



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 Manager Help

Performance Advisors 8.5.1

Table of Contents

Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager	3
Verwenden von Frontline Advisor	5
Verwenden der Frontline Advisor-Konsole für Manager	6
Steuerungshierarchie	7
Auswählen zu steuernder Agententeams	8
Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln	9
Schwellenwerte	10
Regeln	12
Ansicht "Team"	14
Agentenalarme	16
Teamalarme	17
Drucken der aktuellen Ansicht	18
Die Schaltfläche "Benutzerstatus/Verletzungsstatus"	19
Anpassen der Anzeige	20
Filtern der Dashboard-Anzeige	21
Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl	22
Anordnen der Metriken	25
Sortieren der Ansichten	26
Anpassen der Spaltenbreite	27
Ändern der Größe der Ansichten	28
Suchen	29
Gleichbleibende Einstellungen	30
Tastenkombinationen	31

Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager

Die Oberfläche von Frontline Advisor Manager bietet Ihnen eine Echtzeitansicht der Aktivitäten von Agenten. Anpassbare Alarme lenken die Aufmerksamkeit sofort auf Agenten mit Coaching-Bedarf und ermöglichen Ihnen, Ergebnisse und Aktivitäten, die sich positiv oder auch negativ auf die Leistung auswirken können, effizienter zu verwalten.

Durch die Echtzeitdaten können Sie Probleme korrigieren und positive Entwicklungen verstärken – und zwar sofort, ohne Verzögerung und nicht erst nach der Pause oder während der nächsten Schicht. Frontline Advisor fasst alles, worauf Sie Ihre Aufmerksamkeit lenken sollten, an einem zentralen Ort zusammen, sodass Sie auf einen Blick vordringliche Belange erkennen und sich auf die Agenten mit Coaching-Bedarf konzentrieren können.

Aktuelle Daten zu Status, Auslastung, Verhalten oder Aktivität können in angepassten Ansichten dargestellt werden. Komplexe, konfigurierbare Geschäftsregeln überwachen wichtige Kennzahlen und informieren Sie über Situationen, um die Sie sich sofort kümmern müssen.

Die Alarmaktivität in Frontline Advisor und Agent Advisor macht Entwicklungen der Agentenaktivität leichter erkennbar, wodurch die Effizienz verbessert wird und Sie mehr Zeit für Agenten haben.

Rollenbasierte Zugriffssteuerung

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

Metriken und Alarme

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 Alarme für die Metrik angezeigt.

Hierarchiezugriff

Rollenbasierte Zugriffssteuerung bedeutet, dass Sie eventuell nicht zu allen untergeordneten Knoten

in der Hierarchie navigieren können. Es werden nur die untergeordneten Knoten angezeigt, für die Administratoren explizit den Zugriff erlauben. Einem Gruppenleiter kann so beispielsweise die Anzeige aller ihm unterstellten Teams und Agenten erlaubt werden, der Zugriff jedoch auf die Zusammenfassungswerte in höheren Knoten der Hierarchie beschränkt werden.

Wenn Sie Schwellenwerte oder Regeln in einem bestimmten Knoten überschreiben möchten, benötigen Sie eine spezielle Änderungsberechtigung für diesen Knoten. Im obigen Beispiel könnte dem Gruppenleiter z. B. die Änderungsberechtigung für die Gruppenebene und die darunter liegenden Ebenen zugeordnet werden, nicht jedoch für höhere Knoten, da sich dort Änderungen auf andere Gruppen auswirken würden, die dem Gruppenleiter nicht angezeigt werden.

Barrierefreiheit

Benutzer mit eingeschränktem Sehvermögen können über eine barrierefreie Oberfläche mit den Steuerungshierarchieseiten von Frontline Advisor arbeiten. Frontline Advisor unterstützt JAWS Standard Version 11, eine barrierefreie Oberfläche mit einer Reihe von **Tastenkombinationen** für die Navigation durch die tabellarischen Informationen auf dem Bildschirm. Die Bildschirminhalte werden als Sprachausgabe in der Landessprache vorgelesen.

Die barrierefreie Oberfläche von Frontline Advisor unterstützt Internet Explorer 6 und höher (Genesys empfiehlt die Verwendung von Internet Explorer 8).

So melden Sie sich bei der barrierefreien Oberfläche an:

- Wählen Sie in der Menüleiste von FA für Manager im Menü mit dem **Zahnrad**-Symbol die Option **Zugriff über FA** aus,
oder
- verwenden Sie die spezifische URL für Ihr Unternehmen.

Die verfügbaren Sprachen hängen von der in Ihrem Unternehmen verwendeten Advisors-Version ab. Die URL der Anmeldeseite hat folgendes Format:

```
http(s)://<server>[:port]/fa/accessibleSupervisorDashboard[?language=<en|de|fr>]
```

Wenn die Anmeldeseite geladen wurde, werden Sie aufgefordert, Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort einzugeben.

Drücken Sie zum Schließen der barrierefreien Oberfläche die Taste "B".

Druckoptionen

Nach dem Klicken auf die Schaltfläche **Drucken** können Sie eine PDF-Datei erstellen und anschließend in einem Dialogfeld Druckeinstellungen für den ausgewählten Drucker (Papierformat, Schriftartfamilie, Schriftgrad, Papierausrichtung usw.) festlegen.

Verwenden von Frontline Advisor

Frontline Advisor unterstützt Supervisoren dabei, die Auslastung ihrer Agenten zu steigern, indem es ihnen die Möglichkeit bietet, auf einen Blick Aktivitäten mit Korrektur- oder Coaching-Bedarf zu identifizieren und Bereiche zu erkennen, in denen Agenten optimal arbeiten.

Verwenden der Frontline Advisor-Konsole für Manager

Die Managerkonsole ist in vier Ansichten unterteilt:

- Ansicht **Hierarchie**: Enthält die Agenten- und sonstigen Gruppen in Ihrer Steuerungshierarchie. Bei Gruppen kann es sich um Abteilungen, einem Manager oder Supervisor unterstehende Gruppen sowie Teams handeln. Es werden Ihnen nur die Gruppen angezeigt, für die Ihnen der Administrator eine Anzeigeberechtigung zugeordnet hat.
- Ansicht **Team**: Der Gesamtstatus der Agentenaktivität in Echtzeit.
- Ansicht **Agentenalarme**: Die Details der Alarme für einen ausgewählten Agenten – basierend auf den entsprechenden Regeln.
- Ansicht **Teamalarme**: Die Details der Alarme für alle Agenten im ausgewählten Team.

Die Anrufstatistiken für Agenten werden bis zum Ende des relevanten Zeitraums weiter erfasst, selbst wenn sich der betreffende Agent eventuell abgemeldet hat.

Schwellenwertverletzungen werden gelöscht, sobald sich der Agent abmeldet.

Weitere Informationen über den Hierarchiezugriff finden Sie auf der Seite [Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager](#).

Steuerungshierarchie

Das Teilfenster **Hierarchie** enthält die Gruppen, die Metrikwerte für Agenten in Ihrer Steuerungshierarchie zusammenfassen. Bei Gruppen kann es sich um Abteilungen, einem Manager oder Supervisor unterstehende Gruppen sowie Teams handeln. Es werden für Sie nur die Gruppen bzw. Knoten angezeigt, für die Ihnen der Administrator Berechtigungen zugewiesen hat. Agententeams befinden sich immer auf der untersten Ebene der Steuerungshierarchie.

Das Rollup der Anzahl der Alarme (also ausgelöster Regelverletzungen) erfolgt durch alle Ebenen der Hierarchie.

Sie können nach einem Team- oder Supervisorknoten suchen, indem Sie den Namen in das Feld **Suchen** eingeben. Die Suche ist auf die sichtbaren Hierarchieknoten beschränkt. Handelt es sich beim Suchergebnis um ein Team, werden die zugehörigen Agenten im Teilfenster **Team** angezeigt. Handelt es sich dagegen bei dem Suchergebnis um eine Gruppe, für die ein bestimmter Supervisor verantwortlich ist, ist das Teilfenster **Team** leer.

ToolTips bieten Beschreibungen und Kanäle (Sprache, E-Mail oder Webchat) für die Metriken, die Sie im Teilfenster **Hierarchie** überwachen können.

- Zeigen Sie zum Einblenden von ToolTips im Teilfenster **Hierarchie** mit dem Mauszeiger auf die Überschrift einer beliebigen Metrikspalte.

Der ToolTip enthält den Anzeigenamen der Metrik sowie eine Beschreibung.

Weitere Informationen über den Hierarchiezugriff finden Sie auf der Seite [Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager](#).

Auswählen zu steuernder Agententeams

Wechseln Sie zum Steuern eines Agententeams in der Ansicht **Hierarchie** zum gewünschten Agententeam. Agententeams sind mit einem gelben Flaggensymbol  gekennzeichnet.

Bei Auswahl eines Agententeams in der Ansicht **Hierarchie** werden in der Ansicht **Team** die Aktivitäten der einzelnen Agenten angezeigt.

Wichtig

Wenn die Anzahl der angemeldeten Agenten weniger als die für das Team gewählte Mindestanzahl beträgt, werden die Auslastungsmetriken im Teilfenster "Hierarchie" als k. A. angezeigt. Das Teilfenster "Team" zeigt die Werte weiterhin normal an.

Steuerung mithilfe von Schwellenwerten und Regeln

Schwellenwerte und Regeln werden von den Administratoren definiert. Schwellenwerte definieren die Bedingungen "Kritisch", "Warnung" und "In Ordnung" für die einzelnen Metriken in einem oder allen Zeitprofilen. Schwellenwerte und Regeln können auch zum Erkennen positiver Entwicklungen eingesetzt werden.

Standardwerte für Schwellenwerte und Regeln werden bei der Installation festgelegt; sie können jedoch vererbt oder von Administratoren überschrieben werden. Bei Änderungen auf der globalen Ebene werden die Werte für alle aktivierten Teams und Agenten automatisch aktualisiert.

Schwellenwerte

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.

Falls Wert...	Wert 1...	Und...	Wert 2...	Ergebnis
größer als	der Wert im vierten Textfeld			dann ist der Wert kritisch hoch (rot)
größer als	der Wert im dritten Textfeld	kleiner oder gleich	der Wert im vierten Textfeld	dann ist der Wert zu hoch und erfüllt die Bedingung "Warnung" (gelb)
größer oder gleich	der Wert im zweiten Textfeld	kleiner oder gleich	der Wert im dritten Textfeld	dann ist der Wert akzeptabel (keine Farbe wird angezeigt)
größer oder gleich	der Wert im ersten Textfeld	kleiner als	der Wert im zweiten Textfeld	dann ist der Wert zu niedrig und erfüllt die Bedingung "Warnung" (gelb)
kleiner als	der Wert im ersten Textfeld			dann ist der Wert kritisch hoch (rot)

Die vier Textfelder werden farbig gekennzeichnet, um den Status optisch darzustellen.

- Rot kennzeichnet einen kritischen Wertebereich.
- Gelb steht für einen Wertebereich, der eine Warnung auslöst.
- Keine Farbe bedeutet, der Wertebereich ist in Ordnung.

Die Systemeinstellung dafür, wie oft die Metriken berechnet werden (d. h. das Intervall für die Auslastungsberechnung), beträgt bei den folgenden Beispielen 10 Minuten.

Beispiel 1

Für Anrufe mit einer Durchschnittsdauer von 3 Minuten ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer gleich 2 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbanzeige).

Der gelbe Wertebereich liegt bei der Bearbeitung von 1 Anruf.

Der rote Bereich bedeutet, dass weniger als 1 Anruf bearbeitet wurde.

Der Wert wird ebenfalls gelb markiert, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer 5, aber kleiner gleich 8 ist (d. h., die Anrufdauer ist zu kurz).

Die Bearbeitung von mehr als 8 Anrufen fällt (wegen zu kurzer Anrufdauer) ebenfalls in den roten

Bereich.

NCH

1

2

5

8

Beispiel 2

In diesem Beispiel ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer gleich 2 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbe).

Die Bearbeitung von 1 Anruf löst eine Warnung aus (gelb).

Die Bearbeitung von weniger als 1 Anruf bzw. mehr als 5 Anrufen ist kritisch (rot).

NCH

1

2

5

5

Beispiel 3

In diesem Beispiel ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe mindestens 1 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbe).

Wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer 5, aber kleiner gleich 8 ist, wird eine Warnung ausgelöst (gelb).

Die Bearbeitung von weniger als 1 Anruf bzw. mehr als 8 Anrufen ist kritisch (rot).

NCH

1

1

5

8

Regeln

Regeln sind Bedingungen, die ständig die Metriken zur Agentenaktivität überwachen. Beispiel: Ein Agent weist für die vergangenen 10 Minuten mehr als 10 weitergeleitete Anrufe auf. Sobald eine Regel ausgelöst wird, wird ein Alarm generiert. Alarme helfen Ihnen, sich auf die wichtigsten Einflussgrößen zu konzentrieren, die die Auslastung beeinflussen. Bei Regeln werden zudem die Ereignisse während eines Zeitintervalls gezählt, sodass Regelverletzungen auf der Grundlage der Ereignishäufigkeit ausgelöst werden können. Die Häufigkeit eines Alarms ist ein wichtiger Indikator für positive oder negative Entwicklungen. Sie sollten Alarme dazu einsetzen, schnell zu erkennen, wo Maßnahmen notwendig sind.

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

Schwellenwerte und Regeln sollten signifikante Umstände hervorheben und sehr zweckmäßig sein. Die Anzahl der Alarme sollte im Idealfall gering sein: Ein oder zwei pro Agent pro Tag ermöglichen ein sehr effektives Coaching. Sie können jedoch z. B. auch Regeln festlegen, mit denen lediglich ein oder zwei Arten von Umständen pro Woche überwacht werden. Die Regeln könnten dann in den folgenden Wochen durch Ändern der auslösenden Werte verschärft werden ("Messlatte höher setzen"). Alternativ könnten nach Erreichen guter Auslastung auch neue Regeln für andere Bereiche definiert werden.

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 Regel-Agentenalarme

-  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.

Ansicht "Team"

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken und Alarme wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). In der **Team**-Ansicht werden nur Metriken angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Durch den rollenbasierten Zugriff kann auch die Anzeige der gesamten Ansicht **Team** unterdrückt werden.

In der Ansicht **Team** können Sie den Gesamtstatus der Teams in Echtzeit darstellen. Zusätzlich zu Auslastungsinformationen erfasst und speichert Frontline Advisor sämtliche Ausnahmen und ermöglicht es Ihnen, Coaching-Informationen einzugeben, um positives und negatives Feedback zu geben. Sie beschreiben ihre Aktionen zur Alarmbehandlung in einer Anmerkung. Die Anmerkung wird Teil des für den Agenten aufgezeichneten Verlaufs.

Statusdaten in der Ansicht **Team** werden standardmäßig alle 10 Sekunden und die Auslastungsdaten standardmäßig alle 10 Minuten aktualisiert. Die Aktualisierungsrate wird von den Administratoren festgelegt.

Zu den Standardspalten gehören:

- **Agentenname:** Der Anfangsbuchstabe des Vornamens und der Nachname eines Agenten.
- **Agenten-Skills:** Das Skill Level des Agenten sowie das der einzelnen Skills, die dem Agenten zugewiesen wurden. Die Skills sind alphabetisch geordnet.
- **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.
- **Status:** Der aktuelle Status des Agenten. In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Agentenstatus alphabetisch sortiert aufgelistet.

Nachbearbeitungszeit	Konferenzanruf	Abgemeldet	Bereit
Agent Arbeit/Nicht bereit	Wählen	Angemeldet	Nicht bereit
	Anruf auf Halten	Überwacht	Spricht
	Anruf initiiert	Nicht überwacht	
	Interner Anruf	Abheben	
	Ausgehender Anruf	Auflegen	
	Unbekannter Anruf		

- **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.)

Wichtig

Wenn die Anzahl der angemeldeten Agenten weniger als die für das Team gewählte Mindestanzahl beträgt, werden die Auslastungsmetriken im Teilfenster "Hierarchie" als k. A. angezeigt. Das Teilfenster "Team" zeigt die Werte weiterhin normal an.

Die Ansicht "Team" nach Agenten-Skills filtern

Sie können die Ansicht **Team** nach Agenten-Skills filtern. Oben in der Ansicht **Team** gibt es einen Filter **Skill**. Geben Sie einen Skill im Suchfeld des Filters an, indem Sie entweder den vollständigen Skill-Namen oder Teile davon dort eingeben. Klicken Sie dann auf . Die Ansicht **Team** zeigt nun nur noch Agenten an, deren Skill-Namen sich mit dem eingegebenen Suchbegriff decken.

Auch wenn die Spalte mit der Metrik **Agenten-Skills** nicht in Ihrer **Team**-Ansicht angezeigt wird, weil die Metrik vorher durch Einstellungen in der Spaltenauswahl ausgeblendet wurde, können Sie die Agenten immer noch nach bestimmten Agenten-Skills filtern.

Um das Suchfeld **Skill** zu leeren, klicken Sie auf .

Agentenalarme

Wichtig

Der Zugriff auf das Teilfenster **Agentenalarme** wird durch Benutzerrollen gesteuert.

Die Details der Agentenalarme werden in der Ansicht **Agentenalarme** angezeigt.

Wählen Sie zum Anzeigen der Alarme für einen Agenten dessen Namen in der Ansicht **Team** aus.

Der Name des Agenten wird neben der Ansicht **Agentenalarme** angezeigt. Aktive Alarme zeigen eine aktuell stattfindende Regelverletzung an; die Spalte **Alarm** für diese Alarme enthält ein rotes Alarmsymbol. Sie können die Reihenfolge der Spalten ändern, indem Sie sie mit der Maus an die gewünschte Stelle ziehen. Klicken Sie auf die Spalte **Anmerkung** neben dem Alarm, um eine Notiz hinzuzufügen, in der Sie Ihre Vorgehensweise und die ergriffenen Coaching-Maßnahmen erläutern können.

Zu den Details der Ansicht **Agentenalarme** gehören:

- **Alarm:** Der Status des Alarms (rot/grün).
- **Alarmdetail:** Die Beschreibung der Regel.
- **Uhrzeit:** Die Uhrzeit, zu der der Alarm am aktuellen Tag ausgelöst wurde (hh:mm).
- **Anmerkung:** Eine Anmerkung des Supervisors zum Alarm.

Teamalarme

Wichtig

Der Zugriff auf das Teilfenster **Teamalarme** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn im Teilfenster **Team** keine Daten auf Agentenebene angezeigt werden, kann das Teilfenster **Teamalarme** ebenfalls nicht angezeigt werden.

Die Alarmdetails für alle Agenten des ausgewählten Teams werden in der Ansicht **Teamalarme** angezeigt. Der Name des Teams wird neben der Registerkarte **Teamalarme** angezeigt. Die Alarme sind entweder aktiv (rot) oder inaktiv (grün).

- Bei aktiven Alarmen handelt es sich um Regelverletzungen, bei denen der Agent die Regel momentan verletzt.
- Inaktive Alarme sind Regelverletzungen, hinsichtlich derer der Agent das Verhalten korrigiert hat.

Inaktive Alarme werden archiviert, wenn der Agent das geänderte Verhalten für den Zeitraum der Regel beibehalten hält (die Regel also nicht mehr verletzt).

Die Alarme werden in umgekehrter chronologischer Reihenfolge angezeigt.

Archivierte Alarme können nicht im Dashboard angezeigt werden. Ein Alarm wird in folgenden Fällen archiviert:

- Alarme werden archiviert, wenn der/die Agent(in) sein oder ihr geändertes Verhalten für einen Zeitraum beibehalten hat, der dem Zeitprofil der Regel entspricht.
- wenn das System hochgefahren wird, jedoch nur, wenn die Regelverletzung den Zeitraum der Regel überschritten hat.

Zu den Details der Ansicht **Teamalarme** gehören:

- **Alarm:** Der Alarmstatus wird durch die Farbe des Symbols (rot/grün) angezeigt.
- **Agent:** Erster Buchstabe des Vornamens sowie Nachname des Agenten mit Alarmen.
- **Alarmdetail: Die Beschreibung der Regel.**
- **Zeit:** Die Uhrzeit, zu der der Alarm zuletzt ausgelöst wurde (hh:mm).
- **Anmerkung:** Der Text, den ein Supervisor für den Alarm eingibt. Eine Anmerkung kann nur in der Ansicht **Agentenalarme** hinzugefügt werden; sie wird jedoch sowohl unter **Agentenalarme** als auch unter **Teamalarme** angezeigt.

Drucken der aktuellen Ansicht

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken und die zugehörigen Berichte wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). In der aktuellen Ansicht werden nur Metriken angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

Sie können die aktuelle Ansicht als formatierten Bericht drucken, indem Sie auf die Schaltfläche **Drucken** klicken. Die Daten werden als PDF-Bericht formatiert und können mit dem PDF Viewer gespeichert oder geöffnet sowie gedruckt werden. Sie können Druckeinstellungen für den ausgewählten Drucker (Papierformat, Schriftartfamilie, Schriftgrad und Papierausrichtung) aus einem Dialogfeld auswählen.

Der Bericht enthält Folgendes:

- Die Ansicht **Hierarchie**
- Die Ansicht **Teams**
- Die Ansicht **Agentenalarme**
- Die Ansicht **Teamalarme**

Das PDF-Dokument enthält alle Daten, die derzeit im Dashboard in den oben genannten Bereichen angezeigt werden. Der Ausdruck enthält keine Werte aus Spalten, die im Dashboard nicht angezeigt werden.

Die Schaltfläche "Benutzerstatus/ Verletzungsstatus"

Sie können die Schaltfläche **Benutzerstatus/Verletzungsstatus** anzeigen, um den Status der Regelalarme zu kontrollieren, wenn Frontline Advisor im Hintergrund ausgeführt wird.

Wenn Sie durch Ihr Verhalten einen Alarm auslösen, wird das Symbol rot.

Tipp

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

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:

- [Filtern der Dashboard-Anzeige](#)
- [Auswählen von Spalten](#)
- [Anordnen der Metriken](#)
- [Sortieren der Ansichten](#)
- [Anpassen der Spaltenbreite](#)
- [Größenanpassung der Ansichten](#)
- [Suchen](#)
- [Gleichbleibende Einstellungen](#)

Filtern der Dashboard-Anzeige

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken und die zugehörigen Zeiträume wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Nur Metriken und Zeiträume, auf die Sie Zugriff haben, werden auf dem Dashboard angezeigt.

Sie können die Dashboard-Anzeige nach dem Zeitraum und/oder dem Medienkanal filtern. Am oberen Rand des Dashboards befindet sich eine Symbolleiste für Filter.

[DE Dashboardfilters811.png](#)

In diesem Beispiel sind die Schaltflächen **Zeitprofil** (10 Min., 30 Min. und 8 Std.) und **Medienkanal** (Anruf, Webchat und E-Mail) im Prinzip Ein-/Aus-Schalter, sodass Sie Metriken für eine beliebige Kombination dieser Zeiträume und Kanäle in Ihrem Dashboard anzeigen können.

Auswählen von Metriken mithilfe der Spaltenauswahl

Wichtig

Der Zugriff auf Metriken sowie die zugehörigen Zeitprofile und Hierarchien/Knoten wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Nur Metriken sowie Zeitprofile und Hierarchien/Knoten, auf die Sie Zugriff haben, werden in der **Spaltenauswahl** angezeigt. Wenn Sie nicht zugriffsberechtigt sind, können Sie die Spaltenanzeige nicht ändern.

- Weitere Informationen zu den einzelnen Metriken finden Sie im [Advisor's Metrics Reference Guide](#).

Überblick

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

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.

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

Angeben der im Dashboard anzuzeigenden Metriken

So geben Sie die Metriken an, 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 sollen. Die Optionen werden in der Tabelle **Funktionsbeschreibungen der Spaltenauswahl** erläutert. Sie können Metriken zu dieser ursprünglichen Liste hinzufügen oder daraus entfernen.
 - 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 entweder auf  neben dem Feld **Suchen** oder drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.
3. Optional 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>Verwenden Sie dieses Menü, um festzulegen, 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. • Standardeinstellung: 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</p>

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

Anordnen der Metriken

Sie können die Reihenfolge der Metrikanzeige im Dashboard ändern, indem Sie eine Spaltenüberschrift an eine andere Position in der Ansicht ziehen. Beachten Sie, dass Sie keine Spalten verschieben können, indem Sie Spaltenüberschriften in der Spaltenauswahl an eine andere Stelle ziehen.

Sortieren der Ansichten

Die Möglichkeit, Informationen in den Teilfenstern im Supervisor-Dashboard zu sortieren, wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Sie können Informationen innerhalb der Ansichten **Team**, **Agentenalarme**, und **Teamalarme** sortieren, wenn Ihre Rolle über diese Berechtigungen verfügt. In der Ansicht **Hierarchie** ist Sortieren nicht möglich.

Wenn Sie laut Ihrer Rolle Informationen sortieren dürfen, werden die Datensätze in Ihrem Dashboard in der Reihenfolge angezeigt, in der sie vom Server empfangen werden. Sie können Informationen 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 festgelegte Sortierreihenfolge bleibt erhalten, wenn Sie sich abmelden und erneut anmelden.

Wenn Sie mit Ihrer Rolle keine Informationen sortieren dürfen, werden die Datensätze standardmäßig zuerst nach angemeldeten Agenten und dann nach Nachnamen sortiert.

Anpassen der Spaltenbreite

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

Es gibt eine standardmäßige Mindestbreite.

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.

Suchen

Sie können Folgendes suchen:

- Supervisor- und Agentennamen in der Ansicht **Team**.
- Alarmdetails und Anmerkungen in der Ansicht **Agentenalarme**.
- Agentennamen, Alarmdetails und Anmerkungen in der Ansicht **Teamalarme**.
- Agenten, Teams und Supervisoren in der Ansicht **Hierarchie**.

Um zu suchen, geben Sie den Suchtext in das Feld **Suchen** ein und klicken Sie auf . Das nächste Vorkommen des Suchtexts wird ab der aktuellen Cursorposition gesucht und markiert. Die Funktion **Suchen** findet nur Übereinstimmungen unter den sichtbaren Knoten; geschlossene Knoten werden hingegen nicht durchsucht.

Um das nächste Vorkommen zu suchen, klicken Sie erneut auf . Die Suche wird an der aktuellen Position fortgesetzt und bei Erreichen des Textendes am Textanfang fortgesetzt.

Um das Feld **Suchen** zu leeren, klicken Sie auf .

Skillbasierte Agentensuche

In der Ansicht **Team** können Sie die Agenten nach Skills durchsuchen. Zu diesem Zweck nutzen Sie den Filter **Skill**, welchen Sie oben in der Ansicht **Team** finden. Lesen Sie hierzu [Die Ansicht "Team" nach Agenten-Skills filtern](#).

Gleichbleibende Einstellungen

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

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

Tastenkombinationen

Als Alternative zur Standardnavigation im Browser können Sie Tastenkombinationen mit der Bildschirmsprachausgabesoftware für die barrierefreie Nutzung verwenden. Frontline Advisor unterstützt JAWS Standard Version 11. Die folgenden in JAWS Standard Version 11 verwendeten Tastenkombinationen sind implementiert:

Kombination	Funktion
T	Wechselt zur Frontline Advisor-Ansicht Hierarchie .
STRG+ALT+5 auf dem Ziffernblock	Liest die Zeilen- und Spaltenkoordinaten, gefolgt vom Zelleninhalt und den entsprechenden Zeilen- und Spaltenüberschriften.
STRG+ALT+NACH-RECHTS-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Zeile um eine Zelle nach rechts.
STRG+ALT+NACH-LINKS-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Zeile um eine Zelle nach links.
STRG+ALT+NACH-OBEN-TASTE	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Spalte um eine Zelle nach oben.
STRG+ALT+NACH-UNTEN-TASTE.	Verschiebt den Mauszeiger in der gleichen Spalte um eine Zelle nach unten.
STRG+ALT+POS1	Springt zur ersten Zelle der aktuellen Tabelle.
STRG+ALT+ENDE	Springt zur letzten Zelle der aktuellen Tabelle.