



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

Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager

# Willkommen bei der Hilfe zu Frontline Advisor Manager

Die Oberfläche von Frontline Advisor Manager bietet Ihnen eine Echtzeitansicht der Aktivitäten von Agenten. Anpassbare Alarmlenken 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 Alarmlenken, Metriken und Hierarchien wird durch Rollen gesteuert, die durch den Administrator definiert werden (rollenbasierter Zugriff). Das heißt, Sie können nur Alarmlenken, Metriken (sowie Berichte zu solchen Metriken) und Hierarchien/Knoten anzeigen, für die der Administrator explizit Zugriff gewährt.

## Metriken und Alarmlenken

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.

## 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.