



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

Performance Advisors 8.5.2

2/10/2022

Table of Contents

Hilfe zu Genesys Contact Center Advisor und Workforce Advisor	3
Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen	4
Verwenden des Dashboards	5
Anzeigen von Daten des Contact Center	8
Arbeiten mit Contact Center Advisor	13
Arbeiten mit Workforce Advisor	17
Metrikdiagramm	20
Fenster "Metrikdiagramm" - Überblick	22
Lesen des Diagramms	24
Grafisches Darstellen von Metriken und Zeitprofilen	26
Gespeicherte und verworfene grafisch dargestellte Daten	32
Auswählen von Daten zur Anzeige im Fenster "Metrikdiagramm" anhand des Zeitschiebereglers	33
Arbeiten mit dem Teilfenster "Alarmer"	35
Attribute im Teilfenster "Alarmer"	36
Anzeigen von Alarmen	39
Suchen und Filtern von Alarmen	41
Arbeiten mit der Spaltenauswahl	42
Arbeiten mit Metrik-Bibliotheken	44
Barrierefreiheit	48

Hilfe zu Genesys Contact Center Advisor und Workforce Advisor

Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) zeigen unternehmensweit Contact Center-Aktivitäten in Echtzeit an und ermöglichen Ihnen das zentrale Abrufen von Operationen. WA komplimentiert CCAdv durch die Integration von Workforce-Daten und ermöglicht so das proaktive Management von Zeitplaneinhaltungen der Agenten, indem es die tatsächliche Besetzung mit der Voraussage korreliert. WA berechnet die Abweichungen zwischen tatsächlichen und geplanten oder vorausgesagten Metriken. IT- und Business Operations-Mitarbeiter können sowohl geschäftsbezogene als auch technische Aspekte der Contact Center-Prozesse proaktiv verwalten und Fehler korrigieren, bevor sich diese auf den Geschäftsprozess auswirken.

Vordefinierte Alarmbedingungen können für Anwendungen und Kontaktgruppen eingerichtet werden, damit Alarmer auf dem Dashboard angezeigt und festgelegte Benutzer benachrichtigt werden.

Barrierefreie Oberfläche

Advisors-Produkte enthalten eine barrierefreie Oberfläche für Benutzer mit eingeschränktem Sehvermögen. Weitere Informationen finden Sie unter [Barrierefreiheit](#).

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen

Der Zugriff auf Business-Objekte (Regionen, Contact Center, Anwendungsgruppen) und Metriken wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn Sie keinen Zugriff auf diese Objekte haben, können Sie diese nicht sehen oder in ihrem jeweiligen Teilfenster auf dem Dashboard mit ihnen arbeiten. Der Zugriff auf Basisobjekte (Anwendungen, Kontaktgruppen und Agentengruppen) hängt von Ihrem Zugriff auf die zugeordneten Geschäftsobjekte ab. Das heißt, dass Sie im Dashboard nur Geschäftsobjekte und Metriken (sowie Alarme zu diesen Metriken) anzeigen können, für die der Administrator explizit Zugriff gewährt.

Zugreifen auf Metriken

Wenn Sie Zugriff auf eine Metrik haben, können Sie diese an den folgenden Stellen sehen:

- Auf dem Dashboard
- In der Spaltenauswahl

Sie können die Metrik zudem grafisch darstellen, bekommen Alarme für die Metrik angezeigt und erhalten die entsprechenden Alarmbenachrichtigungen. (Zum Anzeigen von Alarmen und zum Erhalten von Benachrichtigungen müssen Sie Zugriff auf die Metrik, die geografische Region, das Contact Center und die Anwendungsgruppe des Alarms haben.)

Zugreifen auf andere Objekte

Über den rollenbasierten Zugriff wird zudem gesteuert, ob Sie die folgenden Objekte und Ansichten in der Oberfläche anzeigen und verwenden können:

- die Zeile "Unternehmen" im Teilfenster "Contact Center"
- die Schaltfläche "Spaltenauswahl"
- das Teilfenster "Agentengruppe"
- die Dropdown-Liste "Gruppierung"
- das Menü "Passwort ändern"
- das Modul "Administration"

Verwenden des Dashboards

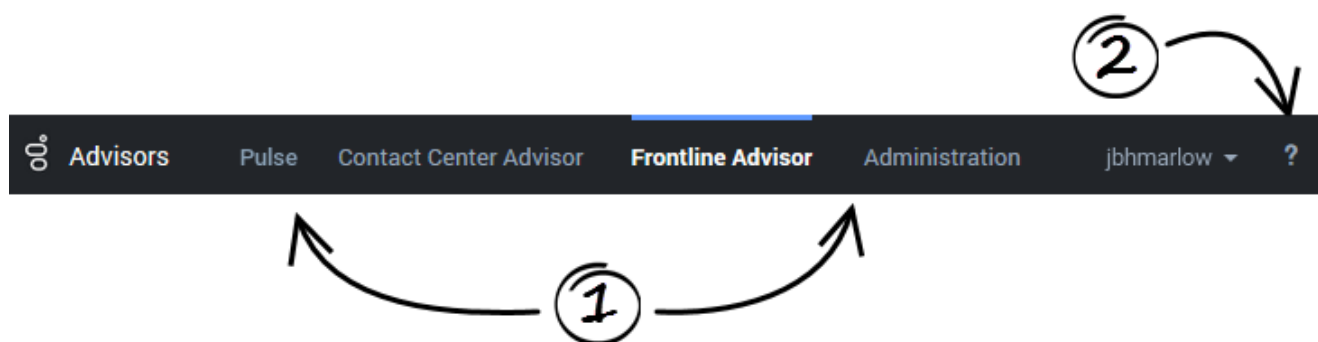
In den Informationen auf dieser Seite werden die Nutzung und die Eigenschaften der Advisors-Anwendung und des zugehörigen Dashboards im Allgemeinen beschrieben. Die folgenden Abschnitte sind enthalten:

- [Navigieren in den Advisors-Anwendungen](#)
- [Gespeicherte Benutzereinstellungen](#)

Navigieren in den Advisors-Anwendungen

Abhängig von Ihrer Rolle im Contact Center haben Sie möglicherweise Zugriff auf nur eine Advisors-Anwendung. Eventuell haben Sie jedoch auch Zugriff auf mehrere Anwendungen. Verwenden Sie die Advisors-Navigationsleiste, um das Advisors-Dashboard zu öffnen, auf das Sie Zugriff haben.

Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen legen fest, was Sie anzeigen und in jeder Advisors-Anwendung erledigen können. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#).



1. Verfügbare Anwendungen	<p>Auf der Navigationsleiste sehen Sie Verknüpfungen zu den von Ihnen verwendeten Advisors-Anwendungen. Wenn Sie in der Regel Genesys Pulse sowie Advisors-Anwendungen verwenden, kann Ihr Systemadministrator auch einen Direktlink zur Pulse-Anwendung in die Advisors-Navigationsleiste einfügen.</p> <p>Eine blaue Linie über einem Anwendungsnamen gibt das aktive Dashboard an. Klicken Sie auf einen Anwendungsnamen auf der Navigationsleiste, um das zugehörige Dashboard zu öffnen.</p> <p>Sie können Advisors-Dashboards in Microsoft Internet Explorer, Google Chrome oder Mozilla Firefox öffnen. Sie können zwei oder mehrere Advisors-Dashboardsitzungen gleichzeitig öffnen, allerdings empfiehlt Genesys, dass Sie immer einen einzigen Webbrowsertyp verwenden, wenn Sie mit Advisors-Anwendungen arbeiten.</p>
2. Hilfethemen (Schnellzugriff auf dieses Dokument)	<p>Klicken Sie auf das Fragezeichen, das in der oberen rechten Ecke der Navigationsleiste angezeigt wird, um dieses Dokument über die Advisors-Dashboards zu öffnen. Wenn Sie nicht bei den Advisors-Dashboards</p>

angemeldet sind, können Sie unter Genesys documentation site auf dieses Dokument zugreifen.

Gespeicherte Benutzereinstellungen

Viele Ihrer Dashboard-Einstellungen werden sofort gespeichert, wenn Sie Änderungen vornehmen. Nehmen wir beispielsweise an, dass Sie die Breite des Teilfensters **Alarme** erhöht und anschließend über die Navigationsleiste des Dashboards zu einer anderen Advisors-Anwendung gewechselt haben. Alternativ haben Sie vielleicht versehentlich den Browser geschlossen (ohne sich abzumelden). Wenn Sie zum Contact Center Advisor- oder Workforce Advisor-Dashboards zurückkehren, werden Sie feststellen, dass das Teilfenster **Alarme** die Breite beibehalten hat, die Sie eingestellt haben, bevor Sie ein anderes Dashboard geöffnet oder den Browser geschlossen haben.

Die folgenden Dashboard-Einstellungen sind gespeichert:

- Filtereinstellungen wie die Zeitprofilgruppe und Kanalfiltereinstellungen
- Metriksequenz
- Spaltensortierung
- Spaltenbreiten
- Zeilenauswahl und Erweiterungen
- die Position der Trennbalken
- die Gruppierung
- das zuletzt ausgewählte Modul

Zugehörige Informationen

In diesem Abschnitt des Hilfedokuments sind außerdem die folgenden verwandten Themen enthalten:

- Anzeigen von Daten des Contact Center
 - [Arbeiten mit Contact Center Advisor](#)
 - [Arbeiten mit Workforce Advisor](#)
- Alarme
 - [Arbeiten mit dem Teilfenster "Alarme"](#)
 - [Anzeigen von Alarmen](#)
 - [Suchen und Filtern von Alarmen](#)
 - [Attribute im Teilfenster "Alarme"](#)
- Anpassen des Dashboards

- [Spaltenauswahl](#)
- [Metrik-Bibliothek](#)
- [Barrierefreiheit](#)

Anzeigen von Daten des Contact Center

Das Teilfenster "Contact Center" (oder die Hierarchie) ermöglicht es Ihnen, Operationen von einer hohen Ebene zu überwachen. Sie können die Hierarchie bis auf die unterste Ebene erweitern, um eine Ursachenanalyse auf Basis der in den Tabellen oder Alarmen im Teilfenster **Alarme** markierten Regelverletzungen auszuführen. Die Methoden zum Anzeigen von Daten im Teilfenster "Contact Center" unterscheiden sich je nachdem, ob Sie sich in CCAAdv oder WA befinden.

Zudem gibt es auch viele allgemeine Methoden, um alle Ansichten zu ändern oder anzupassen. Diese werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

Wichtig

Die Themen [Arbeiten mit Contact Center Advisor](#) oder [Arbeiten mit Workforce Advisor](#) dieses Hilfesystems enthalten weitere Methoden zum Ändern oder Anpassen der für das von Ihnen verwendete Teilfenster "Contact Center" spezifischen Ansichten.

In Contact Center Advisor können Sie Daten in den Teilfenstern "Contact Center", "Anwendungen" und "Agentengruppe" anzeigen.

In Workforce Advisor können Sie Daten in den Teilfenstern "Contact Center", "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen" anzeigen.

Markieren von Beziehungen zwischen Basisobjekten

Markieren Sie die Beziehung zwischen Anwendungen und Agentengruppen im Contact Center Advisor wie folgt:

- Wählen Sie eine Anwendung im Teilfenster **Anwendungen** aus, um die Agentengruppen zu markieren.
- Wählen Sie eine Agentengruppe im Teilfenster **Agentengruppen** aus, um die zugeordneten Anwendungen zu markieren.

CCAAdv aktualisiert die Beziehungen beim Start und anschließend einmal täglich über Nacht. Wenn die Markierung nicht wie erwartet funktioniert, müssen Sie möglicherweise bis zum nächsten Tag warten.

Markieren Sie die Beziehung zwischen Kontaktgruppen und Agentengruppen in Workforce Advisor wie folgt:

- Wählen Sie eine Kontaktgruppe im Teilfenster **Kontaktgruppen** aus, um die Agentengruppen zu markieren.
- Wählen Sie eine Agentengruppe im Teilfenster **Agentengruppen** aus, um die Kontaktgruppen zu markieren.

Suchen von Daten in den Dashboard-Teilfenstern

Im Folgenden werden allgemeine Methoden aufgeführt, um zusätzliche Informationen in den Dashboard-Teilfenstern zu finden oder angezeigte Daten besser anzuzeigen:

- Erweitern der Regionen im Teilfenster "Contact Center"—Wählen Sie das Pfeilsymbol (➤) aus. Die ausgewählte Zeile bleibt markiert, bis Sie eine andere Zeile auswählen, die die Informationen im Teilfenster "Anwendungen" in CCAdv oder im Teilfenster "Kontaktgruppen" in WA ändert.
- Anzeigen der technischen Bezeichnung für eine Anwendung, Kontaktgruppe oder Agentengruppe—Der beschreibende Name wird im Teilfenster angezeigt, falls er angegeben wurde. Platzieren Sie den Mauszeiger über dem beschreibenden Namen, um die technische Bezeichnung anzuzeigen.
- Sortieren einer Spalte in den Anwendungen, Kontaktgruppen oder Agentengruppen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge—Klicken Sie auf die Überschrift der entsprechenden Spalte.
- Ändern der Breite einer Metrikspalte—Klicken Sie auf eine senkrechte Linie zwischen zwei Metriken und ziehen Sie diese dann nach links oder rechts.
- Anzeigen einer Beschreibung einer Metrik in einem ToolTip—Platzieren Sie den Mauszeiger über der Spaltenüberschrift der Metrik.

Überprüfen der Integrität des Dashboards


Eine Statusanzeige für Datenquellen (✓) wird nur in Contact Center Advisor auf der Symbolleiste angezeigt. Die Anzeige wechselt von grün zu rot (!), wenn eine externe Datenquelle innerhalb eines konfigurierten Zeitfensters nicht aktualisiert wurde. Wenn Sie den Mauszeiger auf die rote Anzeige platzieren, wird der Name der externen Datenquelle angezeigt, die nicht aktualisiert wurde. Designierte Personen werden in der Regel per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Regelverletzung ausgelöst wird. Ein Administrator in Ihrem Contact Center konfiguriert die Verteilerliste für diese Art von E-Mail-Benachrichtigung, wenn dies erforderlich ist.

Neben der Statusanzeige für Datenquellen wird eine Statusanzeige für Datenverbindungen (↔) auf der Symbolleiste in Contact Center Advisor und Workforce Advisor angezeigt. Diese Anzeige wird rot (↔), wenn das Dashboard keine anzuzeigenden Daten erkennt.



Anhalten der Dashboard-Aktualisierungen

Sie können das Dashboard anhalten, wenn Sie die automatischen Datenaktualisierungen vorübergehend anhalten möchten. Beispiel: Eventuell möchten Sie Daten detailliert analysieren oder einige Aspekte der Informationen, die sich momentan auf Ihrem Dashboard befinden, mit einem Kollegen erörtern. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anhalten** (⏸) in der Symbolleiste, um den Datenfluss auf Ihrem Dashboard anzuhalten. Die Schaltfläche wird in die Schaltfläche **Starten** (▶) geändert. Wenn der Datenfluss angehalten wird, wird die Statusanzeige für Datenverbindungen gelb

). Dies ist normal.

Klicken Sie auf **Starten**, um die Datenaktualisierungen anhand der Schaltflächen auf der Symbolleiste fortzusetzen. Die Schaltfläche ändert sich wieder in die Schaltfläche **Starten**, die Statusanzeige für Datenverbindungen wird grün () und die Echtzeitaktualisierungen werden fortgesetzt.

Ändern der Größe der Teilfenster

Sie können die Höhe und die Breite der einzelnen Teilfenster manuell auf Ihrem Dashboard ändern. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Bereich zwischen zwei Teilfenstern, bis Sie das Fensterteilersymbol ( oder ) sehen, und klicken und ziehen Sie anschließend.

Verwenden Sie die Pfeile zum Reduzieren/Erweitern (  oder ) , die zwischen den Teilfenstern verfügbar sind, um einen Bereich zwecks Vergrößerung eines anderen schnell auszublenden.

Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten von Contact Centern bilden den offiziellen Zeitrahmen für die aktive Datenanalyse. Außerhalb der Geschäftszeiten werden Zusammenfassungen, die auf Daten von Basisobjekten im Zusammenhang mit den Contact Centern basieren (z. B. regions- oder anwendungsspezifische Zusammenfassungen), ohne diese Informationen berechnet.

Neben den tatsächlichen Geschäftszeiten für ein Contact Center gibt es andere Faktoren, aufgrund derer ein Contact Center nicht auf dem Dashboard angezeigt wird:

- Das *Gültigkeitsdatum* für das Contact Center liegt an einem späteren Zeitpunkt (d. h., dass das Contact Center noch nicht geöffnet ist).
- Das *Ablaufdatum* für das Contact Center ist verstrichen (d. h., dass das Contact Center nicht mehr geöffnet ist).
- Ein Administrator hat das Contact Center inaktiv geschaltet. In diesem Fall wird es von Contact Center Advisor so behandelt, als ob es sich immer außerhalb der Geschäftszeiten befindet.

Erläuterung der Schwellenwertverletzungen

Schwellenwerte definieren die Bedingungen "Kritisch", "Warnung" und "In Ordnung" für die einzelnen Metriken in allen ihren Zeitprofilen. Sie oder ein anderer Administrator oder Supervisor in Ihrem Contact Center kann einen akzeptablen Wert oder einen Wertebereich für jede Metrik angeben. Markierungen in den Tabellenzellen in den Teilfenstern **Contact Center** und **Anwendungen** (CCAdv)

oder **Kontaktgruppen** (WA) geben an, dass eine Schwellenwertverletzung aufgetreten ist.

Die Farbe einer Schwellenwertverletzung ist von Bedeutung:

- Die gelbe Regelverletzung ist eine Warnung, dass die Aktivität eines Objekts, die von der den Alarm anzeigenden Metrik nachverfolgt wurde, nicht vollständig den Erwartungen entspricht.
- Die rote Regelverletzung ist eine kritische Regelverletzung. Sie sollten die Aktivität im Zusammenhang mit dieser Verletzung schnellstmöglich korrigieren.

Die Farbe der alarmauslösenden Regelverletzung, die im Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, ist abhängig von der Farbe der Regelverletzung im Teilfenster **Anwendungen** oder **Kontaktgruppen**:

- Wenn alle Schwellenwertverletzungen für eine Metrik im Teilfenster **Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** gelb sind, ist die Farbe der Schwellenwertverletzungen für die Metrik des betroffenen Contact Centers im Teilfenster **Contact Center** ebenfalls gelb.
- Wenn nur eine Regelverletzung für eine Metrik im Teilfenster **Anwendungen** oder **Kontaktgruppen** rot ist, ist die Farbe der Regelverletzung für die Metrik des betroffenen Contact Centers im Teilfenster **Contact Center** rot. Die Regelverletzung mit dem höchsten Schweregrad bestimmt die Farbe des Alarms im Teilfenster **Contact Center**.

Es mag irreführend erscheinen, dass eine rote Regelverletzung im Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, wenn die meisten Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Anwendungen** gelb sind. Allerdings soll die Farbe die Aufmerksamkeit auf die Regelverletzungen für die Anwendung und Anwendungsgruppe lenken.

Schwellenwertverletzungen werden entweder als eine umrandete oder eine einfarbige Tabellenzelle angezeigt:

1. Eine umrandete Tabellenzelle wird auf Aggregationsebene angezeigt und gibt an, dass mindestens eine Schwellenwertverletzung an einer Position innerhalb der zugeordneten Aggregationsgruppe vorliegt. (Advisors-Dashboards erfassen Gruppenauslastungsmetriken nicht. Stattdessen geben sie die Gruppenauslastung an, indem sie die Metrikwerte messbarer Objekte auf den unteren Ebenen der Hierarchie aggregieren, z. B. Anwendungen.) Wenn eine umrandete Tabellenzelle im Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, müssen Sie einen Drilldown zur Anwendungs- oder Kontaktgruppenebene ausführen, um die eigentliche Regelverletzung zu finden.
2. Eine einfarbige Tabellenzelle gibt an, dass das Objekt im Zusammenhang mit der Regelverletzung das Objekt ist, das die Schwellenwerteinstellungen verletzt und den Alarm ausgelöst hat. Beispielsweise könnte eine bestimmte Anwendung oder Kontaktgruppe eine warnungsauslösende Regelverletzung verursacht haben.

Nullunterdrückung

Es kann vorkommen, dass ein Objekt, das Sie zuvor angezeigt haben, nicht auf Ihrem Dashboard angezeigt wird. Dies könnte an einer Änderung Ihrer Sicherheitsberechtigungen liegen oder dadurch begründet sein, dass das Dashboard konfiguriert ist, um Objekte auszublenden, für die derzeit keine Aktivität vorhanden ist.

Ein Administrator kann Contact Center Advisor und Workforce Advisor konfigurieren, damit sie eine

Funktion mit dem Namen *Nullunterdrückung* verwenden. Wenn die Funktion "Nullunterdrückung" aktiviert ist, werden die Objekte, für die es keine Aktivität gibt, nicht auf den Dashboards angezeigt. Auf diese Weise bleiben Dashboards frei von unnötigen Daten.

Für die folgenden Objekte ist eine Nullunterdrückung möglich:

- Anwendungen (CCAdv)
- Anwendungsgruppen (CCAdv und WA)
- Agentengruppen (CCAdv und WA)
- Regionen (CCAdv und WA)

Eine Nullunterdrückung ist für Kontaktgruppen nicht möglich.

Weitere Informationen zu den Regeln, die die Nullunterdrückung spezifischer Objekte steuern, finden Sie unter **Zero Suppression** im *Genesys Contact Center Advisor- und Workforce Advisor-Benutzerhandbuch für Administratoren*.

Arbeiten mit Contact Center Advisor

Neben den Methoden, die in den Ausführungen im Thema [Anzeigen von Daten des Contact Center](#) erläutert werden, gibt es weitere Methoden, anhand derer Daten angezeigt werden können, die spezifisch für Contact Center Advisor (CCAdv) gelten.

Auswählen der Organisationshierarchie

Sie können Informationen im Teilfenster **Contact Center** wie folgt anzeigen:

- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach geografischer Region, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach geografischer Region, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Betriebseinheit, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Betriebseinheit, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center

Tipp

Für jede Datengruppierung im CCAdv-Teilfenster **Contact Center** werden andere Werte angezeigt. Dies liegt an der Berechnungsart der Rollups.

Auswählen der Zeitprofilgruppen für die Datenberechnung

Klicken Sie auf die Schaltflächen über dem Teilfenster **Contact Center**, die als **Kurz**, **Mittel** und **Lang** beschriftet sind, um Metrikwerte auf Ihrem Dashboard nach Zeitprofilgruppe anzuzeigen. Auf dem Dashboard wird anschließend eine Teilmenge der in der Spaltenauswahl ausgewählten Metriken angezeigt. Diese wird nach Zeitprofilgruppe getrennt.

Bei den Berechnungen von Metrikwerten für eine Zeitprofilgruppe werden die aktuellsten Werte aus den externen Quellsystemen verwendet. Die Werte für die Zeitprofilgruppe "Kurz" werden so oft aktualisiert, wie Contact Center Advisor sie aus den externen Systemen, aus denen die Rohdaten stammen, auslesen kann. Die Werte für die Zeitprofilgruppen "Mittel" und "Lang" werden entsprechend einem Plan aktualisiert, der von einem Administrator konfiguriert wurde.

- **Zeitprofilgruppen**—Kurz, Mittel oder Lang. Ein Administrator kann sowohl Verlaufsmetriken als auch zeitpunktbezogene benutzerdefinierte Metriken zu diesen Gruppen zuweisen.
- **Zeitprofildauer**—Zeitpunktbezogen oder Verlauf. *Zeitpunktbezogene* Metriken weisen stets ein

Zeitintervall von Null auf. *Verlaufsmetriken* weisen eine Dauer ungleich Null auf. Der Administrator kann das Zeitintervall für benutzerdefinierte Verlaufsmetriken konfigurieren. Zeitpunktbezogene Metriken, die mit Advisors installiert sind, werden angezeigt, wenn Sie die Zeitprofilgruppe **Kurz** ausgewählt haben. Benutzerdefinierte zeitpunktbezogene Metriken können angezeigt werden, wenn Sie eine beliebige Zeitprofilgruppe ausgewählt haben.

- **Typ der Zeitprofildauer**—Gleitend oder zunehmend. Wenn die Zeitprofildauer beispielsweise 30 Minuten zunehmend beträgt, beginnen die Intervalle bei der letzten geraden halben Stunde (zum Beispiel 09:00 oder 10:30 Uhr) und die Werte werden zu dem Zeitpunkt zusammengetragen, an dem die Berechnung durchgeführt wurde.

Spezielle Metrikwerte

Wenn im Nenner einer Metrikberechnung eine Null steht oder wenn die Daten nicht zur Verfügung stehen, wird im Dashboard k. A. angezeigt.

Wenn der Wert einer Metrik von der externen Datenquelle nie bereitgestellt werden kann, wird im Dashboard stattdessen ein Gedankenstrich (-) angezeigt.

Zusammenfassung von Metrikwerten im Teilfenster "Contact Center"

- **Anzahl**—Die Anzahl (z. B. alle angebotenen Anrufe, alle abgebrochenen Anrufe oder Anrufe in der Warteschlange) wird addiert. Bei der Berechnung werden Duplikate von Anwendungen, Agentengruppen und Agenten ignoriert, sodass die Daten dieser Objekte für einen Rollup-Berechnungswert jeweils nur einmal berücksichtigt werden.
- **Werte**—Werte (z. B. die längste Verweildauer in der Warteschlange) geben das Minimum oder Maximum für diese Metrik an.
- **Berechnete Werte**—Berechnete Werte werden aggregiert berechnet, indem zunächst die Komponenten der Berechnung addiert werden und anschließend die Berechnung durchgeführt wird. Beispiele für Metriken des berechneten Wertes umfassen den Prozentsatz des Service-Levels, den Prozentsatz für abgebrochene Anrufe und die durchschnittliche Bearbeitungsdauer. Bei der Berechnung werden Duplikate von Anwendungen, Agentengruppen und Agenten ignoriert, sodass die Daten dieser Objekte für einen Rollup-Berechnungswert jeweils nur einmal berücksichtigt werden.

Anzeigen der Anwendungen und Agentengruppen

So zeigen Sie die Anwendungen und Agentengruppen im Zusammenhang mit einem Contact Center an:

- Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** ein Contact Center aus.
Die Anwendungen im Zusammenhang mit dem Contact Center werden im Teilfenster **Anwendungen** angezeigt. Wenn das Contact Center sich auf Ebene drei einer Gruppierung

befindet, werden die Anwendungen ebenfalls nach der Anwendungsgruppe auf Ebene zwei gefiltert.

In Contact Center Advisor werden die Anwendungen nicht nach dem Objekt auf Ebene eins gefiltert. Das bedeutet, dass möglicherweise Anwendungen angezeigt werden, die nicht mit dem Objekt auf Ebene eins verknüpft sind, solange sie mit dem ausgewählten Contact Center verknüpft sind.

Agentengruppen im Zusammenhang mit den Anwendungen werden im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt.

So zeigen Sie die Anwendungen und Agentengruppen im Zusammenhang mit einer Anwendungsgruppe an:

- Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** eine auf der dritten Ebene in einer Gruppierung angezeigte Anwendungsgruppe aus.

Die Anwendungen im Zusammenhang mit dem Contact Center werden im Teilfenster **Anwendungen** angezeigt. Die Anwendungen werden zudem nach dem Contact Center auf der zweiten Ebene der Gruppierung gefiltert.

In Contact Center Advisor werden die Anwendungen nicht nach dem Objekt auf Ebene eins gefiltert. Das bedeutet, dass möglicherweise Anwendungen angezeigt werden, die nicht mit dem Objekt auf Ebene eins verknüpft sind, solange sie mit der ausgewählten Anwendungsgruppe und mit dem darüberliegenden Contact Center auf Ebene zwei verknüpft sind.

Agentengruppen im Zusammenhang mit den Anwendungen werden im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt.

Zeitprofilwerte im Teilfenster "Agentengruppen"

Für Verlaufsmetriken von Agentengruppen zeigt das Teilfenster **Agentengruppen** Werte nur für ein Zeitprofil an. Ein Administrator wählt aus, welches Zeitprofil für alle Benutzer für Verlaufsmetriken im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt wird.

Wenn Sie eine Schaltfläche für eine Zeitprofilgruppe über dem Teilfenster **Contact Center** aktivieren und es sich um dieselbe Auswahl handelt, die der Administrator für die Verlaufsmetrik getroffen hat, werden im Teilfenster **Agentengruppen** die Werte für dieses Zeitprofil angezeigt. Das bedeutet, dass aus der vollständigen Liste der in der **Spaltenauswahl** ausgewählten Agentengruppenmetriken eine Teilmenge der Metriken (und ihrer Werte), die der ausgewählten Zeitprofilgruppe zugewiesen wurden, im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt wird.

Wenn Sie das Zeitprofil, das der Administrator ausgewählt hat, deaktivieren, werden keine Verlaufsmetriken im Teilfenster angezeigt.

Im Teilfenster werden die Metrikwerte für zeitpunktbezogene Metriken (d. h. Werte, die keine Zeitdauer beschreiben) angezeigt, wenn Sie die Schaltfläche der Zeitprofilgruppe auswählen, zu der die zeitpunktbezogenen Metriken zugewiesen sind.

Dashboard-Zeitstempel

Die Dashboard-Symbolleiste enthält einen Zeitstempel **Zuletzt aktualisiert**. Der Zeitstempel wurde den Metriken, die aktuell auf dem Dashboard angezeigt werden, von dem CCAdv-Server zugewiesen. Der Zeitstempel gibt das Alter der Momentaufnahme der Echtzeitmetriken an, die dem CCAdv-Server von externen Datenquellen bereitgestellt wurden und vom Server verwendet werden, um die angezeigten Metriken zu berechnen.

Arbeiten mit Workforce Advisor

Auf dieser Seite werden die Möglichkeiten beschrieben, um Daten im Workforce Advisor (WA) anzuzeigen. Diese können zusätzlich zu den im Thema [Anzeigen von Daten des Contact Center](#) beschriebenen Möglichkeiten genutzt werden.

Auswählen der Organisationshierarchie

Sie können Informationen im WA-Teilfenster **Contact Center** wie folgt gruppieren:

- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach geografischer Region, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach geografischer Region, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Betriebseinheit, dann nach Contact Center, dann nach Anwendungsgruppe
- Erst nach Betriebseinheit, dann nach Anwendungsgruppe, dann nach Contact Center
- Erst nach Berichtsgebiet, dann nach Netzwerk-Contact-Centern (CC)
- Erst nach geografischer Region, dann nach Netzwerk-Contact-Centern (CC)
- Erst nach Betriebseinheit, dann nach Netzwerk-Contact-Centern (CC)
- Erst nach Anwendungsgruppen, dann nach Netzwerk-Contact-Centern (CC)

Für jede Gruppierung werden andere Werte angezeigt. Dies liegt an der Berechnungsart der Rollups.

Werte im Teilfenster "Contact Center"

Werte werden auf Basis des kumulativen Durchschnitts bzw. der Summe für das aktuelle Intervall berechnet, das zur letzten geraden halben Stunde begonnen hat (zum Beispiel 09:00, 15:30, 22:00 Uhr). Dieses Intervall ist zwischen 0 und 30 Minuten lang. **Zeitpunktbezogene** Metriken werden ebenfalls auf der Anzeige angezeigt.

Spezielle Metrikwerte

Wenn im Nenner einer Metrikberechnung eine Null steht oder wenn die Daten nicht zur Verfügung stehen, wird im Dashboard k. A. angezeigt.

Wenn der Wert einer Metrik von der externen Datenquelle nie bereitgestellt werden kann, wird im Dashboard stattdessen ein Gedankenstrich (-) angezeigt.

In den Rollups einbezogene Kontaktgruppen

Die Metrikwerte auf jeder Ebene im Teilfenster "Contact Center" werden aus den Werten der jeweils niedrigeren Ebene berechnet (also Echtzeitdaten der Kontaktgruppen oder Agentengruppen) und nach den Objekten gruppiert, die mit der jeweiligen Rollup-Ebene verbunden sind.

Einige Prognosedaten für Kontaktgruppen wurden bereits als Prozentsatz oder Durchschnittswert für ein Intervall von 30 Minuten berechnet. Die prognostizierten Werte der Aggregationen im Teilfenster "Contact Center" werden anschließend als gewichtete Werte unter Verwendung einer weiteren Rohmetrik oder ihrer Gesamtsumme als Gewichtung berechnet.

Zusammenfassung für Metrikwerte

Zusammenfassungen für Metrikwerte entsprechen einem von zwei Typen:

- Einfache Gesamtsummen—SUM, MAX, MIN, COUNT der Rohwerte der untersten Ebene, gruppiert nach den Objekten, die mit der jeweiligen Rollup-Ebene verbunden sind.
Die Anzahl der tatsächlich angebotenen Anrufe (Act NCO) auf Anwendungsgruppenebene in der Ansicht **Geografische Region - Contact Center - Anwendungsgruppe** ist z. B. die Gesamtanzahl der bearbeiteten Anrufe (SUM(Calls Offered)) aus allen Anwendungen, die den Kontaktgruppen zugeordnet sind, die in die Rollups einbezogen werden. Sie sind gruppiert nach geografischer Region, Contact Center und Anwendungsgruppe und gehören zu der jeweiligen geografischen Region, dem Contact Center und der Anwendungsgruppe.

Die Anzahl der bearbeiteten Anrufe auf Unternehmensebene wird als (SUM(Calls Offered)) berechnet. Die Anrufe werden aus den Kontaktgruppen abgerufen, die in den Rollup der Kontaktgruppen einbezogen werden.
- Berechnete Werte—Werte, die mithilfe einfacher Summenformeln berechnet wurden. Diese Formeln verwenden die Werte der Objekte, deren Eigenschaften mit der jeweiligen Rollup-Ebene übereinstimmen. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer, z. B. die Gesamtbearbeitungsdauer, geteilt durch die Gesamtanzahl der bearbeiteten Anrufe. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer (AHT) auf Anwendungsgruppenebene der Ansicht **Geografische Region - Contact Center - Anwendungsgruppe** ist die Bearbeitungsdauer geteilt durch bearbeitete Anrufe. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer berechnet sich aus den Anwendungen, die den in den Rollup einbezogenen Kontaktgruppen zugeordnet sind und die zu der jeweiligen geografischen Region, dem Contact Center und der Anwendungsgruppe gehören.

Anzeigen von Kontaktgruppen und Agentengruppen

Sie können die Art, in der Kontaktgruppen und Agentengruppen angezeigt werden, wie folgt ändern:

- [Verknüpfung mit einem Contact Center](#)
- [Verknüpfung mit einer Anwendungsgruppe](#)
- [Verknüpfung mit einem Contact Center einer Agentengruppe](#)

Verknüpfung mit einem Contact Center

Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** das Contact Center auf der zweiten oder dritten Ebene aus, um die Kontaktgruppen und Agentengruppen anzuzeigen, die mit einem Contact Center verknüpft sind.

Im Teilfenster **Kontaktgruppen** werden die Kontaktgruppen im Zusammenhang mit sowohl dem Contact Center als auch dem Objekt auf Ebene eins angezeigt. Zugeordnete Agentengruppen werden im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt.

Wenn sich das ausgewählte Contact Center auf der dritten Ebene einer Gruppierung befindet, werden die Basisobjekte ebenfalls nach der Anwendungsgruppe auf der zweiten Ebene gefiltert.

Verknüpfung mit einer Anwendungsgruppe

Wählen Sie im Teilfenster **Contact Center** die Anwendungsgruppe auf der zweiten oder dritten Ebene aus, um die Kontaktgruppen und Agentengruppen anzuzeigen, die mit einer Anwendungsgruppe verknüpft sind.

Im Teilfenster **Kontaktgruppen** werden die Kontaktgruppen im Zusammenhang mit sowohl der Anwendungsgruppe als auch dem Objekt auf Ebene eins angezeigt. Zugeordnete Agentengruppen werden im Teilfenster **Agentengruppen** angezeigt.

Wenn sich die ausgewählte Anwendungsgruppe auf der dritten Ebene einer Gruppierung befindet, werden die Basisobjekte ebenfalls nach Contact Center auf der zweiten Ebene gefiltert.

Verknüpfung mit einem Contact Center einer Agentengruppe

Contact Center von Agentengruppen werden nur angezeigt, wenn Sie eine der letzten vier Gruppierungen auswählen, die im Teilfenster "Contact Center" angezeigt werden sollen.

Die Contact Center von Agentengruppen werden auf der dritten Ebene in diesen Gruppierungen angezeigt. Ihre zugehörigen Netzwerk-Contact-Center werden auf Ebene zwei angezeigt. Die erste Ebene, eine Region oder eine Anwendungsgruppe, ist der Filter, der auch für die zugehörigen Basisobjekte in den anderen zwei Teilfenstern gilt.

Wenn Sie ein Netzwerk-Contact-Center auf der zweiten Ebene auswählen, werden bei diesen letzten vier Gruppierungen alle dazugehörigen Basisobjekte und die Basisobjekte im Zusammenhang mit dem Objekt auf Ebene eins in den anderen Teilfenstern angezeigt. Wenn Sie jedoch ein Contact Center von Agentengruppen auf der dritten Ebene auswählen, werden in den anderen Teilfenstern nur die Basisobjekte angezeigt, die dem Contact Center der Agentengruppe zugeordnet sind.

Dashboard-Zeitstempel

Die Dashboard-Symbolleiste enthält einen Zeitstempel "Zuletzt aktualisiert". Der Zeitstempel wurde den Metriken, die aktuell auf dem Dashboard angezeigt werden, von dem WA-Server zugewiesen. Der Zeitstempel gibt die Zeit an, zu der der WA-Server die Berechnung der Metriken abgeschlossen hat.

Metrikdiagramm

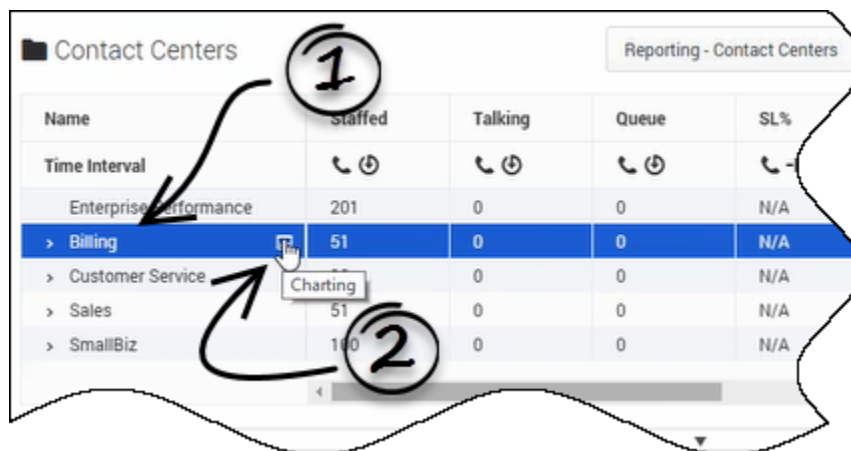
Sie können das Fenster **Metrikdiagramm** über das Dashboard in Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) starten. Anhand des Fensters **Metrikdiagramm** können Sie Diagramme auf Trends überwachen und die Wirksamkeit von Maßnahmen ermitteln, die getroffen wurden, um bestimmte Situationen zu beheben.

Metriken müssen zunächst im Modul "Administration" für die grafische Darstellung aktiviert werden. Nur Metriken und Geschäftsobjekte, auf die Sie Zugriff haben, werden auf dem Dashboard angezeigt (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)). Ein Administrator konfiguriert Einstellungen, die bestimmen, welche Kombinationen von Metriken und Zeitprofilwerten gespeichert und anschließend grafisch dargestellt werden können.

Wichtig

Wenn Sie die Werte für mehr als eine Zeitprofilgruppe für eine Metrik festlegen, zählt jeder Wert als separate Metrik für die grafische Darstellung. Beispiel: Wenn Sie die AHT für die Zeitprofilgruppe **Kurz** auf 10 Minuten und die AHT für die Zeitprofilgruppe **Lang** auf 90 Minuten einstellen, werden sie als zwei Metriken auf dem Diagramm angezeigt.

Starten des Fensters "Metrikdiagramm"




So starten Sie das Fenster **Metrikdiagramm**:

1. Wählen Sie eine Zeile in einem der folgenden Teilfenster aus:
 - Teilfenster **Contact Center** (CCAdv oder WA)
 - Teilfenster **Anwendungen** (CCAdv)

- Teilfenster **Kontaktgruppen** (WA)

Die Schaltfläche "Diagramme" wird in der ausgewählten Zeile angezeigt, wenn ein Administrator Metriken für dieses Objekt aktiviert und Ihnen die Berechtigung zum Anzeigen der Metriken im Zusammenhang mit dem Objekt gewährt hat.

2. Wenn die Schaltfläche "Diagramme" () in der ausgewählten Zeile angezeigt wird, klicken Sie darauf, um das Fenster **Metrikdiagramm** zu starten.

Wichtig

Diese Funktion ist für Agentengruppen nicht verfügbar.

Siehe auch:

- [Fenster "Metrikdiagramm" - Überblick](#)
- [Lesen des Diagramms](#)
- [Grafisches Darstellen von Metriken und Zeitprofilen](#)
- [Auswählen von Daten zur Anzeige im Fenster "Metrikdiagramm" anhand des Zeitschiebereglers](#)

Fenster "Metrikdiagramm" – Überblick

Grafisch dargestellte Daten von Metriken werden berechnet und in einer Metrikdiagramm-Datenbank von Advisors gespeichert. Wenn Sie das Fenster **Metrikdiagramm** öffnen, können historische Daten für ein konfiguriertes Intervall sofort vom Server abgerufen werden. Gleiches gilt für "zukünftige" Daten für Prognosemetriken, wenn Sie das Fenster in Workforce Advisor öffnen und Prognosedaten verfügbar sind.

Im Fenster **Metrikdiagramm** in Contact Center Advisor/Workforce Advisor ist die Liste der Metriken, die zur grafischen Darstellung verfügbar sind, abhängig von dem Teilfenster, über das Sie das Fenster starten. In der folgenden Tabelle werden die Unterschiede beschrieben:

Auf diesem Dashboard:	In diesem Teilfenster:	Sie können Folgendes grafisch darstellen:
Contact Center Advisor	Contact Center	Anwendungs- und Kontaktgruppenmetriken
Contact Center Advisor	Anwendungen	Nur Anwendungsmetriken
Workforce Advisor	Contact Center	Kontaktgruppen- und Anwendungsmetriken
Workforce Advisor	Kontaktgruppen	Nur Kontaktgruppenmetriken

Informationen über den Ort (oder Kontext), von dem aus Sie das Fenster **Metrikdiagramm** gestartet haben, werden oberhalb des Fensters als "Breadcrumbs" angezeigt.

Ein Administrator kann festlegen, dass Advisors Verlaufs- und Zeitpunkt-Metrikwerte zum grafischen Darstellen einer Kombination aus Metriken und Zeitprofilen speichert. Beispiel: Sie möchten TotalCallsAbandoned (5 Min Gleitend) mit TotalCallsAbandoned (30 Min Zunehmend) auf einem Diagramm vergleichen. Nach dem Start zeigt jedes Diagramm die Metrikwerte für einen konfigurierbaren Zeitraum an. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Auswählen von Daten zur Anzeige im Fenster "Metrikdiagramm" anhand des Zeitschiebereglers](#).

Die Werte der Metrik werden mit derselben Genauigkeit angezeigt, die für die Anzeige dieser Metrik im Dashboard verwendet wurde. Wenn beispielsweise Werte über 100 im Dashboard als 100+ angezeigt werden, werden Werte über 100 auch im Fenster **Metrikdiagramm** als 100+ angezeigt.

Wenn das Diagramm geschlossen und erneut geöffnet wird, beginnt die Anzeige wieder bei dem vom Administrator konfigurierten Datenbereich.

In Benutzereinstellungen gespeicherte Diagrammattribute

Viele der Fenstereinstellungen für **Metrikdiagramm** werden für die Advisors-Anwendung gespeichert, in der Sie das Diagrammfenster geöffnet haben. Beispielsweise werden die folgenden benutzerdefinierten Einstellungen automatisch gespeichert:

- Die Zeile im Dashboard, über das das Diagramm gestartet wurde (d. h. der "Breadcrumb", der am

oberen Rand des Fensters **Metrikdiagramm** angezeigt wird)

- Ihre Auswahl grafisch dargestellter Metriken
- Ihre Auswahl des Diagrammstils für jede Metrik
- Ihre Auswahl der Diagrammfarbe für jede Metrik
- Die Anzeigereihenfolge der Metrik, die Sie ausgewählt haben
- Der ausgewählte Zeitfilter, sofern vorhanden
- Die Größe und Position des **Zeitschiebereglers**

Wenn Sie das Fenster **Metrikdiagramm** von derselben Position im Dashboard (Teilfenster und Zeile) schließen und später erneut öffnen, werden Ihr zuvor ausgewähltes Diagramm und zugehörige Optionen im Fenster angezeigt.

Wenn mindestens ein Fenster **Metrikdiagramm** in Contact Center Advisor oder Workforce Advisor geöffnet ist und Sie zu einem anderen Advisors-Modul innerhalb der geöffneten Registerkarte des Browsers navigieren (also das angezeigte Modul "schließen"), werden die offenen Diagramme durch die Anwendung (CCAdv oder WA) gespeichert. Dies gilt auch dann, wenn Sie sich aus den Advisors-Anwendungen abmelden und erneut anmelden. Alle Fenster mit der Bezeichnung **Metrikdiagramm**, die beim Abmelden geöffnet waren, werden erneut geöffnet, wenn Sie sich erneut anmelden. Wenn sich jedoch Konfiguration oder Berechtigungen ändern, während ein Diagrammfenster geschlossen wird, sind bestimmte Metriken oder Objekte möglicherweise nicht verfügbar, nachdem Sie sich abmelden und erneut anmelden.

Lesen des Diagramms

Die horizontale Achse des Diagramms ist die Zeitachse. Das Diagramm verfügt über zwei vertikale Achsen, eine links und eine rechts im Diagramm. Die vertikalen Achsen stehen für die Metrikwerte. Das Diagramm zeigt die Metrikwerte auf den beiden vertikalen Achsen wie folgt an:

- Die erste Metrik, die Sie in der Liste **Metrik** auswählen, wird auf der linken vertikalen Achse dargestellt.
- Nachfolgende Metriken, die Sie in der Liste **Metrik** auswählen, werden weiterhin auf der linken vertikalen Achse angezeigt, solange sie die gleichen Minimum- und Maximumwerte wie die erste ausgewählte Metrik haben.
- Die erste ausgewählte Metrik, die andere Minimum- und Maximumwerte als die zuvor ausgewählten Metriken hat, wird auf der rechten vertikalen Achse angezeigt.
- Wenn ausgewählte Metriken auf beiden vertikalen Achsen angezeigt werden, verhalten sich alle nachfolgend ausgewählten Metriken wie folgt:
 - Wenn die Minimum- und Maximumwerte einer ausgewählten Metrik mit denen der Metriken auf der linken vertikalen Achse übereinstimmen, wird diese Metrik auch auf der linken Achse angezeigt.
 - Wenn die Minimum- und Maximumwerte einer ausgewählten Metrik mit denen der Metriken auf der rechten vertikalen Achse übereinstimmen, wird diese Metrik auch auf der rechten Achse angezeigt.
 - Sobald Sie Metriken ausgewählt haben, die einen Minimum- und Maximumwertebereich für die rechte und die linke vertikale Achse vorgeben, werden noch nicht ausgewählte Metriken, deren Minimum- und Maximumwerte sich von denen der bereits auf den vertikalen Achsen dargestellten Metriken unterscheiden, in der Liste **Metrik** deaktiviert.

Eine Farblegende zu den vertikalen Achsen gibt an, welche Metriken auf der jeweiligen Achse dargestellt werden.

Suchen von Datenpunkten im Diagramm

Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Diagrammbereich, um die "Metriknadel" anzuzeigen. Die Nadel folgt den Bewegungen Ihres Mauszeigers im Diagramm. Mithilfe der Nadel können Sie Werte für jede grafisch dargestellte Metrik zu bestimmten Zeitpunkten finden.



Grafische Darstellung von Prognosemetriken in Workforce Advisor


Wenn Sie auf Ihrem Workforce Advisor-Dashboard mit Prognosemetriken arbeiten und ein Administrator Prognosemetriken zur Diagrammerstellung verfügbar gemacht hat, können Sie Prognosemetriken im Workforce Advisor-Fenster **Metrikdiagramm** auf die gleiche Weise wie jede andere Metrik grafisch darstellen. Bei der grafischen Darstellung von Prognosemetriken wird das Wort **Jetzt** oberhalb der Trennlinie zwischen tatsächlich gemeldeten (historischen) Metrikdaten und prognostizierten (zukünftigen) Daten angezeigt. Wenn das Wort **Jetzt** angezeigt wird, sind Datenpunkte, die auf der rechten Seite der Zeile angezeigt werden, Prognosedatenpunkte. Alle Datenpunkte auf der linken Seite der Linie stellen tatsächlich gemeldete Daten dar. Der aktuelle Metrikwert wird als der letzte Datenpunkt vor der Trennlinie zwischen historischen und zukünftigen Daten angezeigt.



Grafisches Darstellen von Metriken und Zeitprofilen

Anhand von Optionen innerhalb des Fensters **Metrikdiagramm** können Sie die Daten aus einer Auswahl von Metriken analysieren. Mithilfe des Fensters können Sie einen allgemeinen Überblick über den Tag erhalten oder ein 15-minütiges Zeitfenster bestimmen und prüfen, was in diesem Zeitraum geschah.

Administratoren wählen aus, welche Metriken und Zeitprofile Ihnen zur grafischen Darstellung zur Verfügung stehen. So stellen Sie eine oder mehrere Metriken grafisch dar:

1. Wählen Sie ein Objekt im Teilfenster **Contact Center**, eine Anwendung im Teilfenster **Anwendungen** oder eine Kontaktgruppe im Teilfenster **Kontaktgruppen** aus. Suchen Sie nach der Schaltfläche **Diagrammerstellung** () neben dem Namen des Objekts, der Anwendung oder der Kontaktgruppe, für die Sie die Metriken grafisch darstellen möchten. Sie können Metriken für ein Objekt nur dann grafisch darstellen, wenn die Schaltfläche **Diagrammerstellung** für dieses Objekt angezeigt wird.
2. Klicken Sie in der ausgewählten Zeile auf die Schaltfläche **Diagrammerstellung**. Wenn die Metriken für das ausgewählte Objekt, die ausgewählte Anwendung oder Kontaktgruppe nicht grafisch dargestellt werden können, werden diese Metriken in der Liste verfügbarer Metriken im Fenster **Metrikdiagramm** deaktiviert (grau unterlegt).

Sobald das Fenster **Metrikdiagramm** geöffnet ist, haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- **Einrichten des Diagrammbereichs**
- **Ändern der Metrikauswahl oder des Diagrammtyps**
- **Arbeiten mit Zeitintervallen**
- **Anordnen der Metriken und Ändern der Farbauswahl**

Der Zeitstempel, der am oberen Rand des Fensters **Metrikdiagramm** angezeigt wird, gibt an, wann die Metrikdaten im Diagramm zuletzt aktualisiert wurden.

Einrichten des Diagrammbereichs

Beim ersten Öffnen des Fensters **Metrikdiagramm** für ein Objekt werden Sie aufgefordert, mindestens eine Metrik auszuwählen, die auf dem Diagramm angezeigt werden soll. Sobald Sie mindestens eine Metrik zur grafischen Darstellung ausgewählt haben, klicken Sie auf die Umschaltoption **Metrik** am unteren Rand des Fensters, um das Diagramm zu erstellen.

Please select metrics from list below to get started!

① Metrics that can be graphed for the selected object appear in the list. Select at least one metric to get your graph started.

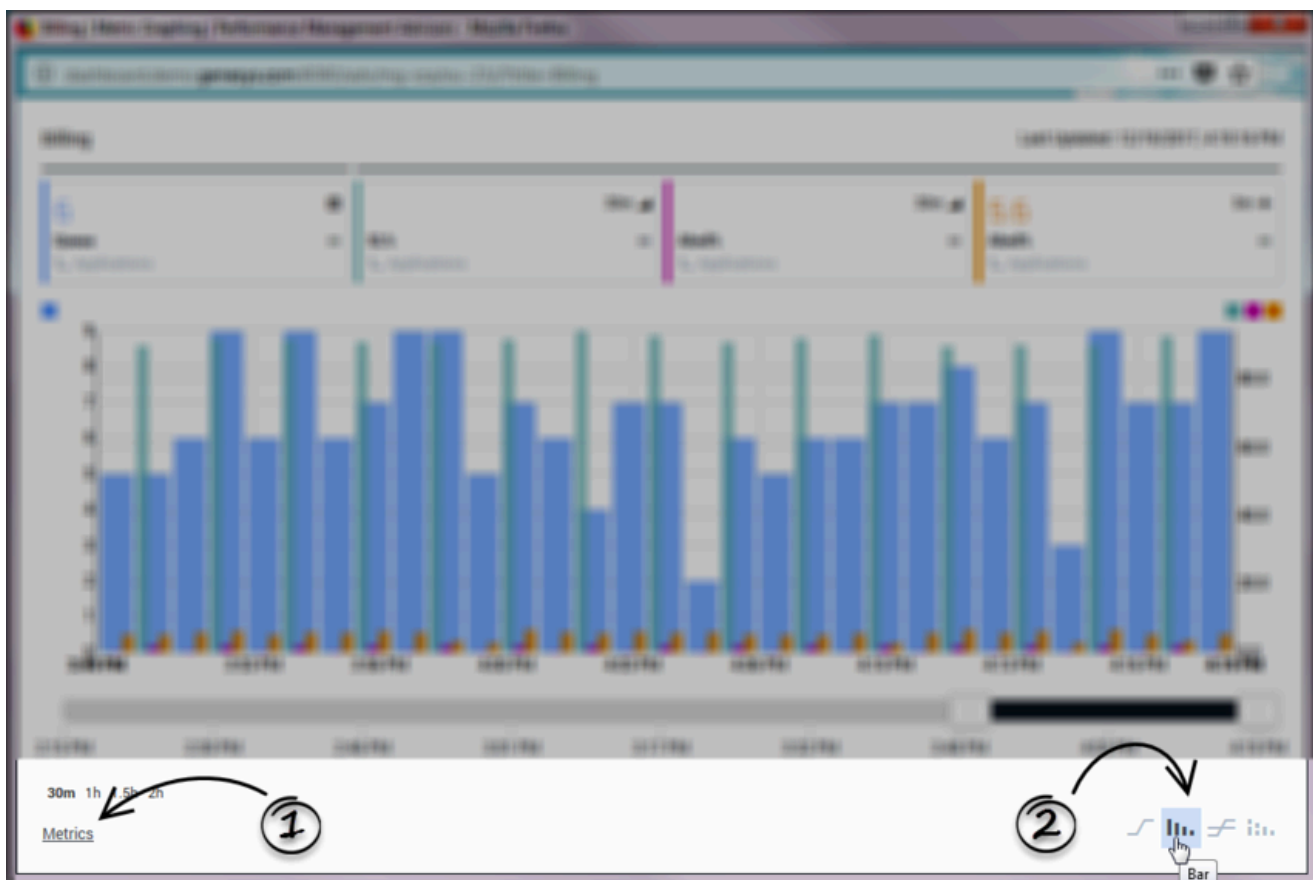
Metrics (Select up to 5 metrics) (4/5)

- Queue
- SL% (30m Growing)
- SL% (1d Growing)
- SL% (5m Sliding)
- Abnd% (30m Growing)
- Abnd% (1d Growing)

② After you have selected metrics, click the **Metrics** toggle to open the graph.

Ändern der Metrikauswahl oder des Diagrammtyps

Nachdem Sie ein Diagramm eingerichtet haben, können Sie zur Liste verfügbarer Metriken zurückkehren, um Ihre Metrikauswahl zu ändern. Sie können auch den Stil des Diagramms auf einfache Art ändern.



1. Aktivieren oder deaktivieren Sie Metriken für das Diagramm.

Sobald Sie ein Diagramm erstellt haben, können Sie auf die Umschaltoption **Metrik** klicken, um die Liste der zur grafischen Darstellung verfügbaren Metriken abwechselnd zu öffnen und zu schließen. Sie können weitere Metriken für Ihr Diagramm auswählen oder Metriken deaktivieren, um sie aus dem Diagramm zu entfernen. Metriken werden mit ihrem Anzeigenamen angegeben.

2. Wählen Sie den Stil des Diagramms aus.

Wählen Sie einen der folgenden Diagrammstile aus:

- Linie
- Säulen
- Gestapelte Säulen

Sie können den Diagrammstil jederzeit ändern, während Sie im Fenster **Metrikdiagramm** arbeiten.

Arbeiten mit Zeitintervallen

Eventuell möchten Sie Daten für ein bestimmtes Zeitintervall überprüfen, gegebenenfalls auch für ein Intervall von fünf Minuten. Möglicherweise möchten Sie ein bestimmtes Zeitintervall von fünf Minuten vor drei Stunden überprüfen. Es sind zwei Funktionen im Fenster **Metrikdiagramm** vorhanden, anhand derer Sie Metrikdaten über eine Zeitspanne überprüfen und einen Zeitraum zur

Anzeige auf dem Diagramm angeben können. Diese beiden Funktionen arbeiten zusammen, sodass Sie beispielsweise Daten in 30-minütigen Blöcken im Laufe des gesamten Tages überprüfen können. Die Genauigkeit der Zeitintervalle ist abhängig davon, wie der Systemadministrator die grafische Darstellung von Metriken für Ihr Unternehmen konfiguriert hat.



1. Passen Sie den Anzeigebereich des Diagramms basierend auf der Uhrzeit an.

Richten Sie das Diagramm anhand des **Zeitschiebereglers** auf bestimmte Zeitintervalle während des Tages aus oder passen Sie die Menge der auf dem Diagramm anzuzeigenden Daten (ein kurzes Zeitintervall oder ein langes) an. Anhand der Schaltflächen **Zeitintervall** (2) können Sie die Länge des **Zeitschiebereglers** genau anpassen. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Auswählen eines genauen Zeitintervalls für das Diagramm](#) und [Auswählen von Daten zur Anzeige im Fenster "Metrikdiagramm" anhand des Zeitschiebereglers](#).

2. Auswählen eines genauen Zeitintervalls für das Diagramm.

Anhand der Schaltflächen **Zeitintervall** können Sie die Menge der auf dem Diagramm anzuzeigenden Daten schnell anpassen. Die Werte, die auf den Schaltflächen **Zeitintervall** angezeigt werden, hängen von den vom Administrator konfigurierten Parametern ab. Beispiel: Wenn die Schaltfläche **30 Min Zeitintervall** angezeigt wird und Sie darauf klicken, wird in der Anwendung ein Diagramm der Daten angezeigt, die während der letzten 30 Minuten gesammelt wurden – die linke Seite des Diagramms ist die historische 30-Minuten-Marke und die rechte Seite des Diagramms ist der aktuelle Zeitpunkt.

Anordnen der Metriken und Ändern der Farbauswahl



<p>1. und 2. Bearbeiten der Farbe und Position der Metriken.</p>	<p>Eine Unterbrechung bei der horizontalen Linie am oberen Rand des Fensters Metrikdiagramm (1) gibt an, dass Metriken an sowohl der linken als auch der rechten vertikalen Achse des Diagramms ausgerichtet sind. Die Metriken, die an der linken vertikalen Achse ausgerichtet sind, werden vor der Linienunterbrechung angezeigt. Die restlichen Metriken sind an der rechten vertikalen Achse ausgerichtet.</p> <p>Klicken Sie auf den Ziehpunkt (≡) in der unteren rechten Ecke des Feldes und ziehen Sie diesen, um die Reihenfolge zu ändern, in der die Metriken auf dem Diagramm angezeigt werden. Wenn Metriken an jeder vertikalen Achse ausgerichtet sind, können Sie die Reihenfolge der Metrik für jede Achse neu anordnen. Allerdings können Sie eine Metrik nicht von einer Achse zu einer anderen verschieben. Mit anderen Worten: Sie können die Reihenfolge der Metriken neu anordnen, die unter einer fortlaufenden horizontalen Linie oben auf dem Diagramm zusammengefasst werden, jedoch können Sie eine Metrik nicht über eine Unterbrechung in der horizontalen Linie verschieben.</p> <p>Klicken Sie auf eine beliebige Position auf einem Metrikfeld, um das Dropdown-Menü zu öffnen, über das Sie den Diagrammstil dieser bestimmten Metrik bearbeiten, die Farbe der Metrik ändern oder die Metrik sogar auf dem Diagramm ausblenden können (klicken Sie auf das leere Farbquadrat (□)). Wenn Sie einen neuen Diagrammstil über das Dropdown-Menü des Metrikfelds auswählen, wird nur der Diagrammstil dieser Metrik geändert. Um den Diagrammstil für alle Metriken gleichzeitig zu ändern, verwenden Sie die Schaltflächen am unteren Rand des Fensters Metrikdiagramm.</p>
<p>3. Lesen von Metrikwerten aus der richtigen Diagrammachse.</p>	<p>Farbmuster über einer Achse identifizieren die Metriken, die an dieser Achse ausgerichtet sind. Wenn Metriken an der linken und rechten vertikalen Achse ausgerichtet sind, müssen Sie die Farbmuster</p>

	überprüfen, um sicherzustellen, dass Sie die Werte für eine bestimmte Metrik aus der richtigen Achse lesen.
--	---

Grafische Darstellung mehrerer Zeitprofile für eine historische Metrik

Wählen Sie anhand der Liste der verfügbaren Metriken unter der Umschaltoption **Metrik** eine historische Metrik aus, für die mehrere Zeitprofile konfiguriert sind. Wählen Sie dieselbe Metrik für jedes der Zeitprofile aus. Sie können beispielsweise die folgenden Metriken in einem einzelnen Diagramm anzeigen:

- Durchschn. Bearb. Kurz
- Durchschn. Bearb. Mittel
- Durchschn. Bearb. Lang

Beachten Sie bei der Wahl mehrerer Zeitprofile einer grafisch darzustellenden Metrik, dass jede Kombination von Metrik plus Zeitprofil gezählt wird. Im folgenden Beispiel werden drei Metriken zum grafischen Darstellen ausgewählt:

- Durchschn. Bearb. Kurz
- Durchschn. Bearb. Mittel
- Durchschn. Bearb. Lang
- Gi2 Kurz
- Gi2 Mittel
- Gi2 Lang

Gespeicherte und verworfene grafisch dargestellte Daten

Grafisch dargestellte Daten von Metriken werden berechnet und in der Metrikdiagramm-Datenbank gespeichert. Wenn das Fenster **Diagramm** geöffnet ist, werden sofort Verlaufsdaten für ein Konfigurationsintervall vom Server abgerufen. Zudem wird dieselbe Anzahl an zukünftigen Daten für Prognosemetriken abgerufen.

Gleichbleibende grafisch dargestellte Daten

Von Ihnen erstellte Diagramme oder Diagramme, die Sie gerade erstellen, werden beibehalten, wenn Sie sich absichtlich oder versehentlich abmelden. Wenn Sie sich erneut anmelden, werden dieselben Diagramme einschließlich der ausgewählten Metriken zum grafischen Darstellen so lange beibehalten, bis Sie die Metriken deaktivieren oder das Fenster "Diagramm" schließen.

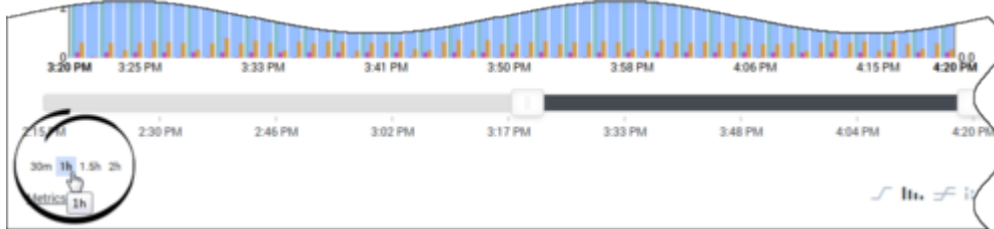
Siehe auch [In Benutzereinstellungen gespeicherte Diagramme](#).

Auswählen von Daten zur Anzeige im Fenster "Metrikdiagramm" anhand des Zeitschiebereglers

Die Leiste **Zeitschieberegler** unten im Fenster **Metrikdiagramm** stellt den Gesamtbereich verfügbarer Daten dar. Sie können einen Teil des gesamten Datensatzes für die Anzeige im Hauptdiagramm auswählen.

Ändern Sie die Breite des **Zeitschiebereglers** anhand der folgenden Steuerelemente:

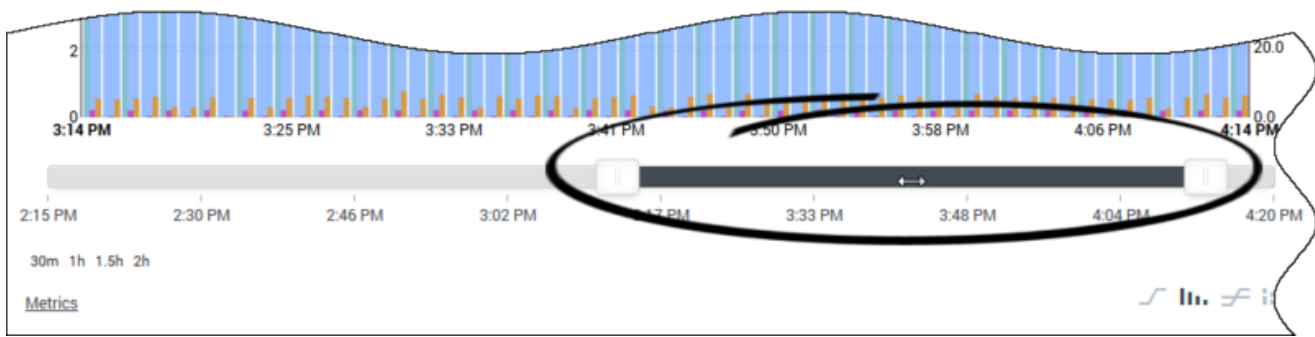
- Klicken Sie auf eine der Schaltflächen **Zeitintervall**. Nachdem Sie auf die Schaltfläche **Zeitintervall** klicken, "klebt" der **Zeitschieberegler** am rechten Rand des Zeitraums. Beim Eingang neuer Daten verschiebt sich der Schieberegler weiter nach rechts, um die neuen Daten anzuzeigen.



- Ziehen Sie den Ziehpunkt links oder rechts neben dem **Zeitschieberegler**. Nachdem Sie den **Zeitschieberegler** auf diese Weise anpassen, bleibt der Schieberegler an seiner aktuellen Position entlang des Diagramms, es sei denn, Sie verschieben ihn oder passen ihn anderweitig an. Beim Eingang neuer Daten verschiebt sich der Schieberegler nicht, um die neuen Daten anzuzeigen. Um neue Daten anzuzeigen, müssen Sie entweder den Schieberegler ziehen oder auf die Schaltfläche **Zeitintervall** klicken.



Wenn Sie einen Ziehpunkt an einem Ende des **Zeitschiebereglers** ziehen, um die Länge des auf dem Diagramm angezeigten Zeitintervalls zu ändern, können Sie Ihren Cursor anschließend innerhalb des markierten Bereichs des Schiebereglers platzieren und den Schieberegler mit nach unten gedrückter linker Maustaste auf der Zeitachse innerhalb des Diagramms hin- und herziehen. In der folgenden Abbildung wird dieser Vorgang dargestellt.



Diese Zeitprofile bestimmen die Dauer, während der Advisors metrische Daten im Diagramm anzeigt. Wenn der Administrator Advisors beispielsweise so konfiguriert, dass Metrikdaten zwei Stunden lang erhalten bleiben, liegt die mögliche Gesamtdauer, während der Advisors Metrikdaten im Fenster **Metrikdiagramm** anzeigt, bei zwei Stunden. Wenn Sie das Fenster **Metrikdiagramm** über das Teilfenster **Kontaktgruppen** öffnen, enthält es außerdem die Zeit für Prognose (Zukunft).

Arbeiten mit dem Teilfenster "Alarme"

Sie können die Alarme und zusammenfassende Informationen zu jedem Alarm im Teilfenster **Alarme** anzeigen.

Schwellenwertverletzungsalarne sind Geschäftsalarne, die auftreten, wenn Regelverletzungen (basierend auf Regeln für Metrikschwellenwerte) für eine konfigurierte Zeitdauer fortbestehen. Das heißt, dass ein Metrikwert mit einer Schwellenwertverletzung für eine bestimmte Zeit (z. B. 15 Minuten) oberhalb oder unterhalb des Schwellenwerts bleiben muss, bevor die Regelverletzung einen Alarm auslöst. Alarne zu Schwellenwertverletzungen werden in Contact Center Advisor (CCAdv) und Workforce Advisor (WA) angezeigt.

Manuelle Alarne werden von einem Administrator erstellt, wobei es sich entweder um Geschäftsalarne oder um technische Alarne handeln kann. Manuelle Alarne werden in CCAdv und WA angezeigt.

Im Gegensatz zu Alarmen infolge von Metrik-Schwellenwertverletzungen werden manuelle Alarne sofort angezeigt.

Teilfenster "Alarme"

Die Ansichten und Funktionen im Teilfenster **Alarme** sind sowohl in CCAdv als auch in WA vorhanden.

Im Teilfenster **Alarme** werden Alarminformationen in einem Standardformat organisiert. Es verfügt zudem über Filter und Suchmechanismen, damit Sie die gewünschten Informationen über Alarne schnell finden. Es werden alle Alarmtypen aufgelistet.

- Auf dem CCAdv-Dashboard zeigt das Teilfenster **Alarme** Schwellenwertverletzungsalarne für Anwendungsmetriken und manuelle Alarne an.
- Auf dem WA-Dashboard zeigt das Teilfenster **Alarme** Schwellenwertverletzungsalarne für Kontaktgruppen und manuelle Alarne an. Siehe auch [Attribute im Teilfenster "Alarme"](#).

In den folgenden Themen erhalten Sie Informationen darüber, wie Sie innerhalb der Ansichten des Teilfensters **Alarme** navigieren und die Anzeige von Daten ändern können:






- [Anzeigen von Alarmen](#)
- [Suchen und Filtern von Alarmen](#)

Wichtig

Die gleichen Schwellenwerte werden unabhängig von ihrem Zeitprofil auf die Werte einer Metrik angewendet. Allerdings werden die Alarne im Teilfenster **Alarme** nur durch Regelverletzungen der Metrikwerte in der Zeitprofilgruppe **Kurz** und nicht in der Zeitprofilgruppe **Mittel** oder **Lang** erstellt.

Attribute im Teilfenster "Alarme"

Die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Attribute gelten für die Teilfenster **Alarme** in CCAdv und WA.

	Alarme wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarme
Name	Der Anzeigename der Metrik, deren Schwellenwertverletzung den Alarm verursacht hat.	Die für den Alarm konfigurierte Nachricht. Die Nachricht wird auf der Seite Manuelle Alarme des Moduls "Administration" konfiguriert.
Kontext	Der Umfang der Metrik, d. h. die geografische Region, die Anwendungsgruppe und das Contact Center. Das Anzeigeformat ist: Geografische Region > Anwendungsgruppe > Contact Center Basisobjektname	Der Name eines Contact Centers, das mit dem manuellen Alarm verknüpft ist. Da ein manueller Alarm mehreren Contact Centern zugeordnet sein kann, sind im Fenster Alarme für einen bestimmten manuellen Alarm mehrere Einträge vorhanden, mit jeweils einem Eintrag pro Contact Center.
Alarm-Schweregrad	Zeigt ein Symbol an, um "Warnung" () oder "Kritisch" () anzugeben.	Zeigt ein Symbol an, um je nach Einstellung, die ein Administrator im Modul "Administration" zugewiesen hat, "Warnung" () oder "Kritisch" () anzugeben.
Metrikwert	Der Metrikwert. Wird in einem roten Feld angezeigt, wenn der Alarm einen kritischen Schweregrad aufweist, andernfalls wird der Metrikwert in einem gelben Feld angezeigt.	
Zuletzt aktualisierte Metrikabweichung	Zeigt die folgenden drei Datentypen im Format an:  1(16.7%) <ul style="list-style-type: none"> • Wertzeiger—Ein Aufwärtspfeil oder Abwärtspfeil, je nachdem, ob der Wert seit der letzten Ablesung größer oder kleiner geworden ist. • Differenzwert—Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des letzten abgelesenen Wertes (d. h. $dv = cv - lrv$). 	

	Alarme wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarme
	<ul style="list-style-type: none"> • Differenzprozentsatz—Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des letzten abgelesenen Wertes, geteilt durch den letzten abgelesenen Wert (d. h. $dp = [cv - \text{rv}] / \text{rv}$). <p>Der Text ist gemäß dem Schweregrad farblich gekennzeichnet: rot [Kritisch] oder gelb [Warnung].</p>	
Schwellenwert	<p>Die Schwellenwerte für Regelverletzungen und Warnungen.</p> <p>Schwellenwerte mit lediglich einer oberen oder unteren Grenze weisen eine der folgenden Strukturen auf (die Reihenfolge, in der die Wörter "Warnung" und "Kritisch" aufgeführt werden, gibt die Schwellenwerte als Obergrenzen oder Untergrenzen an):</p> <p>Obere Ebene: Critical 3 Warning 2</p> <p>Untere Ebene: Warning 1 Critical 0</p> <p>Schwellenwerte mit einer oberen und unteren Grenze haben die folgende Struktur: Critical 3 Warning 2 Warning 1 Critical 0</p>	
Datums- und Zeitangaben	Die Startzeit und Dauer des Alarms.	Die Startzeit (das Gültigkeitsdatum) und Endzeit (das Ablaufdatum) für einen manuellen Alarm.
Wortgrafik	<p>Ein Diagramm wird in der erweiterten Zelle angezeigt, wobei die Metrik und Alarmaktivität seit dem Öffnen der Wortgrafik dargestellt werden.</p> <p>In jeder Leiste (Zeitintervall) werden</p>	

	Alarmer wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarmer
	<p>Datum, Zeit und Metrikwert in Form eines ToolTips angezeigt.</p> <p>Die Spalten sind bei jedem Zeitintervall gemäß dem Schweregrad des Alarms farblich gekennzeichnet.</p>	

Anzeigen von Alarmen

Im Teilfenster **Alarme** werden alle aktiven Alarme aufgeführt, wobei jeder Alarm auf einer einzelnen Zeile angezeigt wird.

Durchlaufen der Alarme

Sie können die Alarme automatisch oder manuell durchlaufen. CCAdv durchläuft Alarme automatisch, wenn Sie das Kontrollkästchen **Zyklus** aktivieren. Alternativ können Sie die Alarme manuell durchlaufen.

- Im Modus *Zyklus* werden Alarme für jedes Contact Center als Laufbandanzeige angezeigt.
- Wenn der Modus "Zyklus" nicht aktiviert ist, steuern Sie die Liste der angezeigten Alarme.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zyklus**, um die automatischen Bildlaufaktionen zu deaktivieren. Wenn Sie den Modus "Zyklus" deaktivieren, wird im Teilfenster **Alarme** eine vollständige Liste der Alarme angezeigt.

Wenn der Modus "Zyklus" deaktiviert ist, können Sie manuell durch alle Alarme scrollen oder die Filter im oberen Bereich des Teilfensters **Alarme** verwenden, um spezifische Alarme zu suchen. Siehe [Suchen und Filtern von Alarmen](#).

Erweitern und Reduzieren von Alarmen

Sie können Alarme im reduzierten oder erweiterten Modus anzeigen. Im erweiterten Modus wird die Wortgrafik für Alarme zu Metrik-Schwellenwertverletzungen angezeigt (siehe [Attribute im Teilfenster "Alarme"](#) für weitere Informationen zu der Wortgrafik). Standardmäßig werden Alarme im reduzierten Modus angezeigt.

Im reduzierten Modus können Sie einfache Alarminformationen anzeigen, z. B.:

- Den Namen oder die Nachricht im Zusammenhang mit dem Alarm.
- Den Metrikwert und den Indikator für den Alarm-Schweregrad.
- Informationen zu Datum und Uhrzeit des Alarms.

Unter [Attribute im Teilfenster "Alarme"](#) finden Sie weitere Informationen über die Symbole und Farbcodierungen, die im Teilfenster **Alarme** verwendet werden.


Im erweiterten Modus können Sie die grundlegenden Alarminformationen und das Wortgrafik-Diagramm im unteren Bereich jeder Zelle von Alarmen zu Metrik-Schwellenwertverletzungen anzeigen, einschließlich der entsprechenden farblichen Balkendiagramm-Kennzeichnungen für "Warnung" und "Kritisch". Die Y-Achse stellt den Metrikwert dar, die X-Achse die Zeit.

Klicken Sie in der Zelle, die den Alarm enthält, für den Sie die Wortgrafik anzeigen möchten, auf den Dropdown-Pfeil neben den Informationen zur **Startzeit/Dauer**, um die Anzeige eines einzelnen Alarms in der Zelle zu erweitern. Klicken Sie erneut auf den Pfeil, um zum reduzierten Modus zurückzukehren.


Klicken Sie auf die Verknüpfung **Alle erweitern/Alle reduzieren**, die über dem Teilfenster **Alarme** angezeigt wird, um alle Alarme gleichzeitig im Teilbereich **Alarme** zu erweitern/zu reduzieren. Die Verknüpfung wechselt zwischen einer erweiterten und reduzierten Ansicht der Alarme.

Detaillierte Beschreibungen der oben aufgeführten Alarmattribute finden Sie unter [Attribute im Teilfenster "Alarme"](#).

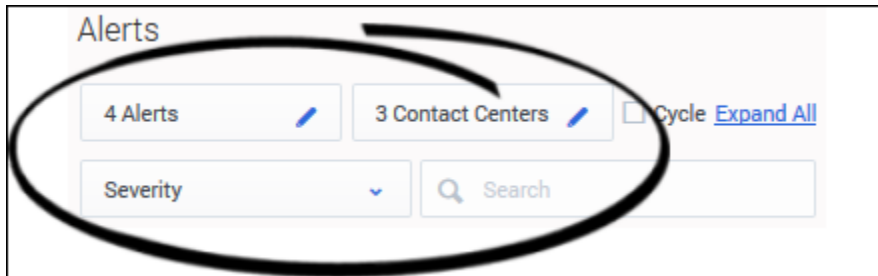
Anpassen der Größe des Fensters "Alarme"

Die Größe des Teilfensters **Alarme** kann horizontal geändert werden. Sie können die Breite des Teilfensters **Alarme** manuell auf Ihrem Dashboard ändern. Bewegen Sie Ihren Mauszeiger über den Bereich zwischen dem Teilfenster **Alarme** und den anderen Teilfenstern auf Ihrem Dashboard, bis Sie das Fensterteilersymbol () sehen, und klicken und ziehen Sie anschließend.



Verwenden Sie die Pfeile zum Reduzieren/Erweitern () , die zwischen den Teilfenstern verfügbar sind, um das Teilfenster **Alarme** schnell zu reduzieren oder zu erweitern.

Suchen und Filtern von Alarmen




Im oberen Bereich des Teilfensters **Alarmer** sind Filter vorhanden, anhand derer Sie die Liste der Alarme verfeinern können. Sie können auch angeben, in welcher Reihenfolge die Liste der Alarme angezeigt werden soll. Beispielsweise können Sie nur die kritischen Alarme im Zusammenhang mit einem bestimmten Contact Center in der Reihenfolge anzeigen, in der sie aufgetreten sind (d. h. den ältesten zuerst).

In der Ansicht **Contact Center** werden Alarme entsprechend dem ausgewählten Contact Center gefiltert und angezeigt, wobei jeder Alarm und dessen Details in einer separaten Zelle angezeigt werden.

Die Eingabe im Feld **Suchen** ermöglicht es Ihnen, Alarme anhand von Textattributen zu filtern. Beispiel: Filtern Sie die Liste der Alarme nach denjenigen mit Bezug zu einer Metrik, einer Region, einer Anwendungsgruppe, einem Contact Center, einer Anwendung oder einer Kontaktgruppe. Nur die Alarme, die mit dem Suchkriterium übereinstimmen, werden angezeigt. Wenn Sie den Text im Suchfeld löschen, wird die vollständige Liste der Alarme wiederhergestellt.

Arbeiten mit der Spaltenauswahl

Wenn die Schaltfläche **Spaltenauswahl** () in der Symbolleiste Ihres Dashboards angezeigt wird, können Sie das Fenster "Spaltenauswahl" öffnen. Wählen Sie anhand des Fensters "Spaltenauswahl" aus, welche Metriken auf Ihrem Dashboard angezeigt und welche ausgeblendet werden sollen. Beispiel: Ihre Auswahl der Dashboardmetriken basiert eventuell auf bestimmten Aspekten der Teamauslastung, die die höchste Bedeutung aufweisen, um bestimmte operativen Ziele zu erreichen. Der Zugriff auf die **Spaltenauswahl** ist an **Benutzerrollen** gebunden. In einigen Unternehmen wählt ein Manager oder Systemadministrator die Metriken für Sie aus. In diesem Fall steht Ihnen die Schaltfläche "Spaltenauswahl" nicht zur Verfügung.

Nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, werden im Fenster **Spaltenauswahl** angezeigt (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)).

Auswählen von Zeitprofilgruppen

Die **Spaltenauswahl** zeigt die Metriken an, auf die Sie unter allen Zeitprofilgruppen Zugriff haben. Hier können Sie Metriken aus verschiedenen Zeitprofilgruppen auswählen.

Beispielsweise werden im Teilfenster **Verfügbare Metriken** drei AHT-Einträge (AHT = durchschnittliche Bearbeitungsdauer) für Anwendungen angezeigt, wobei jeweils einer für jede Zeitprofilgruppe (Kurz, Mittel und Lang) angezeigt wird. Sie können anschließend bestimmen, ob einer, zwei oder alle drei Einträge im Dashboard angezeigt werden.

Standardspalten

Wenn die Spaltenauswahl zum ersten Mal gestartet wird, wurde die Gruppe angezeigter Spalten nicht in einer vorherigen Sitzung konfiguriert. Die Liste der Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken**, die standardmäßig auf dem Dashboard angezeigt wird, entspricht dem Standardsatz der ausgewählten Metriken, die im Modul "Administration" konfiguriert sind.

Standardsortierreihenfolge für Metriken

Die Standardsortierreihenfolge für Metriken wird vom Administrator festgelegt.

Auswählen von Metriken für die Dashboard-Anzeige

Wählen Sie im Fenster **Spaltenauswahl** anhand der Dropdown-Liste **Auswählen** im oberen Bereich

des Fensters aus, welche Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden sollen. (Die im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** aufgeführten Metriken werden auf Ihrem Dashboard angezeigt.) Sie können dieser ursprünglichen Liste Metriken hinzufügen bzw. Metriken aus der Liste entfernen.

Jede Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** steht zur Anzeige zur Verfügung, wird jedoch derzeit nicht auf dem Dashboard angezeigt, wenn kein Häkchen neben der Metrikzeile vorhanden ist. Um eine verfügbare Metrik zu Ihrer Dashboardanzeige hinzuzufügen, setzen Sie ein Häkchen neben der Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken**. Wenn Sie auf **Anwenden** klicken, wird diese Metrik in der Liste **Ausgewählte Metriken** angezeigt und Ihrer Dashboard-Anzeige hinzugefügt.

Verwenden Sie die Filter im oberen Bereich des Teilfensters, um Ihre Suche nach einer bestimmten Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** einzugrenzen. Beispielsweise können Sie Metriken nach Kanal, Objekttyp und/oder Zeitprofilgruppe suchen. Um eine Liste der Metriken zu suchen, die mit einem bestimmten Buchstaben beginnen, können Sie auf den jeweiligen Buchstaben in der Alphabetzeile klicken, vorausgesetzt, dass der Buchstabe, nach dem Sie die Liste filtern möchten, eine aktive Verknüpfung ist (d. h., dass Metriken vorhanden sind, die im Teilfenster **Verfügbare Metriken** mit dem jeweiligen Buchstaben beginnen). Sie können auch einen Teil eines Metriknamens oder den vollständigen Metriknamen oder ein Wort in einer Beschreibung in das Feld **Suchen** eingeben. Hierdurch wird die Anzeige von Metriken im Teilfenster **Verfügbare Metriken** auf die Metrik oder Metriken eingegrenzt, deren Name oder Beschreibung Ihr Suchkriterium enthält.

Entfernen Sie einfach das Häkchen aus der jeweiligen Metrikzeile im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** oder **Verfügbare Metriken**, um eine Metrik aus Ihrem Dashboard zu entfernen. Beim Klicken auf **Anwenden** wird diese Metrik aus dem Teilfenster **Ausgewählte Metriken** entfernt, das Kontrollkästchen wird aus dieser Metrikzeile im Teilfenster **Verfügbare Metriken** entfernt und die Metrik wird aus Ihrem Dashboard entfernt.

Zugehörige Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Metrik-Bibliotheken](#).

Arbeiten mit Metrik-Bibliotheken

Eine *Metrik-Bibliothek* ist eine Verknüpfungsmethode zur Auswahl der Liste der Metriken, die auf Ihrem Dashboard angezeigt werden sollen. Sie haben nur dann Zugriff auf Metrik-Bibliotheken, wenn Sie Zugriff auf die **Spaltenauswahl** haben, da Sie Metrik-Bibliotheken im Fenster **Spaltenauswahl** erstellen. Außerdem werden nur Metriken, auf die Sie Zugriff haben, in der **Spaltenauswahl** angezeigt (siehe **Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen**).

Mithilfe der Metrik-Bibliothek können Sie Folgendes ausführen:


- Erstellen wiederverwendbarer Metriklisten, die im Dashboard angezeigt werden. Beispielsweise können Sie Metriken erstellen, die für eine bestimmte Verwaltungsaufgabe wie Non-Voice-Metriken erforderlich sein könnten.
- Verwalten dieser Listen.

Erstellen einer neuen Bibliothek

Sie können eine Metrik-Bibliothek nur im Fenster **Spaltenauswahl** erstellen. Wenn Sie weitere Bibliotheken erstellen, werden diese zur Dropdown-Liste **Auswählen** der Bibliotheken im Fenster **Spaltenauswahl** hinzugefügt. Sie werden auch zu einer Dropdown-Liste hinzugefügt, die in der Dashboard-Symbolleiste neben der Schaltfläche angezeigt wird, die das Fenster **Spaltenauswahl** startet.

Wenn Sie eine Bibliothek über die Dropdown-Liste **Auswählen** im Fenster **Spaltenauswahl** auswählen, wird die Beschreibung dieser Bibliothek neben der Dropdown-Liste angezeigt, und das Teilfenster **Ausgewählte Metriken** wird geleert und mit der Liste der in der Bibliothek vorhandenen Metriken aufgefüllt.

So erstellen Sie eine neue Metrik-Bibliothek:

1. Öffnen Sie das Fenster **Spaltenauswahl**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Bibliothek aus der Dropdown-Liste **Auswählen** aus. Wenn Sie beispielsweise noch keine Metrik-Bibliotheken erstellt haben, können Sie **Von Dashboard** auswählen, um zu beginnen. Wenn Sie zuvor eine Metrik-Bibliothek erstellt haben und Sie diese Bibliothek als Basis für eine neue Bibliothek verwenden möchten, dann wählen Sie diese Bibliothek aus.
3. Klicken Sie auf **Als neue Bibliothek speichern**. Wenn Sie eine Bibliothek ausgewählt haben, die Sie zuvor erstellt haben, und Sie sie als Ausgangspunkt für eine neue Bibliothek kopieren möchten, klicken Sie alternativ auf die Schaltfläche "Klonen" ()
4. Geben Sie einen Namen für die Bibliothek ein. Der Name der Bibliothek kann nach dem Speichern der Bibliothek nicht geändert werden. Achten Sie also darauf, welchen Namen Sie für die Bibliothek wählen.
5. Geben Sie eine Beschreibung ein (optional). Wenn Sie mehrere Bibliotheken erstellen, kann Ihnen die Beschreibung dabei helfen, den spezifischen Zweck der Bibliothek im Auge zu behalten. Das Feld **Beschreibung** kann bearbeitet werden, sodass Sie es später jederzeit ändern können, wenn Sie Verbesserungen vornehmen möchten.

6. Fügen Sie Ihre persönliche Auswahl der Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** hinzu. Unter **Auswählen von Metriken für die Dashboardanzeige** finden Sie weitere Informationen zum Arbeiten mit den Teilfenstern **Verfügbare Metriken** und **Ausgewählte Metriken** im Fenster **Spaltenauswahl**.
7. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
 - **Speichern & Anwenden** zum Speichern und sofortigen Anzeigen der Bibliothek auf dem Dashboard.
 - **Abbrechen** zum Verwerfen der Bibliothek, ohne sie zu speichern. Wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, wird auch das Fenster **Spaltenauswahl** geschlossen und Sie kehren zum Dashboard zurück.

Auswählen einer Metrik-Bibliothek für die Dashboard-Anzeige

Sobald Sie persönliche Metrik-Bibliotheken erstellt haben, können Sie die auf Ihrem Dashboard angezeigte Metrikgruppe schnell ändern, indem Sie eine bestimmte Bibliothek auswählen. Sie können eine Metrik-Bibliothek aus der Liste der verfügbaren Bibliotheken im Dropdown-Menü auf der Dashboard-Symbolleiste (neben der Schaltfläche **Spaltenauswahl**) oder im Dropdown-Menü **Auswählen** oben im Fenster **Spaltenauswahl** auswählen.

Verwenden des Fensters "Spaltenauswahl"

Wenn Sie keine neuen Bibliotheken erstellt haben, werden nur die beiden Standardbibliotheken in der Dropdown-Liste **Auswählen** im Fenster **Spaltenauswahl** angezeigt:

- **Systemstandard**: Die Standardliste der Metriken, die im Dashboard angezeigt werden sollen. Ein Administrator konfiguriert diese Liste der Metriken. Ein Systemadministrator weist Ihrer Rolle eventuell **Berechtigungen** zu, um die Anzahl und den Typ der Metriken, die Sie anzeigen können, zu begrenzen. Daher sehen Sie möglicherweise nur einen Teil der vollständigen Liste der Standardmetriken.
- **Von Dashboard**: Ruft die Metriken genau so ab, wie sie auf dem Dashboard angezeigt werden, sodass Sie sie als neue Bibliothek speichern können.

Um die Metrik einer Bibliothek auf dem Dashboard anzuzeigen, wählen Sie die Bibliothek im Dropdown-Menü **Auswählen** im Fenster **Spaltenauswahl** aus und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Anwenden**.

Verwenden des Menüs "Metrik-Bibliothek" auf dem Dashboard

Sie können die Metrikgruppe Systemstandard aus dem Dropdown-Menü **Metrik-Bibliothek** auf der Dashboard-Symbolleiste sowie alle persönlichen Metrik-Bibliotheken, die Sie erstellt haben, auswählen. Wählen Sie eine Bibliothek aus dem Dropdown-Menü aus, um die Metrik dieser Bibliothek auf Ihrem Dashboard anzuzeigen.

In einigen Fällen wird Nicht gespeicherte Bibliothek im Dropdown-Menü **Metrik-Bibliothek** des Dashboards angezeigt. Das bedeutet, dass eine Metrikgruppe auf Ihrem Dashboard angezeigt wird, die eine eindeutige Gruppe von Metriken ist und die nicht als wiederverwendbare Bibliothek gespeichert wird. Wenn Sie die Metrikgruppe als Bibliothek speichern möchten, müssen Sie die **Spaltenauswahl** starten und die Bibliothek dort speichern (siehe **Erstellen einer neuen Bibliothek** für Anweisungen). Wenn Sie die Nicht gespeicherte Bibliothek nicht speichern und Sie eine andere Metrik-Bibliothek mithilfe des Dropdown-Menüs der Symbolleiste auswählen und bestätigen, dass Sie

die ausgewählte Bibliothek öffnen möchten (Sie werden über die Anwendung zum Bestätigen oder Ablehnen der Aktion aufgefordert), wird die Nicht gespeicherte Bibliothek verworfen. Wenn Sie eine nicht gespeicherte Bibliothek verwerfen und später die gleiche Metrikgruppe erneut auf Ihrem Dashboard angezeigt werden soll, müssen Sie die Liste in der **Spaltenauswahl** neu erstellen.

Bearbeiten einer Bibliothek

Gegebenenfalls stellen Sie fest, dass einer Ihrer Metrik-Bibliotheken eine Schlüsselmetrik fehlt oder dass mehr Metriken als erforderlich vorhanden sind. Der Name der Metrik-Bibliothek kann nicht geändert werden, nachdem sie gespeichert wurde. Allerdings können Sie Metriken hinzufügen oder entfernen. Sie können auch die Beschreibung der Bibliothek ändern. Sie können eine Bibliothek nur im Fenster **Spaltenauswahl** bearbeiten. Sie können die Metrik-Standardbibliotheken (Systemstandard und Von Dashboard) nicht bearbeiten. Allerdings können Sie eine Standardbibliothek unter einem neuen Namen speichern und diese anschließend bearbeiten.

So bearbeiten Sie eine gespeicherte Metrik-Bibliothek:

1. Öffnen Sie das Fenster **Spaltenauswahl**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Bibliothek aus der Dropdown-Liste **Auswählen** aus.
3. Nehmen Sie Ihre Änderungen an der Bibliothek vor.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
 - **Speichern & Anwenden** zum Speichern Ihrer Änderungen in der Bibliothek und zum sofortigen Anzeigen auf dem Dashboard.
 - **Anwenden** zum Anzeigen der aktualisierten Bibliothek auf Ihrem Dashboard. Beachten Sie, dass Ihre Bibliothek nicht gespeichert wird, wenn Sie auf **Anwenden** klicken. Wenn Sie von der aktualisierten Bibliothek unter Verwendung des Dropdown-Menüs **Metrik-Bibliothek** auf Ihrem Dashboard weg navigieren, gehen Ihre Änderungen an der Bibliothek verloren.
 - **Abbrechen** zum Verwerfen Ihrer Änderungen an der Bibliothek und zum Beenden des Fensters **Spaltenauswahl**.

Wenn Sie unerwünschte Änderungen an einer gespeicherten Bibliothek vornehmen und Sie die **Spaltenauswahl** nicht beenden möchten, können Sie auch von der Bibliothek weg navigieren. Verwenden Sie dazu die Dropdown-Liste **Auswählen** (d. h., dass Sie einfach eine andere Bibliothek laden müssen). Diese Aktion hat dasselbe Ergebnis zur Folge wie das Klicken auf die Schaltfläche **Abbrechen**, ohne das Fenster **Spaltenauswahl** zu schließen.

Löschen einer Bibliothek

Sie können eine Bibliothek nur im Fenster **Spaltenauswahl** löschen. Sie können die Bibliotheken **Systemstandard** oder **Von Dashboard** nicht löschen. Sie können jedoch eine von Ihnen erstellte Metrik-Bibliothek löschen.

So löschen Sie eine Metrik-Bibliothek:

1. Öffnen Sie das Fenster **Spaltenauswahl**.

2. Wählen Sie die Bibliothek in der Dropdown-Liste **Auswählen** aus.

3. Klicken Sie auf die Papierkorbschaltfläche ()

Die Bibliothek wird dauerhaft gelöscht.

Barrierefreiheit

Die barrierefreie Oberfläche von Advisors ist eine Unterversion der JAWS Standard-Software. Sie stellt Audio und eine Reihe von Tastenkombinationen für die Navigation in den angezeigten Tabellenstrukturen bereit. Der Bildschirminhalt wird als Sprachausgabe in der Landessprache vorgelesen. Zusätzliche Sprachoptionen hängen von der in Ihrem Unternehmen verwendeten Advisors-Version ab.

Startseite der barrierefreien Oberfläche

Auf der Startseite der barrierefreien Oberfläche finden Sie Navigations-Links.

Wichtig

Die Links sind nur verfügbar, wenn Sie zu deren Nutzung berechtigt sind (siehe [Rollenbasierter Zugriff und Berechtigungen](#)).

Mithilfe der Navigations-Links können Sie die folgenden Seiten aufrufen:

- CCAAdv/WA-Dashboard-Seiten:
 - Berichtsgebiet - Contact Center
 - Berichtsgebiet - Anwendungsgruppen
 - Geografische Region - Contact Center
 - Geografische Region - Anwendungsgruppen
 - Geschäftseinheit - Contact Center
 - Geschäftseinheit - Anwendungsgruppen
- Zusätzliche WA-Dashboard-Seiten:
 - Geografische Regionen - Netzwerk-CC
 - Berichtsgebiete - Netzwerk-CC
 - Geschäftseinheiten - Netzwerk-CC
 - Anwendungsgruppen - Netzwerk-CC
- die Seite "Alarme" (gilt sowohl für CCAAdv als auch für WA)

Navigation auf der Startseite

Mithilfe der Taste **TAB** (vorwärts) und der Tastenkombination **SHFT+TAB** (zurück) können Sie zwischen den Links auf der Startseite wechseln.

Die Software für Barrierefreiheit bietet Audioausgaben, sodass die Links bei der Auswahl vorgelesen werden. Öffnen Sie eine Seite über einen Link, indem Sie den Link auswählen und die **Eingabetaste** auf der Tastatur drücken.

Dashboard-Seiten

Wenn Sie eine Dashboard-Seite öffnen, liest die Software für Barrierefreiheit den Ansichtsnamen und Tipps zur Navigation vor.

Die Dashboard-Seiten enthalten Tabellen mit Informationen zu Berichtsgebieten, geografischen Regionen, Betriebseinheiten und Anwendungsgruppen. In Tabellen mit Metrikwerten werden Sie von der Software für Barrierefreiheit informiert, wenn Metrikwerte eine Regelverletzung ausgelöst haben. Das Audio liest "Kritisch" oder "Warnung" nach jedem metrischen Wert vor, bei dem eine Regelverletzung aufgetreten ist.

Die barrierefreie Oberfläche von Contact Center Advisor gruppiert die auf einer beliebigen Dashboard-Seite angezeigten Metriken zuerst nach Kanal, dann nach Zeitprofilgruppe und schließlich alphabetisch nach Metriknamen sortiert.

Seite "Alarme"

Navigieren Sie zur Seite **Alarme**, die eine Tabelle umfasst, die die folgenden Arten von Informationen enthält, um die Gesamtzahl kritischer Alarme und Alarme mit Warnung zu suchen:

- Namen und Beschreibungen der Metriken
- Metrikwerte
- Alarmebene für jede Metrik (Alarme werden nach Alarmebene sortiert: "Kritisch" gefolgt von "Warnung")
- Beschreibung der Alarme

Grundlegende Navigation auf Dashboard- und Alarmseiten

Navigieren Sie mithilfe eines Links, indem Sie den Link auswählen und die **Eingabetaste** auf der Tastatur drücken.

Alternativ zur Standardnavigation im Browser können Sie in der Bildschirmsprachausgabesoftware für die barrierefreie Nutzung auch Tastenkombinationen verwenden. Informationen über die Tastenkombinationen werden in den Navigationsanweisungen auf den zugänglichen Dashboard-Seiten bereitgestellt.