



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 8.5.2

Table of Contents

Hilfe zu Genesys Frontline Advisor	3
Erste Schritte	5
Informationen zu Alarmen	13
Häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Verwendung von Dashboards	19

Hilfe zu Genesys Frontline Advisor

Das Frontline Advisor-Dashboard ermöglicht Ihnen die Ansicht der Aktivität eines Agenten in Echtzeit. Sie können Alarmer in Frontline Advisor konfigurieren, um die Aufmerksamkeit sofort auf Agenten mit Coaching-Bedarf zu lenken, sodass Sie Ergebnisse und leistungsbezogene Aktivitäten effizienter verwalten können.

The screenshot displays the Genesys Frontline Advisor dashboard. The top navigation bar includes 'Advisors', 'Contact Center Advisor', 'Frontline Advisor', 'Agent Advisor', 'Alert Management', and 'Administration'. The user 'jbmrlow' is logged in. The dashboard is divided into three main sections:

- Hierarchy:** A table showing performance metrics for different teams. The 'Blue agent team' is highlighted in orange, indicating a warning.
- Team:** A table showing performance metrics for individual agents. 'Earl Wright' is highlighted in red, indicating a critical alert.
- Team Alerts:** A table listing alerts for the '1-2-2' team. Two alerts for 'Earl Wright' are shown: 'Agent has no long calls' and 'Agent is short calling', both with a note 'Coached agent'.

Time Interval	Calls Handled	Average Handle Time
Sales	1105	698
Agents-Canada	1105	698
Customer Care	2881	3489
Green agent team	2004	1228
Blue agent team	877	2261
Issue Mgmt		

Time Interval	Average Wrap Time	Transferred
Amelie Blau	228	516
Connie Jawa	806	638
David Gagnon	116	401
Earl Wright	28	469

Agent Name	Details	Time	Note
Earl Wright	Agent has no long calls	2017-04-17 16:42	Coached agent
Earl Wright	Agent is short calling	2017-04-17 16:46	Coached agent

Sie verwenden Frontline Advisor zum ersten Mal? [Erste Schritte](#).

Suchen Sie Antworten auf bestimmte Fragen? Sie finden sie möglicherweise in den folgenden Themen:

- [Advisors-Module navigieren](#)
- [Einführung in das Frontline Advisor-Dashboard](#)
- [Informationen zu Alarmen](#)
- [Wie finde ich Informationen zu einem bestimmten Agententeam?](#)
- [Kann ich Metriken zu meiner Dashboardanzeige hinzufügen oder entfernen?](#)
- [Welche Tastenkombinationen kann ich mit dem barrierefreien Dashboard verwenden?](#)

Barrierefreiheit

Bei eingeschränktem Sehvermögen können Sie über eine barrierefreie Oberfläche mit Frontline Advisor arbeiten. Frontline Advisor unterstützt die JAWS Standard-Software, 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. Zusätzliche Sprachoptionen hängen von der in Ihrem Unternehmen verwendeten Advisors-Version ab.

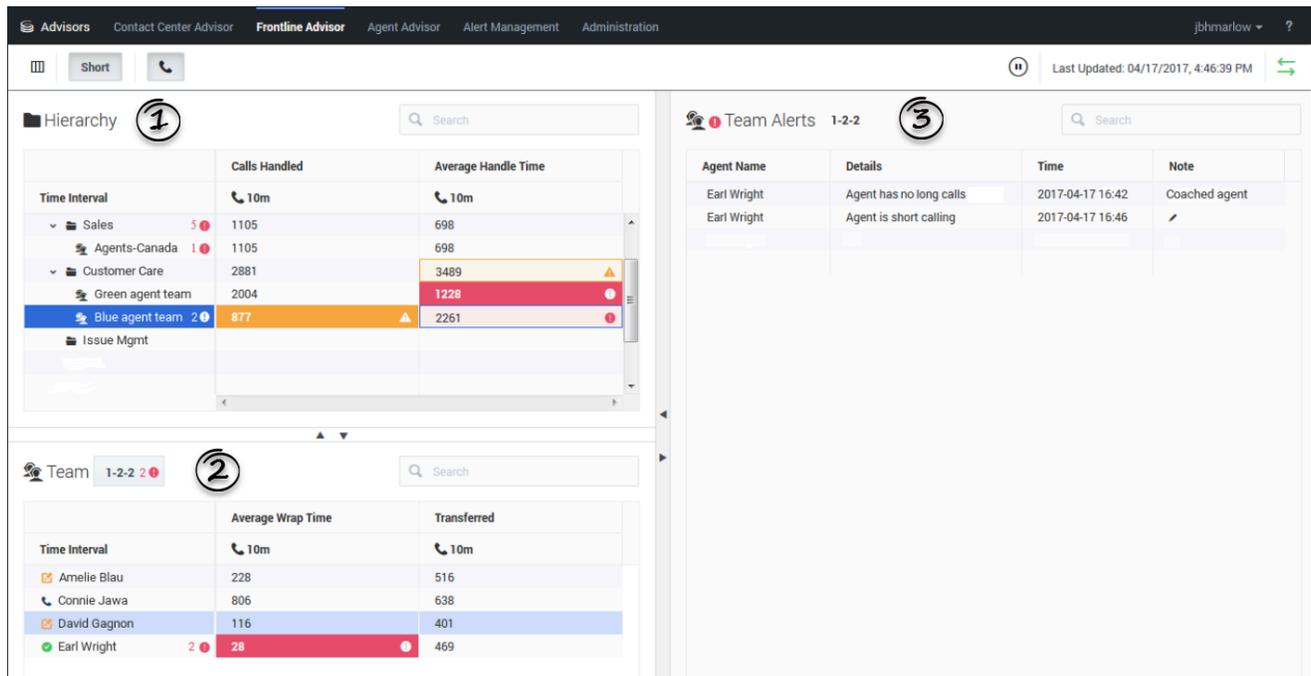
Erste Schritte

Sie können Ihr Frontline Advisor-Dashboard anpassen, damit es den Status, die Leistung sowie verhaltens- oder aktivitätsbasierte Daten anzeigt, die für Sie am wichtigsten sind. Abhängig von Ihrer Rolle konfigurieren entweder Sie oder ein Systemadministrator Geschäftsregeln, die Key Performance Indicators überwachen. Sie erhalten anschließend Benachrichtigungen über Situationen, bei denen sofortige Maßnahmen erforderlich sind.

Der Zugriff auf Echtzeitdaten und Alarmer bedeutet, dass Sie fortlaufend mit Agenten zusammenarbeiten können, um Probleme zu korrigieren und Fortschritte in Echtzeit zu unterstützen, statt auf die nächste Pause, die nächste Schicht oder die wöchentliche Leistungszusammenfassung zu warten.

Mithilfe dieser Seite „Erste Schritte“ können Sie sich mit den richtigen Spracheinstellungen anmelden, und Sie lernen das grundlegende Dashboard-Layout und die allgemeinen Navigationsfunktionen kennen. Fangen wir an.

Einführung in das Frontline Advisor-Dashboard



Das Frontline Advisor-Dashboard verfügt über drei Teilfenster:

1. Teilfenster
„Hierarchie“

Das Teilfenster **Hierarchie** ist eine zusammenfassende Ansicht der obersten Ebene von Gruppen und Agententeams, die Sie überwachen.

2. Teilfenster „Team“	Das Teilfenster Team stellt detaillierte Informationen über das Agententeam bereit, das Sie im Teilfenster Hierarchie ausgewählt haben.
3. Teilfenster „Teamalarme“	Das Teilfenster Teamalarme enthält Informationen über alle regelbezogenen Alarme , die zurzeit für das Agententeam aktiv sind, das im Teilfenster Hierarchie ausgewählt wurde.

Alle Teilfenster enthalten Informationen im Tabellenformat (d. h., Zeilen und Spalten). Die Spaltenüberschriften verwenden *Metrik*namen. Gegebenenfalls verwenden Sie statt "Metrik" den Begriff *Statistik* oder *Key Performance Indicator* (KPI) in Ihrem Contact Center. Allerdings sind Sie sicher mit Leistungsüberwachungsdaten und deren Bedeutung bei der Verwaltung eines effizienten und effektiven Contact Center vertraut. Jede Metrik misst und erfasst einen bestimmten Aspekt der Agenten- und/oder Gruppenleistung. Die Leistungsmetriken sind an größere Geschäftsziele geknüpft. Auf der Ebene einzelner Agenten gesammelte Metrikdaten werden aggregiert, um die Metrikdaten für Teams usw. bis hin zum gesamten Unternehmen anzugeben. Das Managementteam verwendet diese Sammlung von Metrikdaten, um die Erfolge und Fehler des Unternehmens zu bewerten und um zu ermitteln, wo es in Bezug auf bestimmte kurz- und langfristige Ziele steht.

In den folgenden Abschnitten wird jedes Teilfenster beschrieben:

- Teilfenster „Hierarchie“
- Teilfenster „Team“
- Teilfenster „Teamalarme“

Teilfenster „Hierarchie“

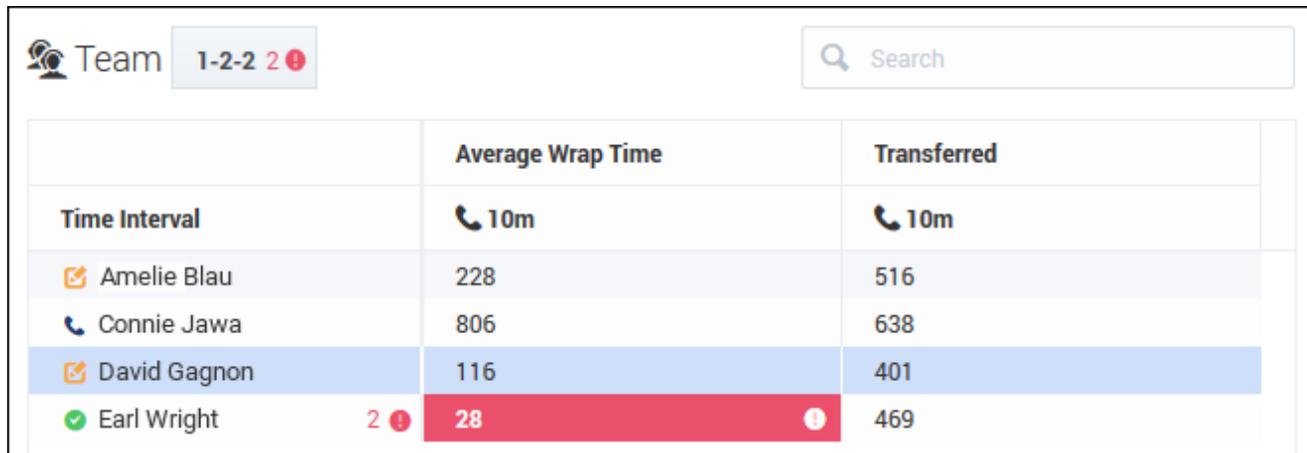
	Calls Handled	Average Handle Time
Time Interval	📞 10m	📞 10m
<ul style="list-style-type: none"> Sales 5 ⚠️ Agents-Canada 1 ⚠️ Customer Care Green agent team Blue agent team 2 ⚠️ Issue Mgmt 	<ul style="list-style-type: none"> 1105 1105 2881 2004 877 ⚠️ 	<ul style="list-style-type: none"> 698 698 3489 ⚠️ 1228 ⚠️ 2261 ⚠️

Das Teilfenster *Steuerungshierarchie* in Ihrem Frontline Advisor-Dashboard enthält eine Zusammenfassung der Aktivität, die den von Ihnen verwalteten Agententeams zugewiesen ist. Die Steuerungshierarchie ist eine Darstellung von Ihrem Unternehmen. Genauer gesagt handelt es sich hierbei um eine Darstellung der Personen in Ihrem Unternehmen, die Kundeninteraktionen bearbeiten.

Sie können die Struktur der Hierarchie innerhalb des Frontline Advisor-Dashboards nicht ändern. Die Organisation der Hierarchie sowie alle Sicherheitsberechtigungen, die steuern, welche Teile der Hierarchie Sie anzeigen können, werden separat verwaltet.

Sie wird als Hierarchie bezeichnet, da sie Gruppen von Personen in einer Top-Down-Ansicht angezeigt. Je weiter Sie in der Hierarchie nach unten gelangen, desto genauer wird die Gruppenebene, bis Sie zur Ebene der Agententeams gelangen. Beispiel: Auf der obersten Ebene der Hierarchie sehen Sie möglicherweise Abteilungsamen wie *—Vertrieb* oder *Kundendienst*. Diese Gruppe auf oberster Ebene enthält in der Regel andere Gruppen, obwohl dies nicht erforderlich ist. Nehmen wir an, dass es zusätzliche Gruppen in jeder Abteilung gibt. Beispiel: Möglicherweise sind zwei Gruppen innerhalb der Gruppe *Vertrieb* vorhanden: *—Smartphones* und *Tablets*. Innerhalb jeder dieser Gruppen sind Teams von Agenten vorhanden, die sich mit jedem bestimmten Produkt beschäftigen. Beispiel: Die Agententeams in der Gruppe *Smartphones* setzen sich möglicherweise aus *Marke A*, *Marke B* und *Marke C* zusammen.

Teilfenster „Team“



	Average Wrap Time	Transferred
Time Interval	📞 10m	📞 10m
📧 Amelie Blau	228	516
📞 Connie Jawa	806	638
📧 David Gagnon	116	401
✅ Earl Wright 2 !	28 !	469

Im Teilfenster **Team** wird der Gesamtstatus jedes Agenten in Echtzeit dargestellt. Im Teilfenster **Team** werden nur dann Daten angezeigt, wenn Sie ein Team im Teilfenster **Hierarchie** auswählen.

In den Daten sind die Namen der Agenten enthalten, die Teil des ausgewählten Teams sind. Die Daten geben die Agenten an, die Alarmer generieren, sowie die Alarmtypen, die derzeit aktiv sind.

Wenn die Spalte **Agentenname** auf Ihrem Teilfenster **Team** verfügbar ist, werden die Agenten entweder nach vollständigem Namen, nach E-Mail-Adresse oder nach Benutzernamen für Sie aufgeführt. Ihr Managementteam entscheidet, wie Benutzer in den Dashboards identifiziert werden. Standardmäßig werden Agenten, die im System angemeldet sind, zuerst im Teilfenster **Team**

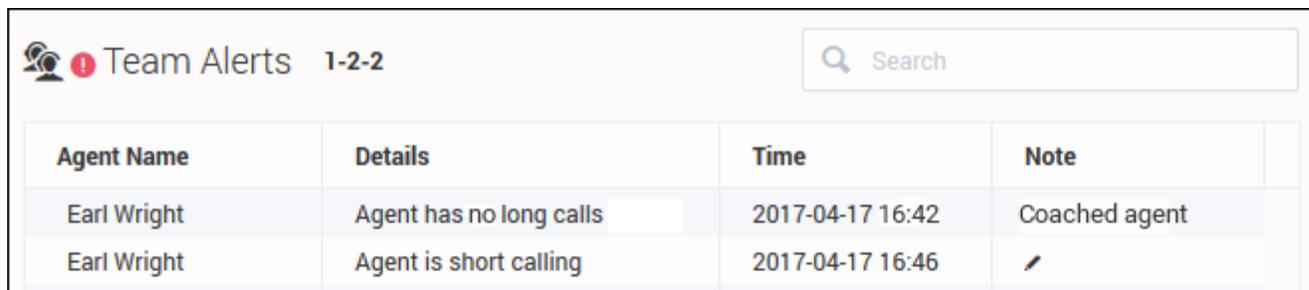
angezeigt und alphabetisch nach Nachname sortiert (wenn die vollständigen Namen von Agenten verwendet werden). Agenten, die derzeit abgemeldet sind, befinden sich am unteren Rand der Liste.

Sie können die Reihenfolge ändern, in der Daten im Teilfenster angezeigt werden. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um die Daten basierend auf dieser Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren. Beispiel: Wenn auf Ihrem Dashboard die vollständigen Namen der Agenten angezeigt werden und Sie Zugriff auf die Spalte **Agentenname** haben, können Sie auf die Überschrift **Agentenname** klicken, um die Liste der Agenten alphabetisch nach Nachname zu sortieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Daten in den Teilfenstern angezeigt werden?](#)

Anhand von Standardeinstellungen aktualisiert Frontline Advisor die Informationen im Teilfenster **Team** alle 10 Sekunden für *statusbezogene* Daten (z. B. „Nicht bereit“) und alle 10 Minuten für *leistungsbezogene* Daten (z. B. „Bearbeitete Anrufe“). Die Aktualisierungsrate ist konfigurierbar. Sie verfügen gegebenenfalls über ausreichende Sicherheitsberechtigungen, um Dashboard-Aktualisierungsraten festzulegen oder um anzugeben, dass die Konfiguration von Systemadministratoren durchgeführt werden kann.

Die Anrufstatistiken für jeden Agent werden weiterhin akkumuliert, bis der relevante Zeitraum endet, auch wenn sich gegebenenfalls ein oder mehrere Agenten während des Zeitraums abmelden. [Schwellenwertverletzungen](#) werden gelöscht, sobald sich der Agent abmeldet.

Teilfenster „Teamalarme“



Agent Name	Details	Time	Note
Earl Wright	Agent has no long calls	2017-04-17 16:42	Coached agent
Earl Wright	Agent is short calling	2017-04-17 16:46	

Informationen über die [Regelverletzungen](#) eines Teams werden im Teilfenster **Teamalarme** angezeigt. Sie sehen nur dann Daten in diesem Teilfenster, wenn mindestens eine Regelverletzung für das Team vorliegt, das Sie im Teilfenster **Hierarchie** ausgewählt haben.

In diesem Teilfenster finden Sie die folgenden Informationen zu regelbezogenen Alarmen:

- die Identität der Agenten, die regelbezogene Alarme generieren
- eine Beschreibung der jeweiligen Regelverletzung, wenn diese Informationen für Ihr Dashboard konfiguriert wurden
- die Zeit, zu der der Alarm generiert wurde

Standardmäßig werden die Daten im Teilfenster **Teamalarme** nach der Alarmzeit aufgeführt (der aktuellste Alarm ist der erste Eintrag in der Liste). Wenn Sie jedoch einen Agenten im Teilfenster **Team** auswählen, werden Alarme, die diesem Agenten zugeordnet sind, auf der Liste im Teilfenster

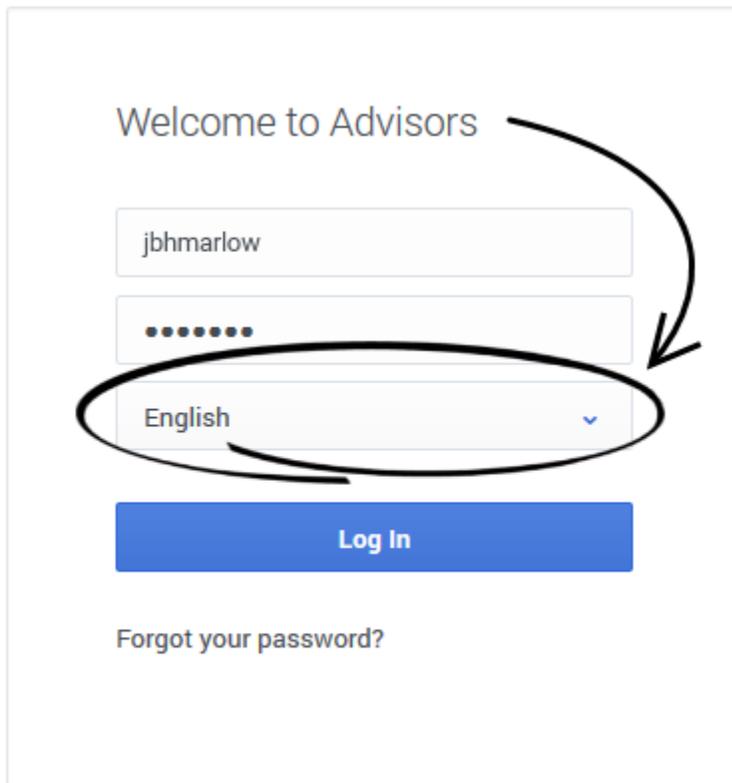
Teamalarme nach oben verschoben. Sie können auch auf die Spaltenüberschriften im Teilfenster **Teamalarme** klicken, um die Reihenfolge zu ändern, in der die Daten angezeigt werden. Beispiel: Wenn auf Ihrem Dashboard die vollständigen Namen der Agenten angezeigt werden, können Sie auf die Spaltenüberschrift **Agentenname** klicken, um die Liste der Agenten alphabetisch nach Nachname in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Daten in den Teilfenstern angezeigt werden?](#)

Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol (✎) neben einen Alarm, um eine Notiz hinzuzufügen. Sie können beispielsweise beschreiben, wie Sie eine bestimmte Regelverletzung bearbeitet haben. Nachdem Sie die Notiz gespeichert haben, wird sie in der Zeile mit der Verletzung angezeigt. Sie können die Notiz nicht bearbeiten oder löschen, nachdem sie gespeichert wurde. Die Notiz wird Teil des für den Agenten aufgezeichneten Verlaufs.

Nur Alarme im Zusammenhang mit Geschäftsregeln werden im Teilfenster **Teamalarme** angezeigt. Wenn Agenten nur schwellenwertbezogene Alarme generieren, bleibt das Teilfenster **Teamalarme** leer.

Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Alarmen](#).

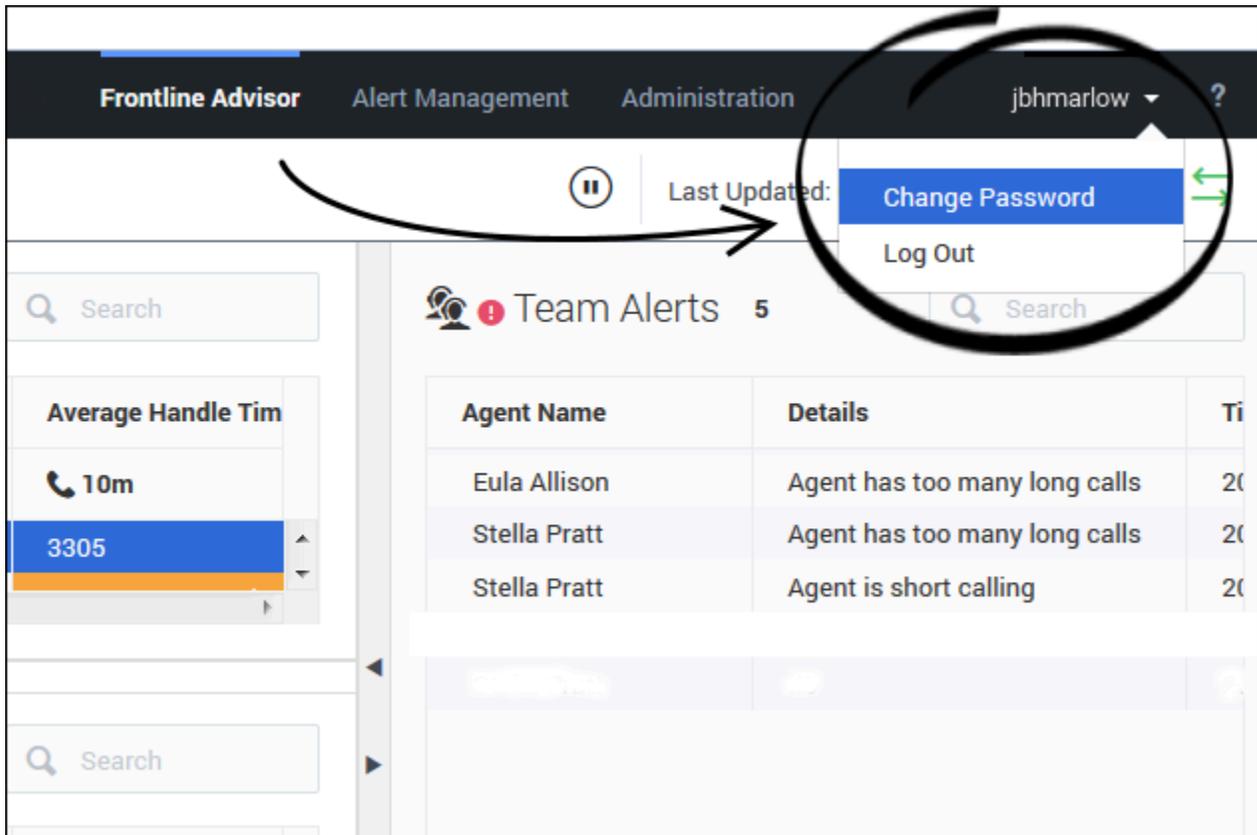
Spracheinstellungen für Ihr Dashboard auswählen



Legen Sie Ihre Spracheinstellung im Anmeldebildschirm von Advisors fest. Die Advisors-Module

zeigen Text in der Sprache an, die Sie in diesem Fenster auswählen. Die Liste der verfügbaren Sprachen ist abhängig von der Version von Performance Management Advisors, die in Ihrem Contact Center verwendet wird.

Persönliche Einstellungen ändern oder abmelden



Wenn Sie bei Frontline Advisor angemeldet sind, können Sie anhand der Dropdown-Liste, die unter Ihrem Benutzernamen in der Symbolleiste des Dashboards verfügbar ist, gegebenenfalls persönliche Einstellungen ändern oder sich aus den Advisors-Modulen abmelden. Die Optionen, die in der Dropdown-Liste verfügbar sind, hängen von den Sicherheitsberechtigungen ab, die Ihrer Rolle zugewiesen sind. Beispiel: Wenn Sie nicht über die Berechtigung zum Ändern Ihres Anmeldepassworts verfügen, ist die Option **Passwort ändern** nicht in der Dropdown-Liste verfügbar.

Rollenbasierter Zugriff

Jeder Person in einem Contact Center, die zumindest teilweise mit Kunden interagiert, wird eine *Rolle* zugewiesen. *Agent* und *Supervisor* sind Beispiele für Rollen. Diese Rollen steuern den Zugriff auf viele Elemente der Software, einschließlich der folgenden:

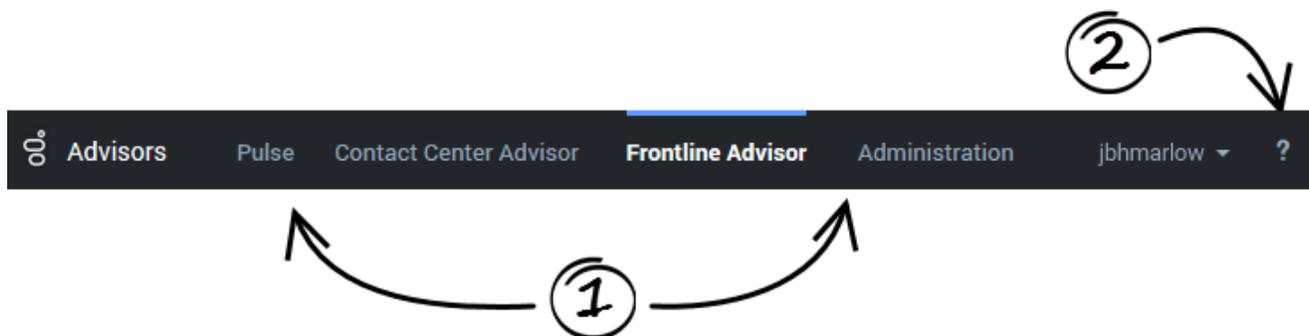
- Advisors-Module
- Verschiedene Bereiche der Advisors-Dashboards, z. B. die Dashboard-Teilfenster und die Metriken und Alarme, die in diesen Teilfenstern angezeigt werden
- *Knoten* (Gruppen) im **Teilfenster „Hierarchie“**

Aufgrund dieser Rollenzuweisungen wird Ihr Dashboard möglicherweise leicht anders als die Beispiel-Dashboards in dieser Hilfe angezeigt, und Sie haben eventuell keinen Zugriff auf alle Elemente, die in diesem Dokument beschrieben sind.

Navigieren in den Advisors-Anwendungen

Abhängig von Ihrer Rolle im Contact Center haben Sie möglicherweise nur Zugriff auf Frontline Advisor. Eventuell haben Sie jedoch auch Zugriff auf zusätzliche Advisors-Dashboards. Über die Advisors-Navigationsleiste können Sie Ihr Frontline Advisor-Dashboard öffnen.

Viele der Frontline Advisor-Dashboardeinstellungen werden sofort gespeichert, wenn Sie Änderungen vornehmen. Nehmen wir beispielsweise an, dass Sie die Breite des Teilfensters **Teamalarme** erhöht und anschließend versehentlich den Browser geschlossen haben (ohne sich abzumelden). Beim erneuten Öffnen des Browsers und des Frontline Advisor-Dashboards werden Sie feststellen, dass das Teilfenster **Teamalarme** die Breite beibehalten hat, die Sie eingestellt haben, bevor Sie versehentlich den Browser geschlossen haben.



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 zwei oder mehrere Advisors-Dashboardsitzungen gleichzeitig öffnen, allerdings empfiehlt Genesys, dass Sie einen einzigen Webbrowsertyp verwenden, wenn Sie mit Advisors arbeiten. Siehe auch Kann ich mehrere Frontline Advisor-Dashboardsitzungen öffnen?</p>
2. Hilfethemen (Schnellzugriff auf dieses Dokument)	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

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

Informationen zu Alarmen

Frontline Advisor stellt eine Vielzahl von Informationen zur Leistung Ihrer Agententeams zur Verfügung. Ein Verständnis darüber, wie die verschiedenen Alarme, die gegebenenfalls auf Ihrem Dashboard angezeigt werden, zu lesen sind, ist von großer Bedeutung. Sie sind der Schlüssel, um zu verstehen, in welchen Bereichen es Ihrer Unterstützung bedarf.

Wenn Sie nur Zahlen mit einem weißen Hintergrund auf Ihrem Dashboard sehen und keine Ausrufezeichen an einer beliebigen Stelle in den Teilfenstern **Hierarchie** und **Team** angezeigt werden, dann möchten wir Sie beglückwünschen! Alles verläuft gut und die Agenten zeigen ihre Leistung erwartungsgemäß.

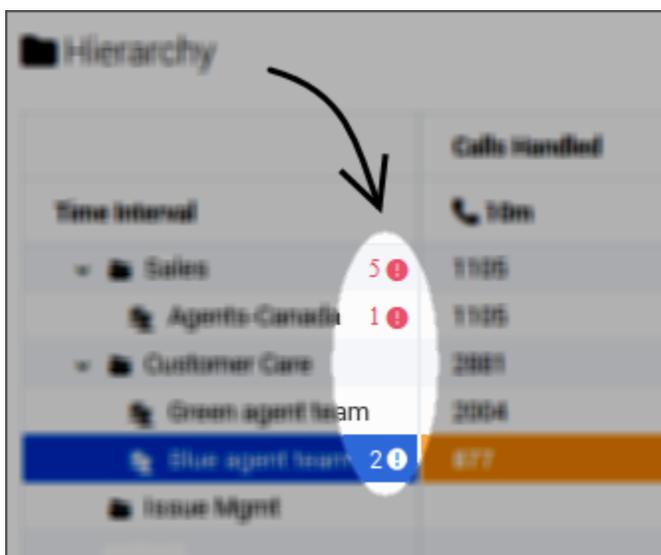
Wenn Sie Ausrufezeichen und einen roten oder gelben Hintergrund im Zusammenhang mit Zahlen sehen, sind Alarme vorhanden, die genau überwacht werden sollten.

Zwei Alarme stehen zur Verfügung:

- Regelbezogene Alarme
- Schwellenwertbezogene Alarme

Sie sind möglicherweise dafür verantwortlich, die Regeln und Schwellenwerte für Ihre Teams zu konfigurieren. Alternativ kann dies ein Systemadministrator für Sie übernehmen.

Regelbezogene Alarme



Time Interval		Calls Handled
- Sales	5 !	1105
Agents-Canada	1 !	1105
- Customer Care		2001
Green agent team		2004
Blue agent team	2 !	177
Issue Mgmt		

Regelbezogene Alarme werden statt in den Tabellenzellen innerhalb der Liste der Gruppennamen im Teilfenster **Hierarchie** und innerhalb der Liste der Agentennamen im Teilfenster **Team** angezeigt.

Regeln sind Bedingungen, die die Leistung des Agenten fortlaufend überwachen (Regeln bewerten statt der Teamleistung eine Agentenleistung und werden durch sie ausgelöst).

Eine Regel kann auf der Häufigkeit der gehaltenen oder weitergeleiteten Anrufe, auf der Häufigkeit von Anrufen von langer oder kurzer Dauer oder der Nachbearbeitungszeit basieren. Die folgende Regel erfasst beispielsweise *kurze Anrufe*:

Eine Agentengruppe weist in den letzten 20 Minuten > 50 bearbeitete Anrufe auf, die < 20 Sekunden dauerten.

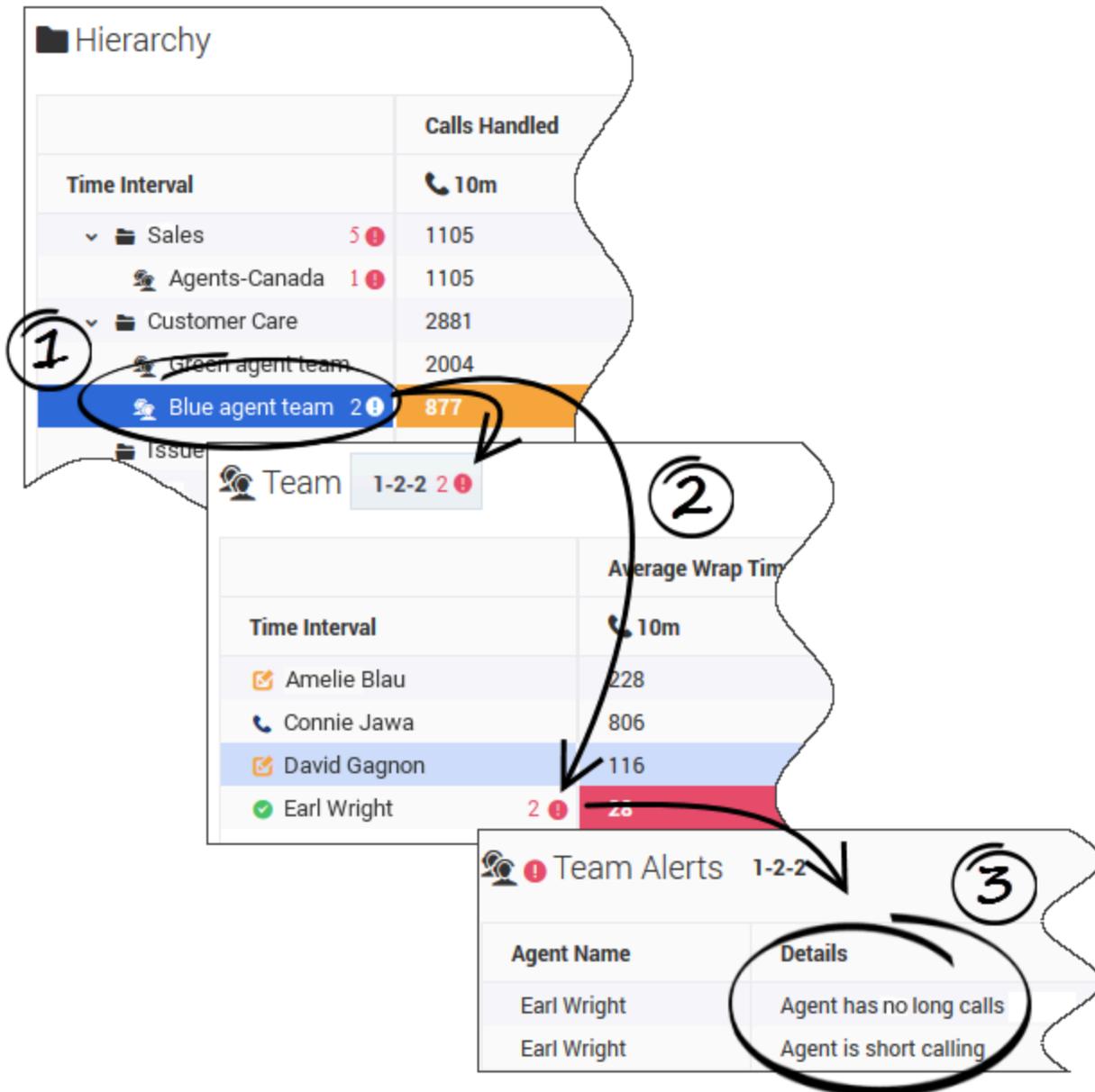
Beschreibung: Der Agent führt einen kurzen Anruf durch.

Sobald eine Regelverletzung auftritt, wird ein Alarm generiert. Das regelbezogene Warnsymbol ist immer rot. Es wird empfohlen, schnell auf diesen Alarm zu reagieren, – *bevor* Agenten schlechte Angewohnheiten entwickeln.

Die Häufigkeit eines Alarms ist ein Indikator für erwünschte oder unerwünschte Entwicklungen. Die Anzahl der Regelarme sollte im Idealfall gering sein: ein oder zwei pro Agenten pro Tag. Wenn Ihre Rolle die Berechtigung zum Konfigurieren von Regeln enthält, sollten Sie Regeln verwenden, um die Leistung Ihrer Teams zu verbessern. Genesys empfiehlt, dass Sie Regeln festlegen, um nur ein oder zwei Szenarien pro Woche zu überwachen. Konzentrieren Sie sich auf Leistungsbereiche, für die die größte Verbesserung erforderlich ist. In den nachfolgenden Wochen können Sie die Regeln aktualisieren, um die auslösenden Zahlen strenger einzustellen, oder – sobald Agenten eine gute Leistung in diesen Bereichen zeigen – neue Regeln zur Überwachung anderer Aspekte der Leistung definieren. Wenn Sie Regeln auf diese Weise verwenden, verbessern Sie die Gesamtleistung von Teams Schritt für Schritt.

Ein Alarm wird deaktiviert und in einer Datenbank archiviert (d. h., er wird aus dem Dashboard entfernt), wenn der Agent sich für den Zeitraum richtig verhält, der in der Regel definiert ist (z. B. 20 Minuten). Jeder Alarm, der inaktiv ist, während Frontline Advisor offline ist (z. B. während der Wartungszyklen), wird beim Systemstart archiviert.

Regelalarme zu bestimmten Agenten zurückführen



Im Teilfenster **Hierarchie** werden Ihnen möglicherweise Zusammenfassungen der Regelalarme für Gruppen oder Teams angezeigt (siehe Abbildung). Die Zahl neben dem Ausrufezeichen gibt an, wie viele Regelverletzungen derzeit für die Gruppe oder das Agententeam aktiv sind.

Wenn Sie im Teilfenster **Hierarchie** ein Agententeam auswählen, das Regelalarme auslöst (Nr. 1 in der Abbildung), wird im Teilfenster **Team** (Nr. 2 in der Abbildung) angezeigt, welche bestimmten Agenten Alarme auslösen (und wie

viele Alarme jedem Agenten zugeordnet sind). Zudem werden Informationen über die Alarme im Teilfenster **Teamalarme** (Nr. 3 in der Abbildung) angezeigt.

Schwellenwertbezogene Alarme

Schwellenwerte definieren die Bedingungen „Kritisch“, „Warnung“ und „In Ordnung“ für die einzelnen Metriken in einem oder allen Zeitprofilen. Sie oder ein anderer Administrator oder Supervisor in Ihrem Contact Center kann einen akzeptablen Wert oder einen Wertebereich für jede Metrik angeben. Wenn ein Agent fortlaufend nicht innerhalb dieses Wertebereichs bleibt, wird dieser Alarmtyp ausgelöst.

Die Farbe eines Alarms ist von Bedeutung:

- Der gelbe Alarm ist eine **Warnung**, dass die Agentenaktivität, die von der den Alarm anzeigenden Metrik nachverfolgt wird, nicht vollständig den Erwartungen entspricht.
- Der rote Alarm ist ein **kritischer Alarm**. Sie sollten die Aktivität im Zusammenhang mit diesem Alarm schnellstmöglich korrigieren.

Schwellenwerteinstellungen

Schwellenwertdefinitionen basieren auf Metriken. Für eine Schwellenwerteinstellung sind die folgenden Optionen vorhanden:

- Basiert auf einer Anzahl
- Basiert auf einem durchschnittlichen oder maximalen Zeitwert
- Basiert auf der Dauer eines Agentenstatus

Schwellenwertdefinitionen weisen in der Regel Ober- und Untergrenzen auf. Beispiel: Die folgende Schwellenwertkonfiguration verfolgt die akzeptable Anzahl der Anrufe, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums bearbeitet wurden:

Zeitprofil: 10 Minuten
Bearbeitete Anrufe:

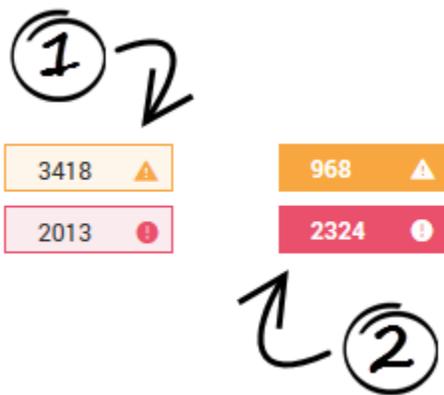
- Im angegebenen Zeitprofil wird durch die Bearbeitung von 3 bis 4 Anrufen eine Warnung generiert.
- Im angegebenen Zeitprofil wird durch die Bearbeitung von 8 bis 10 Anrufen eine Warnung generiert.
- Im angegebenen Zeitprofil wird durch die Bearbeitung von unter 3 oder über 10 Anrufen ein kritischer Alarm generiert.
- Im angegebenen Zeitprofil ist die Bearbeitung von 5, 6 oder 7 Anrufen akzeptabel.

Schwellenwertverletzungen werden gelöscht, sobald sich der Agent abmeldet.

Schwellenwerte für die Alarme „Warnung“ und „Kritisch“

Wenn Sie Zahlen mit einem gelben Hintergrund oder Rand sehen, müssen Sie diese Zahlen genau beobachten und ihre Entwicklung weiterverfolgen. Bei diesem Alarmtyp handelt es sich um eine Warnung, die Sie darauf hinweist, dass die Leistung eines Agenten nachlässt. Sie können den Agenten zu diesem Punkt coachen oder eventuell abwarten, ob sich die Leistung verbessert.

Wenn Sie Zahlen mit einem roten Hintergrund oder Rand sehen, müssen Sie dies genau beobachten, – da es sich um einen kritischen Alarm handelt. Es kann sich um ein kurzzeitiges Ereignis oder einen Hinweis darauf handeln, dass ein Aspekt der Agentenleistung (identifiziert durch die Metrik, mit der der Alarm verknüpft ist) nicht akzeptabel geworden ist. Es ist wichtig, den Agenten schnellstmöglich zu coachen.



Schwellenwertalarme werden entweder als eine umrandete Tabellenzelle (1) oder eine einfarbige Tabellenzelle (2) angezeigt:

1. Eine umrandete Tabellenzelle gibt an, dass mindestens eine Schwellenwertverletzung für mindestens einen Agenten (oder ein Objekt) innerhalb der zugeordneten Aggregationsgruppe vorliegt. (Frontline Advisor erfasst keine Metriken zur Teamleistung. Stattdessen wird die Teamleistung durch die Aggregation der Metrikwerte von zugehörigen Agenten angegeben.) Wenn Sie eine umrandete Tabellenzelle im Teilfenster **Hierarchie** sehen, müssen Sie, wenn möglich, einen Drilldown zur Agentenebene ausführen, um die tatsächliche Verletzung zu suchen.
2. Eine einfarbige Tabellenzelle gibt an, dass der entsprechende Agent (oder das entsprechende Objekt) die Schwellenwerteinstellungen verletzt und den Alarm ausgelöst hat.

Die Farbe des Alarms, der im Teilfenster **Hierarchie** angezeigt wird, ist abhängig von der Farbe des Alarms im Teilfenster **Team**:

- Die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Team** bestimmen die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Hierarchie**. Beispiel: Wenn alle Schwellenwertverletzungen für eine Metrik im Teilfenster **Team** gelb sind, dann ist die Farbe der Schwellenwertverletzungen für die Metrik der betroffenen Gruppe im Teilfenster **Hierarchie** ebenfalls gelb.
- Wenn nur eine Schwellenwertverletzung für eine Metrik im Teilfenster **Team** rot ist und alle anderen Schwellenwertverletzungen für die Metrik gelb sind, ist die Farbe der Regelverletzung für die Metrik der betroffenen Gruppe im Teilfenster **Hierarchie** rot. Das heißt, dass die Verletzung mit der höchsten Priorität die Farbe des Alarms im Teilfenster **Hierarchie** bestimmt.

Es mag irreführend erscheinen, dass ein roter Alarm im Teilfenster **Hierarchie** angezeigt wird, wenn die Werte allgemein im gelben Wertebereich der Schwellenwertregel liegen, allerdings soll die Farbe die Aufmerksamkeit auf die Regelverletzungen in dem Team lenken. Wenn Sie den roten Schwellenwertalarm auf Gruppenebene sehen, wird dadurch nicht angegeben, dass die Verletzung auf dieser Ebene ausgelöst wurde, sondern bedeutet, dass Sie eine Ursachenanalyse durchführen sollten, indem Sie die Teamebene analysieren, um die tatsächliche Verletzung zu finden.

Häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Verwendung von Dashboards

Es gibt viele Möglichkeiten, anhand derer Sie Ihr Frontline Advisor-Dashboard anpassen können, um die Ansichten zu optimieren, Daten zu analysieren oder den Schwerpunkt auf Schlüsselmetriken zu legen. Auf dieser Seite wird beschrieben, wie Sie das Frontline Advisor-Dashboard für diese täglichen Aufgaben verwenden können.

Mit Metriken arbeiten

In den folgenden Themen erhalten Sie Informationen zu ersten Schritten bei der Arbeit im Frontline Advisor-Dashboard:

- [Wie zeige ich Metriken an, die spezifisch für eine Zeitprofilgruppe oder einen Interaktionstyp sind?](#)
- [Kann ich Metriken zu meiner Dashboardanzeige hinzufügen oder entfernen?](#)
- [Wo finde ich Informationen über eine Metrik?](#)
- [Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Metriken auf dem Dashboard angezeigt werden?](#)
- [Warum zeigen einige Metriken einen Wert „k. A.“ an?](#)

Mit Dashboard-Tools arbeiten

In den folgenden Themen finden Sie Informationen zu Funktionen, mithilfe derer Sie bestimmte Daten in den Teilfenstern des Dashboards suchen, anzeigen und besser analysieren können:

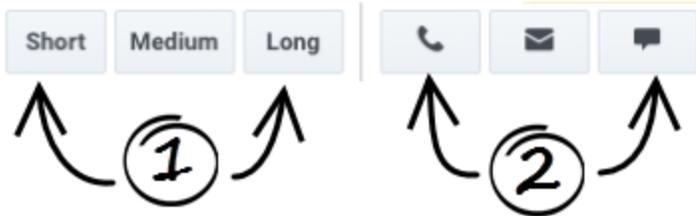
- [Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Daten in den Teilfenstern angezeigt werden?](#)
- [Wie funktioniert die Suche im Teilfenster „Team“?](#)
- [Wie finde ich Informationen zu einem bestimmten Agententeam?](#)
- [Kann ich mehrere Frontline Advisor-Dashboardsitzungen öffnen?](#)
- [Wann hat mein Dashboard zuletzt Daten aktualisiert und kann ich die Aktualisierungen anhalten?](#)
- [Kann ich die Größe der Teilfenster auf meinem Dashboard anpassen?](#)
- [Kann ich die Spaltenbreite anpassen?](#)

Mit dem barrierefreien Dashboard arbeiten

Im folgenden Thema finden Sie eine Liste von Tastenkombinationen, die Sie mit dem barrierefreien Dashboard verwenden können:

- [Welche Tastenkombinationen kann ich mit dem barrierefreien Dashboard verwenden?](#)
-
-

Wie zeige ich Metriken an, die spezifisch für eine Zeitprofilgruppe oder einen Interaktionstyp sind?



Sie können die Dashboardanzeige nach Zeitprofilgruppe und/oder nach Kanal (Sprach-, E-Mail- oder Chatinteraktionen) filtern. Die Filter sind in der Symbolleiste am oberen Rand Ihres Dashboards verfügbar. Abhängig von Ihrer Funktion und den in Ihrem Contact Center verwendeten Zeitprofilgruppen und Kanälen werden möglicherweise nicht alle in der Abbildung dargestellten Filter angezeigt.

Die Schaltflächen **Zeitprofilgruppe** und **Kanal** sind Schaltflächen zum Ein-/Ausstellen. Sie können Metriken für eine beliebige Kombination der verfügbaren Zeitprofilgruppen und Kanäle auf Ihrem Dashboard anzeigen.

1. Zeitprofilgruppe

Konfigurierte *Zeitprofilgruppen* sind als anklickbare Schaltflächen verfügbar. Filtern Sie die Informationen auf dem Dashboard anhand dieser Schaltflächen nach Zeitprofilgruppe (Kurz, Mittel und Lang). Die folgenden Werte bilden die Standardwerte für die Zeitprofilgruppen:

- 5 Minuten/Gleitend für eine Gruppe „Kurz“
- 30 Minuten/Zunehmend für eine Gruppe „Mittel“
- 24 Stunden/Zunehmenden für eine Gruppe „Lang“

Sie haben gegebenenfalls Zugriff auf die Verwaltungsoberfläche von Frontline Advisor, auf der Sie die Werte für die Zeitprofilgruppe anpassen können. Alternativ kann ein Systemadministrator diese Werte für Sie anpassen.

2. Kanäle

Verfügbare *Kanäle* werden als anklickbare Schaltflächen angezeigt. *Kanäle* sind die Methoden, anhand derer Agenten mit Kunden kommunizieren (z. B. Telefon, was auch als *Sprache* bezeichnet wird, E-Mail und Chat). Verwenden Sie diese Schaltflächen, um Informationen im Dashboard nach Kanal zu filtern. Beispiel: Wenn Sie nur Metriken im Zusammenhang mit E-Mail-Interaktionen sehen möchten, klicken Sie auf die Kanalschaltfläche **E-Mail**.

Kann ich Metriken zu meiner Dashboardanzeige hinzufügen oder entfernen?

Wenn Sie die Schaltfläche **Spaltenauswahl** () in der Symbolleiste von Frontline Advisor sehen,

können Sie auswählen, welche Metriken auf Ihrem Dashboard angezeigt und welche ausgeblendet werden sollen. Beispiel: Ihre Auswahl der Dashboardmetriken basiert eventuell auf bestimmten Aspekten der Team- und Agentenleistung, 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.

Wenn Ihnen die Schaltfläche **Spaltenauswahl** () in der Symbolleiste angezeigt wird, klicken Sie darauf, um das Fenster **Spaltenauswahl** zu öffnen. In diesem Fenster können Sie auswählen, welche Metriken auf Ihrem Dashboard angezeigt werden sollen. Genesys empfiehlt, die Anzahl der Metriken zu minimieren, die Sie aktiv auf Ihrem Dashboard verfolgen. Zeigen Sie nur einige wenige Schlüsselmetriken gleichzeitig an. Zu viele Metriken sind gleichbedeutend mit zu vielen Informationen zur Verarbeitung. Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Ziele für Ihre Teams und verfolgen Sie Metriken nach, die spezifisch für diese Ziele gelten.

Wählen Sie im Fenster **Spaltenauswahl** anhand der Dropdown–Liste **Auswählen** aus, welche Metriken im Teilfenster **Ausgewählte Metriken** angezeigt werden sollen. Metriken im Teilfenster **Ausgewählte 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. 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 die Liste **Ausgewählte Metriken** verschoben und Ihrer Dashboardanzeige hinzugefügt.

Verwenden Sie die Filter im oberen Bereich des Teilfensters oder geben Sie einige oder alle der Metriknamen in das Feld **Suche** ein, um Ihre Suche nach einer bestimmten Metrik im Teilfenster **Verfügbare Metriken** einzugrenzen.

Um eine Metrik aus Ihrem Dashboard zu entfernen, entfernen Sie einfach das Häkchen aus dieser Metrikzeile im Teilfenster **Ausgewählte Metriken**. Wenn Sie auf **Anwenden** klicken, wird diese Metrik in das Teilfenster **Verfügbare Metriken** verschoben und aus Ihrem Dashboard entfernt.

Wo finde ich Informationen über eine Metrik?

Die Metrikbeschreibungen finden Sie in den QuickInfos auf Ihrem Dashboard. Zeigen Sie mit Ihrem Mauszeiger auf die Überschrift einer beliebigen Metrikspalte, um QuickInfos anzuzeigen. Die QuickInfo umfasst den Anzeigenamen der Metrik, den Kanal, die Zeitprofilgruppe und eine Beschreibung der Metrik. Genesys stellt außerdem ein *Performance Management Advisors Metrics Reference Guide* zur Verfügung.

Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Metriken auf dem Dashboard angezeigt werden?

Wenn Sie mit dem Frontline Advisor-Dashboard arbeiten, werden Sie eventuell feststellen, dass einige Metriken nützlicher als andere sind. Wenn Sie im Teilfenster **Hierarchie** oder **Team** fortlaufend hin- und herblättern, um bestimmte Metriken zu suchen, sollten Sie diese Metriken eventuell in die Ansicht in den Teilfenstern des Dashboards verschieben. Sie können die Reihenfolge ändern, in der die Metriken angezeigt werden, indem Sie eine Spaltenüberschrift an eine andere Position ziehen. Die einzige Ausnahme bildet die Spalte **Agentenname**. Wenn diese Spalte in Ihrem Teilfenster **Team** vorhanden ist, können Sie sie nicht verschieben.

Warum zeigen einige Metriken einen Wert „k. A.“ an?

Möglicherweise werden statt numerischen Werten "k. A." oder Bindestriche für einige Metriken auf Ihrem Dashboard angezeigt. „k. A.“ weist auf einen der folgenden Zustände hin:

- Daten sind temporär nicht für diese Metrik verfügbar
- die Anzahl der angemeldeten Agenten ist kleiner als die "minimale Agentenanzahl", die für das Team festgelegt wurde. Hierbei handelt es sich um eine globale Systemeinstellung, die nicht spezifisch für die Advisors-Module gilt.

Ein Bindestrich (-) bedeutet, dass die Daten nie für diese Metrik der Gruppe oder des Agenten verfügbar sind. Dies weist nicht zwangsläufig auf ein Problem hin. Es kann mit Datenquelleneinschränkungen zusammenhängen.

Welche Tastenkombinationen kann ich mit dem barrierefreien Dashboard verwenden?

Als Alternative zur Standardnavigation im Browser können Sie Tastenkombinationen mit der Bildschirmsprachausgabesoftware für die barrierefreie Nutzung verwenden. Frontline Advisor unterstützt die JAWS Standard-Software. Sie können die folgenden Tastenkombinationen im barrierefreien Frontline Advisor-Dashboard verwenden.

Tastenkombination	Funktion „Barrierefreiheit“
T	Wechselt zur Frontline Advisor-Teilfenstertabelle 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.

Tastenkombination	Funktion „Barrierefreiheit“
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.
B	Beendet (schließt) die barrierefreie Oberfläche

Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Daten in den Teilfenstern angezeigt werden?

Die Möglichkeit, Informationen in den Teilfenstern des Dashboards zu sortieren, wird über **Benutzerrollen** gesteuert. Sie können nur dann Informationen in den Teilfenstern sortieren, wenn Ihre Rolle über die entsprechende Berechtigung verfügt. Wenn diese Berechtigung in Ihrer Rolle enthalten ist, können Sie die Daten in einer beliebigen Spalte der Teilfenster **Team** und **Teamalarme** sortieren, indem Sie auf die Überschrift der Spalte klicken. Wenn Sie beispielsweise die Spalte **Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit** sortieren, erhalten Sie einen kurzen Überblick über die Agenten mit den längsten bzw. kürzesten durchschnittlichen Nachbearbeitungszeiten. Eine blaue Linie wird unter einer Spaltenüberschrift angezeigt, um anzugeben, dass Sie die Daten in diesem Teilfenster basierend auf dieser Spalte sortiert haben.

Beim Teilfenster **Hierarchie** muss die Baumstruktur (Gruppen innerhalb von Gruppen) beibehalten werden, sodass eine Sortierung in diesem Teilfenster nicht möglich ist.

Die Reihenfolge, in der Daten sortiert werden, wird beibehalten, auch wenn Sie sich abmelden. Bei Ihrer nächsten Anmeldung werden Daten in den Spalten basierend auf der Reihenfolge sortiert, die Sie zuletzt in Ihrer vorherigen Sitzung ausgewählt haben.

Wenn Sie aufgrund Ihrer Rolle Daten nicht sortieren können oder wenn Sie die Reihenfolge, in der Daten in den Spalten sortiert werden, nie geändert haben, wird die Standardsortierung verwendet. Weitere Informationen zur Standarddatensortierung in jedem Teilfenster erhalten Sie unter **Teilfenster „Team“** und **Teilfenster „Teamalarme“**.

Siehe auch [Kann ich die Reihenfolge ändern, in der Metriken auf dem Dashboard angezeigt werden?](#)

Wie funktioniert die Suche im Teilfenster **Team**?

Anhand des Felds **Suche** über dem Teilfenster **Team** können Sie die Informationen filtern, die im Teilfenster angezeigt werden. Nehmen wir beispielsweise an, dass Sie die Metrikspalte **Agenten-Skills** zu Ihrem Teilfenster **Team** hinzugefügt haben. Sie können einen Skill-Namen in das Feld **Suche** im oberen Bereich des Teilfensters **Team** eingeben. Geben Sie den vollständigen Skill-Namen oder

nur einen Teil des Namens ein. Das Teilfenster **Team** zeigt nur Agenten an, deren Skills die von Ihnen eingegebene Suchzeichenfolge beinhalten.

Wie finde ich Informationen zu einem bestimmten Agententeam?

The image shows a three-step navigation process in the Frontline Advisor Manager interface:

- Hierarchy:** A table showing call volume for different teams. The 'Blue agent team' is selected.

	Calls Handled
Sales	1105
Agents-Canada	1105
Customer Care	2881
Green agent team	2004
Blue agent team	877
- Team:** A list of agents within the selected team. 'Earl Wright' is highlighted.

Agent Name	Average Wrap Time
Amelie Blau	228
Connie Jawa	806
David Gagnon	116
Earl Wright	28
- Team Alerts:** A table showing alerts for the selected agent.

Agent Name	Details	Time	Note
Earl Wright	Agent has no long calls	2017-04-17 16:42	Coached agent
Earl Wright	Agent is short calling	2017-04-17 16:46	/

Navigieren Sie zur Überwachung eines bestimmten Agententeams im Teilfenster **Hierarchie**, bis Sie das Agententeam (1) gefunden haben. Agententeams sind mit einem Agententeamsymbol (👤) gekennzeichnet. Sobald Sie ein Agententeam im Teilfenster **Hierarchie** ausgewählt haben, wird im Teilfenster **Team** die Liste der Agenten, die Mitglieder dieses Teams sind, sowie die Aktivität der einzelnen Agenten (2) angezeigt. Wenn mindestens ein Agent im ausgewählten Agententeam vorhanden ist, dessen Aktivität einen regelbezogenen Alarm generiert, werden Details jedes Alarms im Teilfenster **Teamalarme** angezeigt, einschließlich der Namen der Agenten, die die Alarme auslösen, und der betroffenen Regeln (3).

Wichtig

Wenn die Anzahl der angemeldeten Agenten kleiner als die für das Team festgelegte minimale Agentenanzahl ist, werden Leistungsmetriken im Teilfenster **Hierarchie** als k. A. angezeigt. Im Teilfenster **Team** werden die Werte wie gewöhnlich angezeigt.

Sie können auch nach einem Team (oder einer anderen Gruppe) suchen, indem Sie einen Namen in das Feld **Suche** oberhalb des Teilfensters **Hierarchie** eingeben. Die Funktion **Suche** agiert als ein Filter für das Dashboard. Im Teilfenster **Hierarchie** werden alle *Knoten* (d. h., Gruppen) mit Ausnahme derer gelöscht, die den Suchkriterien entsprechen. Die Suche wird auf die Hierarchieknoten eingeschränkt, die in Ihrem Teilfenster **Hierarchie** aufgeführt sind, und gibt keine Ergebnisse für Gruppen- oder Teamnamen zurück, die Sie normalerweise nicht in Ihrer Steuerungshierarchie sehen.

Eine Beschreibung der Teilfenster des Frontline Advisor-Dashboards finden Sie unter [Einführung in das Frontline Advisor-Dashboard](#).

Siehe auch [Wie zeige ich Metriken an, die spezifisch für eine Zeitprofilgruppe oder einen Interaktionstyp sind?](#)

Kann ich mehrere Frontline Advisor-Dashboardsitzungen öffnen?

Sie können die Performance Management Advisors-Module in Microsoft Internet Explorer, Google Chrome oder Mozilla Firefox öffnen. Außerdem können Sie mehrere Sitzungen von Advisors gleichzeitig öffnen. Beispiel: Möglicherweise möchten Sie zwei Frontline Advisor-Sitzungen gleichzeitig ausführen oder das Modul „Administration“ in einem Browserfenster und das Frontline Advisor-Dashboard in einem anderen Fenster öffnen.

Die Advisors-Dashboards agieren wie jedes andere Browserfenster. Sie können mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Advisors-Moduls in der Navigationsleiste klicken und das Modul in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster öffnen.

Tipp

Genesys empfiehlt, dass Sie einen einzigen Webbrowsertyp verwenden, wenn Sie mit Advisors-Anwendungen arbeiten.

Wann hat mein Dashboard zuletzt Daten aktualisiert und kann ich die Aktualisierungen anhalten?



Auf dem Frontline Advisor-Dashboard werden aktualisierte Informationen basierend auf einem konfigurierten Zeitintervall automatisch empfangen. Sie sind möglicherweise für die Konfiguration dieses Zeitintervalls verantwortlich. Alternativ kann eine Person aus dem Systemadministratorteam in Ihrem Unternehmen die Konfiguration für Sie übernehmen.

1. Dashboard anhalten

Sie können das Dashboard anhalten, wenn Sie die automatischen Datenaktualisierungen vorübergehend unterbrechen möchten. Beispiel: Eventuell möchten Sie Daten detailliert analysieren oder einige Aspekte der Informationen, die sich momentan auf Ihrem Dashboard befinden, mit einem Kollegen erörtern. Die Statusanzeige für die Datenverbindung (3) wird in den gelben Status (↔) geändert, wenn Sie das Dashboard anhalten. Dieses Verhalten ist normal. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Starten** (▶), um zur dynamischen Datenanzeige zurückzukehren. Die Statusanzeige für die Datenverbindung wird grün (↔) und die Echtzeit-Aktualisierungen werden fortgesetzt.

2. Zeitstempel

Unter normalen Umständen empfängt das Frontline Advisor-Dashboard Daten in regelmäßigen Abständen. Wenn jedoch keine neuen Daten zur Anzeige vorhanden sind, wird der Zeitstempel am oberen Rand Ihres Dashboards nicht geändert. Überprüfen Sie den Zeitstempel, um zu ermitteln, wann aktualisierte Daten zuletzt empfangen wurden. Wenn der Zeitstempel für einen sehr langen Zeitraum keine Aktualisierungen anzeigt, sollten Sie sich an Ihren Systemadministrator wenden. Er oder sie stellt durch eine Prüfung sicher, dass die Quelle der Daten richtig funktioniert.

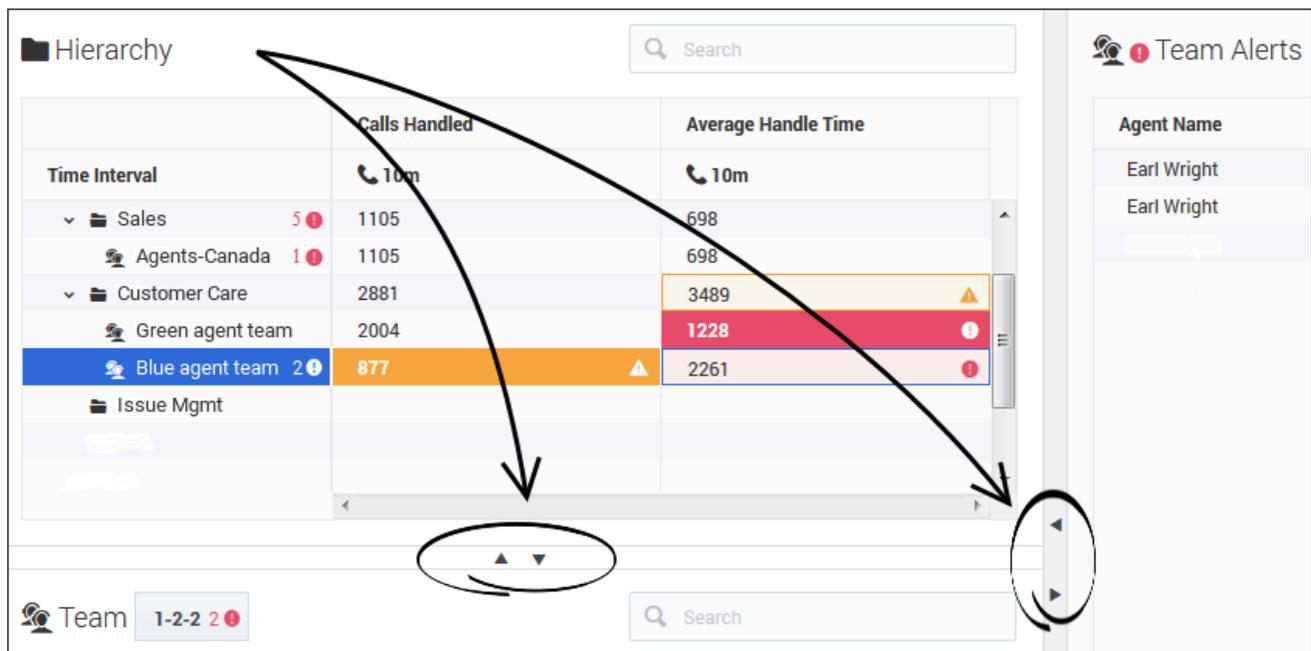
3. Statusanzeige für die Datenverbindung

Die Farbe der Statusanzeige wird geändert, wenn Sie auf die Schaltfläche **Anhalten** klicken, oder wenn ein Konnektivitätsproblem auftritt. Die Anzeige kann grün, gelb oder rot sein. Sie wird beispielsweise gelb, wenn Sie das Dashboard anhalten. Melden sie es Ihrem Systemadministrator, wenn die Anzeige rot (↔) ist. Rot weist darauf hin, dass Frontline Advisor keine Daten mehr empfängt.

Kann ich die Größe der Teilfenster auf meinem Dashboard anpassen?

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 () sehen, und klicken und ziehen Sie anschließend.

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



Kann ich die Spaltenbreite anpassen?

Sie können die Breite einzelner Spalten in den Teilfenstern Ihres Dashboards anpassen, indem Sie den Mauszeiger ziehen, wenn er sich neben einem Spaltenumbruch in einen Fensterteiler () ändert. Es ist eine standardmäßige Mindestbreite für Spalten vorhanden. Sobald Sie die Mindestbreite erreichen, können Sie die Spalte nur vergrößern.

Wenn Sie eine oder mehrere Spalten anhand der **Spaltenauswahl** zu Ihrem Dashboard hinzufügen, wird die Breite der Spalten automatisch angepasst.