



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

Erste Schritte

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Erste Schritte
  - 1.1 Einführung in das Frontline Advisor-Dashboard
  - 1.2 Teilfenster „Hierarchie“
  - 1.3 Teilfenster „Team“
  - 1.4 Teilfenster „Teamalarme“
  - 1.5 Spracheinstellungen für Ihr Dashboard auswählen
  - 1.6 Persönliche Einstellungen ändern oder abmelden
  - 1.7 Rollenbasierter Zugriff
  - 1.8 Navigieren in den Advisors-Anwendungen

# 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 Alarme 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

The screenshot displays the Frontline Advisor Dashboard interface. At the top, there are navigation tabs: "Advisors", "Contact Center Advisor", "Frontline Advisor", and "Administration". The user's name "jbmrlow" and a help icon are visible in the top right. Below the navigation, there are buttons for "Short", "Long", and "All". The main content area is divided into three sections:

- Hierarchy (1):** A table showing call statistics for various agent groups. The "Social Media Agent Group" is highlighted in blue.
- Team (2):** A table showing agent status for the "Social Media Agent Group". Earl Wright is marked as "Alert" (true).
- Team Alerts (3):** A table showing alerts for Earl Wright, such as "Agent has no long calls" and "Agent is short calling".

Name	Calls Handled	Transferred
FA	3,895	15
Agent Group 20001	480	6
Agent Group 20002	309	2
Agent Group 80000	420	2
Agent Group 80001	454	3
Agent Group 80002	654	0
Agent Group 80003	522	-
Social Media Agent Group	348	1

Agent Name	Alert	State	Time In ...	Agent Id
Amelie Blau	false	Logged On	1752:44:11	[defaultTena...
Connie Jawa	false	Logged On	1752:44:12	[defaultTena...
David Gagnon	false	Logged On	1752:44:12	[defaultTena...
Earl Wright	true	Logged On	1756:24:09	[defaultTena...

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

Das Frontline Advisor-Dashboard verfügt über drei Teilfenster:

<b>1. Teilfenster „Hierarchie“</b>	Das Teilfenster <b>Hierarchie</b> ist eine zusammenfassende Ansicht der obersten Ebene von Gruppen und Agententeams, die Sie überwachen.
<b>2. Teilfenster „Team“</b>	Das Teilfenster <b>Team</b> stellt detaillierte Informationen über das Agententeam bereit, das Sie im Teilfenster <b>Hierarchie</b> ausgewählt haben.
<b>3. Teilfenster „Teamalarme“</b>	Das Teilfenster <b>Teamalarme</b> enthält Informationen über alle <b>regelbezogenen Alarme</b> , die zurzeit für das Agententeam aktiv sind, das im Teilfenster <b>Hierarchie</b> 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“

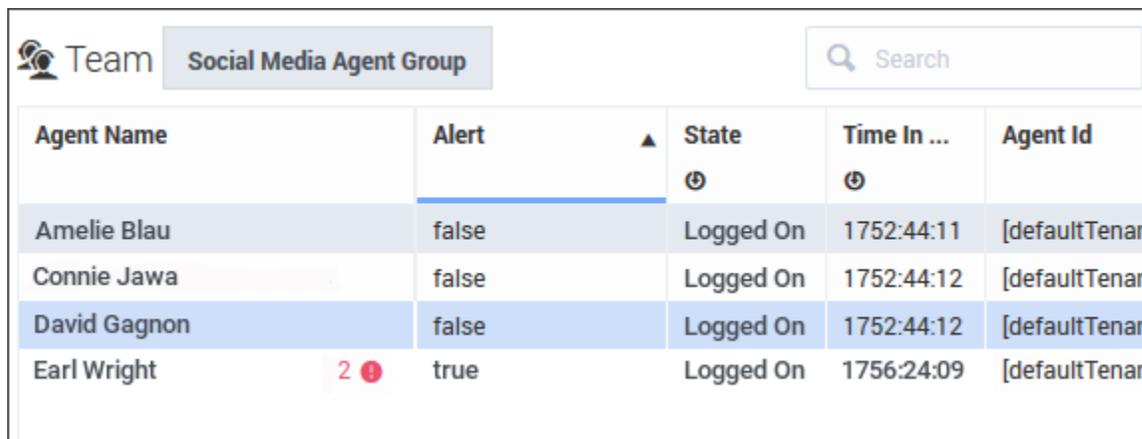
Name	Calls Handled	Transferred
FA	3,895	15
Agent Group 20001	480	6
Agent Group 20002	309	2
Agent Group 80000	420	2
Agent Group 80001	454	3
Agent Group 80002	654	0
Agent Group 80003	522	-
Social Media Agent Group <span style="float: right;">2 ⓘ</span>	348	1

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 Abteilungsnamen 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“



Agent Name	Alert	State	Time In ...	Agent Id
Amelie Blau	false	Logged On	1752:44:11	[defaultTena
Connie Jawa	false	Logged On	1752:44:12	[defaultTena
David Gagnon	false	Logged On	1752:44:12	[defaultTena
Earl Wright	2 	Logged On	1756:24:09	[defaultTena

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 age
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:

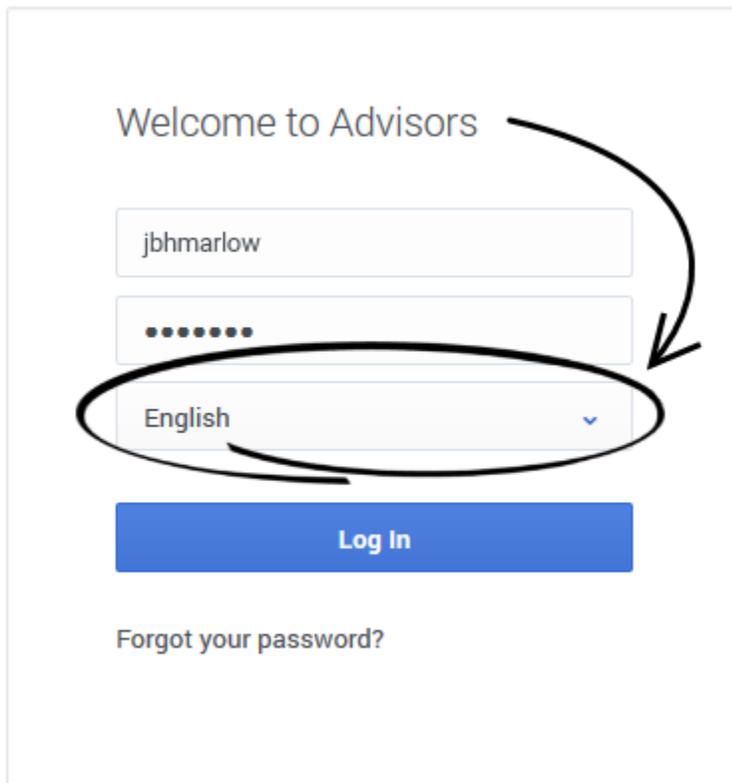
Wenn auf Ihrem Dashboard die vollständigen Namen der Agenten angezeigt werden, können Sie auf die Spaltenüberschrift **Agentenname** klicken, um die Liste der Agenten alphabetisch nach Nachname in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Kann 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 Alarime im Zusammenhang mit Geschäftsregeln werden im Teilfenster **Teamalarime** angezeigt. Wenn Agenten nur schwellenwertbezogene Alarime generieren, bleibt das Teilfenster **Teamalarime** leer.

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

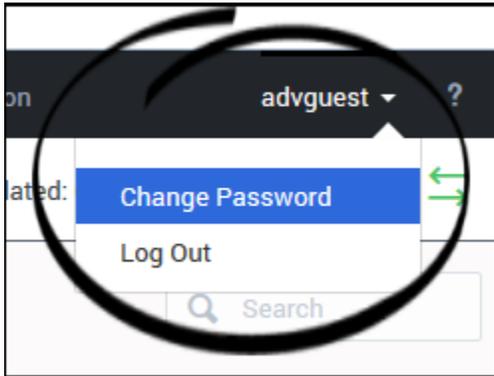
## Spracheinstellungen für Ihr Dashboard auswählen



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:

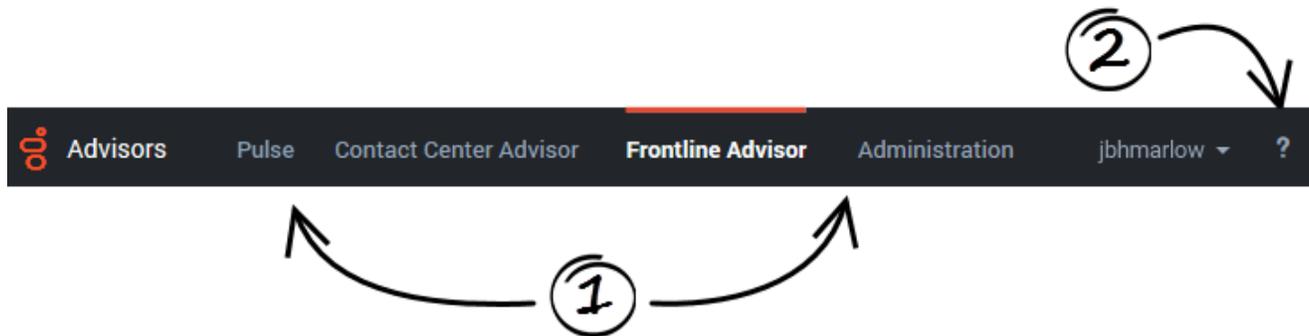
- Advisors-Module
- Verschiedene Bereiche der Advisors-Dashboards, z. B. die Dashboard-Teilfenster und die Metriken und Alarme, die in diesen Teilfenstern angezeigt werden
- *Knoten* (Gruppen) im **Teilfenster „Hierarchie“**

Aufgrund dieser Rollenzuweisungen wird Ihr Dashboard möglicherweise leicht anders als die Beispieldashboards 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.



<b>1. Verfügbare Anwendungen</b>	<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 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 <a href="#">Kann ich mehrere Frontline Advisor-Dashboardsitzungen öffnen?</a></p>
<b>2. Hilfethemen (Schnellzugriff auf dieses Dokument)</b>	<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 angemeldet sind, können Sie unter <a href="#">Genesys documentation site</a> auf dieses Dokument zugreifen.</p>