



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

Hilfe zu Genesys Contact Center Advisor und Workforce Advisor

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 Zeitpläneinhaltungen 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.

Anzeigen von CCAdv und WA-Dashboards auf einem Mobilgerät

Beginnend mit Advisors-Version 9.0 können Sie Ihre CCAdv- oder WA-Hierarchie und Alarmer auf Ihrem Mobilgerät anzeigen. Die mobile Ansicht von Advisors ist als Expressservice konzipiert, mit dem Sie auf einfache Weise die Teilfenster **Contact Centers** und **Alarmer** auf jedem Mobilgerät mit einem **unterstützten Browser** aufrufen können. Weitere Informationen über die mobile Ansicht finden Sie unter **CCAdv/WA-Dashboard für die mobile Ansicht**.

Barrierefreie Oberfläche

Advisors-Produkte enthalten eine barrierefreie Oberfläche für Benutzer mit eingeschränktem Sehvermögen. Weitere Informationen finden Sie unter **Barrierefreiheit**.