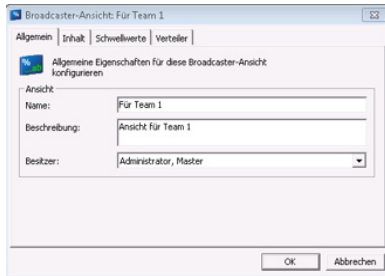


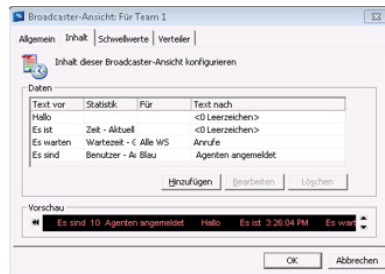
Erstellen einer Broadcaster Ansicht

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Broadcaster Ansicht zu erstellen:

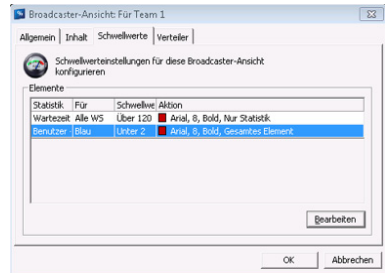
1. Erstellen einer neuen Broadcaster Ansicht.



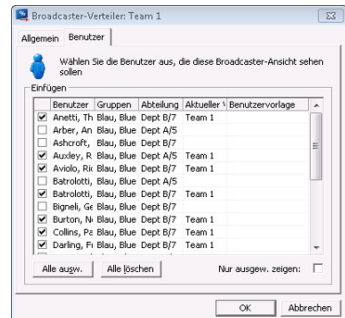
2. Konfiguration des Inhalts der Broadcaster Ansicht Broadcaster Ansicht.



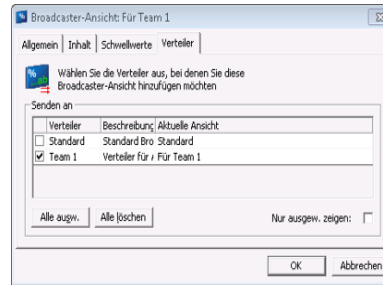
3. Schwellwerteinstellungen für die Broadcaster Ansicht konfigurieren.



4. Verteiler für die Ansicht erstellen.



5. Die Broadcaster-Ansicht einem oder mehreren Verteilern zuordnen.



Zur Auswahl stehende Statistiken im Reiter Inhalt der Broadcaster-Ansicht

Nur Text
Datum / Uhrzeit Variable
Zeit – Aktuell
Datum – aktuell
Kontakt Variable
Ursprung
Ziel
Rufende Nebenstelle
Warteschlange
Wartezeit
Beschreibung
Gruppen, Virtuelle Gruppen
Variablen
Wartende Kontakte – Alle
Wartende Kontakte – Primär
Wartende Kontakte – Überlauf
Benutzer – Angemeldet
Benutzer – Frei
Benutzer – Abwesend
Benutzer – Beschäftigt
Benutzer – Bearbeitet Weitergeleitet
Benutzer – Bearbeitet Direkt
Benutzer-Variable
Auslastung
Bearbeitete Kontakte – Weitergeleitet
Bearbeitete Kontakte – Direkt
Aktuelle Bearbeitungszeit
Durchschnittliche Zeitdauer – Gespräch Weitergeleitet
Durchschnittliche Zeitdauer – Besetzt
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Weitergeleitet
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Weitergeleitet
ausgenommen Nachkontaktaktivität
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Halten
Weitergeleitet
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Direkt
Prozentuale Bearbeitungszeit – Weitergeleitet
Prozentuale Zeitdauer – Frei
Prozentuale Zeitdauer – Abwesend
Prozentuale Zeitdauer – Besetzt
Prozentuale Bearbeitungszeit – Direkt
Aktuell – Benutzeranwesenheit
Zeitdauer – Benutzeranwesenheit

Unify OpenScape Contact Center

Agent Portal Web Broadcast Center

Kurzanleitung

A31003-S22B0-U104-01-0019

03/2023

mitel.com



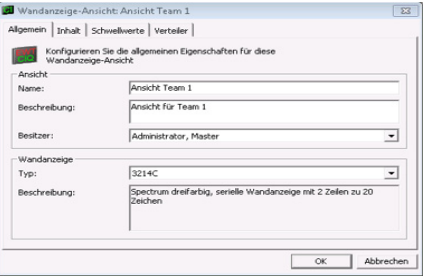
2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.

Aktuell – Bearbeitungszustand
Zeitdauer – Bearbeitungszustand
Durchschnittliche Zeitdauer – Nachkontaktaktivitäten
Durchschnittliche Zeitdauer – Bearbeitet Weitergeleitet
Durchschnittliche Zeitdauer – Rückfrage Weitergeleitet
Gesamtzeit – Bearbeitet
Gesamtzeit – Bearbeitet ausgenommen Nachkontaktaktivität
Warteschlagen-Variable und Aggregat Variable
Wartezeit – Geschätzt Aktuell Angenommen
Kontakte – In Warteschlange
Abbruchrate – Aktuell
Abbruchrate – Schicht
Annahmerate – Aktuell
Annahmerate – Schicht
Kontakte – Überlauf
Kontakte – Empfangen
Kontakte – Empfangen – Netzwerkeingang
Kontakte – Umgeleitet – Netzwerkeingang
Kontakte – Umgeleitet – Außerhalb Einzugsbereich
Kontakte – Angenommen
Kontakte – Abgebrochen
Kontakte – Umgeleitet
Service Level – Aktuell
Service Level – Geschätzt
Service Level – Schicht
Wartezeit – Ältester Kontakt
Wartezeit – Durchschnittlich Aktuell Angenommen
Wartezeit – Durchschnittlich Aktuell Abgebrochen
Wartezeit – Durchschnittlich Schicht Angenommen
Wartezeit – Durchschnittlich Schicht Abgebrochen

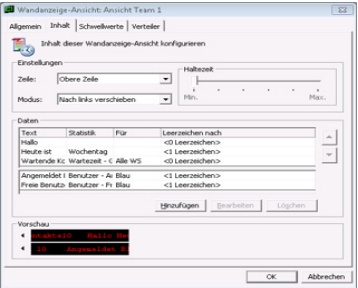
Erstellen einer Wandanzeige-Ansicht

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Wandanzeigen-Ansicht zu erstellen:

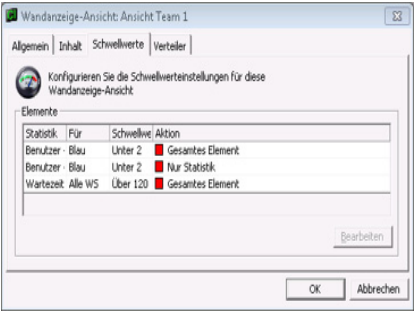
- 1. Erstellen einer neuen Wandanzeige-Ansicht.



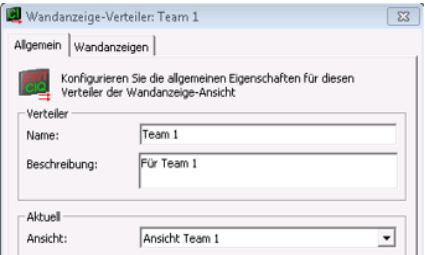
- 2. Konfiguration des Inhalts der Wandanzeigen-Ansicht.



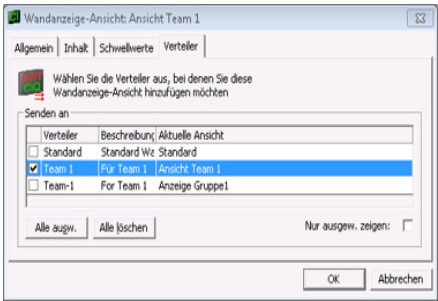
- 3. Schwellwerteinstellungen für die Wandanzeigen-Ansicht konfigurieren.



- 4. Verteiler für die Ansicht erstellen.



- 5. Die Wandanzeigen-Ansicht einem oder mehreren Verteilern zuordnen.



Zur Auswahl stehende Statistiken im Reiter Inhalt der Wandanzeige-Ansicht

Nur Text

Datum / Uhrzeit Variable

12-Stunden-Format

24-Stunden-Format

MM/TT/JJ

TT/MM/JJ

MMM.TT, JJJJ

Wochentag

Gruppen, Virtuelle Gruppen Variablen*

Wartende Kontakte – Alle

Wartende Kontakte – Primär

Wartende Kontakte – Überlauf

Benutzer – Angemeldet

Benutzer – Frei

Benutzer – Abwesend

Benutzer – Beschäftigt

Benutzer – Bearbeitet Weitergeleitet

Benutzer – Bearbeitet Direkt

Warteschlagen-Variable und Aggregat Variable*

Wartezeit – Geschätzt Aktuell Angenommen

Kontakte – In Warteschlange

Abbruchrate – Aktuell

Abbruchrate – Schicht

Annahmerate – Aktuell

Annahmerate – Schicht

Kontakte – Überlauf

Kontakte – Empfangen

Kontakte – Empfangen – Netzwerkeingang

Kontakte – Umgeleitet – Netzwerkeingang

Kontakte – Umgeleitet – Außerhalb Einzugsbereich

Kontakte – Angenommen

Kontakte – Umgeleitet

Service Level – Aktuell

Service Level – Geschätzt

Service Level – Schicht

Service Level – Shift

Wartezeit – Ältester Kontakt

Wartezeit – Durchschnittlich Aktuell Angenommen

Wartezeit – Durchschnittlich Aktuell Abgebrochen

Wartezeit – Durchschnittlich Schicht Angenommen

Wartezeit – Durchschnittlich Schicht Abgebrochen

* Diese Statistiken sind die selben wie in einer Broadcaster-Ansicht.