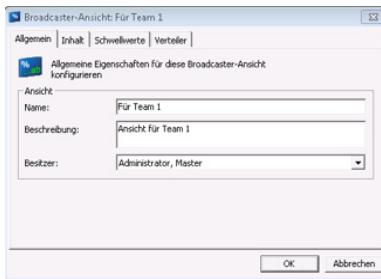


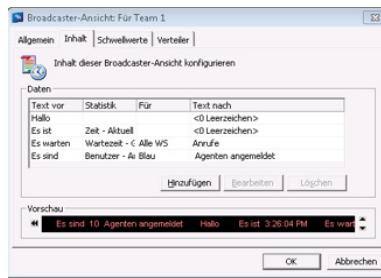
## Erstellen einer Broadcaster Ansicht

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

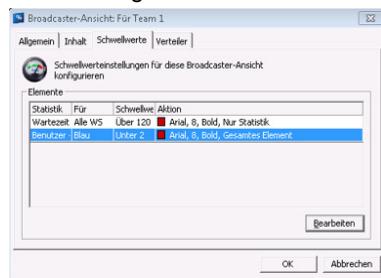
### 1. Erstellen einer neuen Broadcaster Ansicht.



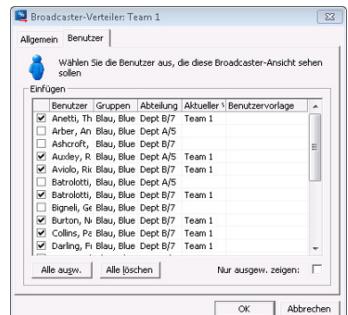
### 2. Konfiguration des Inhalts der Broadcaster Ansicht Broadcaster Ansicht.



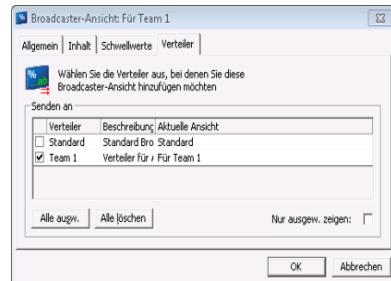
### 3. Schwellwerteinstellungen für die Broadcaster Ansicht konfigurieren.



### 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 Zeittdauer – Gespräch Weitergeleitet  
Durchschnittliche Zeittdauer – Besetzt  
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Weitergeleitet  
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Weitergeleitet  
ausgenommen Nachkontaktaktivität  
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Halten  
Weitergeleitet  
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Direkt  
Prozentuale Bearbeitungszeit – Weitergeleitet  
Prozentuale Zeittdauer – Frei  
Prozentuale Zeittdauer – Abwesend  
Prozentuale Zeittdauer – Besetzt  
Prozentuale Bearbeitungszeit – Direkt  
Aktuell – Benutzeranwesenheit  
Zeittdauer – Benutzeranwesenheit

# Unify OpenScape Contact Center

## Agent Portal Web Broadcast Center

## Kurzanleitung

A31003-S22B0-U104-01-0019

03/2023

mitel.com

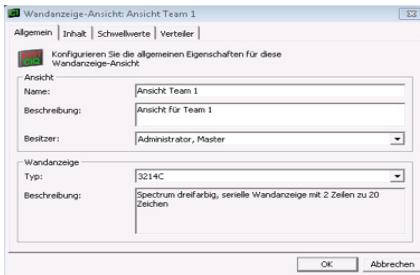


Aktuell – Bearbeitungszustand  
 Zeitdauer – Bearbeitungszustand  
 Durchschnittliche Zeitdauer – Nachkontaktaktivitäten  
 Durchschnittliche Zeitdauer – Bearbeitet Weitergeleitet  
 Durchschnittliche Zeitdauer – Rückfrage Weitergeleitet  
 Gesamtzeit – Bearbeitet  
 Gesamtzeit – Bearbeitet ausgenommen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

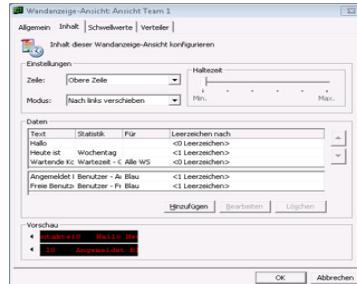
## Erstellen einer Wandanzeige-Ansicht

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

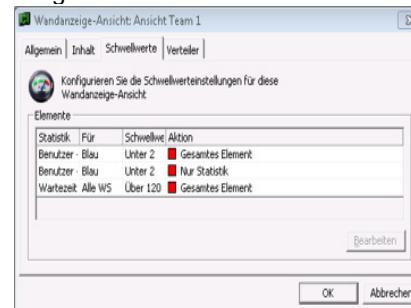
### 1. Erstellen einer neuen Wandanzeige-Ansicht.



### 2. Konfiguration des Inhalts der Wandanzeigen-Ansicht.



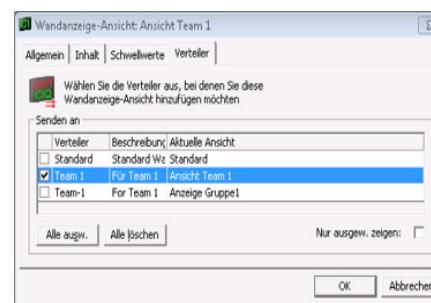
### 3. Schwellwerteinstellungen für die Wandanzeigen-Ansicht konfigurieren.



### 4. Verteiler für die Ansicht erstellen.



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



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 – Geschätz Aktuell Angenommen  
 Kontakte – In Warteschlange  
 Abbruchrate – Aktuell  
 Abbruchrate – Schicht  
 Annahmerate – Aktuell  
 Annahmerate – Schicht  
 Kontakte – Überlauf  
 Kontakte – Empfangen  
 Kontakte – Empfangen – Netzwerkeingang  
 Kontakte – Umgeleitet – Netzwerkausgang  
 Kontakte – Umgeleitet – Außerhalb Einzugsbereich  
 Kontakte – Angenommen  
 Kontakte – Umgeleitet  
 Service Level – Aktuell  
 Service Level – Geschätz  
 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.

## Zur Auswahl stehende Statistiken im Reiter Inhalt der Wandanzeige-Ansicht

### Nur Text

**Datum / Uhrzeit Variable**  
 12-Stunden-Format  
 24-Stunden-Format  
 MM/TT/JJ