



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Supervisor V12

Supervisor

Benutzerhandbuch

01/2025

Notices Senden Sie Ihr Feedback zur Verbesserung dieses Dokumentes an edoku@unify.com.

Als Reseller wenden sich für spezifische Presales-Fragen bitte an die entsprechende Presales-Organisation bei Unify oder Ihrem Distributor. Für spezifische technische Anfragen nutzen Sie die Support Knowledgebase, eröffnen - sofern entsprechender Software Support Vertrag vorliegt - ein Ticket über das Partner Portal oder kontaktieren Ihren Distributor.

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhalt

1 Kurze Einleitung	4
1.1 Supervisor-Funktionen	4
2 Bei Mobile Supervisor anmelden	5
2.1 Bildschirm mit der Serveradresse	5
2.2 Anmeldebildschirm	5
3 Web Supervisor	6
4 Details der einzelnen Registerkarten	7
4.1 Registerkarte Dashboard	7
4.2 Registerkarte Agenten	8
4.2.1 Informationen über den Agenten	9
4.3 Registerkarte Warteschlangen	10
4.4 Registerkarte Aufzeichnungen	11
4.5 Registerkarte Fähigkeiten	16
4.5.1 Berechtigungsstufe	16
4.5.2 Fähigkeits-Level und Präferenz	16
4.5.3 Filter	17
4.5.4 Fähigkeiten aktivieren/deaktivieren	17
4.5.5 Level und Präferenz ändern	18
4.5.6 Änderungen in der Datenbank speichern	18
4.5.7 Importieren/Exportieren	19

1 Kurze Einleitung

Contact-Center-Manager sind ständig unterwegs und müssen ihre Contact-Center-Abläufe überwachen, **egal, wo sie sich befinden** zu Hause, im Auto, bei der Arbeit, in der Mittagspause.

Supervisor ist eine Anwendung für Mobilgeräte und Webbrowser, die bei der effektiven Verwaltung von OpenScape Contact Center hilft, indem sie nützliche **Echtzeit**-informationen zum Contact Center und seinen Agenten bereitstellt. Die mobile Anwendung nennt sich **Mobile Supervisor** und die web-basierte **Web Supervisor**.

Mobile Supervisor unterstützt **Android** und **iOS** Geräte, einschließlich Mobiltelefone und Tablets. Um Mobile Supervisor auf Ihrem Gerät zu installieren, sind die folgenden Betriebssystemversionen erforderlich:

- Android 4.4 und 5.1 bis hin zu 7.0
- iOS 8.x, 9.x und 11.x

1.1 Supervisor-Funktionen

Was Sie mit dem Supervisor tun können:

Überwachen und steuern Sie alle wichtigen Aspekte Ihres Contact Centers, einschließlich:

- Agentenstatus und individuelle Agentendetails wie z. B. Routing-Status, verwendete Medien, bearbeitete Kontakte usw.
- Warteschlangenstatus und individuelle Warteschlangendetails wie z.B. durchschnittliche Wartezeit, Anzahl weitergeleiteter Anrufe usw.
- Ändern des Routing-Status eines Agenten (z. B. von nicht verfügbar zu abgemeldet)
- Alle verfügbaren Fähigkeiten/Gruppen für jeden Agenten anzeigen und bearbeiten.

2 Bei Mobile Supervisor anmelden

2.1 Bildschirm mit der Serveradresse

Wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal öffnen, wird Ihnen der Bildschirm **Serveradresse** angezeigt.

1. Geben Sie im Feld **Serveradresse** den Hostnamen/die IP-Adresse des OSCC-Servers im folgenden Format ein:

- `https://<oscc_hostname>/osccwebservice`

oder

- `https://<oscc_ip>/osccwebservice`

Note: Möglicherweise müssen Sie das Kontrollkästchen **Ungültige Zertifikate zulassen** aktivieren, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Systemadministrator.

2. Klicken Sie auf **VERBINDEN**.

2.2 Anmeldebildschirm

Nachdem Sie die **Serveradresse** konfiguriert haben, wird von da an beim Öffnen der Anwendung als erster Bildschirm der **Anmeldebildschirm** angezeigt.

1. Geben Sie im Feld **Kunde** den Namen der **Geschäftseinheit** ein, mit der Sie verbunden werden möchten.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen in das Feld **Benutzername** ein.
3. Geben Sie im Feld **Passwort** Ihr Benutzerpasswort ein.
4. Tippen Sie auf **ANMELDEN**.

Note: Möchten Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des OSCC-Servers ändern, tippen Sie auf das Netzwerksymbol in der oberen rechten Ecke Ihres Bildschirms und folgen Sie den Anweisungen in [Section 2.1, "Bildschirm mit der Serveradresse"](#).

3 Web Supervisor

Web Supervisor ist eine webbasierte Anwendung, die im Vergleich zur Mobile Supervisor-Anwendung über zusätzliche Funktionen verfügt und über den OSCC Application Server-Dienst zugänglich ist.

Der Benutzer startet die Anwendung mit dem Webbrowser Google Chrome, in dem er die URI eingibt, zum Beispiel:

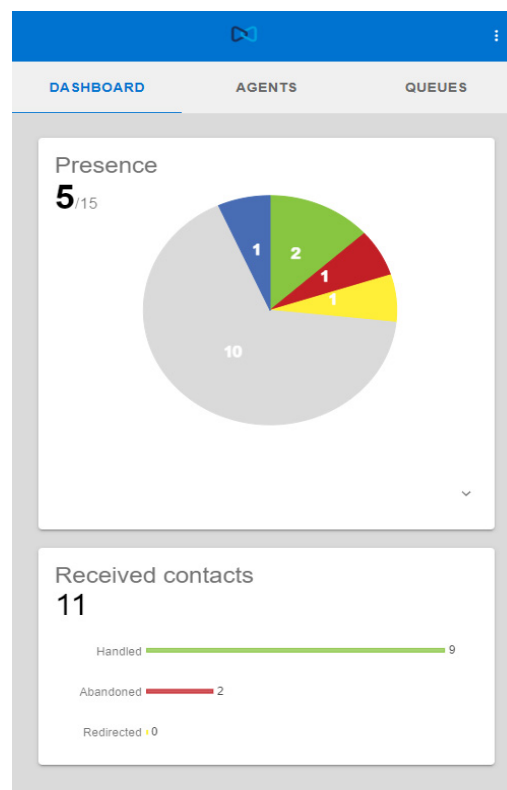
```
https://<IP-ADDRESSE-ODER-FQDN>/supervisor
```

4 Details der einzelnen Registerkarten

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Funktionalität von Mobile Supervisor nach der Anmeldung beim Contact Center-Server.

4.1 Registerkarte Dashboard

Die Registerkarte **Dashboard** ist der Hauptbildschirm von Mobile Supervisor. In dieser Registerkarte erhalten Sie einen schnellen Überblick über den Geschäftsbereich des Kontaktzentrums in Form von Karten.



Registerkarte Dashboard für Android (links) und iOS (rechts).

Die erste Karte namens **Anwesenheit** zeigt die Anzahl der angemeldeten Agenten an und gliedert sie mit einem Kreisdiagramm entsprechend ihrem Anwesenheitszustand auf. Wenn Sie auf den Pfeil unten auf der Karte klicken, wird die Legende des Kreisdiagramms angezeigt.

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Agenten

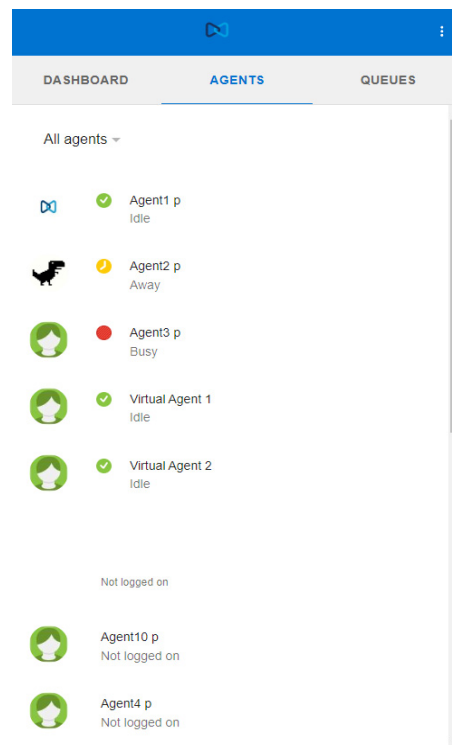
Die zweite Karte heißt **Empfangene Kontakte** und zeigt die Gesamtzahl der empfangenen Kontakte durch den Geschäftsbereich des Kontaktzentrums an. Sie listet auch in einem Diagramm auf, welche dieser Kontakte erfolgreich bearbeitet, abgebrochen oder umgeleitet wurden.

4.2 Registerkarte Agenten

Die Registerkarte **Agenten** listet alle Agenten unter Ihrer Aufsicht auf und trennt sie in zwei Hauptkategorien:

- Angemeldet
- Nicht angemeldet

Note: Die angemeldeten Agenten werden zuerst aufgelistet.



Registerkarte Agenten für Android (links) und iOS (rechts).

Standardmäßig werden die Agenten **aller von Ihnen überwachten Teams** angezeigt. Sie können das jedoch ändern, um die Agenten des Teams Ihrer Wahl anzuzeigen:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Alle Agenten**.
2. Wählen Sie im Popup-Dialog das gewünschte Team aus.
3. Tippen Sie auf **OK**.

4.2.1 Informationen über den Agenten

Um weitere Informationen über einen Agenten anzuzeigen, können Sie einfach auf seinen Namen tippen. Der neue Bildschirm, der angezeigt wird, hat die folgenden Registerkarten:

Registerkarte Details

Auf dieser Registerkarte finden Sie Details für einen Agenten wie ID und Team, Routingstatus, Anwesenheitsstatus und vieles mehr.

Sie haben auch die Möglichkeit, die folgenden Einträge zu bearbeiten:

- Routingstatus des Agenten
 - a) Tippen Sie auf die Schaltfläche **BEARBEITEN** neben dem Routingstatus.
 - b) Wählen Sie den Routingstatus Ihrer Wahl.
 - c) Tippen Sie auf **SPEICHERN**.
- Fähigkeiten oder Gruppen des Agenten

Note: Abhängig von der System-Routing-Konfiguration wird der entsprechende Eintrag (Fähigkeiten/Gruppen) angezeigt.

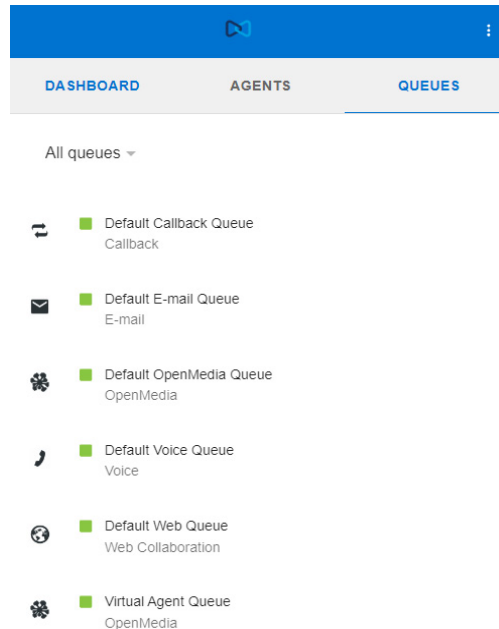
- a) Tippen Sie auf die Schaltfläche **BEARBEITEN** neben dem Feld Fähigkeiten.
- b) Wählen Sie die Fähigkeiten aus, die Sie hinzufügen/entfernen möchten.
- c) Tippen Sie auf **SPEICHERN**.

Registerkarte Aktive Kontakte

In dieser Registerkarte werden weitere Informationen zu den Kontakten angezeigt, die der Agent zu diesem Zeitpunkt bearbeitet, wie z.B. die verwendeten Medien, der Status des Kontakts und die Bearbeitungszeit.

4.3 Registerkarte Warteschlangen

Die Registerkarte **Warteschlangen** listet alle Warteschlangen unter Ihrer Aufsicht auf. Standardmäßig werden alle Warteschlangen angezeigt, aber Sie können sie nach Medientyp filtern, wenn Sie möchten.



Registerkarte Warteschlangen für Android (links) und iOS (rechts).

So filtern Sie angezeigte Warteschlangen:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Alle Warteschlangen**.
2. Wählen Sie im Popup-Dialog den gewünschten Medientyp aus.
3. Tippen Sie auf **OK**.

So überprüfen Sie Warteschlangen-Informationen:

1. Tippen Sie auf eine der aufgelisteten Warteschlangen.
2. Der Bildschirm mit Warteschlangen-Informationen wird angezeigt.

Für jede Warteschlange werden die folgenden Parameter angezeigt:

- Name: Warteschlangenname

- Warteschlange: Anzahl der wartenden Agenten in der Warteschlange
- Angemeldete Agenten: Anzahl der angemeldeten Agenten in der Warteschlange
- Inaktive Agenten: Anzahl inaktiver Agenten in der Warteschlange
- Servicelevel: Der Servicelevel definiert die Farbe des Status wie folgt:
 - Grün: Größer als oder gleich 60 und kleiner als oder gleich 100
 - Gelb: Größer als oder gleich 30 und kleiner als 60
 - Rot: kleiner als 30

4.4 Registerkarte Aufzeichnungen

Die Registerkarte Aufzeichnungen ermöglicht es Ihnen, nach Aufzeichnungen von Kontakten zu suchen, sie herunterzuladen oder sie wiederzugeben.

Die Aufzeichnungsfunktion ist nur für Mobile Supervisor über Webbrowser verfügbar und funktioniert nur auf dem Web Supervisor. Sie können auf die Anwendung über folgende URL zugreifen:

`https://<oscc_app_server_address>/supervisor`

Note: Der in OSCC konfigurierte Supervisor muss über die Manager-Anwendung die Berechtigung "Aufzeichnungen suchen" einrichten lassen. Wenn der Supervisor keine Erlaubnis zum Zugriff auf die aufgezeichneten Kontakte hat, ist die Registerkarte Aufzeichnungen im Web Supervisor nicht verfügbar.

The screenshot displays the 'RECORDINGS' tab in the OSCC web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'DASHBOARD', 'AGENTS', 'QUEUES', and 'RECORDINGS'. Below the navigation bar, the 'RECORDINGS' section is active. It features a search form with the following elements:

- Recorder:** A dropdown menu currently showing 'stcms11'.
- Search criterias:** A dropdown menu currently showing 'Date'.
- Start time:** A date and time selector showing '08/22/2024 23:59'.
- End time:** A date and time selector showing '08/23/2024 23:58'.
- Buttons:** Two buttons at the bottom right: 'SEARCH RECORDINGS' (highlighted in blue) and 'CLEAR'.

So suchen Sie nach Aufzeichnungen

Note: Die Funktion „Aufzeichnungen suchen“ erfordert Konfigurationsänderungen im Anwendungsserver-Konfigurationscenter. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Anwendungsserver“ im Benutzerhandbuch *OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, OpenScape Contact Media Service Recording*.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **AUFZEICHNUNGEN**
2. Konfigurieren Sie die folgenden Parameter:
 1. **Aufzeichnungsgerät:** Wählen Sie das Aufzeichnungsgerät, auf dem gesucht werden soll.
 2. **Suchkriterien:** Führen Sie die Suche nach folgenden Parametern aus:
 - **Datum:** Wählen Sie alle Aufnahmen für das Datumsintervall aus, indem Sie **Startzeit** und **Endzeit** auswählen
 - **Nebenstelle:** Wählen Sie aus einer Liste von Nebenstellen
 - **Agenten-ID:** Wählen Sie aus einer Liste von Agenten-IDs

Note: Sie können nur Agenten auswählen, die Sie überwachen können

- **Agentenname:** Wählen Sie aus einer Liste der Agentennamen

Note: Sie können nur Agenten auswählen, die Sie überwachen können

- **Warteschlangenname:** Wählen Sie aus einer Liste von Warteschlangennamen

Note: Sie können nur Warteschlangen auswählen, die Sie überwachen können

- **ANI:** Suche nach ANI
- **DNIS:** Suche nach DNIS

3. **Startzeit:** Die Startzeit des Suchintervalls.

4. **Endzeit:** Die Endzeit des Suchintervalls

Note: Sie können eine beliebige Kombination der Parameter auswählen

Important: Um zu Bereinigungszwecken nach allen Aufzeichnungen zu suchen, die mit einer Geschäftseinheit in Zusammenhang stehen, insbesondere bei Anrufen, für die keine CTI-Informationen vorliegen, die die zugehörigen Agenten oder Warteschlangen identifizieren, muss ein ausgewählter Supervisor die Flagge „Alles überwachen“ für Benutzer und Warteschlangen markiert haben, damit alle Aufzeichnungen für diese Geschäftseinheit angezeigt werden.

3. Klicken Sie auf **AUFZEICHNUNGEN SUCHE**. Eine Liste der Aufzeichnungen wird angezeigt, abhängig von Ihren Suchkriterien
4. Für jede der gefundenen Aufzeichnungen können Sie die folgenden Parameter auswählen, die in der Liste angezeigt werden sollen:
 - Aufzeichnungs-ID
 - Nebenstelle (standardmäßig angezeigt)
 - Name des Agenten (standardmäßig angezeigt)
 - Agenten-ID
 - Warteschlangenname (standardmäßig angezeigt)
 - Startzeit (standardmäßig angezeigt)
 - Endzeit (standardmäßig angezeigt)
 - ANI
 - DNIS
5. Sie können die aufgezeichneten Anrufe, nach denen Sie gesucht haben, anhören oder herunterladen.

Um einen aufgezeichneten Anruf abzuspielen, klicken Sie auf das Wiedergabesymbol auf der linken Seite des Anrufs, den Sie anhören möchten. Auf dem Bildschirm ist eine Audioleiste vorhanden, mit der Sie das Anhören des Anrufs starten und beenden können.

Dies ist der Bildschirm im Mozilla Firefox-Browser:

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Aufzeichnungen

Extension	Agent Name	Queue Name	Start time	End time
▶ 554181021532	Agent 1 Env54		07/09/2024, 08:21:47 AM	07/09/2024, 08:22:03 AM
▶ 554181021532	Agent 1 Env54		07/09/2024, 03:58:52 PM	07/09/2024, 03:59:12 PM
▶ 554181021532	Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/09/2024, 03:59:30 PM	07/09/2024, 03:59:39 PM

Dies wird nur im Google Chrome-Browser unterstützt:

Extension	Agent Name	Queue Name	Start time	End time
▶ 554181021533	Agent 2 Env54	Default Voice Queue	07/23/2024, 04:55:36 PM	07/23/2024, 04:56:09 PM
▶ 554181021536	Agent 5 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:36:57 AM	07/25/2024, 09:37:38 AM
▶ 554181021532	Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:38:33 AM	07/25/2024, 09:38:51 AM

Das Herunterladen der Anrufaufzeichnungsdatei unterscheidet sich zwischen Mozilla Firefox und Google Chrome.

1. Klicken Sie in Mozilla Firefox mit der rechten Maustaste auf die Audioleiste. Ein Menü mit mehreren Optionen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Audio speichern unter ...** und wählen Sie den Zielordner aus, in dem die Datei heruntergeladen werden soll

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Aufzeichnungen

Agent Name	Queue Name	Start time	End time
Agent 1 Env54		07/09/2024, 08:21:47 AM	07/09/2024, 08:22:03 AM
Agent 1 Env54		07/09/2024, 03:58:52 PM	07/09/2024, 03:59:12 PM
Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/09/2024, 03:59:30 PM	07/09/2024, 03:59:39 PM

1. Klicken Sie in Google Chrome auf die drei vertikalen Punkte auf der rechten Seite des Bildschirms. Die **Download** Option wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Download** und wählen Sie den Zielordner zum Speichern der Datei

Extension	Agent Name	Queue Name	Start time	End time
▶ 554181021533	Agent 2 Env54	Default Voice Queue	07/23/2024, 04:55:36 PM	07/23/2024, 04:56:09 PM
▶ 554181021536	Agent 5 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:36:57 AM	07/25/2024, 09:37:38 AM
▶ 554181021532	Agent 1 Env54	Default Voice Queue	07/25/2024, 09:38:33 AM	07/25/2024, 09:38:51 AM

6. Klicken Sie zum Löschen Ihrer Auswahl auf **AUSWAHL AUFHEBEN**.

4.5 Registerkarte Fähigkeiten

Mit der Registerkarte **Fähigkeiten** im Web Supervisor können Supervisoren mehrere Fähigkeiten für mehrere Agenten gleichzeitig aktivieren/deaktivieren sowie ihre Fähigkeits-Levels und Präferenzen in Masse verändern.

Die Supervisoren können auch eine Liste der Benutzerfähigkeiten in eine externe Datei im CSV-Format importieren und exportieren. Auf diese Weise kann ein Supervisor z.B. eine Gruppe von Benutzern in eine Datei exportieren, diese Datei extern bearbeiten und später wieder in das System importieren.

Note: Damit der Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** anzeigt, führen Sie die folgenden zwei Konfigurationen aus:

- Die System-Routing-Strategie muss als **Fähigkeitsbasiertes Routing** konfiguriert werden. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie in Kapitel **Umstellung auf fähigkeitsbasiertes Routing** des *Manager-Administrationshandbuchs*.
 - Web Supervisor-Benutzer müssen die Berechtigung 'Fähigkeiten' im Status 'Schreibgeschützt', 'Ändern' oder 'Voll' haben.
-

4.5.1 Berechtigungsstufe

Bei der Konfiguration der Benutzerberechtigung 'Fähigkeiten' im Status 'Schreibgeschützt' zeigt Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** an, aber Sie können sie nicht ändern. Wenn Sie die Benutzerberechtigung „Fähigkeiten“ auf den Status „Ändern“ oder „Vollständig“ konfigurieren, zeigt der Web Supervisor die Registerkarte **Fähigkeiten** an und Sie können diese ändern (z. B. eine Fähigkeit aktivieren oder deaktivieren usw.).

Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie in Kapitel **Konfigurieren der Benutzerberechtigungen** des *Manager-Administrationshandbuchs*.

4.5.2 Fähigkeits-Level und Präferenz

Web Supervisor unterstützt auch Funktionen für Fähigkeits-Levels und Präferenzen. Wenn sie aktiviert sind (auf Systemebene), zeigt Web Supervisor eine zusätzliche Ansicht, in der Supervisoren die Fähigkeiten und Präferenzen von Agenten ändern können. Detaillierte Informationen zur Konfiguration von Fähigkeiten finden Sie im Kapitel **Fähigkeits-Levels anzeigen** im *Manager-Administratorhandbuch*. Einzelheiten zu den Fähigkeits-Präferenzen finden Sie im Kapitel **Fähigkeits-Präferenzen anzeigen** im *Manager-Administrationshandbuch*.

4.5.3 Filter

Bei der Verwaltung von Benutzerfähigkeiten kann es schwierig sein, einen bestimmten Benutzer zu finden, wenn es eine große Anzahl von Benutzern gibt. Um die Suche zu erleichtern, bietet Web Supervisor drei verschiedene Filter an. Diese Filter sind:

1. **Filter nach Agentenname:** Geben Sie einen Agentennamen in das Feld **Agentenfilter** ein. Agenten, die den eingegebenen Text in ihrem Namen enthalten, werden im Raster angezeigt.
2. **Filter nach Teams:** Web Supervisor nutzt die Funktion 'Abteilung', bei der Benutzer in Teams gruppiert werden können. Alle bestehenden Teams (über die Manager-Anwendung konfiguriert) stehen zur Verfügung, so dass Supervisoren eines auswählen und nur die Agenten im Raster anzeigen können, die im ausgewählten Team zusammengefasst sind.
3. **Filter nach Fähigkeit:** Sie können Benutzer nach ihrer aktuellen Fähigkeit filtern. Wenn eine Fähigkeit ausgewählt ist, werden alle Agenten mit dieser Fähigkeit im Raster angezeigt.

Diese drei Filter können miteinander kombiniert werden.

4.5.4 Fähigkeiten aktivieren/deaktivieren

Die Registerkarte **Fähigkeiten** des Web Supervisor enthält eine Liste, in der alle überwachten Agenten angezeigt werden. Jede Zeile stellt einen Agenten dar, während jede Spalte jede im System konfigurierte Fähigkeit darstellt. Jeder Anruf enthält ein Kontrollkästchen unter den Fähigkeitsspalten.

Um eine bestimmte Fähigkeit für einen bestimmten Agenten zu aktivieren, klicken Sie auf das Kontrollkästchen, das dem Agenten und der Fähigkeit entspricht. Um eine Fähigkeit für einen Agenten zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Sie können mehrere Agenten auf einmal ändern, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Wählen Sie aus, welche Agenten Sie ändern möchten, indem Sie auf das Kontrollkästchen vor dem Namen des Agenten in der ersten Spalte klicken.
2. Klicken Sie auf **Fähigkeit auswählen**. Es wird ein Dialog angezeigt, mit dem Sie alle Fähigkeiten für die ausgewählten Agenten aktivieren/deaktivieren können. Um alle Fähigkeiten für die ausgewählten Agenten zu aktivieren, klicken Sie einfach auf **Alle auswählen**. Um alle Fähigkeiten zu deaktivieren, klicken Sie auf **Alle löschen**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern. Alle Änderungen werden auf das Raster übertragen.

Das Hauptraster zeigt bis zu 25 Agenten pro Seite auf. Wenn das System mehr als 25 Agenten enthält, können Sie auf diese über die Paginierungsschaltflächen am unteren Rand des Rasters zugreifen.

4.5.5 Level und Präferenz ändern

Ähnlich wie zum Aktivieren/Deaktivieren von Fähigkeiten zeigt Web Supervisor eine andere Ansicht an, wo es möglich ist, bestimmte Fähigkeits-Levels und/oder -Präferenzen für einen bestimmten Agenten oder für mehrere Agenten zu ändern. Um diese Ansicht anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie **Level und Präferenz anzeigen**

Note: Um diese Option zu aktivieren, müssen Fähigkeits-Level und/oder Präferenz über die Manager-Anwendung aktiviert sein.

2. Wenn Sie diese Ansicht ausgewählt haben, können Sie jede Zelle einzeln anklicken, um den Bearbeitungsmodus zu aktivieren.
3. Wählen Sie Level und Präferenz-Level (von 1 bis 9) in den entsprechenden Bedienelementen aus und klicken Sie außerhalb des Bearbeitungsbereichs (oder klicken Sie einfach auf die Tabulatortaste).
4. Um Fähigkeits-Level und Präferenz für mehrere Agenten zu ändern, wählen Sie aus, welche Agenten geändert werden sollen, indem Sie auf das Kontrollkästchen direkt vor dem Namen des Agenten klicken (in der ersten Spalte)
5. Klicken Sie auf **Level/Präferenz bearbeiten**. Es wird ein Dialog angezeigt, der Änderungen von Fähigkeits-Level und Präferenz für die ausgewählten Agenten zulässt.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um Ihre Änderungen zu speichern. Alle Änderungen werden auf das Hauptraster übertragen.

4.5.6 Änderungen in der Datenbank speichern

Wenn eine Änderung vorgenommen wird (entweder die Aktivierung/Deaktivierung einer Fähigkeit oder die Änderung von Level und/oder Präferenz), werden die Änderungen nur auf der GUI-Ebene übernommen. Änderungen können mehrfach übernommen werden, bevor sie auf dem Server gespeichert werden.

Nachdem Sie alle Änderungen durchgeführt haben, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Speichern**. Nach der Bestätigung werden Änderungen ins Produktionssystem übernommen und sofort wirksam. Um Änderungen in der Benutzeroberfläche zu verwerfen, klicken Sie auf **Zurücksetzen** in der rechten oberen Ecke.

4.5.7 Importieren/Exportieren

Sie können eine Liste der Fähigkeiten von Agenten in eine externe CSV-Datei exportieren. Dies ermöglicht es Ihnen, eine Datei extern zu ändern (mit Hilfe einer Tabellenkalkulation, eines Texteditors usw.) und sie dann wieder in das System zu importieren.

Sie können alle Benutzer-Fähigkeiten oder nur eine Reihe von Benutzern exportieren. Um die Liste des gesamten Benutzers zu exportieren:

1. Stellen Sie sicher, dass kein Filter aktiv ist
2. Klicken Sie auf **In Datei exportieren** (oben links).
3. Um eine Gruppe von Agenten zu exportieren, können Sie jeden der drei verfügbaren Filter verwenden, um Agenten herauszufiltern
4. Klicken Sie auf **In Datei exportieren** (oben links).

Note: Bei der Verwendung von Filtern werden nur die Agenten exportiert, die im Raster angezeigt werden.

So importieren Sie eine Datei:

1. Klicken Sie auf **Aus Datei importieren**
2. Wählen Sie eine lokale CSV-Datei. Wenn keine Fehler in der Datei gefunden werden, werden alle Inhalte im Raster angezeigt (auf GUI-Ebene).
3. Um die Änderungen auf dem Server zu übernehmen, klicken Sie auf **Speichern**.
4. Nach der Bestätigung werden alle aus der CSV-Datei importierten Änderungen in das Produktionssystem integriert und sofort wirksam.
5. Um die aus der Datei importierten Daten zu verwerfen, klicken Sie oben rechts auf **Zurücksetzen**.

Note: Beim Export von Daten in eine CSV-Datei enthält diese einige Metadaten, die beim Bearbeiten nicht entfernt werden können. Sie können nur Fähigkeiten ändern (sie für Agenten aktivieren oder deaktivieren) sowie Level und Präferenz ändern. Alle anderen Änderungen können die Datei beschädigen. Wenn das

Details der einzelnen Registerkarten

Registerkarte Fähigkeiten

System eine beschädigte Datei während des Importvorgangs erkennt, schlägt der Prozess komplett fehl und ein Popup wird mit einem Hinweis zur Eingrenzung des Fehlers angezeigt (z.B. Level oder Präferenz außerhalb der zulässigen Grenzen, ungültiges Zeichen usw.). Wenn dies der Fall ist, können Sie zurück zur externen Datei gehen, alle Fehler beheben und dann den Importprozess wiederholen.
