



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

Attribute im Fenster "Alarme"

# Attribute im Fenster "Alarme"

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Attribute gelten sowohl für das CCAdv-Fenster als auch für das WA-Fenster "Alarme" - mit Ausnahme der Spalte "Peripherie offline". Diese Spalte gilt nur für das CCAdv-Fenster **Alarme**.

	<b>Alarme wegen Metrik-Schwellenwertverletzung</b>	<b>"Peripherie offline"-Alarme</b>	<b>Manuelle Alarme</b>
<b>Name</b>	<p>Der Anzeigenname der Metrik-Schwellenwertverletzung und ihr aktueller Wert (in Rot [Kritisch] oder Gelb [Warnung]).</p> <p>Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf eine Metrik zeigen, wird eine kurze Beschreibung angezeigt. (Es handelt sich dabei um die Beschreibung, die auf der Seite <b>Metriken</b> des Moduls "Administration" festgelegt wurde.)</p>	<p>Zeigt "Peripherie-Gateway offline" an.</p>	<p>Die für den Alarm konfigurierte Nachricht. Die Nachricht wird auf der Seite <b>Manuelle Alarme</b> des Moduls "Administration" konfiguriert.</p>
<b>Kontext</b>	<p>Der Umfang der Metrik, d. h. geografische Region, Anwendungsgruppe, Contact Center.</p> <p>Das Anzeigeformat ist: Geografische Region/Anwendungsgruppe/Contact Center/Basisobjektname.</p>	<p>Zeigt den Namen des Contact Centers sowie der offline geschalteten Peripherie an.</p>	<p>Zeigt die Namen der dem Alarm zugeordneten Contact Center an. Da ein manueller Alarm mehreren Contact Centern zugeordnet sein kann, sind im Fenster <b>Alarme</b> für einen bestimmten manuellen Alarm mehrere Einträge vorhanden, und zwar ein Eintrag pro Contact Center.</p>
<b>Metrikwert</b>	<p>Der Wert der Metrik.</p>	<p>Zeigt "Kritisch" an.</p>	<p>Zeigt "Kritisch" an, wenn die Alarmstufe (wie im Modul "Administration" konfiguriert) 1 ist.</p> <p>Lautet die Alarmstufe 2, wird in der zweiten Zeile Warnung angezeigt.</p>
<b>Abweichung der zuletzt aktualisierten Metrik</b>	<p>Zeigt die drei folgenden Datentypen im entsprechenden Format an:</p> <p><b>▲ 5 (50%)</b></p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wertzeiger:</b> Ein Aufwärts- oder Abwärtspeil, je nachdem, ob der Wert seit der letzten Erfassung größer oder kleiner geworden ist.</li> <li>• <b>Differenzwert:</b> Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des zuletzt erfassten Werts (d. h. Differenzwert = aktueller Wert - letzter Wert).</li> <li>• <b>Differenzprozentsatz:</b> Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des zuletzt erfassten Werts, multipliziert mit dem zuletzt erfassten Wert (d. h. Differenzprozentsatz = [aktueller Wert - letzter Wert] / letzter Wert).</li> </ul> <p>Der Text wird entsprechend dem Schweregrad farblich gekennzeichnet: rot [Kritisch] oder gelb [Warnung].</p>		
<p><b>Startzeit und Dauer</b></p>	<p>Die Startzeit und Dauer der Metrik.</p> <p>Beispiel: Alarmbeginn: 15:34, Dauer: 1 Std. 50 Min.</p>		
<p><b>Schwellenwert</b></p>	<p>Die Schwellenwerte für Regelverletzungen und Warnungen.</p> <p>Schwellenwerte mit einem oberen oder unteren Limit weisen eine der folgenden Strukturen auf:</p> <p>Obere Ebene: xx bis xx oder</p> <p>Untere Ebene: xx bis xx</p> <p>Schwellenwerte mit einem oberen und unteren Limit</p>	<p>Zeigt Technisch an.</p>	<p>Zeigt Manuell - Business oder Manuell - Technisch an, je nach Typ des manuellen Alarms.</p>

	<p>haben folgende Struktur:</p> <p>Obere Ebene: xxxxxx bis xxxxxx Untere Ebene: xxxxxx bis xxxxxx</p>		
<b>Wortgrafiken</b>	<p>In der erweiterten Zelle wird ein Diagramm angezeigt, das die Metrik und die Alarmaktivität seit dem Öffnen der Wortgrafik zeigt.</p> <p>Zu jeder Leiste (Zeitintervall) wird ein ToolTip mit Datum, Uhrzeit und Metrikwert angezeigt.</p> <p>Bei jedem Zeitintervall werden die Spalten entsprechend dem Schweregrad des Alarms farblich gekennzeichnet. Metrikwerte werden gesammelt, und nach jedem Aktualisierungszyklus von 20 Sekunden wird ein Punkt gezeichnet.</p>		
<b>Aktionslinks</b>	<p>Unter der Wortgrafik befindet sich der Link <b>Bericht erstellen</b>.</p> <p><b>Bericht erstellen:</b> Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Zelle und klicken Sie dann auf diesen Link, um einen Aktionsmanagementbericht für den Zielalarm zu öffnen. Die Anzahl der (insgesamt) verfügbaren Berichte wird angezeigt.</p>		