



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

Ändern der Ansicht "Contact Center"

Ändern der Ansicht "Contact Center"

In der Ansicht **Contact Center** werden Alarme entsprechend dem ausgewählten Contact Center gefiltert und angezeigt, wobei jeder Alarm mit den zugehörigen Details in einer separaten Zelle angezeigt wird. Sie können Alarme im reduzierten oder erweiterten Modus anzeigen. Standardmäßig werden Alarme im reduzierten Modus angezeigt. Die Anzeige kann jedoch durch Klicken auf die Alarmzelle erweitert werden. Wenn Sie wieder in den reduzierten Modus zurückkehren möchten, klicken Sie erneut auf die Zelle.

Im reduzierten Modus können Sie grundlegende Alarminformationen anzeigen wie z. B.:

- Metrikname links in schwarzem Fettdruck. Je nach Alarmtyp kann dies der Name der Schwellenwertverletzungsalarm-Metrik sein.
- Der Metrikwert und die Angabe des Alarmschweregrads rechts sind farbcodiert, um entweder "Warnung" oder "Kritisch" anzuzeigen. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf die Angabe, um den oberen und unteren Schwellenwert anzuzeigen. Beispielsweise liegt der obere Schwellenwert für Warnung bei 30-40.
- Die Metrik-Startzeit und -Dauer (24-Stunden-Format) werden links in grauer Schrift angezeigt.
- Die Abweichung vom zuletzt aktualisierten Wert wird rechts angezeigt, wobei der Text entsprechend dem Schweregrad farblich gekennzeichnet ist. Ein Pfeil zeigt eine Erhöhung bzw. Verringerung des Werts an.

Im erweiterten Modus können Sie die grundlegenden Alarminformationen und darunter die Wortgrafik mit farblich gekennzeichneten Balken für "Warnung" und "Kritisch" anzeigen. Die y-Achse stellt den Metrikwert dar, die x-Achse die Zeit.

Sowohl im reduzierten als auch im erweiterten Modus können Sie den Aktionslink **Bericht erstellen** anzeigen, indem Sie mit dem Mauszeiger auf die rechte untere Ecke der jeweiligen Zeile zeigen.

Detaillierte Beschreibungen der oben aufgeführten Alarmattribute finden Sie unter [Attribute im Fenster "Alarme"](#).