



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

Anzeigen von Alarmen

Anzeigen von Alarmen

Sie können Alarme in der Landkarte oder im Fenster **Alarme** anzeigen.

Anzeigen in der Landkarte

Viele der Methoden zum Anzeigen von Alarmen in der Dashboard-Übersicht sind in CCAAdv und WA identisch (siehe [Allgemeine Landkartenansichten und Funktionalität](#)). Es gibt jedoch auch Unterschiede. Informationen zum Ändern oder Anpassen der spezifischen Ansichten Ihrer Landkarte finden Sie in den folgenden Themen:

- [Contact Center Advisor - Landkarte](#)
- [Workforce Advisor - Landkarte](#)

Im Fenster "Alarm"

Die Ansichten und Funktionen im Fenster **Alarme** gelten sowohl für CCAAdv als auch für WA. Das Fenster **Alarme** wird als separates Popup-Fenster über dem Dashboard (CCAAdv oder WA) eingeblendet, wenn Sie in der Landkarte auf die Schaltfläche **Alarme anzeigen** klicken.

Wichtig

Wenn die XML-Dateien mit Alarmen nicht verfügbar sind oder die Verbindung mit dem Server verloren gegangen ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, sobald Sie das Fenster **Alarme** öffnen.

Im Fenster **Alarme** werden Alarminformationen in einem Standardformat angeordnet. Zudem stehen Filter- und Suchmechanismen zur Verfügung, damit Sie die gewünschten Informationen über Alarme schnell finden. Es werden alle Alarmtypen aufgelistet.

- Wenn das Fenster "Alarme" vom CCAAdv-Dashboard aus geöffnet wird, zeigt es Alarme zu Schwellenwertverletzungen für Anwendungsmetriken, "Peripherie offline"-Alarme und manuelle Alarme an.
- Wird das Fenster "Alarme" vom WA-Dashboard "WA" aus geöffnet, zeigt es Alarme zu Schwellenwertverletzungen für Kontaktgruppen und manuelle Alarme an. Weitere Informationen finden Sie unter [Attribute im Fenster "Alarme"](#).

Informationen dazu, wie Sie in den Ansichten des Fensters **Alarme** navigieren und die Anzeige von Daten ändern, finden Sie in den folgenden Themen:

- Bildlauf und Größenanpassung der Ansichten
- Suchen und Filtern von Alarmen
- Anzeigen von ToolTips
- Ändern der Ansicht "Contact Center"
- Starten des Aktionsmanagementberichts

Wichtig

Auf die Werte einer Metrik werden unabhängig vom Zeitprofil die gleichen Schwellenwerte angewendet. Die Alarme im Fenster **Alarme** gelten jedoch nur für Schwellenwertverletzungen für Werte in den Zeitprofilgruppen **Kurz** und **Jetzt** (und nicht für die Zeitprofilgruppen **Mittel** und **Lang**).