



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.

Frontline Advisor Manager Help

Schwellenwerte

Schwellenwerte

Bei Verwendung eines Schwellenwerts wird ein gemessener Wert zu einem bestimmten Zeitpunkt mit einem Schwellenwertbereich verglichen, um den Status zu bestimmen. Je nach der Metrik kann ein Wert ober- oder unterhalb eines Grenzwerts in Ordnung sein. Einige Schwellenwerte lösen einen Alarm aus, wenn der Wert unter- oder oberhalb definierter Werte liegt.

Falls Wert...	Wert 1...	Und...	Wert 2...	Ergebnis
größer als	Wert im vierten Textfeld			dann ist der Wert kritisch hoch (rot)
größer als	Wert im dritten Textfeld	kleiner oder gleich	Wert im vierten Textfeld	dann ist der Wert zu hoch und erfüllt die Bedingung Warnung (gelb)
und größer oder gleich	Wert im zweiten Textfeld	kleiner oder gleich	Wert im dritten Textfeld	dann ist der Wert in Ordnung (es wird keine Farbe angezeigt)
und größer oder gleich	Wert im ersten Textfeld	kleiner als	Wert im zweiten Textfeld	dann ist der Wert zu niedrig und erfüllt die Bedingung Warnung (gelb)
kleiner als	Wert im ersten Textfeld			dann ist der Wert kritisch niedrig (rot).

Die vier Textfelder werden farbig gekennzeichnet, um den Status optisch darzustellen.

- Rot kennzeichnet einen kritischen Wertebereich.
- Gelb steht für einen Wertebereich, der eine Warnung auslöst.
- Keine Farbe bedeutet, der Wertebereich ist in Ordnung.

Die Systemeinstellung dafür, wie oft die Metriken berechnet werden (d. h. das Intervall für die Auslastungsberechnung), beträgt bei den folgenden Beispielen 10 Minuten.

Beispiel 1

Für Anrufe mit einer Durchschnittsdauer von 3 Minuten ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer gleich 2 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbanzeige).

Der gelbe Wertebereich liegt bei der Bearbeitung von 1 Anruf.

Der rote Bereich bedeutet, dass weniger als 1 Anruf bearbeitet wurde.

Der Wert wird ebenfalls gelb markiert, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer 5, aber kleiner gleich 8 ist (d. h., die Anrufdauer ist zu kurz).

Schwellenwerte

Die Bearbeitung von mehr als 8 Anrufen fällt (wegen zu kurzer Anrufdauer) in den roten Bereich.

NCH



Beispiel 2

In diesem Beispiel ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer gleich 2 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbe).

Die Bearbeitung von 1 Anruf löst eine Warnung aus (gelb).

Die Bearbeitung von weniger als 1 Anruf bzw. mehr als 5 Anrufen ist kritisch (rot).

NCH



Beispiel 3

In diesem Beispiel ist der Wertebereich in Ordnung, wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe mindestens 1 oder aber kleiner gleich 5 ist (keine Farbe).

Wenn die Anzahl bearbeiteter Anrufe größer 5, aber kleiner gleich 8 ist, wird eine Warnung ausgelöst (gelb).

Die Bearbeitung von weniger als 1 Anruf bzw. mehr als 8 Anrufen ist kritisch (rot).

NCH

