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

Modul "Alarmmanagement"

6/6/2025

Modul "Alarmmanagement"

Das Modul **Alarmmanagement** ermöglicht Folgendes:

- Sie können die Erfolgsbewertung der durchgeführten Aktionen aufrufen und erfahren, welche Schritte in künftigen Situationen dieser Art unternommen werden müssen. Siehe Anzeigen der Hauptaktionsberichte für einen Alarm.
- Sie können die Details der Alarme anzeigen, die einem Hauptaktionsbericht zugeordnet sind. Siehe Anzeigen der Alarme für einen Hauptaktionsbericht.
- Löschen eines Hauptaktionsberichts. Siehe Löschen von Hauptaktionsberichten.
- Sie können die Zeilen im Teilfenster **Alarme** oder **Hauptaktionsberichte** nach Datum oder Suchbegriffen filtern. Siehe Filter.
- Sie können den Datumsfilter im Teilfenster **Alarme** oder **Hauptaktionsberichte** löschen, indem Sie auf **Löschen** klicken.
- Sie können einen neuen Hauptaktionsbericht hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken.

Hauptaktionsberichte und Alarme

Das Modul **Alarmmanagement** zeigt eine Tabelle mit Alarmen und eine Tabelle mit Hauptaktionsberichten an, mit deren Hilfe Sie Folgendes bestimmen können:

- Die beste Aktion zum Beheben einer Regelverletzung
- Hauptaktionsberichte, die Sie hinzugefügt haben
- Hauptaktionsberichte für einen oder mehrere Alarme
- Die Alarme zu einem oder mehreren Hauptaktionsberichten
- Die Alarme, denen keine Hauptaktionsberichte zugeordnet sind

Die Landkarte zeigt alle Alarme an – aktive und inaktive. Im Modul **Alarmmanagement** der CCAdv- und WA-Dashboards werden nur aktive Alarme angezeigt.

Die Anzahl der archivierten Hauptaktionsberichte/Alarm-Kombinationen nimmt im Laufe der Zeit zu. Historische Daten können unter Umständen das System verlangsamen. Informationen zum Löschen von Hauptaktionsberichten/Alarm-Kombinationen finden Sie unter Löschen von Hauptaktionsberichten und Alarmen im *Genesys Performance Management Advisors Deployment Guide*.