



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

Contact Center Advisor – Landkarte

Contact Center Advisor – Landkarte

Die Contact Center Advisor-Landkarte enthält die Business-Alarme und die technischen Alarme zum aktuellen Tag in einer Laufbandanzeige.

Klicken Sie zum Anzeigen dieser Alarme für ein bestimmtes Contact Center auf den roten bzw. gelben Punkt, der das Contact Center darstellt. Klicken Sie anschließend unten in der Karte auf das Feld, das den Alarm darstellt.

Die Laufbandanzeige zeigt die Beschreibung der Regelverletzung, den betroffenen Bereich, die Startzeit und die Dauer des Alarms an.

Manuelle Alarmanzeige

Manuelle Alarme werden wie folgt angezeigt:

- Wenn sowohl ein Standort-Contact Center als auch ein Netzwerk-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde und das Netzwerk-Contact Center über Breiten- und Längenkoordinaten verfügt, wird für jedes Contact Center ein Alarm auf der Landkarte angezeigt.
- Wenn sowohl ein Standort-Contact Center als auch ein Netzwerk-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, werden der Netzwerk-Contact Center-Alarm und der Standort-Contact Center-Alarm im Fenster **Alarme** angezeigt.
- Wenn nur ein Standort-Contact Center für den manuellen Alarm ausgewählt wurde, wird der Standort-Contact Center-Alarm im Fenster **Alarme** angezeigt.

Alarme werden von Schwellenwertverletzungen ausgelöst, die eine festgelegte Zeit lang andauern. Alarme zu Schwellenwertverletzungen sind Business-Alarme, die auftreten, wenn Verletzungen (basierend auf Regeln für Metrikschwellenwerte) für eine festgelegte Zeitdauer bestehen. Manuelle Alarme werden von einem Administrator erstellt, wobei es sich entweder um Business-Alarme oder um technische Alarme handeln kann. Alarme für Offline-Peripheriegeräte sind technische Alarme und werden nur aufgrund von Bedingungen in Cisco Intelligent Contact Management (ICM) erstellt.

Bei Auftreten eines Ereignisses (wenn ein Ziel oder Schwellenwert erreicht wird) wird ein Alarm generiert. Basierend auf der Verzögerungszeit für den Schwellenwerttrigger, die auf der Seite **Systemkonfiguration** festgelegt wurde, muss ein Metrikwert, der einen Schwellenwert über- bzw. unterschreitet, zunächst für eine bestimmte Zeit (z. B. 15 Minuten) unter bzw. über dem Schwellenwert bleiben, bevor die Regelverletzung einen Alarm generiert, der auf der Landkarte angezeigt wird. "Peripherie offline"-Alarme und manuelle Alarme werden sofort angezeigt.

In der Konfiguration eines Netzwerk-Contact Centers werden für eine Anwendung generierte Alarme dem Netzwerk-Contact Center sowie allen Standort-Contact Centern zugeordnet, mit denen die Anwendung über wenigstens eine Agentengruppe verknüpft ist. Ein Alarm für eine Anwendung wird auf der Landkarte für ein Netzwerk-Contact Center angezeigt (wenn Breiten- und Längengrade definiert sind), sowie für das Standort-Contact Center, das diese spezielle Anwendung bearbeitet.

E-Mail-Nachrichten, die Benutzer über Alarme informieren, werden nur an die Personen gesendet, die über Berechtigungen für die folgenden, eventuell mit dem Alarm in Verbindung stehenden Objekte

verfügen:

- Metrik
- Anwendungsgruppe
- Regionen
- Mindestens ein Contact Center

Für manuelle Alarme werden keine E-Mail-Nachrichten gesendet.

Eine erneute Alarmbenachrichtigung wird gesendet, wenn sich der Schweregrad eines Alarms ändert, sowie ansonsten entsprechend der von einem Administrator festgelegten Aktualisierungsrate für Benachrichtigungen.

Eine erneute E-Mail-Benachrichtigung wird nicht gesendet für:

- Aktualisierung eines Metrikwerts
- Ablauf eines Alarms