



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

Workforce Advisor: Teilfenster "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"

Workforce Advisor: Teilfenster "Kontaktgruppen" und "Agentengruppen"

In diesem Thema werden zusätzliche Möglichkeiten (neben den im Thema [Anzeigen von Contact Center-Daten](#) beschriebenen Möglichkeiten) zum Anzeigen von Daten in den Teilfenstern **Kontaktgruppen** und **Agentengruppen** beschrieben.

Durch Nullwert ausgeblendete Agentengruppen

Wenn eine Agentengruppe bei einem Nullwert nicht angezeigt werden soll, wird sie ausgeblendet, wenn kein Agent bei ihr angemeldet ist und keine bearbeiteten und angebotenen Anrufe vorhanden sind. Je nach dem, wie Workforce Advisor konfiguriert ist, kann der Parameter "Angemeldet" von dieser Berechnung ausgeschlossen werden.

Beziehung zwischen den Farben der Schwellenwertverletzungen und den Metrikfarben

Die Farben der Schwellenwertverletzungen im Teilfenster **Kontaktgruppen** bestimmen die Farben im Teilfenster **Contact Center**.

Mit anderen Worten: Wenn alle Schwellenwertverletzungen für eine Metrik im Teilfenster **Kontaktgruppen** gelb sind, dann ist die Farbe für die Metrik für dieses Contact Center im Teilfenster **Contact Center** ebenfalls gelb.

Wenn nur eine Schwellenwertverletzung für eine Metrik im Teilfenster **Kontaktgruppen** rot ist, dann ist die Farbe für die Metrik für dieses Contact Center im Teilfenster **Contact Center** rot. Die höchste Priorität bestimmt die Farbe. Es mag irreführend erscheinen, dass eine rote Schwellenwertverletzung in diesem Teilfenster **Contact Center** angezeigt wird, wenn der Wert im gelben Wertebereich der Schwellenwertregel liegt. Die Farbe soll jedoch die Aufmerksamkeit auf die Verletzung für die Kontaktgruppe lenken.