



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

Teamalarme

Teamalarme

Wichtig

Der Zugriff auf das Teilfenster **Teamalarme** wird durch Benutzerrollen gesteuert, die der Administrator definiert (rollenbasierter Zugriff). Wenn im Teilfenster **Team** keine Daten auf Agentenebene angezeigt werden, kann das Teilfenster **Teamalarme** ebenfalls nicht angezeigt werden.

Die Alarmdetails für alle Agenten des ausgewählten Teams werden in der Ansicht **Teamalarme** angezeigt. Der Name des Teams wird neben der Registerkarte **Teamalarme** angezeigt. Die Alarme sind entweder aktiv (rot) oder inaktiv (grün).

- Bei aktiven Alarmen handelt es sich um Regelverletzungen, bei denen der Agent die Regel momentan verletzt.
- Inaktive Alarme sind Regelverletzungen, hinsichtlich derer der Agent das Verhalten korrigiert hat.

Inaktive Alarme werden archiviert, wenn der Agent das geänderte Verhalten für den Zeitraum der Regel beibehalten hält (die Regel also nicht mehr verletzt).

Die Alarme werden in umgekehrter chronologischer Reihenfolge angezeigt.

Archivierte Alarme können nicht im Dashboard angezeigt werden. Ein Alarm wird in folgenden Fällen archiviert:

- Alarme werden archiviert, wenn der/die Agent(in) sein oder ihr geändertes Verhalten für einen Zeitraum beibehalten hat, der dem Zeitprofil der Regel entspricht.
- wenn das System hochgefahren wird, jedoch nur, wenn die Regelverletzung den Zeitraum der Regel überschritten hat.

Zu den Details der Ansicht **Teamalarme** gehören:

- **Alarm:** Der Alarmstatus wird durch die Farbe des Symbols (rot/grün) angezeigt.
- **Agent:** Erster Buchstabe des Vornamens sowie Nachname des Agenten mit Alarmen.
- **Alarmdetail: Die Beschreibung der Regel.**
- **Zeit:** Die Uhrzeit, zu der der Alarm zuletzt ausgelöst wurde (hh:mm).
- **Anmerkung:** Der Text, den ein Supervisor für den Alarm eingibt. Eine Anmerkung kann nur in der Ansicht **Agentenalarme** hinzugefügt werden; sie wird jedoch sowohl unter **Agentenalarme** als auch unter **Teamalarme** angezeigt.