








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

Attribute im Teilfenster "Alarme"

Attribute im Teilfenster "Alarmer"

Die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Attribute gelten für die Teilfenster **Alarmer** in CCAdv und WA.

	Alarmer wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarmer
Name	Der Anzeigename der Metrik, deren Schwellenwertverletzung den Alarm verursacht hat.	Die für den Alarm konfigurierte Nachricht. Die Nachricht wird auf der Seite Manuelle Alarmer des Moduls "Administration" konfiguriert.
Kontext	Der Umfang der Metrik, d. h. die geografische Region, die Anwendungsgruppe und das Contact Center. Das Anzeigeformat ist: Geografische Region > Anwendungsgruppe > Contact Center Basisobjektname	Der Name eines Contact Centers, das mit dem manuellen Alarm verknüpft ist. Da ein manueller Alarm mehreren Contact Centern zugeordnet sein kann, sind im Fenster Alarmer für einen bestimmten manuellen Alarm mehrere Einträge vorhanden, mit jeweils einem Eintrag pro Contact Center.
Alarm-Schweregrad	Zeigt ein Symbol an, um "Warnung" () oder "Kritisch" () anzugeben.	Zeigt ein Symbol an, um je nach Einstellung, die ein Administrator im Modul "Administration" zugewiesen hat, "Warnung" () oder "Kritisch" () anzugeben.
Metrikerwert	Der Metrikerwert. Wird in einem roten Feld angezeigt, wenn der Alarm einen kritischen Schweregrad aufweist, andernfalls wird der Metrikerwert in einem gelben Feld angezeigt.	
Zuletzt aktualisierte Metrikerabweichung	Zeigt die folgenden drei Datentypen im Format an:  1(16.7%) <ul style="list-style-type: none"> • Wertzeiger—Ein Aufwärtspfeil oder Abwärtspfeil, je nachdem, ob der Wert seit der letzten Ablesung größer oder kleiner geworden ist. • Differenzwert—Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des letzten abgelesenen Wertes (d. h. $dv = cv - lrv$). 	

	Alarme wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarme
	<ul style="list-style-type: none"> • Differenzprozentsatz—Entspricht dem aktuellen Wert abzüglich des letzten abgelesenen Wertes, geteilt durch den letzten abgelesenen Wert (d. h. $dp = [cv - \text{rv}] / \text{rv}$). <p>Der Text ist gemäß dem Schweregrad farblich gekennzeichnet: rot [Kritisch] oder gelb [Warnung].</p>	
Schwellenwert	<p>Die Schwellenwerte für Regelverletzungen und Warnungen.</p> <p>Schwellenwerte mit lediglich einer oberen oder unteren Grenze weisen eine der folgenden Strukturen auf (die Reihenfolge, in der die Wörter "Warnung" und "Kritisch" aufgeführt werden, gibt die Schwellenwerte als Obergrenzen oder Untergrenzen an):</p> <p>Obere Ebene: Critical 3 Warning 2</p> <p>Untere Ebene: Warning 1 Critical 0</p> <p>Schwellenwerte mit einer oberen und unteren Grenze haben die folgende Struktur: Critical 3 Warning 2 Warning 1 Critical 0</p>	
Datums- und Zeitangaben	Die Startzeit und Dauer des Alarms.	Die Startzeit (das Gültigkeitsdatum) und Endzeit (das Ablaufdatum) für einen manuellen Alarm.
Wortgrafik	<p>Ein Diagramm wird in der erweiterten Zelle angezeigt, wobei die Metrik und Alarmaktivität seit dem Öffnen der Wortgrafik dargestellt werden.</p> <p>In jeder Leiste (Zeitintervall) werden</p>	

Attribute im Teilfenster "Alarmer"

	Alarmer wegen Metrik-Schwellenwertverletzung	Manuelle Alarmer
	<p>Datum, Zeit und Metrikwert in Form eines ToolTips angezeigt.</p> <p>Die Spalten sind bei jedem Zeitintervall gemäß dem Schweregrad des Alarms farblich gekennzeichnet.</p>	