





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

Prognostizieren von Metrikwerten

# Prognostizieren von Metrikwerten

So prognostizieren Sie Metrikwerte mit der Berechnungsfunktion:

1. Rufen Sie das Workforce What-If Tool auf Ihrem Desktop auf, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken.
2. Klicken Sie für jede Metrik auf , um die Eingabewerte festzulegen und einzugeben.
  - Sie müssen mindestens drei Eingabewerte auswählen, von denen zwei aus den ersten drei Feldern stammen müssen:
    - **Anrufe**—Anrufvolumen pro Anrufvolumendimension (d. h. pro Minute, pro halbe Stunde oder pro Stunde)
    - **AHT**—Durchschnittliche Bearbeitungsdauer pro AHT-Dimension (d. h. Sekunden, Minuten oder Stunden)
    - **Agenten**—Anzahl der Agenten
    - **ASA**—Durchschnittliche Antwortzeit pro ASA-Dimension (d. h. Sekunden oder Minuten)
    - **SL**—Service Level-Rate innerhalb der SL-Wartezeit pro SL-Wartezeitdimension (d. h. Sekunden oder Minuten)
  - Wird eine Dimension geändert, wenn bereits ein Wert angegeben wurde, wird der Wert automatisch entsprechend der neuen Dimension aktualisiert.
3. Klicken Sie auf **Berechnen**.

Die gewünschten Werte werden berechnet. Die Schaltfläche **Berechnen** steht zur Verfügung, wenn genügend Eingabewerte für die Berechnung angegeben wurden. Ist einer der erforderlichen oder festgesetzten Werte nicht vorhanden, nicht zulässig (z. B. negativ) oder problematisch (z. B. unendlich), wird eine Meldung angezeigt.