



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

Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten

Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten

Welche Anweisungen können Sie den 55 Agenten geben, damit die durchschnittliche Bearbeitungsdauer sinkt und der Service Level auf 80 % ansteigt (wodurch Ihr Bonus gesichert bleibt)? Bei den Anrufen können an manchen Stellen möglicherweise Schritte weggelassen werden, um Zeit zu sparen. Es könnte beispielsweise der Schritt wegfallen, den Anrufer zum Besuch der neuen Website einzuladen. Im Allgemeinen sprechen die Agenten diese Einladung aus, wenn das Contact Center voll besetzt ist. Nun müssen Sie sich jedoch darauf einstellen, für eine gewisse Zeit weniger Agenten zur Verfügung zu haben.

Beim welchem Wert müsste die Bearbeitungszeit (AHT) bei 55 Agenten und einem Service Level von 80 % liegen?

1. Heben Sie die Festsetzung der Metrik "AHT" auf.
2. Klicken Sie auf  und legen Sie den Wert für **Agenten** auf 55 fest.
3. Klicken Sie auf  und ändern Sie den SL-Wert von 70 auf 80.
4. Klicken Sie auf **Berechnen**. Die AHT muss bei etwa 294 liegen.

Ergebnis:

Weisen Sie die 55 Agenten an, die Einladung zum Besuch der Website an diesem Vormittag wegzulassen.