



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

What-If-Szenarios

7/4/2025

# What-If-Szenarios

Es folgen einige Szenarios, die verdeutlichen, wie Sie betriebliche Änderungen im Verlauf eines Arbeitstages mit dem What-If-Tool planen bzw. durchspielen können:

- **Szenario 1: Typisches Anrufvolumen, Agenten melden sich krank**
- **Szenario 2: Erreichen eines Service Levels von 80 % mit 55 Agenten**
- **Szenario 3: Anrufvolumen sinkt, Besetzung wird reduziert**

## Wichtig

Das Workforce What-If-Tool berücksichtigt keine Schwundrate (das ist der Prozentsatz an unproduktiver Zeit eines FTEs). Wenn Sie also mit dem Workforce What-If-Tool agentenbezogene Entscheidungen treffen, müssen Sie unbedingt die in Ihrem Unternehmen gängige Schwundrate berücksichtigen. Wenn die Schwundrate beispielsweise 20 % beträgt und Sie laut der Berechnung des Workforce What-If-Tools vier Agenten benötigen, sind bei Berücksichtigung der Schwundrate von 20 % in Wirklichkeit fünf Agenten erforderlich. Dies liegt daran, dass 20 % der von den fünf Agenten aufgewendeten Zeit Schwund sind, womit die tatsächlich benötigten vier FTEs übrig bleiben.