



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.

Workforce Management Supervisor Help

Erstellen von Belegschaft

Inhaltsverzeichnis

- 1 Erstellen von Belegschaft
 - 1.1 Vor Beginn
 - 1.2 Erstellen von Belegschaftsdaten
 - 1.3 Definieren der Serviceanforderungen
 - 1.4 Definieren von Belegschaftsanforderungen
 - 1.5 Definieren von Multimedia-Service-Level-Ziele
 - 1.6 Grundlegendes zu den Einstellungen zum Erstellen von Belegschaft

Erstellen von Belegschaft

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie den Assistenten **Belegschaft erstellen** in der Ansicht **Szenarien Belegschaft**, um Belegschaftsdaten (Definieren der Anzahl der Agenten) in Prognoseszenarien für eine ausgewählte Einzelstandortaktivität oder Multi-Site-Aktivität basierend auf den von Ihnen angegebenen Parametern zu erstellen.

Um diese Ansicht zu öffnen, klicken Sie auf **Prognose > Szenarien**. Die Ansicht **Szenarien** wird geöffnet und zeigt eine Liste der Szenarien in einer Tabelle an. **Öffnen Sie ein Szenario**: Sie sehen standardmäßig die Ansicht **Volumen**. Wechseln Sie zur Ansicht **Belegschaft**, indem Sie auf das Listefeld neben dem Namen des Szenarios klicken.

Vor Beginn

Bevor Sie diesen Assistenten **Belegschaft erstellen** zum Erstellen einer Belegschaftsprognose verwenden, führen Sie die folgenden erforderlichen Aktionen aus:

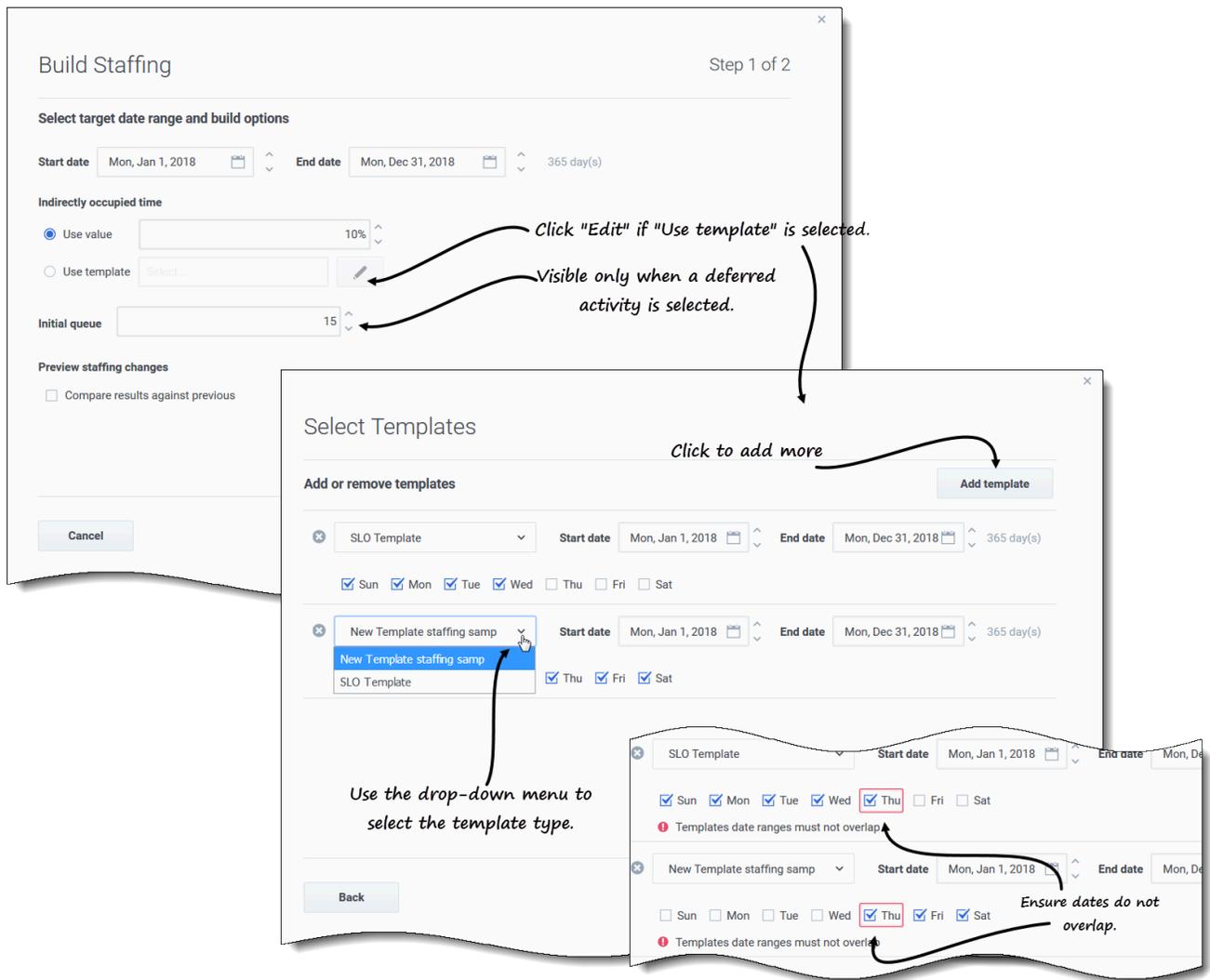
- Verwenden Sie den **Assistenten zum Erstellen von Volumen**, um Interaktionsvolumen und AHT für Aktivitäten bzw. Multi-Site-Aktivitäten zu erstellen.
- Wenn Sie Vorlagen verwenden möchten, **erstellen Sie sie**.

Beachten Sie Folgendes: Auch wenn für untergeordnete Aktivitäten IV- und AHT-Daten vorliegen, erstellt dieser Assistent keine Belegschaftsprognose für die übergeordnete Multi-Site-Aktivität.

Erstellen von Belegschaftsdaten

Sie müssen den Unterschied zwischen den folgenden Arten von Aktivitäten (in diesem Verfahren erwähnt) verstehen, damit Sie optimale Werte für die zu besetzende Aktivität eingeben/auswählen können:

- **Sofort**: Arbeitsaktivitäten, die sofort von Agenten bearbeitet werden, z. B. Sprachanrufe.
- **Verschoben**: Backlog-Aktivitäten wie E-Mails, die spezielle Prognoseberechnungen verwenden.
- **Arbeit für feste Belegschaft**: Nicht-CTI Aktivitäten, die keine Workforce Management-Serviceziele verwenden.



Schritt 1: Belegschaftsdaten erstellen

1. Klicken Sie in der **Symbolleiste** der Ansicht **Belegschaft** des Szenarios auf **Erstellen**.  Das Dialogfeld **Belegschaft erstellen** wird geöffnet.

2. Geben Sie den Zieldatumsbereich in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** ein. **Start- und Enddatum des Szenarios werden standardmäßig angezeigt.**

3. Klicken Sie im Abschnitt **Indirekt belegte Zeit** auf eines von zwei Optionsfeldern:

- **Wert verwenden:** Geben Sie einen Wert ein (z. B. 0 bis 99 %).

- **Vorlage verwenden:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**  und wenn das Dialogfeld **Vorlagen auswählen** geöffnet wird:

- Klicken Sie im Feld für den Vorlagennamen auf den Abwärtspfeil, um eine Vorlage aus der Liste auszuwählen.
- Geben Sie das Start- und Enddatum ein oder klicken Sie auf das Kalendersymbol, um sie auszuwählen.
- Entfernen Sie das Häkchen bei den Wochentagen, die auf diese Vorlage nicht zutreffen.
- Klicken Sie auf **Vorlage hinzufügen**, um bei Bedarf weitere Vorlagen hinzuzufügen.

Wenn keine Vorlagen verfügbar sind, müssen Sie diese erstellen. Siehe [Vor Beginn](#).

4. Geben Sie einen Wert in das Feld [Startwarteschleife](#) ein.
Diese Einstellung wird nur angezeigt, wenn Sie eine verschobene Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität besetzen.
5. Wählen Sie [Ergebnisse mit vorherigen vergleichen](#) aus, wenn Sie diese Belegschaftserstellung mit einer vorhandenen vergleichen möchten. Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen unverändert.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Schritt 2 des Dialogs wird geöffnet.

The image displays three overlapping screenshots of the 'Build Staffing' dialog box, illustrating different configurations based on the activity type selected. Each window is titled 'Build Staffing' and 'Step 2 of 2'.

- Top Window (Immediate work):** The 'Service requirements' tab is selected. The 'Select build method' section has 'Service requirements' highlighted. The 'Immediate work' radio button is selected with a value of 10%. Other checked options include 'Use service level objective answered in sec' (60), 'Use average speed of answer objective' (ASA in 'sec' at 15), and 'Use estimated average time to abandon in sec' (30). A handwritten note with an arrow pointing to the 'Immediate work' radio button reads: "If you selected an Immediate activity, you'll see these settings. Choose a build method."
- Middle Window (Fixed activity):** The 'Staffing requirements' tab is selected. The 'Number of agents at each timestep' radio button is selected with a value of 0. Other options include 'Average activity handling time in sec' (0) and 'Use staffing template'. A handwritten note with an arrow pointing to the 'Staffing requirements' tab reads: "If you selected a Fixed activity, you'll see these settings."
- Bottom Window (Deferred activity):** The 'Specify multimedia service level objectives' section is visible. Under 'Deferred work', the '20%' radio button is selected. Under 'Time based on', 'Hours' is selected with a value of 06:00:00, and 'Non-interrupted time' is selected. A handwritten note with an arrow pointing to the 'Deferred work' section reads: "If you selected a Deferred activity, you'll see these settings."

Schritt 2: Methode wählen

Die Einstellungen, die Sie im zweiten Assistentenschritt **Belegschaft erstellen** sehen, hängen von der Art der Aktivität ab, die Sie besetzen.

1. Wenn Sie Folgendes besetzen:
 - eine **Sofort**-Aktivität, dann wählen Sie die Erstellungsmethode aus. Siehe entweder **Serviceanforderungen definieren** oder **Belegschaftsanforderungen definieren**.
 - eine **Verschoben**-Aktivität, dann siehe **Definieren von Multimedia-Service-Level-Zielen**.
 - eine Aktivität **mit fester Belegschaft**, dann siehe **Belegschaftsanforderungen definieren**.
2. Füllen Sie jedes angezeigte Fenster aus und klicken Sie dann auf **Beenden**.
3. Wenn Sie in Schritt 1 des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen** ausgewählt haben, wird das Fenster **Ergebnisse der Szenarioerstellung** geöffnet.

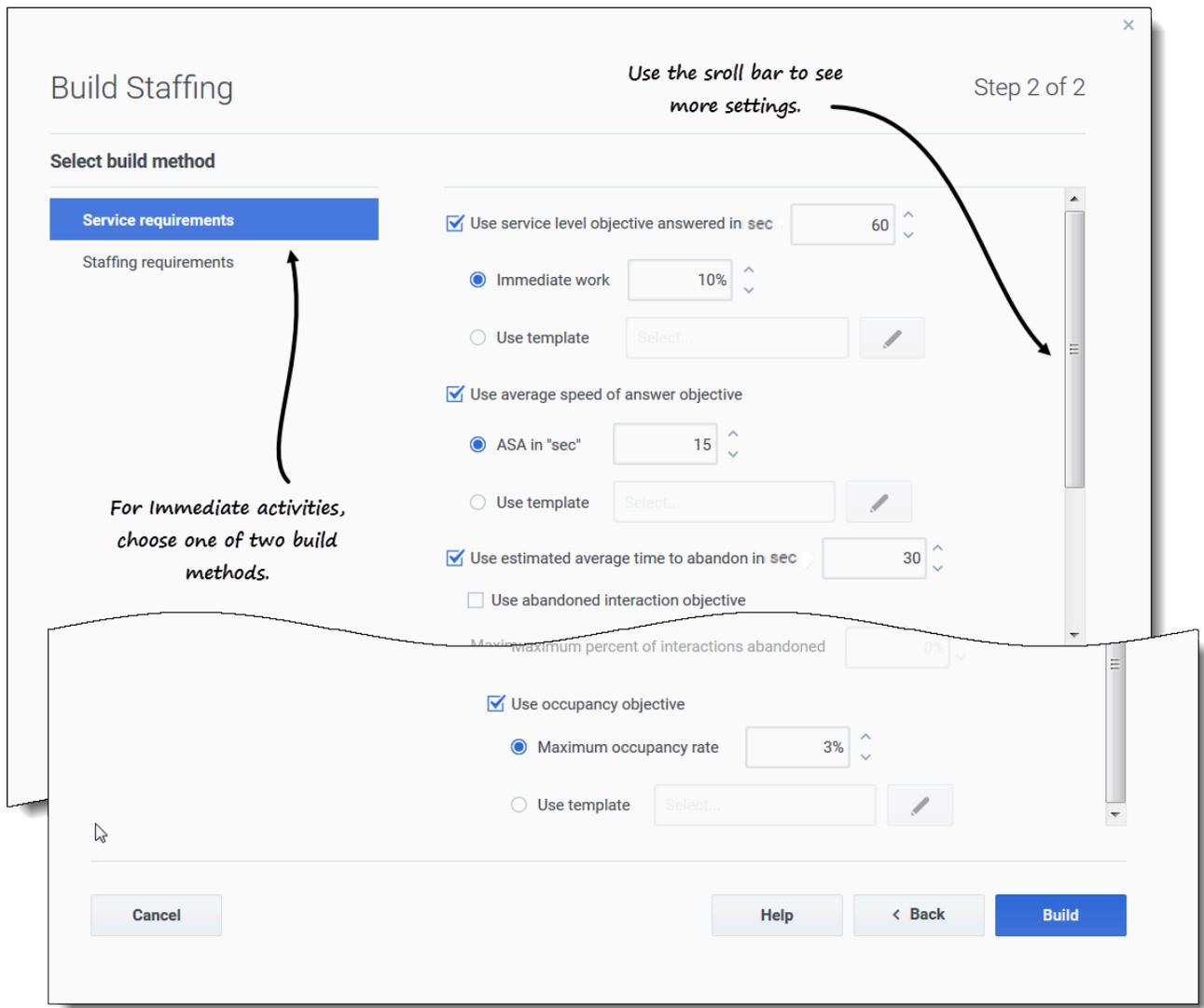
Nächster Schritt:

- Veröffentlichen Sie das Szenario in der Master-Prognose. Weitere Informationen finden Sie unter **Veröffentlichen des Prognoseszenarios**.

Definieren der Serviceanforderungen

Wenn Sie **Serviceanforderungen** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um Service-Level-Ziele bei der Besetzung von **Sofortaktivitäten** zu definieren. Wenn Sie Kontrollkästchen für Ziele markieren, aktivieren Sie damit die Textfelder für diese Ziel-Level.

Möglicherweise möchten Sie eine Vorlage verwenden, falls die Werte für das Ziel je nach Zeittakt unterschiedlich sind. Andernfalls verwendet WFM den von Ihnen konfigurierten Einzelwert und wendet ihn auf alle verfügbaren Stunden der Aktivität an.



1. In **Schritt 2** des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** aktivieren Sie eines oder mehrere der folgenden Kontrollkästchen:

- **Beantwortete Service-Level-Ziele in Sek. verwenden:** Geben Sie den Prozentsatz der Anrufe an, die in einer bestimmten Anzahl von Sekunden beantwortet werden sollen. Beispielsweise 80 % der Anrufe in 20 Sekunden beantworten.
 - **Sofortige Arbeit:** Geben Sie einen Wert (%) ein oder
 - **Vorlage verwenden:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
- **Ziel für durchschnittlichen Antwortgeschwindigkeit (ASA) verwenden:** Geben Sie die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent benötigt, um einen Anruf zu beantworten.
 - **ASA in „Sek.“:** Geben Sie einen Wert (Sekunden) ein oder
 - **Vorlage verwenden:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.

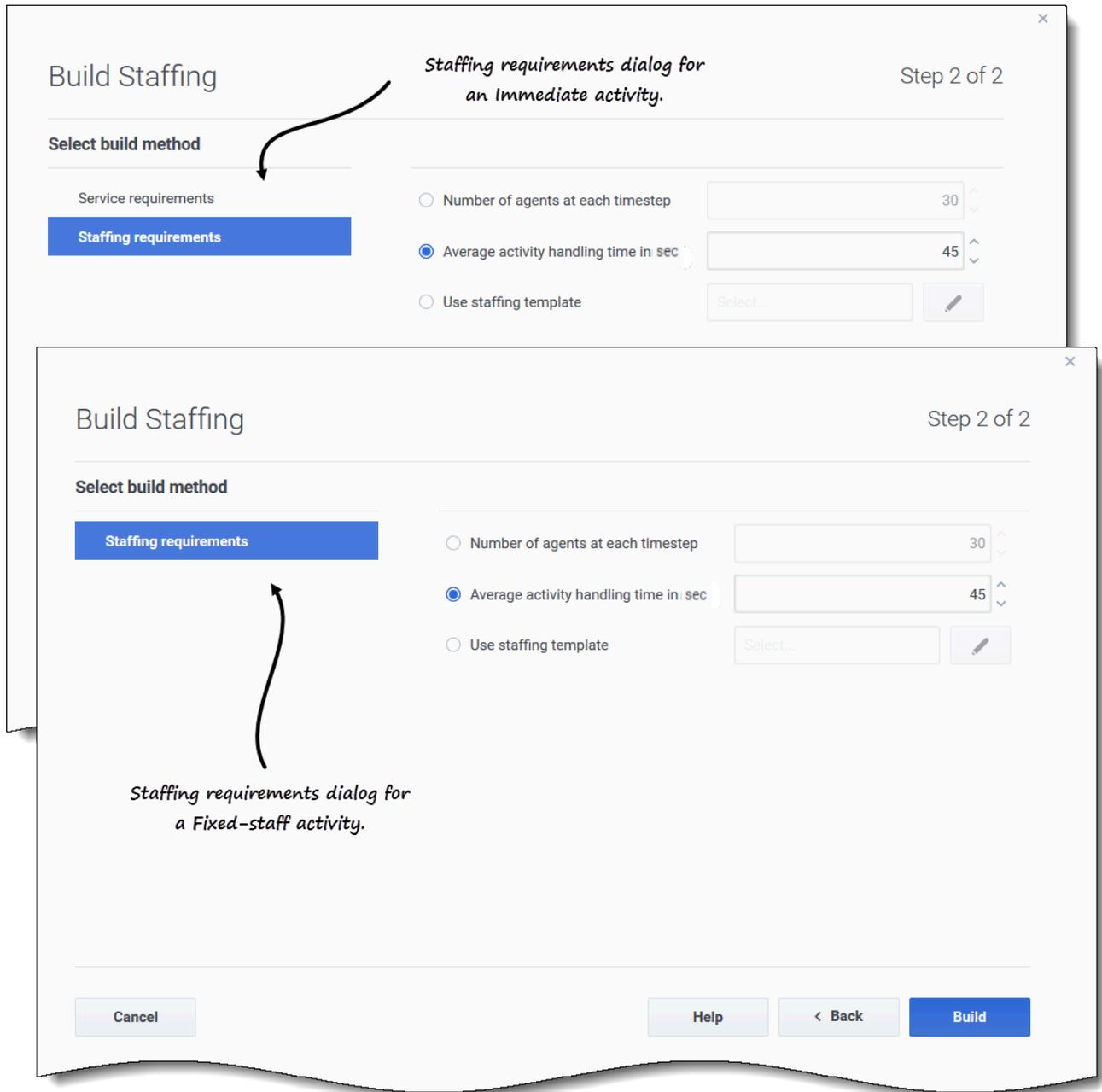
- **Geschätzte durchschnittliche Abbruchzeit in Sek. verwenden:** Dies ist kein Serviceziel. Dieser Parameter hilft bei der Definition des Warteschlangensystems, das verwendet wird, wenn WFM Belegschaftsanforderungen erstellt. Dieser Wert stellt die durchschnittliche Zeit dar, die ungeduldige Anrufer benötigen, um den Anruf zu beenden.
 - **Ziel für abgebrochene Interaktion verwenden:** Klicken Sie dieses Kästchen an, um es zu aktivieren und
 - **Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen:** Geben Sie einen Wert (%) ein.
 - **Auslastungsziele verwenden:** Die Gesamtzeit, die der Agent tatsächlich an einer Aktivität arbeitet, als Prozentsatz der Gesamtzeit, die dem Agenten für die Arbeit an einer Aktivität zur Verfügung steht. Siehe **Beispiel**.
 - **Die maximale Auslastungsrate (%):** Geben Sie einen Wert ein (%) oder
 - **Vorlage verwenden:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
2. Wenn alle Anforderungen definiert sind, klicken Sie auf **Erstellen**.
WFM Web berechnet die Belegschaft und zeigt die Daten in der Belegschaftsansicht an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.

Beispiel: Auslastungsziele:

Angenommen, ein Agent hat eine Schicht von 8:00 bis 17:00 Uhr, mit einer 30-minütigen Mittagspause und zwei 15-Minuten-Pausen. Obwohl die gesamte Schichtdauer des Agenten 9 Stunden beträgt, beläuft sich die Gesamtzeit, die der Agent tatsächlich für Arbeit zur Verfügung steht, nach Abzug der Pausen auf 8 Stunden.

Definieren von Belegschaftsanforderungen

Wenn Sie **Belegschaftsanforderungen** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um zu definieren, wie die Belegschaftsanforderungen für **Sofortige Aktivitäten** erstellt werden, wenn Sie kein Serviceziel definieren, oder für **Aktivitäten mit fester Belegschaft**.



1. Wählen Sie im **Schritt 2** des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Anzahl der Agenten für jeden Zeittakt:** Geben Sie einen Wert für die Anzahl der Agenten ein.
 - **Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Aktivität (Sek.):** Geben Sie einen Wert (Sekunden) ein.
 - **Belegschaftsvorlage verwenden:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
2. Wenn alle Anforderungen definiert sind, klicken Sie auf **Erstellen**.

WFM Web berechnet die Belegschaft und zeigt die Daten in der **Belegschaftsansicht** an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.

Definieren von Multimedia-Service-Level-Ziele

Wenn Sie **Multimedia-Service-Level-Ziele** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um Service-Level-Ziele bei der Besetzung von **Verschobenen Aktivitäten** zu definieren, z. B. das Beantworten von E-Mails. Verwenden Sie eines der folgenden beiden Verfahren:

The screenshot shows a dialog box titled "Build Staffing" with a close button (X) in the top right corner. The subtitle is "Step 2 of 2". The main heading is "Specify multimedia service level objectives".

Under "Deferred work", there are two options:

- 20% (with up and down arrows)
- Use service level template (with a "Select..." dropdown and an edit icon)

Under "Time based on", there are two options:

- Hours (with a "06:00:00" spinner and up/down arrows)
- Business days (with a "0" spinner and up/down arrows)

Next to the "Hours" option, there are two radio buttons: Non-interrupted time and Interrupted time.

An arrow points from the text "Multimedia service level settings for a Deferred activity." to the "Use service level template" option.

At the bottom, there are four buttons: "Cancel", "Help", "< Back", and "Build".

1. In **Schritt 2** des Assistenten **Belegschaft erstellen**:

- Geben Sie einen Wert (%) für **Verschobene Arbeit** ein oder
- Wählen Sie **Service-Level-Vorlage verwenden** und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.

2. Geben Sie **Zeit basierend auf**

- **Stunden** ein und wählen Sie entweder **Nicht unterbrochene Zeit** oder **Unterbrochene Zeit** oder
- **Werktagen** ein und geben Sie eine Ganzzahl größer als 0 ein.

3. Wenn alle Ziele definiert sind, klicken Sie auf **Erstellen**.

Grundlegendes zu den Einstellungen zum Erstellen von Belegschaft

Verwenden Sie das Dialogfeld **Belegschaft erstellen**, um die unten beschriebenen Einstellungen festzulegen.

Indirekt belegte Zeit

Indirekt belegte Zeit (IBZ) ist ein Parameter, der hilft, das Warteschlangenmodell zu definieren, das WFM verwendet, wenn es eine Belegschaftsprognose erstellt. WFM berücksichtigt einen bestimmten Pool von Agenten bei seinem Warteschlangenmodell, wenn es festlegt, wie Anrufe aus der Warteschlange an Agenten verteilt werden. IBZ wirkt sich auf die Verfügbarkeit von Agenten für die Bearbeitung von Anrufen aus. Wenn Sie beispielsweise einen Wert für IBZ eingeben, wie 10 %, befindet sich ein Agent in 10 % der Fälle nicht im Agentenpool (da der Agent nicht am Telefon ist).

Alternativ können Sie IBZ mithilfe einer **Vorlage** definieren.

Ergebnisse mit vorherigen vergleichen

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen** im Schritt 1 des Assistenten zum Erstellen von Belegschaften aktiviert haben, vergleicht WFM die vom Assistenten erhaltenen Ergebnisse mit den Ergebnissen des vorherigen Belegschaftsszenarios.

Wenn Sie eine **Verschobene Aktivität** ausgewählt haben, wird das Feld **Startwarteschleife** angezeigt. Geben Sie einen ganzzahligen Wert ein, der 0 oder größer ist, oder lassen Sie diesen Wert leer, dann geht der Erstellungsprozess davon aus, dass der Wert 0 ist.

Nach Beendigung der Schritte des Assistenten wird das Fenster „Ergebnisse der Dienstplanerstellung“ geöffnet, in dem ein Vergleich zwischen neuen und vorherigen Belegschaften in einem Diagramm angezeigt wird.

Die neu berechnete Belegschaft führt hier zu Folgendem:

- Bei einer erhöhten Anzahl von Agenten zeigt die Grafik den Bereich in dunkelblau.
- Bei einer verringerten Anzahl von Agenten zeigt die Grafik den Bereich in Rosa.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die neu berechnete Belegschaft in Ihrem Szenario beizubehalten, oder auf **Verwerfen**, um zu den ursprünglich berechneten Belegschaftswerten zurückzukehren.

Wie wird der Wert für „Startwarteschlange“ bestimmt?

Der Wert für die Startwarteschleife wird in der Spalte **Leistungsbericht für Contact Center > Warteschleife > Prognostiziert** für den ersten Tag des neuen Prognosezeitraums verwendet, nachdem Sie die Master-Prognose veröffentlicht haben. Beispiel: Wenn Sie die Master-Prognose für 02/02 bis 08/02 veröffentlicht haben, wird in der Spalte „Prognostiziert“ für 09/02 der Backlog-Wert angezeigt, der im Assistenten für die Belegschaftsprognoseerstellung für 09/02 im Feld **Startwarteschleife** angezeigt wird.

Das Feld **Startwarteschleife** ist nur für verschobene Aktivitäten sichtbar.