



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

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Hilfe zu Workforce Management 8.5 Supervisor	3
Übersicht	5
Erste Schritte	8
Anmelden und abmelden	10
Allgemeine Steuerelemente in der Benutzeroberfläche	17
Prognosen	21
Szenarien	25
Volumen in Szenarien	45
Erstellen von Volumen	57
Anpassen und Aufteilen von Volumen	74
Belegschaft in Szenarien	85
Erstellen von Belegschaft	99
Methoden für erforderliche und aufgeteilte Belegschaft	110
Schrumpfung in Szenarien	116
Verwalten von Schrumpfungsdaten	128
Vorlagen	135
Verwalten von Vorlagen	143
Überlagerungen	158
Verwalten von Überlagerungen und Ereignissen	171
Allgemeine Prognoseaufgaben	190
Master-Prognosen	200

Hilfe zu Workforce Management 8.5 Supervisor

Willkommen bei der Hilfe zu Workforce Management (WFM) Supervisor. Auf dieser Seite können Sie direkt zu den gesuchten Informationen wechseln oder über das Inhaltsverzeichnis eine schrittweise Einführung in alle Features und Funktionen in der WFM Supervisor-Benutzeroberfläche erhalten.

Tipp

Diese Hilfe beschreibt die neueste Benutzeroberfläche für das Workforce Management (WFM)-Prognosemodul. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das klassische Prognose-Modul und alle anderen Module in WFM Web beschreibt.

Sehen Sie sich die das neueste WFM Prognose-Benutzeroberfläche an

Link to video

Machen Sie eine Videotour durch die Funktionen und Bedienelemente der neuesten Benutzeroberfläche von WFM Prognose.

Erste Schritte

Erfahren Sie, wie Sie in WFM Web navigieren, sich an- und abmelden sowie die Steuerelemente und Einstellungen bedienen.

[WFM Web: Was Sie wissen sollten](#)

Prognoseszenarien

Erstellen Sie Prognoseszenarien, Volumen, Belegschaft und veröffentlichen Sie Prognosen.

[Info zu Prognoseszenarien](#)

[Volumen in Szenarien](#)

Prognose-Überlagerungen, Ereignisse und Vorlagen

Erstellen Sie Überlagerungen,
Überlagerungsereignisse und Vorlagen in
Prognosen.

Überlagerungen

Überlagerungsereignisse

Vorlagen

Master-Prognosen

Zeigen Sie Master-Prognosevolumen,
Belegschafts- und Schrumpfungsdaten
an.

Info zu Master-Prognosen

Volumen in der Master-Prognose

Belegschaft in der Master-Prognose

Schrumpfung in der Master-Prognose

Übersicht

Tipp

Diese Seite ist eine Übersicht über die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die Seite [Übersicht](#) in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die alle Module beschreibt, einschließlich des [klassischen Prognosemoduls](#).

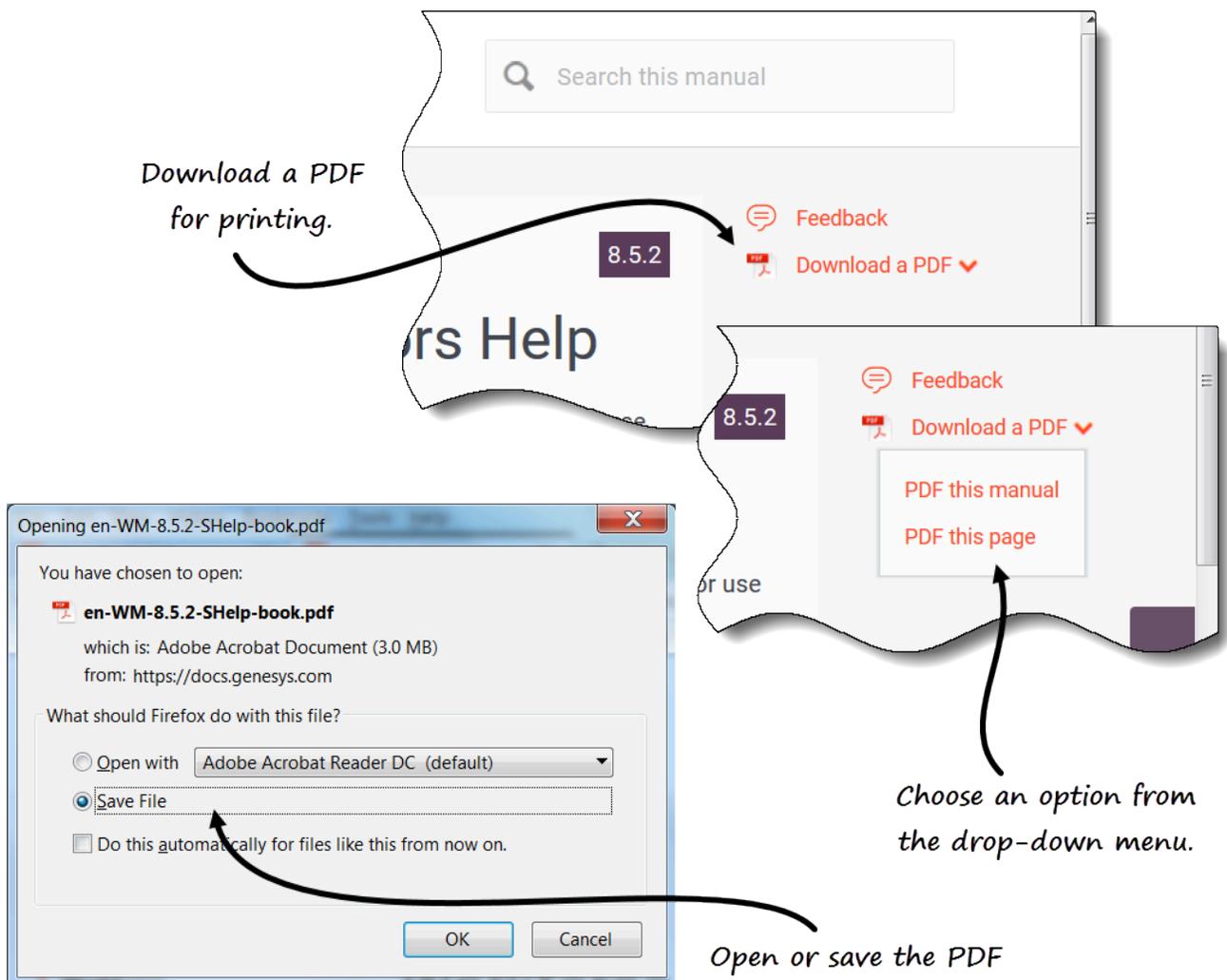
Diese Hilfe bietet eine umfassende Einführung in die Merkmale und Funktionen der neuesten Benutzeroberfläche von WFM Supervisor Prognose. Außerdem gibt die Hilfe einige allgemeine Ratschläge zur Verwendung von Browsern. Wenn Sie zusätzliche Hilfe zur Verwendung Ihres Browsers benötigen, schlagen Sie in der Hilfe zu Ihrem Browser nach.

Themen der Hilfe für Supervisoren

Über die folgenden roten unterstrichenen Links gelangen Sie direkt zu einem Thema. Solche Links finden Sie in der gesamten Hilfe für Supervisoren, damit Sie problemlos auf die benötigten Informationen zugreifen können.

Erste Schritte	<p>Erklärt einige WFM-Web-Grundlagen wie Sicherheitsfunktionen, Barrierefreiheit, Einschränkungen in Browsern, Einstellen der Uhr, wo Sie ein Glossar mit Begriffen finden und Links zu Informationen über andere WFM Supervisor-Module.</p> <p>Unterthemen umfassen das An- und Abmelden von WFM und eine Beschreibung allgemeiner Steuerelemente in der Benutzeroberfläche.</p>
Prognosemodul	<p>Erläutert, wie für einen oder mehrere Standorte Prognosen über Arbeitsaufkommen und Belegschaft gemacht werden.</p>

Drucken dieser Online-Hilfe



Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie die Hilfe lieber drucken möchten, anstatt sie online zu verwenden:

1. Klicken Sie oben rechts auf der Seite auf **PDF herunterladen**.
2. Wählen Sie im Listenfeld eine von zwei Optionen aus:
 - **PDF dieses Handbuchs**
 - **PDF dieser Seite**
3. Wählen Sie im geöffneten Dialogfeld eine der folgenden Optionen aus:
 - **Öffnen mit**, um die Anwendung auszuwählen, mit der Sie die Hilfe anzeigen und drucken möchten (Adobe Acrobat v9 wird empfohlen).
 - **Datei speichern**, um die Hilfe in einem Ordner auf Ihrem Computer zu speichern.
4. Öffnen Sie die Datei nach Abschluss des Downloads offline auf Ihrem Computer und zeigen Sie sie an

oder navigieren Sie zum Ordner, in dem Sie die PDF-Datei gespeichert haben, und drucken Sie die Datei mit der Funktion **Drucken** in der Anwendung aus.

Erste Schritte

Tipp

Auf dieser Seite wird die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die Seite [Erste Schritte](#) in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die alle Module beschreibt, einschließlich des [klassischen Prognosemoduls](#).

Standort-Supervisoren können einen Webbrowser verwenden, um sich bei WFM Web für Supervisoren anzumelden und die Belegschaftsanforderungen basierend auf Servicezielen und Verlaufsdaten vorherzusagen.

Sicherheitsfunktionen

WFM Web umfasst Sicherheitsfunktionen, die den nicht autorisierten Zugriff auf Informationen verhindern. Sie können nur solche Module und Objekte (wie etwa Geschäftsbereiche und Standorte) anzeigen und bearbeiten, für die Sie über eine Zugriffsberechtigung verfügen. Sie können nicht auf andere Module oder Objekte zugreifen.

Verwenden mehrerer Browserfenster

Bei Verwendung von Mozilla Firefox empfiehlt Genesys, WFM Web nicht in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig auf demselben Computer auszuführen, da es dadurch zu einem unvorhergesehenen Verhalten der Anwendung kommen kann.

Bei Verwendung von Internet Explorer empfiehlt Genesys aus denselben Gründen, kein zweites Browser-Fenster in der gleichen WFM Web-Sitzung durch Auswahl von **Datei > Neu** oder Drücken von **STRG+N** zu öffnen. Das Starten einer separaten WFM-Websitzung durch Starten eines separaten Internet Explorer-Browserthreads scheint dieses Problem jedoch nicht zu verursachen.

Festlegen der Uhrzeit

WFM Web für Supervisoren übernimmt die regionalen Einstellungen oder das Gebietschema aus den Spracheinstellungen des Browsers. Sie haben die Möglichkeit dies zu ändern, z. B. wenn WFM Web im 12-Stunden-Format angezeigt wird, Sie aber ein 24-Stunden-Format bevorzugen.

Glossar der Begriffe

Die in der WFM-Dokumentation verwendeten Begriffe und Akronyme erscheinen als Links, die auf ein Glossar mit ihren Definitionen verweisen. Sie können die Definitionen anzeigen, indem Sie auf den Link klicken, und er wird in einem Anzeigefenster auf der derzeit angezeigten Seite geöffnet. Beispiel: durchschnittliche Bearbeitungszeit.

Siehe auch das gesamte [Genesys-Glossar](#).

Links zu weiteren Informationen

Die neue Supervisor-Benutzeroberfläche enthält derzeit nur das neue Prognosemodul. Weitere Module befinden sich derzeit in der Entwicklung.

Anmelden und abmelden	Erklärt, wie Sie Ihre WFM Web-Sitzung starten.
Allgemeine Steuerelemente	Beschreibt das Aussehen und die Funktionsweise der WFM Web-Steuerelemente in der neuen Supervisoren-Benutzeroberfläche.
Prognosen	Erklärt, wie Belegschaftsanforderungen basierend auf den geplanten Interaktionsvolumen und Servicezielen prognostiziert werden.

Anmelden und abmelden

Tipp

Auf dieser Seite wird die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die Seite [Anmelden](#) in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die alle Module beschreibt, einschließlich des [klassischen Prognosemoduls](#).

Bevor Sie sich bei WFM anmelden können, benötigen Sie die WFM-Web-URL (Adresse). In einigen Contact Centern kann die Anmeldeseite eingerichtet sein und Sie können Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort eingeben. Wenn dies nicht der Fall ist, fragen Sie Ihren Administrator nach der WFM-Web-URL. Nachdem Sie sie in Ihren Browser eingegeben haben, zeigt WFM den Begrüßungsbildschirm für die Benutzeroberfläche zum Anmelden an.

Tipp

WFM verfügt über eine neue Supervisor-Benutzeroberfläche, auf die Sie zugreifen können, nachdem Sie sich beim Web für Supervisoren angemeldet haben (wenn Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen). Informationen zur Verwendung der neuen Benutzeroberfläche finden Sie unter [Öffnen der neuen Supervisor-Benutzeroberfläche](#).

Anmelden beim Web für Supervisoren (klassisch)

The image shows two parts of the GENESYS Workforce Management interface. The top part is the login page, which includes the GENESYS logo, the text "GENESYS Workforce Management", and a "Version 8.5.212.04" label. Below the logo are two input fields: "Username" and "Password", followed by a blue "Log in" button. A handwritten note with an arrow pointing to the "Username" field says "Enter your username and password." The bottom part of the image shows the "WFM Home view" in a browser window. The browser address bar shows "http://localhost:8080/". The page has a navigation menu at the top with items like "Configuration", "Policies", "Calendar", "Forecast", "Schedule", "Trading", "Performance", "Adherence", and "Reports". The main content area is divided into three columns: "CONFIGURATION", "POLICIES", and "CALENDAR". Each column contains a list of sub-items. A handwritten note with an arrow pointing to the "CALENDAR" column says "The WFM Home view opens." At the bottom of the browser window, there is a footer with the GENESYS logo and text: "Workforce Management | 8.5.212.04 | 1999 - 2018 Genesys Telecommunications Laboratories. All rights reserved. Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign Patents."

So verwenden Sie WFM Web:

1. Erfragen Sie die URL (Adresse) für die WFM-Anwendung von Ihrem Administrator.
2. Öffnen Sie einen Webbrowser.
3. Kopieren Sie die URL, fügen Sie sie ein oder geben Sie sie in die Adressleiste Ihres Browsers ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.
Das Fenster Anmelden wird angezeigt.
4. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn WFM Web Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort validiert, wird die Ansicht **Startseite** von Web für Supervisoren (klassisch) geöffnet. Wenn WFM Web Sie nicht anmelden kann, wird eine

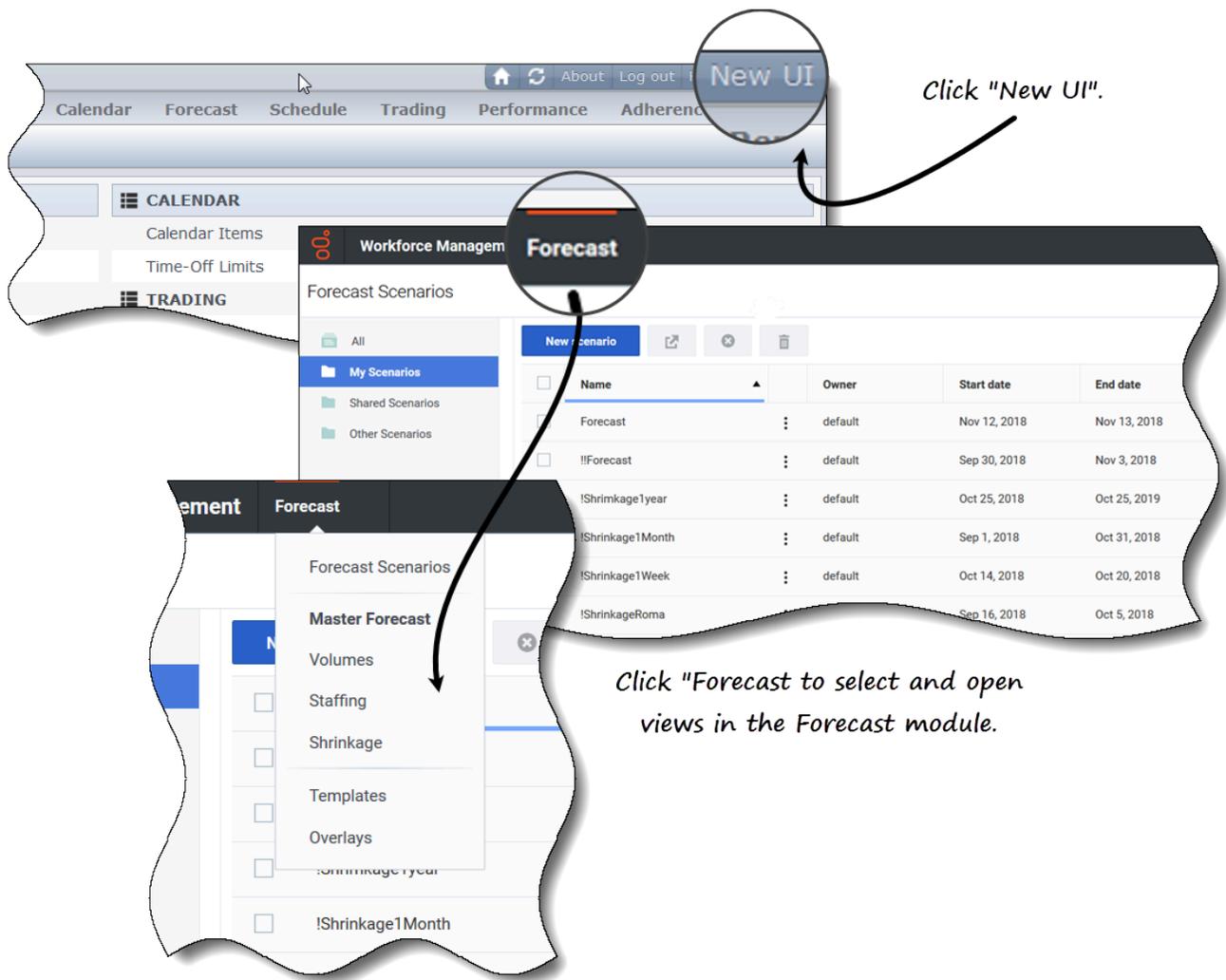
Fehlermeldung mit einer Beschreibung des Problems angezeigt. Klicken Sie entweder auf **Anmelden**, um es erneut zu versuchen (wenn Sie z. B. annehmen, dass Sie den Benutzernamen oder das Kennwort falsch geschrieben haben), oder klicken Sie auf **Fehlerdetails anzeigen**.

Wichtig

Mehrere Supervisoren, die den Browser Firefox verwenden, können nicht gleichzeitig beim selben Host angemeldet sein.

Öffnen der neuen Supervisor-Benutzeroberfläche

Je nachdem, wie WFM Web in Ihrem Contact Center eingerichtet ist, wird die Option zum Öffnen der neuen Benutzeroberfläche möglicherweise nicht angezeigt. Wenn Sie diese Option nicht sehen und eine Zugriffsberechtigung benötigen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



So öffnen Sie die neue WFM Supervisor-Benutzeroberfläche:

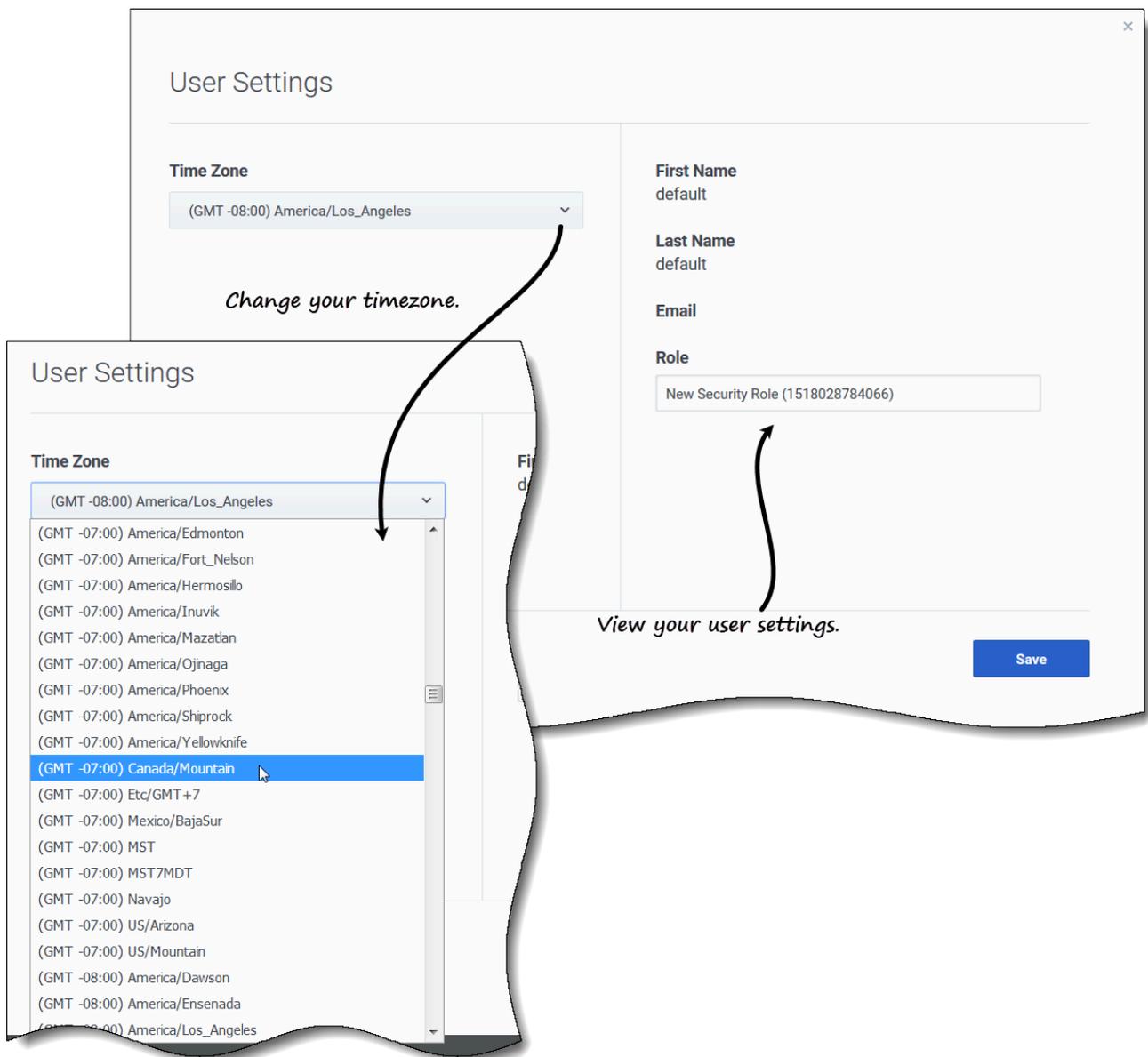
1. Melden Sie sich zuerst bei der Supervisor-Benutzeroberfläche (klassisch) an. Siehe das Verfahren [oben](#).
2. Klicken Sie oben rechts in der klassischen Ansicht **Startseite** (oder einer anderen Ansicht) auf **Neue Benutzeroberfläche**.
Das neue Modul Prognose wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Listenfeld **Prognose**, um eine beliebige Ansicht im Modul **Prognose** auszuwählen und zu öffnen.

Tipp

Sie können jederzeit zur klassischen Supervisor-Benutzeroberfläche wechseln, indem Sie auf das Listenfeld **Anmelden/Abmelden** klicken und **Zu klassischer Benutzeroberfläche wechseln** auswählen. Siehe [Abmelden](#).

Ändern der lokalen Zeitzone

Mit WFM können Sie Ihre Benutzereinstellungen anzeigen und Ihre Zeitzone im Dialogfeld **Benutzereinstellungen** ändern, indem Sie auf das Listenfeld **Anmelden/Abmelden** klicken.



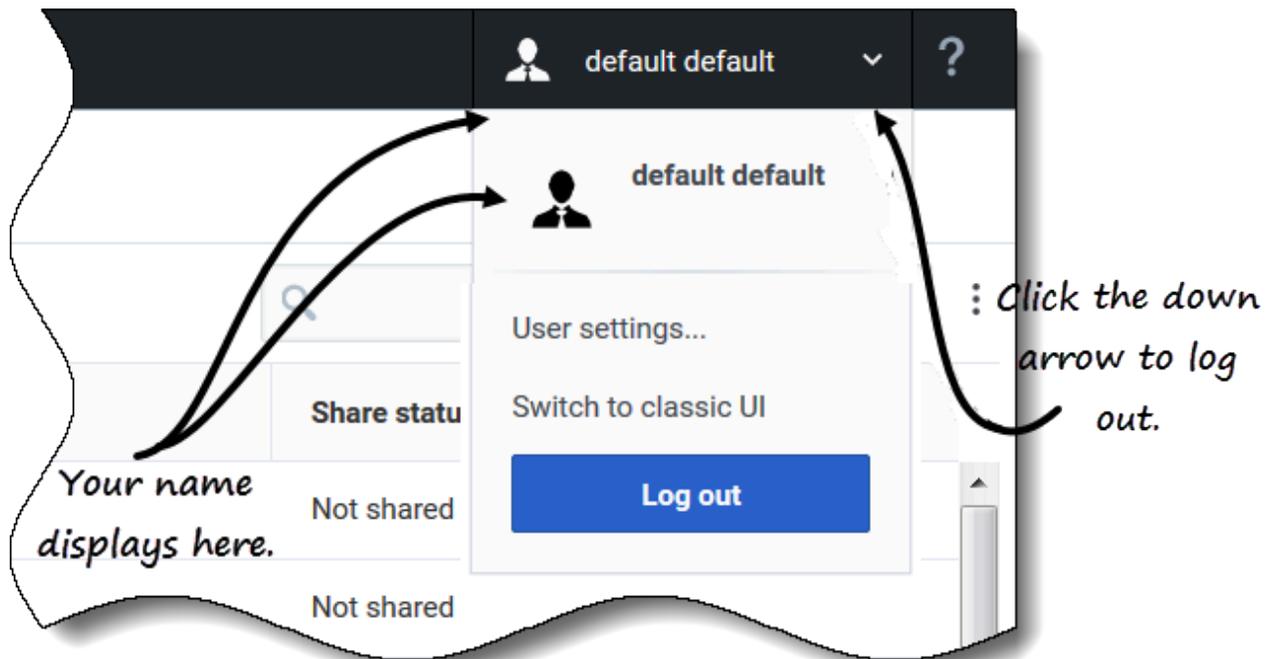
So ändern Sie Ihre Zeitzone:

1. Klicken Sie oben rechts in einer beliebigen Ansicht auf den Abwärtspfeil neben Ihrem Benutzernamen.
2. Wählen Sie **Benutzereinstellungen...**
Das Dialogfeld „Benutzereinstellungen“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Listenfeld **Zeitzone** und wählen Sie Ihre Zeitzone aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können in diesem Dialogfeld auch Ihren Vornamen, Nachnamen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre WFM-Sicherheitsrolle anzeigen, obwohl Sie diese Einstellungen nicht ändern können.

Abmelden

Melden Sie sich immer ab, wenn Sie WFM nicht mehr verwenden. Falls Sie sich nicht abmelden, können andere Benutzer Ihres Arbeitsplatzes eventuell Ihre Kontoinformationen einsehen.



So melden Sie sich von der neuen WFM Supervisor-Benutzeroberfläche ab:

1. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben Ihrem Namen, um das Listenfeld zu öffnen.
2. Wählen Sie **Abmelden**.

WFM Web meldet Sie ab und das Anmeldefenster wird angezeigt.

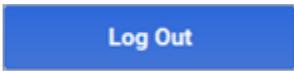
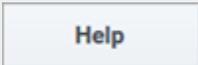
Ein anderer Benutzer kann sich jetzt anmelden oder Sie können den Browser schließen.

Allgemeine Steuerelemente in der Benutzeroberfläche

Tipp

Auf dieser Seite wird die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die Seite [Das Supervisor-Fenster](#) in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die alle Module beschreibt, einschließlich des [klassischen Prognosemoduls](#).

Die Anzeigen und Bereiche in der WFM Supervisor-Benutzeroberfläche zeigen eine Kombination der unten dargestellten Steuerelemente an, dies ist abhängig von der jeweiligen Auswahl, die Sie im Bereich „Objekte“ vornehmen.

Schaltflächen und Symbole	Die folgenden Schaltflächen und Symbole erscheinen auf der WFM-Oberfläche:
	Abmelden beendet WFM Web ohne Ihre vorherige Bestätigung, wenn es keine Änderungen gibt, die gespeichert werden müssen.
	Aktionen-Menü lässt Sie eine Auswahl aus einer Liste der ansichtsspezifischen Befehle treffen. Der Inhalt dieses Menüs ändert sich je nachdem, welches Modul und welche Ansicht angezeigt werden. Außerdem werden oft auch die in der Symbolleiste angezeigten Befehlssymbole entsprechend geändert.
	Das Symbol Hilfe öffnet die WFM-Webhilfe zum Thema auf Ansichtsebene. Wenn Sie beispielsweise Prognose > Szenarien öffnen und auf dieses Symbol klicken, wird das Hilfethema geöffnet, das die Ansicht Szenarien beschreibt.
	Die Schaltfläche Kontexthilfe öffnet die WFM-Webhilfe zum Assistenten- oder Dialogthema. Wenn Sie beispielsweise in einem Assistenten oder Dialogfeld auf diese Schaltfläche klicken, wird das Hilfethema geöffnet, das den Assistenten oder das Dialogfeld beschreibt.
	Suche ermöglicht Ihnen die Eingabe von Suchkriterien zum schnellen Auffinden gesuchter Objekte. Die von Ihnen eingegebenen Kriterien hängen davon ab, welchen Bereich Sie geöffnet haben. Ergebnisse, die den Suchkriterien entsprechen, werden hervorgehoben.

	<p>Mit Sortieren können Sie Listen sortieren, um die gesuchten Elemente leicht zu finden. Die Sortierkriterien variieren, je nachdem, welchen Bereich Sie geöffnet haben.</p>
	<p>Mit Datumsauswahl können Sie das Datum oder den Datumsbereich in einer Ansicht ändern. Weitere Informationen finden Sie unten.</p>
	<p>Mit den Steuerelementen zur Seitenverwaltung können Sie vor- und zurückblättern und zum ersten oder letzten Objekt in dem Datensatz (Anfang bzw. Ende der Liste) springen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche in dieser Ansicht klicken. Um in den Seiten zu navigieren, verwenden Sie die Abwärts-/Aufwärts-Pfeiltaste und die Bild auf-/Bild ab-Taste.</p>
	<p>Zeilen pro Seite ermöglicht es Ihnen, die Anzahl der Tabellenzeilen auszuwählen, die Sie auf einer Seite sehen möchten. Verwenden Sie das Listenfeld, um 5, 25, 50 und 100 Zeilen pro Seite auszuwählen.</p>
<p>Module und Ansichten</p>	<p>Klicken Sie, um ein Listenfeld mit Ansichten im WFM-Modul zu öffnen: Prognose. Die Ansichten umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prognoseszenarien • Master-Prognose > Volumen • Master-Prognose > Belegschaft • Master-Prognose > Schrumpfung • Vorlagen • Überlagerungen <p>Klicken Sie auf Prognoseszenarien, um diese Ansicht zu öffnen und eine Liste aller Szenarien anzuzeigen. Klicken Sie auf das Listenfeld, um die folgenden Szenarien-Ansichten auszuwählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen • Belegschaft • Schrumpfung
<p>Symbolleiste Aktionen</p>	<p>Die Schaltflächen in der Symbolleiste entsprechen (oft) den Befehlen im Menü Aktionen. Positionieren Sie den Mauszeiger auf einer Symbolleisten-Schaltfläche, um den Namen der Schaltfläche als Mouseover anzuzeigen.</p>

Datumsauswahl

Viele WFM Web-Module und -Ansichten verfügen über die üblichen Steuerelemente, um die darin angezeigten Daten oder Datenbereiche zu ändern. Verwendungsmöglichkeiten dieser Steuerelemente:

- Auswählen eines **Startdatums**
- Wechseln zu anderen Datumswerten durch Öffnen des **Monatskalenders**

Erfahren Sie außerdem, wie Sie WFM Web automatisch den **ersten Arbeitstag in Wochenansichten** auswählt.

Auswählen des Startdatums

Wo verfügbar, werden die Steuerelemente zur Datumsauswahl am rechten Rand der Symbolleiste eingeblendet.

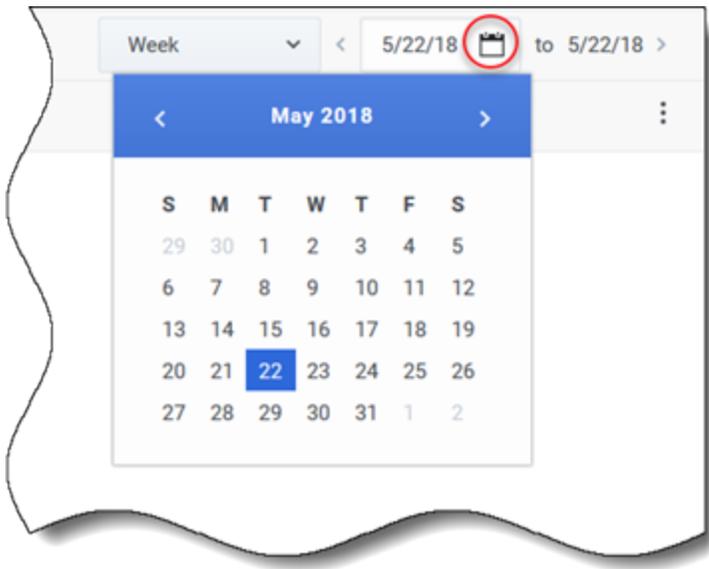


Verwenden Sie diese Steuerelemente wie folgt:

- Klicken Sie auf die linke spitze Klammer, um das Startdatum um ein Intervall (Tag, Woche oder Planungszeitraum – je nach Kontext) nach hinten zu verschieben, und auf die rechte spitze Klammer, um das Startdatum um ein Intervall nach vorne zu verschieben.
- Geben Sie ein Datum in das Datumsfeld ein oder verwenden Sie die Auf- und Abwärtspfeile, um das Startdatum zu bearbeiten. (Die Reihenfolge von Tag, Monat und Jahr hängt von den Ländereinstellungen Ihres Betriebssystems ab.) Siehe auch **Wochenansichten**.
- Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um den **Monatskalender** zu öffnen.

Datumsauswahlsteuerelemente enthalten das Enddatum in Ansichten, die Informationen für mehr als einen Tag anzeigen, aber Sie können es nicht ändern.

Auswählen des Monats



Ein Klick auf das Kalendersymbol öffnet den Monatskalender. Mithilfe der Kalender-Steuerelemente können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Aktuelles Startdatum suchen: Das aktuell ausgewählte Startdatum wird durch ein dunkelblaues Quadrat angezeigt.
- Neues Startdatum auswählen: Klicken Sie auf ein Datum, um das Startdatum im aktuellen Modul oder in der aktuellen Ansicht anzupassen.
- Einen Monat vor- oder zurückgehen: Klicken Sie auf den Links- oder Rechtspfeil in der Kalenderkopfzeile.

Wochenansichten: automatische Auswahl des Starttags

Wenn Sie in Wochenansichten ein anderes Datum als den ersten Wochentag eingeben, passt sich die Ansicht automatisch auf den Beginn mit dem ersten Wochentag an.

Der erste Wochentag ist derjenige, der in **Erster Tag der Woche** auf der Registerkarte **Geschäftsbereiche Eigenschaften** angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#).

Prognosen

Tipp

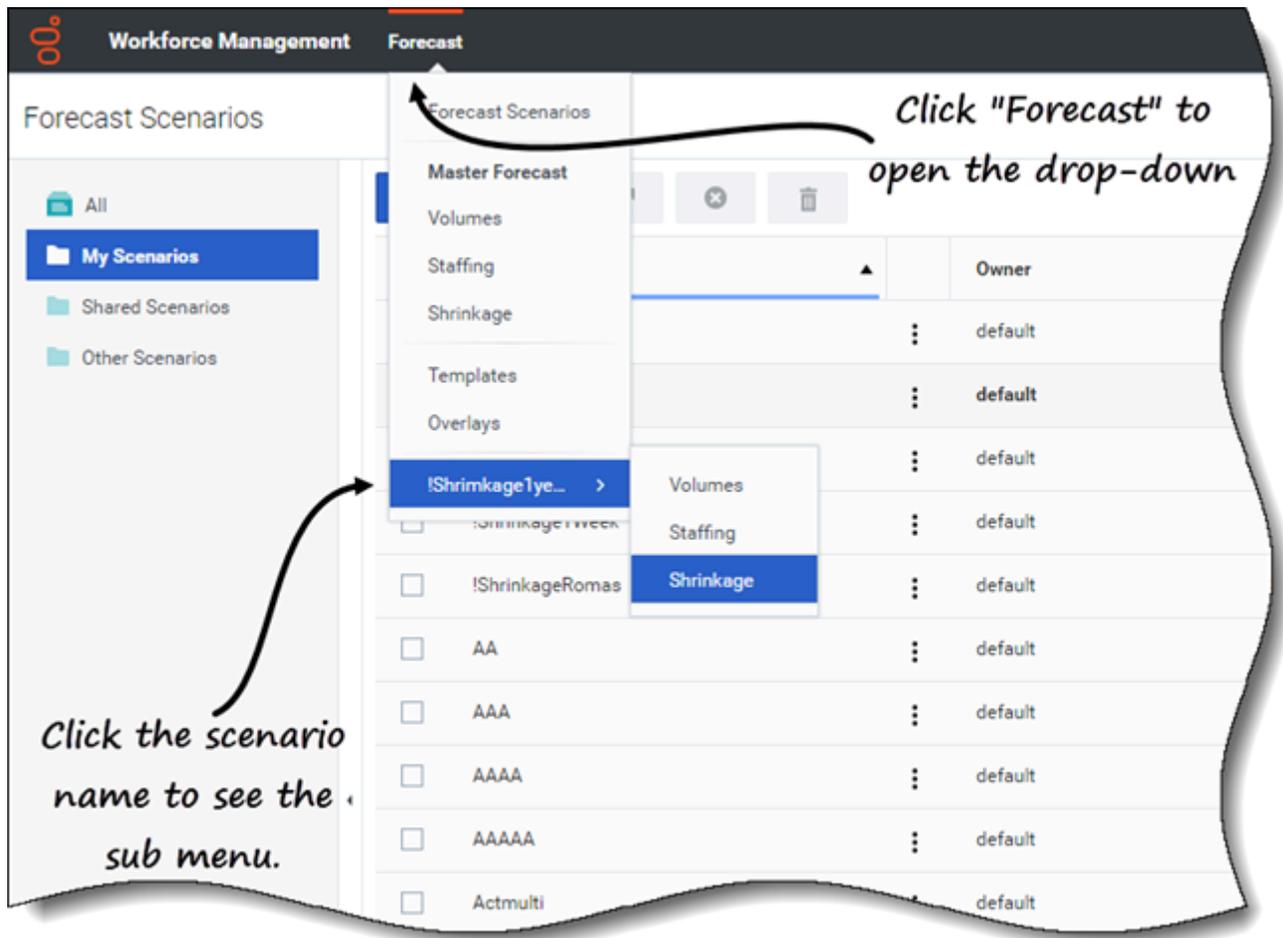
Auf dieser Seite wird die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#) beschreibt.

In WFM ist eine *Prognose* eine Vorhersage über die Aktivität (Arbeitsaufkommen) für einen oder mehrere Standorte und besteht aus:

- Prognostizierte Kundeninteraktionsvolumen, wozu Informationen für Telefonanrufe, Chat, E-Mail, abgehende Anrufe, Büroarbeiten usw. gehören
- Prognostizierter durchschnittlicher Bearbeitungszeit (AHT)
- Belegschaftsanforderungen basierend auf Servicezielen

WFM verwendet diese Prognosen, um optimale Dienstpläne für reale Agenten oder für generische Belegschaft auf der Basis von Profilen dieser Agenten aufzustellen. Links zu wichtigen Hilfethemen zu Prognosen finden Sie unter [Mit Prognosen arbeiten](#).

Navigieren in den Prognoseansichten



Das Modul **Prognose** enthält die folgenden Ansichten:

- **Szenarien:** Klicken Sie hier, um diese Ansicht zu öffnen und eine Liste der vorhandenen Szenarien anzuzeigen. Öffnen Sie ein Szenario, um die folgenden Ansichten mit Daten im Diagramm- und Tabellenformat anzuzeigen:
 - **Volumen:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Szenariovolumen** zu öffnen.
 - **Belegschaft:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Szenariobelegschaft** zu öffnen.
 - **Schrumpfung:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Szenarioschrumpfung** zu öffnen.
- **Master-Prognose:** Wenn Sie über Zugriffsrechte verfügen, öffnen Sie die folgenden Ansichten, um die Daten im Diagramm- und Tabellenformat anzuzeigen:
 - **Volumen:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Master-Prognose Volumen** zu öffnen.
 - **Belegschaft:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Master-Prognose Belegschaft** zu öffnen.
 - **Schrumpfung:** Klicken Sie hier, um die Ansicht **Master-Prognose Schrumpfung** zu öffnen.

- **Überlagerungen**: Klicken Sie hier, um diese Ansicht zu öffnen und eine Liste der vorhandenen Überlagerungen anzuzeigen.
- **Vorlagen**: Klicken Sie hier, um diese Ansicht zu öffnen und eine Liste der vorhandenen Vorlagen anzuzeigen.

Wenn Sie offene Szenarien haben und auf **Prognose > Szenarien** klicken, um zur Listenansicht zurückzukehren, können Sie erneut auf **Prognose** klicken und offene Szenarien unten im Listenfeld anzeigen. Klicken Sie auf den Szenarionamen, um ein Untermenü mit den drei Szenarioansichten anzuzeigen: **Volumen**, **Belegschaft** und **Schrumpfung**. Klicken Sie im Untermenü auf eine beliebige Ansicht, um sie zu öffnen.

Tipp

Wenn Sie keine Zugriffsberechtigung für das neue Prognosemodul oder andere Ansichten innerhalb des Moduls haben, wird die Meldung *Seite nicht gefunden. Sie sind nicht berechtigt, diese Seite anzuzeigen*, angezeigt, wenn Sie versuchen, darauf zuzugreifen. Bitten Sie bei Bedarf Ihren Administrator, Ihnen die Zugriffsberechtigung zu erteilen.

Terminologie überprüfen

Um die WFM-Ansichten und -Dialogfelder für Prognose und Einsatzplanung besser zu verstehen, ist es hilfreich, sich ein wenig mit der Terminologie vertraut zu machen. Klicken Sie auf diese Begriffe, um die Definition im Glossar zu öffnen: Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort, und Geschäftsbereich.

Weitere Informationen zu diesen Objekten finden Sie in der [Workforce Management Web für Supervisoren-Hilfe \(klassisch\)](#).

Arbeiten mit Prognosen

1. Der erste Schritt beim Erstellen einer neuen Prognose besteht im Erstellen eines Prognoseszenarios für eine oder mehrere Aktivitäten mithilfe des Assistenten **Neues Szenario**. Im Assistentenfenster können Sie Szenarien ohne Prognosezahlen (werden nachgeliefert) zu erstellen.
2. Wenn Sie ein Szenario ohne prognostizierte Zahlen erstellt haben, öffnen Sie die Ansicht **Szenario-Volumen** und verwenden Sie den Assistenten für **Volumen erstellen**, um Interaktionsvolumen- und AHT-Prognosen für jede Aktivität zu erstellen. Sie können verschiedene **Methoden** für die Volumenerstellung verwenden, z. B. Eingabe von Werten unter Verwendung von **Verlaufsdaten** oder **Vorlagen**.
3. Öffnen Sie dann die Ansicht **Szenariobelegschaft** und erstellen Sie eine Belegschaftsprognose für jede Aktivität.
4. Nachdem Sie Ihre Szenarien erstellt und bewertet haben, **veröffentlichen** Sie das beste Szenario in der Workforce Management-Datenbank. Dieses Szenario wird dann zur **Master-Prognose**. WFM Web erstellt Dienstpläne basierend auf den Daten in der Master-Prognose.

Wie wählen Sie das *beste* Szenario aus? Das beste Szenario ist dasjenige, das der Prognose von Volumen, AHT und Belegschaftsanforderungen für einen bestimmten Zeitraum am nächsten kommt,

basierend auf den Service-Level-Zielen Ihres Contact Centers.

Verwenden von Verlaufsdaten in Prognosen

In den meisten Fällen beruhen Prognosen auf Verlaufsdaten.

- Wenn Verlaufsdaten über Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeiten (AHT) importiert wurden, können Sie gleichzeitig Prognosen für Interaktionsvolumen und AHT erstellen.
- Wenn Verlaufsdaten über Interaktionsvolumen, aber nicht über die AHT vorliegen, erstellen Sie zunächst die Interaktionsvolumenprognose mithilfe einer beliebigen Prognosemethode. Erstellen Sie anschließend die AHT-Prognose, indem Sie eine Vorlage verwenden.
- Wenn Verlaufsdaten über die AHT, aber nicht über Interaktionsvolumen vorliegen, erstellen Sie zunächst die Interaktionsvolumenprognose mithilfe von Vorlagen. Erstellen Sie anschließend die AHT-Prognose mit einer der Prognosemethoden.

Szenarien

Tipp

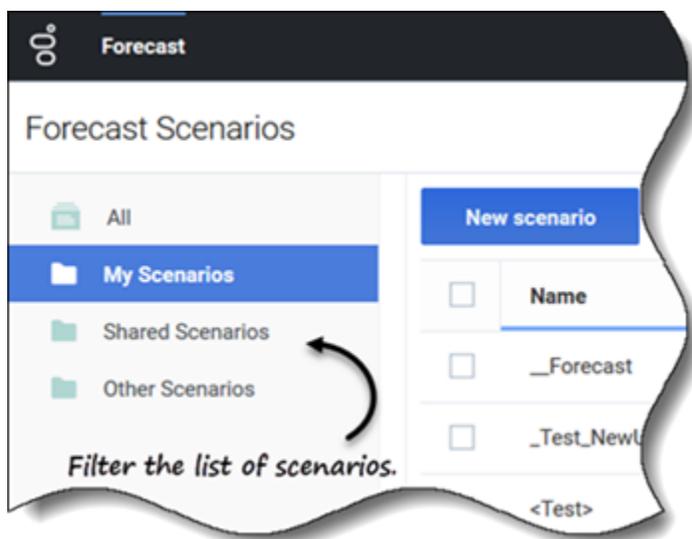
Auf dieser Seite werden Szenarien in der neuen Workforce Management (WFM)-Prognose-Benutzeroberfläche beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#), einschließlich Szenarien, beschreibt.

In WFM ist ein *Prognoseszenario* eine Vorhersage über die Aktivität (Arbeitsaufkommen) für einen oder mehrere Standorte. Sie können viele Szenarien erstellen, bevor Sie das optimale Szenario definieren, das als Master-Prognose verwendet wird.

Öffnen Sie diese Ansicht, indem Sie in der Navigationsleiste **Prognose** > **Szenarien** auswählen. In der Ansicht **Szenarien** können Sie:

- eine Liste von Prognoseszenarien anzeigen, einschließlich des Namens des Eigentümers, des Start- und Enddatums, der Kommentare und des freigegebenen Status
- die Liste der Szenarien [filtern](#)
- mit dem [Aktionsmenü](#) und der [Symbolleiste](#) andere Aufgaben erledigen

Arbeiten in der Ansicht „Szenarien“



In der Ansicht **Szenarien** werden Szenarien in einem Tabellenformat angezeigt, das Sie filtern können, indem Sie Folgendes auswählen:

- **Alle:** Zeigt alle Szenarien an.
- **Meine Szenarien:** Zeigt nur die von Ihnen erstellten Szenarien an. Diese Ansicht wird standardmäßig geöffnet, wenn Sie die Ansicht **Szenarien** auswählen.
- **Freigegebene Szenarien:** Zeigt nur die freigegebenen Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden.
- **Andere Szenarien:** Zeigt nur die nicht freigegebenen Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Auf diesen Ordner können nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen zugreifen.

Wenn in einer dieser Ansichten keine Szenarien vorhanden sind, wird diese Meldung in der Mitte des Bereichs „Szenarien“ angezeigt: *Es sind keine Prognoseszenarien für die Anzeige vorhanden.* Wenn in der Ansicht **Meine Szenarien** keine Szenarien vorhanden sind, wird diese Meldung angezeigt: *Sie besitzen keine Prognoseszenarien* zusammen mit der Schaltfläche **Neues Szenario**. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um bei Bedarf ein Szenario zu erstellen.

Einschränkungen: Anzeigen und Löschen von Prognoseszenarien

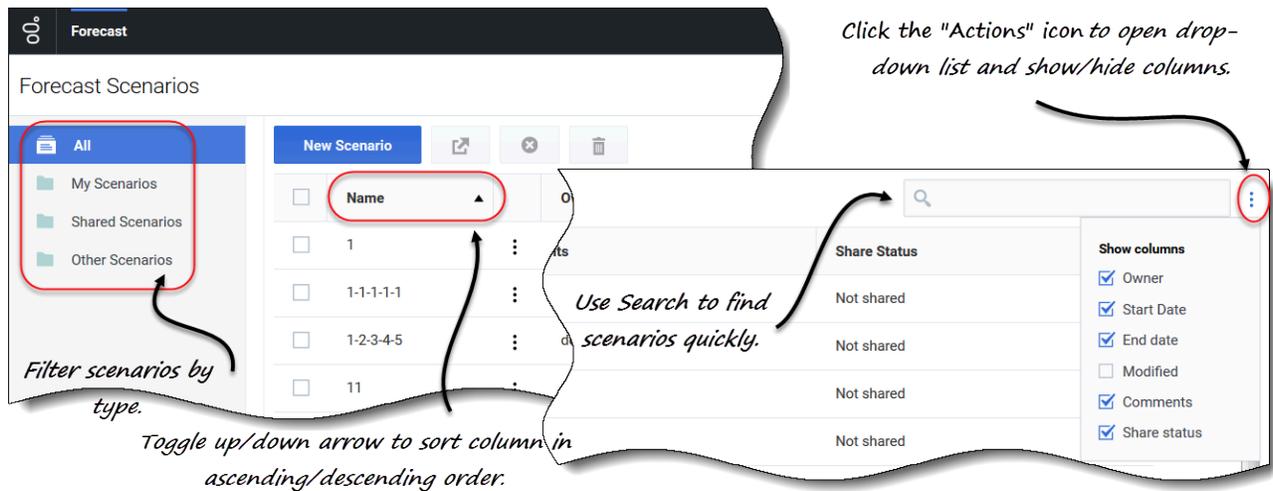
Beim Anzeigen oder Löschen von Prognoseszenarien gelten einige Einschränkungen:

- Die Benutzer müssen über Zugriff auf mindestens eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität im Prognoseszenario verfügen, um es anzeigen zu können.
- Die Benutzer müssen über Zugriff auf alle Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten im Prognoseszenario verfügen, um es löschen zu können.

Contact Center-Administratoren legen die Zugriffsebene für Multi-Site-Aktivitäten in Prognoseszenarien fest, wie oben beschrieben. Wenn Sie in Szenarien nicht auf Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten zugreifen können, wenden Sie sich an Ihren Administrator. Sie finden Informationen in der [Referenz zu den Workforce Management-Konfigurationsoptionen](#).

Szenarien schnell finden

Um schnell ein Szenario in der Tabelle zu finden, klicken Sie auf den Aufwärts-/Abwärtspfeil in der Spalte **Name**, um die Liste in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge umzuschalten, oder geben Sie den Namen in das Feld **Suchen** ein.



Wählen Sie die Spalten aus, die Sie in der Tabelle anzeigen möchten, indem Sie auf **Aktionen**  klicken. Das Listenfeld **Spalten anzeigen** wird geöffnet und enthält die folgenden Spalten: **Besitzer**, **Startdatum**, **Enddatum**, **Geändert**, **Kommentare** und **Status freigeben**.

Standardmäßig sind alle Spalten mit Ausnahme von **Geändert** vorausgewählt. Deaktivieren Sie Spalten, um sie auszublenden, und wählen Sie Spalten aus, um sie anzuzeigen. Wenn keine Spalten ausgewählt sind, wird nur die Spalte **Name** in der Tabelle angezeigt.

Klicken Sie auf den Pfeil in den Spaltenüberschriften **Name**, **Besitzer**, **Startdatum**, **Geändert** und **Status freigeben**, um die Szenarien in auf- und absteigender Reihenfolge zu sortieren. (Siehe Spalte **Name** in der Grafik.)

Verwenden des Aktionsmenüs und der Symbolleiste

The image shows a screenshot of a software interface for managing scenarios. At the top, there is a toolbar labeled "Scenarios toolbar" with four icons: "New scenario" (highlighted in blue), "Open" (document with plus), "Close" (document with X), and "Delete" (trash). Below the toolbar is a table of scenarios. The table has columns for "Name", "Owner", "Start date", "End date", and "Comments". The "111SplitVolumes" row is selected, and its "Actions menu" is open, showing options: "Close", "Properties...", "Create based on...", "Publish...", and "Delete".

<input type="checkbox"/>	Name		Owner	Start date	End date	Comments
<input type="checkbox"/>	__TEST1	:	default default	May 2, 2018	May 5, 2018	test
<input type="checkbox"/>	<Test>	:	default default	Jun 5, 2018	Jun 5, 2018	
<input type="checkbox"/>	111SplitVolumes	:	default default	May 22, 2018	May 22, 2018	
<input type="checkbox"/>	123abc456Forecast			May 2, 2018	May 2, 2018	
<input type="checkbox"/>	29078_QA			Mar 5, 2016	Apr 5, 2018	
<input type="checkbox"/>	789abnc098Forecast			May 2, 2018	May 2, 2018	
<input type="checkbox"/>	Actmulti			Jun 17, 2018	Jul 17, 2018	using msa
<input type="checkbox"/>	Actmulti-based-on			Jun 17, 2018	Jul 26, 2018	
<input type="checkbox"/>	And another one	:	default default	Jun 5, 2018	Jul 4, 2018	
<input type="checkbox"/>	Antique	:	default default	Jun 18, 2018	Jun 30, 2018	
<input type="checkbox"/>	Antique1	:	default default	Jun 18, 2018	Jun 30, 2018	
<input type="checkbox"/>		:	default default	Jun 17, 2018	Aug 11, 2018	

Verwenden Sie die Schaltflächen in der Symbolleiste und die Einstellungen im Menü **Aktionen**, um:

- Szenarien **zu erstellen**
- Szenarien in der Liste zu **öffnen**, zu **schließen** und zu **löschen**
- die **Eigenschaften** der Szenarien anzeigen und Kommentare hinzufügen
- **Szenarien erstellen, basierend auf** vorhandenen Szenarien
- Szenarien zu Master-Prognosen **veröffentlichen**
- Daten aus Master-Prognosen **extrahieren**, um sie in Szenarien zu integrieren

Erstellen von Szenarien

Verwenden Sie den Assistenten **Neues Szenario**, um ein neues Prognoseszenario zu erstellen. Zur Definition eines Prognoseszenarios gehören die Benennung des Prognoseszenarios, die Definition eines Datumbereichs, das Hinzufügen von Kommentaren (optional) und die Auswahl der Aktivitäten,

die die Prognose abdecken wird. Sie können das Szenario auch **basierend auf einer vorhandenen Prognose** erstellen oder die Szenarionummern später erstellen.

New Scenario Step 1 of 2

Set properties for new scenario

Forecast name: MGH_scenario Shared

Start date: Tue, Jun 19, 2018

End date: Wed, Jun 27, 2018

This is a test scenario.

Check this box if you want others to be able to see this

Click the icon to select dates from the calendar.

Enter additional information about the scenario here.

[Next >](#)

New Scenario Step 2 of 2

Select activities

- BU_MG
 - Site1_MG
 - 111
 - Site2_MG
 - 222
 - New Multi-Site Activity (1530793282597)
- BU_Monday
 - MG_Site1
 - Act1
 - MG_Site2
 - Act2
 - MSA_1
- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity

Select activities and/or multi-site activities.

Click "Create".

[Cancel](#) [< Back](#) [Create](#)

So erstellen Sie Szenarien:

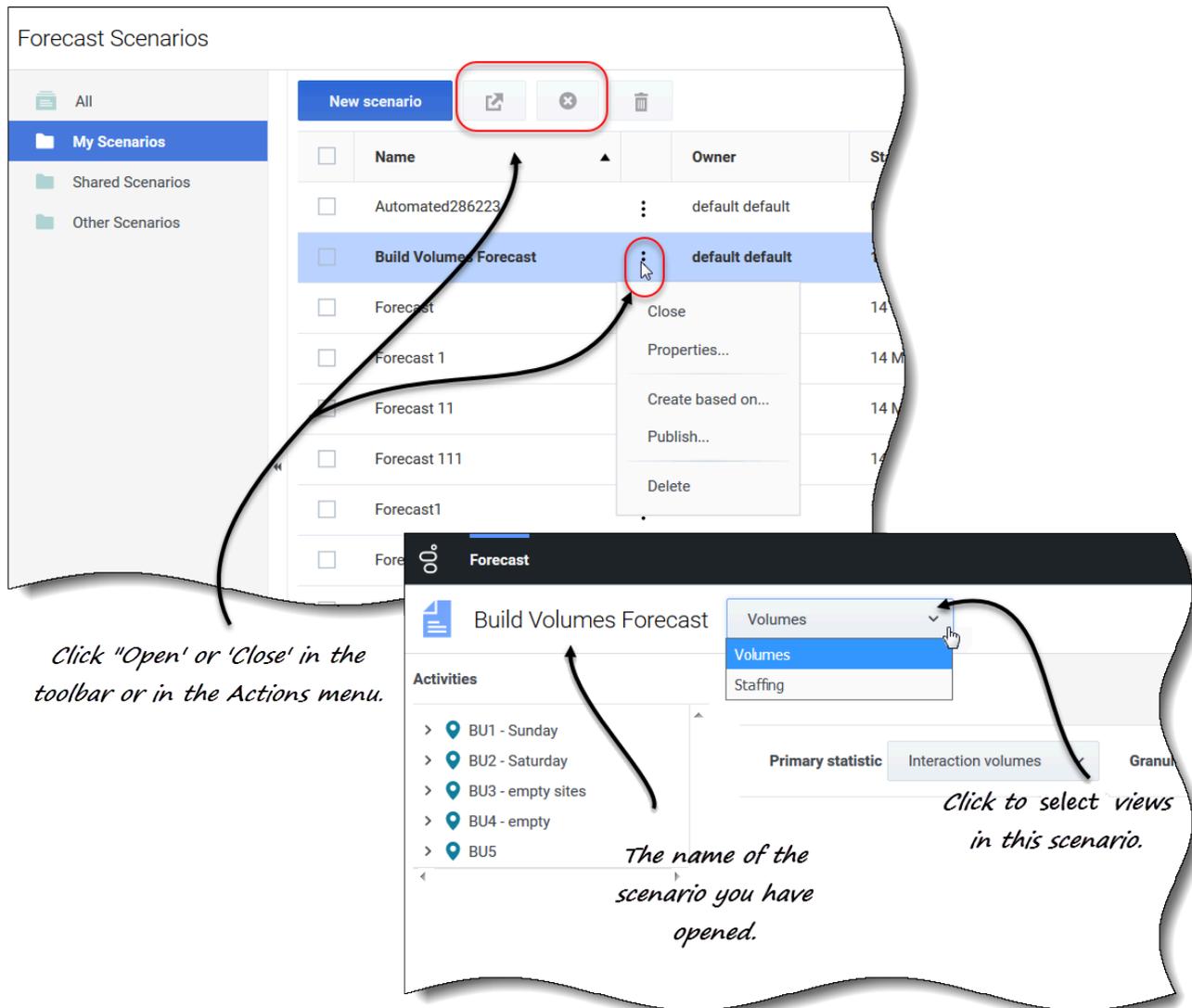
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neues Szenario**.
Das Dialogfeld des Assistenten Neues Szenario wird in Schritt 1 von 2 geöffnet.
2. Geben Sie den **Prognosenamen** ein (begrenzt auf 127 Zeichen).
3. Wählen Sie das **Startdatum** und das **Enddatum**.
Sie können Start- und Enddatum eingeben oder in diesen Feldern auf das Kalendersymbol klicken, um das Datum aus dem Kalender auszuwählen. Der Datumbereich des Szenarios kann bis zu zehn Jahre betragen.
4. Wenn Sie möchten, dass andere dieses Szenario sehen können, wählen Sie **Freigegeben**.
5. Geben Sie in das Textfeld hilfreiche oder relevante Informationen zu diesem Szenario ein.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Dialogfenster **Aktivitäten auswählen** eine oder mehrere Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten aus.
Sie können der Prognose auch nach deren Erstellung Aktivitäten hinzufügen.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.
9. Wenn das Erfolgsdialogfeld geöffnet wird, klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen und den Assistenten zu schließen.
Informationen zum Löschen eines Szenarios finden Sie unter [Szenarien löschen](#).

Nächste Schritte:

- Erstellen Sie Interaktionsvolumen bzw. AHT in das Szenario ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Volumendaten erstellen](#).
- Erstellen Sie Belegschaft für das Szenario. Weitere Informationen finden Sie unter [Belegschaftsdaten erstellen](#).
- Veröffentlichen Sie das Szenario in der Master-Prognose. Weitere Informationen finden Sie unter [Veröffentlichen des Prognoseszenarios](#).

Öffnungs- und Schließszenarien



So öffnen Sie ein Szenario in der Ansicht **Szenarien**:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das Szenario und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Öffnen**



oder klicken Sie auf **Aktionen**

und wählen Sie im angezeigten Listenfeld **Öffnen** **Die folgenden Ansichten erscheinen im Listenfeld neben dem Szenarionamen (oben links)** **Volumen** und **Belegschaft**.

2. Klicken Sie auf eine dieser Ansichten, um sie zu öffnen.

Offene Szenarien werden in der Ansicht **Szenarien** fett angezeigt. Außerdem enthält das Menü „Prognose“ eine Liste der zehn zuletzt geöffneten Szenarien, sodass Sie bequem zwischen ihnen wechseln können.

Um ein Szenario zu schließen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das Szenario und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Schließen**  oder klicken Sie auf **Aktionen** und wählen Sie im angezeigten Listenfeld **Schließen**.

Informationen zum Bearbeiten der Szenarioeigenschaften finden Sie unter [Anzeigen und Bearbeiten von Szenarioeigenschaften](#).

Erstellen von Szenarien basierend auf bestehenden Prognosen

Neue Szenarien basierend auf bereits vorhandenen Prognosen zu erstellen, ist eine einfache Methode, Prognosen mit häufig verwendeten Einstellungen zu erstellen. Der Assistent übernimmt die Daten und Aktivitäten des Ausgangsszenarios und wendet sie auf das neue Szenario an, doch Sie können diese Einstellungen bei Bedarf ändern.

Create Based On Step 1 of 2

Select to retain data from original scenario.

Rename scenario.

Set properties for new scenario

Forecast name: Forecast Shared

Based on: Antique Copy data

Start date: Mon, Jun 18, 2018

End date: Sat, Jun 30, 2018 13 day(s)

Comments

"Based on" check box is selected, by default.

Enter comments about the scenario, if desired.

Cancel < Back Next >

So erstellen Sie ein Szenario basierend auf einem vorhandenen Szenario:

1. Klicken Sie in der Zeile des vorhandenen Szenarios auf das Listenfeld **Aktionen** und wählen Sie **Erstellen basierend auf...** aus.
Das Dialogfeld Erstellt basierend auf wird mit aktiviertem Kontrollkästchen Basierend auf geöffnet.
2. Wenn Sie die Eigenschaften des Szenarios **Basierend auf** beibehalten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Daten kopieren**.
3. Legen Sie andernfalls die Eigenschaften für dieses Szenario fest, indem Sie die Schritte 2 bis 6 im Verfahren **Erstellen von Szenarien** ausführen.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Das Start- und Enddatum sowie die Aktivitäten aus dem Ausgangsszenario werden standardmäßig im

Assistenten **Erstellen basierend auf** ausgewählt.

Um das Prognoseszenario anzupassen, ändern Sie die Daten, wählen Sie zusätzliche Aktivitäten aus oder löschen Sie die ausgewählten. Sie können einem Szenario auch **Aktivitäten hinzufügen**, nachdem es erstellt wurde.

Klicken Sie auf **Abbrechen** oder **X**, um alle Aktionen abubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Anzeigen und Bearbeiten von Szenarioeigenschaften

Identifies scenario owner and date created and modified.

Click one of two tabs to view details.

Statuses of activities and multi-site activities in the scenario.

BU/Site	Activity	Volumes	AHT	Calculated staff...	Required staffing
Site7 - Month	free activity				
SiteZ - Month	AS activity				
Site2 - None	#free activity				
Site3 - 2 weeks	#free activity &				
Site3 - 2 weeks	#free activity & copy				
Site4 - 3 weeks	#free activity **				
Site7 - 6 weeks	a2				
Site7 - 6 weeks	a3				
Site7 - 6 weeks	a4				
BU1 - Sunday	New Multi-Site Activit				
BU1 - Sunday	Deferred MSA				
BU2 - Wednesday	MSA				

So zeigen Sie die Szenarioeigenschaften an:

1. Suchen Sie in der Ansicht **Szenarien** das gewünschte Szenario und klicken Sie auf das Menü **Aktionen**



2. Wählen Sie im Listenfeld **Eigenschaften** aus.
Das Dialogfeld mit den Szenarioeigenschaften wird standardmäßig auf der Registerkarte Daten geöffnet.
3. Klicken Sie auf **Status**, um die Informationen auf dieser Registerkarte anzuzeigen.
4. Um das Dialogfeld „Eigenschaften“ zu schließen, klicken Sie oben rechts auf **X** oder auf **Abbrechen**.

So bearbeiten Sie die Szenarioeigenschaften:

1. Suchen Sie in der Ansicht **Szenarien** das Szenario, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf das Menü **Aktionen**.
2. Wählen Sie im Listenfeld **Eigenschaften** aus.
Das Dialogfeld mit den Szenarioeigenschaften wird standardmäßig auf der Registerkarte Daten geöffnet.
3. Bearbeiten Sie den Szenarionamen, den freigegebenen Status bzw. die Kommentare.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie Änderungen auf der Registerkarte **Daten** vorgenommen haben, oder auf **Abbrechen**, wenn Sie alle Änderungen verwerfen möchten.

Sie können keine der Informationen auf der Registerkarte **Status** ändern. Die Felder, Steuerelemente und Spalten in beiden Registerkarten werden im Folgenden beschrieben.

Szenarioeigenschaften: Registerkarte „Daten“

Klicken Sie im Dialogfeld **Szenarioeigenschaften** auf **Daten**, um die Informationen zu diesem Szenario anzuzeigen. Die Felder **Name**, **Freigegeben** und **Kommentare** können bearbeitet werden. Sie können den Namen der Person, die das Szenario erstellt hat, oder das Datum, an dem das Szenario erstellt oder zuletzt geändert wurde, nicht bearbeiten.

Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie den Namen des Szenarios, das Kontrollkästchen „Freigegeben“ bzw. die Kommentare ändern wollen. Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie alle vorgenommenen Änderungen verwerfen möchten.

Szenarioeigenschaften: Registerkarte „Status“

Klicken Sie im Dialogfeld **Szenarioeigenschaften** auf **Status**, um den Status der Aktivitäten oder die Multi-Site-Aktivität im Szenario und des zugehörigen Geschäftsbereichs oder des Standorts anzuzeigen. Ein Häkchen in der Spalte **Volumen**, **AHT**, **Berechnete Belegschaft** oder **Benötigte Belegschaft** zeigt an, dass diese Statistik für diese Aktivität erstellt wurde.

Löschen von Szenarien

Wenn Sie Szenarien nicht anzeigen oder löschen können, verfügen Sie möglicherweise nicht über die entsprechenden Zugriffsrechte. Siehe [Einschränkungen: Anzeigen und Löschen von Prognoseszenarien](#).

Select the scenario and click "Delete" in the toolbar or in the Actions menu.

Confirm deletion or cancel the action.

So löschen Sie ein Szenario:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Szenarien** das Szenario aus, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen**  oder wählen Sie **Löschen** im Listenfeld **Aktionen** .
3. Wenn das Bestätigungsdialegfeld geöffnet wird, wählen Sie zum Fortfahren **Löschen** und zum Abbrechen des Vorgangs **Abbrechen** aus.

So löschen Sie mehrere Szenarien gleichzeitig:

1. Wählen Sie alle Szenarien aus, die Sie löschen möchten (indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem

Szenario aktivieren).

2. Führen Sie die **Schritte 2 und 3** im obigen Verfahren aus.

So löschen Sie alle Szenarien in der Tabelle:

1. Aktivieren Sie das oberste Kontrollkästchen in der Spaltenüberschrift (in der Nähe der Spaltenüberschrift **Name**).
2. Führen Sie die **Schritte 2 und 3** im obigen Verfahren aus.

Wenn Sie ein einzelnes Szenario löschen, enthält der Bestätigungsdialog den Szenarionamen. Wenn Sie mehrere Szenarien löschen, wird im Bestätigungsdialog die Anzahl der gelöschten Szenarien angegeben.

Veröffentlichen und Extrahieren von Prognosedaten

Verwenden Sie den Assistenten **Veröffentlichen oder extrahieren**, um die Daten von **Prognoseszenarien** in die **Master-Prognose** der Workforce Management-Datenbank zu übertragen oder zu veröffentlichen oder um die Daten in der Master-Prognose zur Prognose von Szenarien zu extrahieren.

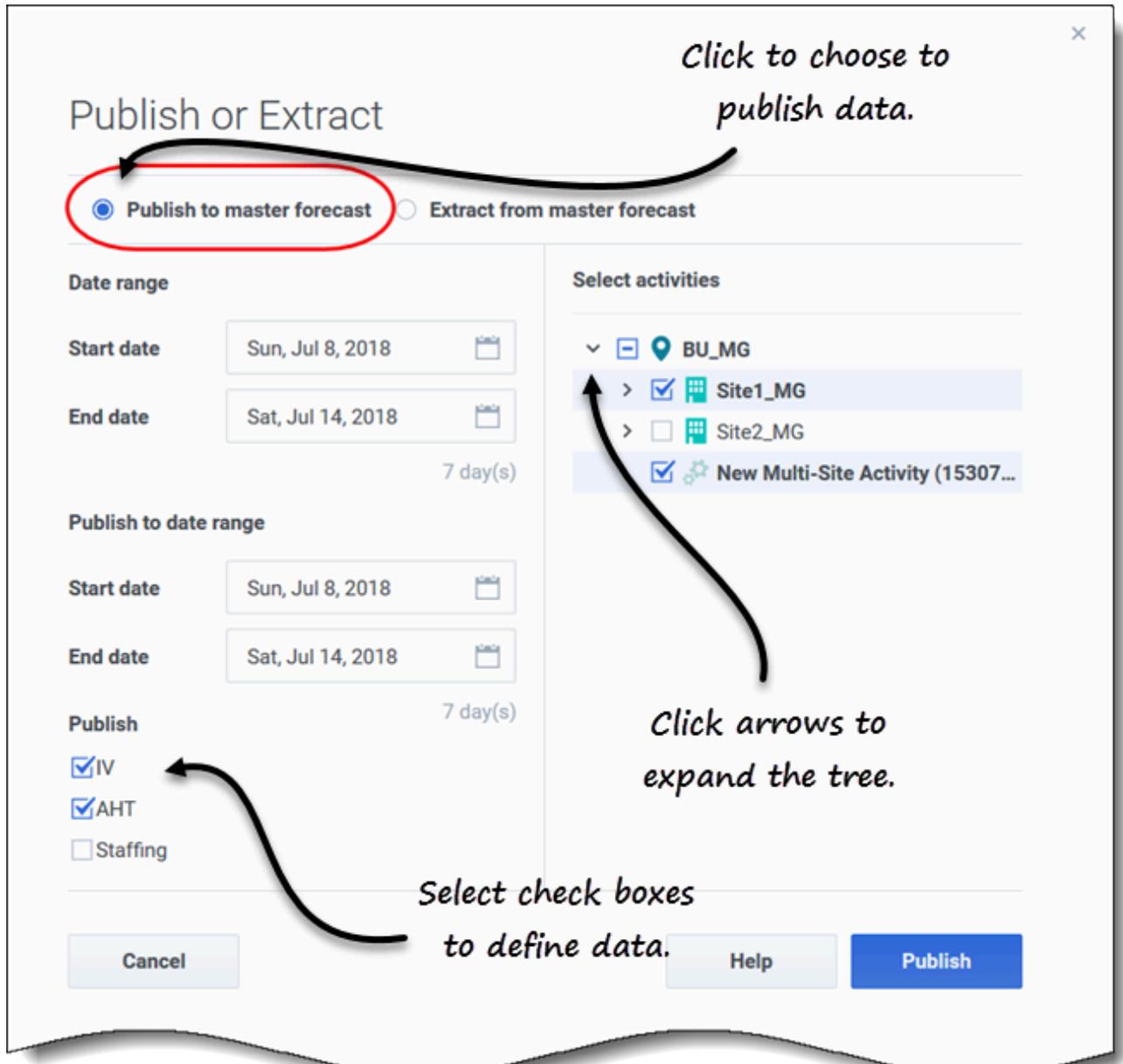
Wichtig

Sie müssen über die Rollenberechtigung **Veröffentlichen** verfügen, um IV-, AHT- bzw. Belegschaftsdaten in der Master-Prognose zu veröffentlichen. Siehe **Prognose - Rollenberechtigungen**

Warum werden Prognosen veröffentlicht?

Die Veröffentlichung einer Prognose bedeutet, dass die Prognose endgültig ist. Jeder beliebige Dienstplan eines bestimmten Datumsbereichs basiert auf der veröffentlichten (Master-)Prognose für diese Datumswerte. Vor der Veröffentlichung einer Prognose können bestimmte Leistungsdaten nicht veröffentlicht werden.

Veröffentlichen des Prognoseszenarios



So veröffentlichen Sie ein Prognoseszenario in der Master-Prognose:

1. Klicken Sie in der Ansicht **Prognoseszenarien** neben dem Szenario, das Sie veröffentlichen möchten, auf Aktionen  und wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Das Dialogfeld Veröffentlichen oder extrahieren wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **In Master-Prognose veröffentlichen**.

3. Wählen Sie ein Start- und Enddatum für den **Datumsbereich** aus oder geben Sie es ein.
4. Wählen Sie ein Start- und Enddatum für den **Veröffentlichungsdatumsbereich** aus oder geben Sie es ein.
5. Aktivieren Sie ein oder mehrere Kontrollkästchen: **IV, AHT, Belegschaft**.
Diese Kontrollkästchen sind nicht sichtbar, wenn Sie nicht über die entsprechenden WFM-Rollenberechtigungen verfügen.
6. Erweitern Sie die Geschäftsbereiche und Standorte, um die Aktivitäten auszuwählen, die Sie veröffentlichen möchten.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
8. Wenn die Veröffentlichung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.
Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, um die Einstellungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Die Baumstruktur zeigt alle Aktivitäten an, für die das ausgewählte Szenario Daten enthält, damit Sie mehrere Aktivitäten von mehreren Standorten auswählen können.

Tipp

Sie können Prognoseszenarien auch über das Listenfeld **Speichern** in den Ansichten **Szenario > Volumen, Belegschaft** und **Schrumpfung** veröffentlichen, wenn Sie die Szenariodaten nach der Veröffentlichung geändert haben. Siehe beispielsweise [Tagesgesamtwerte im Raster bearbeiten](#)

Definieren von Start- und Enddaten beim Veröffentlichen von Daten

Beim Veröffentlichen von Daten definieren die Start- und Enddatumswerte im Abschnitt **Zeitraum** den Datumsbereich, für den Sie Informationen aus dem ausgewählten Szenario veröffentlichen möchten. Standardmäßig werden in diesen Textfeldern das Start- und Enddatum des ausgewählten Szenarios angezeigt und Sie können keine Daten außerhalb der ursprünglichen Szenariodaten auswählen.

Die Werte für Start- und Enddatum im Abschnitt **Veröffentlichungsdatumsbereich** definieren den Datumsbereich, für den Sie Informationen in der Master-Prognose aktualisieren möchten. Standardmäßig entsprechen die Einträge in diesen Feldern denen im Abschnitt **Datumsbereich**. Die Daten eines bestimmten Wochentags können nur für denselben Wochentag kopiert werden. Das bedeutet, dass die Prognosedaten für einen Montag je nach ausgewähltem Zieldatumsbereich für einen oder mehrere Montage kopiert werden können. Die Daten für den Montag werden nicht für jeden zweiten Tag innerhalb des Zieldatumsbereichs kopiert.

Das Startdatum in jedem Datumsbereich im Dialogfeld **Veröffentlichen oder extrahieren** erfolgt am selben Wochentag. Das Dialogfeld zeigt die Anzahl der Tage in jedem Datumsbereich unter dem Feld **Enddatum** an.

Anzeigen von Überprüfungs meldungen

Wenn Sie beim Ausführen des Assistenten **Veröffentlichen oder extrahieren** ungültige Daten

eingetragen haben, wird nach dem Klicken auf **Beenden** das Dialogfeld **Meldungen überprüfen** mit einer Liste von Fehlern geöffnet:

- Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Dialogfeld **Veröffentlichen oder extrahieren** zurückzukehren und die erforderlichen Änderungen vorzunehmen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen und die vorherigen Einstellungen zu verwerfen. Das Szenario wird nicht veröffentlicht.

Wenn Sie im Assistenten ungültige Werte eingeben, werden unter den entsprechenden Feldern Validierungsmeldungen angezeigt, die Sie auffordern, gültige Werte einzugeben.

Extrahieren der Master-Prognose-Daten

Publish or Extract

Publish to master forecast
 Extract from master forecast

Date range

Start date: Tue, Jul 10, 2018

End date: Tue, Jul 10, 2018

1 day(s)

Extract to date range

Start date: Tue, Jul 10, 2018

End date: Tue, Jul 10, 2018

1 day(s)

Select activities

- BU_MG
- Site1_MG
- 111

Click to choose to extract data.

Click arrows to expand the tree.

Cancel Help Extract

So übertragen Sie Daten aus der Master-Prognose in ein Prognoseszenario:

1. Klicken Sie in der Ansicht **Prognoseszenarien** neben dem Szenario, für das Sie Daten extrahieren möchten, auf **Aktionen**  und wählen Sie **Veröffentlichen** aus. **Das Dialogfeld Veröffentlichen oder extrahieren wird geöffnet.**
2. Klicken Sie auf **Aus Master-Prognose extrahieren**.

-
3. Wählen Sie ein Start- und Enddatum für den **Datumsbereich** aus oder geben Sie es ein.
 4. Wählen Sie ein Start- und Enddatum für den **Datumsbereichsextraktion** aus oder geben Sie es ein.
 5. Erweitern Sie die Geschäftsbereiche und Standorte, um die Aktivitäten auszuwählen, die Sie in das Zielszenario extrahieren möchten.
 6. Klicken Sie auf **Extrahieren**.
 7. Wenn die Extraktion abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.
Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, um die Einstellungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

In der Baumstruktur werden nur die Aktivitäten angezeigt, die im Prognoseszenario enthalten sind. Erweitern Sie Geschäftsbereiche und Standorte, um Aktivitäten anzuzeigen.

Definieren von Start- und Enddatum beim Extrahieren von Daten

Beim Extrahieren von Daten definieren die Start- und Enddatumswerte im Abschnitt **Datumsbereich** den Datumsbereich, für den Sie Informationen aus der Master-Prognose extrahieren möchten. Standardmäßig stimmen diese Werte mit denen im Abschnitt **Datumsbereichsextraktion** überein.

Die Werte für Start- und Enddatum im Abschnitt **Datumsbereichsextraktion** definieren den Datumsbereich, für den Sie die Informationen im ausgewählten Zielszenario aktualisieren möchten. Standardmäßig werden in diesen Textfeldern das Start- und Enddatum des Szenarios angezeigt und Sie können keine Daten außerhalb des ursprünglichen Szenariodatenbereichs auswählen.

Volumen in Szenarien

Verwenden Sie in Workforce Management (WFM) die Szenarienansicht **Volumen**, um die Interaktionsvolumen und durchschnittlichen Bearbeitungszeiten des ausgewählten Prognoseszenarios zu erstellen oder zu bearbeiten. Diese Ansicht bietet ein Diagramm und ein Raster, das Statistiken für einen bestimmten Zeitraum und eine standardmäßige **Datumsauswahl** anzeigt.

Anzeigen der Volumendaten

Szenarien werden in der Ansicht **Volumen** geöffnet, in der Sie die Volumendaten anzeigen, erstellen oder bearbeiten können. Wenn Sie in dieser Ansicht ein Objekt auswählen, wird das Startdatum unabhängig von Ihren Gebietsschemaeinstellungen durch die Wochenstarttag-Einstellung des ausgewählten Geschäftsbereichs bestimmt.

1 Select a scenario and click "Open".

2 The scenario opens to the Volumes view.

3 Switch to the Staffing or Shrinkage view, if desired.

The screenshot shows the 'Forecast Scenarios' list with 'Automated286223' selected. The 'Volumes' view displays a bar chart for 'Interaction Volumes #s' and 'AHT seconds' from Tuesday, January 2nd to Monday, January 8th. The chart shows daily interaction volumes and average handle times. The interface includes a left-hand navigation pane with various activity categories like 'BU1 - Sunday', 'SiteZ - Month', and 'Free activity'.

So öffnen Sie die Ansicht **Volumen**:

1. Wählen Sie im Modul **Prognose** die Option **Szenarien** aus.

Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich aus und klicken Sie in der Symbolleiste oder im Listenfeld **Aktionen**  auf **Öffnen**.

Die Ansicht Volumen wird mit dem Szenarionamen oben links im Fenster geöffnet.

3. Wählen Sie in der **Objekte**-Baumstruktur eine Aktivität, eine Multi-Site-Aktivität, einen Standort oder einen Geschäftsbereich.
In der Ansicht wird ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

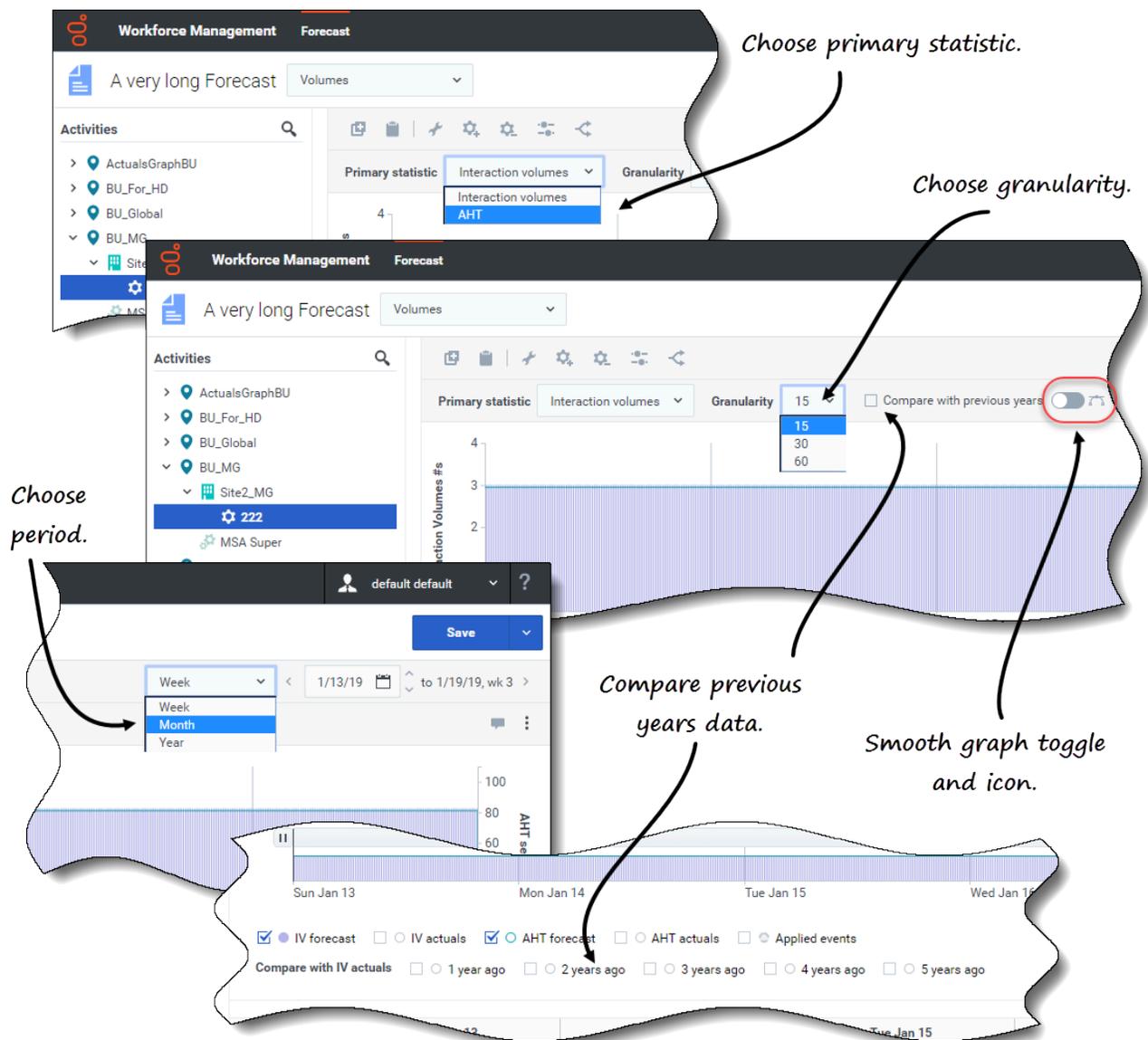
Wenn Sie keine Aktivität ausgewählt haben, sehen Sie die Meldung *Wählen Sie eine Aktivität im verschachtelten Baum zum Laden von Volumen*. Wenn immer noch keine Prognosedaten angezeigt werden, müssen Sie möglicherweise das Listenfeld **Zeitraum**, die Schieberegler (unter dem Diagramm) oder die Steuerelemente **Granularität** und **Datum** oben im Fenster anpassen, um die für die Prognose verwendeten anzuzeigen.

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf dieselbe Weise an.

Sie können die Belegschafts- oder Schrumpfungsdaten in geöffneten Szenarien auch anzeigen, hinzufügen und bearbeiten, indem Sie im Listenfeld neben dem Szenarionamen **Belegschaft** oder **Schrumpfung** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

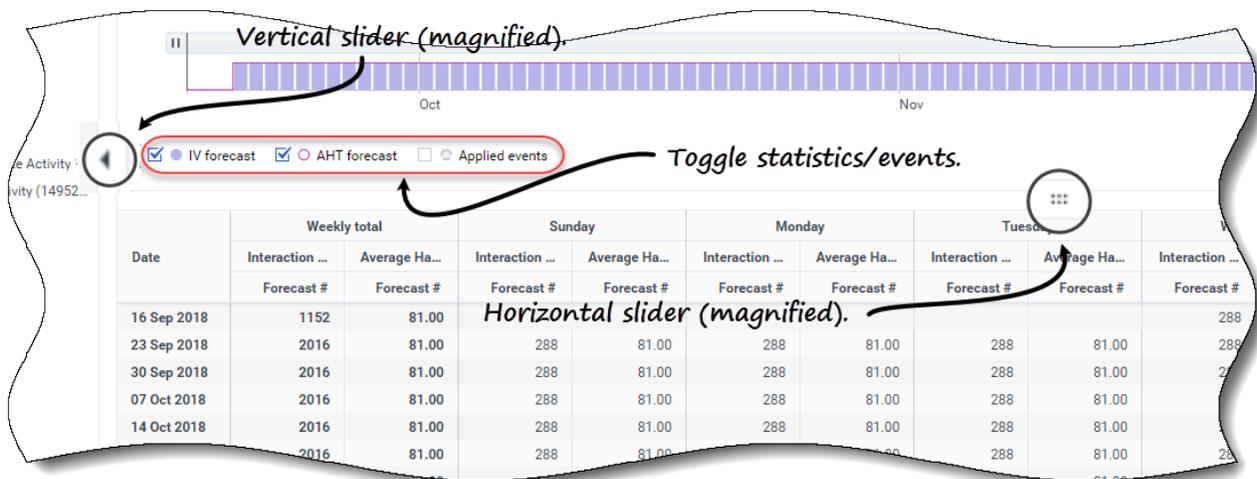
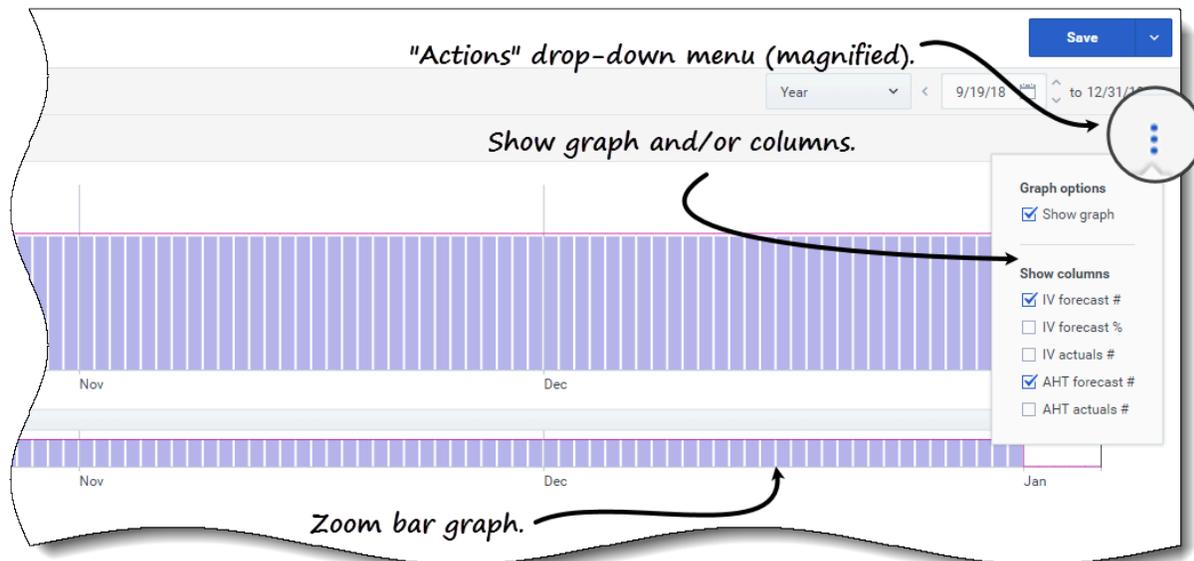
In dieser Ansicht stellt die Y-Achse des Diagramms die Werte für die ausgewählte Statistik (IV oder AHT) dar und die X-Achse repräsentiert den ausgewählten Zeitraum (Woche, Monat oder Jahr). Verwenden Sie diese Steuerelemente, um die Anzeige der Daten im Diagramm und in der Tabelle anzupassen:



- **Listenfeld Primäre Statistik:** Wählen Sie die Statistik aus, die als Primärstatistik angezeigt werden soll, indem Sie **Interaktionsvolumen (IV)** oder **AHT** (durchschnittliche Bearbeitungszeit) auswählen. Die Primärstatistik wird als Balken im Diagramm und die Sekundärstatistik als Linie angezeigt.
- **Listenfeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.
- **Listenfeld Granularität:** Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie den Zeitraum jeder Zeile an, indem Sie **15**, **30** oder **60** (Minuten) aus dieser Liste auswählen, wenn Sie **Woche** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben.
- **Kontrollkästchen Mit vorherigen Jahren vergleichen:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die IV- oder AHT-Daten basierend auf der Primärstatistik mit den IV- oder AHT-Verlaufsdaten zu vergleichen. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt WFM unter dem Ausgleichsdiagramm weitere Kontrollkästchen an, sodass Sie IV- oder AHT-Daten mit Daten von vor 1 bis 5 Jahren vergleichen können. Weitere

Informationen zu Verlaufsdaten [finden Sie hier](#).

- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln. Die Wochennummer wird hier auch angezeigt, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist.



-  **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm bzw. die Tabelle zu ändern:
 - **Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch [Schieberegler](#).
 - **Spalten anzeigen:** Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an bzw. blenden Sie sie aus, indem Sie die folgenden Kontrollkästchen aktivieren/deaktivieren:
 - **IV-Prognose Anzahl**
 - **IV-Prognose %**

- **Anz. der tatsächlichen IV**
- **AHT-Prognose Anzahl**
- **Anz. der tatsächlichen AHT**

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Ansicht, um das Listenfeld zu schließen.

- **Kontrollkästchen Statistiken/Angewendete Ereignisse:** Schalten Sie unter dem Diagramm eine Statistik oder angewendete Ereignisse ein oder aus. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren oder auf das Optionsfeld klicken, wird es aktiviert, wobei die Primärstatistik als Balken, die Sekundärstatistik als rote Linie und angewendeten Ereignisse als gestreifte orange Linie angezeigt werden. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren oder auf das Optionsfeld klicken, wird es deaktiviert und die Statistik oder das Ereignis im Diagramm unsichtbar gemacht. Wenn es aktiviert ist, ist das Optionsfeld der Primärstatistik hellblau und die Schaltfläche **Angewendete Ereignisse** ist gelb.

Bei eintägigen Ereignissen deckt die orange gestreifte Linie den Tagesanfang bis zum Tagesende ab, auch wenn Sie die Grafik vergrößern. Bei mehrtägigen Ereignissen deckt die orange gestreifte Linie das Ereignis-Startdatum bis zum Ereignis-Enddatum ab. Wenn Sie mit der Maus über das Ereignis im Diagramm fahren, wird ein Mouseover geöffnet, das den Ereignisnamen und das Datum anzeigt.

Ereignisarten, einschließlich angewendeter Ereignisse, werden in [Ereignisarten verstehen](#) definiert.

Verwenden des Diagramms, der Zoomleiste und der Schieberegler

Sehen Sie sich das Video an, um eine Vorführung der Funktionen in den Volumen-Ansichten zu sehen, die in den Grafiken oben gezeigt und hier beschrieben werden:

Link to video

-  **Schaltfläche und Symbol Glättendes Diagramm:** Bearbeiten des Balkendiagramms (mithilfe der Schaltfläche oder des Symbols), wenn eine Aktivität im Bereich **Objekte** ausgewählt und diese Funktion aktiviert ist.
Die Balken, die die Primärstatistik darstellen, erscheinen im Vordergrund des Diagramms und werden fett, die Linie, die das Sekundärdiagramm darstellt, verschwindet in den Hintergrund und der X-Achsen-Zoom ist deaktiviert.
Wenn Sie auf einen Balken im Diagramm klicken, wird ein Ziehpunkt angezeigt, mit dem Sie den Balken nach oben oder unten ziehen können. Die entsprechende Zelle im Raster wird hervorgehoben und der Wert erhöht oder verringert sich, wenn Sie das Balkendiagramm nach oben und unten bewegen. Wenn Sie auf eine beliebige Zelle im Raster klicken und den Wert ändern, ändert sich das entsprechende Balkendiagramm.
Wenn Sie den Balken an die obere Grenze der Y-Achse ziehen, wird die Skalierung der Y-Achse vergrößert, wodurch die verbleibenden Balken proportional verkleinert werden. Wenn die Balken für eine einfache Auswahl zu schmal sind, schalten Sie die glättende Grafik aus und wechseln Sie Ihre Ansicht zu einem anderen Zeitraum oder verwenden Sie die **Zoomleiste.**
- **Schieberegler:** Ziehen Sie den vertikalen Schieberegler nach links/rechts, um das Diagramm, die Zoomleiste, das Raster bzw. den Bereich **Objekte** anzuzeigen/auszublenden. Klicken Sie auf die Pfeile im vertikalen Schieberegler, um die Größe des Bereichs **Objekte** zu ändern. Ziehen Sie den horizontalen Schieberegler nach oben/unten, um die Grafik bzw. das Raster anzuzeigen/auszublenden.
- **Zoomleiste:** Verwenden Sie die Zoomleistenziehpunkte, um den Fokus im Diagramm zu verkleinern

oder zu erweitern, indem Sie den Ziehpunkt nach links oder rechts schieben. Sie können auf mindestens einen Tag zoomen. Nachdem Sie den Fokus eingeeengt haben, platzieren Sie Ihren Cursor über dem Diagramm und ändern Sie den Zoombereich, indem Sie ihn nach links oder rechts ziehen und ablegen. Wenn Sie beispielsweise den Fokus auf Sonntag, Montag und Dienstag beschränken, ihn aber ändern möchten, ziehen Sie den Zoom nach rechts und legen Sie ihn auf Dienstag, Mittwoch, Donnerstag ab.

Lesen der Daten

Das Raster (unter dem Diagramm) verfügt über Spalten, die folgende Statistiken anzeigen:

- **Tagesgesamtwert:** Wenn Sie den Zeitraum **Woche** auswählen, zeigt diese Zeile die Tagesgesamtwerte für **IV** und **AHT**.
- **Wöchentliche Gesamtwerte:** Wenn Sie den Zeitraum **Monat** oder **Jahr** auswählen, zeigen diese Spalten die Wöchentlichen Gesamtwerte für **IV** und **AHT**.
- **Datums-/Zeittakt:** Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. Der Spaltenname und der Inhalt unterscheiden sich je nach Zeitraum und Granularität, die Sie oben ausgewählt haben.
- **[Days oder Daten]:** Wenn Sie Folgendes auswählen:
 - Datumsbereich **Woche:** Jede Spaltengruppe kennzeichnet einen Tag. Die erste Zeile zeigt Tagesgesamtwerte und jede weitere Zeile die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.
 - Datumsbereich **Monat:** Jede Spaltengruppe zeigt Statistiken für einen ganzen Tag.
 - Datumsbereich **Jahr:** Jede Spaltengruppe zeigt Statistiken für einen ganzen Tag.

Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Granularität ab.

- **Interaktionsvolumen:** Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte ersetzen.
- **Durchschnittliche Bearbeitungszeit:** Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte (mit zwei Dezimalstellen) ersetzen.
- **Mit tatsächlichen IV vergleichen:** Vergleicht aktuelle IV-Daten mit IV-Verlaufsdaten, die importiert oder erfasst wurden. Beim Vergleich von Daten mit früheren Jahren zeigt WFM dieselben Wochentage wie die tatsächlichen an, unabhängig vom ausgewählten Zeitraum (Woche, Monat Jahr). Wenn der angegebene Zeitraum beispielsweise von Donnerstag, 1. Nov. 2018 bis Freitag, 30. Nov. 2018 reicht:
 - Wenn **Vor 1 Jahr** ausgewählt ist, wird die tatsächliche IV mit dem Verlaufszeitraum von Donnerstag, 2. Nov. 2017 bis Freitag, 1. Dezember 2017 verglichen.
 - Wenn **Vor 3 Jahren** ausgewählt ist, wird die tatsächliche IV mit dem Verlaufszeitraum von Donnerstag, 29. Okt. 2015 bis Freitag, 27. Nov. 2015 verglichen.

Tipp

Sie können Daten zwischen dem Raster einer Tabellenkalkulation [kopieren und](#)

einfügen.

Bearbeiten von Daten im Raster

Im Raster **Szenario > Volumen** können Sie mit WFM Prognose- und Istwerte bearbeiten. Sie können Zeittakte und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist, und wöchentliche und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist.

Beachten Sie beim Ändern des Zeitraums, der Granularität bzw. der Werte im Raster, dass die Tagesgesamtwerte aggregierte Werte für einen Zeitraum von 24 Stunden sind. Dies bedeutet, dass sich die Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte automatisch anpassen und entsprechend der ursprünglichen Volumenverteilung für jeden Wochentag oder jede Woche des Monats/Jahres neu verteilt werden. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass das Volumen zwar ansteigen wird, sie aber erwarten, dass das Volumen Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Tipp

Sie benötigen die Zugriffsberechtigung für die Prognose **Verlaufsdaten bearbeiten**, um die tatsächlichen IV- und tatsächlichen AHT-Werte im Raster zu bearbeiten.

Bearbeiten von IV-Werten

Beim Bearbeiten von IV-Werten im Raster sind einige Dinge zu beachten. Wenn Sie die IV-Prognose % bearbeiten:

- **Zeittakt**-Werte: WFM berechnet die Werte für IV-Prognose Anzahl und IV-Prognose % für alle Zeittakte an Tagen mit IV-Werten größer als 0 neu.
- **Tagesgesamtwert**: WFM berechnet die Werte für IV-Prognose Anzahl und IV-Prognose % für alle Zeittakte an Tagen mit IV-Werten größer als 0 neu. Der Tagesgesamtwert der IV-Prognose Anzahl wird geändert, aber der resultierende Tagesgesamtwert der IV-Prognose in % beträgt 100 %.
- **Wöchentliche Gesamtwerte**—WFM berechnet die Werte für IV-Prognose Anzahl und IV-Prognose % für alle Wochentage mit IV-Werten größer als 0 neu. Die Tagesgesamtwerte der IV-Prognose Anzahl werden geändert, aber die resultierenden Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte der IV-Prognose in % sind 100 %.

IV-Prognose %-Werte können nicht größer als 100 % sein. IV-Prognose % Tages- und wöchentliche Gesamtwerte muss 100 % betragen.

Bearbeitungsmodi

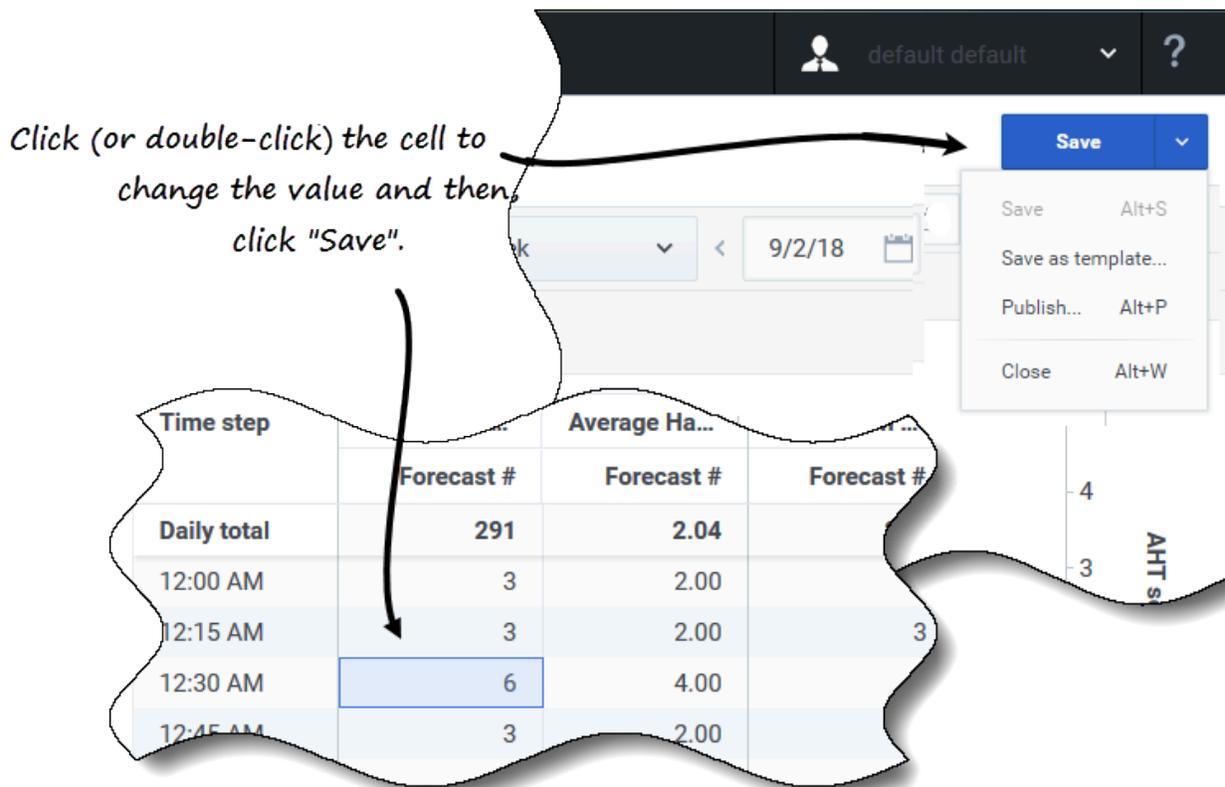
WFM bietet zwei Bearbeitungsmodi im Volumenraster. Ein einzelner Klick auf eine Zelle versetzt sie in den Schnellbearbeitungsmodus und ein Doppelklick auf eine Zelle versetzt sie in den Tiefenbearbeitungsmodus. Sie können beide Methoden für alle Bearbeitungsfunktionen verwenden.

Navigieren im Raster

Im Raster können Sie sich von Zelle zu Zelle bewegen, indem Sie die Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur verwenden. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.
- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Tagesgesamtwert** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.



So bearbeiten Sie Werte im Raster:

1. Klicken (oder doppelklicken) Sie auf die Zelle, die Sie ändern möchten, und geben Sie einen Wert ein.
2. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie oben rechts in der Ansicht auf **Speichern** (oder verwenden Sie die Hotkey-Kombination **Alt+S**).
Unten rechts wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass Ihre Änderungen erfolgreich gespeichert wurden.

Wenn Sie zu einer anderen Ansicht wechseln, ohne die Änderungen zu speichern, öffnet sich ein Dialog mit der Meldung *Möchten Sie die Änderungen an <Szenarioname> speichern?*. Klicken Sie auf:

- **Speichern**, um die Änderungen zu speichern und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- **Verwerfen**, um die Änderungen zu verwerfen und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen, das Dialogfeld zu schließen und zur Volumenansicht zurückzukehren.

Im Menü **Speichern** können Sie außerdem Folgendes auswählen:

- **Veröffentlichen (Alt+P)**, wenn Sie die Szenariodaten geändert haben und sie erneut veröffentlichen möchten.
- **Als Vorlage speichern...**, um dieses Szenario als Vorlage zu speichern.
- **Schließen (Alt+W)**, um das Szenario zu schließen.

Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den [Workforce Management Administrator's Guide](#).

The image shows three sequential screenshots of a forecast grid. The grid has columns for dates from Sun Jan 13 to Thu Jan 17 and rows for time steps from 5:15 AM to 6:45 AM. The columns are grouped by date, with sub-columns for 'Interaction V...' and 'Average Han...'. The 'Forecast #' values are shown in the 'Interaction V...' sub-columns.

Top Screenshot: A blue dashed box highlights the 'Forecast #' cells for 5:45 AM and 6:00 AM on Wed Jan 16. An arrow points to the right with the text "Select and copy values".

Middle Screenshot: A blue dashed box highlights the 'Forecast #' cells for 5:45 AM and 6:00 AM on Thu Jan 17. An arrow points from the left with the text "Select target cells".

Bottom Screenshot: The 'Forecast #' cells for 5:45 AM and 6:00 AM on Thu Jan 17 are now filled with the values from the previous date (40 and 25.00). An arrow points from the left with the text "Paste values to target cells".

Verwenden Sie **Kopieren** und **Einfügen** in der Symbolleiste oder verwenden Sie die Tastenkombinationen **Strg-C** und **Strg-V** auf Ihrer Tastatur, um Daten im Ansichtsraster **Volumen** zum Kopieren und Einfügen auszuwählen. Sie können innerhalb des Rasters und in/aus Dokumenten wie Excel oder Notepad kopieren/einfügen. Sie können auch Daten aus Master-Prognosen und anderen Szenarien kopieren und einfügen.

Kopieren und **Einfügen** sind in der Symbolleiste aktiviert, wenn Sie eine einzelne Zelle oder einen Zellbereich auswählen. Wenn ausgewählt, werden Zellen hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet. Beim Kopieren in die Zwischenablage werden sie mit einer gestrichelten oder unterbrochenen Linie umrandet. Gezielte oder eingefügte Zellen werden hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet.

Wenn Sie leere Zellen zusammen mit Zellen kopieren, die Werte enthalten, werden sie als leere Zellen eingefügt, wobei alle ursprünglichen Werte überschrieben werden.

Bei einigen Tastenkombinationen müssen Sie Werte in der Zeile **Tägliche Werte**, **Zeittakt** und **Datum** separat auswählen (wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist). Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden. Außerdem können Zeittaktwerte und Datumsangaben nur in externe Quellen (nicht in das Raster) eingefügt werden. Sie können die Kopfzeile des Zeittakts (Mo, Di usw.) nicht auswählen, kopieren oder einfügen.

Das Raster blättert automatisch, wenn Sie einen Zellbereich mit den Tasten Pfeil, Pos1, Ende, Bild auf oder Bild ab oder Umschalt+Pfeil, Umschalt+Pos1, Umschalt+Ende, Umschalt+Bild auf oder Umschalt+Bild ab auswählen. Wenn Sie jedoch mehr Zellen zum Kopieren als zum Einfügen auswählen, wird nur ein Teil der Daten eingefügt. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter [Verwalten von Vorlagen](#).

Sie können keine Daten einfügen, wenn Sie:

- Tage außerhalb des Szenariodatumsbereichs ausgewählt haben.
- einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt haben. Sie müssen eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität auswählen.
- Werte in der Spalte IV% ausgewählt haben.

Der Versuch, einen der folgenden ungültigen Werte in das Raster oder die Zeile **Tagesgesamtwerte/ Durchschnitt** einzufügen, führt zu der Meldung: *Ungültige Werte können nicht eingefügt werden.*

- Buchstaben, Sonderzeichen oder negative Werte haben.
- Nicht ganzzahlige Werte für IV haben.
- AHT-Dezimalwerte mit mehr als zwei Dezimalstellen haben.
- Werte haben, die [außerhalb des zulässigen Bereichs liegen](#).

Verwenden der Symbolleiste „Szenariovolumen“



Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste (über dem Diagramm), um Volumendaten zu ändern und zu verwalten:

Symbol	Name	Beschreibung
	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.
	Einfügen	Fügt Daten aus der Zwischenablage in den ausgewählten Bereich im Raster ein.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten Volumen erstellen , mit dem Sie Volumendaten für die ausgewählte Aktivität erstellen können.
	Aktivitäten hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten hinzufügen , in dem Sie Aktivitäten bzw. Multi-Site-Aktivitäten zu vorhandenen

Symbol	Name	Beschreibung
		Szenarien hinzufügen können. Das Verfahren finden Sie hier .
	Aktivitäten entfernen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten entfernen , in dem Sie Aktivitäten bzw. Multi-Site-Aktivitäten aus vorhandenen Szenarien entfernen können. Das Verfahren finden Sie hier .
	Anpassen	Öffnet ein Dialogfeld Volumen anpassen , mithilfe dessen Sie das Volumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides für die Ansicht Volumen in der Szenarioprognose anpassen können.
	Aufteilen	Öffnet den Assistenten Volumen aufteilen , mit dem Sie Interaktionsvolumen von einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilen können.

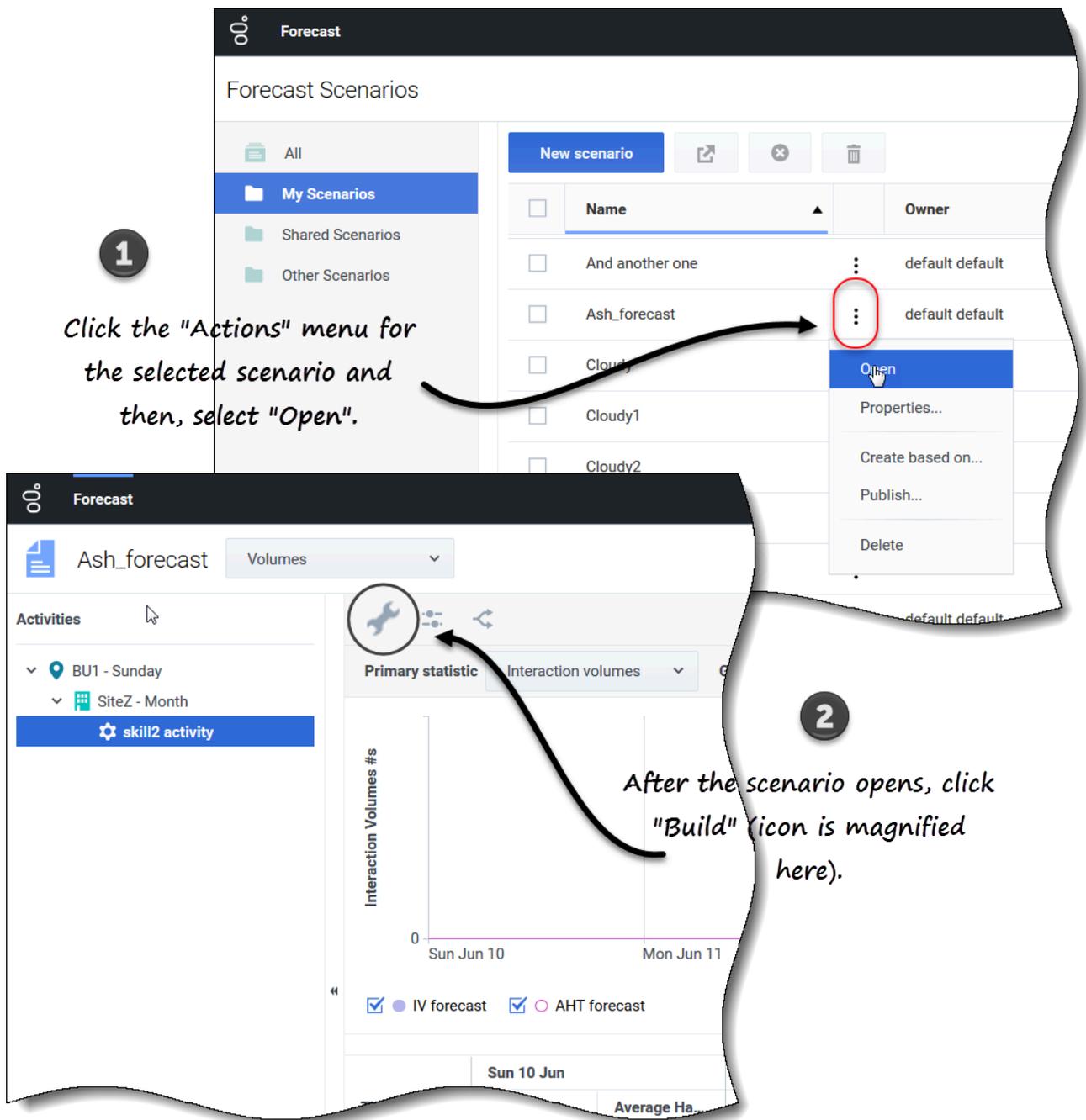
Erstellen von Volumen

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie den Assistenten **Volumen erstellen**, um Volumendaten in Prognoseszenarien für eine oder mehrere ausgewählte Aktivitäten mit von Ihnen angegebenen Parametern zu erstellen.

Überlegen Sie sich vor der Verwendung dieses Assistenten die **Erstellungsmethode**, die Sie verwenden möchten. Abhängig von Ihrer Wahl müssen Sie möglicherweise Verlaufsdaten importieren oder Interaktionsvolumen, durchschnittliche Bearbeitungszeit oder **Vorlagen** erstellen, bevor Sie Volumendaten erstellen.

Erstellen von Volumendaten

Verwenden Sie den Assistenten **Volumen erstellen**, wenn Sie neue Szenariovolumen erstellen oder vorhandene Szenariovolumen überschreiben möchten. Sind die korrekten Volumendaten bereits in der Ansicht **Szenariovolumen** vorhanden, müssen Sie diesen Assistenten nicht verwenden.



So erstellen Sie Volumendaten:

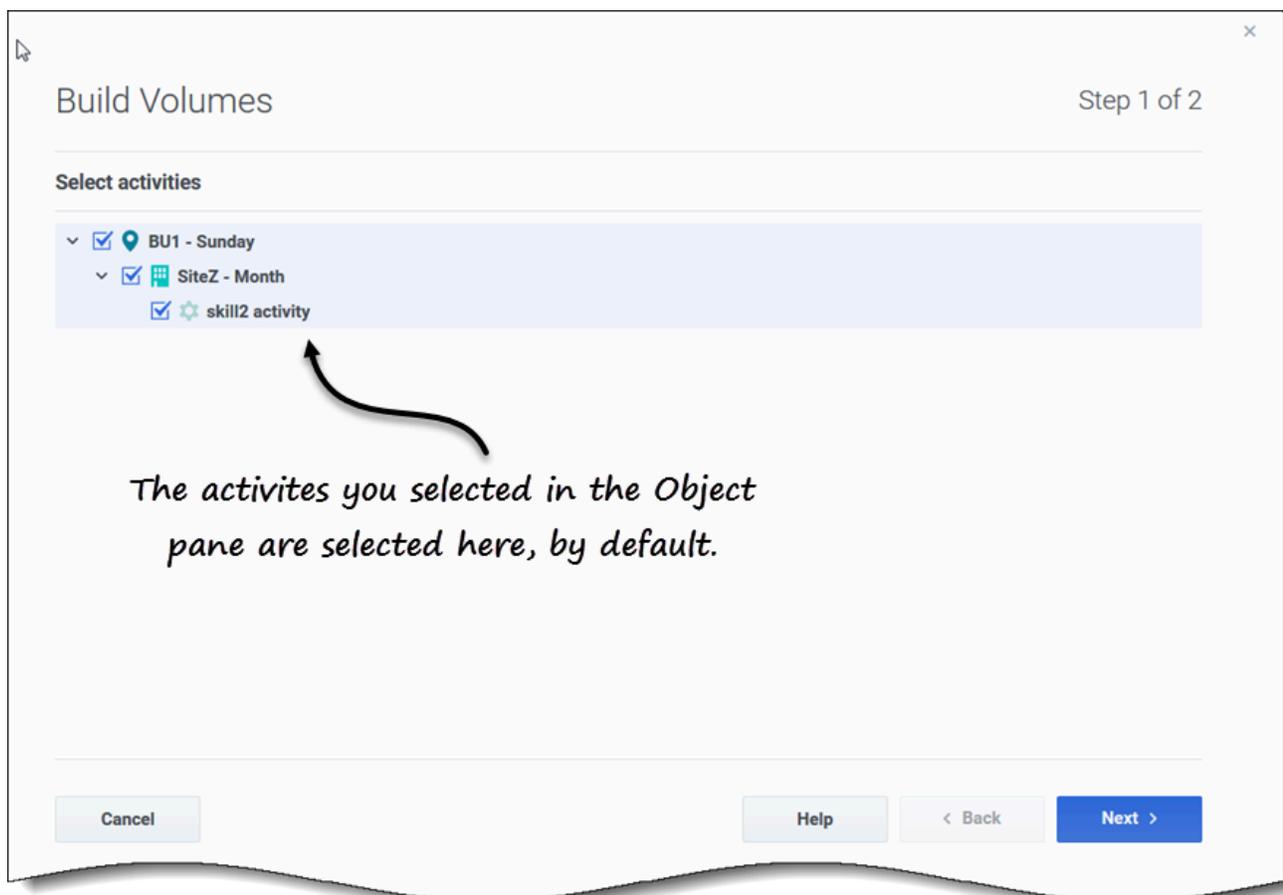
1. Wählen Sie ein Szenario aus und klicken Sie in der Symbolleiste oder im Listenfeld **Aktionen**  auf **Öffnen**.
Die Ansicht Szenariovolumen wird geöffnet.
2. Erweitern Sie im Bereich **Objekte** die Baumstruktur, um eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität

auszuwählen.

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Erstellen** .
Der Assistent Volumen erstellen wird geöffnet.
4. Wählen Sie die Aktivitäten aus, die diesem Szenariovolumen zugeordnet werden. Siehe [Schritt 1](#).
5. Wählen Sie den Zieldatumsbereich und die Erstellungsmethode aus. Siehe [Schritt 2](#).

Schritt 1: Auswählen von Aktivitäten für das Szenario

Die Aktivitäten, die Sie für das Szenario zuvor im Assistenten **Neues Szenario** im Bildschirm **Aktivität auswählen** ausgewählt haben, werden zur Auswahl angezeigt.



So wählen Sie Aktivitäten aus:

-
1. Unter Geschäftsbereichen können Sie ggf. deren Standorte und Multi-Site-Aktivitäten einblenden und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten.
 2. Wählen Sie alle Aktivitäten aus, die Sie in diese Volumenprognose einbeziehen möchten und beachten Sie Folgendes:
 - Sie können mehrere Aktivitäten auswählen, um Volumenprognosen im **Batch**-Modus zu erstellen, wenn die Konfigurationsinformationen für jede Aktivität identisch sind. Möchten Sie andere Verlaufsdaten verwenden oder Methoden für bestimmte Aktivitäten erstellen, so erstellen Sie die Volumen für diese Aktivitäten separat.
 - Sie können einer **Prognose Aktivitäten hinzufügen**, nachdem sie erstellt wurde.
 3. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
In Schritt 2 des Assistenten wählen Sie einen Zielzeitraum und eine Datenerstellungsmethode aus (siehe nächstes Verfahren).

Schritt 2: Auswählen des Zieldatumsbereichs und der Datenerstellungsmethode

Wenn Sie in Schritt 2 des Assistenten **Volumen erstellen** die Erstellungsmethode auswählen, hängen die Dialogfelder, die als nächstes geöffnet werden, von der ausgewählten Methode ab. Sehen Sie sich die Grafiken in **Auswählen einer Erstellungsmethode** an.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast: IV AHT IV+AHT

Build method | **Build options**

Automated
AI-powered
Template based
Copy historical data
Use values

Build options

Engine: Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

Automated
AI-powered
Template based
Copy historical data
Use values

Build options

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

Automated
AI-powered
Template based
Copy historical data
Use values

Build options

Select IV templates: Select...
Select AHT templates: Select...

Automated
AI-powered
Template based
Copy historical data
Use values

Build options

Start date: MM/DD/YY
End date: Sun, Dec 31, 2017
Growth rate: 0%

Automated
AI-powered
Template based
Copy historical data
Use values

Build options

IV: 0
AHT: 0.00

Complete the target date range section and then, choose a build method.

The settings for each build method appear when you make your selection.

So definieren Sie, wie Sie Ihre Volumendaten erstellen möchten:

1. Wählen Sie das **Startdatum** und das **Enddatum** zur Erstellung aus.
2. Wählen Sie Statistiken aus: **IV**, **AHT** oder **IV+AHT**.
3. Wählen Sie eine von vier Prognoseerstellungsmethoden aus. Wenn Sie Folgendes auswählen:
 - **Automatisiert** (Standard), dann führen Sie [dieses Verfahren](#) durch.
 - **KI-betrieben**, dann führen Sie [dieses Verfahren](#) durch.
 - **Vorlagenbasiert**, dann führen Sie [dieses Verfahren](#) durch.
 - **Verlaufsdaten kopieren**, dann führen Sie [dieses Verfahren](#) durch.
 - **Werte verwenden**, dann führen Sie [dieses Verfahren](#) durch.
4. Wenn Sie alle Dialogfelder ausgefüllt haben, klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Wenn der Erstellungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Tipp

Wenn Sie während des Erstellungsprozesses auf **Abbrechen** klicken, wird der Assistent geschlossen, die Erstellung von Volumen jedoch nicht unbedingt verhindert.

Nächste Schritte:

- Erstellen Sie Belegschaft für das Szenario. Weitere Informationen finden Sie unter [Belegschaftsdaten erstellen](#).
- Veröffentlichen Sie das Szenario in der Master-Prognose. Weitere Informationen finden Sie unter [Veröffentlichen des Prognoseszenarios](#).

Auswählen einer Erstellungsmethode

WFM bietet verschiedene Methoden zum Erstellen von Prognosedaten, sodass Sie die für Ihre Umgebung am besten geeignete auswählen können. Sie werden in diesem Thema zusammen mit Verfahren beschrieben, die Ihnen dabei helfen, die entsprechenden Einstellungen für die von Ihnen gewählte Methode anzuwenden.

Automatisiert

Dies ist die Standarderstellungsmethode und eine geeignete Auswahl, wenn Sie einen von zwei automatisierten WFM-Algorithmen verwenden möchten: [Engine für Expertendurchschnitt](#) und [Universelle Modellierungseingine](#).

Select "Automated."

Click here to open Date Range dialog.

Click here to open Events dialog.

Click to add more date ranges.

Click "x" to remove date ranges.

Select events.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date Tue, Aug 14, 2018 End date Tue, Aug 14, 2018 1 day(s) Forecast IV AHT IV+AHT

Build method

- Automated**
- AI-powered
- Template based
- Copy historical data
- Use values

Build options

Engine Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range All available *Click here to open Date Range dialog.*

Events Use all applicable events Select events *Click here to open Events dialog.*

Select Date Range

Add or remove date range

- Start date Mon, Jan 1, 2018 End date Wed, Jan 31, 2018 31 day(s)
- Start date Thu, Oct 4, 2018 End date Thu, Oct 4, 2018 1 day(s)

Click "x" to remove date ranges.

Click to add more date ranges.

Select Events

Select events to include in volume

Overlay	Event	Start date	Spread over	Enabled
Overlay [1]	Overlay Event [1]	1/4/18 12:00 AM		<input checked="" type="checkbox"/>

Select events.

Wenn Sie im **Schritt 2** des Assistenten **Volumen erstellen Automatisiert** (Standard) ausgewählt haben:

1. Wählen Sie entweder **Engine für Expertendurchschnitt** oder **Universelle Modellierungengine**

aus.

2. Wählen Sie als **Verlaufsdatenbereich** Folgendes aus:

- Tun Sie nichts und behalten Sie die Standardeinstellung **Alle verfügbar** bei.



- Klicken Sie auf **Bearbeiten** und wählen Sie die Datumsbereiche aus.
Wenn Sie auf Bearbeiten klicken, wird das Dialogfeld Datumsbereich auswählen geöffnet. Wenn für die angegebene Aktivität keine Verlaufsdaten vorhanden sind, wird das Dialogfeld nicht geöffnet und WFM zeigt eine Validierungsnachricht an.

3. Klicken Sie auf **Datumsbereich hinzufügen**, um einen oder mehrere Datumsbereiche hinzuzufügen, diese nach Bedarf zu ändern, und klicken Sie dann auf **OK**.

Standardmäßig zeigt WFM das Start- und Enddatum des Verlaufszeitraums für die ausgewählten Aktivitäten an.

4. Klicken Sie auf eines der beiden Optionsfelder:

- Wenn Sie **Alle anwendbaren Ereignisse verwenden** auswählen, schließt WFM alle Ereignisse ein, die mit den ausgewählten Aktivitäten für die angegebene Statistik innerhalb des Szenariodatumsbereichs/Verlaufszeitraums verknüpft sind.
- Wenn Sie **Ereignisse auswählen** auswählen, klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld Ereignisse auswählen wird geöffnet.
- Klicken Sie auf das Kontrollkästchen jedes Ereignisses, wenn es für die Berechnung berücksichtigt werden soll, und klicken Sie dann auf **OK**.
Durch Klicken auf das oberste Kontrollkästchen werden alle Ereignisse in der Liste ausgewählt.

Weitere Informationen zu Ereignissen finden Sie unter [Verwenden von Überlagerungsereignissen in Prognosen](#).

5. Klicken Sie auf **OK**.

6. Wenn der Assistent zu Schritt 2 zurückkehrt, klicken Sie auf **Erstellen**.

7. Wenn der Erstellungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Engine für Expertendurchschnitt

Diese Engine führt eine statistische Analyse von Verlaufsdaten durch, um Wochentags-, Wochen- und (falls genügend Verlaufsdaten zur Verfügung stehen) Jahres-Trendmuster herauszufiltern. Die Engine für Expertendurchschnitt erfordert mindestens eine komplette Woche mit Verlaufsdaten. Für hochwertige Wochentags- und Wochenergebnisse empfiehlt Genesys ein Minimum an Daten über einen Zeitraum von sechs Wochen.

Die Engine für Expertendurchschnitt übernimmt die Ereignisse in linearer Form. Diese lineare Perspektive gleicht die Auswirkungen von Ereignissen über den gesamten Zeitraum der Prognose aus. Daher eignet sich diese Auswahl am besten für Standorte mit relativ konstantem Anruferverhalten.

Universelle Modellierungengine

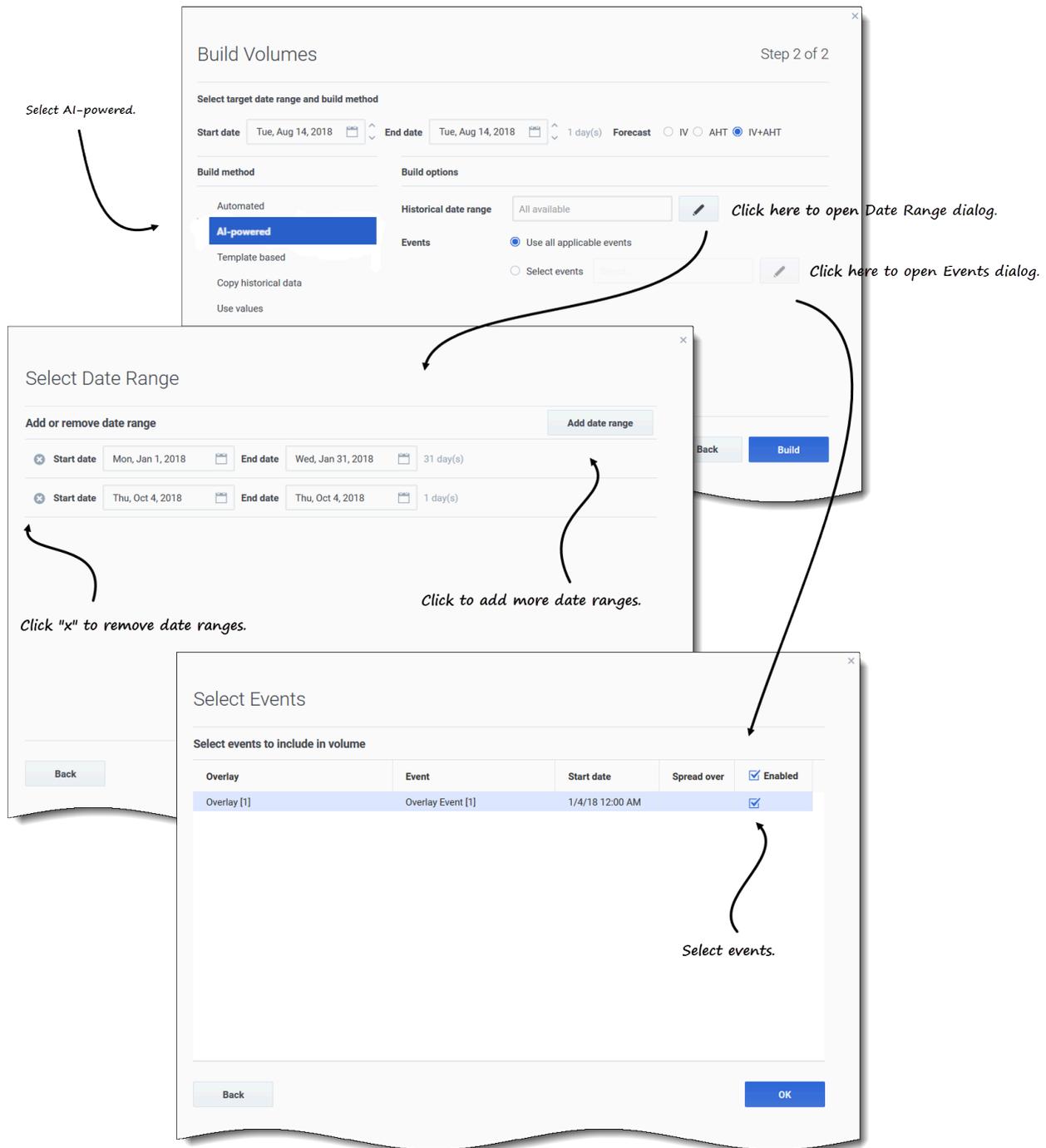
Diese Engine verwendet einen komplexen Algorithmus, um in den Verlaufsdaten Trends und Muster zu erkennen, mit denen anschließend eine Prognose erstellt wird. Für die Universal Modeling Engine

sind Verlaufsdaten über den Zeitraum von einem Jahr oder länger erforderlich. Bei der Analyse von Verlaufsdaten ignoriert diese Engine Tage, die besondere Ereignisse enthalten, wenn diese Ereignisse nicht während des Prognosezeitraums eintreten, wodurch irreführendes „Rauschen“ aus den Prognosen eliminiert wird. Wenn jedoch ein Sonderereignis im Prognosezeitraum stattfindet, verwendet die Universelle Modellierungseine die Verlaufsdaten zur Berechnung der Auswirkungen des Ereignisses und wendet diese auf die Prognose an.

Die Universal Modeling Engine eignet sich am besten für Standorte mit einer großen Menge an Verlaufsdaten in hoher Qualität.

KI-betrieben

Dies ist eine geeignete Auswahl, wenn Sie eine ausgereifte, automatisierte Erstellungsmethode nutzen möchten, die die besten Prognosealgorithmen verwendet, die von der Genesys Cloud-Infrastruktur bereitgestellt werden. Diese Methode nutzt bewährte Verfahren aus Datenwissenschaft und Industrie und bietet Zugriff auf mehr als 40 durch maschinelles Lernen trainierte Modelle und automatisierte Workflows für die beste Auswahlmethode, um genaue Prognosen und eine verbesserte Produktivität zu gewährleisten.



Wenn Sie im **Schritt 2** des Assistenten **Volumen erstellen KI-betrieben** ausgewählt haben:

1. Wählen Sie als **Verlaufsdatenbereich** Folgendes aus:
 - Tun Sie nichts und behalten Sie die Standardeinstellung **Alle verfügbar** bei.

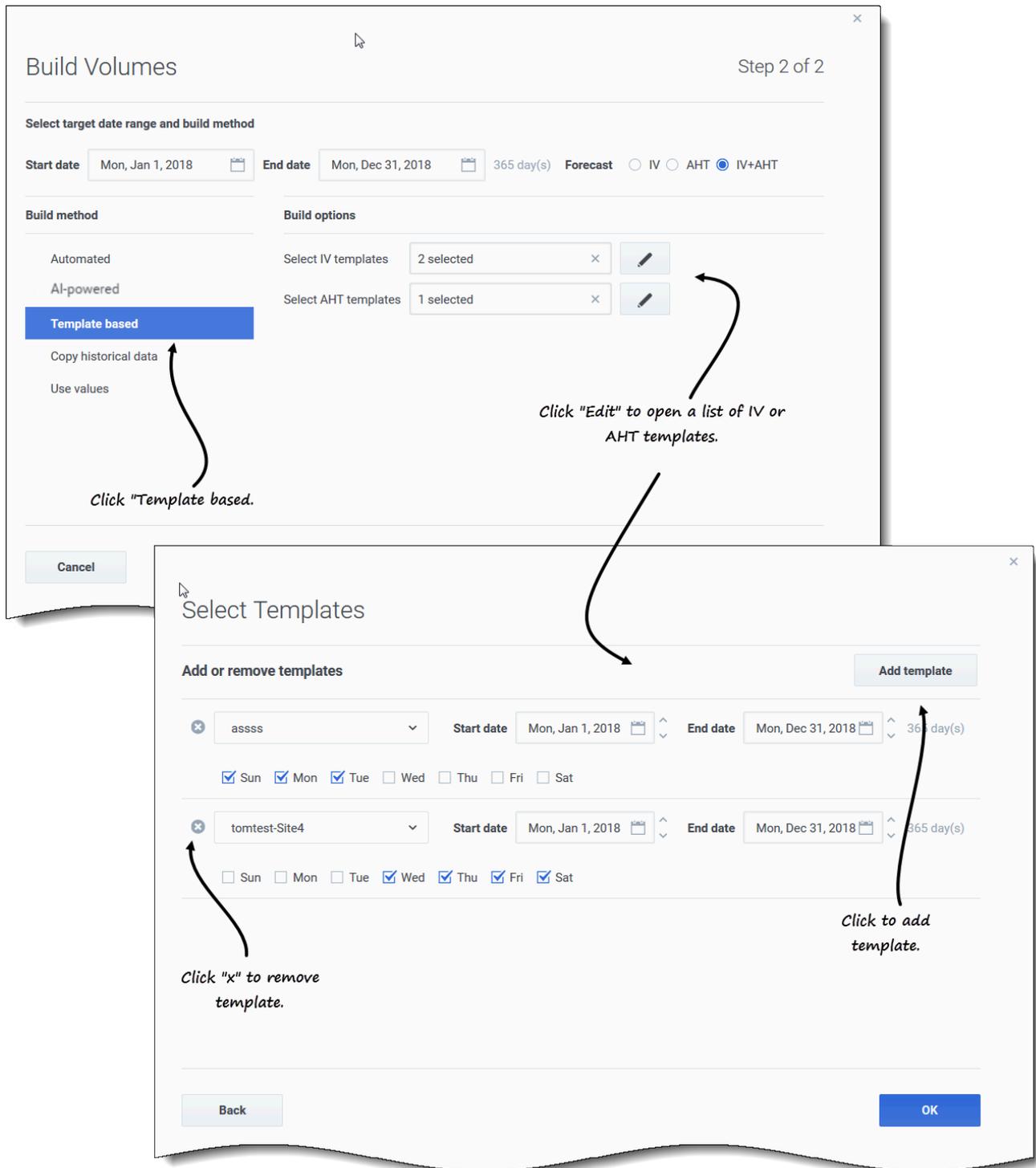


- Klicken Sie auf **Bearbeiten** und wählen Sie die Datumsbereiche aus.
Wenn Sie auf Bearbeiten klicken, wird das Dialogfeld Datumsbereich auswählen geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Datumsbereich hinzufügen**, um einen oder mehrere Datumsbereiche hinzuzufügen, diese nach Bedarf zu ändern, und klicken Sie dann auf **OK**.
Standardmäßig zeigt WFM das Start- und Enddatum des Verlaufszeitraums für die ausgewählten Aktivitäten an.
 3. Klicken Sie auf eines der beiden Optionsfelder:
 - Wenn Sie **Alle anwendbaren Ereignisse verwenden** auswählen, schließt WFM alle Ereignisse ein, die mit den ausgewählten Aktivitäten für die angegebene Statistik innerhalb des Szenariodatumsbereichs/Verlaufszeitraums verknüpft sind.
 - Wenn Sie **Ereignisse auswählen** auswählen, klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld Ereignisse auswählen wird geöffnet.
 - Klicken Sie auf das Kontrollkästchen jedes Ereignisses, wenn es für die Berechnung berücksichtigt werden soll, und klicken Sie dann auf **OK**.
Durch Klicken auf das oberste Kontrollkästchen werden alle Ereignisse in der Liste ausgewählt.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
 5. Wenn der Assistent zu Schritt 2 zurückkehrt, klicken Sie auf **Erstellen**.
 6. Wenn der Erstellungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Weitere Informationen zu Ereignissen finden Sie unter [Verwenden von Überlagerungsereignissen in Prognosen](#).

Vorlagenbasiert

Dies ist eine geeignete Auswahl, wenn Sie eine Prognose mit vorkonfigurierten Vorlagen für Interaktionsvolumen (IV) bzw. durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) erstellen möchten. Sie können auch vorlagenbasierte Prognosen verwenden, um eine prozentuale Wachstumsrate auf Verlaufsdaten anzuwenden.



Wenn Sie im **Schritt 2** des Assistenten **Volumen erstellen Vorlagenbasiert** ausgewählt haben:

1. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine IV-Vorlage, AHT-Vorlage oder eine von beiden auszuwählen.

-
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Vorlagen auswählen** auf **Vorlage hinzufügen**, um eine oder mehr Vorlagen hinzuzufügen.
 3. Klicken Sie im Feld **Vorlagenname** auf den Abwärtspfeil, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
 4. Klicken Sie auf **OK**.
 5. Wenn der Assistent zu Schritt 2 zurückkehrt, klicken Sie auf **Erstellen**.
 6. Wenn der Erstellungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Vorlagenbasierte Prognosen sollten in Contact Centern verwendet werden, die ein konstantes Anrufvolumen aufweisen, oder für Aktivitäten, die wie Büroarbeit, Medieninteraktionen oder Outbound-Kampagnen ohne Berechnung prognostiziert werden können.

Ausführliche Informationen über Vorlagen und Anweisungen zu ihrer Erstellung erhalten Sie unter [Vorlagen](#).

Verlaufsdaten kopieren

Diese Einstellung ist geeignet, wenn Sie über einige Verlaufsdaten verfügen, jedoch nicht über ausreichend Daten, um die Engine für Expertendurchschnitt oder die Universelle Modellierungseengine zu verwenden. Sie können die Verlaufsdaten mit Vorlagen kombinieren, die Lücken in Verlaufsdaten auffüllen.

Wenn Sie im **Schritt 2** des Assistenten **Volumen erstellen Verlaufsdaten kopieren** ausgewählt haben:

1. Geben Sie ein **Startdatum** ein oder wählen Sie eines aus, indem Sie auf das Symbol **Kalender** klicken. **Weitere Informationen zum Start- und Enddatum finden Sie unter Verwenden von Verlaufsdaten in Prognosen**
2. Geben Sie einen Prozentsatz für die **Wachstumsrate** ein oder wählen Sie einen mithilfe der Auf-/Ab-Pfeile aus.
3. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Wenn Sie diese Erstellungsmethode auswählen und eine ausgewählte **Aktivität** keine Verlaufsdaten enthält, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt, nachdem Sie auf **Erstellen** geklickt haben: *Für den angegebenen Parameter sind keine Verlaufsdaten verfügbar.*

Verwenden von Werten

Diese Auswahl ist geeignet, wenn die Aktivitätsauslastung an Ihrem Standort gleichmäßig ist. Diese Option wendet auf jedes Zeitintervall im Szenario ein bestimmtes Interaktionsvolumen oder eine

bestimmte AHT an.

- **Interaktionsvolumen und AHT:** Sowohl die Felder **IV** als auch **AHT** sind aktiviert und eingegebene Werte werden für jede Zelle in der Prognose verwendet.
- **Interaktionsvolumen:** Nur das Feld **IV** ist aktiviert. Die eingegebenen Werte stellen die Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt dar (z. B. die Anzahl der Interaktionen pro 15-Minuten-Intervall).
- **AHT:** Nur das Feld **AHT** ist aktiviert. Die eingegebenen Werte stellen die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Sekunden dar.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast IV AHT IV+AHT

Build method

- Automated
- AI-powered
- Template based
- Copy historical data
- Use values**

Build options

IV: 0

AHT: 0.00

Click "Use values".

Enter values for IV and AHT.

Cancel Help < Back Build

Wenn Sie im **Schritt 2** des Assistenten **Volumen erstellen** die Option **Werte verwenden** ausgewählt haben:

1. Geben Sie einen Wert für **IV** ein.
Dieser Wert stellt die Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt in der Prognose dar. Zum Beispiel die Anzahl der Interaktionen pro 15-Minuten-Intervall.
2. Geben Sie einen Wert für **AHT** ein.
Dieser Wert stellt die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Sekunden dar. Wenn Sie sowohl in IV als auch in AHT einen Wert eingeben, werden diese Werte für jeden

Zeittakt in der Prognose verwendet.

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
4. Wenn der Erstellungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Verwenden von Verlaufsdaten in Prognosen

Die Ansicht **Volumen** zeigt Interaktionsvolumen (IV) für importierte oder gesammelte Verlaufsdaten an. Siehe die Option zu **Mit vorherigen Jahren vergleichen** in **Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften**.

Mit WFM können Sie den Zeitraum für Verlaufsdaten beim Erstellen von Volumen definieren. Wählen Sie beim Einstellen des Startdatums denselben Wochentag wie den ersten Tag des Prognoseszenarios. Wenn beispielsweise das „Startdatum“ im Abschnitt „Zieldaten“ ein Dienstag ist, muss das Startdatum der Verlaufsdaten ebenfalls ein Dienstag sein.

Der Standarddatumsbereich hängt vom Zieldatumsbereich und der Statistik ab, die Sie im Assistenten ausgewählt haben, und ändert sich basierend auf diesen Werten. Beispiel: Es gibt einen Datumsbereich für AHT-Daten und einen für IV-Daten. Wenn Sie **IV+AHT** auswählen, kombiniert WFM die Datumsbereiche, wobei das früheste Startdatum der Verlaufsdaten und das neueste Enddatum der Verlaufsdaten verwendet werden.

Beachten Sie beim Festlegen des Enddatums die folgenden Informationen:

- Wenn Sie die Erstellungsmethode **Verlaufsdaten kopieren** ausgewählt haben, ist dieses Feld deaktiviert. Für alle für diese Prognose ausgewählten Aktivitäten werden dieselben Start- und Endverlaufsdaten verwendet.
- Denken Sie daran, dass die Neuverteilung von Ereignissen keine Auswirkung auf die Verlaufsdaten hat, sondern nur auf die Prognose.
- Wenn Sie einen Wert in das Feld **Wachstumsrate** eingegeben haben, werden die Verlaufsdaten um den angegebenen Prozentsatz erhöht oder verringert. Der Wert darf nicht kleiner als -99,99 % sein.

Ist die Erstellungsmethode **Automatisiert** und wird die Engine für Expertendurchschnitt oder die Universelle Modellierungseingine, können Sie der Liste zusätzliche Verlaufszeiträume hinzufügen, um die genauen Verlaufsdaten festzulegen, die Sie verwenden möchten (und alle Daten zu ignorieren, die Sie nicht verwenden möchten).

Sie können ausgewählte Datumsbereiche löschen, indem Sie im Feld **Verlaufsdatenbereich** auf das **x** klicken. Diese Aktion löscht die vorherige Auswahl, behält jedoch die Standardeinstellungen bei. Bei allen Erstellungsmethoden wird durch Klicken auf **Bearbeiten** neben dem Feld **Verlaufsdatenbereich** eine Fehlermeldung generiert, wenn für die ausgewählte Aktivität/Statistik keine Verlaufsdaten vorhanden sind.

Verwenden von Überlagerungsereignissen in Prognosen

Ereignisse müssen in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** erstellt und Aktivitäten zugewiesen werden, bevor Sie diese Ereignisse einem Prognoseszenario hinzufügen können.

Unter einer *Überlagerung* versteht man alles, was das tägliche Interaktionsvolumen des Unternehmens und damit die Belegschafts- und Dienstplananforderungen beeinflussen kann. Unter einem *Ereignis* versteht man eine bestimmte Instanz, für die eine Überlagerung wirksam ist.

Passen Sie ggf. den Wert für **Anfängliche Auswirkung** bzw. **Endauswirkung** an. Die Standardwerte sind von der Konfiguration des Ereignisses abhängig. Falls das Ereignis so konfiguriert wurde, dass Verlaufsdaten ignoriert werden, können Sie diese Werte hier nicht einstellen. Sie müssen die Konfiguration mithilfe des Moduls **Überlagerungen** ändern.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verteilung**, um für die ausgewählte Überlagerung die **Verteilungsmethode anzuzeigen und optional zu ändern**. WFM Web berechnet die Volumen und zeigt sie in der **Volumenansicht** an. Wenn WFM Web die Berechnung nicht durchführen kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt (z. B. wenn die Verlaufsdaten nicht genügend Zeittakte enthalten, um die Aktivitätsstunden des Szenarios abzudecken).

Die Neuverteilung von Ereignissen hat keine Auswirkung auf die Verlaufsdaten, sondern nur auf die Prognose.

Sie können ausgewählte Ereignisse löschen, indem Sie im Feld **Ereignisse auswählen** auf das **x** klicken. Diese Aktion löscht die vorherige Auswahl, behält jedoch die Standardeinstellungen bei. Wenn die ausgewählte Aktivität keine Überlagerungsereignisse hat, sehen die Meldung *Sie besitzen keine Überlagerungsereignisse*.

Anpassen und Aufteilen von Volumen

In Workforce Management (WFM) **öffnen Sie ein Prognoseszenario** und verwenden die Schaltflächen in der Ansichtssymbolleiste **Volumen**, um Volumen anzupassen und aufzuteilen.

Anpassen von Volumen innerhalb eines Datumsbereichs

Verwenden Sie den Assistenten **Volumen anpassen**, um das Interaktionsvolumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides in einer **Szenariovolumen**-Ansicht anzupassen.

In the scenario's Volumes view, click "Adjust volumes" to open the dialog.

So passen Sie das Volumen des Szenarios an:

1. Klicken Sie in der Ansichtssymboleiste **Volumen** auf **Volumen anpassen** 
2. Klicken Sie im geöffneten Dialogfeld auf das Optionsfeld für die Primärstatistik, die Sie anpassen

möchten, entweder **IV anpassen nach** oder **AHT anpassen nach**.

3. Entscheiden Sie, wie (und um wie viel) die Statistik im Raster angepasst werden soll:

- Wählen Sie **Prozentsatz** und geben Sie eine Zahl ein, um die vorhandenen Werte anzupassen, oder verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile, um eine Zahl auszuwählen.
Gültige Werte bewegen sich im Bereich zwischen -99 % und 999 %.
- Wählen Sie **Wert** und geben Sie eine Zahl ein (oder wählen Sie eine mit den Auf-/Ab-Pfeilen aus), die den Gesamtwert darstellt, um den die vorhandenen Werte angepasst werden, die in die in den Schritten 4 und 5 dieses Verfahrens festgelegten Datums- und Zeitbereiche fallen.

4. Um Werte im Raster anzupassen, geben Sie den Datumsbereich an, indem Sie ein Start- und Enddatum eingeben oder aus dem Kalender auswählen.

Der Bereich Startdatum kann ein beliebiges Datum sein, das dem Datum oben rechts im Raster Volumen entspricht oder nach diesem liegt; 00–23 Stunden. Der Bereich Enddatum kann ein beliebiges Datum nach dem Startdatum sein; 00–23 Stunden.

5. Geben Sie den Zeittakt an, indem Sie Werte in die Felder **Startzeit** und **Endzeit** eingeben oder auswählen.

Die Start- und Endzeit müssen in 15-Minuten-Schritten angegeben werden. Beispiel
00, 15, 30 oder 45 Minuten.

6. Klicken Sie auf **Anpassen**.

7. Klicken Sie auf **OK**, wenn das Bestätigungsdiaologfeld angezeigt wird.

Beachten Sie, dass Sie jederzeit auf **Abbrechen** klicken können, um diese Aktion abzubrechen und das Dialogfeld **Volumen anpassen** zu schließen.

Anpassen von Volumen innerhalb von Zeittakten

Sie können das Interaktionsvolumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides in einer **Szenariovolumen**-Ansicht anpassen, indem Sie die Werte direkt in Zeittakten ändern.

The screenshot shows a forecasting interface with a table of data for 'Mon Aug 6'. The table has columns for 'Time step', 'Interaction ...', and 'Average Ha...'. A red circle highlights a cell in the 'Interaction ...' column for the '12:30 AM' time step, which contains the value '20'. An arrow points from this cell to a callout box labeled '1 Change values within timesteps.' Another arrow points from the 'Save' button to a callout box labeled '2 Click "Save".' A third arrow points from a confirmation message 'Changes saved successfully' to a callout box labeled '3 Confirmation message appears.'

Time step	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...
	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #
Daily total	2400	300.00	2395	299.06	
12:00 AM	25	300.00	25	300.00	
12:15 AM	25	300.00	25	250.00	
12:30 AM	25	300.00	20	250.00	
12:45 AM	25	300.00	25	300.00	
1:00 AM	25	300.00	25	300.00	
1:15 AM	25	300.00	25	300.00	

So passen Sie das Volumen des Szenarios in Zeittakten an:

1. Öffnen Sie ein Szenario in der Ansicht **Volumen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus, die Volumendaten enthält.
3. Wählen Sie die **Granularität (15, 30, 60)** und das Intervall (**Tag, Monat, Jahr**) der Daten, die Sie sehen möchten.
4. Doppelklicken Sie im Raster auf die Zelle für den Zeittakt, den Sie ändern möchten (IV, AHT oder beides).
5. Geben Sie die neuen Werte ein, so viele wie nötig.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Meldung Änderungen erfolgreich gespeichert wird rechts unten in der Ansicht angezeigt.

Wenn die Änderungen nicht gespeichert wurden, wird die Meldung *Speichern der Änderungen fehlgeschlagen* angezeigt. Versuchen Sie, andere Werte einzugeben.

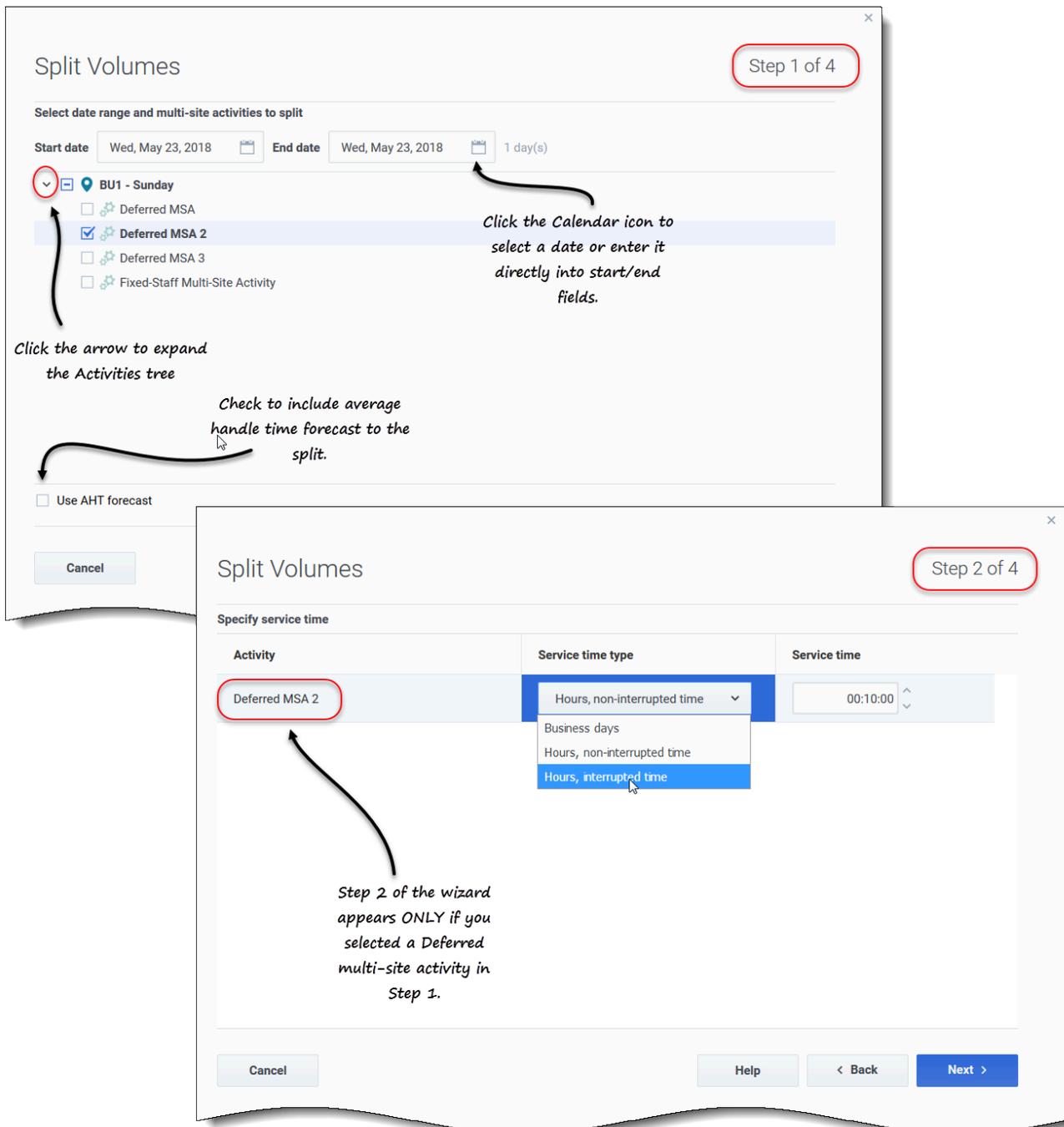
Aufteilen von Volumen

Verwenden Sie den Assistenten **Volumen aufteilen**, um das Volumen eines Prognoseszenarios auf die Aktivitäten aufzuteilen, die in einer Multi-Site-Aktivität enthalten sind. Klicken Sie in den folgenden Verfahren auf die Links in einer bestimmten Einstellung, um **weitere Informationen** dazu zu

erhalten.

So teilen Sie das Volumen eines Szenarios auf:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose** > **Szenarien** ein Szenario aus.
 2. Klicken Sie auf das Menü **Aktionen**  des Szenarios und wählen Sie **Öffnen** oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen des Szenarios und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Öffnen** .
 3. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** einen Standort aus, der Multi-Site-Aktivitäten enthält, und klicken Sie auf **Aufteilen** .
- Der Assistent Volumen aufteilen wird in Schritt 1 geöffnet.**



Schritt 1:

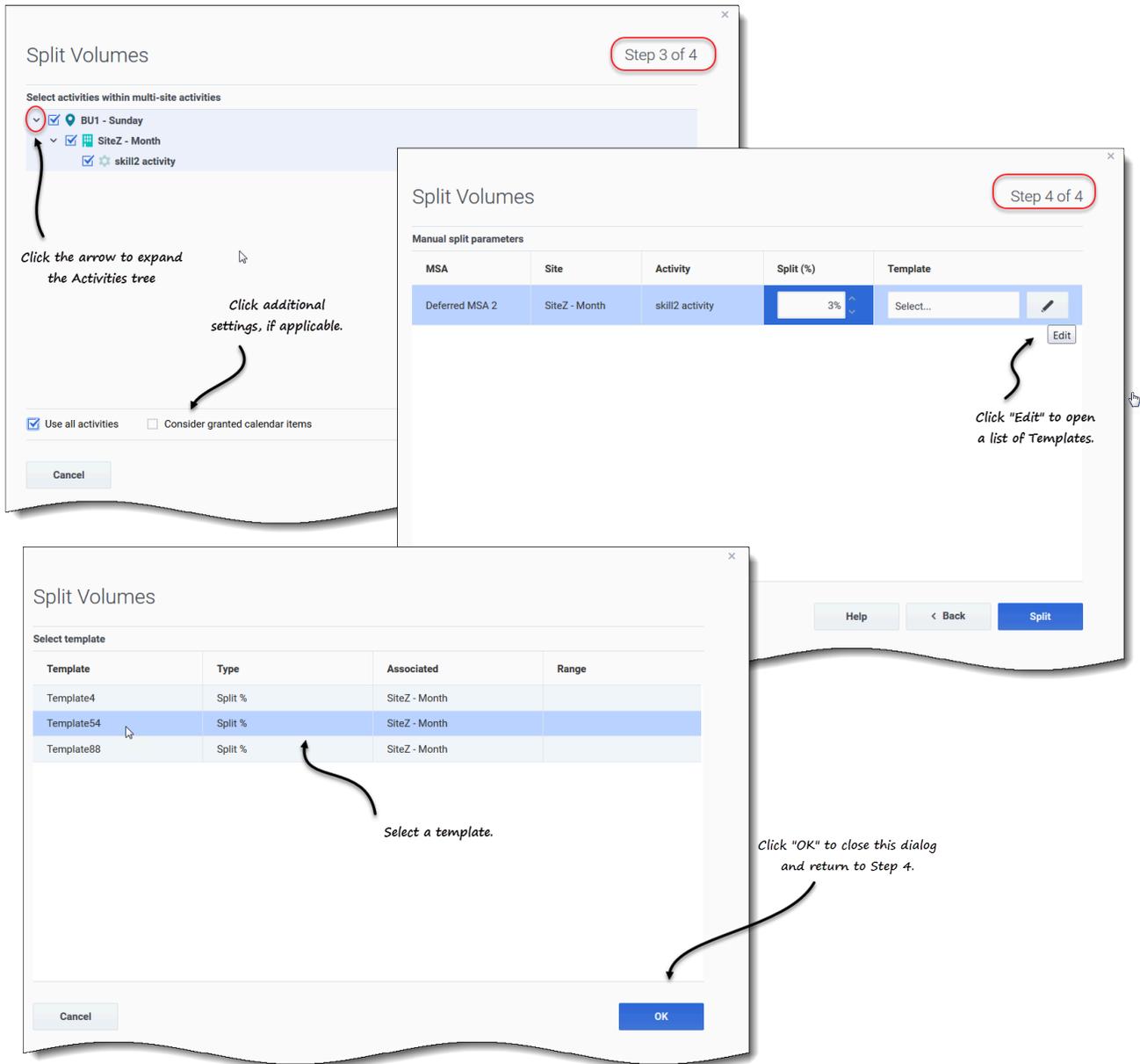
1. Geben Sie in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** einen Datumsbereich ein.
2. Erweitern Sie die Aktivitätsstruktur und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Multi-Site-Aktivitäten, die Sie aufteilen möchten.

Sie können mehrere Multi-Site-Aktivitäten innerhalb desselben Geschäftsbereichs auswählen.

- Um Prognosen für die durchschnittliche Bearbeitungszeit in der Aufteilung zu berücksichtigen, wählen Sie **Prognose der AHT-Werte verwenden** und klicken Sie auf **Weiter**.
Wenn Sie Multi-Site-Aktivitäten vom Typ „Verschoben“ ausgewählt haben, wird der Schritt 2 des Assistenten geöffnet.
Wenn Sie Multi-Site-Aktivitäten eines anderen Typs ausgewählt haben, überspringt der Assistent Schritt 2 und wird mit Schritt 3 geöffnet.

Schritt 2:

- Wählen Sie für jede verschobene Multi-Site-Aktivität einen **Servicezeit-Typ** im Listenfeld aus:
 - Werkzeuge
 - Stunden, nicht unterbrochene Zeit
 - Stunden, unterbrochene Zeit.
- Geben Sie einen Wert in das Feld **Servicezeit** ein und klicken Sie auf **Weiter**.
Schritt 3 des Assistenten wird geöffnet.



Schritt 3:

1. Erweitern Sie die Aktivitätsbaumstruktur, um **Aktivitäten innerhalb der Multi-Site-Aktivitäten auszuwählen**.
2. Wählen Sie alternativ **Alle Aktivitäten verwenden** aus, um alle Aktivitäten am angegebenen Standort einzuschließen. Weitere Informationen finden Sie **unten**.
3. Wenn WFM beim Aufteilen des Interaktionsvolumens auf Aktivitäten vorhandene Kalenderobjekte berücksichtigen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte berücksichtigen**.

- Klicken Sie auf **Weiter**.
Schritt 4 des Assistenten wird geöffnet.

Schritt 4:

- Geben Sie optional einen Wert für **Aufteilung (%)** ein oder verwenden Sie die Auf-/Ab-Pfeile, um einen Prozentsatz auszuwählen.
- Oder wählen Sie in der Spalte **Vorlage** für jede Multi-Site-Aktivität **Bearbeiten**  aus.
Ein Dialog mit einer Liste von Vorlagen wird geöffnet.
- Wählen Sie eine Vorlage aus und klicken Sie auf **OK**.
Der Assistent kehrt zu Schritt 4 zurück.
- Klicken Sie auf **Aufteilen**.
WFM teilt das Volumen der Prognose auf.
- Wenn das Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie auf **OK**.
- Klicken Sie nach der Überprüfung der Nachrichten auf **OK**, um das Dialogfeld zu schließen.
Überprüfen Sie die aufgeteilten Volumen in der Tabelle oder im Diagramm.

Wenn Sie einen Aufteilungsprozentsatz eingeben und WFM die Aufteilung nicht wie erwartet verarbeiten kann, wird das Dialogfeld **Aufteilungsergebnisse** geöffnet und eine Liste von Fehlermeldungen im Tabellenformat mit den folgenden Spalten angezeigt: **Geschäftsbereich, Aktivität, Aufteilung für IV aufheben** und **Meldung**.

Klicken Sie in einem der Schritte des Assistenten **Volumen aufteilen** auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu beenden und alle Einstellungen zu verwerfen.

Mehr über die Einstellungen „Volumen aufteilen“

Dieses Thema enthält detaillierte Informationen zu den Einstellungen im Assistenten zum Aufteilen von Volumen.

Verwenden der Prognose der AHT-Werte

Wenn Sie **Prognose der AHT-Werte verwenden** auswählen, jedoch für einige der ausgewählten Aktivitäten keine AHT-Prognose vorliegt, ist der Ergebniswert 0 für alle Zeittakte dieser Aktivitäten, für die AHT=0.

Wenn Sie die Option **Prognose der AHT-Werte verwenden** nicht auswählen, wird die AHT für die Multi-Site-Aktivität den lokalen Aktivitäten zugewiesen und die AHT für die lokale Aktivität überschrieben. Wenn keine AHT für Multi-Site-Aktivitäten verfügbar ist, wird die AHT für die lokale Aktivität gelöscht.

Servicezeit-Typ

Ein Listenfeld mit den folgenden Werten:

- **Werktag:** Die Anzahl von Werktagen, einschließlich des aktuellen Tages, im Laufe dessen die Interaktion eingegangen ist. Ist der Service-Level = 100 % innerhalb eines Werktages, so muss der Dienst für alle Interaktionen am Eingangstag erfolgen, entsprechend den verfügbaren Stunden.
- **Stunden, nicht unterbrochene Zeit:** Wenn eine Interaktion wartet, während die Aktivität geschlossen ist, wird die Zeit in den Service-Level-Berechnungen weiterhin gezählt.
- **Stunden, unterbrochene Zeit (Standardauswahl):** Wenn eine Interaktion wartet, während die Aktivität geschlossen wird, wird die Zeit in den Service-Level-Berechnungen nicht gezählt.

Servicezeit

Der Typ dieses Steuerelements hängt von der Granularität Ihrer Auswahl in der Spalte **Servicezeit-Typ** ab.

- Wenn Sie Stunden auswählen, müssen Sie Stunden, Minuten und Sekunden angeben. Der Wert muss größer als 0 sein.
- Wenn Sie Werktage auswählen, müssen Sie eine ganze Zahl angeben, die größer als 0 ist.
- Wenn Sie die Granularität von Stunden in Werktage ändern, setzt WFM Web den Zeitwert auf 0 zurück.

Aktivitäten in Multi-Site-Aktivitäten auswählen

Wählen Sie die lokalen (Ziel-) Aktivitäten, in die Sie die Multi-Site-Aktivitäten aufteilen möchten. Sie können mehrere Zielaktivitäten auswählen, beachten Sie jedoch die folgenden Einschränkungen:

- Wenn Sie in **Schritt 1** des Assistenten die Option **Prognose der AHT-Werte verwenden** ausgewählt haben, können Sie keine Zielaktivitäten auswählen, die nicht wenigstens einen Zeittakt mit mindestens einem AHT-Wert größer 0 haben.
- Wenn Sie in **Schritt 3** des Assistenten **Alle Aktivitäten verwenden** auswählen, wenn WFM Daten für Interaktionsvolumen, AHT und Agentenverfügbarkeit für die im Szenario ausgewählten Aktivitäten aufteilt, berücksichtigt WFM die Werte für alle Aktivitäten im angegebenen Geschäftsbereich, auch wenn sie nicht ausgewählt sind.

Aktivitäten, die nicht ausgewählt sind, werden nicht aufgeteilt; WFM Web berücksichtigt sie lediglich, um die proportionale Aufteilung für jede ausgewählte Aktivität zu bestimmen. Beachten Sie, dass sich diese Option nicht auf das Aufteilungsergebnis auswirkt, wenn keine freigegebenen Multi-Skill-Agenten vorhanden sind, die sowohl an ausgewählten als auch an nicht ausgewählten Aktivitäten arbeiten.

Aufteilungs-% und Vorlagen

Das Aufteilen von Volumen und das Verwenden von Vorlagen sind in **Schritt 4** optional. Wenn Sie beides nicht möchten, klicken Sie einfach im Dialogfeld auf **Aufteilen**, ohne die Einstellungen zu ändern.

Geben Sie bei Bedarf einen Aufteilungsprozentsatz für jede der Aktivitäten innerhalb der Multi-Site-

Aktivitäten ein oder klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage auszuwählen und zu verwenden. Wenn Sie für eine Aktivität sowohl einen Aufteilungsprozentwert als auch eine Vorlage verwenden, verwendet WFM:

- Der Aufteilungsprozentwert für leere Zeittakte
- Die Vorlagenwerte für alle nicht leeren Zeittakte

Sie können einen Prozentsatz angeben, um die Volumen aus einer Multi-Site-Aktivität den einzelnen untergeordneten (Standort-)Aktivitäten zuzuordnen. Ein Intervall kann aus dem vollständigen Prognoseszenario bestehen, das eine Woche, einen Tag und einen Zeittakt enthält.

Wenn der angegebene Prozentsatz größer als der Zeittakt ist, gibt WFM den Prozentsatz an die übrigen Zeittakte weiter. Wenn für bestimmte untergeordnete Aktivitäten kein Prozentsatz angegeben ist, teilt WFM die übrigen Volumen unter diesen Aktivitäten nach Verfügbarkeit auf. Sie können für jedes Intervall einen anderen Prozentsatz angeben.

Belegschaft in Szenarien

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie die Ansicht **Szenariobelegschaft**, um die berechnete und erforderliche Belegschaft eines Prognoseszenarios zu definieren oder zu bearbeiten. *Belegschaft* bezieht sich auf die Anzahl der Agenten, die erforderlich sind, um bestimmte Anforderungen für einen bestimmten Zeitraum zu erfüllen.

Diese Ansicht bietet eine standardmäßige **Datumsauswahl** und ein Raster, das Belegschaftsgrößen für Tage oder Zeittakte zeigt.

Anzeigen der Belegschaftsdaten

Öffnen Sie die Ansicht **Belegschaft** über das Listenfeld des Szenarios (siehe unten). (Szenarien werden standardmäßig in der Ansicht **Volumen** geöffnet.)

1 Select a scenario and click "Open"

2 The scenario opens to the Volumes view.

3 Switch to the Staffing view.

The screenshots illustrate the process of navigating from the scenario list to the staffing view. The first screenshot shows the 'Forecast Scenarios' list with 'Automated286223' selected. The second screenshot shows the 'Automated286223' scenario in the 'Volumes' view, displaying a bar chart of interaction volumes and AHT over time. The third screenshot shows the same scenario with the 'Staffing' view selected in the dropdown menu.

So öffnen Sie die Ansicht **Belegschaft**:

1. Wählen Sie im Modul **Prognose** die Option **Szenarien** aus.
2. Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich aus und klicken Sie in der Symbolleiste oder im Listenfeld **Aktionen**  auf **Öffnen**.
Die Ansicht Volumen wird standardmäßig mit dem Szenarionamen oben links im Fenster geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Listenfeld des Szenarios und wählen Sie **Belegschaft** aus.
4. Erweitern Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Geschäftsbereich und dann einen Standort, um eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.
In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle oder einem Raster mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

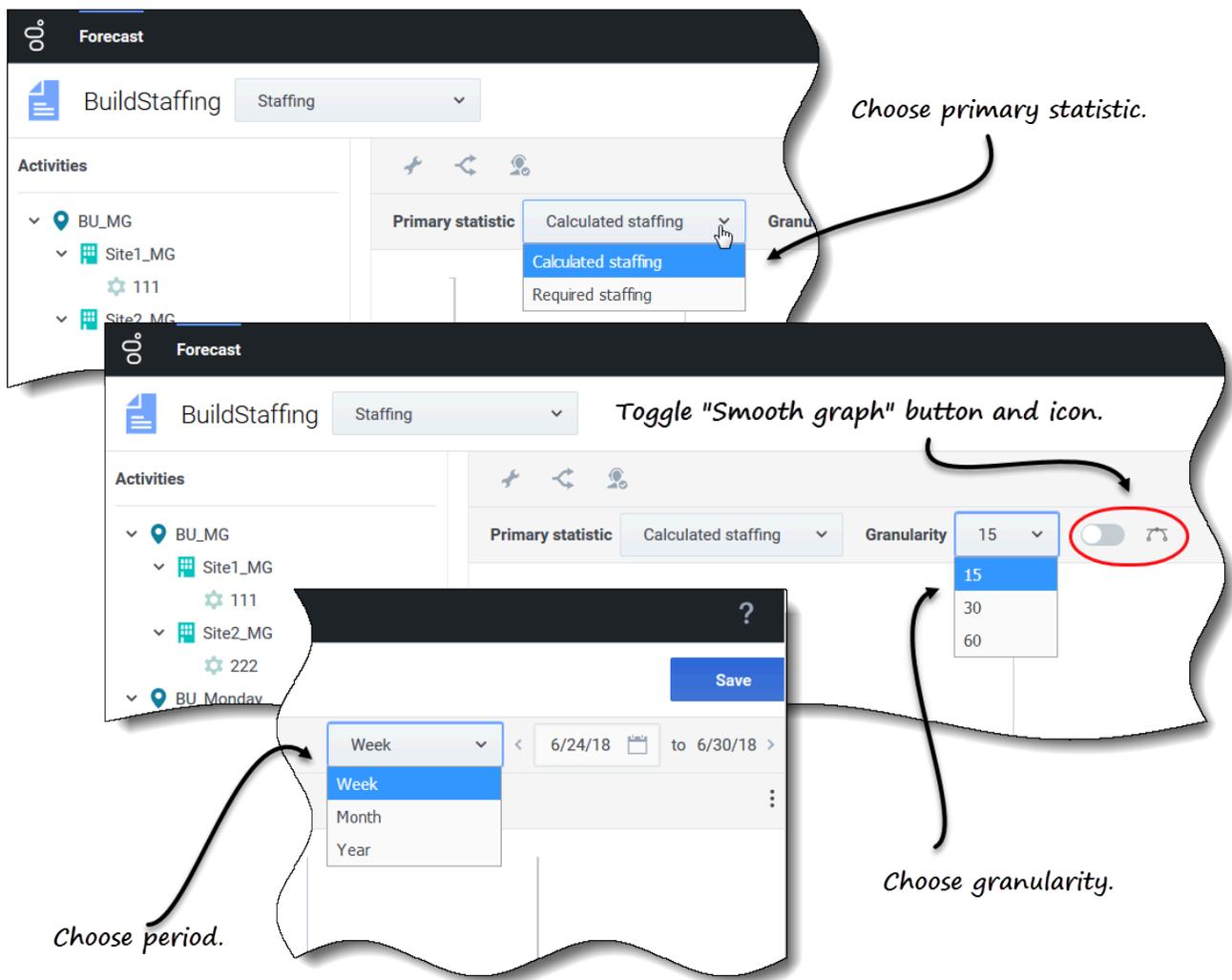
Wenn Sie keine Aktivität ausgewählt haben, wird die Meldung *Wählen Sie eine Aktivität im verschachtelten Baum zum Laden von Belegschaft* angezeigt. Wenn immer noch keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für **Zeitraum**, **Granularität** oder **Datumsauswahl** oben im Fenster anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf ähnliche Weise an.

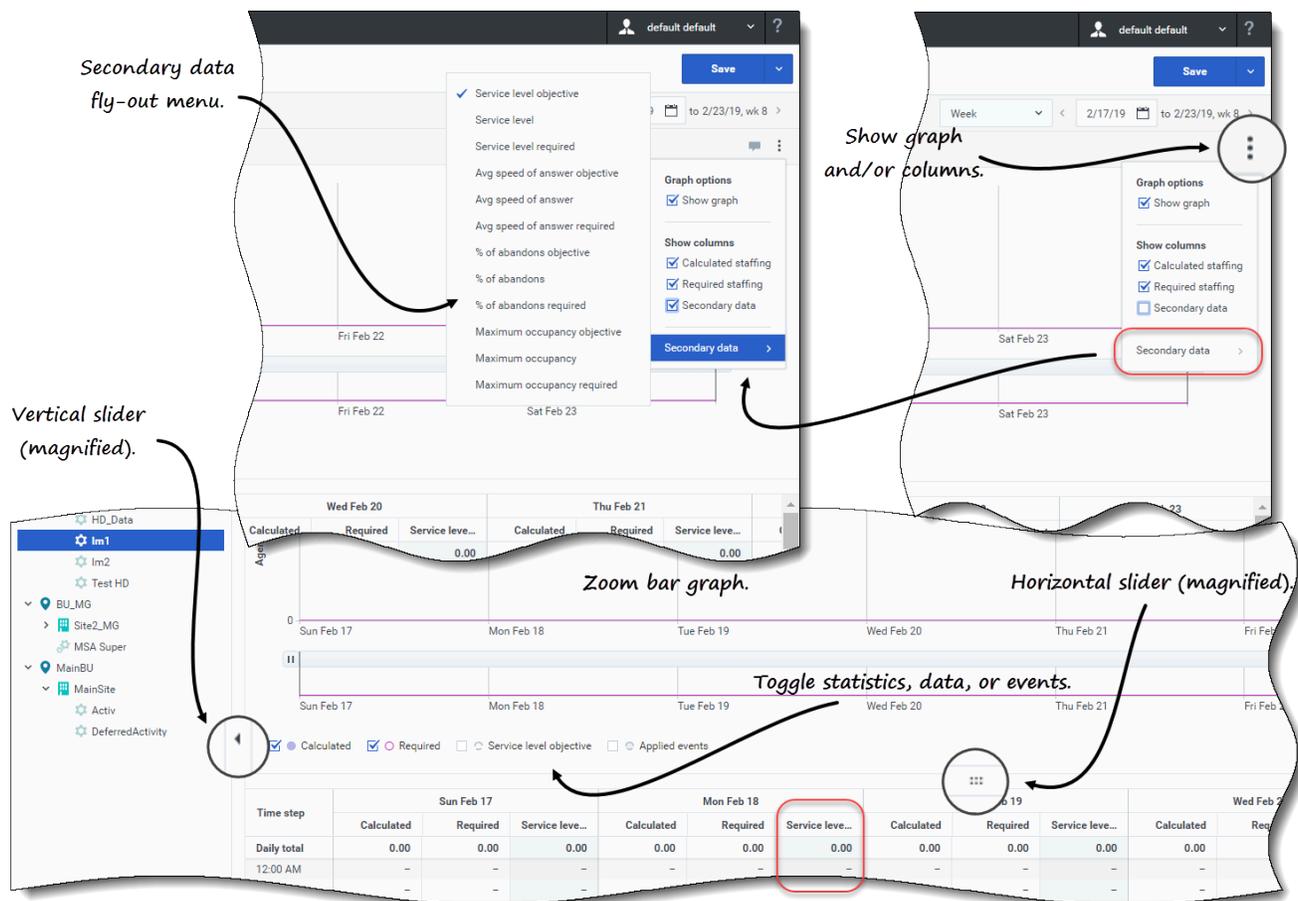
Sie können die Volumen- oder Schrumpfungsdaten in geöffneten Szenarien auch anzeigen, hinzufügen und bearbeiten, indem Sie im Listenfeld neben dem Szenarionamen **Volumen** oder **Schrumpfung** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

In dieser Ansicht stellt die Y-Achse des Diagramms die Anzahl der Agenten dar; die X-Achse repräsentiert den ausgewählten Zeitraum (Woche, Monat, Jahr). Verwenden Sie diese Steuerelemente, um die Anzeige der Daten im Diagramm und in der Tabelle anzupassen:



- **Listefeld Primäre Statistik:** Wählen Sie die Statistik aus, die als Primärstatistik angezeigt werden soll, indem Sie **Berechnete Belegschaft** oder **Erforderliche Belegschaft** auswählen. Die Primärstatistik wird als Balken im Diagramm und die Sekundärstatistik als rote Linie angezeigt.
- **Listefeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.
- **Listefeld Granularität:** Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listefeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) an, wenn Sie **Woche** im Listefeld **Zeitraum** ausgewählt haben.
- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln.



- ⋮ **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm bzw. Raster zu ändern:
 - Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.
 - Spalten anzeigen:** Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an bzw. blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft** oder **Sekundäre Daten** aktivieren/deaktivieren.
 - Sekundäre Daten:** Bewegen Sie die Maus über diesem Element, um ein Mouseover-Menü zu öffnen, das alle Sekundärdatentypen auflistet, die im Diagramm und im Raster angezeigt werden können.
Wenn Sekundäre Daten im Abschnitt Spalten anzeigen aktiviert ist, ist der Datentyp, den Sie aus dem Mouseover-Menü auswählen, der Name der Spalte, die im Raster und des Kontrollkästchen unter dem Diagramm angezeigt wird, und er wird als Y-Achsen-Statistik angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Sekundärdaten.

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Ansicht, um das Listenfeld zu schließen.
- Umschalter:** Schalten Sie unterhalb der Grafik eine Statistik (**Berechnet**, **Erforderlich**, **Sekundäre Daten**) oder Angewendete Ereignisse in der Grafik ein oder aus. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens wird es aktiviert, durch Deaktivieren des Kontrollkästchens wird es deaktiviert. Falls aktiviert, ist das Optionsfeld:

- durchgehend blau und zeigt **Berechnet** an.
- in Magenta umrandet und zeigt **Erforderlich** an.
- mit einer gestrichelten dunkelblauen Linie umrandet und zeigt **Sekundäre Daten** an.
- mit einer gestrichelten gelben Linie umrandet und zeigt **Angewendete Ereignisse** an.

Verwenden des Diagramms, der Zoomleiste und der Schieberegler

Sehen Sie sich das Video an, um eine Vorführung der Funktionen in den Belegschaft-Ansichten zu sehen, die in den Grafiken oben gezeigt und hier beschrieben werden:

Link to video

-  **Schaltfläche und Symbol Glättendes Diagramm:** Bearbeiten des Balkendiagramms (mithilfe der Schaltfläche oder des Symbols), wenn eine Aktivität im Bereich **Objekte** ausgewählt und diese Funktion aktiviert ist.
Die Balken, die die Primärstatistik darstellen, erscheinen im Vordergrund des Diagramms und werden fett, die Linie, die das Sekundärdiagramm darstellt, verschwindet in den Hintergrund und der X-Achsen-Zoom ist deaktiviert.
Wenn Sie auf einen Balken im Diagramm klicken, wird ein Ziehpunkt angezeigt, mit dem Sie den Balken nach oben oder unten ziehen können. Die entsprechende Zelle im Raster wird hervorgehoben und der Wert erhöht oder verringert sich, wenn Sie das Balkendiagramm nach oben und unten bewegen. Wenn Sie auf eine beliebige Zelle im Raster klicken und den Wert ändern, ändert sich das entsprechende Balkendiagramm.
Wenn Sie den Balken an die obere Grenze der Y-Achse ziehen, wird die Skalierung der Y-Achse vergrößert, wodurch die verbleibenden Balken proportional verkleinert werden. Wenn die Balken für eine einfache Auswahl zu schmal sind, wechseln Sie Ihre Ansicht zu einem anderen Zeitraum oder verwenden Sie die **Zoomleiste.**
- **Schieberegler:** Ziehen Sie den vertikalen Schieberegler nach links/rechts, um das Diagramm, die Zoomleiste, das Raster bzw. den Bereich **Objekte** anzuzeigen/auszublenden. Klicken Sie auf die Pfeile im vertikalen Schieberegler, um die Größe des Bereichs **Objekte** zu ändern. Ziehen Sie den horizontalen Schieberegler nach oben/unten, um die Grafik bzw. das Raster anzuzeigen/auszublenden.
- **Zoomleiste:** Verwenden Sie die Zoomleistenziehpunkte, um den Fokus im Diagramm zu verkleinern oder zu erweitern, indem Sie den Ziehpunkt nach links oder rechts schieben. Sie können auf mindestens einen Tag zoomen. Nachdem Sie den Fokus eingeeengt haben, platzieren Sie Ihren Cursor über dem Diagramm und ändern Sie den Zoombereich, indem Sie ihn nach links oder rechts ziehen und ablegen. Wenn Sie beispielsweise den Fokus auf Sonntag, Montag und Dienstag beschränken, ihn aber ändern möchten, ziehen Sie den Zoom nach rechts und legen Sie ihn auf Dienstag, Mittwoch, Donnerstag ab.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

- **Tagesgesamtwert:** Wenn Sie den Zeitraum **Woche** auswählen, zeigt diese Zeile die Tagesgesamtwerte für **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **Wöchentliche Gesamtwerte:** Wenn Sie den Zeitraum **Monat** auswählen, zeigen diese Spalten die wöchentlichen Gesamtwerte für **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **Monatsgesamtwert:** Wenn Sie den Zeitraum **Jahr** auswählen, zeigen diese Spalten die Monatsgesamtwerte für **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **Datums-/Zeittakt:** Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. Der Spaltenname und der Inhalt unterscheiden sich je nach Zeitraum und Granularität, die Sie oben ausgewählt haben.
- **[Days oder Daten]:** Wenn Sie Folgendes auswählen:
 - Datumsbereich **Woche:** Jede Spaltengruppe zeigt einen Tag an. Die oberste Zeile zeigt Tagesgesamtwerte gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften** (FTE). Jede untere Zeile zeigt Statistiken für einen Zeittakt an diesem Datum an.
 - Datumsbereich **Monat:** Jede Spaltengruppe zeigt die Belegschaft für einen ganzen Tag an.
 - Datumsbereich **Jahr:** Jede Spaltengruppe zeigt die Belegschaft für einen ganzen Tag an.

Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben ausgewählten Granularität ab.

- **Berechnet:** Zeigt die berechnete Anzahl an Agenten für jeden Tag, gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften**, oder für jeden Zeittakt, gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte ersetzen.
- **Erforderlich:** Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten für jeden Tag, gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften**, oder für jeden Zeittakt, gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte ersetzen.

WFM füllt die berechnete Belegschaft aus, wenn Sie die Belegschaft mithilfe des Assistenten **Belegschaft erstellen** erstellen. Die erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe, die Sie mithilfe des Assistenten **Erforderliche Belegschaft** erstellen. Sie kann basierend auf den Daten der berechneten Belegschaft gefüllt werden. Alternativ können Sie Daten aus einer externen Tabellenkalkulation kopieren und in diese Spalten einfügen. Beim Erstellen von Dienstplänen können Sie mit der Option **Erforderliche verwenden** einen Dienstplan basierend auf der berechneten Belegschaft oder der erforderlichen Belegschaft erstellen. Dies ermöglicht es Ihnen, die von WFM bereitgestellte Belegschaftsprognose in einer benutzerdefinierten Weise anzupassen.

Tipp

Sie können Daten zwischen dem Raster einer Tabellenkalkulation kopieren und einfügen.

Was sind Vollzeit-Arbeitskräfte?

Vollzeit-Arbeitskräfte ist ein in Contact Centern verwendetes Standardmaß, das dem Analysten einen realen Vergleich der erforderlichen Agentenanzahl für das erwartete Interaktionsvolumen ermöglicht, für Aktivitäten, die möglicherweise unterschiedliche verfügbare Stunden, geplanter Überhang usw. besitzen. WFM stellt die Anzahl der Vollzeit-Arbeitskräfte nur zu Informationszwecken zur Verfügung. Dies hat keine Auswirkung auf die von WFM erzeugten Intraday-Belegschaftsanforderungen, was die

Grundlage für die Erstellung von Dienstplänen ist.

Anzeigen von Sekundärdaten

Sie können Sekundärdaten im Belegschaftsdiagramm und -raster in beliebiger Granularität (Tag, 15, 30, 60 Minuten) und für jeden Zeitraum (Woche, Monat, Jahr) anzeigen und ansehen.

So zeigen Sie die Daten im Diagramm an:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Sekundärdaten unter dem Diagramm.
Die Sekundärdaten erscheinen im Diagramm als gestrichelte dunkelblaue Linie.

So zeigen Sie die Daten in einer separaten Spalte im Raster an:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sekundäre Daten** im Abschnitt **Spalten anzeigen** des Listenfelds **Ansichtsoptionen**.
Die Spaltenüberschrift enthält den Namen des Sekundärdatentyps, den Sie aus dem **Mouseover-Menü für Sekundäre Daten auswählen. Diese Spalte ist schreibgeschützt (kann nicht bearbeitet werden).**

Die Statistikkarte, die Sie im Mouseover-Menü „Sekundäre Daten“ sehen, hängt von dem Objekt- oder Aktivitätstyp ab, den Sie im Bereich **Objekte** auswählen. Aktivitäten mit fester Belegschaft/Multi-Site-Aktivitäten (MSA) haben keine Sekundärdaten. Wenn Sie diesen Aktivitätstyp im Bereich **Objekte** auswählen, gibt es weder das Mouseover-Menü **Sekundäre Daten** noch die Spalte im Raster.

Sie können Sekundärdaten zu einem Objekt anzeigen, indem Sie im Mouseover-Menü einen der folgenden Typen auswählen:

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
Service-Level-Ziel	Die Anforderung an den Service-Level, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsbereich • Standort • sofortige Aktivität oder MSA • aufgeschobene Aktivität oder MSA
Service-Level	Der prognostizierte Service-Level, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsbereich • Standort • sofortige Aktivität oder MSA
Erforderlicher Service-Level	Der prognostizierte Service-Level, der mit den Werten der erforderlichen Belegschaft berechnet wird.	

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
Verschobener Service-Level	Der prognostizierte verschobene Service-Level, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsbereich • Standort • aufgeschobene Aktivität oder MSA
Erforderlicher verschobener Service-Level	Der prognostizierte verschobene Service-Level, der anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Prognostizierte berechnete Warteschleife	Die Prognosewarteschlange, die mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
Prognostizierte erforderliche Warteschleife	Die Prognosewarteschlange, die mit den Werten der erforderlichen Belegschaft berechnet wird.	
Ziel für durchschn. Antwortgeschwindigkeit	Die Anforderungen an die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	Sofortige Aktivität oder MSA
Durchschn. Antwortgeschwindigkeit	Die prognostizierte durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), die mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
Durchschn. Antwortgeschwindigkeit erforderlich	Die prognostizierte durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), die anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Ziel für % Abbrüche	Die Anforderung bezüglich des Prozentsatzes an abgebrochenen Interaktionen, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	
% der Abbrüche	Der prognostizierte Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
% Abbrüche erforderlich	Der prognostizierte Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen, der anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Ziel der maximalen Auslastung	Die Anforderung hinsichtlich der maximalen Dauer, in der ein angemeldeter Agent	

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
	Interaktionen abwickeln sollte, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	
Maximale Auslastung	Die prognostizierte maximale Zeit, in der ein angemeldeter Agent Interaktionen verarbeitet, die anhand der Werte für die berechnete Belegschaft berechnet wird.	
Maximale Auslastung erforderlich	Die prognostizierte maximale Zeit, die ein angemeldeter Agent Interaktionen verarbeitet, die anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	

Bearbeiten von Daten im Raster

Im Raster **Szenario > Belegschaft** können Sie mit WFM die Belegschaftsprognosedaten bearbeiten. Sie können Zeittakte und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist, und wöchentliche- und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist.

Beachten Sie beim Ändern des Zeitraums, der Granularität bzw. der Werte im Raster, dass die Tagesgesamtwerte aggregierte Werte für einen Zeitraum von 24 Stunden sind. Dies bedeutet, dass sich die Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte automatisch anpassen und entsprechend der ursprünglichen Belegschaftsverteilung für jeden Wochentag oder jede Woche des Monats/Jahres neu verteilt werden. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass die Belegschaft zwar ansteigen wird, Sie aber erwarten, dass die Belegschaft Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Bearbeitungsmodi

WFM bietet zwei Bearbeitungsmodi im Belegschaftsraster. Ein einzelner Klick auf eine Zelle versetzt sie in den Schnellbearbeitungsmodus und ein Doppelklick auf eine Zelle versetzt sie in den Tiefenbearbeitungsmodus. Sie können beide Methoden für alle Bearbeitungsfunktionen verwenden.

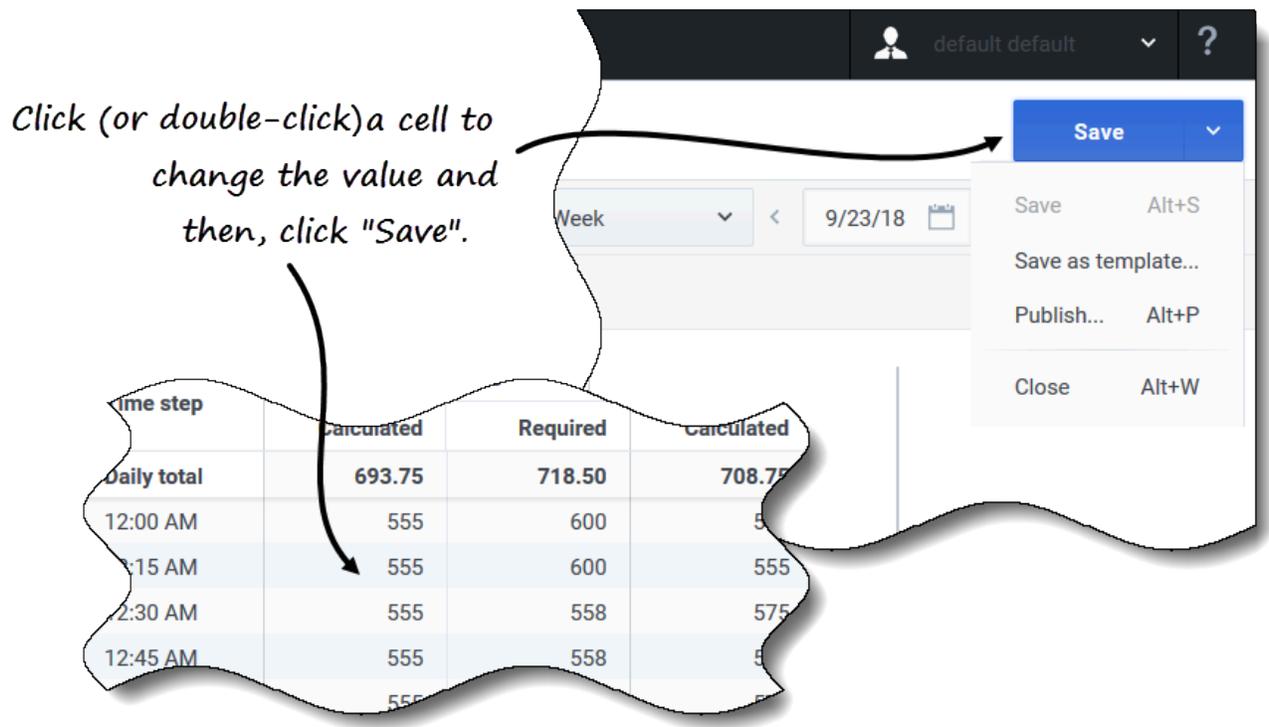
Navigieren im Raster

Im Raster können Sie sich von Zelle zu Zelle bewegen, indem Sie die Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur verwenden. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.

- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Tagesgesamtwert** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.



So bearbeiten Sie die **berechneten** oder **erforderlichen** Daten:

1. Klicken (oder doppelklicken) Sie auf die Zelle, die Sie ändern möchten, und geben Sie einen Wert ein.
2. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie oben rechts in der Ansicht auf **Speichern** (oder verwenden Sie die Hotkey-Kombination **Alt+S**).
Unten rechts wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass Ihre Änderungen erfolgreich gespeichert wurden.

Wenn Sie zu einer anderen Ansicht wechseln, ohne die Änderungen zu speichern, öffnet sich ein Dialog mit der Meldung *Möchten Sie die Änderungen an <Szenarioname> speichern?*. Klicken Sie auf:

- **Speichern**, um die Änderungen zu speichern und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.

-
- **Verwerfen**, um die Änderungen zu verwerfen und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
 - **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen, das Dialogfeld zu schließen und zur Belegschaftsansicht zurückzukehren.

Im Menü **Speichern** können Sie außerdem Folgendes auswählen:

- **Veröffentlichen (Alt+P)**, wenn Sie die Szenariodaten geändert haben und sie erneut veröffentlichen möchten.
- **Als Vorlage speichern...**, um dieses Szenario als Vorlage zu speichern.
- **Schließen (Alt+W)**, um das Szenario zu schließen.

Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den *Workforce Management Administrator's Guide*.

The image shows three sequential screenshots of a software interface, illustrating a workflow for copying and pasting data. Each screenshot displays a grid with columns for dates (Sun Jun 24, Mon Jun 25, Tue Jun 26, Wed Jun 27) and rows for time steps (Daily total, 12:00 AM, 12:15 AM, 12:30 AM, 12:45 AM, 1:00 AM, 1:15 AM, 1:30 AM, 1:45 AM, 2:00 AM, 2:15 AM). The grid has sub-columns for 'Calculated' and 'Required' values.

Top Screenshot: A blue dashed box highlights a 4x4 area of cells in the 'Calculated' column for Sun Jun 24, with values of 40. An arrow points from this area to the right, with the text "Select and copy values."

Middle Screenshot: The same grid is shown, but now a blue solid box highlights a 4x2 area of cells in the 'Required' column for Mon Jun 25, with values of 40. An arrow points from the top screenshot to this area, with the text "Select target cells."

Bottom Screenshot: The grid is shown with the data from the previous steps pasted. The 'Required' column for Mon Jun 25 now contains the value 40, matching the 'Calculated' values from the previous screenshot. An arrow points from the text "Paste values to target cells." to this area.

Verwenden Sie **Kopieren** und **Einfügen** in der Symbolleiste oder verwenden Sie die Tastenkombinationen **Strg-C** und **Strg-V** auf Ihrer Tastatur, um Daten im Ansichtsraster **Belegschaft** zum Kopieren und Einfügen auszuwählen. Sie können innerhalb des Rasters und in/aus Dokumenten

wie Excel oder Notepad kopieren/einfügen. Sie können auch Daten aus Master-Prognosen und anderen Szenarien kopieren und einfügen.

Kopieren und **Einfügen** sind in der Symbolleiste aktiviert, wenn Sie eine einzelne Zelle oder einen Zellbereich auswählen. Wenn ausgewählt, werden Zellen hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet. Beim Kopieren in die Zwischenablage werden sie mit einer gestrichelten oder unterbrochenen Linie umrandet. Gezielte oder eingefügte Zellen werden hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet.

Wenn Sie leere Zellen zusammen mit Zellen kopieren, die Werte enthalten, werden sie als leere Zellen eingefügt, wobei alle ursprünglichen Werte überschrieben werden.

Bei einigen Tastenkombinationen müssen Sie Werte in der Zeile **Tagesgesamtwerte**, **Zeittakt** und **Datum** separat auswählen (wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist). Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden. Außerdem können Zeittaktwerte und Datumsangaben nur in externe Quellen (nicht in das Raster) eingefügt werden. Sie können die Kopfzeile des Zeittakts (Mo, Di usw.) nicht auswählen, kopieren oder einfügen.

Das Raster blättert automatisch, wenn Sie einen Zellbereich mit den Tasten Pfeil, Pos1, Ende, Bild auf oder Bild ab oder Umschalt+Pfeil, Umschalt+Pos1, Umschalt+Ende, Umschalt+Bild auf oder Umschalt+Bild ab auswählen.

Wenn Sie mehr Zellen zum Kopieren als zum Einfügen auswählen, wird nur ein Teil der Daten eingefügt. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter [Verwalten von Vorlagen](#).

Einfügen ist deaktiviert, wenn:

- im Raster nichts ausgewählt ist
- ein Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt wird Wählen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus, um sie zu aktivieren.
- Zellen/Werte werden für Daten ausgewählt, die außerhalb des Szenariodatumsbereichs liegen.

Der Versuch, einen der folgenden ungültigen Werte in das Raster oder die Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** einzufügen, führt zu der Meldung: *Ungültige Werte können nicht eingefügt werden.*

- Buchstaben, Sonderzeichen oder negative Werte
- Dezimalwerte mit mehr als zwei Dezimalstellen Beispiel: 1525,423
- Nicht ganzzahlige Werte für Zeittakte, wenn Woche und 15-Minuten-Granularität ausgewählt sind
- Werte, die **außerhalb des zulässigen Bereichs liegen**

Verwenden der Symbolleiste „Szenariobelegschaft“



Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste (über dem Diagramm), um

Belegschaftsdaten zu ändern und zu verwalten:

Symbol	Name	Beschreibung
	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.
	Einfügen	Fügt Daten aus der Zwischenablage in den ausgewählten Bereich im Raster ein.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten Belegschaft erstellen , mit dem Sie Belegschaftsdaten für die ausgewählte Aktivität erstellen können.
	Aktivitäten hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten hinzufügen , in dem Sie Aktivitäten zu Szenarien hinzufügen können.
	Aktivitäten entfernen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten entfernen , in dem Sie Aktivitäten aus Szenarien entfernen können.
	Aufteilen	Öffnet den Assistenten Belegschaft aufteilen , mit dem Sie Belegschaftsdaten von einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilen können.
	Erforderlich	Öffnet den Assistenten Erforderliche Belegschaft , mit dem Sie die erforderliche Anzahl an Agenten für die Prognose festlegen können.

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 configuration options based on the activity type selected. Each screenshot is titled 'Build Staffing' and 'Step 2 of 2'.

- Top Screenshot (Immediate work):** Shows the 'Service requirements' build method selected. The 'Staffing requirements' section is highlighted. The configuration includes:
 - Use service level objective answered in sec: 60
 - Immediate work: 10%
 - Use template
 - Use average speed of answer objective
 - ASA in "sec": 15
 - Use template
 - Use estimated average time to abandon in sec: 30
 - Use abandoned interaction objective
 - Maximum percent of interactions abandoned: 0A handwritten note with an arrow pointing to the 'Staffing requirements' section reads: "If you selected an Immediate activity, you'll see these settings. Choose a build method."
- Middle Screenshot (Fixed activity):** Shows the 'Staffing requirements' build method selected. The configuration includes:
 - Number of agents at each timestep: 0
 - Average activity handling time in sec: 0
 - Use staffing templateA handwritten note with an arrow pointing to the 'Staffing requirements' section reads: "If you selected a Fixed activity, you'll see these settings."
- Bottom Screenshot (Deferred activity):** Shows the 'Specify multimedia service level objectives' section. The configuration includes:
 - Deferred work:**
 - 20%
 - Use service level template
 - Time based on:**
 - Hours: 06:00:00
 - Business days: 0
 - Non-interrupted time
 - Interrupted timeA 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.

Build Staffing

Step 2 of 2

Use the scroll bar to see more settings.

Select build method

Service requirements

Staffing requirements

For Immediate activities, choose one of two build methods.

Use service level objective answered in sec

Immediate work

Use template

Use average speed of answer objective

ASA in "sec"

Use template

Use estimated average time to abandon in sec

Use abandoned interaction objective

Maximum percent of interactions abandoned

Use occupancy objective

Maximum occupancy rate

Use template

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.

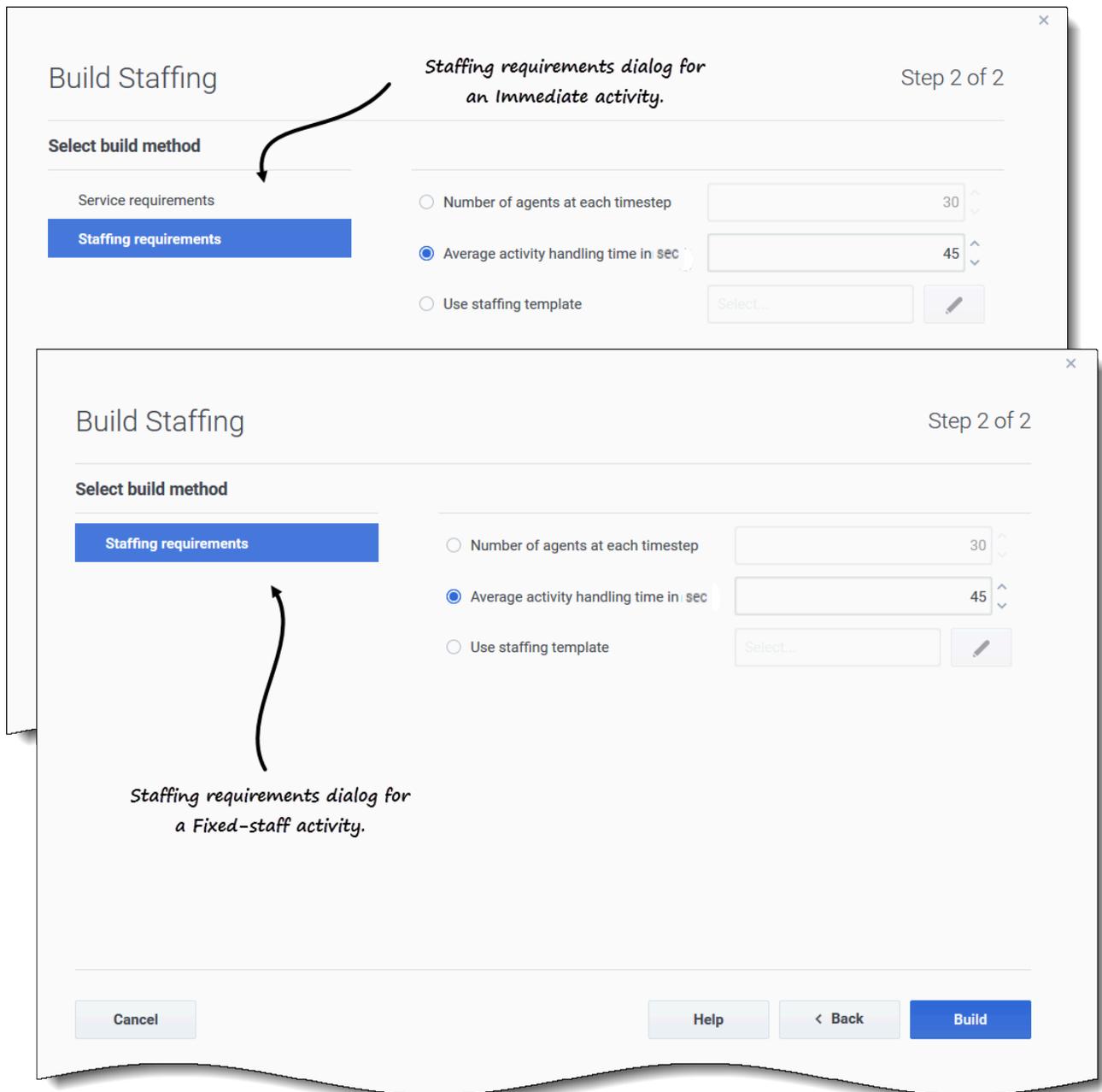
-
- **Geschätzte durchschnittliche Abbruchzeit in Sek. verwenden:** Dies ist kein Serviceziel. Dieser Parameter hilft bei der Definition des Warteschlangensystems, das verwendet wird, wenn WFM Belegschaftsanforderungen erstellt. Dieser Wert stellt die durchschnittliche Zeit dar, die ungeduldige Anrufer 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**.



- 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.
- 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:

Build Staffing Step 2 of 2

Specify multimedia service level objectives

Deferred work

20% Use service level template

Time based on

Hours Non-interrupted time Interrupted time

Business days

Multimedia service level settings for a Deferred activity.

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.

Methoden für erforderliche und aufgeteilte Belegschaft

Workforce Management (WFM) bietet verschiedene Methoden zum Besetzen von (Definition der Anzahl der erforderlichen Agenten für) **Prognoseszenarien**, wie z. B. erforderliche und aufgeteilte Belegschaft.

Die erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe, die Sie mithilfe des **Assistenten für erforderliche Belegschaft** erstellen. Mit dem **Assistenten für Belegschaft aufteilen** können Sie die Anzahl der für eine Multi-Site-Aktivität (MSA) erforderlichen Agenten in bestimmte Mengen für jede Aktivität innerhalb der MSA aufteilen.

Verwenden von Werten der erforderlichen Belegschaft

Verwenden Sie den Assistenten **Erforderliche Belegschaft**, um in der **Belegschaftsansicht** eines Prognoseszenarios die Werte für die erforderliche Belegschaft zu definieren.

Hier erfahren Sie, was Sie über die erforderliche Belegschaft wissen sollten und wie Sie diese nutzen können:

- Bei den Daten für die erforderliche Belegschaft handelt es sich um die benutzerdefinierten Belegschaftsanforderungen für ein Prognoseszenario.
- Wenn Sie bereits über berechnete Belegschaftswerte verfügen, können Sie für die erforderliche Belegschaft dieselben Werte wie für die berechnete Belegschaft einstellen.
- Prognosen können sowohl berechnete als auch erforderliche Daten enthalten. Zur Erstellung von Dienstplänen können Sie beide Datenarten verwenden.
- Die erforderliche Belegschaft kann aus einer Kombination von Vorlagenwerten, manuell eingegebenen Werten und berechneten Belegschaftsdaten zusammengesetzt werden.

Tipp

Bevor Sie die Vorlage in diesem Assistenten auswählen, müssen Sie nach Bedarf **Vorlagen erstellen**.

Required Staffing

Select build method

- Load calculated staffing
- Load calculated staffing adjusted by
- Load calculated staffing adjusted using shrinkage
- Use templates

Select shrinkage profiles

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input checked="" type="checkbox"/>	Planned	Working overhead
<input type="checkbox"/>	Unplanned	Non working overhead

Select Template

Add or remove templates

Select template

Start date End date 365 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

So legen Sie die erforderliche Belegschaft mithilfe dieses Assistenten fest:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Prognose > Szenarien**.
Die Ansicht Szenarien wird geöffnet.

2. Klicken Sie neben dem Szenario, das Sie besetzen möchten, auf **Aktionen**  und wählen Sie dann **Öffnen**.

3. Klicken Sie oben neben dem Szenarionamen auf das Listenfeld **Volumen** und wählen Sie **Belegschaft** aus.

4. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität aus und klicken Sie auf



Erforderlich
Der Assistent „Erforderliche Belegschaft“ wird geöffnet.

5. Wählen Sie eine von vier Erstellungsmethoden:

- Wählen Sie **Berechnete Belegschaft laden**, um die berechnete Belegschaft ohne Änderungen auf die erforderliche Belegschaft anzuwenden.
- Wählen Sie **Berechnete Belegschaft laden, angepasst durch** und geben Sie einen Prozentsatz ein, um die berechnete Belegschaft anzupassen, bevor Sie sie auf die erforderliche Belegschaft anwenden.

Gültige Werte
-99 bis 999.

- **Berechnete Belegschaft laden, angepasst mithilfe von Schrumpfung** und klicken Sie auf



Bearbeiten, um die berechnete Belegschaft anzupassen, bevor Sie sie auf die erforderliche Belegschaft anwenden.

1. Wenn das Dialogfeld **Schrumpfungprofil auswählen** geöffnet wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Profilen, die Sie verwenden möchten, oder aktivieren Sie das oberste Kontrollkästchen, um alle Profile auszuwählen.

2. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld **Erforderliche Belegschaft** zurückzukehren. Das Feld **Berechnete Belegschaft laden, angepasst mithilfe von Schrumpfung** wird mit der Anzahl der ausgewählten Profile aktualisiert.

- Wählen Sie **Vorlagen verwenden** und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine oder mehrere Belegschaftsvorlagen anzuwenden.

1. Wenn das Dialogfeld **Vorlage auswählen** geöffnet wird, klicken Sie auf den Abwärtspfeil im leeren Feld, um eine Vorlage auszuwählen.

2. Um eine weitere Vorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf **Vorlage hinzufügen**.

3. Geben Sie für jede Vorlage ein Start- und Enddatum ein oder verwenden Sie die **Datumsauswahl**, um diese Felder festzulegen.

4. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die nicht zutreffenden Wochentage.

5. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld **Erforderliche Belegschaft** zurückzukehren. Das Feld **Vorlagen verwenden** wird mit der Anzahl der ausgewählten Vorlagen aktualisiert.

6. Klicken Sie auf **Laden**.

7. Wenn der Ladevorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Aufteilen der Belegschaftsdaten

Verwenden Sie den **Assistenten für Belegschaftsaufteilung**, um die Belegschaft aus einem **Belegschaftsprognose**-Szenario für eine Multi-Site-Aktivität aufzuteilen.

Eine Multi-Site-Aktivität (virtuelles Aktivitäts-Set) verfügt über eine oder mehrere zugeordneten Aktivitäten (vorhandene Aktivitäten). Nachdem die berechnete und die erforderliche Belegschaft für eine Multi-Site-Aktivität erstellt wurde, können Sie diesen Assistenten verwenden, um das Ergebnis zwischen verknüpften Aktivitäten aufzuteilen.

Tipp

Der **Assistent für Belegschaftsaufteilung** steht nur innerhalb eines **Prognoseszenarios** zur Verfügung. Sie müssen eine Multi-Site-Aktivität zum Prognoseszenario hinzufügen, um die Aufteilung im **Assistenten für Belegschaftsaufteilung** durchzuführen.

Split Staffing - Step 1 of 3

Select multi-site activities to split

- BU_Monday
- BU1 - Sunday
 - Deferred MSA
 - Deferred MSA 2
 - Deferred MSA 3
 - Fixed-Staff Multi-Site Activity
 - New Multi-Site Activity (1495237885973)
- BU2 - Saturday

If checked, WFM considers AHT forecasts when performing the split.

Split Staffing - Step 2 of 3

Select activities within multi-site activities

Select activities.

- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity
 - Fixed-Staff Activity 02
 - Site5 - 4 weeks
 - #free activity %^

Use AHT forecast

Cancel

Split Staffing - Step 3 of 3

Specify budgeting data

Working hours 07:00 Hourly wages \$8

Site	Activity	Working hours	Hourly wage
Site2 - None	#free activity	07:00	\$8
Site2 - None	Fixed-Staff Activity 02	07:00	\$8
Site5 - 4 weeks	#free activity %^	07:00	\$8

Split required also

Cancel Help < Back Split

Check top row check boxes and enter values to "Set all" activities at once with the same values.

Alternatively, enter values for each activity, individually.

If checked, WFM also splits required staffing.

So teilen Sie die Belegschaft für eine Multi-Site-Aktivität auf:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Prognose > Szenarien**.
Die Ansicht Szenarien wird geöffnet.
2. Klicken Sie neben dem Szenario, das Sie besetzen möchten, auf **Aktionen**  und wählen Sie dann **Öffnen**.

-
3. Klicken Sie oben neben dem Szenarionamen auf das Listenfeld **Volumen** und wählen Sie **Belegschaft** aus.



4. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Multi-Site-Aktivität aus und klicken Sie auf **Aufteilen**.
Der Assistent für Belegschaft aufteilen wird geöffnet.
5. Wählen Sie mithilfe des Kontrollkästchens die Multi-Site-Aktivität aus, die Sie auf die zugehörigen Aktivitäten aufteilen möchten.
Sie können mehrere Multi-Site-Aktivitäten innerhalb desselben Geschäftsbereichs auswählen.
6. Aktivieren Sie **Prognose der AHT-Werte verwenden**, wenn WFM Web beim Aufteilen Prognosen für die durchschnittliche Bearbeitungszeit berücksichtigen soll. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Schritt 2 des Assistenten wird geöffnet.
7. Wählen Sie unten im Bereich **Erforderliche ebenfalls aufteilen** aus, wenn Sie auch die erforderliche Belegschaft aufteilen möchten.
8. Wählen Sie die lokalen (Ziel-) Aktivitäten, in die Sie die Multi-Site-Aktivitäten aufteilen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
Schritt 3 des Assistenten, Budgetierungsdaten angeben, wird geöffnet.
9. Wenn Sie möchten, dass jede Aktivität die gleichen Werte hat, tun Sie Folgendes in der obersten Zeile:
 1. Wählen Sie **Arbeitsstunden** aus und geben Sie die Anzahl der Arbeitsstunden ein.
 2. Wählen Sie **Stundenlöhne** und geben Sie die Höhe des Stundenlohns ein.
 3. Klicken Sie auf **Alle festlegen**.
10. Wenn Aktivitäten unterschiedliche Werte haben sollen, geben Sie für jede Aktivität einzeln **Arbeitsstunden** und **Stundenlöhne** ein.
11. Klicken Sie auf **Aufteilen**.
WFM Web zeigt ein Dialogfeld mit einem Fortschrittsbalken an, während die Aktivitäten aufgeteilt werden.
12. Wenn der Aufteilungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Sie können in diesem Dialogfeld jederzeit auf **Abbrechen** klicken, wenn Sie die Aufteilung abbrechen möchten.

Schrumpfung in Szenarien

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie die Ansicht **Schrumpfung** (früher *Überhang*), um Überhangdaten anzuzeigen, die WFM verwendet, um Schrumpfung während der Planung vorherzusagen.

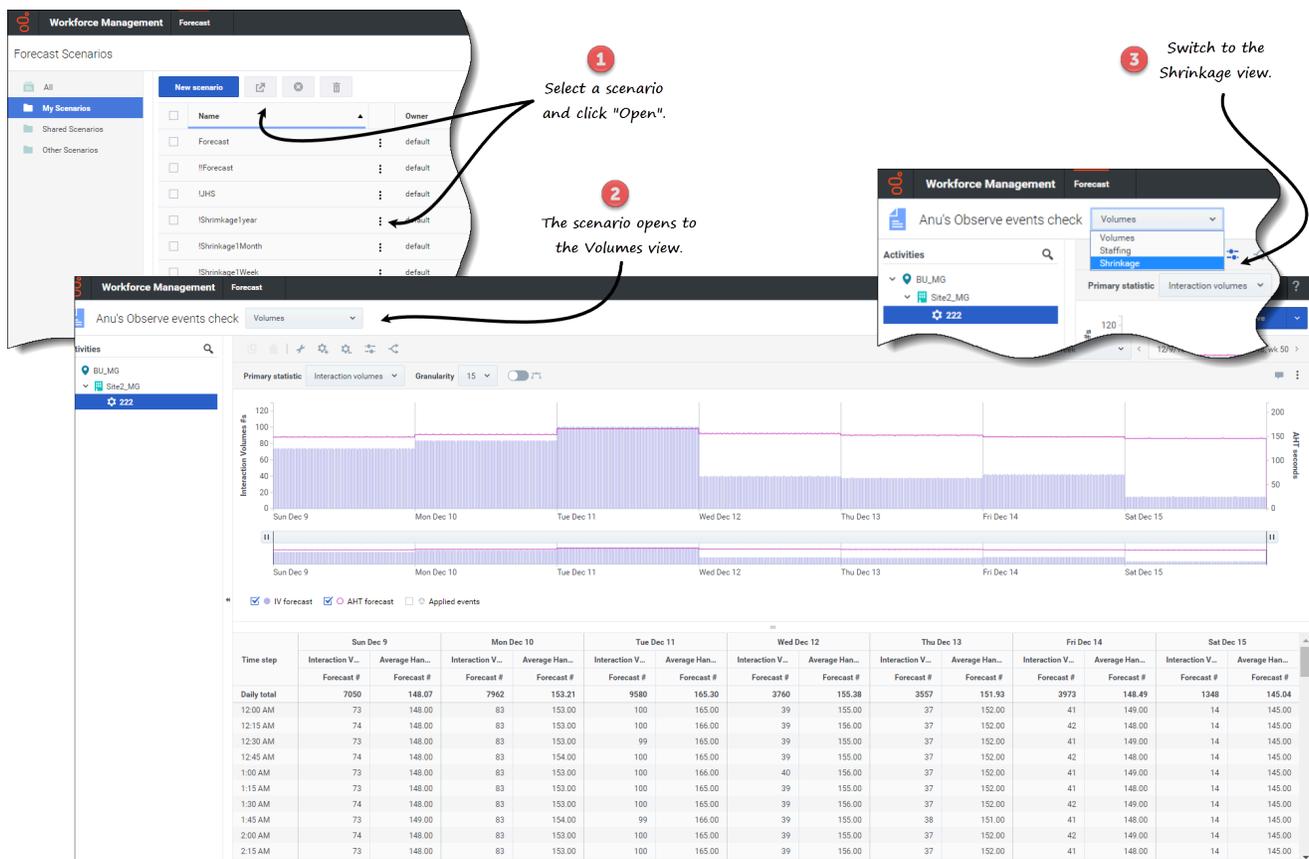
Diese Ansicht bietet eine standardmäßige **Datumsauswahl** und ein Raster, das Schrumpfungssatzätze für Tage und Zeittakte anzeigt.

In der Ansicht stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Schrumpfungsgesamtwerte **anzeigen**
- Schrumpfung, die mit der aktuellen Dienstplanstatusgruppe für eine bestimmte Aktivität verknüpft ist, **hinzufügen und löschen**.
- Schrumpfung, die mit der aktuellen Dienstplanstatusgruppe für eine bestimmte Aktivität verknüpft ist, **bearbeiten**.

Anzeigen der Schrumpfungsdaten

Öffnen Sie die Ansicht **Schrumpfung** über das Listenfeld des Szenarios (siehe unten). (Szenarien werden standardmäßig in der Volumensansicht geöffnet.)



So öffnen Sie die Ansicht **Schrumpfung**:

1. Wählen Sie im Modul **Prognose** die Option **Szenarien** aus.
2. Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich aus und klicken Sie in der Symbolleiste oder im Listenfeld **Aktionen** auf **Öffnen**.
Die Ansicht Volumen wird standardmäßig mit dem Szenarionamen oben links im Fenster geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Listenfeld des Szenarios und wählen Sie **Schrumpfung** aus.
4. Erweitern Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Geschäftsbereich und dann einen Standort, um eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.
In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle oder einem Raster mit jeweils den gleichen Schrumpfungswerten und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

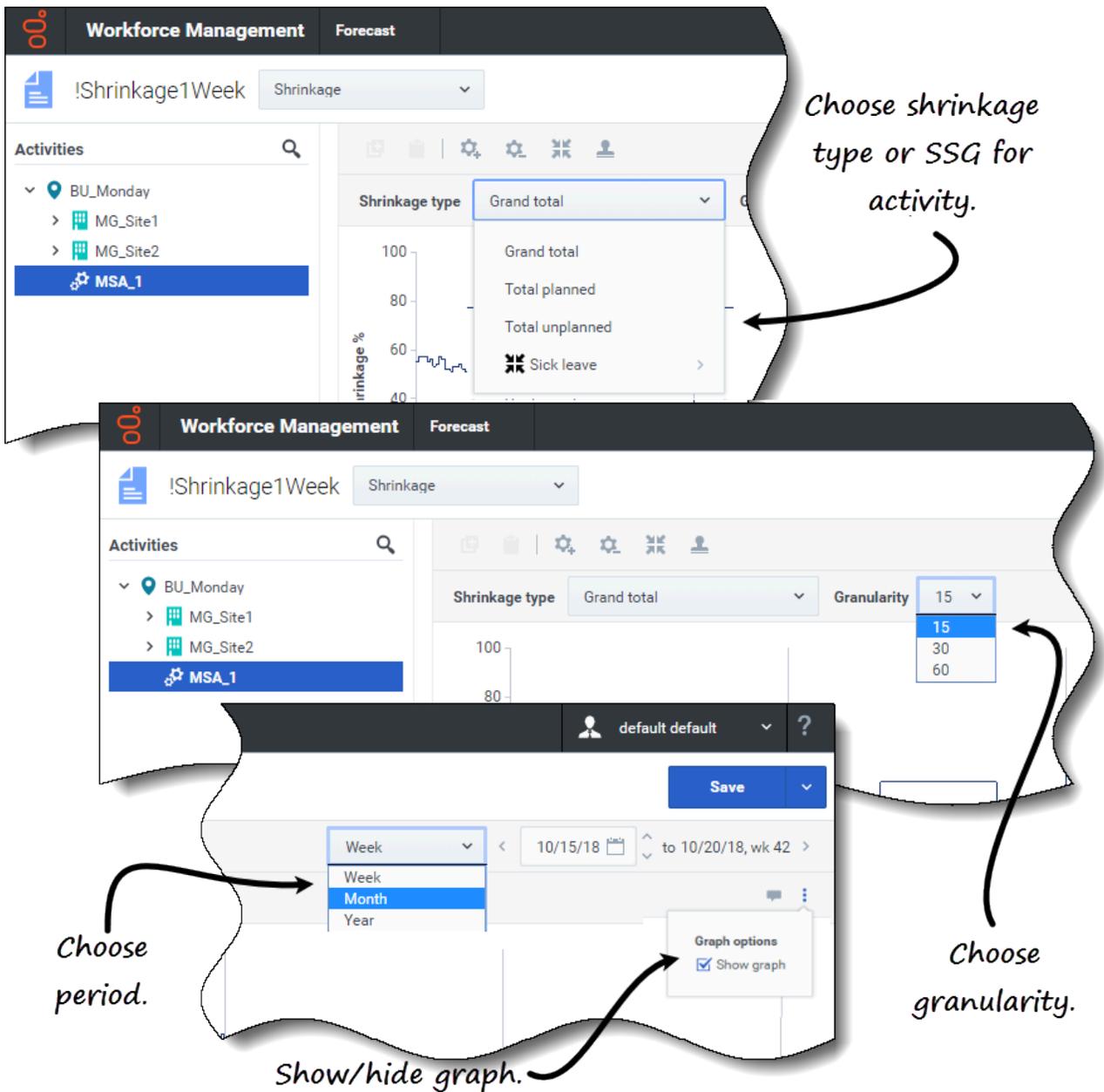
Wenn Sie keine Aktivität ausgewählt haben, wird die Meldung *Wählen Sie eine Aktivität im verschachtelten Baum zum Laden von Schrumpfung* angezeigt. Wenn immer noch keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für **Zeitraum**, **Granularität** oder **Datumsauswahl** oben im Fenster anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Sie können die Volumen- oder Belegschaftsdaten in geöffneten Szenarien auch anzeigen, hinzufügen

und bearbeiten, indem Sie im Listenfeld neben dem Szenarionamen **Volumen** oder **Belegschaft** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

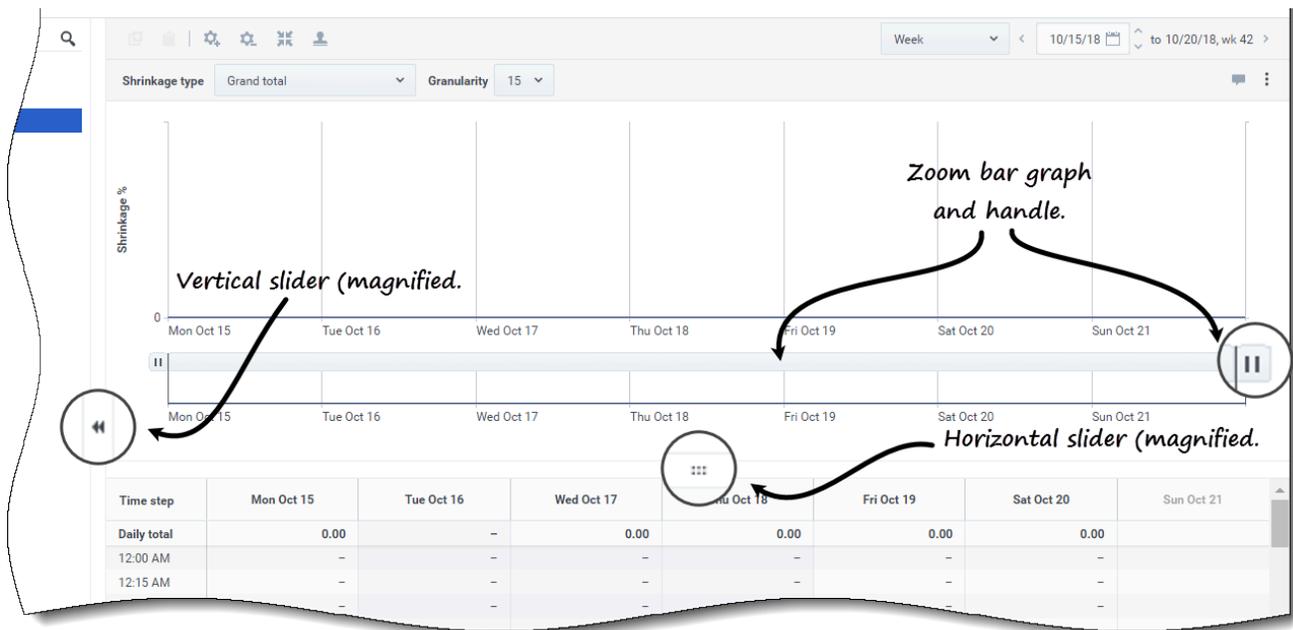
In dieser Ansicht stellt die Y-Achse des Diagramms den Schrumpfungsprozentsatz dar; die X-Achse repräsentiert den ausgewählten Zeitraum (Woche, Monat, Jahr). Verwenden Sie diese Steuerelemente, um die Anzeige der Daten im Diagramm und in der Tabelle anzupassen:



- **Listenfeld Schrumpfungstyp:** Wählen Sie den als primär anzuzeigenden Schrumpfungstyp aus, indem Sie **Gesamtsumme**, **Gesamt geplant** oder **Gesamt ungeplant** auswählen. **Wenn Sie einen Geschäftsbereich oder Standort auswählen, werden nur die ersten drei Schrumpfungsarten angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, die einer Dienstplanstatusgruppe (DSG) zugeordnet ist, wird diese in der Liste angezeigt. Wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen, die eine untergeordnete Aktivität hat, die einer DSG zugeordnet ist, wird Dienstplanstatusgruppe <Name der Aktivität> in der Liste angezeigt.**
- **Listenfeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.

Listenfeld Granularität: Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) an, wenn Sie **Woche** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben.

- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln.
-  **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm zu ändern:
 - **Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.



Sehen Sie sich das **Video** an, in dem gezeigt wird, wie die folgenden Funktionen funktionieren. (Die in der ersten Hälfte des Videos beschriebene Funktion „Glättendes Diagramm“ ist in dieser Ansicht nicht verfügbar.)

- **Schieberegler:** Ziehen Sie den vertikalen Schieberegler nach links/rechts, um das Diagramm, die Zoomleiste, das Raster bzw. den Bereich **Objekte** anzuzeigen/auszublenden. Klicken Sie auf die Pfeile im vertikalen Schieberegler, um die Größe des Bereichs **Objekte** zu ändern. Ziehen Sie den horizontalen Schieberegler nach oben/unten, um die Grafik bzw. das Raster anzuzeigen/auszublenden.
- **Zoomleiste:** Verwenden Sie die Zoomleistenziehpunkte, um den Fokus im Diagramm zu verkleinern oder zu erweitern, indem Sie den Ziehpunkt nach links oder rechts schieben. Sie können auf mindestens einen Tag zoomen. Nachdem Sie den Fokus eingeeengt haben, platzieren Sie Ihren Cursor über dem Diagramm und ändern Sie den Zoombereich, indem Sie ihn nach links oder rechts ziehen und ablegen. Wenn Sie beispielsweise den Fokus auf Sonntag, Montag und Dienstag beschränken, ihn aber ändern möchten, ziehen Sie den Zoom nach rechts und legen Sie ihn auf Dienstag, Mittwoch, Donnerstag ab.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

- **Tagesgesamtwert:** Wenn Sie den Zeitraum **Woche** auswählen, zeigt diese Zeile die Tagesgesamtwerte für Schrumpfung.
- **Wöchentliche Gesamtwerte:** Wenn Sie den Zeitraum **Monat** oder **Jahr** auswählen, zeigen diese Spalten die wöchentlichen Gesamtwerte für Schrumpfung.
- **Datums-/Zeittakt:** Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. Der Spaltenname und der Inhalt unterscheiden sich je nach Zeitraum und Granularität, die Sie oben ausgewählt haben.
- **[Days oder Daten]:** Wenn Sie Folgendes auswählen:
 - Datumsbereich **Woche:** Jede Spaltengruppe kennzeichnet einen Tag. Die erste Zeile zeigt Tagesgesamtwerte und jede weitere Zeile die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.
 - Datumsbereich **Monat:** Jede Spaltengruppe zeigt die Schrumpfung für einen ganzen Tag an.
 - Datumsbereich **Jahr:** Jede Spaltengruppe zeigt die Schrumpfung für einen ganzen Tag an.

Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Granularität ab.

- **Schrumpfungstyp:** Wenn Sie Folgendes auswählen:
 - **Gesamtsumme:** Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
 - **Gesamt geplant:** Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte geplante Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
 - **Gesamt ungeplant:** Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte ungeplante Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
 - **<Name>:** Der Name der Dienstplanstatusgruppe (DSG), wenn eine Aktivität ausgewählt wird (z. B. **Meine Besprechung**). Gibt Schrumpfungswerte an, die dieser DSG und dem Ziel zugeordnet sind. Wenn es sich bei dem Ziel um eine Multi-Site-Aktivität handelt, ist dem Namen der DSG ein Aktivitätsname vorangestellt (beispielsweise **Dienstplanstatusgruppe <Aktivitätsname>**).

WFM zeigt die Schrumpfung für das Element an, das im Bereich **Objekt** ausgewählt ist. Wenn es sich bei dem Element um eine Aktivität handelt, zeigt die Liste **Schrumpfungstyp** die Dienstplanstatusgruppen an, die der Aktivität zugeordnet sind. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Multi-Site-Aktivität handelt, werden in dem Menü alle Dienstplanstatusgruppen, die den untergeordneten Aktivitäten zugeordnet sind, aufgelistet.

Sie können Schrumpfungswerte für Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten bearbeiten. Siehe [Bearbeiten von Daten im Raster](#).

Bearbeiten von Daten im Raster

Im Raster **Szenario > Schrumpfung** können Sie mit WFM die prognostizierten Schrumpfungsdaten bearbeiten. Sie können Zeittakte und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist, und wöchentliche- und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum

Monat oder **Jahr** ist.

Um die Bearbeitung im Raster zu aktivieren, müssen Sie eine Aktivität auswählen. Um eine Multi-Site-Aktivität zu bearbeiten, müssen Sie eine ihrer untergeordneten Aktivitäten auswählen und bearbeiten. Sie können eine Multi-Site-Aktivität nicht direkt bearbeiten. Wenn Sie **Gesamtsumme**, **Gesamt geplant** oder **Gesamt ungeplant** auswählen, können Sie die Werte im Raster nicht bearbeiten.

Beachten Sie beim Ändern des Zeitraums, der Granularität bzw. der Werte im Raster, dass die Tagesgesamtwerte aggregierte Werte für einen Zeitraum von 24 Stunden sind. Dies bedeutet, dass sich die Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte automatisch anpassen und entsprechend der ursprünglichen Schrumpfungverteilung für jeden Wochentag oder jede Woche des Monats/Jahres neu verteilt werden. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass die Schrumpfung zwar ansteigen wird, Sie aber erwarten, dass die Schrumpfung Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Bearbeitungsmodi

WFM bietet zwei Bearbeitungsmodi im Schrumpfungsraster. Ein einzelner Klick auf eine Zelle versetzt sie in den Schnellbearbeitungsmodus und ein Doppelklick auf eine Zelle versetzt sie in den Tiefenbearbeitungsmodus. Sie können beide Methoden für alle Bearbeitungsfunktionen verwenden.

Eingeben ungültiger Werte

Das Schrumpfungsraster akzeptiert keine ungültigen Werte. In den meisten Fällen versucht WFM, bestimmte Zeichen oder Symbole in einen gültigen Wert umzuwandeln. Hier sind einige Beispiele:

- Wenn Sie einen ähnlichen Wert wie 1,\$#!5 eingeben, wandelt WFM ihn in 1,50 % um.
- Wenn Sie einen negativen Prozentsatz eingeben, z. B. -88 %, wandelt WFM ihn in 88 % um.
- Wenn Sie einen Wert größer als 99,99 % eingeben, z. B. 899 %, wandelt WFM ihn in 89 % um.
- Wenn Sie einen Wert mit mehr als zwei Dezimalstellen eingeben, z. B. 40,009812 %, wandelt WFM ihn in 40,00 % um.

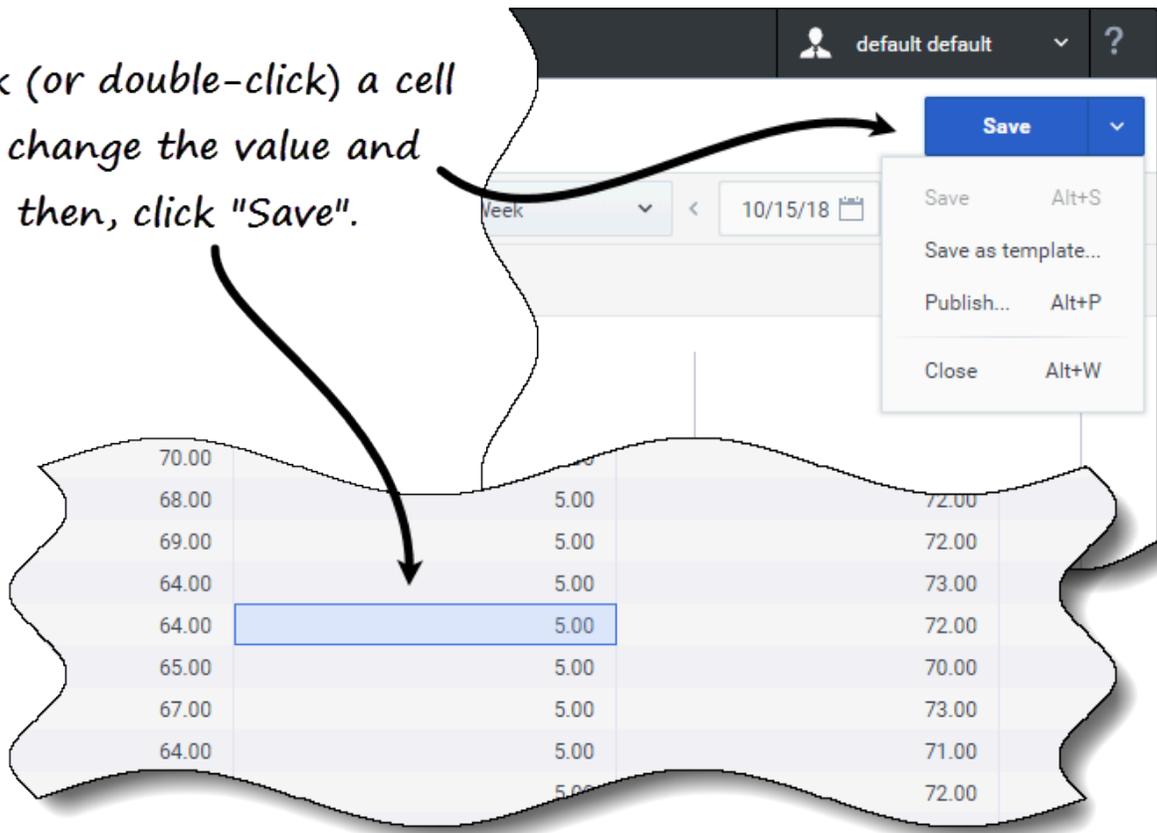
Navigieren im Raster

Im Raster können Sie sich von Zelle zu Zelle bewegen, indem Sie die Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur verwenden. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.
- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Tagesgesamtwert** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.

Click (or double-click) a cell to change the value and then, click "Save".



So bearbeiten Sie die Schrumpfungdaten im Raster:

1. Doppelklicken Sie auf die Zelle, die Sie ändern möchten, und geben Sie einen Wert ein.
2. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie oben rechts in der Ansicht auf **Speichern** (oder verwenden Sie die Hotkey-Kombination **Alt+S**).
Unten rechts wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass Ihre Änderungen erfolgreich gespeichert wurden.

Wenn Sie zu einer anderen Ansicht wechseln, ohne die Änderungen zu speichern, öffnet sich ein Dialog mit der Meldung *Möchten Sie die Änderungen an <Szenarioname> speichern?*. Klicken Sie auf:

- **Speichern**, um die Änderungen zu speichern und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- **Verwerfen**, um die Änderungen zu verwerfen und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen, das Dialogfeld zu schließen und zur Ansicht **Schrumpfung** zurückzukehren.

Im Menü **Speichern** können Sie außerdem Folgendes auswählen:

- **Veröffentlichen (Alt+P)**, wenn Sie die Szenariodaten geändert haben und sie erneut veröffentlichen möchten.
- **Als Vorlage speichern...**, um dieses Szenario als Vorlage zu speichern.

-
- **Schließen (Alt+W)**, um das Szenario zu schließen.

Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den [Workforce Management Administrator's Guide](#).

WFM ermöglicht Ihnen das Kopieren und Einfügen von Daten in das/aus dem Schrumpfungsraster. Wenn Sie Daten im Raster auswählen, wird die Schaltfläche **Kopieren** aktiviert. Nach dem Kopieren erscheint eine Meldung, dass die Daten in die Zwischenablage kopiert wurden. Wenn Sie andere Zellen im Raster auswählen, wird die Schaltfläche **Einfügen** aktiviert.

Select and copy values.

Select target cells.

Paste values to target cells.

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	11.00	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	11.00	
1:15 AM	9.00	11.00	
1:30 AM	9.00	11.00	
1:45 AM	9.00	11.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	11.00	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	11.00	
1:15 AM	9.00	11.00	
1:30 AM	9.00	11.00	
1:45 AM	9.00	11.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	10.92	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	9.00	
1:15 AM	9.00	9.00	
1:30 AM	9.00	9.00	
1:45 AM	9.00	9.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

So kopieren Sie Daten in das Raster und fügen sie ein:

1. Öffnen Sie ein Szenario und wählen Sie die Ansicht **Schrumpfung** aus.
2. Erweitern Sie im Bereich **Objekte** die Liste, um eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität auszuwählen. **Wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen, ist Einfügen deaktiviert. Sie können nur Aktivitäten einfügen.**
3. Wählen Sie im Raster die Zellen aus, die Sie kopieren möchten.

4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Kopieren** .

5. Wählen Sie im Raster die Zellen aus, in die Sie einfügen möchten.

6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einfügen** .

7. Klicken Sie rechts oben in der Ansicht auf **Speichern**.

Beim Kopieren/Einfügen von Werten in der Ansicht **Schrumpfung**:

- müssen Sie die Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** separat kopieren/einfügen. Sie kann nicht mit anderen Zeilen kopiert oder eingefügt werden.
- Beim Versuch, einige Buchstaben, Symbole, negative Werte oder Werte größer als 99,99 in das Raster einzufügen, wird die Meldung *Ungültige Werte können nicht eingefügt werden* ausgegeben.
- Sie können innerhalb des Rasters oder in eine externe Quelle wie Excel oder Notepad kopieren/einfügen.
- Einfügen ist deaktiviert, wenn:
 - das ausgewählte Objekt ein Geschäftsbereich oder Standort ist.
 - der ausgewählte **Schrumpfungstyp Gesamtsumme, Gesamt geplant** oder **Gesamt ungeplant** ist.
 - Die ausgewählten Zellen für Wochentage liegen außerhalb der Szenariowochentage.

Sie können auch die Tastenkombinationen **Strg-C** und **Strg-V** auf Ihrer Tastatur verwenden, um Daten im Ansichtsraster **Schrumpfung** zum Kopieren und Einfügen auszuwählen.

Verwenden der Symbolleiste „Szenarioschrumpfung“



Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste (über dem Diagramm), um Schrumpfungsdaten zu ändern und zu verwalten:

Symbol	Name	Beschreibung
	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.

Symbol	Name	Beschreibung
	Einfügen	Fügt Daten aus der Zwischenablage in den ausgewählten Bereich im Raster ein.
	Aktivitäten hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten hinzufügen , in dem Sie Aktivitäten zu Szenarien hinzufügen können.
	Aktivitäten entfernen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten entfernen , in dem Sie Aktivitäten aus Szenarien entfernen können.
	Schrumpfung hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Schrumpfung hinzufügen , in dem Sie Schrumpfung zu Dienstplanstatusgruppen hinzufügen können, die mit Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten verknüpft sind.
	Vorlage anwenden	Öffnet das Dialogfeld Vorlage anwenden , in dem Sie durch Anwenden einer Vorlage eine Schrumpfung zu Dienstplanstatusgruppen hinzufügen können.

Verwalten von Schrumpfungsdaten

In Workforce Management (WFM) verwalten Sie die Schrumpfungsdaten (früher als *Überhang* bezeichnet) in Prognoseszenarien, indem Sie Schrumpfung, die der Dienstplanstatusgruppe (DSG) für eine bestimmte Aktivität zugeordnet ist, hinzufügen, bearbeiten und löschen. Sie können auch **Vorlagen anwenden**, um Anpassungen an den Schrumpfungsdaten vorzunehmen.

Multi-Site-Aktivitäten (MSA) verwenden Schrumpfungsinformationen, die den Dienstplanstatusgruppen von untergeordneten Aktivitäten zugeordnet sind.

Die Statistiken erscheinen im Menü **Schrumpfungstyp** für das im Bereich **Objekte** ausgewählte Objekt. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Aktivität handelt, wird in dem Menü die gesamte Schrumpfung der Dienstplanstatusgruppe, der diese Aktivität zugeordnet ist, aufgelistet. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Multi-Site-Aktivität handelt, wird in dem Menü die Schrumpfung für alle Dienstplanstatusgruppen, die den untergeordneten Aktivitäten zugeordnet sind, aufgelistet. Sie müssen die Schrumpfungswerte für untergeordnete Aktivitäten der MSA einzeln bearbeiten.

Wenn Sie eine Aktivität oder MSA auswählen, für die keine Dienstplanstatusgruppen verfügbar sind, wird nach dem Klicken auf **Schrumpfung hinzufügen** die Meldung *Es sind keine Dienstplanstatusgruppen verfügbar* im Dialogfeld angezeigt.

Hinzufügen und Löschen von Schrumpfung

Das Hinzufügen von Schrumpfung in Prognoseszenarien bedeutet das Hinzufügen von Schrumpfungswerten, die einer Dienstplanstatusgruppe (DSG) und einem Ziel, z. B. einer Aktivität, zugeordnet sind. Das Löschen der Schrumpfung bedeutet, dass diese Werte im Menü **Schrumpfungstyp** gelöscht werden. Sobald Sie das Löschen dieser Werte bestätigen, wird die DSG aus dem Menü **Schrumpfungstyp** entfernt. Gehen Sie wie unten beschrieben vor, um Schrumpfung hinzuzufügen und zu löschen.

Hinzufügen von Schrumpfung zu Aktivitäten

Select a Schedule State Group from the list.

Name	Type
break	Unplanned shrinkage
coffee-break	Unplanned shrinkage
meal	Planned shrinkage
planned	Planned shrinkage
unplanned	Unplanned shrinkage

Initial value

Select templates

Buttons: Help, Add

Select Templates

Add or remove templates

Add template

Z1 Test 1254

Start date: Sun, Sep 16, 2018 End date: Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Back

OK

Enter initial value or select template.

So fügen Sie einer Aktivität in einem Szenario Schrumpfung hinzu:

1. Öffnen Sie die Schrumpfungsansicht
2. Erweitern Sie im Bereich **Objekte** Geschäftsbereiche und Standorte, um eine Aktivität auszuwählen.

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Schrumpfung hinzufügen** .
Das Dialogfeld Schrumpfung für <Aktivitätsname> hinzufügen wird geöffnet.

4. Wählen Sie eine Dienstplanstatusgruppe aus der Liste aus.

5. Wählen Sie eine dieser Optionen:

- Geben Sie im Feld **Anfangswert** einen Prozentsatz ein.

- Klicken Sie auf das Optionsfeld **Vorlagen auswählen** und dann auf **Bearbeiten** .
Das Dialogfeld Vorlagen auswählen wird geöffnet.

1. Wählen Sie eine Vorlage aus dem Listenfeld aus.

2. Geben Sie bei Bedarf das **Startdatum** und das **Enddatum** ein (oder verwenden Sie die Datumsauswahl zum Anpassen).

3. Deaktivieren Sie alle Wochentage, die für diese Vorlage nicht gelten.

4. Um weitere Vorlagen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Vorlage hinzufügen** und wiederholen Sie die Teilschritte 2 und 3 für jede einzelne.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Der Assistent kehrt zum Dialogfeld Schrumpfung für <Aktivitätsname> hinzufügen zurück.

6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

WFM bestätigt, dass die Schrumpfung erfolgreich hinzugefügt wurde, und die Schrumpfung wird im Diagramm und im Raster angezeigt.

Klicken Sie oben rechts im Dialogfeld auf **Abbrechen** oder **X**, um die Aktion abzubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Löschen von Schrumpfung aus Aktivitäten

The screenshot shows the 'Shrinkage' view in a software application. On the left, there is a tree view of activities under '!ShrinkageRoma'. The main area displays a chart of 'Shrinkage %' over time, with a dropdown menu for 'Shrinkage type' open. The 'planned' option is selected, and a 'Delete...' button is visible next to it. A confirmation dialog box titled 'Delete Shrinkage' is open, asking 'Are you sure you want to delete shrinkage planned (New Deferred Activity)?' with 'Cancel' and 'Delete' buttons.

Select shrinkage in the drop-down menu.

Click "Delete" in the confirmation dialog.

So löschen Sie die Schrumpfung aus einer Aktivität in einem Szenario:

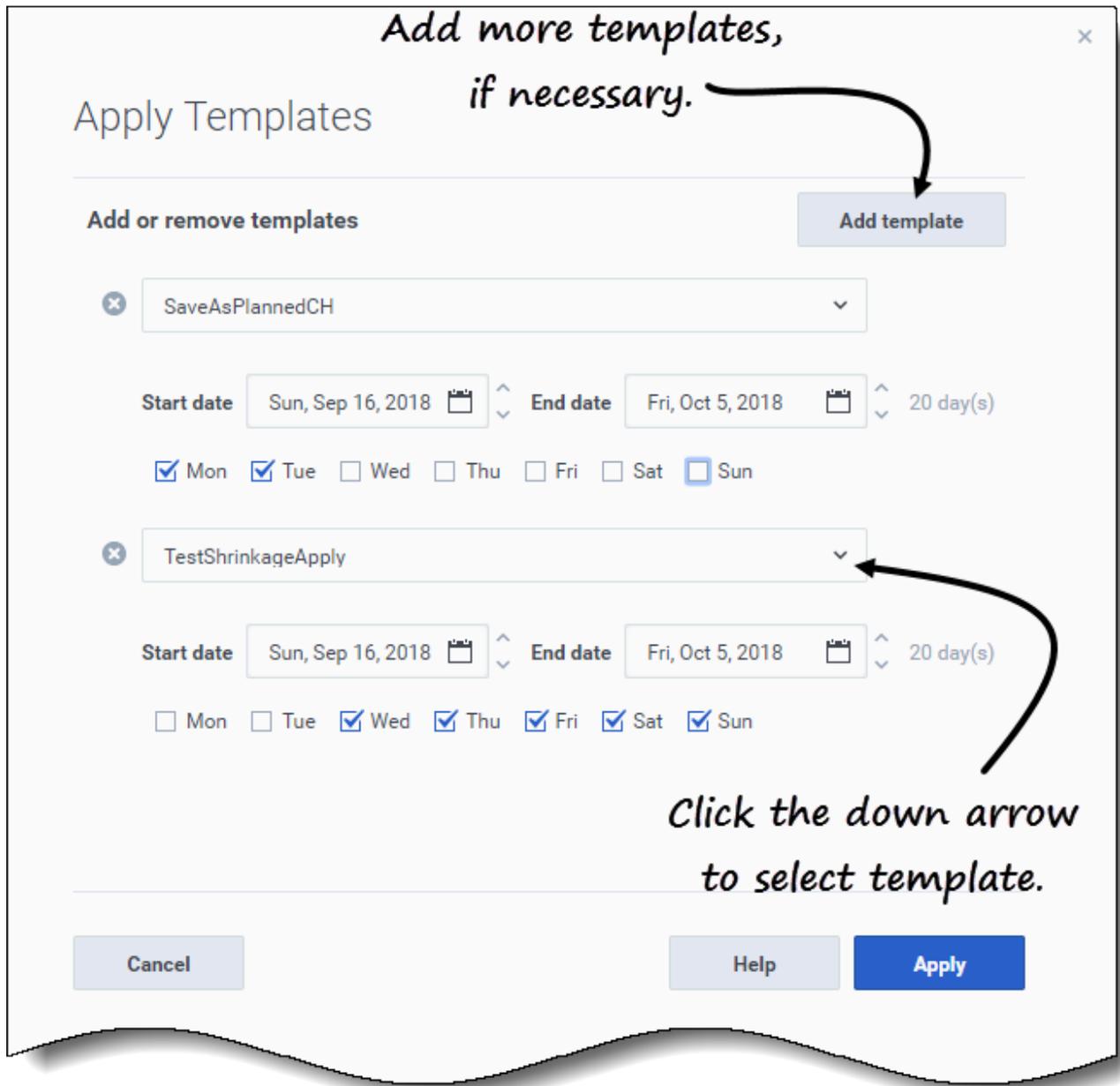
1. Öffnen Sie die Ansicht **Schrumpfung**.
2. Erweitern Sie im Bereich **Objekte** Geschäftsbereiche und Standorte, um eine Aktivität auszuwählen.
3. Klicken Sie auf das Listenfeld **Schrumpfungstyp** und wählen Sie die Dienstplanstatusgruppe aus, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie im Untermenü der ausgewählten DSG auf **Löschen**.
5. Ein Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet.

Klicken Sie auf Löschen.

Die Schrumpfung wird aus dem Diagramm und Raster für die ausgewählte Aktivität gelöscht.

6. Klicken Sie alternativ auf **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Hinzufügen von Schrumpfung durch Anwenden von Vorlagen



So fügen Sie der Dienstplanstatusgruppe durch Anwenden einer Vorlage Schrumpfung hinzu:

1. Öffnen Sie die Ansicht **Szenario > Schrumpfung**.
2. Klicken Sie auf das Listenfeld **Schrumpfungstyp**, um eine Dienstplanstatusgruppe auszuwählen.



3. Klicken Sie auf **Vorlagen anwenden**.
Das Dialogfeld Vorlagen anwenden wird geöffnet.
4. Wählen Sie im Feld **Vorlage auswählen** die Vorlage aus, die Sie anwenden möchten.
5. Ändern Sie bei Bedarf das Start- und Enddatum.
Stellen Sie sicher, dass die Daten nicht außerhalb der Start-/Enddaten des Szenarios liegen.
6. Deaktivieren Sie alle Wochentage, die von dieser Vorlage nicht beeinflusst werden sollen.
7. Um weitere Vorlagen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Vorlage hinzufügen** und wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6 für jede einzelne.
8. Klicken Sie auf **Anwenden**.
9. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie oben rechts im Dialogfeld auf **Abbrechen** oder **X**, um die Aktion abubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Vorlagen

Tipp

Auf dieser Seite werden Vorlagen in der neuen Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#), einschließlich Vorlagen, beschreibt.

Mithilfe von WFM Prognose können Sie Prognosen für Standorte oder Geschäftsbereiche erstellen, für die nur wenige oder gar keine Verlaufsdaten existieren. Zusätzlich gibt es weitere Verwendungen für Vorlagen. Beispielsweise können Sie Vorlagen für [Serviceanforderungen](#) wie „Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit“ (ASA) und „Service-Level“ (SL) erstellen. In diesen Fällen werden Prognosevorlagen verwendet, um verschiedene Werte auf verschiedene Zeiträume des Tages anzuwenden, statt einen einzelnen Wert für den ganzen Tag zu verwenden.

Verwenden Sie die Funktionen von Prognosevorlagen, um:

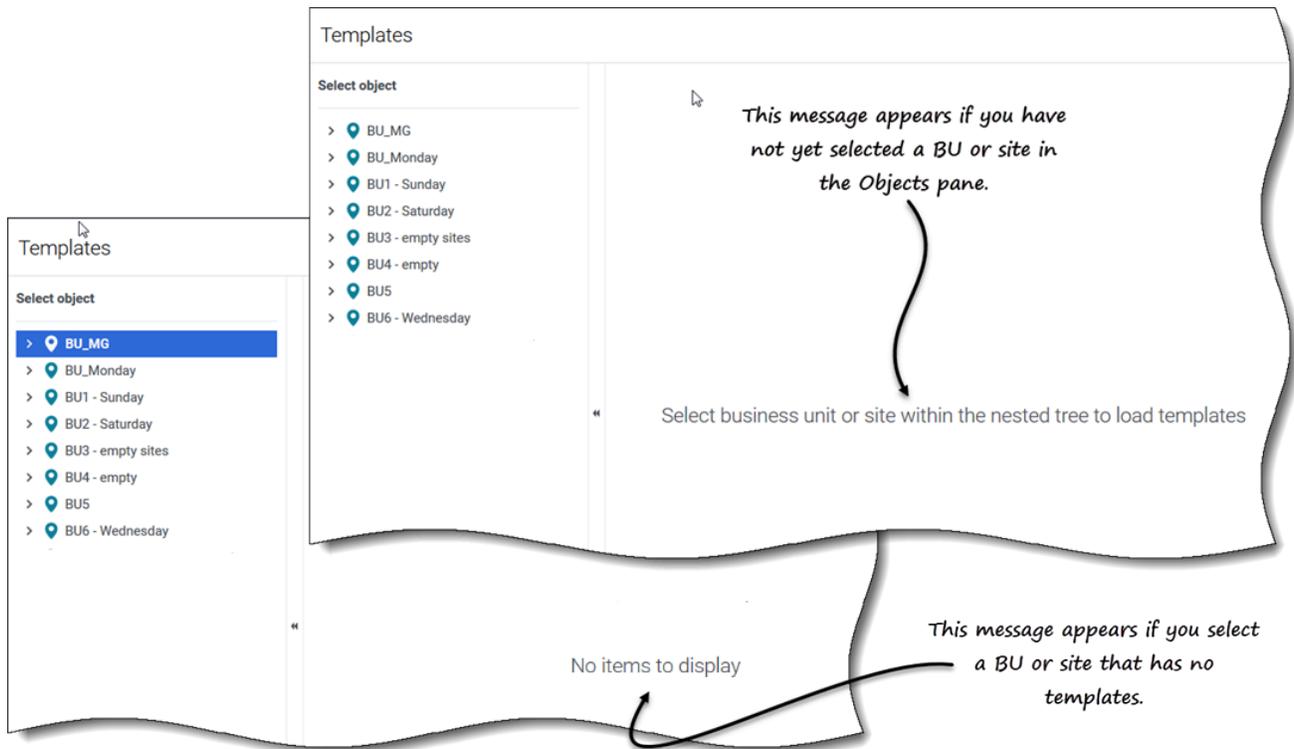
- Prognosevorlagen auszuwählen und zu [verwalten](#)
- Vorlagenwerte und -einstellungen zu [bearbeiten](#)
- Vorlagenwerte in einem [Diagramm](#) anzuzeigen
- [Aktivitäten in Vorlagen hinzuzufügen oder zu entfernen](#)
- Vorlagen zu [erstellen](#)
- Vorlagen [auf der Grundlage vorhandener Daten](#) zu erstellen

Tipp

Sie müssen über die Zugriffsberechtigung für die Ansicht **Vorlagen** verfügen, bevor Sie Vorlagen anzeigen, erstellen oder ändern können. Siehe auch den Tipp zur Zugriffsberechtigung in [Navigieren in den Prognoseansichten](#).

Beim Erstellen von Vorlagen können Sie Daten zwischen einem Raster und einer Tabellenkalkulation kopieren und einfügen. Beispielsweise können Sie Daten aus einer [Szenariovolumenansicht](#) oder [Szenariobelegschaftsansicht](#) kopieren und einfügen.

Öffnen der Vorlagenansicht



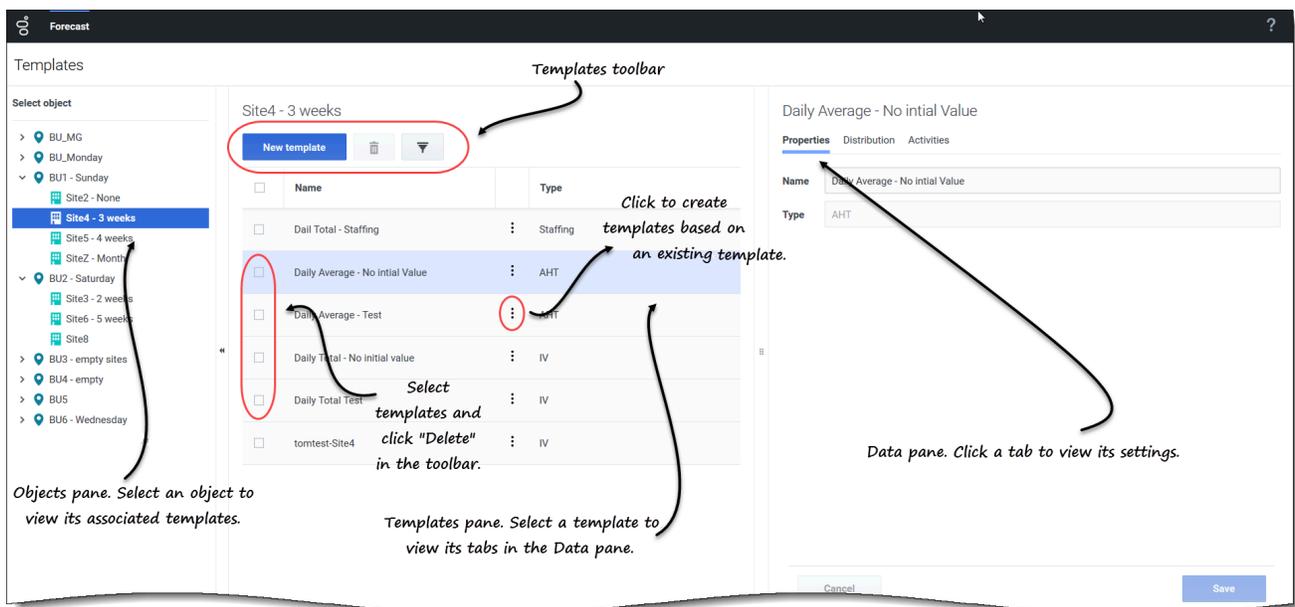
Sie erstellen, bearbeiten, filtern und löschen Prognosevorlagen im Prognosemodul von WFM, indem Sie **Prognose > Vorlagen** auswählen.

Wenn Sie diese Ansicht zum ersten Mal öffnen, werden möglicherweise keine Vorlagen aufgelistet (siehe Abbildung). WFM zeigt eine Liste der zugehörigen Vorlagen erst an, nachdem Sie einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt haben.

Wenn für das ausgewählte Objekt keine Vorlagen vorhanden sind, wird die Meldung *Keine Elemente zum Anzeigen* angezeigt. Erstellen Sie entweder eine Vorlage für das ausgewählte Objekt oder wählen Sie ein anderes Objekt aus, um seine Vorlagen anzuzeigen.

Arbeiten in der Vorlagenansicht

Die Ansicht **Vorlagen** ist in drei Bereiche unterteilt.



Der Bereich **Objekte** zeigt eine hierarchische Liste der Geschäftsbereiche und Standorte im Unternehmen an. In diesem Bereich:

- Wählen Sie einen Geschäftsbereich oder Standort aus (indem Sie auf den Pfeil > neben dem Geschäftsbereich klicken), um eine Liste mit Vorlagen für das ausgewählte Objekt anzuzeigen.

Im Bereich **Vorlagen** werden der Name des ausgewählten Geschäftsbereichs oder Standorts und eine Tabelle mit ihren Vorlagen angezeigt. In diesem Bereich:

- Wählen Sie eine Vorlage aus, um ihre Registerkarten im Bereich **Daten** anzuzeigen.
- **Erstellen** Sie eine Vorlage. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Vorlage**. **Wenn für das ausgewählte Objekt keine Vorlagen vorhanden sind, wird die Meldung Keine Elemente zum Anzeigen in der Mitte des Fensters angezeigt.**
- **Löschen** Sie Vorlagen. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um eine oder mehrere Vorlagen auszuwählen, und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen**.



- **Filtern** Sie die Liste der Vorlagen, um nur die Vorlagentypen anzuzeigen, die Sie sehen möchten.
- Verwenden Sie die **Steuerelemente zur Seitenverwaltung**, um durch Listen mit Vorlagen zu navigieren, die mehr als eine Seite umfassen.

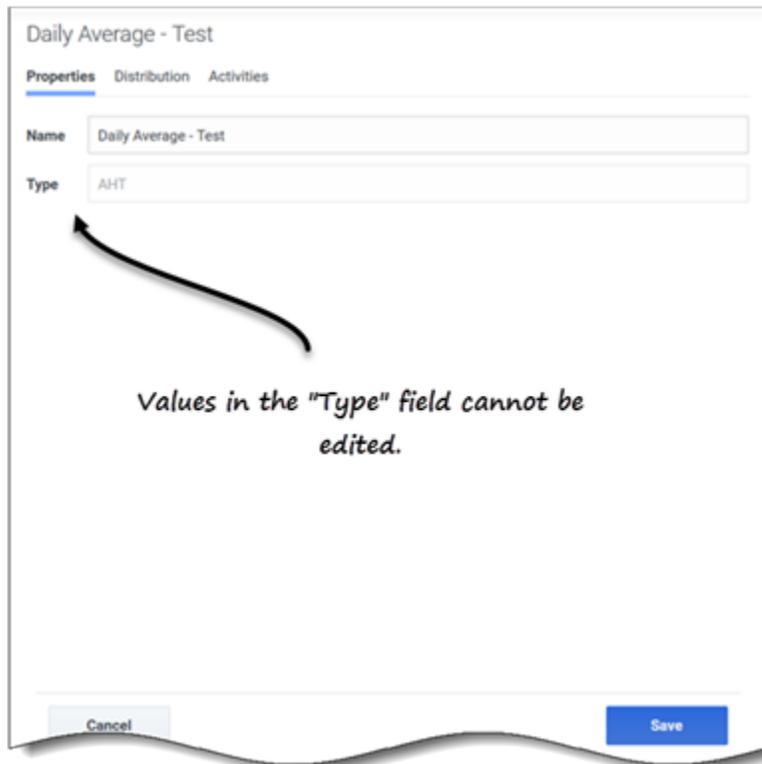
Im Bereich **Daten** werden drei Registerkarten angezeigt: **Eigenschaften**, **Verteilung** und **Aktivitäten**. In diesem Bereich:

- Zeigen Sie die Einstellungen und Steuerelemente für eine der drei Registerkarten an oder ändern Sie deren Einstellungen. **Die Registerkarteneinstellungen werden unten beschrieben.**

Verstehen der Vorlagendaten

Die Vorlagendaten können mithilfe der folgenden drei Registerkarten angezeigt und **bearbeitet** werden:

Registerkarte „Eigenschaften“



Daily Average - Test

Properties Distribution Activities

Name Daily Average - Test

Type AHT

Values in the "Type" field cannot be edited.

Cancel Save

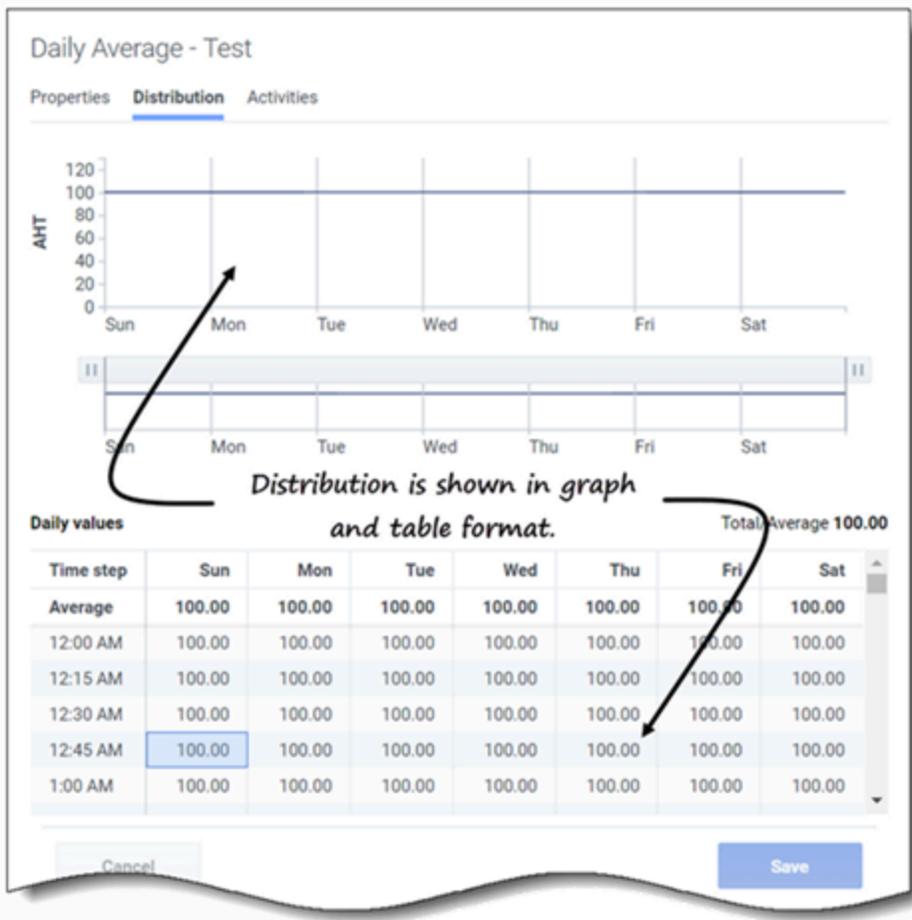
Die Registerkarte **Eigenschaften** enthält zwei Felder:

- **Name:** Der Name der Prognosevorlage.
- **Typ:** Der Vorlagentyp. Beim Erstellen von Vorlagen wählen Sie den **Vorlagentyp** aus. Sie können dieses Feld nicht bearbeiten.

Das Feld **Name** kann bearbeitet werden. Geben Sie einfach den neuen Namen ein und klicken Sie auf **Speichern**.

Registerkarte „Verteilung“

Auf der Registerkarte **Verteilung** werden die Werte einer Prognosevorlage für einen Zeitraum von sieben Tagen sowohl in grafischem als auch tabellarischem Format angezeigt.



Um das angezeigte Zeitintervall des Diagramms zu ändern, verwenden Sie die waagerechten Schieberegler.

Das Diagramm wird angepasst, um nur die ausgewählten Tage anzuzeigen (bis zu einem Minimum von einem Tag), und unterteilt sie entsprechend der Anzahl der angezeigten Tage in Zeittakte.

Verwenden Sie im Raster die vertikale Bildlaufleiste, um die folgenden Spalten und Zeilen anzuzeigen:

- Die Spalte **Zeittakt** ist in Zeittakte von 15 Minuten unterteilt.
- Die restlichen Spalten zeigen die Wochentage.
- In der oberen Zeile wird entweder der **Gesamt-** oder der **Durchschnitts-**Tageswert für jeden Wochentag angezeigt, je nach ausgewähltem Vorlagentyp.
- Der Tageswert **Gesamt/Durchschnitt** wird ganz rechts über der Tabelle angezeigt.

Diese Zellen im Raster können bearbeitet werden. Geben Sie einfach neue Werte ein und klicken Sie auf **Speichern**.

Registerkarte „Aktivitäten“

The screenshot shows a web form titled "Daily Average - Test". It has three tabs: "Properties", "Distribution", and "Activities". The "Properties" tab is active. There are two input fields: "Name" with the value "Daily Average - Test" and "Type" with the value "AHT". A handwritten black arrow points from the text "Values in the 'Type' field cannot be edited." to the "Type" field. At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancel" and "Save".

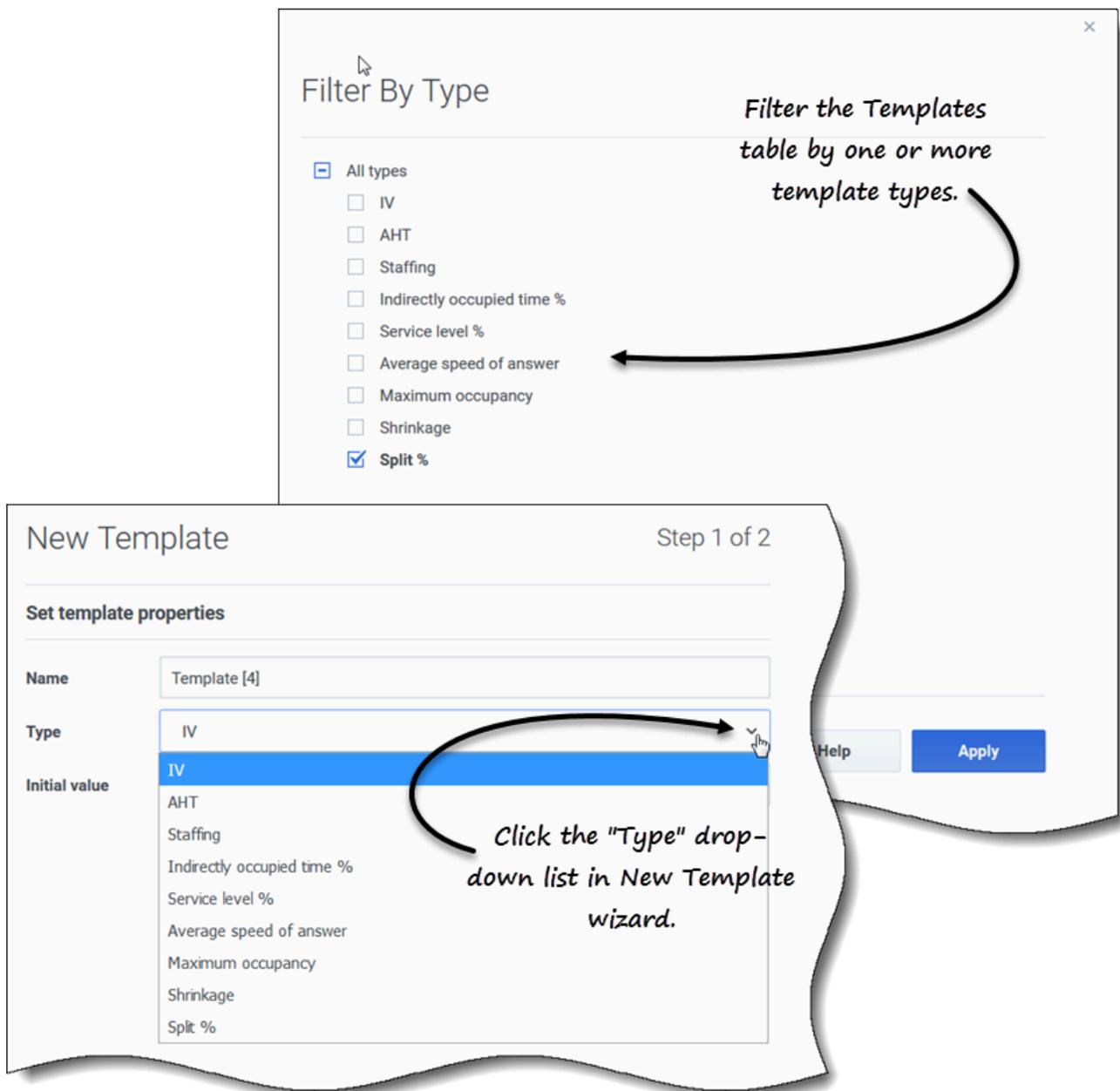
Auf der Registerkarte **Aktivitäten** werden die mit einer Prognosevorlage verknüpften Aktivitäten in einem hierarchischen Format angezeigt.

Durch Klicken auf das oberste Kontrollkästchen werden alle Aktivitäten des Standorts ausgewählt.

Die Aktivitätsauswahl kann auf dieser Registerkarte bearbeitet werden. Aktivieren oder deaktivieren Sie einfach ein oder mehrere Kontrollkästchen und klicken Sie auf **Speichern**.

Auswählen eines Vorlagentyps

Sie wählen den Vorlagentyp aus, wenn Sie **Vorlagen erstellen**. Achten Sie darauf, für jeden Typ **akzeptable Werte** zu verwenden.



Sie können das Raster **Vorlagen** nach den folgenden Vorlagentypen filtern:

- **IV**: Stellt das Interaktionsvolumen durch die Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt dar. **Wenn Sie Verlaufsdaten von IV oder AHT für eine Multi-Site-Aktivität als Vorlage speichern, werden nur die Multi-Site-Aktivitätsdaten gespeichert, aber nie die Summe der zugrunde liegenden Aktivitäten.**
- **AHT**: Durchschnittliche Bearbeitungszeit in Sekunden. Siehe die **IV-Beschreibung** oben.
- **Belegschaft**: Dargestellt als die Anzahl der Agenten (Vollzeit-Arbeitskräfte), die für jeden Zeittakt geplant werden sollen.

Diese Anzahl kann sowohl von WFM (berechnete Belegschaft) berechnet als auch vom Benutzer (erforderliche Belegschaft) eingestellt werden. Wahlweise können Sie in einer Prognose auch Berechnete und Erforderliche Werte verwenden. Siehe **Tipp.**

- **Indirekt belegte Zeit (%)**: Angegeben in Prozent. Siehe **Tipp**.
- **Service-Level (%)**: Angegeben in Prozent. Siehe **Tipp** am Ende dieses Themas.
- **Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**: Angegeben in Sekunden. Siehe **Tipp**.
- **Maximale Auslastung**: Gibt die maximale Auslastungszeit des Agenten in Prozent an.
- **Schrumpfung**: Stellt die Schrumpfung oder den Überhang in Prozent dar.
- **Aufteilung (%)**: Gibt an, wie Multi-Site-Aktivitäten in Prozent aufgeteilt werden.

Tipp

Sie können diese Vorlagen auf der Geschäftsbereichsebene erstellen und diese bei der Erstellung einer Belegschaftsprognose zu einer Multi-Site-Aktivität anwenden.

Akzeptabler Wertebereich in Vorlagen

Vorlagentyp	Akzeptable Werte
Interaktionsvolumen (IV)	0 bis 999999999
Durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)	0,00 bis 999999999,99
Belegschaft	0 bis 999999999
Indirekt belegte Zeit (%)	0,01 bis 99,99
Service-Level (%)	0,01 bis 100
ASA (durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit)	0,01 bis 999999999,99
Maximale Auslastung (%)	0,01 bis 100
Schrumpfung (%)	0,00 bis 99,99
Aufteilung (%)	0,00 bis 100,00

Verwalten von Vorlagen

In Workforce Management (WFM) können Sie mithilfe von Prognosevorlagen Prognosen für Standorte oder Geschäftsbereiche erstellen, für die nur wenige oder gar keine Verlaufsdaten existieren. In diesem Thema werden die WFM-Assistenten, -Steuerelemente und -Einstellungen beschrieben, die Sie zum Anzeigen, Erstellen und Verwalten dieser Vorlagen verwenden.

Die Vorlagen, die Sie mit diesen Verfahren erstellen, können nur für die Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten (MSA) verwendet werden, die Sie in Schritt 2 des Assistenten auswählen. Wenn Sie eine andere Aktivität oder MSA auswählen, wird die Vorlage nicht angezeigt.

Erstellen von Prognosevorlagen

New Template Step 1 of 2

Set template properties

Name: Memphis

Type: Staffing

Initial value: 3

New Template Step 2 of 2

Select activities

- Site5 - 4 weeks
- #free activity %^

Name the template, select a type and enter an initial value.

Select or deselect activities.

Create the template.

Buttons: Back, Next >, Cancel, Help, < Back, Create

So erstellen Sie Prognosevorlagen:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Vorlagen** Folgendes aus:

- Einen Geschäftsbereich, wenn Sie die Vorlage für Multi-Site-Aktivitäten erstellen.
 - Einen Standort, wenn Sie die Vorlage für Aktivitäten erstellen.
2. Klicken Sie auf **Neue Vorlage**.
Schritt 1 des Dialogfelds Neue Vorlage wird geöffnet.
 3. Geben Sie einen **Namen** für die Vorlage ein (begrenzt auf 127 Zeichen)
 4. Wählen Sie den Vorlagentyp aus der Listefeld **Typ**.
Eine Liste der Vorlagentypen finden Sie hier.
 5. Geben Sie eine Zahl in das Textfeld **Anfangswert** ein.
Weitere Informationen finden Sie im Tipp unten.
 6. Klicken Sie auf **Weiter**.
 7. Wählen Sie in Schritt 2 des Dialogfelds die Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten für diese Vorlage aus.
 8. Klicken Sie auf **Erstellen**.
 9. Wenn die Bestätigungsmeldung angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.
Ihre Vorlage wird in der Vorlagenliste angezeigt.

Tipp

Der Anfangswert ist ein Mindestwert, der auf alle Zeittakte angewendet wird. Bearbeiten Sie die Vorlage, nachdem Sie diese erstellt haben, um die exakten Werte für jeden Zeittakt anzupassen.

WFM Web interpretiert den Anfangswert abhängig vom Vorlagentyp unterschiedlich. Vorlagen vom Typ **IV** (Interaktionsvolumen) könnten beispielsweise einen Anfangswert zwischen 0 und 9999999 (Aufrufe pro Zeittakt) haben. Vorlagen vom Typ **Maximale Auslastung** können jedoch einen Anfangswert zwischen 0,01 und 100,00 Prozent haben.

Weitere Informationen zu allen zulässigen Werten finden Sie unter [Zulässige Werte in Vorlagen](#).

Erstellen von Vorlagen basierend auf vorhandenen Daten

Verwenden Sie das Dialogfeld **Erstellen basierend auf**, um eine neue Prognosevorlage aus vorhandenen Daten zu erstellen.

Beim Erstellen von Vorlagen mithilfe dieses Dialogfelds werden Sie (in Schritt 1) feststellen, dass die Felder **Typ** und **Anfangswert** deaktiviert sind und das Kontrollkästchen **Daten kopieren** standardmäßig aktiviert ist. WFM geht davon aus, dass Sie dieselben Daten verwenden möchten, die in der Quellvorlage verwendet wurden. Wenn Sie dies nicht möchten, deaktivieren Sie einfach das Kontrollkästchen **Daten kopieren** und ändern Sie den Vorlagentyp bzw. den Anfangswert.

The image shows a three-step process for creating a template based on an existing one.
Step 1: A table lists templates under 'Site4 - 3 weeks'. The 'Daily Average - No initial Value 22' row is selected, and its 'AHT' type is highlighted. A 'Create based on...' button is shown.
Step 2: A 'Create Based On' dialog box titled 'Step 1 of 2' is shown. It has fields for 'Name' (FrstTmp13), 'Type' (AHT), and 'Initial value' (0.00). A 'Copy data' checkbox is checked.
Step 3: A 'Create Based On' dialog box titled 'Step 2 of 2' is shown. It has a 'Select activities' section with three items checked: 'Site4 - 3 weeks', '#free activity **', and 'Fixed-Staff Activity 04'. A 'Create' button is at the bottom right.

Click the "Actions" menu and select "Create based on..."

Enter the template name.

Copy data

Select site and activities.

Create the template.

Clear check box to enter type and initial value.

So erstellen Sie eine Vorlage basierend auf vorhandenen Daten:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Vorlagen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus.
Die Vorlagen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus, klicken Sie auf **Aktionen**  und wählen Sie **Erstellen basierend auf...**
3. Geben Sie in Schritt 1 des Dialogfelds in das Feld **Name** den Vorlagennamen ein (begrenzt auf 127 Zeichen).
4. Wählen Sie den Vorlagentyp aus der Listefeld **Typ**.
Eine Liste der Vorlagentypen finden Sie hier.
5. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Anfangswert** ein.
Weitere Informationen finden Sie im Tipp oben.
6. Entfernen Sie das Häkchen im Kontrollkästchen **Daten kopieren**, wenn Sie keine Daten aus der Quellvorlage (basierend auf) kopieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie in Schritt 2 des Dialogfelds die Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten für diese Vorlage aus.
9. Klicken Sie auf **Erstellen**.
10. Wenn die Bestätigungsmeldung angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.
Ihre Vorlage wird in der Vorlagenliste angezeigt.

Bearbeiten von Vorlagen

Im Raster „Vorlagenverteilung“ können Sie sich von Zelle zu Zelle bewegen, indem Sie die Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur verwenden. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.
- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Gesamt** oder **Durchschnitt** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.

So bearbeiten Sie eine Prognosevorlage:

-
1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Vorlagen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus.
Die Vorlagen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.
 2. Wählen Sie in der Tabelle die Vorlage aus, die Sie bearbeiten möchten.
Der Bereich Daten wird geöffnet und zeigt drei Registerkarten an.
 3. Klicken Sie auf eine beliebige Registerkarte, um ihre Einstellungen zu ändern:
 - Geben Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** einen anderen Namen für die Vorlage ein. Beachten Sie, dass Sie den **Typ** nicht ändern können.
 - Klicken Sie auf der Registerkarte **Verteilung** auf eine beliebige Zelle in der Tabelle, um ihren Wert zu ändern. Die Werte für **Gesamt/Durchschnitt** ändern sich, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die Sie an den Zellenwerten vornehmen und umgekehrt.
 - Fügen Sie auf der Registerkarte **Aktivitäten** Aktivitäten hinzu oder entfernen Sie sie, indem Sie das Kontrollkästchen neben der Aktivität aktivieren oder deaktivieren.
 4. Klicken Sie nach Abschluss der Konfiguration auf **Speichern**.
Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, um alle vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

Wenn Sie Werte im Verteilungsraster bearbeiten, können Sie auf die Taste **Esc** klicken, um die Aktion abzubrechen (WFM ändert den Wert nicht).

Wenn Sie einen Geschäftsbereich oder Standort auswählen, aber keine Vorlage in der Tabelle auswählen, wird im Bereich **Daten** die Meldung *Zu bearbeitende Vorlage auswählen* angezeigt.

Siehe auch [Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen](#).

Löschen von Vorlagen

The screenshot illustrates the process of deleting templates in a software interface. It is divided into three main sections:

- Top Section:** Shows a toolbar with a 'New template' button, a 'Delete' icon (trash can), and a filter icon. A red circle highlights the 'Delete' icon.
- Middle Section:** Shows a table of templates. The first row is highlighted in blue. A red circle highlights the checkbox in the first column of the table. A handwritten note says: "Select all templates and click 'Delete'." Below the table, another handwritten note says: "Select one or more templates and click 'Delete'."
- Bottom Section:** Shows a confirmation dialog box titled "Delete Templates". The text inside reads: "You are about to delete 2 templates. This action cannot be undone. Do you want to proceed?". There are two buttons: "Cancel" and "Delete". A handwritten note says: "Click 'Delete' or 'Cancel' in the confirmation dialog."

So löschen Sie eine Vorlage:

-
1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Vorlagen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus.
Die Vorlagen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.
 2. Wählen Sie in der Tabelle die Vorlage aus, die Sie löschen möchten.
 3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen** .
 4. Wenn das Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Löschen** und zum Abbrechen des Vorgangs auf **Abbrechen**.

So löschen Sie mehrere Vorlagen gleichzeitig:

1. Wählen Sie die Vorlagen aus, die Sie löschen möchten (mithilfe des Kontrollkästchens neben jeder Vorlage).
2. Führen Sie die Schritte **3 und 4** im obigen Verfahren aus.

So löschen Sie alle Vorlagen in der Tabelle:

1. Aktivieren Sie das oberste Kontrollkästchen in der Spaltenüberschrift (in der Nähe der Spaltenüberschrift **Name**).
2. Führen Sie die Schritte **3 und 4** im obigen Verfahren aus.

Wenn Sie eine einzelne Vorlage löschen, enthält der Bestätigungsdiaolog den Vorlagennamen. Wenn Sie mehrere Vorlagen löschen, wird im Bestätigungsdiaolog die Anzahl der zu löschenden Vorlagen angezeigt.

Filtern von Vorlagen in der Tabelle

Site5 - 4 weeks

New template [trash] **Filter**

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input type="checkbox"/>	Memphis	Split %
<input type="checkbox"/>	Template [2]	IV

Click the Filter icon.

Filter By Type

- All types
 - IV
 - AHT
 - Staffing
 - Indirectly occupied time %
 - Service level %
 - Average speed of answer
 - Maximum occupancy
 - Shrinkage
 - Split %

Select/deselect types and click "Apply".

Site5 - 4 weeks

New template [trash] **Filter**

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input type="checkbox"/>	Memphis	Split %
<input type="checkbox"/>	Template3 fffhh	Split %

Apply

See filtered results.

So filtern Sie die Vorlagen in der Tabelle:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose** > **Vorlagen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus.
Die Vorlagen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste **Vorlagen** auf **Filter** .
Das Dialogfeld Nach Typ filtern wird mit allen standardmäßig ausgewählten Vorlagentypen geöffnet.

3. Deaktivieren Sie alle Vorlagentypen, die Sie nicht in der Liste sehen möchten, und klicken Sie auf **Anwenden**.

Wenn WFM die gefilterte Vorlagenliste anzeigt, ändert sich die Farbe des Symbols **Filter** in Blau. Wenn Sie dann alle Vorlagentypen auswählen und auf **Anwenden** klicken, wird das Symbol **Filter** schwarz.

Wenn keine Vorlagen des zu filternden Typs gefunden wurden, wird die Meldung *Keine Elemente zum Anzeigen* angezeigt.

WFM behält Ihre gefilterte Auswahl bei, wenn Sie zu einer anderen Ansicht navigieren und zur Ansicht **Vorlagen** zurückkehren.

Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den [Workforce Management Administrator's Guide](#).

The image shows three sequential screenshots of a 'Daily values' dialog box, illustrating a data transfer process:

- Top Screenshot:** A dialog box with a table. The 'Average' row is highlighted. A blue dashed selection box covers the cells for Tuesday, Wednesday, and Thursday at 1:15 AM. An arrow points from this selection to the text 'Select and copy values.'
- Middle Screenshot:** The same dialog box. A blue dashed selection box covers the cells for Tuesday, Wednesday, and Thursday at 1:45 AM. An arrow points from this selection to the text 'Select target cells'.
- Bottom Screenshot:** The dialog box with the 'Save' button highlighted in blue. An arrow points from the text 'Paste values to target cells.' to the 1:45 AM row on Tuesday.

Time step	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Average	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
3:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00

Sie können Tastenkombinationen auf Tastatur und Maus verwenden, um Daten im Verteilungsraster der Ansicht **Vorlage** zum Kopieren und Einfügen auszuwählen. Sie können innerhalb des Rasters und in/aus einem Dokument (z. B. Excel oder Notepad) kopieren/einfügen.

Bei einigen Tastenkombinationen müssen Sie die Zeile **Tägliche Werte** und die Spalte **Zeittakt** separat auswählen. Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden. Außerdem können Zeittaktwerte nur in externe Quellen (nicht in das Raster) eingefügt werden. Sie können die Zeittakt-Kopfzeile (Mo, Di usw.) nicht auswählen, kopieren oder einfügen.

Wenn ausgewählt, werden Zellen hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet. Beim Kopieren in die Zwischenablage werden sie mit einer gestrichelten oder unterbrochenen Linie umrandet. Gezielte oder eingefügte Zellen werden hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet.

Das Raster blättert automatisch, wenn Sie einen Zellbereich mit den Tasten Pfeil, Pos1, Ende, Bild auf oder Bild ab oder Umschalt+Pfeil, Umschalt+Pos1, Umschalt+Ende, Umschalt+Bild auf oder Umschalt+Bild ab auswählen.

Der Versuch, einen der folgenden ungültigen Werte in das Raster oder die Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** einzufügen, führt zu der Meldung: *Ungültige Werte können nicht eingefügt werden.*

- Buchstaben, Sonderzeichen oder negative Werte
- Dezimalwerte für IV
- Werte mit mehr als 9 Stellen für IV oder Belegschaft
- Werte, die **außerhalb des Bereichs** liegen.

Umschalt+Pfeiltasten

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- Umschalt+Pfeil nach oben, um zusätzliche Zellen über der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach unten, um weitere Zellen unterhalb der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach rechts, um weitere Zellen rechts neben der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach links, um weitere Zellen links von der ausgewählten Zelle auszuwählen.

Pfeiltasten

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- die Pfeiltaste nach oben, um die Zelle direkt darüber auszuwählen.
- die Pfeiltaste nach unten, um die Zelle direkt darunter auszuwählen
- die rechte Pfeiltaste, um die Zelle direkt rechts davon auszuwählen.
- die linke Pfeiltaste, um die Zelle direkt links davon auszuwählen.

Klicken Sie auf einen Zellbereich im Raster und drücken Sie:

- die Aufwärtspfeiltaste, um die Zelle direkt über der letzten Zelle im Bereich auszuwählen.
- die Abwärtspfeiltaste, um die Zelle direkt unter der letzten Zelle im Bereich auszuwählen.
- die rechte Pfeiltaste, um die Zelle direkt rechts neben der letzten Zelle im Bereich auszuwählen.
- die linke Pfeiltaste, um die Zelle direkt links neben der letzten Zelle im Bereich auszuwählen.

Umschalt+Pos1, Umschalt+Ende

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- Umschalt+Pos1, um weitere Zellen links von der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Ende, um weitere Zellen rechts neben der ausgewählten Zelle auszuwählen.

Diese Tastenkombination hat keine Auswirkung auf die Spalte **Zeittakt**.

Pos1- und Ende-Tasten

Klicken Sie auf eine Zelle oder einen Zellbereich im Raster und drücken Sie:

- die Pos1-Taste, um die erste Zelle in dieser Zeile auszuwählen.
- die Ende-Taste, um die letzte Zelle in dieser Zeile auszuwählen.

Umschalt+Bild auf, Umschalt+Bild ab

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- Umschalt+Bild auf, um alle Zellen über der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Bild ab, um alle Zellen unterhalb der ausgewählten Zelle auszuwählen.

Diese Tastenkombination hat keine Auswirkungen auf die Zeile **Tägliche Werte**.

Bild auf, Bild ab

Wählen Sie Zellen im Raster aus und drücken Sie:

- Bild auf, um die erste Zelle in dieser Spalte innerhalb des sichtbaren Rasterbereichs auszuwählen.
- Bild ab, um die letzte Zelle in dieser Spalte innerhalb des sichtbaren Rasterbereichs auszuwählen.

Durch Klicken auf diese Tasten werden nur die Zellen im sichtbaren Bereich des Rasters ausgewählt. Klicken Sie mehrmals auf diese Tasten, um Zellen außerhalb des sichtbaren Bereichs auszuwählen.

Wählen Sie einen Zellbereich in der Zeile **Tagesgesamtwerte** aus und drücken Sie:

- Bild auf, um die erste Zelle innerhalb des ausgewählten Bereichs auszuwählen.
- Bild ab, um die letzte Zelle innerhalb des ausgewählten Bereichs auszuwählen.

Strg+A

- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster und drücken Sie Strg+A: Alle Zellen im Raster sind ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt** und drücken Sie Strg+A: Alle Zellen in der Spalte sind ausgewählt.

-
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** und drücken Sie Strg+A: Die gesamte Zeile wird ausgewählt.

Maus oder Mauspad ziehen

- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach rechts, links, oben, unten oder eine beliebige Kombination von Richtungen ziehen. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt** und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach oben oder unten ziehen. Der Zellbereich in der Spalte ist ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Tägliche Werte** und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach links oder rechts ziehen. Die gesamte Zeile ist ausgewählt.

Wenn beim Ziehen der Maus Zellen außerhalb des sichtbaren Bereichs des Rasters ausgewählt werden, wird das Raster angepasst und automatisch geblättert, um die ausgewählten Zellen anzuzeigen.

Umschalt+Mausklick

- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster. Klicken Sie mit der Maus an eine beliebige Stelle im Raster in eine beliebige Richtung. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt**. Klicken Sie mit der Maus auf eine beliebige Stelle in der Spalte, oben oder unten. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt**. Klicken Sie mit der Maus an eine beliebige Stelle in der Spalte, rechts oder links. Die gesamte Zeile ist ausgewählt.

Strg-C, Strg-V

Wählen Sie Zellen im Raster aus und drücken Sie:

- Strg-C, um Werte in das Raster zu kopieren. Die Meldung *In Zwischenablage kopiert* wird angezeigt. Klicken Sie auf **X**, um das Fenster zu schließen.
- Strg-V zum Einfügen von Werten in eine Excel-Tabelle oder einen Texteditor wie Notepad.

Wenn mehr Zellen kopiert werden als Zellen zum Einfügen vorhanden sind, erweitert WFM die Anzahl der Zellen/Spalten/Zeilen, um die einzufügenden Daten aufzunehmen.

Überlagerungen

Tipp

Auf dieser Seite werden Überlagerungen in der neuen Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#), einschließlich Überlagerungen, beschreibt.

In WFM können Sie mithilfe von Überlagerungen (früher als *Faktoren* bezeichnet) Ereignisse *berücksichtigen* und Ereignisse verfolgen, die sich auf das Interaktionsvolumen auswirken könnten. Jedes Ereignis in einer Überlagerung stellt eine Abweichung in den Verlaufsdaten oder in der Zukunft dar, d. h. eine Schwankung im Interaktionsvolumen (IV) oder der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT), die keiner der üblichen jahreszeitbedingten, Intra-week- oder Intraday-Trends ist. Ereignisse, die auf denselben Abweitungstyp hinweisen (mehrfache Abweichung in der Vergangenheit oder mögliche Abweichung in der Zukunft), können in Gruppen angeordnet werden, die einfach als *Überlagerungen* bezeichnet werden. Die häufigsten Überlagerungsbeispiele sind Verkaufsaktionen, Werbekampagnen und Katalogverteilungen.

Tipp

Sie müssen über die Zugriffsberechtigung für die Ansicht **Überlagerungen** verfügen, bevor Sie Überlagerungen anzeigen, erstellen oder ändern können. Siehe auch den Tipp zur Zugriffsberechtigung in [Navigieren in den Prognoseansichten](#).

Auswirkung von Überlagerungsereignissen auf Prognosedaten

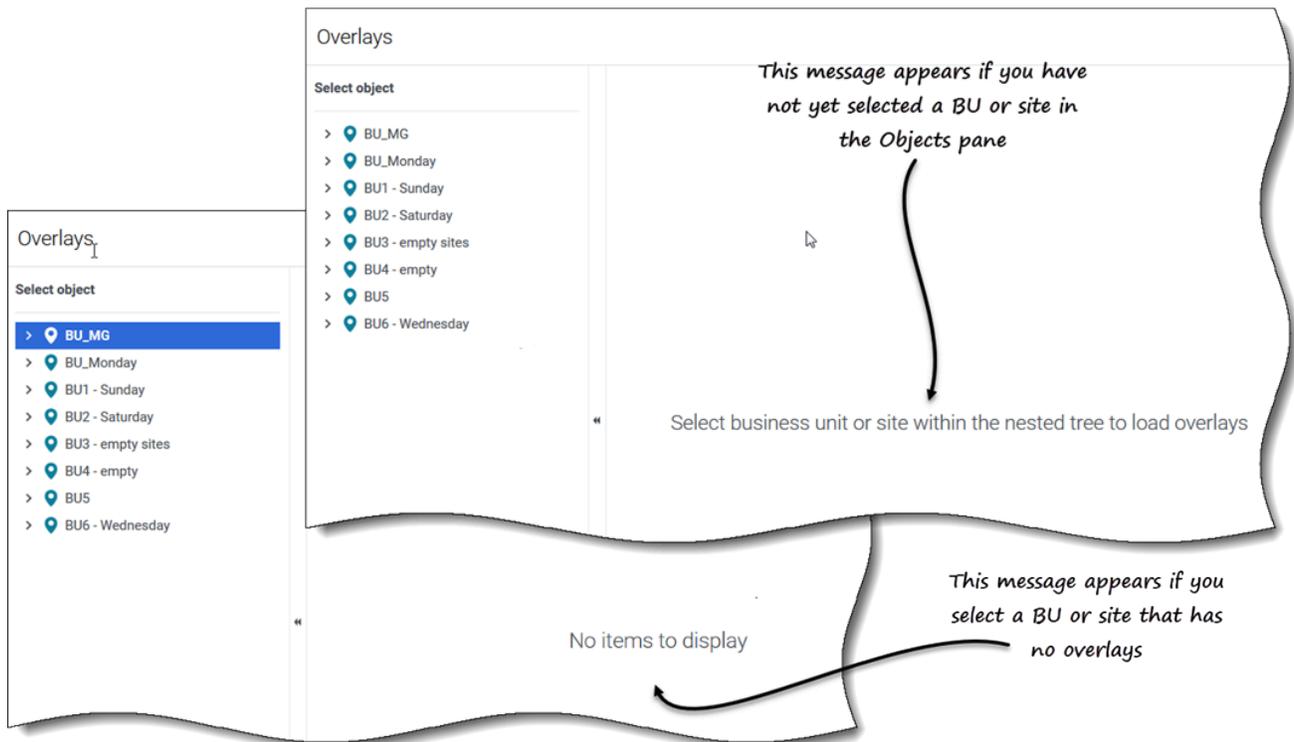
Es ist wichtig zu verstehen, welchen Einfluss Überlagerungsereignisse auf Prognosedaten haben. Die Prognosedaten einer Vorhersage werden direkt beeinflusst, wenn ein bestimmtes Überlagerungsereignis während eines Prognoseintervalls auftritt. WFM verwendet eine von zwei Berechnungen, um den Einfluss einer Überlagerung auf Prognosedaten zu bestimmen:

- **Multiplikativ:** Erhöht (oder verringert) jeden Schritt der vorhergesagten Daten um einen Prozentsatz. Der Prozentsatz wird durch die Überlagerungsauswirkungsverteilung multipliziert mit der *Stärke* des Ereignisses definiert. Die Dauer des Intervalls wird durch Ereignisänderungen beeinflusst.
- **Überschreiben:** Verteilt das Volumen eines Ereignisintervalls neu (ändert es aber nicht). Das Gesamtvolumen ändert sich nicht, kann aber von einem Ereignisschritt zu einem anderen verschoben werden.

Weitere Informationen zu Überlagerungsarten und Beispielen finden Sie in [Überlagerungen](#)

(Grundlagen) im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Öffnen der Überlagerungenansicht



Sie erstellen, bearbeiten und löschen Überlagerungen im Prognosemodul von WFM, indem Sie **Prognose > Überlagerungen** auswählen.

Wenn Sie diese Ansicht zum ersten Mal öffnen, werden möglicherweise keine Überlagerungen aufgelistet (siehe Abbildung). WFM zeigt eine Liste der zugehörigen Überlagerungen erst an, nachdem Sie einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt haben. Wenn für das ausgewählte Objekt keine Überlagerungen vorhanden sind, wird die Meldung *Keine Elemente zum Anzeigen* angezeigt. Erstellen Sie entweder eine Überlagerung für das ausgewählte Objekt oder wählen Sie ein anderes Objekt aus, um dessen Überlagerungen anzuzeigen.

Arbeiten in der Ansicht „Überlagerungen“

Objects pane. Select an object to display its associated overlays.

Overlays pane. Select an overlay to display its tabs in the Data pane.

Overlays toolbar

Name	Type	Spread
Overlay [1]	Impacting	2 hour(s)
Overlay [2]	Redistributing	24 hour(s)
Overlay [3]	Redistributing	0 day(s)
Overlay [4]	Redistributing	1 day(s)
Overlay [5]	Impacting	1 hour(s)
Overlay [6]	Impacting	1 day(s)
Overlay [6]1	Impacting	0 day(s)
Overlay [8]	Impacting	0 day(s)
Overlay [9]	Redistributing	0 day(s)
Overlay [10]	Impacting	1 day(s)

Data pane. Click a tab to view its settings.

Die Ansicht **Überlagerungen** ist in drei Bereiche aufgeteilt:

- Bereich **Objekte**: Zeigt eine hierarchische Liste von Geschäftsbereichen und Standorten im Unternehmen an. In diesem Bereich:
 - Wählen Sie einen Geschäftsbereich oder Standort aus (indem Sie auf den Pfeil > neben dem Geschäftsbereich klicken), um eine Liste mit Überlagerungen für das ausgewählte Objekt anzuzeigen.
- Bereich **Überlagerungen**: Zeigt den Namen des ausgewählten Geschäftsbereichs oder Standorts und eine Tabelle mit ihren Überlagerungen an. In diesem Bereich:
 - Wählen Sie eine Überlagerung nach Art (Auswirkung oder Neuverteilung) aus, um die Registerkarten im Bereich **Daten** anzuzeigen.
 - **Erstellen** Sie eine Überlagerung, klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Überlagerung**. **Wenn für das ausgewählte Objekt keine Überlagerungen vorhanden sind, wird die Meldung Keine Elemente zum Anzeigen in der Mitte des Fensters angezeigt.**
 - **Löschen** Sie Überlagerungen, aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um eine oder mehrere Überlagerungen auszuwählen, und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen**.
- Bereich **Daten**: Zeigt vier Registerkarten für die ausgewählte Überlagerung an: **Eigenschaften**, **Verteilung**, **Betroffene Aktivitäten** und **Ereignisse**. In diesem Bereich:
 - Zeigen Sie die Einstellungen in einer dieser Registerkarten an oder ändern Sie sie. **Die Registerkarteneinstellungen werden unten beschrieben.**

Verstehen der Überlagerungsdaten

Wenn Sie im Bereich **Überlagerungen** eine Überlagerung auswählen, werden die vier der Überlagerung zugeordneten Registerkarten im Bereich **Daten** angezeigt. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eigenschaften**, **Verteilung**, **Betroffene Aktivitäten** oder **Ereignisse**, um die in diesem Thema beschriebenen Einstellungen anzuzeigen.

Registerkarte „Eigenschaften“

Die Einstellungen und Steuerelemente der Registerkarte **Eigenschaften** werden wie folgt beschrieben:

Overlay [2]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [2]

This overlay is redistributing forecast without changing totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Overlay [1]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [1]

This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Cancel | Save

-
- **Feld Name:** Sie können den Namen in diesem Feld bearbeiten.
 - **Diese Überlagerung ist** eine *Bezeichnung*: Sie sehen eine der folgenden Bezeichnungen direkt unter dem Feld **Name**, abhängig von den Einstellungen, die Sie beim Erstellen der Überlagerung gewählt haben:
 - **Diese Überlagerung wirkt sich auf Prognosewerte und Gesamtwerte aus:** Gibt an, dass sich diese Überlagerung auf die Prognose auswirken kann, indem Prognose- und Gesamtwerte geändert werden. Diese Option ist die Standardeinstellung.
 - **Diese Überlagerung verteilt die Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu:** Gibt an, dass diese Überlagerung den Gesamtwert einer Prognose für einen bestimmten Zeitraum beibehalten muss, auch wenn die Verteilung der Werte innerhalb dieses Zeitraums geändert wird.
 - **Feld Laufzeit über:** Zeigt die Länge des Zeitraums an, den die ausgewählte **Überlagerung** belegt. Bearbeiten Sie dieses Feld und wählen Sie das Optionsfeld **Tage, Stunden** oder **15 Minuten** aus. Der Wert muss größer als 0 (null) sein und der Standardwert wird während der Erstellung festgelegt.
 - **Optionsfeldgruppe Verwenden Sie diese Überlagerung beim Erstellen einer Prognose wie folgt:** Eine dieser beiden Einstellungen wird ausgewählt:
 - **Immer die eingegebene Verteilung verwenden:** Verwendet bei der Erstellung einer Prognose die angegebene (eingegebene) Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte „Verteilung“ aktiviert.
 - **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung:** Verwendet beim Erstellen einer Prognose diese Überlagerung, ignoriert jedoch immer Auswirkungen und Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte „Verteilung“ deaktiviert.
 - **Optionsfeldgruppe Diese Überlagerung ist anwendbar auf:** Eine der folgenden Einstellungen wird ausgewählt:
 - **IV:** Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf das Interaktionsvolumen (IV) anwendbar ist.
 - **AHT:** Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) anwendbar ist.

Registerkarte „Verteilung“

Die auf der Registerkarte **Verteilung** angezeigten Einstellungen hängen von den Einstellungen ab, die Sie in Schritt 1 des Assistenten **Neue Überlagerung** oder auf der Registerkarte **Eigenschaften** der Überlagerung getroffen haben. Diese Registerkarte ist insbesondere deaktiviert, wenn an einer der beiden Stellen **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung** ausgewählt wurde.

Overlay [2]

Properties
Distribution
Impacted activities
Events

Distribution displays in graph and table format.

Time step	Distribution value
Total	0
Day 1	0
Day 2	0
Day 3	0
Day 4	0
Day 5	0
Day 6	0
Day 7	0

Cancel
Save

Label changes to "Average" for overlays of type "Impacting".

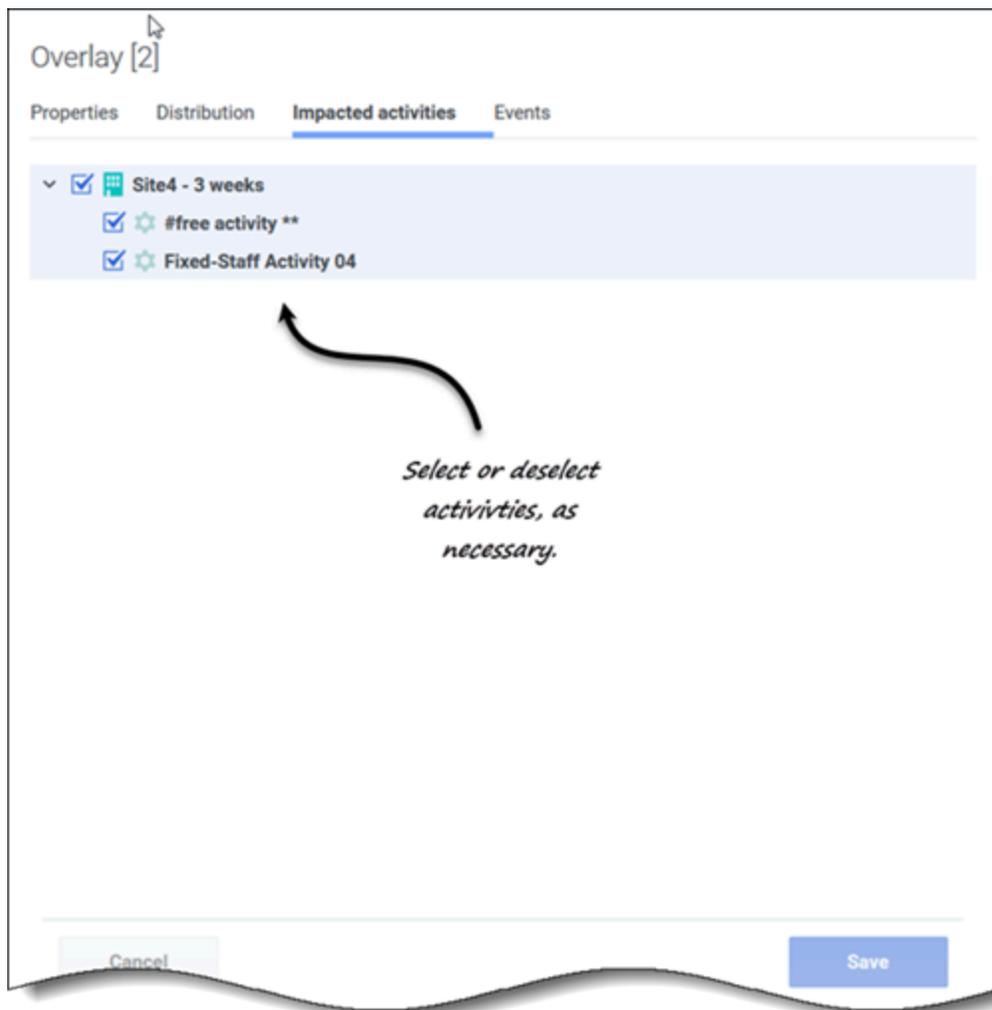
Wenn Sie beim Erstellen des Überlagerung **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** ausgewählt haben:

- **Diagramm:** Zeigt dieselben Informationen wie das Raster darunter an, jedoch in einem grafischen

Format.

- **Raster:** Zeigt die Verteilung der Überlagerung an und ermöglicht das Bearbeiten der Verteilung. Es enthält die folgenden Spalten im Abschnitt **Tägliche oder stündliche Auswirkung:**
 - **Zeittakt:** In jeder Zeile wird eine Erhöhung angezeigt, während dessen die Überlagerung wirksam ist. Die tatsächliche Erhöhung (Zeittakt, Tag oder Stunde) wird auf der Registerkarte **Eigenschaften** festgelegt.
 - **Verteilungswert:** Zeigt den Verteilungswert für jede Erhöhung an. Der Standardwert in jeder Zelle ist 0.
 - Wenn die Überlagerung von folgendem Typ ist:
 - **Auswirkungen:** Sie können Werte von –100 bis 9999 in das Raster eingeben. Die oberste Zeile im Raster zeigt den **Durchschnittswert** aller Zeittakte.
 - **Neuverteilung:** Sie können einen Prozentsatz von 0 bis 100 in das Raster eingeben. Die oberste Zeile im Raster zeigt den **Gesamtwert** aller Zeittakte.
Wenn der Gesamtwert nicht gleich 100 ist, wird eine Warnung angezeigt, und es ist dann nicht möglich, Ihre Änderungen an der Überlagerung zu speichern.

Registerkarte „Betroffene Aktivitäten“



Auf dieser Registerkarte werden alle Aktivitäten aufgelistet, die dem im Bereich **Objekt** ausgewählten Geschäftsbereich oder Standort entsprechen.

- Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus, die von dem ausgewählten Faktor beeinflusst werden.
- Deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen, um keine Auswirkungen anzugeben.

Registerkarte „Ereignisse“

Wenn für die ausgewählte Überlagerung keine Ereignisse vorhanden sind, sehen Sie nur die Schaltfläche **Ereignis hinzufügen** und die Meldung *Es sind keine Ereignisse für die Anzeige vorhanden*. Wenn Ereignisse hinzugefügt wurden, sehen Sie ein Raster mit allen Ereignissen für die Überlagerung, eines pro Zeile. Sie können den Wert in jeder Zelle dieses Rasters bearbeiten, indem Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten** klicken.

test1234

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>
Overlay Event [2]	⋮	5/18/18	12:00 AM	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Overlay [4]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

There are no events to display

Cancel Save

Events tab with and without events added.

Das Raster enthält die folgenden Spalten:

- **Ereignis:** Der Name des Ereignisses.
-  **Symbol Aktionen:** Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird ein Listenfeld mit zwei Aktionen zur Auswahl geöffnet: **Bearbeiten** und **Löschen**.
- **Startdatum:** Das Startdatum des Ereignisses.
- **Startzeit:** Die Startzeit des Ereignisses.
- **Stärke:** Die Stärke des Ereignisses. Der Bereich umfasst alle positiven Werte (größer als 0) mit bis zu 9 Stellen und 2 Dezimalstellen.
- **Ignorieren:** Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ignoriert das Ereignis Verlaufsdaten. Falls nicht aktiviert, werden Verlaufsdaten berücksichtigt. Siehe [Ignorieren von Verlaufsdaten](#).

Die Registerkarte „Ereignisse“ enthält die folgenden Steuerelemente:

- **Schaltfläche Ereignis hinzufügen:** Klicken Sie darauf, um ein Ereignis hinzuzufügen.
- **Schaltfläche Abbrechen:** Klicken Sie darauf, um Änderungen abubrechen und zu verwerfen.
- **Schaltfläche Speichern:** Klicken Sie darauf, um Änderungen zu speichern.

Ignorieren von Verlaufsdaten in Überlagerungen

Jedes Ereignis unter einem Überlagerungstyp kann das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** aufweisen, das angibt, ob die Verlaufsdaten-Intervalldaten, die durch dieses Ereignis abgedeckt werden, in Berechnungen der Volumenprognose oder Überlagerungsauswirkung (siehe [Berechnen der Überlagerungsauswirkung](#)) einbezogen werden.

Falls für ein Ereignis das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** nicht festgelegt wurde, werden die Daten, die durch das Ereignis abgedeckt sind, bei der Prognose berücksichtigt. Es findet keine zusätzliche Verarbeitung von Verlaufsdaten statt, die von dem Ereignis betroffen sind (abgesehen von Ignorieren oder Verwenden).

Berechnen der Überlagerungsauswirkung

Die Auswirkung einer Überlagerung wird durch die Analyse von Verlaufsdaten und den Prognosealgorithmus von WFM bestimmt. Der Algorithmus analysiert den Zeitraum von Verlaufsdaten, die ein oder mehrere zu berechnende Ereignisse der Überlagerung enthalten.

Überlagerungen können vor dem Starten der Volumenprognose oder während der Volumenprognose vorberechnet werden (siehe „Verteilung der Auswirkung eines Ereignisses“ im [Workforce Management Administrator's Guide](#)). Bei denselben Verlaufsdaten und Verwendung derselben Methode sollten die Ergebnisse identisch sein.

Multiplikative Überlagerungen werden berechnet, indem die saisonbedingte Komponente (jährlich, täglich oder Intraday) von der Ereigniswirkung für jedes Ereignis der Überlagerung in den gegebenen Verlaufsdaten getrennt wird. Anschließend wird die Auswirkung durch die Ereignisstärke geteilt und gemittelt. Wenn die Auswirkung für ein Ereignis des Prognoseintervalls übernommen wird, so wird sie mit der **Stärke dieses Ereignisses** multipliziert.

Bei **Überschreibende Überlagerung** wird der Prozentsatz jedes Ereignisschritts im gesamten Ereigniszeitraum für jedes Ereignis berechnet und anschließend gemittelt. Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele:

Ein Verlaufszeitraum hat zwei Ereignisse in einer täglichen Überlagerung, die drei Tage lang ist. Die Tage des ersten Ereignisses sind 150, 200, 150 (30 %, 40 % und 30 % des Gesamtwerts) und die Tage des zweiten Ereignisses sind 150, 150, 200 (30 %, 30 % und 40 % des Gesamtwerts). Jeder Ereignisschritt (in diesem Fall ein Tag) wird einzeln gemittelt und die Überlagerung wird jeweils mit 30 %, 35 % und 35 % berechnet.

Verwalten von Überlagerungen und Ereignissen

Workforce Management (WFM) erleichtert die Prognose und Verwaltung von Überlagerungen und Ereignissen in der Ansicht **Prognose** > **Überlagerungen**, indem es Ihnen folgende Möglichkeiten bietet:

- Überlagerungen **erstellen** und **löschen**
- Überlagerungsdaten anzeigen und **bearbeiten**
- Überlagerungsereignisse **hinzufügen** und **löschen**
- Ereignisdaten anzeigen und **bearbeiten**
- Überlagerungsdaten zum **Kopieren und Einfügen** auswählen
- die Verteilung in Überlagerungen **berechnen**

Tipp

Sie benötigen die Sicherheitsberechtigung **Überlagerungen**, um **Überlagerungen** im Menü **Prognose** anzuzeigen. Ohne diese Berechtigung können Sie keine Überlagerungen und Ereignisse erstellen oder über eine mit einem Lesezeichen versehene URL auf **Überlagerungen** zugreifen. Siehe „Rollenberechtigungen prognostizieren“ in der *Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren (klassisch)*.

Erstellen von Überlagerungen

Verwenden Sie den Assistenten **Neue Überlagerung**, der Sie durch einen einfachen zweistufigen Prozess führt.

New Overlay Step 1 of 2

Set overlay properties and usage

Overlay name

Apply to IV AHT

Spread over Days Hours 15 Minutes

Impact Forecast values and totals

- Always use the entered distribution
Initial impact Ending impact
- Always calculate disregarding impacts and distribution
- Redistribute Forecast without changing total
- Always use the entered distribution
- Always calculate disregarding impacts and distribution

Choosing some settings in this section will disable others.

Click "Next" to open Step 2 of this wizard.

New Overlay Step 2 of 2

Select activities

- SiteZ - Month
 - AS activity
 - free activity
 - skill2 activity
 - WS activity

Choose one or more activities and then, click "Create".

So erstellen Sie eine Überlagerung:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Überlagerung**. **Das Dialogfeld Neue Überlagerung wird geöffnet.**
3. Geben Sie im Feld **Überlagerungsname** einen Namen für die Überlagerung ein (begrenzt auf 127 Zeichen).
4. Wählen Sie die Statistik für diese Überlagerung aus: **IV** oder **AHT**.
5. Geben Sie im Feld **Laufzeit über** einen Wert ein, der die Zeitdauer für diese Überlagerung darstellt, und geben Sie entweder **Tage, Stunden** oder **15 Minuten** an. **Der Standardwert ist 1 und zulässige Werte liegen zwischen 1 und 999.**
6. Wählen Sie als Nächstes eine der folgenden Einstellungen (wenn Sie einige Einstellungen in diesem Abschnitt auswählen, werden andere deaktiviert):
 - Wählen Sie **Auswirkung auf Prognosewerte und -gesamtwerte** aus, wenn diese Überlagerung die Werte und Gesamtwerte der Prognose ändern soll. Diese Option ist die Standardeinstellung. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Immer die eingegebene Verteilung verwenden**
 - **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung**
 - Wählen Sie **Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu verteilen**, wenn diese Überlagerung die Gesamtwerte der Prognose für einen bestimmten Zeitraum beibehalten soll, während die Verteilung der Werte innerhalb dieses Zeitraums geändert wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Immer die eingegebene Verteilung verwenden**
 - **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung**
7. Wenn Sie **Auswirkung auf Prognosewerte und -gesamtwerte** auswählen und dann **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** in Schritt 6, geben Sie einen Wert für die **Anfängliche Auswirkung** und die **Endauswirkung** ein.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Erweitern Sie im Dialogfeld **Aktivitäten auswählen** die Geschäftsbereiche oder Standorte, um Aktivitäten bzw. Multi-Site-Aktivitäten für diese Überlagerung auszuwählen.
10. Klicken Sie auf **Erstellen**.
11. Klicken Sie im Bestätigungsdialog auf **OK**.

Sie können jederzeit auf **Abbrechen** klicken, um die Einstellungen zu verwerfen und den Assistenten **Neue Überlagerung** zu schließen. Wenn Sie im Fortschrittsdialog auf **Abbrechen** klicken, schließt WFM den Dialog und aktualisiert das Raster.

Regeln für anfängliche und Endauswirkung

Beachten Sie bei der Eingabe von Werten für die anfängliche und Endauswirkung im Verfahren **Überlagerungen erstellen** die folgenden Informationen:

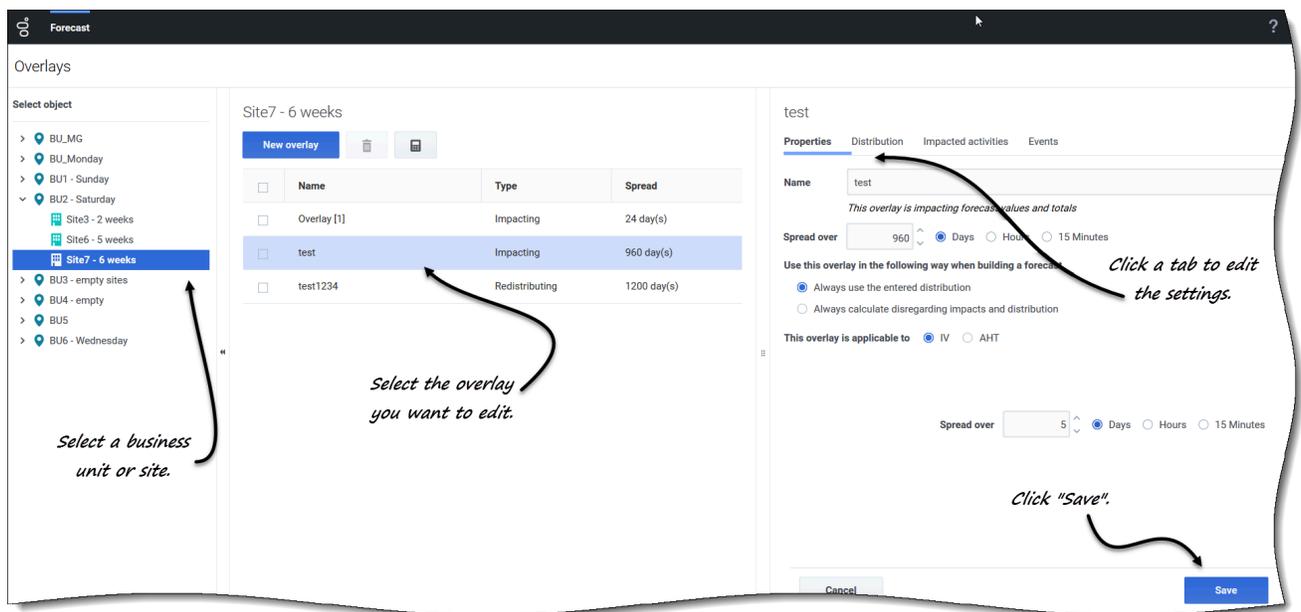
-
- Die Felder **Anfängliche Auswirkung** und **Endauswirkung** akzeptieren Werte von –100 bis 9999.
 - Wenn Sie weder für die anfängliche noch für die Endauswirkung einen Wert eingeben, erstellt WFM 0,00-Werte im Verteilungsraster.
 - Wenn Sie nur in einem der Auswirkungsfelder einen Wert eingeben und der „Laufzeit über“-Wert 1 ist, erstellt WFM die Verteilung mit dem angegebenen Wert.
 - Wenn Sie nur in einem der Auswirkungsfelder einen Wert eingeben und der „Laufzeit über“-Wert größer als 1 ist, wird eine Validierungsmeldung angezeigt.
 - Wenn Sie in die Auswirkungsfelder unterschiedliche Werte eingeben und die Verteilung 1 ist, wird eine Validierungsmeldung angezeigt.
 - Wenn Sie die Werte in beide Auswirkungsfelder eingeben und die Verteilung 2 ist, erstellt WFM die Verteilung mit den angegebenen Werten.
 - Wenn Sie die Werte in beide Auswirkungsfelder eingeben und der „Laufzeit über“-Wert größer als 2 ist, erstellt WFM die Verteilung durch Angabe der Auswirkungsfeldwerte für den ersten und letzten Zeittakt und berechnet die verbleibenden Zeittaktwerte mithilfe einer Formel.

Bearbeiten von Überlagerungen

Im Überlagerung-Verteilungsraster können Sie mit der Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur von Zelle zu Zelle wechseln. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.
- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Durchschnitt** oder **Gesamt** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.



So bearbeiten Sie eine Überlagerung:

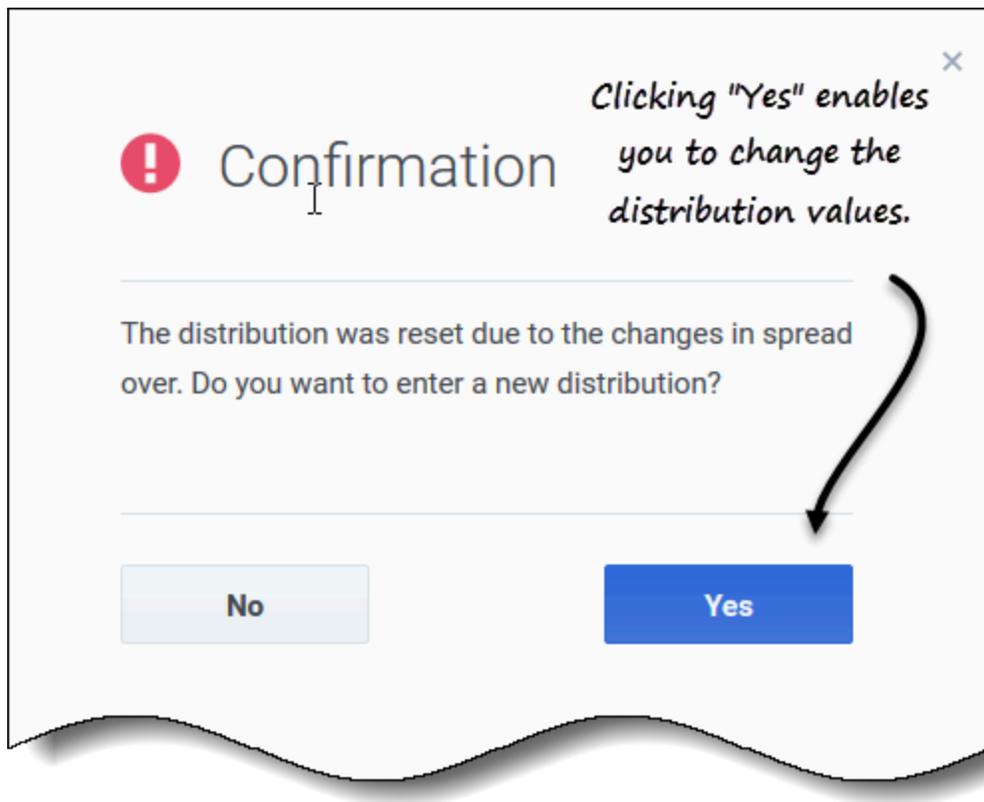
1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Tabelle **Überlagerungen** die Überlagerung aus, das Sie bearbeiten möchten. **Der Bereich Daten wird geöffnet und zeigt vier Registerkarten an.**
3. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um ihre Einstellungen zu ändern.
4. Bearbeiten Sie eine oder mehrere Registerkarten und klicken Sie auf **Speichern**. **Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, um alle vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.**

Tipp

Beim Bearbeiten von Werten auf der Registerkarte **Verteilung** der Überlagerung können Sie mit Strg+C und Strg+V Daten aus einer Excel-Tabelle kopieren und einfügen. Siehe [Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen](#).

Bearbeiten des Werts „Laufzeit über“ auf der Registerkarte „Eigenschaften“

Wenn Sie den Wert **Laufzeit über** auf der Registerkarte **Eigenschaften** ändern, können Sie mit WFM die Verteilungswerte direkt aktualisieren.



Nachdem Sie die Änderung an **Laufzeit über** überprüft und auf **Speichern** geklickt haben, sehen Sie diese Nachricht in einem Dialogfeld **Bestätigung**: *Die Verteilung wurde aufgrund der Änderungen bei „Laufzeit über“ zurückgesetzt. Möchten Sie eine neue Verteilung eingeben?*

Wenn Sie die Verteilung ändern möchten:

1. Klicken Sie auf **Ja**.
Die Registerkarte „Verteilung“ wird geöffnet, damit Sie fortfahren können.
2. Wenn Sie die gewünschten Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
WFM überprüft, ob die neuen „Laufzeit über“- und Verteilungswerte erfolgreich gespeichert wurden.

Wenn Sie die Verteilung nicht ändern möchten, klicken Sie auf **Nein**. Das Dialogfeld **Bestätigung** wird geschlossen und WFM speichert den neuen „Laufzeit über“-Wert.

Löschen von Überlagerungen

1 Select overlays and click "Delete".

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Spread
<input type="checkbox"/>	Overlay [1]	Impacting	9 hour(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [2]	Redistributing	72 day(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [4]	Redistributing	48 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [5]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [6]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [7]	Impacting	24 day(s)

2 Delete Overlays

You are about to delete 2 overlays. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel Delete

Click "Delete" to confirm or "Cancel" to cancel the action.

MG_Site1

New overlay

<input checked="" type="checkbox"/>	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 11
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [6]

Select to delete all overlays in the table.

So löschen Sie eine Überlagerung:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Tabelle die Überlagerung aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen** .
4. Wenn das Bestätigungsdialogfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Löschen** und zum Abbrechen des Vorgangs auf **Abbrechen**.

So löschen Sie mehrere Überlagerungen gleichzeitig:

1. Wählen Sie die Überlagerungen aus, die Sie löschen möchten (mithilfe des Kontrollkästchens neben jeder Überlagerung).
2. Führen Sie die Schritte **3 und 4** im obigen Verfahren aus.

So löschen Sie alle Überlagerungen in der Tabelle:

1. Aktivieren Sie das oberste Kontrollkästchen in der Spaltenüberschrift (in der Nähe der Spaltenüberschrift **Name**).
2. Führen Sie die Schritte **3 und 4** im obigen Verfahren aus.

Wenn Sie eine einzelne Überlagerung löschen, enthält der Bestätigungsdialog den Überlagerungsnamen. Wenn Sie mehrere Überlagerungen löschen, wird im Bestätigungsdialog die Anzahl der gelöschten Überlagerungen angegeben.

Hinzufügen von Überlagerungsereignissen

Verwenden Sie die Registerkarte **Ereignisse** der ausgewählten Überlagerung, um Überlagerungsereignisse hinzuzufügen und zu verwalten.

Tipp

In dieser Hilfe werden drei Ereignisarten verstehen erwähnt, die unter **Ereignisarten verstehen** beschrieben werden.

Overlay [2]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/26/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>

Click to add an event.

New Event

Set properties for new event

Event name

Impact start date

Impact start time

Strength Disregard historical data

Set the properties for the Event and then, click "Create".

So fügen Sie ein Überlagerungsereignis hinzu:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Tabelle **Überlagerungen** eine Überlagerung aus.
3. Klicken Sie im Bereich **Daten** auf die Registerkarte **Ereignisse**.
4. Klicken Sie auf **Ereignis hinzufügen**. **Das Dialogfeld Neues Ereignis wird geöffnet.**
5. Geben Sie in das Feld **Ereignisname** einen Namen für das Ereignis ein.

-
6. Geben Sie in die Felder **Auswirkungsstartdatum** und **Auswirkungsstartzeit** Datum und Uhrzeit ein oder behalten Sie das Standarddatum und die Standardzeit bei.
 7. Im Feld **Stärke** können Sie einen Wert eingeben oder den Standardwert beibehalten. Der Bereich ist 0 bis 999999999,99.
 8. Alternativ können Sie den Wert im Feld **Stärke** deaktivieren, indem Sie **Verlaufsdaten ignorieren** auswählen.
Wenn Verlaufsdaten ignorieren nicht ausgewählt ist, berücksichtigt WFM Verlaufsdaten bei der Verarbeitung von Ereignissen.
 9. Klicken Sie auf **Erstellen**.
 10. Wenn das Bestätigungsdialogfeld geöffnet wird, klicken Sie auf **OK**.
Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, um die Aktion abubrechen.

Bearbeiten von Ereignissen

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

Click the Actions icon and select "Edit".

Edit Event

Set properties for event

Event name: Overlay Event [1]

Impact start date: Thu, 19 Apr 2018

Impact start time: 12:00 AM

Strength: 2 Disregard historical data

Make the necessary changes and click "Save".

Cancel Help Save

So bearbeiten Sie ein Überlagerungsereignis:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Tabelle **Überlagerungen** eine Überlagerung aus.
3. Klicken Sie im Bereich **Daten** auf die Registerkarte **Ereignisse**.

-
4. Klicken Sie in der Zeile des Ereignisses, das Sie bearbeiten möchten, auf **Aktionen** und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
Das Dialogfeld Ereignis bearbeiten wird geöffnet.
 5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie dann auf **Speichern**.
 6. Wenn das Bestätigungsdialogfeld geöffnet wird, klicken Sie auf **OK**.
Alternativ können Sie jederzeit auf Abbrechen klicken, wenn Sie die Aktion abbrechen und die Änderungen verwerfen möchten.

Löschen von Ereignissen

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

Edit
Delete

Click the Actions icon and select "Delete".

Delete Event

You are about to delete event 'Overlay Event [1]'. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel Delete

Confirm the deletion, click "Delete".

So löschen Sie ein Überlagerungsereignis:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus. **Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Tabelle eine Überlagerung aus.
3. Klicken Sie im Bereich **Daten** auf die Registerkarte **Ereignisse**.
4. Klicken Sie in der Zeile des Ereignisses, das Sie bearbeiten möchten, auf **Aktionen** und wählen Sie **Löschen** aus.

5. Wenn das Bestätigungsdiaologfeld **Ereignis löschen** geöffnet wird, klicken Sie auf **Löschen**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um die Aktion abubrechen.

Berechnen der Verteilung in Überlagerungen

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie mit dem Assistenten die Verteilung einer Überlagerung berechnen. Das Assistentensymbol ist nur aktiviert, wenn in den Eigenschaften der Überlagerung die Einstellung **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** ausgewählt ist. Siehe [Überlagerungen erstellen](#).

Calculate Distribution Step 1 of 2

Select activities

Site2_MG
222

Calculate Distribution Step 2 of 2

Set date range

Historical date range

Start date Wed, Jul 1, 2015 End date Fri, Jul 24, 2015 24 day(s)

Events

Use all applicable events
 Select events

Select Events

Event	Start date	Enabled
Overlay Event [1]	7/10/15	<input checked="" type="checkbox"/>

Back OK

Calculate

Events

Use all applicable events
 Select events 1 selected

Clear selected events by clicking "x" in the "Select events" field.

Click one of two radio buttons to select events.

Click "Edit" in Step 2 of the wizard to open this dialog.

Click check boxes to select events.

So berechnen Sie die Verteilung einer Überlagerung mit dem Assistenten:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognose > Überlagerungen** einen Geschäftsbereich oder Standort aus.

Die Überlagerungen für dieses Objekt werden in einer Tabelle angezeigt.

- Wählen Sie in der Tabelle **Überlagerungen** eine Überlagerung aus (für die **Immer die eingeebene Verteilung verwenden** ausgewählt ist).



- Klicken Sie auf **Verteilung berechnen**.
Der Assistent wird bei Schritt 1 geöffnet.

- Wählen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Schritt 2 des Assistenten wird geöffnet.

- Geben Sie das **Startdatum** und **Enddatum** für den Verlaufsdatumsbereich ein (verwenden Sie die Auf-/Ab-Pfeile oder klicken Sie auf den Kalender, um ein Datum auszuwählen).
Standardmäßig zeigt WFM das Start- und Enddatum des Verlaufsdatumsbereichs für die ausgewählte Aktivität an.

- Um Ereignisse auszuwählen, aktivieren Sie eines der folgenden beiden Optionsfelder:

- **Alle anwendbaren Ereignisse verwenden:** Nichts tun, wenn alle Ereignisse bei der Berechnung der Verteilung berücksichtigt werden sollen. Diese Schaltfläche ist standardmäßig ausgewählt.
- **Ereignisse auswählen:** Klicken Sie auf diese Schaltfläche, wenn Sie bestimmte Ereignisse auswählen möchten.



- Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld Ereignisse auswählen wird geöffnet.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Ereignis, wenn es für Berechnungen berücksichtigt werden soll, und klicken Sie dann auf **OK**.
Durch Klicken auf das oberste Kontrollkästchen werden alle Ereignisse in der Liste ausgewählt.

Der Assistent kehrt zu Schritt 2 zurück und das Feld Ereignisse auswählen zeigt die Anzahl der ausgewählten Ereignisse an.

- Klicken Sie auf **Berechnen**.
Wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist, zeigt die Registerkarte Verteilung die Verteilung für diese Überlagerung an.

Klicken Sie im Assistenten jederzeit auf **Abbrechen**, um alle Aktionen abubrechen und das Dialogfeld des Assistenten zu schließen.

Auswählen von Überlagerungsereignissen im Assistenten

Bei der Auswahl von Ereignissen im Assistenten für die **Verteilungsberechnung**:

- Wenn die ausgewählte Aktivität keine Überlagerungsereignisse hat, wird die Meldung *Sie besitzen keine Überlagerungsereignisse* angezeigt.
- Das Dialogfeld zeigt nur Ereignisse an, die in den ausgewählten Verlaufsdatumsbereich fallen.
- Sie können die im Dialogfeld **Ereignisse auswählen** ausgewählten Ereignisse löschen, indem Sie im Feld **Ereignisse auswählen** auf **x** klicken, wenn der Assistent zu Schritt 2 zurückkehrt.

Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Im Raster „Überlagerungsverteilung“ ermöglicht Ihnen WFM die Verwendung von Tastenkombinationen, um Daten zum Kopieren und Einfügen auszuwählen. Sie können innerhalb des Rasters und in/aus einem Dokument (z. B. Excel oder Notepad) kopieren/einfügen.

Umschalt+Pfeiltasten

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- Umschalt+Pfeil nach oben, um zusätzliche Zellen über der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach unten, um weitere Zellen unterhalb der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach rechts, um weitere Zellen rechts neben der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Pfeil nach links, um weitere Zellen links von der ausgewählten Zelle auszuwählen.

Sie müssen die Zeile **Gesamt/Durchschnitt** und die Spalte **Zeittakt** separat auswählen. Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden.

Umschalt+Bild auf, Umschalt+Bild ab

Klicken Sie auf eine Zelle im Raster und drücken Sie:

- Umschalt+Bild auf, um alle Zellen über der ausgewählten Zelle auszuwählen.
- Umschalt+Bild ab, um alle Zellen unterhalb der ausgewählten Zelle auszuwählen.

Strg+A

- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster und drücken Sie Strg+A: Alle Zellen im Raster sind ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt** und drücken Sie Strg+A: Alle Zellen in der Spalte sind ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Gesamt/Durchschnitt** und drücken Sie Strg+A: Die gesamte Zeile ist ausgewählt.

Maus oder Touchpad ziehen

- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach rechts, links, oben, unten oder eine beliebige Kombination von Richtungen ziehen. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt** und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach oben oder unten ziehen. Der Zellbereich in der Spalte ist ausgewählt.
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Gesamt/Durchschnitt** und halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, während Sie die Maus nach links oder rechts ziehen. Die gesamte Zeile ist ausgewählt.

Sie müssen die Zeile **Gesamt/Durchschnitt** und die Spalte **Zeittakt** separat auswählen. Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden.

Umschalt+Mausklick

- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Zelle im Raster. Klicken Sie mit der Maus auf eine beliebige Stelle im Raster, oben oder unten. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Spalte **Zeittakt**. Klicken Sie mit der Maus auf eine beliebige Stelle in der Spalte, oben oder unten. Der Zellbereich ist ausgewählt.
- Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Zeile **Gesamt/Durchschnitt**. Klicken Sie mit der Maus an eine beliebige Stelle in der Spalte, rechts oder links. Die gesamte Zeile ist ausgewählt.

Sie müssen die Zeile **Gesamt/Durchschnitt** und die Spalte **Zeittakt** separat auswählen. Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden.

Strg+C, Strg+V

Wählen Sie Zellen im Raster aus und drücken Sie:

- Strg+C, um Werte in das Raster zu kopieren. Die Meldung *In Zwischenablage kopiert* wird angezeigt. Klicken Sie auf **X**, um das Fenster zu schließen.
- Strg-V zum Einfügen von Werten in eine Excel-Tabelle oder einen Texteditor wie Notepad.

Wenn mehr Zellen kopiert werden als Zellen zum Einfügen vorhanden sind, erweitert WFM die Anzahl der Zellen/Spalten/Zeilen, um die einzufügenden Daten aufzunehmen.

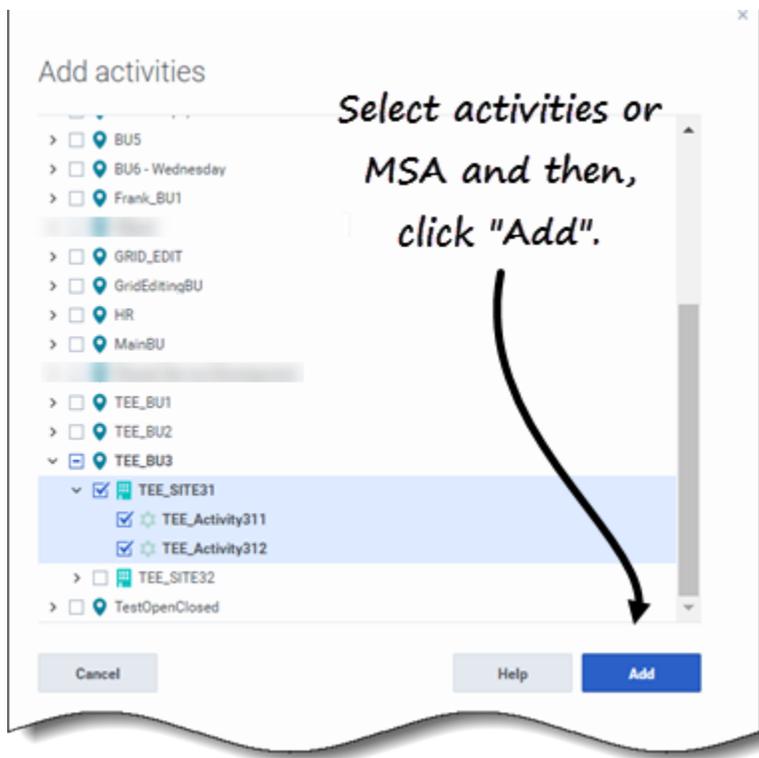
Allgemeine Prognoseaufgaben

In einigen Fällen können Sie mit Workforce Management (WFM) dieselbe Aufgabe in mehr als einer Prognoseansicht ausführen. In diesem Thema finden Sie Beschreibungen und Verfahren, die Ihnen beim Ausführen dieser allgemeinen Aufgaben helfen.

Hinzufügen und Entfernen von Aktivitäten in Prognosen

Fügen Sie Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten (MSA) in offenen Szenarien hinzu oder entfernen Sie sie, indem Sie die Symbole **Aktivitäten hinzufügen** und **Aktivitäten entfernen** in der Symbolleiste in allen Szenarioansichten (Volumen, Belegschaft, Schrumpfung) verwenden.

Hinzufügen von Aktivitäten oder MSA



So fügen Sie einer vorhandenen Prognose Aktivitäten oder MSA hinzu:

1. Öffnen Sie ein Szenario.

2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Aktivitäten hinzufügen**.
Das Dialogfeld Aktivitäten hinzufügen wird geöffnet.



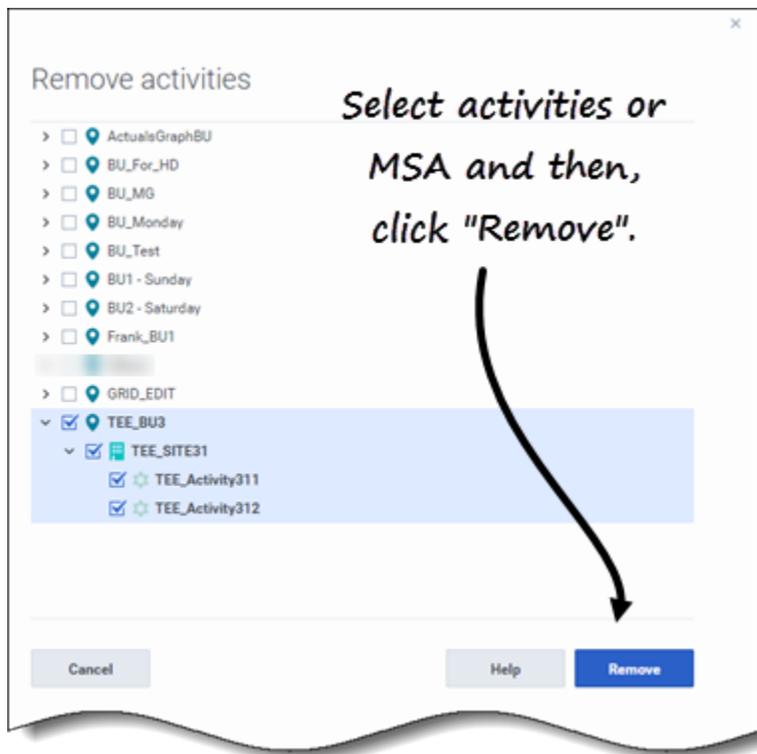
3. Erweitern Sie die Baumstruktur, um die Aktivitäten auszuwählen, die Sie hinzufügen möchten.
Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

5. Wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie jederzeit auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Entfernen von Aktivitäten oder MSA



So entfernen Sie Aktivitäten oder MSA aus einer vorhandenen Prognose:

1. Öffnen Sie ein Szenario.

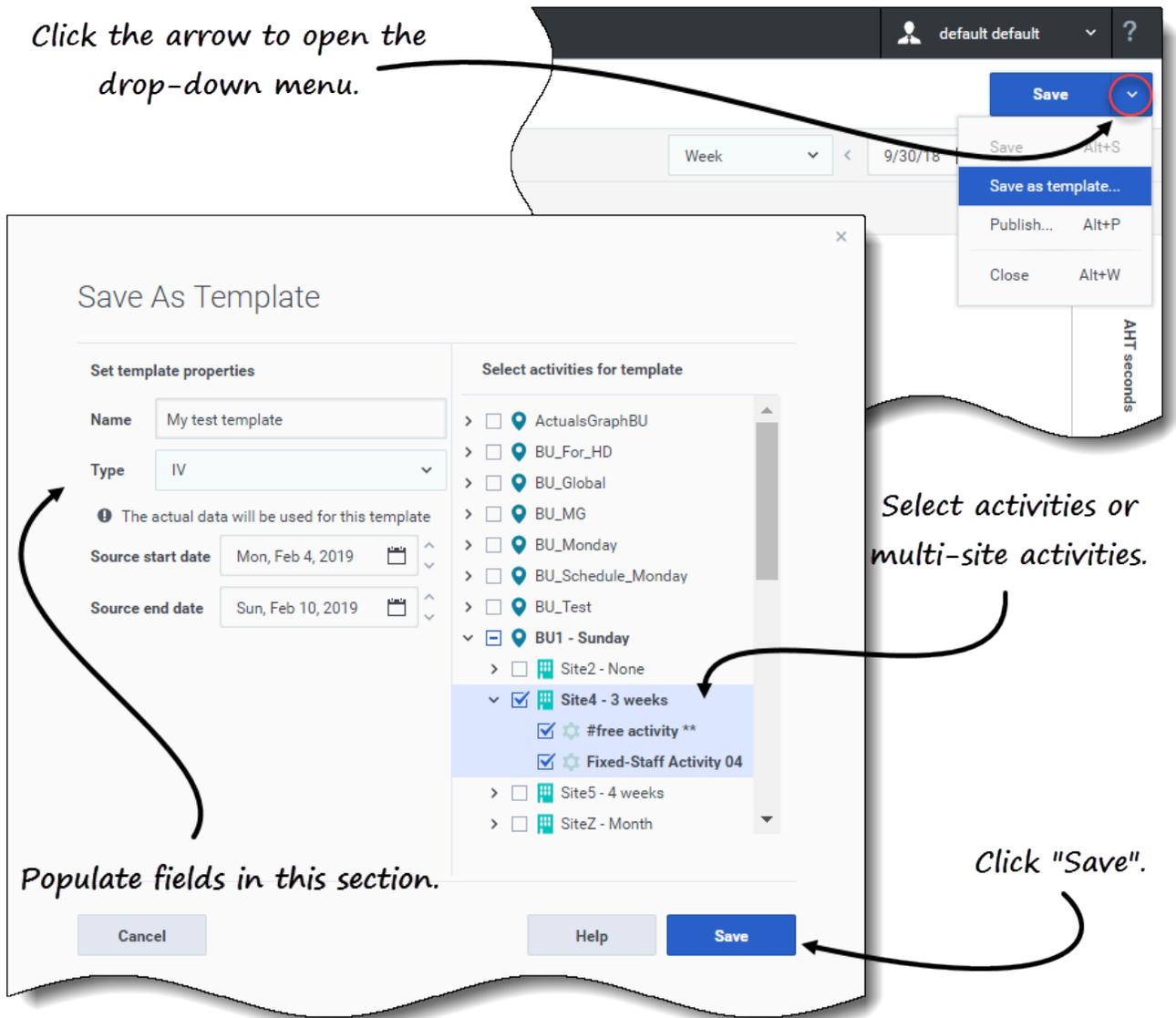


2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Aktivitäten entfernen**.
Das Dialogfeld Aktivitäten entfernen wird geöffnet.
3. Erweitern Sie die Baumstruktur, um die Aktivitäten auszuwählen, die Sie entfernen möchten.
Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.
5. Wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie jederzeit auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Speichern von Prognosen als Vorlagen

Sie können Daten in einem vorhandenen Szenario oder einer Master-Prognose wiederverwenden, indem Sie den Assistenten **Als Vorlage speichern** verwenden, um eine Prognosevorlage zu erstellen. Sie können diesen Assistenten in allen Szenarien- und Master-Prognose-Ansichten verwenden.



So speichern Sie die Prognose als Vorlage:

1. Öffnen Sie ein Szenario oder eine Master-Prognose.

Wählen Sie im Bereich **Objekte** eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität (MSA) aus.

1. **Dadurch wird die Option Als Vorlage speichern aktiviert.**
2. Klicken Sie rechts oben in der Ansicht auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Speichern**.
3. Wenn das Listenfeld geöffnet wird, wählen Sie **Als Vorlage speichern....**
Das Dialogfeld Als Vorlage speichern wird geöffnet.
4. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die neue Vorlage ein.
5. Wählen Sie die Vorlagenart aus dem Listenfeld **Typ** aus (**IV** oder **AHT**, wenn in der **Volumenansicht**

geöffnet).

Dieses Feld hat einen vorausgefüllten Wert, der nicht geändert werden kann, wenn Sie dieses Dialogfeld in der Ansicht Belegschaft oder Schrumpfung öffnen.

6. Wählen Sie das **Quellstartdatum** und **Quellenddatum** aus oder geben Sie sie in die entsprechenden Felder im Bereich Quelldatumswerte ein.
7. Erweitern Sie die Liste der Objekte auf der rechten Seite, um Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten auszuwählen, die für diese Vorlage verwendet werden sollen, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wenn der Speichervorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.
Die neue Prognosevorlage wird in der Vorlagenansicht angezeigt.
9. Klicken Sie alternativ auf **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen und das Dialogfeld zu schließen.

Kommentieren in Prognosen

Hinzufügen, lesen, bearbeiten, löschen und **sortieren** Sie Kommentare in Szenarien oder Master-Prognosen mithilfe des Dialogfelds **Kommentare**. Sie können diesen Dialog in allen Szenarien- und Master-Prognose-Ansichten öffnen.

Tipp

Kommentare, die im Prognosemodul Web für Supervisoren (klassisch) hinzugefügt wurden, sind in diesem Prognosemodul nicht sichtbar und umgekehrt.

Hinzufügen, Öffnen und Lesen von Kommentaren

The screenshot shows the 'Forecast - comments testing' window in Workforce Management Supervisor. It features a left-hand 'Activities' tree, a central grid for 'Interaction Volumes #', and a right-hand 'Comments' panel. Handwritten annotations include:

- 'Select cell in the preferred date column.' pointing to a cell in the grid.
- 'After adding comments, these indicators appear in the grid.' pointing to a red circle in the grid.
- 'Click to add comments.' pointing to the 'Add comment' button in the comments panel.
- 'Enter comments.' pointing to the text input field in the comment dialog.

Time step	Sun Jan 27		Mon Jan 28	
	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #
Daily total	0	0.00	0	0.00
12:00 AM	-	-	-	-
12:15 AM	-	-	-	-
12:30 AM	-	-	-	-
12:45 AM	-	-	-	-
1:00 AM	-	-	-	-
1:15 AM	-	-	-	-
1:30 AM	-	-	-	-
1:45 AM	-	-	-	-
2:00 AM	-	-	-	-
2:15 AM	-	-	-	-

So fügen Sie Kommentare zu einer Prognose hinzu:

1. Öffnen Sie ein Szenario oder eine Master-Prognose-Ansicht.
2. Erweitern Sie im Bereich **Objekte** die Baumstruktur und wählen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus.

3. Wählen Sie im Raster eine Zelle in der Datumsspalte aus, in der Sie Kommentare hinzufügen möchten.

4. Klicken Sie oben rechts in der Ansicht auf **Kommentare** .
Der Bereich Kommentar wird geöffnet.

5. Klicken Sie auf **Kommentare hinzufügen**.

6. Geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein (maximal 2000 Zeichen) und klicken Sie auf **Kommentar**.
Der Kommentar wird auf der Registerkarte Ausgewählt angezeigt.

Nach dem Hinzufügen von Kommentaren für ein bestimmtes Datum:

- Wenn der ausgewählte Zeitraum wöchentlich ist, wird die Spaltenüberschrift im Raster gelb angezeigt. Ein Dreieck oben rechts zeigt an, dass Kommentare zu diesem Datum vorhanden sind.
- Wenn der ausgewählte Zeitraum monatlich oder jährlich ist, werden die Zellen in der Zeile für dieses Datum gelb mit dem Dreieck oben rechts angezeigt.
- Oben rechts in der Ansicht zeigt das Symbol **Kommentare** die Gesamtzahl der Kommentare in Rot für die ausgewählte Aktivität oder Multi-Site-Aktivität an.

Um Kommentare zu lesen, öffnen Sie den Bereich **Kommentare** auf zwei Arten:

1. Klicken Sie auf das Dreieck in der Datumzelle.
Die Registerkarte Ausgewählt wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie eine Aktivität aus und klicken Sie dann oben rechts in der Ansicht auf **Kommentare**.
Die Registerkarte Alle Kommentare wird standardmäßig geöffnet. Wenn für die ausgewählte Aktivität keine Kommentare vorhanden sind, wird die Meldung Keine Kommentare angezeigt.

Wenn Sie einen Bereich von Datumzellen auswählen, wird die Registerkarte **Ausgewählt** mit den Kommentaren für das erste ausgewählte Datum geöffnet. Wenn Sie eine Datumzelle ohne Kommentare auswählen, wird die Registerkarte **Ausgewählt** mit *Keine Kommentare* geöffnet.

Wenn ein Kommentar mehr als drei Textzeilen enthält, klicken Sie auf den unterstrichenen Link **Mehr**, um den gesamten Kommentar anzuzeigen. Klicken Sie auf **Weniger**, um es zu minimieren.

Schließen Sie den Bereich **Kommentare**, indem Sie auf das **X** oben rechts im Bereich klicken.

Bearbeiten, Löschen und Sortieren von Kommentaren



So bearbeiten Sie Kommentare:

1. **Öffnen** Sie den Bereich **Kommentare**.
2. Klicken Sie in dem Kommentar, den Sie bearbeiten möchten, auf **Aktionen** , um das Listenfeld zu

öffnen.

3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Wenn das Textfeld geöffnet wird, bearbeiten Sie den Kommentar.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können nur die von Ihnen erstellten Kommentare bearbeiten. Wenn Sie auf einen von einer anderen Person erstellten Kommentar klicken, ist **Löschen** die einzige Option, die im Menü **Aktionen** angezeigt wird.

So löschen Sie Kommentare:

1. **Öffnen** Sie den Bereich **Kommentare**.
2. Klicken Sie in dem Kommentar, den Sie löschen möchten, auf **Aktionen**, um das Listenfeld zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Wenn Sie aufgefordert werden, den Löschvorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Löschen**.

So sortieren Sie Kommentare:

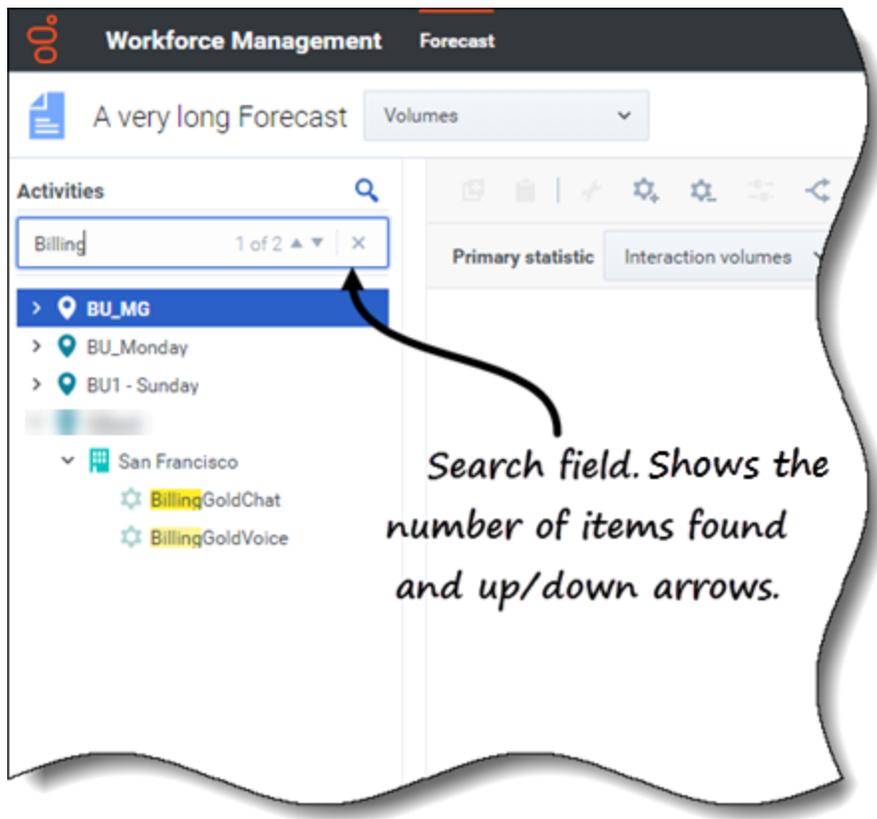
1. **Öffnen** Sie den Bereich **Kommentare**.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die Sie sortieren möchten.
3. Klicken Sie im Feld **Sortieren nach** auf den Abwärtspfeil, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie eines von vier Sortierkriterien aus: **Neue zuerst**, **Ältere zuerst**, **Benutzer, aufsteig.** oder **Benutzer, absteig.**
Die Kommentarliste wird nach den ausgewählten Kriterien sortiert.

Das Feld **Sortieren nach** ist nur sichtbar, wenn die Registerkarte zwei oder mehr Kommentare enthält. Wenn Sie **Benutzer, aufsteig.** oder **Benutzer, absteig.** auswählen, werden Kommentare nach dem Namen des Benutzers in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert. **Neue zuerst** ist die Standardsortierreihenfolge.

Klicken Sie jederzeit auf **Abbrechen**, um die Aktion beim Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Kommentaren abzubrechen.

Verwenden der Suche zum Finden von Objekten

Suchen Sie schnell nach Aktivitäten in den Ansichten Szenarien und Master-Prognosen, indem Sie die Suche im Bereich Objekte verwenden. Klicken Sie oben im Objektbereich auf das Symbol , um das Suchfeld ein- oder auszublenden. Sie können diese Suchfunktion in allen Szenarien- und Master-Prognose-Ansichten verwenden.



So verwenden Sie die Suche, um Objekte schnell zu finden:

1. Öffnen Sie eine der Szenarien- oder Master-Prognose-Ansichten.
2. Wenn Sie sich in der Ansicht **Szenarien** befinden, klicken Sie auf das Menü **Aktionen**  und öffnen Sie ein Szenario.
3. Klicken Sie im Bereich **Objekte** auf **Suchen** . **Das Feld Suchen wird angezeigt.**
4. Geben Sie die Suchkriterien ein. Zum Beispiel den Namen eines Objekts (Geschäftsbereich, Standort, Aktivität, Multi-Site-Aktivität). **WFM hebt jeden übereinstimmenden Text während der Eingabe hervor.**
5. Klicken Sie auf **Eingabe**. **WFM erweitert die Liste, um die Anzahl der gefundenen übereinstimmenden Objekte anzuzeigen, und zeigt die Anzahl der übereinstimmenden Elemente im Suchfeld zusammen mit Aufwärts-/Abwärtspfeilen an.**
6. Klicken Sie auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil, bis Sie das gesuchte Objekt gefunden haben.
7. Klicken Sie auf **x**, um das Feld **Suchen** zu löschen und eine neue Suche zu starten.

Wenn WFM keine Übereinstimmungen für die von Ihnen eingegebenen Suchkriterien findet, zeigt WFM **0 von 0** gefundene Treffern an und kein Text wird in der Liste der Objekte hervorgehoben.

Master-Prognosen

Tipp

Auf dieser Seite werden Master-Prognosen in der neuen Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#), einschließlich der Master-Prognose, beschreibt.

Die WFM-Master-Prognose besteht aus den Volumen und den Belegschaftsdaten, die auf veröffentlichten [Prognoseszenarien](#) aufbauen. In diesen Ansichten finden Sie Folgendes:

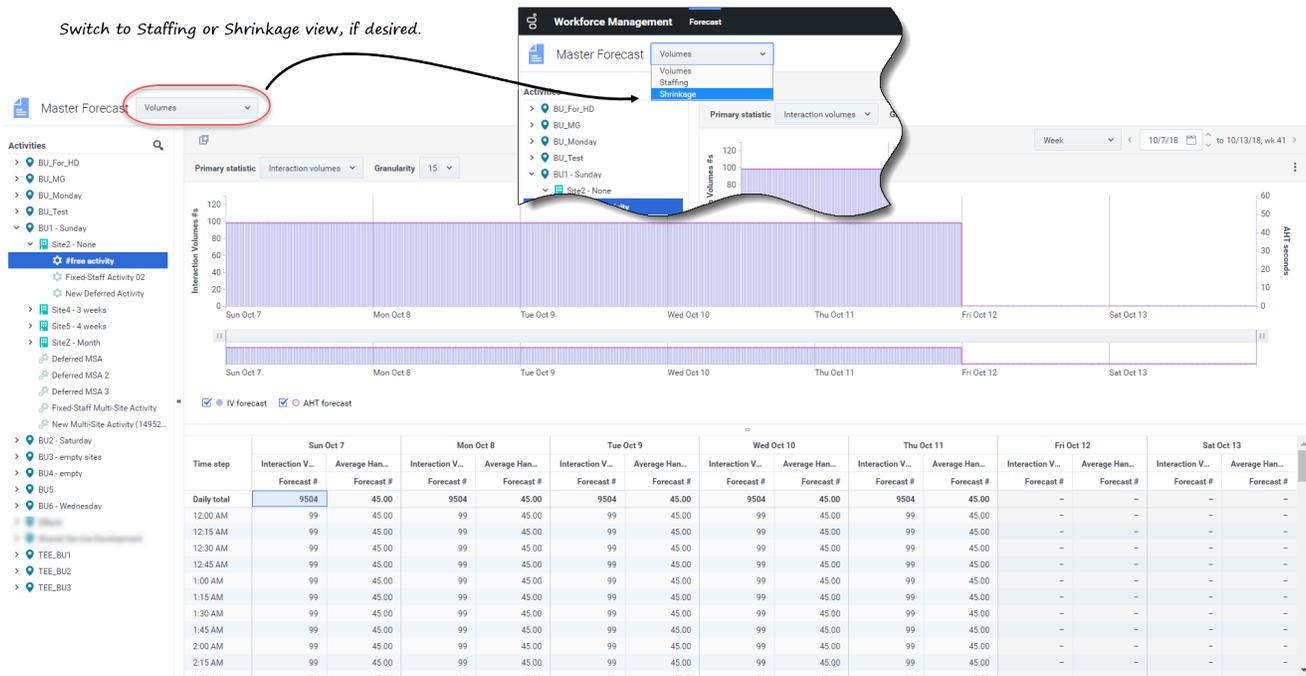
- **Master-Prognose Volumen:** Daten zu Interaktionsvolumen (IV) und durchschnittlicher Bearbeitungszeit (AHT).
- **Master-Prognose Belegschaft:** Berechnete und erforderliche Belegschaftsdaten.
- **Master-Prognose Schrumpfung:** Überhangdaten, die von WFM bei der Einsatzplanung zur Prognose der Schrumpfung verwendet werden.

Beachten Sie, dass die Ansicht **Prognose > Szenarien** auch die Ansichten **Volumen**, **Belegschaft** und **Schrumpfung** enthält. Diese Ansichten sind ähnlich, unterscheiden sich jedoch in gewisser Weise von den Master-Prognose-Ansichten. Sie können beispielsweise mehrere Prognoseszenarien erstellen, die Daten zu Volumen, Belegschaft und Schrumpfungsdaten enthalten, bevor Sie eines auswählen, das für die Veröffentlichung in der Master-Prognose optimal ist.

Anzeigen der Volumendaten

Verwenden Sie die Ansicht **Prognosevolumen** in der Master-Prognose, um die Daten zum Interaktionsvolumen (IV) und zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT) anzuzeigen. Wenn Sie in dieser Ansicht ein Objekt auswählen, wird das Startdatum unabhängig von Ihren Gebietsschemaeinstellungen durch die Wochenstarttag-Einstellung des ausgewählten Geschäftsbereichs bestimmt.

Diese Ansicht bietet standardmäßige [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#) und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.



So öffnen Sie die Ansicht **Volumen** in der Master-Prognose:

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste **Prognose > Volumen** aus.
2. Erweitern Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Geschäftsbereich, um einen Standort, eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.

In der Ansicht wird ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Volumendaten angezeigt werden, können Sie das Listenfeld **Zeitraum**, die Schieberegler (unter dem Diagramm) oder die **Granularität** und **Datumsauswahl** oben im Fenster anpassen, um die für die Prognose verwendeten anzuzeigen.

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf dieselbe Weise an.

Sie können die Belegschafts- oder Schrumpfungsdaten in der Master-Prognose anzeigen, indem Sie im Listenfeld oben links in dieser Ansicht **Belegschaft** oder **Schrumpfung** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

Choose primary statistic.

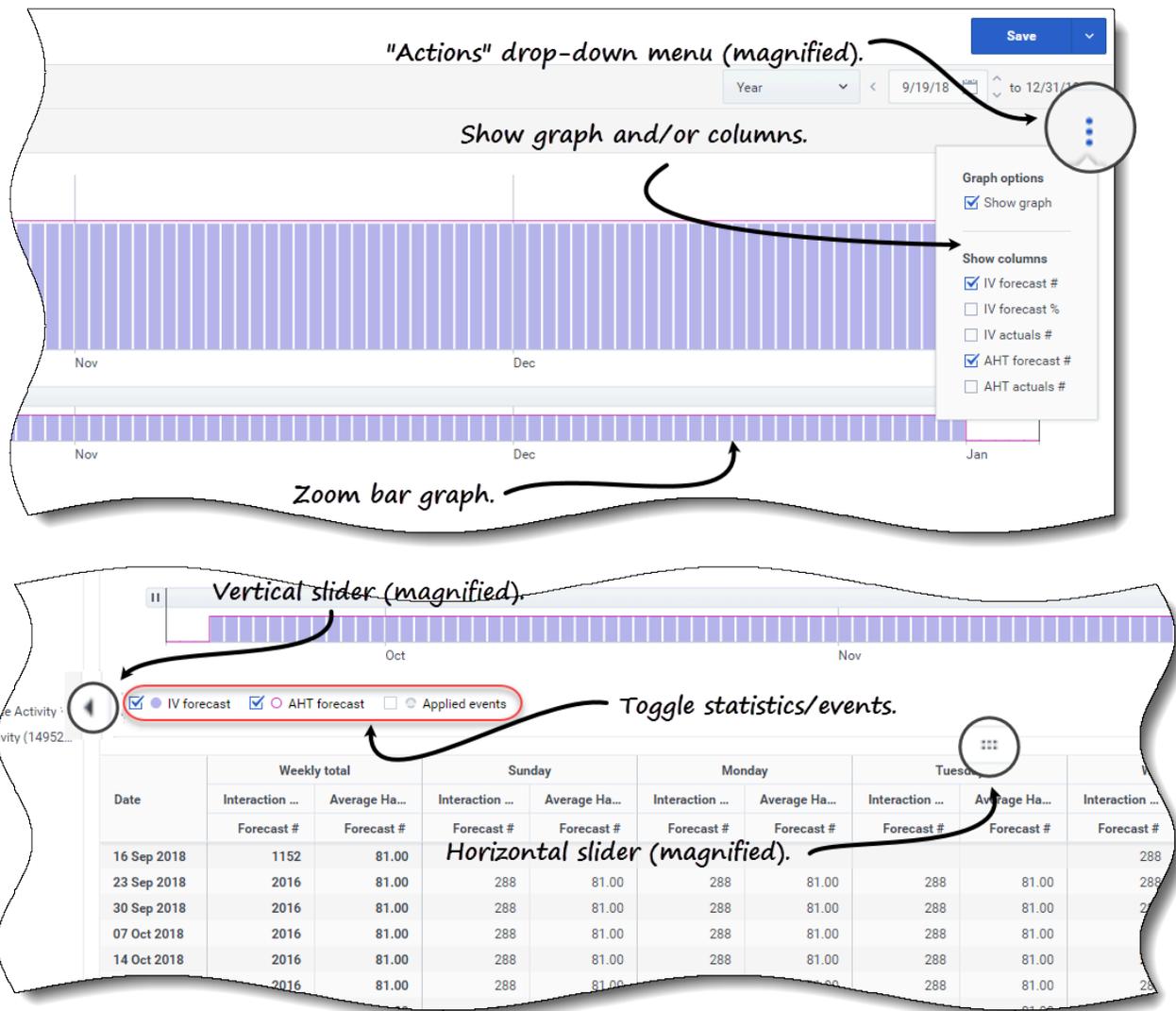
Choose granularity.

Choose period

Verwenden Sie in dieser Ansicht die folgenden Steuerelemente, um die Datenanzeige anzupassen:

- **Listenfeld Primäre Statistik:** Wählen Sie die Statistik aus, die als Primärstatistik angezeigt werden soll, indem Sie **Interaktionsvolumen (IV)** oder **AHT** (durchschnittliche Bearbeitungszeit) auswählen. Die Primärstatistik wird als Balken im Diagramm und die Sekundärstatistik als rote Linie angezeigt.
- **Listenfeld Granularität:** Wählen Sie **Monat** oder **Jahr** aus, um die Granularität auf **Tag** anzupassen. Wählen Sie **Woche** aus, um den Zeitbereich jeder Zeile weiter anzupassen, indem Sie **15**, **30** oder **60** (Minuten) aus dieser Liste auswählen.
- **Listenfeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen. Wenn der ausgewählte Standort einen konfigurierten Planungszeitraum hat, können Sie auch **Planungszeitraum** auswählen.
- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln. Die Wochennummer wird

hier auch angezeigt, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist.



-  **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm bzw. die Tabelle zu ändern:
 - **Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.
 - **Spalten anzeigen:** Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an bzw. blenden Sie sie aus, indem Sie die folgenden Kontrollkästchen aktivieren/deaktivieren:
 - **IV-Prognose Anzahl**
 - **IV-Prognose %**
 - **Anz. der tatsächlichen IV**
 - **AHT-Prognose Anzahl**

- **Anz. der tatsächlichen AHT**

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Ansicht, um das Listenfeld zu schließen.

- **Kontrollkästchen Statistik/Ereignisse ein-/ausschalten:** Schalten Sie unter dem Diagramm eine Statistik oder angewendete Ereignisse ein oder aus. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren oder auf das Optionsfeld klicken, wird es aktiviert, wobei die Primärstatistik als Balken, die Sekundärstatistik als rote Linie und angewendeten Ereignisse als gestreifte orange Linie angezeigt werden. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren oder auf das Optionsfeld klicken, wird es deaktiviert und die Statistik oder das Ereignis im Diagramm unsichtbar gemacht. Wenn es aktiviert ist, ist das Optionsfeld der Primärstatistik hellblau und die Schaltfläche **Angewendete Ereignisse** ist gelb.

Tipp

Angewendete Ereignisse sind Ereignisse, die zu Überlagerungen hinzugefügt wurden, und die orange gestreifte Linie stellt den Beginn der Ereigniswirkung für diesen Zeitraum dar.

Link to video

Sehen Sie sich das Video an, das zeigt, wie die folgenden Funktionen (hier beschrieben und in den Grafiken oben gezeigt) funktionieren. Die in der ersten Hälfte des Videos beschriebene Funktion „Glättendes Diagramm“ ist in den Master-Prognose-Ansichten nicht verfügbar:

- **Schieberegler:** Ziehen Sie den vertikalen Schieberegler nach links/rechts, um das Diagramm, die Zoomleiste, das Raster bzw. den Bereich **Objekte** anzuzeigen/auszublenden. Klicken Sie auf die Pfeile im vertikalen Schieberegler, um die Größe des Bereichs **Objekte** zu ändern. Ziehen Sie den horizontalen Schieberegler nach oben und unten, um die Grafik oder das Raster anzuzeigen/auszublenden.
- **Zoombalkendiagramm:** Verwenden Sie die Zoombalkenziehpunkte, um den Fokus im Diagramm zu verkleinern/zu erweitern, indem Sie den Ziehpunkt nach links/rechts schieben. Sie können auf mindestens einen Tag zoomen. Nachdem Sie den Fokus eingeeengt haben, platzieren Sie Ihren Cursor über dem Diagramm und ändern Sie den Zoombereich, indem Sie ihn nach links oder rechts ziehen und ablegen. Wenn Sie beispielsweise den Fokus auf Sonntag, Montag und Dienstag beschränken, ihn aber ändern möchten, ziehen Sie den Zoom nach rechts und legen Sie ihn auf Dienstag, Mittwoch, Donnerstag ab.

Auslesen der Volumendaten

Das Diagramm zeigt die Statistiken, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Granularität, die Sie vorher gewählt haben. Die vertikale Achse zeigt links die Primärstatistik und rechts die Sekundärstatistik an. Die horizontale Achse zeigt die unterschiedlichen Einheiten für die beiden Statistiken an.

Informationen zu den Volumendaten finden Sie unter [Lesen der Daten](#) im Thema **Szenario > Volumen**.

Bearbeiten der Volumendaten

Im Raster **Master-Prognose > Volumen** können Sie mit WFM nur Werte in den Ist-Spalten bearbeiten (**Ist-IV** und **Ist-AHT**). Sie können Zeittakte und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist, und wöchentliche und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist.

Sie müssen über die Prognose-Zugriffsberechtigung **Verlaufsdaten bearbeiten** verfügen, um Werte in den Spalten „Ist“ zu bearbeiten.

Beachten Sie beim Ändern des Zeitraums, der Granularität bzw. der Werte im Raster, dass die Tagesgesamtwerte aggregierte Werte für einen Zeitraum von 24 Stunden sind. Dies bedeutet, dass sich die Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte automatisch anpassen und entsprechend der ursprünglichen Volumenverteilung für jeden Wochentag oder jede Woche des Monats/Jahres neu verteilt werden.

Informationen zu Bearbeitungsmodi und -verfahren finden Sie unter [Bearbeiten von Daten im Raster](#) im Thema **Szenarien > Volumen**.

Kopieren und Einfügen der Volumendaten

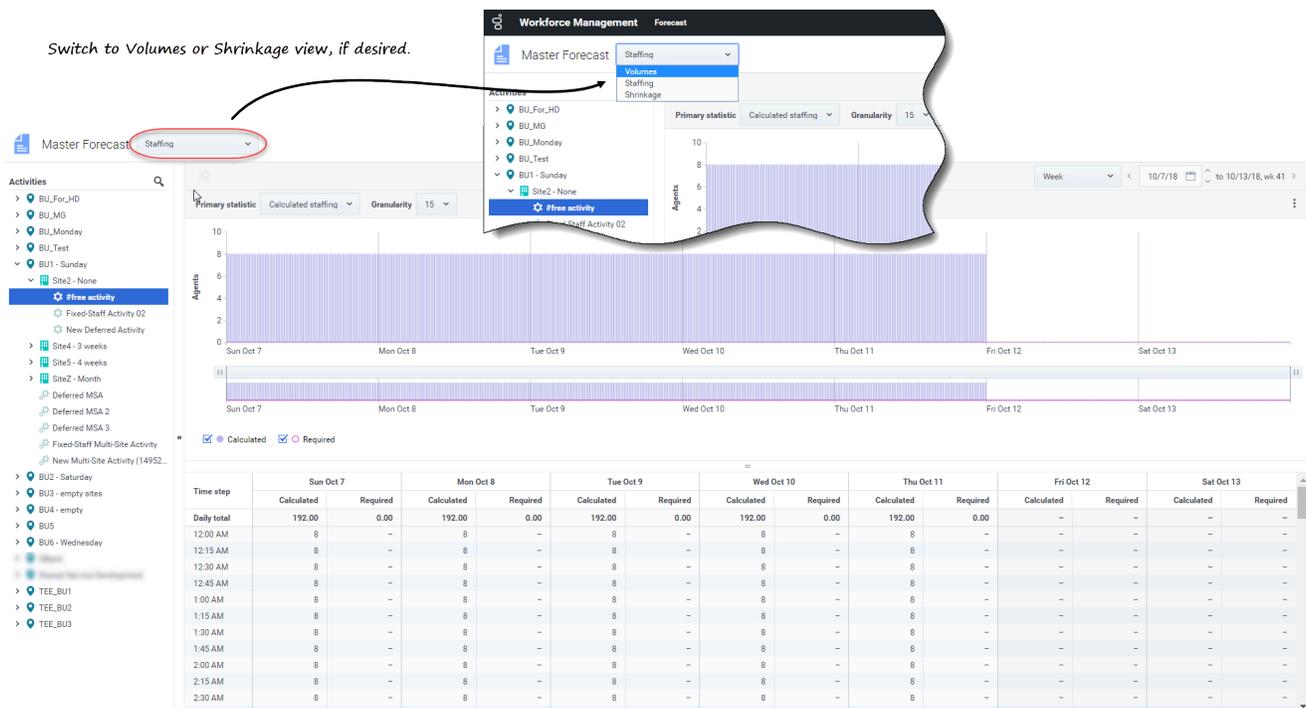
Im Raster **Master-Prognose > Volumen** können Sie mit WFM nur Werte in die/aus den tatsächlichen Spalten kopieren und einfügen (**Ist-IV** und **Ist-AHT**). Wenn Sie beim Auswählen von Daten zum Einfügen Zellen in nicht bearbeitbaren Spalten auswählen, z. B. **IV-Prognose Anzahl**, werden nur die Zellen in den Spalten **Ist Anzahl** eingefügt.

Sie müssen über die Prognose-Zugriffsberechtigung **Verlaufsdaten bearbeiten** verfügen, um Daten in diese Ansicht kopieren/einfügen zu können.

Weitere Informationen zum Kopieren und Einfügen von Volumendaten finden Sie unter [Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen](#).

Anzeigen der Belegschaftsdaten

Verwenden Sie die Ansicht **Prognose Belegschaft** in der Master-Prognose, um die erforderlichen und berechneten Belegschaftsdaten anzuzeigen. Diese Ansicht bietet standardmäßige [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#) und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.



So öffnen Sie die Ansicht **Belegschaft** in der Master-Prognose:

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste **Prognose > Belegschaft** aus.
2. Erweitern Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Geschäftsbereich, um einen Standort, eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.

In der Ansicht wird ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Belegschaftsdaten angezeigt werden, können Sie das Listenfeld **Zeitraum**, die Schieberegler (unter dem Diagramm) oder die **Granularität** und **Datumsauswahl** oben im Fenster anpassen, um die für die Prognose verwendeten anzuzeigen.

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf dieselbe Weise an.

Sie können die Volumen- oder Schrumpfungsdaten in der Master-Prognose anzeigen, indem Sie im Listenfeld oben links in dieser Ansicht **Volumen** oder **Schrumpfung** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

The image consists of three overlapping screenshots of the 'Forecast' application interface, illustrating how to configure data display settings. The top screenshot shows the 'Primary statistic' dropdown menu with 'Calculated staffing' selected. The middle screenshot shows the 'Granularity' dropdown menu with '15' selected. The bottom screenshot shows the 'Zeitraum' (Period) dropdown menu with 'Month' selected. Handwritten annotations with arrows point to these specific settings.

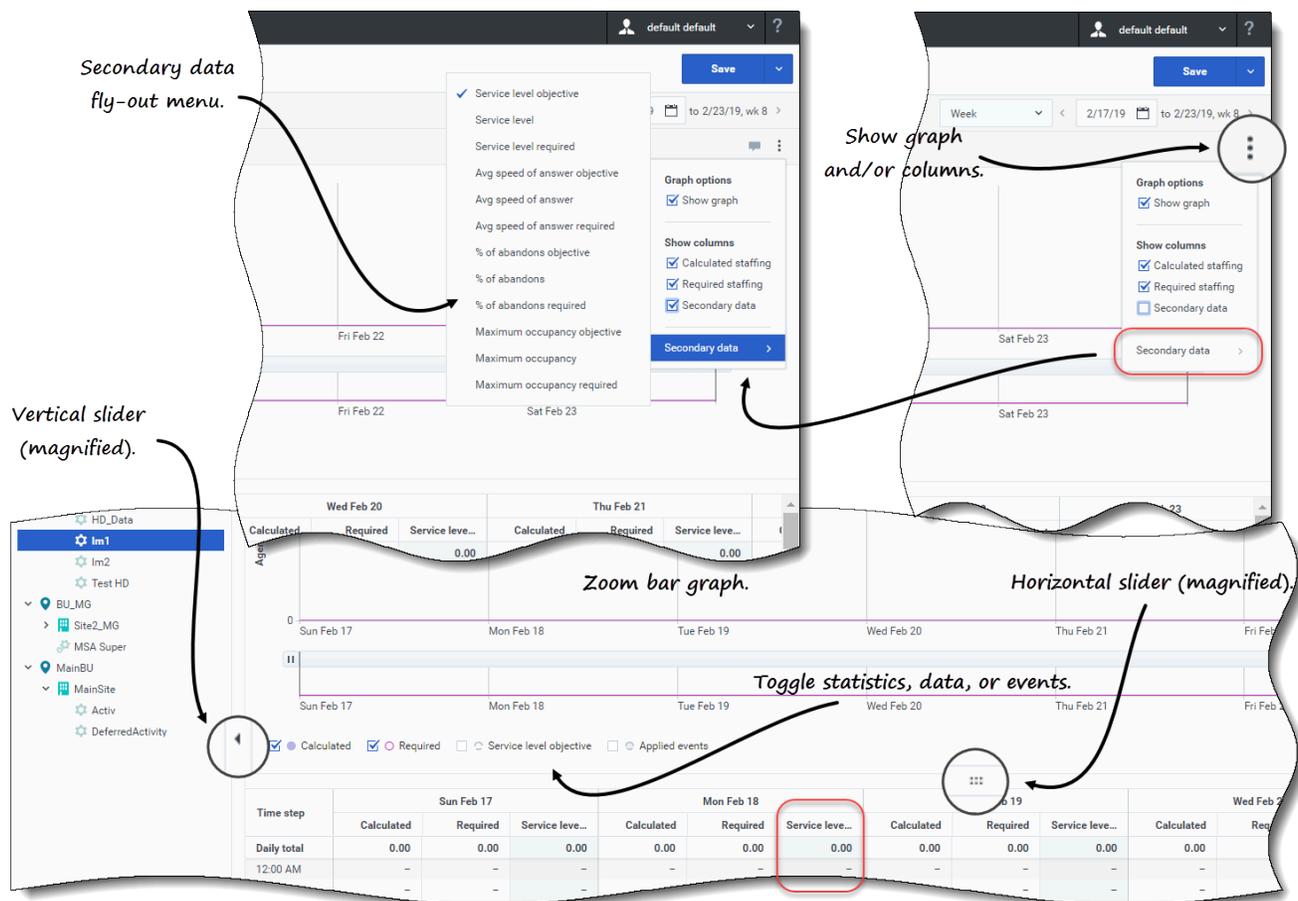
Choose primary statistic.

Choose granularity.

Choose period

Verwenden Sie in dieser Ansicht die folgenden Steuerelemente, um die Datenanzeige anzupassen:

- **Listenfeld Primäre Statistik:** Wählen Sie die Statistik aus, die als Primärstatistik angezeigt werden soll, indem Sie **Berechnete Belegschaft** oder **Erforderliche Belegschaft** auswählen. Die Primärstatistik wird als Balken im Diagramm und die Sekundärstatistik als rote Linie angezeigt.
- **Listenfeld Granularität:** Wählen Sie **Monat** oder **Jahr** aus, um die Granularität auf **Tag** anzupassen. Wählen Sie **Woche** aus, um die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) anzupassen.
- **Listenfeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen. Wenn der ausgewählte Standort einen konfigurierten Planungszeitraum hat, können Sie auch **Planungszeitraum** auswählen.
- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln.



- ⋮ **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm bzw. die Tabelle zu ändern:
 - Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.
 - Spalten anzeigen:** Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an bzw. blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft** oder **Sekundäre Daten** aktivieren/deaktivieren.
 - Sekundäre Daten:** Klicken Sie auf dieses Element, um ein Mouseover-Menü zu öffnen, das alle Sekundärdatentypen auflistet, die im Diagramm und im Raster angezeigt werden können. **Wenn Sekundäre Daten im Abschnitt Spalten anzeigen aktiviert ist, ist der Datentyp, den Sie aus dem Mouseover-Menü auswählen, der Name der Spalte, die im Raster und der Optionsschaltfläche/des Kontrollkästchen unter dem Diagramm angezeigt wird, und er wird als Y-Achsen-Statistik angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Sekundärdaten zur Belegschaft.**
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Ansicht, um das Listenfeld zu schließen.**
- Aktiviert Kontrollkästchen:** Schalten Sie unter der Grafik eine Statistik (**Berechnet**, **Erforderlich**, **Sekundäre Daten**) oder Angewendete Ereignisse im Diagramm um. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren oder auf das Optionsfeld klicken, wird es aktiviert, und durch Deaktivieren des Kontrollkästchens oder Klicken auf das Optionsfeld wird es deaktiviert. Falls aktiviert, ist das Optionsfeld:
 - Berechnet**
 - Erforderlich**
 - Sekundäre Daten**
 - Angewendete Ereignisse**

- durchgehend blau und zeigt **Berechnet** an.
- in Magenta umrandet und zeigt **Erforderlich** an.
- mit einer gestrichelten violetten Linie umrandet und zeigt **Sekundäre Daten** an.
- mit einer gestrichelten gelben Linie umrandet und zeigt **Angewendete Ereignisse** an.

Sehen Sie sich das [Video](#) an, das zeigt, wie die [Schieberegler](#) und das [Zoombalkendiagramm](#) (in der obigen Grafik gezeigt) funktionieren. Die in der ersten Hälfte des Videos beschriebene Funktion „Glättendes Diagramm“ ist in den Ansichten **Master-Prognose** nicht verfügbar:

Auslesen der Belegschaftsdaten

Das Diagramm zeigt die Belegschaft, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Granularität, die Sie vorher gewählt haben. Die vertikale Achse gibt die Anzahl der Agenten in der Belegschaft an. Die horizontale Achse zeigt verschiedene Einheiten für die Belegschaftsdaten.

Informationen zum Lesen und Verstehen der Belegschaftsdaten finden Sie unter [Lesen der Daten](#) im Thema **Szenario > Belegschaft**.

Anzeigen der sekundären Belegschaftsdaten

In der Ansicht **Master-Prognose > Belegschaft** können Sie Sekundärdaten in der Grafik und im Raster in beliebiger Granularität (Tag, 15, 30, 60 Minuten) und für jeden Zeitraum (Woche, Monat, Jahr) anzeigen. Beachten Sie, dass die Sekundärdatenspalte im Raster schreibgeschützt ist und Aktivitäten mit fester Belegschaft und Multi-Site-Aktivitäten keine Sekundärdaten enthalten.

Das Anzeigen und Ansehen von Sekundärdaten in der Ansicht **Master-Prognose > Belegschaft** erfolgt wie im Thema [Szenarien Belegschaft](#) beschrieben.

Bearbeiten der Belegschaftsdaten

Wenn Sie in Master-Prognose-Ansichten den Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt haben, können Sie auf die Zellen **Wöchentliche Gesamtwerte** im Raster klicken und den dortigen Wert bearbeiten. Informationen zu Bearbeitungsmodi und -verfahren finden Sie unter [Bearbeiten von Daten im Raster](#) im Thema **Szenarien > Belegschaft**.

Kopieren und Einfügen der Belegschaftsdaten

Im Raster **Master-Prognose > Belegschaft** können Sie mit WFM Werte aus den Spalten **Berechnet** und **Erforderlich** kopieren und in externe Dokumente wie Excel oder Notepad einfügen. Sie können in dieser Ansicht keine Daten einfügen.

Weitere Informationen zum Kopieren und Einfügen von Belegschaftsdaten finden Sie unter [Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen](#).

Anzeigen der Schrumpfungsdaten

Verwenden Sie die Ansicht **Prognose Schrumpfung** in der Master-Prognose, um die Überhangdaten anzuzeigen, die WFM verwendet, um die Schrumpfung während der Planung zu prognostizieren. Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.

Switch to Volumes or Staffing view, if desired.

Time step	Sun Feb 10	Mon Feb 11	Tue Feb 12	Wed Feb 13	Thu Feb 14	Fri Feb 15	Sat Feb 16
Daily total	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12:00 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12:15 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12:30 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12:45 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
1:00 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
1:15 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
1:30 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
1:45 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2:00 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2:15 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2:30 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2:45 AM	-	-	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

So öffnen Sie die Ansicht **Schrumpfung** in der Master-Prognose:

1. Wählen Sie in der Navigationsleiste **Prognose > Schrumpfung** aus.
2. Erweitern Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Geschäftsbereich, um einen Standort, eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.

In der Ansicht wird ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Schrumpfungsdaten und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Schrumpfungsdaten angezeigt werden, können Sie das Listenfeld **Zeitraum** die Schieberegler (unter dem Diagramm) oder die **Granularität** und **Datumsauswahl** oben im Fenster anpassen, um die für die Prognose verwendeten anzuzeigen.

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf dieselbe Weise an.

Sie können die Volumen- oder Belegschaftsdaten in der Master-Prognose anzeigen, indem Sie im Listenfeld oben links in dieser Ansicht **Volumen** oder **Belegschaft** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften



Verwenden Sie in dieser Ansicht die folgenden Steuerelemente, um die Datenanzeige anzupassen:

- **Listefeld Schrumpfungstyp:** Wählen Sie den anzuzeigenden Schrumpfungstyp aus, indem Sie **Gesamtsumme**, **Gesamt geplant** oder **Gesamt ungeplant** auswählen.
- **Listefeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen. Wenn der ausgewählte Standort einen konfigurierten Planungszeitraum hat, können Sie auch **Planungszeitraum** auswählen.
- **Listefeld Granularität:** Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listefeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) an, wenn Sie **Woche** im Listefeld **Zeitraum** ausgewählt haben.

- **Zeitraum:** Verwenden Sie die **Datumsauswahl** (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln.
-  **Listenfeld Aktionen:** Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm bzw. die Tabelle zu ändern:
 - **Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.

Sehen Sie sich das **Video** an, das zeigt, wie die **Schieberegler** und das **Zoombalkendiagramm** (in der obigen Grafik gezeigt) funktionieren. Die in der ersten Hälfte des Videos beschriebene Funktion „Glättendes Diagramm“ ist in den Ansichten **Master-Prognose** nicht verfügbar:

Auslesen der Schrumpfungsdaten

Das Diagramm zeigt die Belegschaftsart, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Granularität, die Sie vorher gewählt haben. Die vertikale Achse gibt den Schrumpfungsprozentsatz an. Die horizontale Achse zeigt verschiedene Einheiten für die Schrumpfung.

Informationen zum Lesen und Verstehen der Schrumpfungsdaten finden Sie unter **Lesen der Daten** im Thema **Szenarien > Schrumpfung**.

Bearbeiten der Schrumpfungsdaten

Wenn Sie in Master-Prognose-Ansichten den Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt haben, können Sie auf die Zellen **Wöchentliche Gesamtwerte** im Raster klicken und den dortigen Wert bearbeiten. Informationen zu Bearbeitungsmodi und -verfahren finden Sie unter **Bearbeiten von Daten im Raster** im Thema **Szenarien > Schrumpfung**.

Kopieren und Einfügen der Schrumpfungsdaten

Im Raster **Master-Prognose > Schrumpfung** können Sie mit WFM Werte aus den Spalten im Raster kopieren und in externe Dokumente wie Excel oder Notepad einfügen. Sie können in dieser Ansicht keine Daten einfügen.

Weitere Informationen zum Kopieren und Einfügen von Schrumpfungsdaten finden Sie unter **Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen**.

Finden von Ereignisse in Prognosen

Finden Sie schnell Ereignisse für eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität, indem Sie das Suchdialogfeld **Ereignisse suchen** verwenden, das nur in der Ansicht **Master-Prognose > Volumen** verfügbar ist.

Wenn eine Suche **Ereignisse suchen** initiiert wird, durchsucht WFM Verlaufsdaten für jeden Zeitraum, der eine Anomalie darstellt. Beispiel: Die AHT war am 24. Mai 2008 zwischen 20 Uhr und 21 Uhr 500 % höher als die Verlaufsnorm für diese Stunden. Der Suchdialog **Ereignisse suchen**

kann diese Anomalie in den Verlaufsdaten schnell lokalisieren, wenn sie sonst schwer zu finden wäre.

Das Dialogfeld **Ereignisse suchen** wird mit der standardmäßig ausgewählten Option **Mögliche Ereignisse** geöffnet und enthält die Standardwerte für Statistik, Granularität sowie Start- und Enddaten basierend auf Primärstatistik, Granularität und Datumsbereich der Master-Prognosevolumen. Sie können jede dieser Standardeinstellungen ändern.

Verstehen der Ereignisarten

In dieser Hilfe werden drei Arten von Ereignissen erwähnt:

- Angewendete Ereignisse: Sie wenden diese an, wenn Sie Volumen erstellen. Diese Ereignisse sind gleich oder eine Teilmenge von **Vorhandene Ereignisse**.
- Vorhandene Ereignisse: Sie definieren oder fügen diese in der Ansicht **Überlagerungen** hinzu.
- Mögliche Ereignisse: WFM berechnet diese mithilfe der Funktion „Ereignisse suchen“ (in diesem Thema beschrieben) basierend auf Verlaufsdaten.

Bei Auswahl im Ergebnisbereich erscheinen **Mögliche Ereignisse** in einem gelben Balkendiagramm und **Vorhandene Ereignisse** in einem rosa gestreiften Balkendiagramm.

Ereignisse können sich manchmal überschneiden. Bewegen Sie in diesem Fall den Cursor über den sich überschneidenden oder nicht überschneidenden Bereich, um den Ereignisnamen und das Datum anzuzeigen.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (0)

Existing events (3)

Overlay [7]
New Event
11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [1]
5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [2]
6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Results for Existing events.

Start a new search.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

No events within the time range.

You do not have any overlay events

Find Events

< New search

Search Preview Hide Show

Statistic: IV

Granularity: Hours

Start date: 5/1/18

End date: 12/14/18

Threshold: 5%

Possible events (0)

Existing events (3)

Overlay [7]
New Event
11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [1]
5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [2]
6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Existing events

Show/hide search criteria.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Results for Possible events.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Possible events

New overlay New event

Create overlay or event.

default default

Save

The selected event displays in the graph.

Week < 4/2/18 to 4/8/18, wk 14 >

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

So suchen Sie Ereignisse in einer Prognose:

1. Öffnen Sie die Master-Prognose.
2. Erweitern Sie in der Ansicht **Volumen** im Bereich Objekte die Geschäftsbereiche und Standorte und wählen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste unter dem Datumsbereich auf **Ereignisse suchen** . **Das Dialogfeld Ereignisse suchen wird geöffnet.**
4. Behalten Sie die Standardeinstellungen bei oder wählen Sie den **Datentyp (IV, AHT)** und die **Granularität (Täglich, Stündlich)**, nach denen gesucht werden soll.
5. Behalten Sie die Standardeinstellungen bei oder wählen Sie ein **Startdatum** und **Enddatum** aus.
6. Geben Sie den **Schwellenwert**-Prozentsatz ein (zwischen 1 und 1000). **Das ist der Prozentwert der Abweichung (von den Verlaufsdaten), mit dem das zu suchende Ereignis gefunden werden kann.**
7. Klicken Sie auf **Ereignisse suchen**. **Wenn WFM die Suche abgeschlossen hat, zeigt das Dialogfeld die Ergebnisse in zwei Kategorien mit der Anzahl der gefundenen Ereignisse in Klammern an :**
 - **Mögliche Ereignisse (<n>)**
 - **Vorhandene Ereignisse (<n>)**

Klicken Sie auf eines der Optionsfelder, um das Ergebnis für diese Kategorie anzuzeigen.

Elemente in beiden Ergebnislisten werden im Format *<Startdatum und -zeit - Enddatum und -Zeit>* angezeigt. **Vorhandene Ereignisse**-Elemente zeigen auch den Ereignisnamen über dem Datums-/Zeitbereich an.

Die Auswahl eines Ereignisses in einer der beiden Listen ändert die Primärstatistik, die Granularität und den Datumsbereich in der Symbolleiste, falls zutreffend. Wenn keine Ereignisse zum Anzeigen vorhanden sind, sehen Sie die Meldung *Sie besitzen keine Überlagerungsereignisse*.

Im Ergebnisdialog können Sie außerdem:

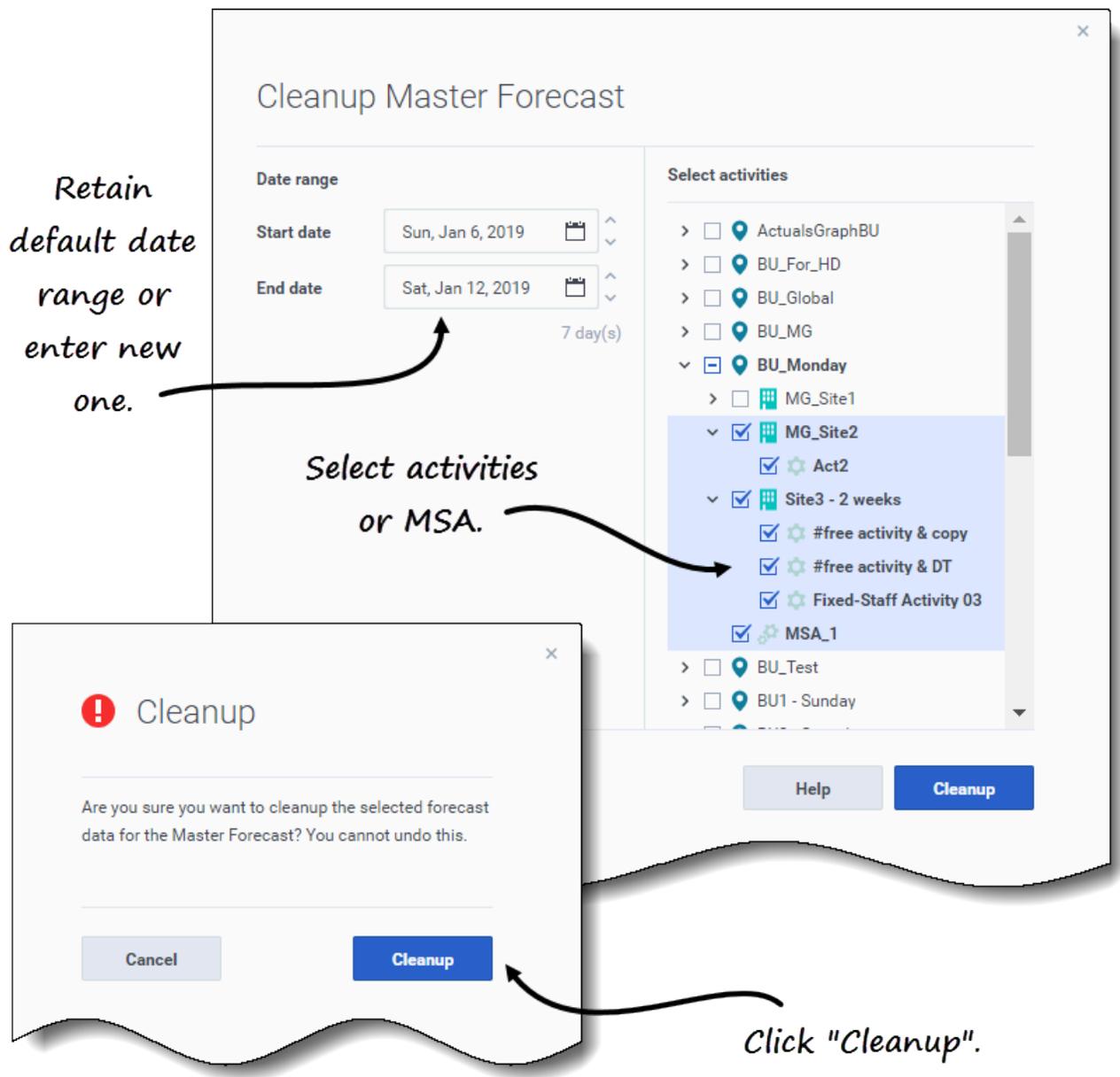
- eine neue Suche starten, indem Sie auf den Pfeil (<) neben **Neue Suche** klicken.
- die Suchkriterien im Ergebnisdialog ein-/ausblenden, indem Sie auf **Anzeigen** oder **Ausblenden** klicken.
- **eine Überlagerung erstellen**, indem Sie auf **Neue Überlagerung** klicken (nur aktiviert, wenn **Mögliche Ereignisse** ausgewählt ist). **Diese Aktion öffnet den Assistenten Neue Überlagerung.**
- Erstellen Sie ein Ereignis, indem Sie auf **Neues Ereignis** klicken (nur aktiviert, wenn **Mögliche Ereignisse** ausgewählt ist). **Diese Aktion öffnet den Assistenten Neues Ereignis. Er enthält eine Liste von Überlagerungen und Standardwerten, die auf den Suchkriterien basieren. Neue Ereignisse werden in der vorhandenen Ereignisliste angezeigt, wenn sie in den Datumsbereich fallen. Wenn Sie einen bereits vorhandenen Ereignisnamen eingeben, zeigt WFM eine Fehlermeldung im Dialogfeld Neues Ereignis an.**
- Schließen Sie das Dialogfeld, indem Sie oben rechts auf das **X** klicken.
- Brechen Sie die Suche ab, indem Sie oben rechts im Fortschrittsdialog auf **Abbrechen** oder **X** klicken. WFM behält Ihre Auswahl im Dialogfeld **Ereignisse suchen** bei.

Bereinigen der Daten in der Prognose

Von Zeit zu Zeit müssen Sie möglicherweise Informationen für bestimmte Daten, Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten (MSA) aus der Master-Prognose entfernen. WFM vereinfacht diese Aufgabe, indem es die Funktion **Bereinigung** in allen drei Master-Prognose-Ansichten bereitstellt. Sie können Daten für einen oder mehrere Geschäftsbereiche, Standorte, Aktivitäten oder MSA bereinigen.

Warnung

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Funktion verwenden. Sie löscht alle gespeicherten Daten für den ausgewählten Datumsbereich und die ausgewählten Aktivitäten oder MSA. Genesys empfiehlt, die Funktion **Bereinigen** nur zu verwenden, wenn es unbedingt erforderlich ist. Falls Sie Daten der Master-Prognose löschen müssen, empfiehlt Genesys, die Daten zunächst in ein Prognoseszenario zu extrahieren (mithilfe des Assistenten **Veröffentlichen oder extrahieren**) bzw. eine Sicherung der WFM-Datenbank anzulegen.



So entfernen Sie Daten aus der Master-Prognose für einen bestimmten Datumsbereich:

1. Öffnen Sie eine Ansicht in der Master-Prognose (Volumen, Belegschaft oder Schrumpfung).
2. Klicken Sie auf **Bereinigen**.
Das Dialogfeld Master-Prognose bereinigen wird geöffnet.
3. Geben Sie in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** den Datumsbereich ein (oder wählen Sie ihn aus dem Kalender aus), für den Sie Daten entfernen möchten.
4. Erweitern Sie die Struktur, um die Geschäftsbereiche, Standorte, Aktivitäten oder MSA auszuwählen, für die Sie Daten entfernen möchten.

5. Klicken Sie auf **Bereinigen**.
6. Wenn Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie im Dialogfeld **Bereinigen** auf **Bereinigen**.
7. Wenn das Dialogfeld anzeigt, dass der Vorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie oben rechts auf **Abbrechen** oder das **X**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Master-Prognose zu ändern. Wenn Sie jedoch während der Bereinigung auf **Abbrechen** oder **X** klicken, behält WFM die Daten möglicherweise bei oder nicht, je nachdem, wie viel des Vorgangs abgeschlossen ist.

Verwenden der Symbolleiste

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste in allen Master-Prognose-Ansichten verwenden:

Symbol	Name	Beschreibung
	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.
	Bereinigen	Öffnet das Dialogfeld Master-Prognose bereinigen , in dem Sie Daten aus der Master-Prognose für ausgewählte Daten, Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten entfernen können.