



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

Anpassen und Aufteilen von Volumen

Inhaltsverzeichnis

- 1 Anpassen und Aufteilen von Volumen
 - 1.1 Anpassen von Volumen innerhalb eines Datumsbereichs
 - 1.2 Anpassen von Volumen innerhalb von Zeittakten
 - 1.3 Aufteilen von Volumen

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.

The screenshot shows the 'Forecast' application interface. At the top, the scenario 'a_Mary_Fcst' is displayed with a 'Volumes' dropdown menu. Below this, the 'Activities' list includes 'BU1 - Sunday', 'Site2 - None', and '#free activity'. The 'Adjust Volumes' dialog box is open, showing options to adjust IV or AHT by percentage or value. The 'Adjust IV by' section is selected, with 'Percentage' chosen and a value of '10' entered. The 'Start date' is 'Sun, Apr 15, 2018' and the 'End date' is 'Tue, May 1, 2018', resulting in a duration of '17 day(s)'. The 'Start time' and 'End time' are both set to '12:00 AM'. The dialog has 'Cancel', 'Help', and 'Adjust' buttons.

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 abubrechen 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.

2 Click "Save".

1 Change values within timesteps.

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	

Changes saved successfully

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.**

Split Volumes Step 1 of 4

Select date range and multi-site activities to split

Start date: Wed, May 23, 2018 End date: Wed, May 23, 2018 1 day(s)

BU1 - Sunday

- Deferred MSA
- Deferred MSA 2
- Deferred MSA 3
- Fixed-Staff Multi-Site Activity

Click the arrow to expand the Activities tree

Click the Calendar icon to select a date or enter it directly into start/end fields.

Check to include average handle time forecast to the split.

Use AHT forecast

Cancel

Split Volumes Step 2 of 4

Specify service time

Activity	Service time type	Service time
Deferred MSA 2	Hours, non-interrupted time	00:10:00

Hours, non-interrupted time

Business days

Hours, non-interrupted time

Hours, interrupted time

Step 2 of the wizard appears ONLY if you selected a Deferred multi-site activity in Step 1.

Cancel Help < Back Next >

Schritt 1:

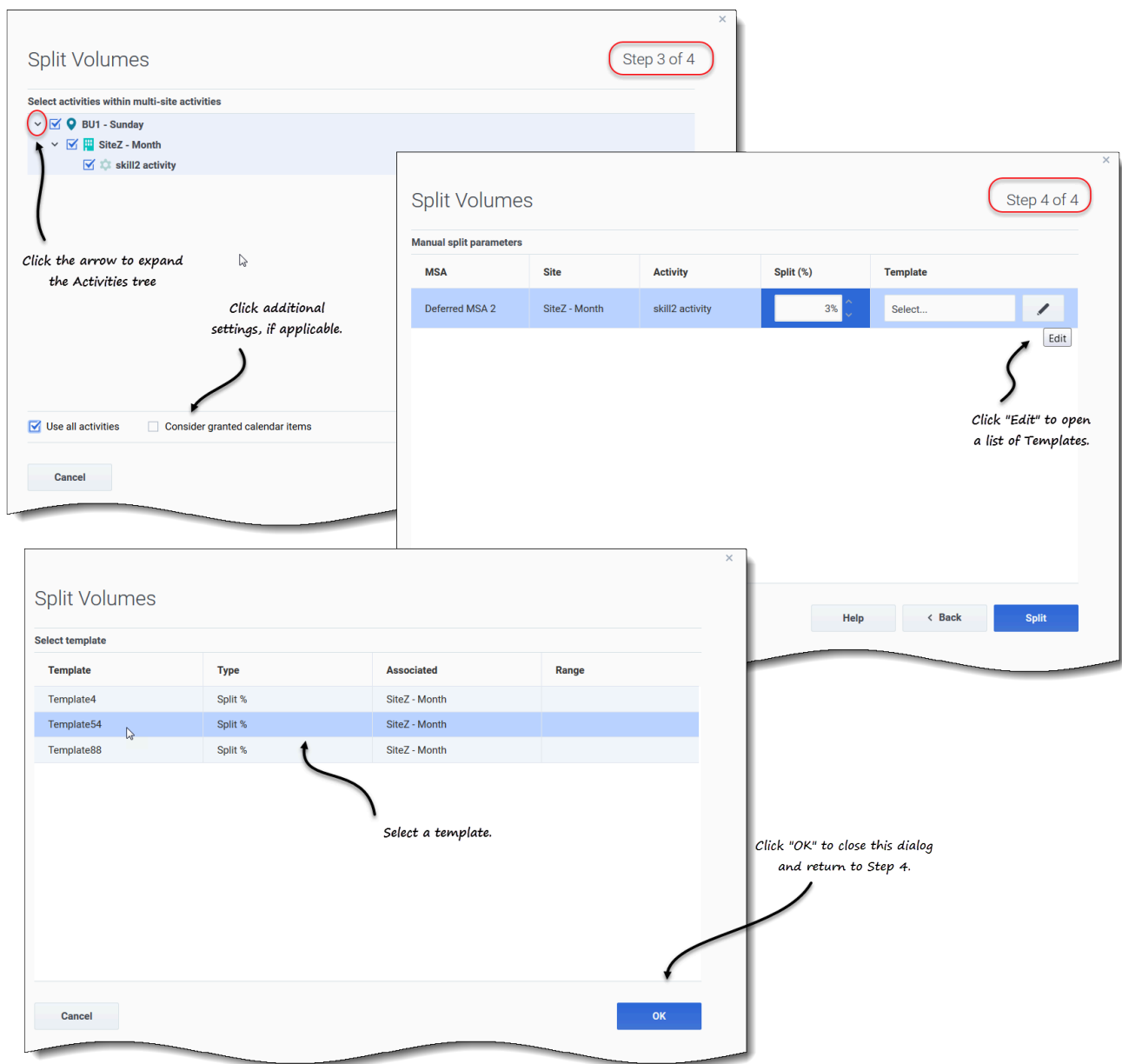
1. Geben Sie in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** einen Datumsbereich ein.
2. Erweitern Sie die Aktivitätsstruktur und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Multi-Site-Aktivitäten, die Sie aufteilen möchten.

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:
 - Werktage
 - 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**.

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

Schritt 4:

1. Geben Sie optional einen Wert für **Aufteilung (%)** ein oder verwenden Sie die Auf-/Ab-Pfeile, um einen Prozentsatz auszuwählen.
2. Oder wählen Sie in der Spalte **Vorlage** für jede Multi-Site-Aktivität **Bearbeiten**  aus.
Ein Dialog mit einer Liste von Vorlagen wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine Vorlage aus und klicken Sie auf **OK**.
Der Assistent kehrt zu Schritt 4 zurück.
4. Klicken Sie auf **Aufteilen**.
WFM teilt das Volumen der Prognose auf.
5. Wenn das Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie auf **OK**.
6. 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.