



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 Web for Supervisors (Classic) Help

Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

Inhaltsverzeichnis

- 1 Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche
 - 1.1 Steuerelemente im Bereich "Regeln für Soll-/Ist-Vergleich"
 - 1.2 Konfigurieren von Medienkanälen für Dienstplanstatusgruppen
 - 1.3 Starten vor Schwellenwert und nach Schwellenwert
 - 1.4 Festlegen von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

Die Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche können Sie für jede Dienstplanstatusgruppe und für multiple Medienkanäle innerhalb eines Standorts konfigurieren. Diese Regeln teilen dem Data Aggregator mit, welche Standards beim Überwachen der Agentenleistung verwendet werden sollen. Um den Bereich **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** anzuzeigen, wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** den Eintrag **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** aus.

Steuerelemente im Bereich "Regeln für Soll-/Ist-Vergleich"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um Änderungen zu speichern, die Sie in diesem Bereich vorgenommen haben.
 Aktuellen Status zuweisen	Klicken Sie auf diese Option, um aktuelle Status mit Dienstplanstatusgruppen zu verknüpfen.
 Status löschen	Klicken Sie auf diese Option, um einen zugewiesenen Status zu löschen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Regeln für Soll-/Ist-Vergleich anzuzeigen.

Schwellenwerte für Soll-/Ist-Vergleiche

Kanal	Klicken Sie auf diese Option, um den Medienkanal für die Dienstplanstatusgruppe zu konfigurieren. Wählen Sie eines der drei Optionsfelder: • Ohne—Dienstplanstatusgruppen mit nicht arbeitsbezogenen Aktivitäten, die keinen speziellen Kanal haben (und somit zu allen Kanälen gehören). • Sprache/Nicht angegeben—Dienstplanstatusgruppen mit diesem Kanal umfassen anrufbezogene Aktivitäten und andere Arbeiten, die keinen Bezug zu anderen konfigurierten Kanälen haben, z. B. andere Aktivitäten auf Nicht-Medienkanälen. • Namen angeben—Dienstplanstatusgruppen mit diesem Namen umfassen Aktivitäten und andere Arbeiten auf diesem Kanal.
--------------	--

	Wichtig Der Name des Kanals muss dem Namen entsprechen, der in den Stat-Server-Statistiken verwendet (und an WFM gesendet) wird.
Kanalname	Geben Sie einen Namen für den ausgewählten Kanal ein.

Zuordnung der aktuellen Genesys-Status

<i>Feld</i> Vor Schwellenwert starten	Geben Sie eine Startzeit ein. Dies ist die Dauer des als Einhaltungzeit angesehenen Zeitraums vor Beginn eines Dienstplanstatus. Zulässige Werte sind 0-20. Der Standardwert ist 20.
<i>Feld</i> Nach Schwellenwert beenden	Geben Sie eine Endzeit ein. Dies ist die Dauer des als Einhaltungzeit angesehenen Zeitraums nach Ende eines Dienstplanstatus. Zulässige Werte sind 0-20. Der Standardwert ist 20.
<i>Dropdown-Liste</i> Aktueller Status	Wählen Sie einen Status aus dieser Liste, um dem Hilfscode (Grundcode) den aktuellen Status zuzuordnen.
<i>Feld</i> Hilfscode (Grund)	Geben Sie einen entsprechenden Hilfscode (Grundcode) ein. Ein Grund ist eine benutzerspezifische Information zur Ergänzung der Dienstplanstatusinformationen. Mithilfe eines Grundes lässt sich die exakte Bedeutung der Dienstplanstatusgruppe definieren, mit der er verbunden ist. Tipp Gründe gelten nicht für alle aktuellen Genesys-Status. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu Genesys Stat Server.

Konfigurieren von Medienkanälen für Dienstplanstatusgruppen

Die Konfiguration eines Medienkanals für Dienstplanstatusgruppen ermöglicht die Überprüfung der Einhaltung des Dienstplans durch den Agenten, wenn Agenten für mehrere Medienkanäle eingeplant sind oder auf einem Medienkanal arbeiten, der derzeit nicht eingeplant ist. Agenten gelten als außerhalb der erlaubten Parameter, wenn sie für einen dieser Kanäle außerhalb der erlaubten Parameter liegen.

Nach der Implementierung erfasst WFM mehrere kanalbezogene Echtzeit-Agentenstatus pro Zeitintervall. Ein Beispiel für einen Contact Center-Anwendungsfall, in dem die Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen sinnvoll sein kann, finden Sie unter [Anwendungsfall 1: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen](#)".

Anwendungsfall: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen

An einem Standort im Contact Center gibt es Aktivitäten mit Anruf- und E-Mail-Bezug. Agenten können außerdem ausgehende Anrufe tätigen, die als Ausnahme verbucht werden. Die Dienstplanstatusgruppen können wie folgt konfiguriert werden:

Dienstplanstatusgruppe	Kanal	Dienstplanstatus	Echtzeitstatus
Eingehende Anrufe	Sprache/Nicht angegeben	Alle (unmittelbar) sprachbezogenen Aktivitäten	WaitForNextCall, CallRingin, AfterCallWork, CallInbound
Abgehende Anrufe	Sprache/Nicht angegeben	Ausnahmetypen für abgehende Anrufe	WaitForNextCall, CallRingin, AfterCallWork, CallOutbound
E-Mails	<Kanalname> (z. B. E-Mail)	Verscho, Aktivitäten mit E-Mail-Bezug	WaitForNextCall, CallRingin, AfterCallWork, CallInbound
Überhang	Kein (kein Kanal)	Pausen, Mahlzeiten, Abwesenheit, Ausnahmen usw.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

Wichtig

Die Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen ist eine neue Funktion in WFM 8.5. Wenn es für den Standort keine Dienstplanstatusgruppe mit einem Kanalnamen gibt, erstellt WFM den Soll-/Ist-Vergleich wie für einen einzelnen Echtzeit-Agentenstatus, und der Stat-Server aggregiert die Statistiken wie in den bisherigen WFM-Versionen. Wenn jedoch mindestens eine Dienstplanstatusgruppe mit einem konfigurierten Kanalnamen vorhanden ist, erfasst WFM mehrere Kanäle. Für jeden Standort erfasst WFM so viele verschiedene Kanäle, wie einzelne Kanalnamen für alle Dienstplanstatusgruppen an diesem Standort vorhanden sind.

Weitere Informationen zur Berechnung von Soll-/Ist-Vergleichen für Ein- und Mehrkanal-Standorte durch WFM finden Sie unter "[Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung](#)".

Starten vor Schwellenwert und nach Schwellenwert

Legen Sie die Werte für "Vor Schwellenwert starten" und "Nach Schwellenwert starten" fest, um einen akzeptablen Grad an Flexibilität bei den geplanten Start- und Endzeiten von Status zu erzielen. Schwellenwerteinstellungen geben an, um wie viele Minuten früher oder später ein Agent einen geplanten Status erreicht, ohne dass dies als *Nicht-Einhaltung* eingestuft wird.

Beispiel 1: Für einen Agenten ist der Schichtbeginn auf 12:00 Uhr und die Option "Vor Schwellenwert starten" auf 5 Minuten eingestellt. Wenn der Agent um 11:54 Uhr mit seiner Schicht beginnt, was den 5-minütigen Schwellenwert überschreitet, wird dies in der Datenbank aufgezeichnet

und in Bereitschaftsberichten als aktueller Status einer "Nicht-Einhaltung" gemeldet.

Beispiel 2: Ist für einen Agenten eine Arbeitszeit von 12:00 bis 1:00 Uhr vorgesehen, und beide Schwellenwerte sind auf 5 Minuten eingestellt, bewegt sich ein Agent, der um 11:55 Uhr mit der Arbeit beginnt und sie um 1:04 Uhr beendet, innerhalb der erlaubten Parameter. Agenten, die außerhalb der festgelegten Schwellenwerte mit ihrer Arbeit beginnen oder aufhören, werden entweder mit einer *Nicht-Einhaltung* oder einer *schwerwiegenden Nicht-Einhaltung* bewertet.

Die Einstellung zur Unterscheidung zwischen "Nicht-Einhaltung" und "schwerwiegender Nicht-Einhaltung" können Sie im Kombinationsfeld **Alarmgrenzwert** des Bereichs **Standorteigenschaften** im Modul **Organisation** festlegen. Weitere Details erhalten Sie unter [Standorteigenschaften](#).

Festlegen von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

So legen Sie Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche bei einer Dienstplanstatusgruppe fest:

1. Wählen Sie im Bereich **Dienstplanstatusgruppen** eine Dienstplanstatusgruppe aus, für die Sie Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche konfigurieren möchten.
2. Wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** den Eintrag **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich**.
Der Bereich **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** wird geöffnet.
3. Legen Sie in den Feldern **Vor Schwellenwert starten** und **Nach Schwellenwert starten** die Einhaltung-Schwellenwerte für die Dienstplanstatusgruppe fest.
Diese Regeln definieren den Parameter für die Soll-/Ist-Vergleiche für Agenten. Agenten bewegen sich innerhalb der erlaubten Parameter, wenn sich ihre Start- und Endzeiten innerhalb der Grenzwertintervalle des geplanten Status befinden.
4. Wählen Sie den Medienkanal für die Dienstplanstatusgruppe: **Kein, Anrufe/Nicht spezifiziert** oder **Namen angeben**. Wenn Sie **Namen angeben** auswählen, geben Sie den Namen des Kanals an, z. B. "E-Mail".

Wichtig

Der Name des Kanals muss dem Namen entsprechen, der in den Stat-Server-Statistiken verwendet (und an WFM gesendet) wird.

5. Klicken Sie auf **Aktuelle Status zuweisen** , um die Zuordnungsliste in der unteren Hälfte des Bereichs auszufüllen.
 - Wählen Sie die aktuellen Status aus, die mit dieser Dienstplanstatusgruppe verknüpft werden sollen.
 - Fügen Sie gegebenenfalls weitere Zeilen hinzu.
 - Sie können einen aktuellen Status in der Spalte **Aktueller Status** entfernen, indem Sie ihn markieren und auf **Status löschen**  klicken.

Tipp

Sie können einen aktuellen Status mit jeder beliebigen Anzahl von Dienstplanstatusgruppen verknüpfen.

6. Fügen Sie bei Bedarf Gründe (Hilfscodes) hinzu, indem Sie den entsprechenden Code in die Spalte **Grundcode** neben dem jeweiligen aktuellen Status eingeben.

7. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .