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

Volumenansicht der Master-Prognose

6/13/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Volumenansicht der Master-Prognose
  - 1.1 Anzeigen der Ansicht "Volumen"
  - 1.2 Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs
  - 1.3 Lesen der Daten
  - 1.4 Optionen für Bereinigen und Berechnung

Volumenansicht der Master-Prognose

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um die **Interaktionsvolumen** und **AHT** der **Master-Prognose** anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die Schaltflächenbeschreibungen weiter unten.

Diese Ansicht bietet standardmäßige Steuerelemente zur Datumsauswahl und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.

Anzeigen der Ansicht "Volumen"

So zeigen Sie die Ansicht **Volumen** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Master-Prognose** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Prognose** in der Werkzeugleiste **Volumen** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

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

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** *(Dropdown-Liste)*—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat**, **Woche** oder **Planungszeitraum** auswählen.
  Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** 15, 30 oder 60 (Minuten) auswählen.
- **Statistiken anzeigen** *(Dropdown-Liste)*—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**.

- **Spalten anzeigen** *(Kontrollkästchen)*—Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Volumen**, **Volumen %** und **AHT** aktivieren bzw. deaktivieren.
- Verwenden Sie die standardmäßigen Steuerelemente zur Datumsauswahl (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	Wenn Sie den Datumsbereich **Monat** wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag. Wenn Sie den Datumsbereich **Woche** wählen, gibt jede Spaltengruppe ein Datum an, die erste Zeile zeigt Tagesgesamtsummen und jede weitere Zeile zeigt die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum. (Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)
IV %	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde.
IV %	Zeigt den Prozentwert des gesamten Interaktionsvolumens an diesem Tag.
AHT	Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit.
Wöchentliche Gesamtwerte	Wenn Sie den Datumsbereich **Monat** wählen, zeigen diese Spalten Wochensummen oder Mittelwerte für die Statistiken **IV**, **IV %** und **AHT**.

Optionen für Bereinigen und Berechnung

Wählen Sie diese Befehle aus dem Menü **Aktionen** oder wählen Sie deren Symbole aus der Werkzeugleiste aus:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Master-Prognose bereinigen, in dem Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus der **Master-Prognose** entfernen können.

Symbol	Name	Beschreibung
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen** ausgewählt haben. Wenn Sie für diese Option **Ein** festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.