



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

Ansicht "Leistungsalarne"

Ansicht "Leistungsalarne"

Verwenden Sie die Ansicht "Leistungsalarne", um visuelle Alarmmeldungen für nicht akzeptable Leistungswerte zu konfigurieren.

Die Funktion "Alarne" verwendet die Master-Prognose- und Master-Dienstplandaten als Grundlage für akzeptable Leistungswerte.

Wenn gegen benutzerdefinierte Leistungsgrenzen verstoßen wird (wenn z. B. zu viele Interaktionen abgebrochen werden oder die Service-Level zu stark abfallen), werden Standortleiter durch eine Alarmmeldung in der Überwachungsansicht davon in Kenntnis gesetzt, dass eventuell ein Eingreifen erforderlich ist.

So konfigurieren Sie Alarne:

1. Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Leistung > Alarne**.
Die Alarmansicht wird angezeigt. Wenn Sie aus einer anderen Leistungsansicht zu dieser Ansicht gewechselt haben, werden frühere Auswahlen in der Objekt-Baumstruktur beibehalten. Die Tabelle **Abweichung** wird allen Alarmeinstellungen gemäß aktualisiert, die für diese Auswahl bereits vorgenommen wurden.
2. Um für einen anderen Geschäftsbereich, einen anderen Standort oder eine andere Aktivität einen Alarm festzulegen, nehmen Sie in der Objekt-Baumstruktur die entsprechende Auswahl vor.
Sie können unter Geschäftsbereichen die zugehörigen Aktivitätsgruppen und Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Wenn Sie eine neue Auswahl treffen, wird die Tabelle **Abweichung** entsprechend aktualisiert.
3. Aktivieren Sie in der Tabelle **Abweichung** neben jeder Statistikkategorie, für die eine Alarmmeldung erfolgen soll, das Kontrollkästchen **Alarne**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für Kategorien, für die kein Alarm gegeben werden soll.
4. Legen Sie für die ausgewählten Statistikkategorien das Minimum (%) und das Maximum (%) für die zulässige Abweichung fest.
Klicken Sie hierfür in die entsprechenden Spalten und geben Sie die Grenzwerte ein. Diese Grenzwerte definieren die Varianz, bei deren Überschreiten eine Alarmmeldung angezeigt wird. Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie für die durchschnittliche Bearbeitungszeit 3,0 als "Minimum (%)" und 5,0 (%) als "Maximum (%)" angeben. In diesem Fall wird eine Alarmmeldung angezeigt, wenn die AHT die in der Prognose festgelegte Zeit um 3 Prozent unter- bzw. 5 Prozent überschreitet.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**. (Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.)
6. Sie können auch für andere Geschäftsbereiche, Aktivitätsgruppen, Standorte oder Aktivitäten Alarne konfigurieren.
Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für beliebig viele Objekte aus der Objekt-Baumstruktur. Wenn Sie eine neue Auswahl vornehmen, ohne zuvor auf **Anwenden** geklickt zu haben, werden Sie in einem Dialogfeld gefragt, ob Sie die Änderungen speichern (**Ja**), verwerfen (**Nein**) oder mit derselben Auswahl weiterarbeiten (**Abbrechen**) möchten.
7. Wählen Sie aus der Objekt-Baumstruktur eine andere Ansicht aus, um die Ansicht "Alarne" zu schließen.