



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

Belegschaftsprognose: Zieloptionen angeben

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Belegschaftsprognose: Zieloptionen angeben
  - 1.1 Indirekt belegte Zeit
  - 1.2 Service-Level-Ziele verwenden
  - 1.3 Ergebnisse mit vorherigen vergleichen

# Belegschaftsprognose: Zieloptionen angeben

Verwenden Sie das Fenster **Zieloptionen angeben** im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um die unten beschriebenen Optionen anzugeben.

## Indirekt belegte Zeit

Geben Sie auf jeden Fall einen Wert für **Indirekt belegte Zeit** (IBZ) ein. IBZ ist ein Parameter, der hilft, das Warteschlangenmodell zu definieren, das WFM verwendet, wenn es eine Belegschaftsprognose erstellt. Der Grund ist folgender:

Es gibt einen bestimmten Pool von Agenten, den WFM in seinem Warteschlangenmodell berücksichtigt, 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 IBZ z. B. als 10 % definiert ist, bedeutet dies, dass sich ein Agent während 10 % der Zeit nicht im Agenten-Pool befindet (weil er nicht am Telefon ist).

Um die Vorlagedaten zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorlagedaten verwenden** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorlagen laden**, um die Vorlagen zu laden, die Sie verwenden möchten.

## Service-Level-Ziele verwenden

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um später im Assistenten das Fenster **Service-Level-Ziele angeben** zu aktivieren.

## Ergebnisse mit vorherigen vergleichen

Wenn Sie die im **Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose** erhaltenen Ergebnisse mit den vorherigen Belegschaftsszenario-Ergebnissen vergleichen wollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen**.

In diesem Fall wird nach Beendigung des Assistenten das Fenster "**Ergebnisse der Dienstplanerstellung**" geöffnet, in dem ein Vergleich zwischen neuen und vorherigen Ergebnissen angezeigt wird.

Wenn eine der Aktivitäten den Typ **Verschoben** aufweist, wird das Feld **Startwarteschlange** angezeigt, in das Sie einen Ganzzahlwert eingeben müssen, der 0 oder größer ist. Sie können diesen Wert leer lassen; beim Erstellungsvorgang wird dann davon ausgegangen, dass dieser Wert 0 ist.

## Wie wird der Wert für "Startwarteschlange" bestimmt?

WFM Server stellt im Feld **Startwarteschlange** einen Standardwert bereit, der auf vorhandenen Informationen und Berechnungen basiert. WFM Server verwendet den Warteschlangen-Endwert des vorherigen Tages als Standardwert. Wenn es sich um den ersten Tag des Prognose szenarios handelt, wird dieser Wert aus der Master-Prognose entnommen.

Dieser Wert wird in der Spalte "Leistungsbericht für Contact Center > Warteschlange > Prognostiziert" für den ersten Tag des neuen Prognosezeitraums verwendet, nachdem Sie die Master-Prognose veröffentlicht haben.

Beispiel: Wenn Sie die Master-Prognose für 02/02-08/02 veröffentlicht haben, wird in der Spalte "Leistungsbericht für Contact Center > Warteschlange > Prognostiziert" für 09/02 der Backlog-Wert angezeigt, der im Assistenten für die Belegschaftsplanprognose-Erstellung für 09/02 im Feld **Startwarteschlange** angezeigt wird.

### Tipp

Das Feld **Startwarteschlange** ist für alle Aktivitätstypen mit Ausnahme von **Verschoben** ausgeblendet.

Klicken Sie auf **Weiter**, um das nächste Fenster des Assistenten zu öffnen.