



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

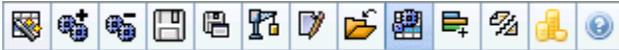
Szenario-Belegschaftsansicht

Inhaltsverzeichnis

- 1 Szenario-Belegschaftsansicht
 - 1.1 Anzeigen der Ansicht "Belegschaft"
 - 1.2 Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs
 - 1.3 Lesen der Daten
 - 1.4 Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Szenario-Belegschaftsansicht

Verwenden Sie die Ansicht **Belegschaft**, um die berechnete und erforderliche Belegschaft des ausgewählten Prognoseszenarios anzuzeigen. Siehe hier die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste und ihre **Beschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Belegschaftsgrößen für Tage oder Zeittakte zeigt.

Anzeigen der Ansicht "Belegschaft"

So zeigen Sie die Ansicht "Belegschaft" an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
3. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Daten" ein Szenario aus und öffnen Sie es.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus.

Tipp

Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.

5. Wählen Sie aus dem Menü **<Name des ausgewählten Szenarios>** in der Werkzeugleiste **Belegschaft** aus.
6. 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.

Wenn keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für **Zeitraum**, **Unterteilung** oder **Datum**, die sich oben im Fenster befinden, anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

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** oder **Woche** auswählen. Der

Wichtig

Planungszeitraum wird auch als ein Wert in der Liste **Zeitraum** angezeigt, wenn der ausgewählte Standort über einen Planungszeitraum verfügt.

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: **Berechnete Belegschaft**, **erforderliche Belegschaft**, **Berechnete und erforderliche Belegschaft**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*)—Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Berechnet** und **Erforderlich** aktivieren bzw. deaktivieren.

Verwenden Sie die

- Standardsteuerelemente zur Datumsauswahl (**im Fenster oben rechts**), **um zu einer anderen Woche im Datumsbereich des** Prognoseszenarios 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, kennzeichnet jede Spaltengruppe einen Tag Die oberste Zeile zeigt Tagesgesamtsommen,

	<p>gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften (unten definiert). Jede untere Zeile zeigt Statistiken für einen Zeittakt an diesem Datum an.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p> <p>Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) ist ein in Contact Centern verwendetes Standardmaß, das dem Analysten einen reellen Vergleich der erforderlichen Agentenanzahl für das erwartete Interaktionsvolumen ermöglicht, für Aktivitäten, die möglicherweise unterschiedliche verfügbare Stunden, geplanter Überhang usw. besitzen.</p> <p>In WFM dient die Bereitstellung der Anzahl an MAK ausschließlich Informationszwecken. Dies hat keine Auswirkung auf die von WFM erzeugten Intraday-Belegschaftsanforderungen, was die Grundlage für die Erstellung von Dienstplänen ist.</p>
Ber.	<p>Zeigt die berechnete Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen). Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten. Weitere Informationen zu Berechnete Belegschaft und Erforderliche Belegschaft finden Sie in der Spalte Erford.</p>
Erford.	<p>Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen). Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten.</p> <p>WFM füllt Berechnete Belegschaft aus, wenn Sie die Belegschaft mithilfe des Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung erstellen. Erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe. Sie kann basierend auf den Daten von Berechnete Belegschaft gefüllt werden. Alternativ können Sie Daten aus einer externen Tabellenkalkulation kopieren und in diese Spalten einfügen. Beim Erstellen von Dienstplänen können Sie dank der Option Erforderliche verwenden einen Dienstplan basierend auf Berechneter Belegschaft oder Erforderlicher Belegschaft erstellen. Dies ermöglicht es Ihnen, die von WFM bereitgestellte Belegschaftsprognose in einer benutzerdefinierten Weise anzupassen.</p>
[Wöchentliche Gesamtwerte]	<p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, zeigen die Spalten rechts Wochensummen für die angezeigten Statistiken.</p>

Tipp

Sie können Daten vom Raster in eine Tabellenkalkulation kopieren und einfügen.

Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt im Master-Dienstplan veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster Aktivität hinzufügen , in dem Sie diesem Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster Aktivität löschen , in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Als Vorlage speichern	Öffnet das Dialogfeld "Als Vorlage speichern" , in dem Sie Daten aus diesem Szenario als Prognosevorlage speichern können.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung , der Belegschaftsdaten für die ausgewählte Aktivität definiert.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt dieses Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>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.</p>
	<p>Erforderliche Belegschaft</p>	<p>Öffnet den Assistenten "Erforderliche Belegschaft", mit dem Sie die erforderliche Anzahl an Agenten für die Prognose festlegen können.</p>
	<p>Aufteilen</p>	<p>Öffnet den Assistenten für Belegschaftsaufteilung, um ein Prognoseszenario für eine Multi-Site-Aktivität aufzuteilen.</p>
	<p>Budgetierung</p>	<p>Öffnet das Dialogfeld "Budgetinformationen", wo Sie die Start- und Enddaten des Zielbereichs, die bezahlten Stunden und den Lohn festlegen können, die für MAK-Berechnungen verwendet werden sollen.</p>