



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

Das Fenster "Was-wäre-wenn"

Das Fenster "Was-wäre-wenn"

Verwenden Sie das Fenster "Was-wäre-wenn", um **sofort zu analysieren**, wie sich Änderungen an bestimmten Statistiken auf andere Faktoren auswirken würden.

So öffnen Sie das Fenster "Was-wäre-wenn":

1. Wählen Sie eine Aktivität im Modul **Leistung Intraday** aus.
2. Wählen Sie im Datenraster einen Zeittakt aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Was-wäre-wenn** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.

Sobald das Fenster geöffnet wurde, können Sie bestimmte im Fenster angezeigte Werte ändern, um Was-wäre-wenn-Berechnungen durchzuführen.

Im **Was-wäre-wenn**-Fenster werden folgende Statistiken präsentiert (diese Statistiken sind in allen Ansichten vorhanden und werden **in der Übersicht über "Leistung"** umfassend beschrieben):

- Interaktionsvolumen
- AHT
- Abgebrochene Interaktionen
- Service-Level
- Verschobener Service-Level
- Tatsächliche Warteschlange
- ASA
- Abdeckung
- Erforderliche Belegschaft
- Varianz
- Personenzahl

Interaktionsvolumen	Der Anfangswert ist das prognostizierte Interaktionsvolumen aus der Master-Prognose . Geben Sie einen Wert größer null ein.
AHT (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)	Der Anfangswert ist die prognostizierte AHT aus der Master-Prognose . Geben Sie einen Wert größer null ein.
Prozentsatz abgebrochener Interaktionen	Der Anfangswert ist der geplante Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen. Geben Sie einen Wert größer 0 und kleiner 100 ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird der Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.

Service-Level (in Prozent)	Der Anfangswert ist der geplante Service-Level-Prozentsatz. Geben Sie einen Wert größer 0 und kleiner 100 ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird der Service-Level nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.
ASA (Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit)	Der Anfangswert ist die geplante durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit. Geben Sie einen Wert größer null ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird die ASA nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.
Abdeckung (früherer Name "Geplante Belegschaft")	Der Anfangswert ist die geplante Abdeckung. Geben Sie einen Wert größer null ein.
Servicezeit (Sek.)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Durchschnittliche Abbruchzeit (Sek.)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Indirekt belegte Zeit (%)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Maximale Auslastung (%):	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.

Außerdem werden in diesem Fenster folgende Parameter aus Ihrer Prognose angezeigt, falls eine Prognose erstellt wurde (andernfalls wird hier nichts angezeigt):

- Servicezeit
- Durchschnittliche Abbruchzeit
- Indirekt belegte Zeit
- Maximale Auslastung

Um Was-wäre-wenn-Szenarien berechnen zu können, muss Folgendes vorhanden sein:

- Veröffentlichte Prognosewerte für Interaktionsvolumen und AHT (die die ersten beiden Felder des Fensters initialisieren), Nichtannahme, Service-Level, ASA, indirekt belegte Zeit und Maximale Auslastung.
- Ein veröffentlichter Belegschaftsplan, der Berechnungen bezüglich der geeigneten Belegschaft ermöglicht. (Dadurch wird das Feld "Abdeckung" des Fensters initialisiert.)

Berechnen von Was-wäre-wenn-Szenarien

Sie können Was-wäre-wenn-Szenarien für die Gruppe von Service-Level-Statistiken ("Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit") oder für den Deckungs-Level berechnen.

Berechnen von "Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit"

1. Geben Sie in die Textfelder **Interaktionsvolumen** und **AHT** Werte ein.
2. Geben Sie in das Textfeld **Abdeckung** Werte ein.
Geben Sie Werte in alle diese Textfelder ein, damit die Berechnungen erfolgreich durchgeführt werden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berechnen** neben dem Textfeld **Service-Level**.

Das Fenster zeigt die erwarteten Auswirkungen der Änderungen auf "Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "ASA" an. Falls ein Feld leer ist, sind für die entsprechende Statistik für diesen Zeittakt keine Daten vorhanden.

Berechnen von Abdeckungsszenarien

1. Geben Sie in die Textfelder **Interaktionsvolumen** und/oder **AHT** Werte ein.
2. Geben Sie in die Textfelder **Abgebrochene Anrufe**, **Service-Level** und/oder **ASA** Werte ein. Geben Sie für eine erfolgreiche Berechnung mindestens in eines dieser Textfelder einen Wert ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berechnen** neben dem Textfeld **Abdeckung**.

Das Fenster zeigt die erwarteten Auswirkungen der Änderungen auf die Abdeckung an.

Schließen des Fensters "Was-wäre-wenn"

Wenn die Berechnungen abgeschlossen sind, klicken Sie auf **Schließen**.