



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 Supervisor Help

Methoden für erforderliche und aufgeteilte Belegschaft

Methoden für erforderliche und aufgeteilte Belegschaft

Workforce Management (WFM) bietet verschiedene Methoden zum Besetzen von (Definition der Anzahl der erforderlichen Agenten für) **Prognoseszenarien**, wie z. B. erforderliche und aufgeteilte Belegschaft.

Die erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe, die Sie mithilfe des **Assistenten für erforderliche Belegschaft** erstellen. Mit dem **Assistenten für Belegschaft aufteilen** können Sie die Anzahl der für eine Multi-Site-Aktivität (MSA) erforderlichen Agenten in bestimmte Mengen für jede Aktivität innerhalb der MSA aufteilen.

Verwenden von Werten der erforderlichen Belegschaft

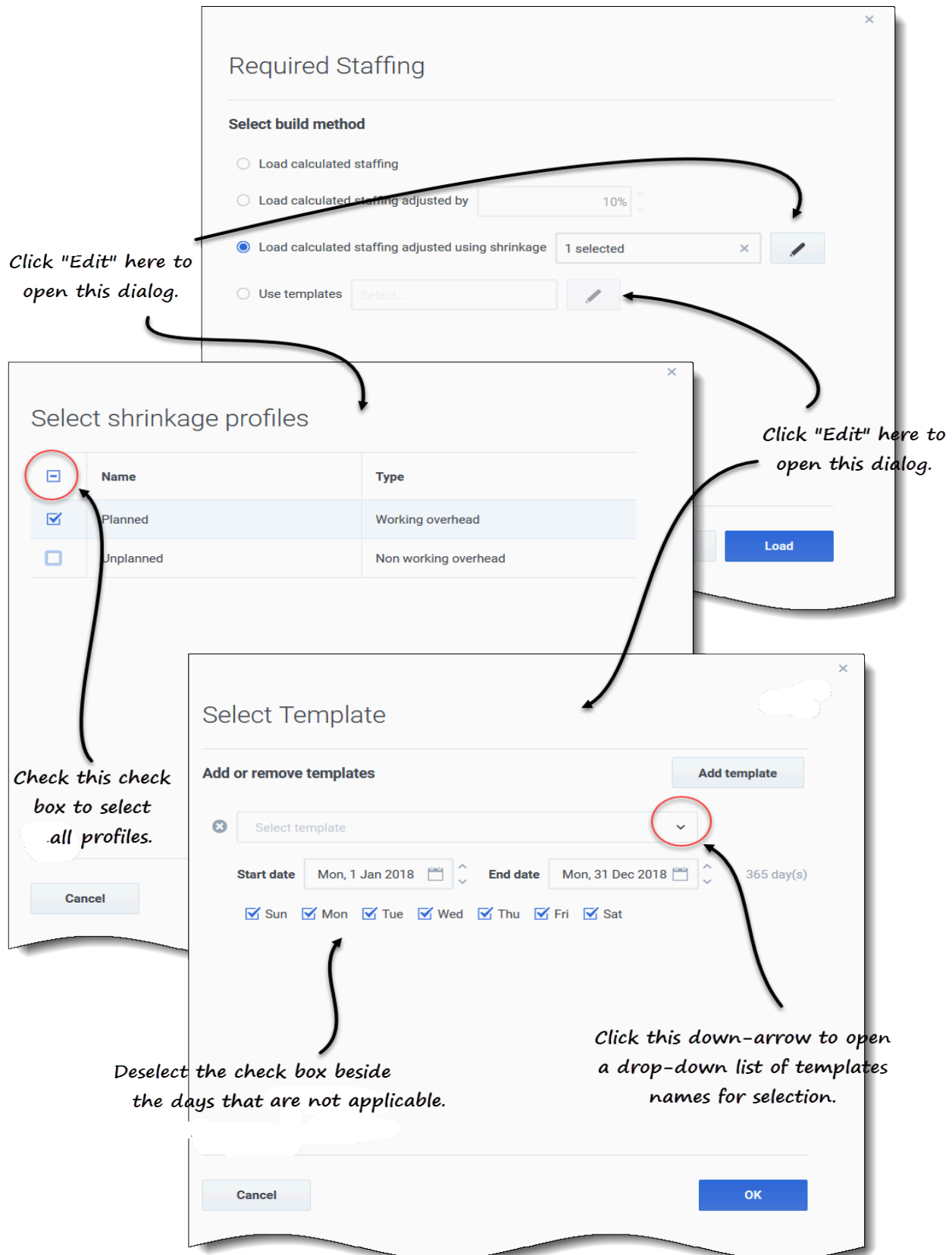
Verwenden Sie den Assistenten **Erforderliche Belegschaft**, um in der **Belegschaftsansicht** eines Prognoseszenarios die Werte für die erforderliche Belegschaft zu definieren.

Hier erfahren Sie, was Sie über die erforderliche Belegschaft wissen sollten und wie Sie diese nutzen können:

- Bei den Daten für die erforderliche Belegschaft handelt es sich um die benutzerdefinierten Belegschaftsanforderungen für ein Prognoseszenario.
- Wenn Sie bereits über berechnete Belegschaftswerte verfügen, können Sie für die erforderliche Belegschaft dieselben Werte wie für die berechnete Belegschaft einstellen.
- Prognosen können sowohl berechnete als auch erforderliche Daten enthalten. Zur Erstellung von Dienstplänen können Sie beide Datenarten verwenden.
- Die erforderliche Belegschaft kann aus einer Kombination von Vorlagenwerten, manuell eingegebenen Werten und berechneten Belegschaftsdaten zusammengesetzt werden.

Tipp

Bevor Sie die Vorlage in diesem Assistenten auswählen, müssen Sie nach Bedarf **Vorlagen erstellen**.



So legen Sie die erforderliche Belegschaft mithilfe dieses Assistenten fest:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Prognose > Szenarien**.
Die Ansicht Szenarien wird geöffnet.

2. Klicken Sie neben dem Szenario, das Sie besetzen möchten, auf **Aktionen**  und wählen Sie dann **Öffnen**.
3. Klicken Sie oben neben dem Szenarionamen auf das Listenfeld **Volumen** und wählen Sie **Belegschaft** aus.
4. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität aus und klicken Sie auf



Erforderlich
Der Assistent „Erforderliche Belegschaft“ wird geöffnet.

5. Wählen Sie eine von vier Erstellungsmethoden:

- Wählen Sie **Berechnete Belegschaft laden**, um die berechnete Belegschaft ohne Änderungen auf die erforderliche Belegschaft anzuwenden.
- Wählen Sie **Berechnete Belegschaft laden, angepasst durch** und geben Sie einen Prozentsatz ein, um die berechnete Belegschaft anzupassen, bevor Sie sie auf die erforderliche Belegschaft anwenden.
Gültige Werte
-99 bis 999.

- **Berechnete Belegschaft laden, angepasst mithilfe von Schrumpfung** und klicken Sie auf



Bearbeiten, um die berechnete Belegschaft anzupassen, bevor Sie sie auf die erforderliche Belegschaft anwenden.

1. Wenn das Dialogfeld **Schrumpfungprofil auswählen** geöffnet wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Profilen, die Sie verwenden möchten, oder aktivieren Sie das oberste Kontrollkästchen, um alle Profile auszuwählen.
 2. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld **Erforderliche Belegschaft** zurückzukehren. Das Feld **Berechnete Belegschaft laden, angepasst mithilfe von Schrumpfung** wird mit der Anzahl der ausgewählten Profile aktualisiert.
- Wählen Sie **Vorlagen verwenden** und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine oder mehrere Belegschaftsvorlagen anzuwenden.
 1. Wenn das Dialogfeld **Vorlage auswählen** geöffnet wird, klicken Sie auf den Abwärtspfeil im leeren Feld, um eine Vorlage auszuwählen.
 2. Um eine weitere Vorlage hinzuzufügen, klicken Sie auf **Vorlage hinzufügen**.
 3. Geben Sie für jede Vorlage ein Start- und Enddatum ein oder verwenden Sie die **Datumsauswahl**, um diese Felder festzulegen.
 4. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die nicht zutreffenden Wochentage.
 5. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialogfeld **Erforderliche Belegschaft** zurückzukehren. Das Feld **Vorlagen verwenden** wird mit der Anzahl der ausgewählten Vorlagen aktualisiert.
6. Klicken Sie auf **Laden**.
 7. Wenn der Ladevorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Aufteilen der Belegschaftsdaten

Verwenden Sie den **Assistenten für Belegschaftsaufteilung**, um die Belegschaft aus einem **Belegschaftsprognose**-Szenario für eine Multi-Site-Aktivität aufzuteilen.

Eine Multi-Site-Aktivität (virtuelles Aktivitäts-Set) verfügt über eine oder mehrere zugeordneten Aktivitäten (vorhandene Aktivitäten). Nachdem die berechnete und die erforderliche Belegschaft für eine Multi-Site-Aktivität erstellt wurde, können Sie diesen Assistenten verwenden, um das Ergebnis zwischen verknüpften Aktivitäten aufzuteilen.

Tipp

Der **Assistent für Belegschaftsaufteilung** steht nur innerhalb eines **Prognoseszenarios** zur Verfügung. Sie müssen eine Multi-Site-Aktivität zum Prognoseszenario hinzufügen, um die Aufteilung im **Assistenten für Belegschaftsaufteilung** durchzuführen.

Split Staffing Step 1 of 3

Select multi-site activities to split

- ☐ BU_Monday
- ☒ BU1 - Sunday
 - ☐ Deferred MSA
 - ☐ Deferred MSA 2
 - ☐ Deferred MSA 3
 - ☐ Fixed-Staff Multi-Site Activity
 - ☒ New Multi-Site Activity (1495237885973)
- ☐ BU2 - Saturday

If checked, WFM considers AHT forecasts when performing the split.

Split Staffing Step 2 of 3

Select activities within multi-site activities

- ☒ BU1 - Sunday
 - ☒ Site2 - None
 - ☒ #free activity
 - ☒ Fixed-Staff Activity 02
 - ☒ Site5 - 4 weeks
 - ☒ #free activity %^

Select activities.

☐ Use AHT forecast

Split Staffing Step 3 of 3

Specify budgeting data

☒ Working hours 07:00 ☒ Hourly wages \$8 **Set all**

Site	Activity	Working hours	Hourly wage
Site2 - None	#free activity	07:00	\$8
Site2 - None	Fixed-Staff Activity 02	07:00	\$8
Site5 - 4 weeks	#free activity %^	07:00	\$8

Check top row check boxes and enter values to "Set all" activities at once with the same values.

Alternatively, enter values for each activity, individually.

☒ Split required also

If checked, WFM also splits required staffing.

So teilen Sie die Belegschaft für eine Multi-Site-Aktivität auf:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf **Prognose > Szenarien**.
Die Ansicht Szenarien wird geöffnet.
2. Klicken Sie neben dem Szenario, das Sie besetzen möchten, auf **Aktionen**  und wählen Sie dann **Öffnen**.

3. Klicken Sie oben neben dem Szenarionamen auf das Listenfeld **Volumen** und wählen Sie **Belegschaft** aus.



4. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Multi-Site-Aktivität aus und klicken Sie auf **Aufteilen**.
Der Assistent für Belegschaft aufteilen wird geöffnet.
5. Wählen Sie mithilfe des Kontrollkästchens die Multi-Site-Aktivität aus, die Sie auf die zugehörigen Aktivitäten aufteilen möchten.
Sie können mehrere Multi-Site-Aktivitäten innerhalb desselben Geschäftsbereichs auswählen.
6. Aktivieren Sie **Prognose der AHT-Werte verwenden**, wenn WFM Web beim Aufteilen Prognosen für die durchschnittliche Bearbeitungszeit berücksichtigen soll. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Schritt 2 des Assistenten wird geöffnet.
7. Wählen Sie unten im Bereich **Erforderliche ebenfalls aufteilen** aus, wenn Sie auch die erforderliche Belegschaft aufteilen möchten.
8. Wählen Sie die lokalen (Ziel-) Aktivitäten, in die Sie die Multi-Site-Aktivitäten aufteilen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
Schritt 3 des Assistenten, Budgetierungsdaten angeben, wird geöffnet.
9. Wenn Sie möchten, dass jede Aktivität die gleichen Werte hat, tun Sie Folgendes in der obersten Zeile:
 1. Wählen Sie **Arbeitsstunden** aus und geben Sie die Anzahl der Arbeitsstunden ein.
 2. Wählen Sie **Stundenlöhne** und geben Sie die Höhe des Stundenlohns ein.
 3. Klicken Sie auf **Alle festlegen**.
10. Wenn Aktivitäten unterschiedliche Werte haben sollen, geben Sie für jede Aktivität einzeln **Arbeitsstunden** und **Stundenlöhne** ein.
11. Klicken Sie auf **Aufteilen**.
WFM Web zeigt ein Dialogfeld mit einem Fortschrittsbalken an, während die Aktivitäten aufgeteilt werden.
12. Wenn der Aufteilungsprozess abgeschlossen ist, klicken Sie auf **OK**.

Sie können in diesem Dialogfeld jederzeit auf **Abbrechen** klicken, wenn Sie die Aufteilung abbrechen möchten.