

GENESYS[®]

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

Erstellen von Belegschaft

5/29/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Erstellen von Belegschaft
 - 1.1 Vor Beginn
 - 1.2 Erstellen von Belegschaftsdaten
 - 1.3 Definieren der Serviceanforderungen
 - 1.4 Definieren von Belegschaftsanforderungen
 - 1.5 Definieren von Multimedia-Service-Level-Ziele
 - 1.6 Grundlegendes zu den Einstellungen zum Erstellen von Belegschaft

Erstellen von Belegschaft

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie den Assistenten **Belegschaft erstellen** in der Ansicht **Szenarien Belegschaft**, um Belegschaftsdaten (Definieren der Anzahl der Agenten) in Prognoseszenarien für eine ausgewählte Einzelstandortaktivität oder Multi-Site-Aktivität basierend auf den von Ihnen angegebenen Parametern zu erstellen.

Um diese Ansicht zu öffnen, klicken Sie auf **Prognose** > **Szenarien**. Die Ansicht **Szenarien** wird geöffnet und zeigt eine Liste der Szenarien in einer Tabelle an. Öffnen Sie ein Szenario: Sie sehen standardmäßig die Ansicht **Volumen**. Wechseln Sie zur Ansicht **Belegschaft**, indem Sie auf das Listenfeld neben dem Namen des Szenarios klicken.

Vor Beginn

Bevor Sie diesen Assistenten **Belegschaft erstellen** zum Erstellen einer Belegschaftsprognose verwenden, führen Sie die folgenden erforderlichen Aktionen aus:

- Verwenden Sie den Assistenten zum Erstellen von Volumen, um Interaktionsvolumen und AHT für Aktivitäten bzw. Multi-Site-Aktivitäten zu erstellen.
- Wenn Sie Vorlagen verwenden möchten, erstellen Sie sie.

Beachten Sie Folgendes: Auch wenn für untergeordnete Aktivitäten IV- und AHT-Daten vorliegen, erstellt dieser Assistent keine Belegschaftsprognose für die übergeordnete Multi-Site-Aktivität.

Erstellen von Belegschaftsdaten

Sie müssen den Unterschied zwischen den folgenden Arten von Aktivitäten (in diesem Verfahren erwähnt) verstehen, damit Sie optimale Werte für die zu besetzende Aktivität eingeben/auswählen können:

- Sofort: Arbeitsaktivitäten, die sofort von Agenten bearbeitet werden, z. B. Sprachanrufe.
- Verschoben: Backlog-Aktivitäten wie E-Mails, die spezielle Prognoseberechnungen verwenden.
- Arbeit für feste Belegschaft: Nicht-CTI Aktivitäten, die keine Workforce Management-Serviceziele verwenden.

Sana Stanning	Step T OF Z	
Select target date range and build option	S	
Start date Mon, Jan 1, 2018	End date Mon, Dec 31, 2018 🛗 🗘 365 day(s)	
ndirectly occupied time		
Use value	10% Click "Edit" if "Use template" is selected.	
Use template Select	Visible only when a deferred	
nitial queue		
Preview staffing changes		
Compare results against previous	Select Templates Click to add more	1 template
Cancel	Start date Mon. Ian 1 2018 PM ^ End date Mon. Dan 21 2018 PM ^	365 day(e)
	Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat	
	New Template staffing samp New Template staffing samp SLO Template Start date Mon, Jan 1, 2018	365 day(s)
	SLO Template Start date Mon,	Jan 1, 2018 🛗 🔶 Endroate M
	Use the drop-down menu to select the template type. Sun V Mon V Tue V Wed V Thu Fri S	Sat
	🕄 New Template staffing samp 🖌 Start date Mon	Jan 1, 2018 C End date M

Schritt 1: Belegschaftsdaten erstellen

- 1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Ansicht Belegschaft des Szenarios auf Erstellen Das Dialogfeld Belegschaft erstellen wird geöffnet.
- 2. Geben Sie den Zieldatumsbereich in die Felder **Startdatum** und **Enddatum** ein. **Start- und Enddatum des Szenarios werden standardmäßig angezeigt.**
- 3. Klicken Sie im Abschnitt Indirekt belegte Zeit auf eines von zwei Optionsfeldern:
 - Wert verwenden: Geben Sie einen Wert ein (z. B. 0 bis 99 %).



• Vorlage verwenden: Klicken Sie auf Bearbeiten und wenn das Dialogfeld Vorlagen auswählen geöffnet wird:

- Klicken Sie im Feld für den Vorlagennamen auf den Abwärtspfeil, um eine Vorlage aus der Liste auszuwählen.
- Geben Sie das Start- und Enddatum ein oder klicken Sie auf das Kalendersymbol, um sie auszuwählen.
- Entfernen Sie das Häkchen bei den Wochentagen, die auf diese Vorlage nicht zutreffen.
- Klicken Sie auf Vorlage hinzufügen, um bei Bedarf weitere Vorlagen hinzuzufügen.

Wenn keine Vorlagen verfügbar sind, müssen Sie diese erstellen. Siehe Vor Beginn.

- Geben Sie einen Wert in das Feld Startwarteschleife ein.
 Diese Einstellung wird nur angezeigt, wenn Sie eine verschobene Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität besetzen.
- 5. Wählen Sie Ergebnisse mit vorherigen vergleichen aus, wenn Sie diese Belegschaftserstellung mit einer vorhandenen vergleichen möchten. Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen unverändert.
- 6. Klicken Sie auf Weiter. Schritt 2 des Dialogs wird geöffnet.

	X Build Staffing
	Select build method
	Service requirements Use service level objective answered in sec
	Staffing requirements
	Use template Select
	☑ Use average speed of answer objective
	ASA in "sec" 15
	If you selected an Immediate Use template Select.
	activity, you'll see these settings.
	Use abandoned interaction objective
	Maximum nament of interactions shandonad
Build Staffing	Step 2 of 2
Staffing requirements	
Starning requirements	
ĺ	O Average activity handling time in sec O Use staffing template
If you selected a Fixed ac	Etivity, Build Staffing l≥ Step 2 of 2
you'll see these setting	gs. Specify multimedia service level objectives
	Deferred work
Cancel	Use service level template Select.
	Time based on
	Hours 06:00:00 Non-interrupted time Interrupted time
	Business days If you selected a Deferred activity, you'll see these settings.
	Cancel Help < Back Build

Schritt 2: Methode wählen

Die Einstellungen, die Sie im zweiten Assistentenschritt **Belegschaft erstellen** sehen, hängen von der Art der Aktivität ab, die Sie besetzen.

- 1. Wenn Sie Folgendes besetzen:
 - eine Sofort-Aktivität, dann wählen Sie die Erstellungsmethode aus. Siehe entweder Serviceanforderungen definieren oder Belegschaftsanforderungen definieren.
 - eine Verschoben-Aktivität, dann siehe Definieren von Multimedia-Service-Level-Zielen.
 - eine Aktivität mit fester Belegschaft, dann siehe Belegschaftsanforderungen definieren.
- 2. Füllen Sie jedes angezeigte Fenster aus und klicken Sie dann auf Beenden.
- 3. Wenn Sie in Schritt 1 des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** Ergebnisse mit vorherigen vergleichen ausgewählt haben, wird das Fenster **Ergebnisse der Szenarioerstellung** geöffnet.

Nächster Schritt:

• Veröffentlichen Sie das Szenario in der Master-Prognose. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen des Prognoseszenarios.

Definieren der Serviceanforderungen

Wenn Sie **Serviceanforderungen** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um Service-Level-Ziele bei der Besetzung von Sofortaktivitäten zu definieren. Wenn Sie Kontrollkästchen für Ziele markieren, aktivieren Sie damit die Textfelder für diese Ziel-Level.

Möglicherweise möchten Sie eine Vorlage verwenden, falls die Werte für das Ziel je nach Zeittakt unterschiedlich sind. Andernfalls verwendet WFM den von Ihnen konfigurierten Einzelwert und wendet ihn auf alle verfügbaren Stunden der Aktivität an.

uild Staffing	Use the sroll bar to see Step 2 of 2 more settings.
lect build method	
Service requirements	✓ Use service level objective answered in sec 60 ↓
Staffing requirements	Immediate work
	O Use template Select ▮
	☑ Use average speed of answer objective
	ASA in "sec" 15
For Immediate activities,	O Use template Select
choose one of two build methods.	☑ Use estimated average time to abandon in sec 30 🗘
	Use abandoned interaction objective
	MoviewraxImum percent of interactions abandoned
	☑ Use occupancy objective
	Maximum occupancy rate 3%
	O Use template Select
2	
Cancel	Help < Back Build

- 1. In Schritt 2 des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** aktivieren Sie eines oder mehrere der folgenden Kontrollkästchen:
 - Beantwortete Service-Level-Ziele in Sek. verwenden: Geben Sie den Prozentsatz der Anrufe an, die in einer bestimmten Anzahl von Sekunden beantwortet werden sollen. Beispielsweise 80 % der Anrufe in 20 Sekunden beantworten.
 - Sofortige Arbeit: Geben Sie einen Wert (%) ein oder
 - Vorlage verwenden: Klicken Sie auf Bearbeiten, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
 - Ziel für durchschnittlichen Antwortungsgeschwindigkeit (ASA) verwenden: Geben Sie die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent benötigt, um einen Anruf zu beantworten.
 - ASA in "Sek.": Geben Sie einen Wert (Sekunden) ein oder
 - Vorlage verwenden: Klicken Sie auf Bearbeiten, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.

- **Geschätzte durchschnittliche Abbruchzeit in Sek. verwenden**: Dies ist kein Serviceziel. Dieser Parameter hilft bei der Definition des Warteschlangensystems, das verwendet wird, wenn WFM Belegschaftsanforderungen erstellt. Dieser Wert stellt die durchschnittliche Zeit dar, die ungeduldige Anrufer benötigen, um den Anruf zu beenden.
 - Ziel für abgebrochene Interaktion verwenden: Klicken Sie dieses Kästchen an, um es zu aktivieren und
 - Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen: Geben Sie einen Wert (%) ein.
- Auslastungsziele verwenden: Die Gesamtzeit, die der Agent tatsächlich an einer Aktivität arbeitet, als Prozentsatz der Gesamtzeit, die dem Agenten für die Arbeit an einer Aktivität zur Verfügung steht. Siehe Beispiel.
 - Die maximale Auslastungsrate (%): Geben Sie einen Wert ein (%) oder
 - Vorlage verwenden: Klicken Sie auf Bearbeiten, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
- Wenn alle Anforderungen definiert sind, klicken Sie auf Erstellen.
 WFM Web berechnet die Belegschaft und zeigt die Daten in der Belegschaftsansicht an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.

Beispiel: Auslastungsziele:

Angenommen, ein Agent hat eine Schicht von 8:00 bis 17:00 Uhr, mit einer 30-minütigen Mittagspause und zwei 15-Minuten-Pausen. Obwohl die gesamte Schichtdauer des Agenten 9 Stunden beträgt, beläuft sich die Gesamtzeit, die der Agent tatsächlich für Arbeit zur Verfügung steht, nach Abzug der Pausen auf 8 Stunden.

Definieren von Belegschaftsanforderungen

Wenn Sie **Belegschaftsanforderungen** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um zu definieren, wie die Belegschaftsanforderungen für Sofortige Aktivitäten erstellt werden, wenn Sie kein Serviceziel definieren, oder für Aktivitäten mit fester Belegschaft.

uild Staffing	Staffing requirements dialog for an Immediate activity.	Step 2 of 2
elect build method		
Service requirements	O Number of agents at each timestep	30
Staffing requirements	Average activity handling time in SEC	45 🗘
	O Use staffing template	/
Select build method Staffing requirements	 Number of agents at each timestep 	30
Staming requirements	Number of agents at each timestep	30 ~
	 Use staffing template 	
Staffing requirements a a Fixed-staff activ	dialog for vity.	

- 1. Wählen Sie im Schritt 2 des Dialogfelds **Belegschaft erstellen** eine der folgenden Optionen aus:
 - Anzahl der Agenten für jeden Zeittakt: Geben Sie einen Wert für die Anzahl der Agenten ein.
 - Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Aktivität (Sek.): Geben Sie einen Wert (Sekunden) ein.
 - **Belegschaftsvorlage verwenden**: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.
- 2. Wenn alle Anforderungen definiert sind, klicken Sie auf **Erstellen**.

WFM Web berechnet die Belegschaft und zeigt die Daten in der Belegschaftsansicht an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.

Definieren von Multimedia-Service-Level-Ziele

Wenn Sie **Multimedia-Service-Level-Ziele** als Erstellungsmethode im Assistenten **Belegschaft erstellen** auswählen, verwenden Sie die folgenden Einstellungen, um Service-Level-Ziele bei der Besetzung von Verschobenen Aktivitäten zu definieren, z. B. das Beantworten von E-Mails. Verwenden Sie eines der folgenden beiden Verfahren:

Dullu Staff	ing	<i>\</i> 2			Step 2 01 2
Specify multimed	ia service level	objectives			
Deferred work 20% Use service level	el template	ci	Mu	ltimedia servio for a Deferre	ce level settings ed activity.
Time based on		*-			
Hours	06:00:00	Non-interrupted time	ne		
 Business days 					

1. In Schritt 2 des Assistenten Belegschaft erstellen:

- Geben Sie einen Wert (%) für Verschobene Arbeit ein oder
- Wählen Sie **Service-Level-Vorlage verwenden** und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Vorlage aus einer Liste auszuwählen.

- 2. Geben Sie Zeit basierend auf
 - Stunden ein und wählen Sie entweder Nicht unterbrochene Zeit oder Unterbrochene Zeit oder
 - Werktagen ein und geben Sie eine Ganzzahl größer als 0 ein.
- 3. Wenn alle Ziele definiert sind, klicken Sie auf Erstellen.

Grundlegendes zu den Einstellungen zum Erstellen von Belegschaft

Verwenden Sie das Dialogfeld **Belegschaft erstellen**, um die unten beschriebenen Einstellungen festzulegen.

Indirekt belegte Zeit

Indirekt belegte Zeit (IBZ) ist ein Parameter, der hilft, das Warteschlangenmodell zu definieren, das WFM verwendet, wenn es eine Belegschaftsprognose erstellt. WFM berücksichtigt einen bestimmten Pool von Agenten bei seinem Warteschlangenmodell, 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 Sie beispielsweise einen Wert für IBZ eingeben, wie 10 %, befindet sich ein Agent in 10 % der Fälle nicht im Agentenpool (da der Agent nicht am Telefon ist).

Alternativ können Sie IBZ mithilfe einer Vorlage definieren.

Ergebnisse mit vorherigen vergleichen

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen** im Schritt 1 des Assistenten zum Erstellen von Belegschaften aktiviert haben, vergleicht WFM die vom Assistenten erhaltenen Ergebnisse mit den Ergebnissen des vorherigen Belegschaftsszenarios.

Wenn Sie eine Verschobene Aktivität ausgewählt haben, wird das Feld **Startwarteschleife** angezeigt. Geben Sie einen ganzzahligen Wert ein, der 0 oder größer ist, oder lassen Sie diesen Wert leer, dann geht der Erstellungsprozess davon aus, dass der Wert 0 ist.

Nach Beendigung der Schritte des Assistenten wird das Fenster "Ergebnisse der Dienstplanerstellung" geöffnet, in dem ein Vergleich zwischen neuen und vorherigen Belegschaften in einem Diagramm angezeigt wird.

Die neu berechnete Belegschaft führt hier zu Folgendem:

- Bei einer erhöhten Anzahl von Agenten zeigt die Grafik den Bereich in dunkelblau.
- Bei einer verringerten Anzahl von Agenten zeigt die Grafik den Bereich in Rosa.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die neu berechnete Belegschaft in Ihrem Szenario beizubehalten, oder auf **Verwerfen**, um zu den ursprünglich berechneten Belegschaftswerten zurückzukehren.

Wie wird der Wert für "Startwarteschlange" bestimmt?

Der Wert für die Startwarteschleife wird in der Spalte Leistungsbericht für Contact Center > Warteschleife > 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 bis 08/02 veröffentlicht haben, wird in der Spalte "Prognostiziert" für 09/02 der Backlog-Wert angezeigt, der im Assistenten für die Belegschaftsprognoseerstellung für 09/02 im Feld Startwarteschleife angezeigt wird.

Das Feld **Startwarteschleife** ist nur für verschobene Aktivitäten sichtbar.