



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

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen

Inhaltsverzeichnis

- 1 Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen
 - 1.1 Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal
 - 1.2 Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für mehrere Kanäle

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen

WFM kann Soll-/Ist-Vergleiche für Agenten für einzelne Kanäle oder für mehrere Kanäle gleichzeitig erstellen. An Standorten mit Dienstplanstatusgruppen für mehrere Kanäle erstellt WFM den Soll-/Ist-Vergleich von Agenten durch Vergleichen des Kanal-Echtzeitstatus der Agenten einschließlich Grundcodes mit den Dienstplanstatus für denselben Kanal innerhalb eines festgelegten Zeitraums. Wenn mindestens ein geplanter Status für diesen Kanal dem Echtzeitstatus des Kanals entspricht, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter.

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal

Die Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einen einzelnen Kanal erfolgt folgendermaßen:

1. WFM ordnet den Echtzeitstatus des Agenten und den Grundcode zu. Bei mehr als einem Grundcode gibt es mehr als eine Status-Grundcode-Zuordnung. Wenn kein Grundcode vorliegt, verwendet WFM nur den Status zur Zuordnung. Wenn ein Agent zum Beispiel den Echtzeitstatus `WaitingForNextCall` mit den Grundcodes `r1` und `r2` hat, ordnet WFM für den Soll-/Ist-Vergleich `WaitingForNextCall + r1` und `WaitingForNextCall + r2` zu.
2. WFM ermittelt dann alle Dienstgruppenstatuspläne, bei denen zumindest ein Agenten-Echtzeitstatus aus **Schritt 1** innerhalb der erlaubten Parameter liegt. Daraufhin wird eine Liste der Dienstplanstatusgruppen erstellt, die dem Status basierend auf der Konfiguration der Statusgruppen für Dienstpläne zugeordnet sind.
3. WFM bezieht alle geplanten Status aus dem aktuellen Agentendienstplan und ordnet sie den Statusgruppen für Dienstpläne zu.
4. WFM ruft dann alle Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 3** ab.
5. Dann werden die Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 2** und **Schritt 4** übereinandergelegt. Wenn es Überschneidungen gibt, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter.

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für mehrere Kanäle

Die Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für mehrere Kanäle erfolgt so:

1. Ähnlich wie in **Schritt 1 unter "Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal"** ordnet WFM den Echtzeitstatus des Agenten + Grundcode zu. Neben dem aggregierten Agentenstatus fügt WFM aber auch noch einzelne Echtzeitstatus für die einzelnen am Standort konfigurierten Kanäle hinzu. (Es ist möglich, dass Agenten für einzelne Kanäle keinen Status haben.) Bei Verwendung von Grundcodes kann WFM verschiedene Status-Grundcode-Paare für jeden Kanal und den aggregierten Status zuordnen.
2. Ähnlich wie in **Schritt 2 unter "Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal"** ordnet WFM Dienstplanstatusgruppen zu, die innerhalb der erlaubten Parameter für den aggregierten Status liegen.

Darüber hinaus findet WFM aber auch noch einen weiteren Satz an Dienstplanstatusgruppen für jeden Kanal. WFM berücksichtigt bezüglich der Sollerfüllung für den Status des Kanals nur Dienstplanstatusgruppen, die einem bestimmten Kanal eindeutig zugewiesen sind. Dienstplanstatusgruppen ohne Kanal werden für die Sollerfüllung des aggregierten Agentenstatus berücksichtigt.

3. WFM bezieht alle geplanten Status aus dem aktuellen Agentendienstplan und ordnet sie den Statusgruppen für Dienstpläne zu.
4. WFM ruft dann alle Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 3** ab.
5. Dann werden die Datensätze der Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 2** und **Schritt 4** für jeden Kanal einzeln übereinandergelegt. Wenn die Datensätze leer sind oder es Überschneidungen gibt, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter für den Kanal. Bezüglich des aggregierten Agentenstatus geht WFM von der Einhaltung der erlaubten Parameter aus, wenn entweder die Paarung aus **Schritt 4** leer ist oder es bei **Schritt 2** und **Schritt 4** zu Überschneidungen kommt. Für WFM bewegt sich ein Agent innerhalb der erlaubten Parameter, wenn er sich für alle Kanäle und den aggregierten Status innerhalb der erlaubten Parameter bewegt.

Der Mehrkanal-Algorithmus kann auch zu einem Booleschen Schluss kommen, das heißt, der Agent liegt entweder innerhalb oder der erlaubten Parameter. Damit ein Agent sich innerhalb der erlaubten Parameter befindet, muss er sich jedoch für jeden Kanal, für den er eingeplant ist oder für den er einen Echtzeitstatus erhält, innerhalb der erlaubten Parameter befinden. Wenn der Agent für Status ohne Kanalbezug eingeplant ist, muss er sich innerhalb der erlaubten Parameter für diese Status befinden. Siehe das Beispiel in **Anwendungsfall: Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich**.

Anwendungsfall: Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich

Dieser Anwendungsfall basiert auf der Dienstplanstatusgruppen-Konfiguration in **Anwendungsfall: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen**.

Übersicht	Echtzeitstatus	Geplante Status	Soll/Ist-Vergleich
Agent bearbeitet nur Anrufe, ist aber für E-Mails und Anrufe eingeplant.	Agentenstatus: CallInbound DN-E-Mail: NotReady DN 2323: CallInbound	E-Mail-Aktivität, Anrufaktivität	Außerhalb der erlaubten Parameter
Agent bearbeitet E-Mails und Anrufe, ist aber nur für E-Mails eingeplant.	Agentenstatus: CallInbound DN-E-Mail: Wartet auf nächsten Anruf DN 2323: CallInbound	E-Mail-Aktivität	Außerhalb der erlaubten Parameter
Agent macht Pause.	Agentenstatus: NotReady DN-E-Mail: NotReady DN 2323: NotReady	Pause	Einhaltung

Berechnung der Agenten-Personenzahl

WFM berechnet die Agenten-Personenzahl für Aktivitäten wie folgt: Wenn die Aktivität zu einer

Planstatusgruppe eines Kanals gehört, wird der Agent nur dann für die Aktivität gezählt, wenn er oder sie den Regeln für den Soll-/Ist-Vergleich für diesen Kanal entspricht. Wenn ein Agent sich insgesamt nicht innerhalb der erlaubten Parameter bewegt, aber die Anforderungen für einen Kanal erfüllt, wird er zur Personenzahl für die Aktivitäten dieses Kanals hinzugezählt.