



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

Szenariovolumen-Ansicht

Inhaltsverzeichnis

- 1 Szenariovolumen-Ansicht
 - 1.1 Anzeigen der Ansicht "Volumen"
 - 1.2 Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs
 - 1.3 Lesen der Daten
 - 1.4 Werkzeugleiste: Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Szenariovolumen-Ansicht

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um die Interaktionsvolumen und durchschnittlichen Bearbeitungszeiten des ausgewählten Prognoseszenarios zu erstellen oder zu bearbeiten. Siehe hier die Abbildung der Schaltflächen auf der Werkzeugleiste und **ihre Beschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- **Anzeigen der Ansicht "Volumen"**
- **Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs**
- **Lesen der Daten**
- **Ändern und Verwalten von Szenariodaten**

Anzeigen der Ansicht "Volumen"

So zeigen Sie die Ansicht **Volumen** 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 ein Szenario aus der Liste im Datenbereich und öffnen Sie es, indem Sie darauf doppelklicken oder auf das **Öffnen**-Symbol () klicken.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus. Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.
5. Wählen Sie aus dem Menü **<ausgewählter Szenarioname>** in der Werkzeugleiste **Volumen** 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 Prognosedaten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerungen für **Zeitraum**, **Unterteilung** oder **Datum**, die sich oben im Fenster befinden, anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Tipp

Im Raster werden verfügbare Stunden für Multi-Site-Aktivitäten, die Sie in der Baumstruktur auswählen, genauso wie Aktivitäten angezeigt.

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.

Wichtig

Der 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: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*) —Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Volumen**, **Volumen %** und **AHT** aktivieren bzw. deaktivieren.
- Verwenden Sie standardmäßige **Steuerelemente 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

	<p>jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag.</p> <p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, kennzeichnet jede Spaltengruppe einen Tag; die erste Zeile zeigt Tagesgesamtsommen und jede weitere Zeile die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p>
IV	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde. Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganze Zahlen ersetzen.
IV %	Zeigt den Prozentwert des gesamten Interaktionsvolumens an diesem Tag.
AHT	Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit.
Wöchentliche Gesamtwerte	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigen diese Spalten Wochensummen oder Mittelwerte für die Statistiken IV , IV % und AHT .

Tipp

Sie können Daten vom Raster in eine Tabellenkalkulation kopieren und einfügen. Deaktivieren Sie zuvor das Kontrollkästchen **Volumen %**, sodass die Spalte **IV %** ausgeblendet ist.

So bearbeiten Sie die **wöchentlichen Gesamtwerte**:

Wenn Sie den Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt haben, können Sie auf die Zelle **Wöchentliche Gesamtwerte** klicken und den dortigen Wert bearbeiten. Tägliche Werte in derselben Zeile passen ihre Werte automatisch an, sodass der neue **Wöchentliche Gesamtwert** gemäß der ursprünglichen Volumenverteilung für jeden Wochentag neu verteilt wird. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass das Volumen zwar ansteigen wird, sie aber erwarten, dass das Volumen Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Werkzeugleiste: Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der 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

Symbol	Name	Beschreibung
		in der Master-Prognose 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.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten für Volumenerstellung , der Volumendaten für die ausgewählte Aktivität definiert.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt ein ausgewähltes offenes Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-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>
	Aufteilen	Startet den Assistenten für Volumenaufteilung , der Interaktionsvolumen einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilt.

Symbol	Name	Beschreibung
	Anpassen	Öffnet ein Dialogfeld , mithilfe dessen Sie das Volumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides für die Volumenansicht in Prognoseszenarien anpassen können.