



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

Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"
 - 1.1 Anzeigen der Ansicht "Volumen"
 - 1.2 Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs
 - 1.3 Lesen der Daten
 - 1.4 So bearbeiten Sie die wöchentlichen Gesamtwerte
 - 1.5 Optionen für Speichern und Berechnung.
 - 1.6 Assistent "Ereignisse finden"

Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um Interaktionsvolumen für importierte oder gesammelte Verlaufsdaten anzuzeigen. Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



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 **Verlaufsdaten** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Verlaufsdaten** in der Werkzeugleiste **Volumen** aus.
4. 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.

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. Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** den Eintrag **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 die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** 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 jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag. Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, gibt jede Spaltengruppe ein Datum an, die erste Zeile zeigt Tagesgesamtsummen und jede weitere Zeile zeigt die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum. (Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)
IV %	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde.
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 zwischen dem Raster einer 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.

Optionen für Speichern und Berechnung.

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Speichern	Speichert Änderungen, die Sie an den Daten vorgenommen haben. Speichern wird in der Werkzeugleiste und im Menü Aktionen nur angezeigt, wenn Sie die Berechtigung zur Bearbeitung von Verlaufsdaten haben. So legen Sie diese Berechtigung fest: 1. Wählen Sie im Modul Konfiguration die Option Rollen > Rollenberechtigungen. 2. Aktivieren Sie in der Ansicht Prognose - Rollenberechtigungen das Kontrollkästchen Verlaufsdaten bearbeiten. 3. Klicken Sie auf Speichern.
	Als Vorlage speichern	Öffnet den Assistenten zum Speichern als Vorlage, mit dem Sie Verlaufsdaten als Prognosevorlage speichern können. Wenn Sie Verlaufsdaten von IV oder AHT für eine Multi-Site-Aktivität als Vorlage speichern, werden nur die Multi-Site-Aktivitätsdaten gespeichert, aber nie die Summe der zugrunde liegenden Aktivitäten.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein

Symbol	Name	Beschreibung
		Unternehmen ausgewählt haben. 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.

Assistent "Ereignisse finden"

Symbol	Name	Beschreibung
	Ereignisse finden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche (oder wählen Sie Ereignisse finden aus dem Menü Aktionen aus), um mit dem Assistenten "Ereignisse finden" bestimmte Ereignisse in den Verlaufsdaten zu suchen.