



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

Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans

Inhaltsverzeichnis

- **1 Zusammenfassungsveransicht des Master-Dienstplans**
 - 1.1 Anzeigen der Zusammenfassungsveransicht des Master-Dienstplans
 - 1.2 Einstellen der Unterteilung
 - 1.3 Diagramm- und Datenbereich
 - 1.4 Datentabelle
 - 1.5 Anpassen der Zusammenfassungsveransicht

Zusammenfassungsveransicht des Master-Dienstplans

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Zusammenfassung**, um Statistiken zum **Master-Dienstplan** anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Die Zusammenfassungsveransicht enthält standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, ein Steuerelement für **Unterteilung**, ein **Diagramm** und eine **Datentabelle**.

Anzeigen der Zusammenfassungsveransicht des Master-Dienstplans

So zeigen Sie die Zusammenfassungsveransicht des Master-Dienstplans an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Zusammenfassung** aus.
4. Wählen Sie eine **Aktivität** aus der Baumstruktur im Bereich **Objekte** aus.

Sie können einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort oder eine Multi-Site-Aktivität oder eine Aktivitätsgruppe innerhalb eines Geschäftsbereichs oder eine einzelne Aktivität innerhalb eines Standorts auswählen. Die Tabelle **Daten** wird entsprechend Ihrer Auswahl gefüllt.

Einstellen der Unterteilung

Wählen Sie mithilfe dieser Dropdown-Liste die **Zeittakt**-Abstufung aus, die im Raster angezeigt werden soll. Wählen Sie einen dieser drei Werte (in Minuten) aus: **15**, **30** oder **60**.

Diagramm- und Datenbereich

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte.

Bereich "Diagramm"

Der Bereich **Diagramm** enthält für jede ausgewählte Statistik ein Liniendiagramm mit Datenpunkten für einzelne Zeittakte am ausgewählten Tag.

Daten anzeigen für

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für** die Statistik aus, die im Diagramm dargestellt werden soll. Die Optionen entsprechen den in der Tabelle **Daten** verfügbaren Spalten (jedoch können **Differenz berechnet** und **Differenz erforderlich** nicht im Diagramm dargestellt werden).

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderliche anzeigen**, um diese Daten im Diagramm anzuzeigen.

Diagramm

Das Diagramm wird entsprechend Ihrer Auswahl aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für** aktualisiert. Zeittakte werden von links nach rechts angezeigt. Mengen von unten nach oben zeigen die Anzahl an Interaktionen, Agenten oder die Ausgaben (für **Budget**).

Datentabelle

Der Bereich **Daten** verfügt über ein Raster mit Bildlaufleiste, in dem aggregierte Statistiken und Statistiken pro Zeittakt angezeigt werden. Die erste Zeile des Rasters gibt den Tagesgesamtwert oder -mittelwert für jede Statistik an. Die übrigen Zeilen zeigen jeweils Statistiken für einen Zeittakt.

Rasterspalten

Das Raster verfügt über Spalten, die folgende Statistiken und Mengen anzeigen:

- Klicken Sie auf **Optionen** , um jede dieser verfügbaren Spalten ein- oder auszublenden:

Abdeckung geplant Personenzahl geplant Service-Level geplant Service-Level prognostiziert Interaktionsvolumen geplant Interaktionsvolumen prognostiziert AHT geplant AHT prognostiziert, Budget geplant Budget prognostiziert Belegschaft berechnet	Belegschaft erforderlich Differenz berechnet Differenz erforderlich Veröffentlichte Abdeckung Abdeckungsdifferenz Geplante ASA-Werte Prognostizierte ASA-Werte Differenz [Geplante ASA-Werte - prognostizierte ASA-Werte] Geplante Beschäftigung Prognostizierte Beschäftigung	Differenz [Geplante Beschäftigung - Prognostizierte Beschäftigung] Differenz [S/L geplant - S/L prognostiziert] Differenz [IV geplant - IV prognostiziert] Differenz [AHT geplant - AHT prognostiziert] Differenz [Budget geplant - Budget prognostiziert] Geplanter verschobener Service-Level Prognostizierter verschobener Service-Level Differenz für verschobene Service-Level Geplante Warteschlange
--	---	--

Erläuterungen zu **optionalen** Feldern finden Sie im Thema zum "Dialogfeld "Optionen"".

Zeittakt	Die Startzeit für jeden Zeittakt; konfiguriert über die Einstellungen für Unterteilung .
-----------------	---

Abdeckung geplant	<p>Die geplante Belegschaftsabdeckung für eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität. Die Dienstplanabdeckung wird in Dezimalzahlen berechnet und als solche angezeigt. Wenn ein Agent für die Arbeit an drei Aktivitäten in einem 15-Minuten-Zeittakt eingeplant ist, kann dieser Agent als 1/3 der Abdeckung jeder Aktivität gezählt werden.</p> <p>Wie die Einsatzplanungs-Engine die Zeit eines Agenten auf mehrere Aktivitäten, an denen der Agent arbeiten soll, aufteilen kann, hängt von vielen Faktoren ab. Zu den Beispielen gehören die verfügbaren Stunden für jede Aktivität, das Volumen und die Bearbeitungszeit für jede Aktivität sowie andere Faktoren, wie etwa, ob der Agent über gewährte Objekte im Kalender (z. B. Abwesenheit oder Ausnahmen für einen beliebigen Tag oder einen Teil des Tages) verfügt.</p>
Veröffentlichte Abdeckung	Die Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem grundlegenden Master-Dienstplan .
Abdeckungsdifferenz	Die Differenz zwischen der Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem aktuellen Master-Dienstplan und der Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem grundlegenden Master-Dienstplan .
Personenzahl geplant	Die Anzahl der geplanten Agenten (Agenten, deren Platzzuteilung geplant ist).
Geplanter Service-Level in Prozent	Der prozentuale Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter Service-Level in Prozent	<p>Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p> <p>Dieser Wert kann durch Rundung der Agentenanzahl vom ursprünglichen Service-Level-Ziel abweichen, das bei der Erstellung der Belegschaftsprognose gesetzt wurde. Beispielsweise kann WFM eine Belegschaftsanforderung von 12 Agenten prognostizieren, um ein Service-Level-Ziel von 80 % beantworteter Interaktionen in 20 Sekunden zu erreichen, aber Prognostizierter Service-Level in Prozent kann eine höhere Zahl, z. B. 83,48 %, angeben. Dies liegt daran, dass 12 die Mindestanzahl an Agenten war, um das Service-Level-Ziel von 80 % zu erreichen, aber mit dieser Anzahl an Agenten kann man davon ausgehen, dass das Contact Center einen Service-Level erreicht, der etwas über 80 % liegt. Mit einem Agenten weniger (11 Agenten) kann man nicht davon ausgehen, dass das Contact Center den Service-Level von 80 % erreichen könnte.</p>
Interaktionsvolumen geplant	Die Anzahl der Interaktionen, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können, vorausgesetzt, dass andere geplante Kennzahlen unverändert bleiben.
Interaktionsvolumen prognostiziert	Die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der Master-Prognose .
AHT geplant	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans,

	vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
AHT prognostiziert	Die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der Master-Prognose .
Budget geplant	Das Budget für die geplante Abdeckung der ausgewählten Tag und Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognose -Szenario, das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
Budget prognostiziert	Das Budget für die berechnete Belegschaft der ausgewählten Tag und Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognoseszenario , das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
Belegschaft berechnet	Die erforderliche Anzahl an Agenten, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
Belegschaft erforderlich	Optionales Feld. Die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage.
Differenz berechnet	Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft berechnet .
Differenz erforderlich	Optionales Feld. Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft erforderlich .
Geplante ASA-Werte	Optionales Feld. Die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit , die angesichts der Anzahl der zurzeit für diese Aktivität eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte ASA-Werte	Optionales Feld. Die Zeile "Gesamt/Durchschnitt" für Prognostizierte ASA-Werte gibt einen durchschnittlichen Wert an, der über die verfügbaren Stunden errechnet und nach IV prognostiziert gewichtet wird.
Geplanter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der prozentuale Service-Level, der mit der verschobenen Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Aktivitätenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.

Differenz verschobener Service-Level [Geplant minus Prognostiziert]	Optionales Feld. Die Differenz zwischen den Statistiken für Geplanter verschobener Service-Level und Prognostizierter verschobener Service-Level .
Geplante Warteschlange	Die geplante Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
Differenz [Geplante ASA-Werte minus prognostizierte ASA-Werte]	Optionales Feld. Geplante ASA-Werte minus Prognostizierte ASA-Werte
Geplante Beschäftigung	Optionales Feld. Die Beschäftigung , die angesichts der Anzahl der zurzeit eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte Beschäftigung	Optionales Feld. Das Beschäftigungsziel , das Sie erreichen können sollten, wenn die Belegung gemäß der Agentenanzahl aus der Belegschaftsprognose erfolgt.
Differenz [Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung]	Optionales Feld. Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung
Differenz [S/L geplant minus S/L prognostiziert]	Optionales Feld. S/L geplant minus S/L prognostiziert
Differenz [IV geplant minus IV prognostiziert]	Optionales Feld. IV geplant minus IV prognostiziert
Differenz [AHT geplant minus AHT prognostiziert]	Optionales Feld. AHT geplant minus AHT prognostiziert
Differenz [Budget geplant minus Budget prognostiziert]	Optionales Feld. Budget geplant minus Budget prognostiziert

Tipp

Sie können Gesamtwerte für Belegschaft in den folgenden Spalten als **Vollzeit-Arbeitskraft** (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie die Ansichtseinstellungen ändern: **Abdeckung geplant**, **Belegschaft berechnet**, **Belegschaft erforderlich**, **Differenz berechnet** und **Differenz erforderlich**. Weitere Informationen zum Ändern des Anzeigemodus finden Sie unter "[Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden](#)".

Anpassen der Zusammenfassungsansicht

Diese Befehle sind auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste (und auch im Menü **Aktionen**) verfügbar:

Symbol	Name	Beschreibung
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Ermöglicht es Ihnen, einzelne Statistiken ein- oder auszublenden.

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Die folgenden Statistiken stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geplante ASA-Werte, Prognostizierte ASA-Werte, Personenzahl geplant, Service-Level geplant, Service-Level prognostiziert, Interaktionsvolumen geplant, Interaktionsvolumen prognostiziert, AHT (Durchschnittliche Bearbeitungszeit) geplant, AHT prognostiziert, Budget geplant, Budget prognostiziert, Belegschaft berechnet, Belegschaft erforderlich, Differenz berechnet, Differenz erforderlich, Abdeckung geplant, Abdeckung veröffentlicht, Abdeckungsdifferenz, Differenz [Geplante ASA-Werte - Prognostizierte ASA-Werte], Geplante Beschäftigung, Prognostizierte Beschäftigung, Differenz [Geplante Beschäftigung - Prognostizierte Beschäftigung], Differenz [S/L geplant - S/L prognostiziert], Differenz [IV geplant - IV prognostiziert], Differenz [AHT geplant - AHT prognostiziert], Differenz [Budget geplant - Budget prognostiziert] <p>Siehe den Abschnitt "Optionales Feld".</p>
	<p>Multi-Site-Aktivitäten verwenden</p>	<p>Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, zeigen beide Registerkarten kombinierte Daten für alle Aktivitäten an, die zur ausgewählten Multi-Site-Aktivität oder zum Geschäftsbereich gehören.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl</p>

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	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. Öffnet das Fenster Bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.

Unterteilung

Wählen Sie den Zeittakt aus, der auf das Raster angewendet werden soll: **15** (Standard), **30** oder **60**. Alle Werte werden in Minuten angegeben.

Datum

Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um zu anderen Tagen zu wechseln.