



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

Leistung

Leistung

Verwenden Sie das Leistungsmodul, um Leistungsstatistiken für Geschäftsbereiche, Standorte und Aktivitäten anzuzeigen. Dieses Modul umfasst die Ansicht **Überwachen** für den zuletzt abgeschlossenen Zeittakt, die Tabellenansicht **Intraday** und die Ansicht **Alarme**.

Alle Ansichten enthalten folgende Statistiken, die von den WFM-Servern berechnet werden:

Interaktionsvolumen	Prognostizierte und tatsächliche Anzahl an Interaktionen.
AHT (durchschnittliche Bearbeitungszeit)	Prognostizierte, tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit sowie Differenz und prozentuale Differenz der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (in Sekunden)
% abgebrochene Interaktionen	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen.
Service-Level %	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher Service-Level in Prozent.
Verschobener Service-Level %	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher verschobener Service-Level in Prozent.
Tatsächliche Warteschlange	Die tatsächliche Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
ASA (Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit)	Geplante, berechnete, erforderliche und tatsächliche durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit in Sekunden.
Abdeckung (früherer Name: "Geplante Belegschaft")	Anzahl der Agenten, die für jede Aktivität eingeplant sind. Wenn ein Agent nur während eines Teils eines Zeitintervalls arbeitet, zählt nur der Teil, während welchem der Agent arbeitet (gerundet auf die nächstgelegene Minute) zur geplanten Belegschaft. Folglich dürfen diese Werte nur Anteile oder Dezimalstellen sein.
Belegschaft	Anzahl der Agenten, die für jede Aktivität berechnet werden und erforderlich sind. Diese Werte werden der Prognose entnommen und sind immer ganze Zahlen.
Varianz	Geplante und erforderliche Varianz. Optimaler Belegschaftswert für den Zeittakt abzüglich der geplanten Anzahl von Agenten (Gepl.) und der optimale Belegschaftswert für den Zeittakt abzüglich der erforderlichen Anzahl von Agenten (Erford.). Tipp

	<i>Optimale Belegschaft</i> ist eine Berechnung, die auf tatsächlichem Interaktionsvolumen, tatsächlicher AHT und den Servicezielen der Prognose basiert. Dieser Wert wird nicht als solcher angezeigt, wird aber zur Berechnung der Varianzwerte verwendet.
Personenzahl	Geplante und tatsächliche Personenzahl. Anzahl der geplanten (Gepl.) und tatsächlich arbeitenden (Tats.) Agenten. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung zur Personenzahl in der Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans.

Diese Statistiken werden für einen Zeitraum von 24 Stunden angezeigt (12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt). Die angezeigten Daten werden automatisch mindestens einmal pro Minute aktualisiert.

Die für künftige Zeittakte angezeigten "tatsächlichen" Werte werden von WFM Web prognostiziert, indem frühere Daten mit der geplanten Prognose verglichen werden. Diese prognostizierten Werte haben keine Auswirkungen auf den Dienstplan und werden nicht gespeichert.

Die geschätzten Werte können Ihnen als Hilfe für Echtzeitänderungen an der Einrichtung Ihres Standorts dienen. So können beispielsweise bei Überbesetzung nicht benötigte Agenten nach Hause geschickt oder bei Unterbesetzung zusätzliche Agenten angefordert werden. Der Dienstplan kann nicht aus den Leistungsansichten heraus geändert werden. Verwenden Sie hierfür die **Intraday-Ansicht des Master-Dienstplans**.

Tipp

Für Zeittakte mit einem Interaktionsvolumen von 0 können Sie die Daten für Service-Level entweder als 0 % oder als 100 % anzeigen. Dies wird in Configuration Server durch den Schlüssel **NoCallsServiceLevel** der Anwendung WFM Server festgelegt (Registerkarte **Optionen** > Abschnitt **PerformanceService**), dessen Wert auf 0 oder 100 festgelegt werden kann. Die Standardeinstellung ist 0.