



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 "Leistung Intraday"

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ansicht "Leistung Intraday"
 - 1.1 Anzeigen der Intraday-Ansicht
 - 1.2 Festlegen der Zeitzone, der Unterteilung und des Datums
 - 1.3 Interpretieren und Konfigurieren des Diagramms
 - 1.4 Ablesen von Werten und Navigieren im Raster
 - 1.5 "Anzeigen", "Kopieren/Einfügen" und "Andere Optionen"

Ansicht "Leistung Intraday"

Verwenden Sie die Intraday-Ansicht, um in einem Raster Leistungsstatistiken (sowohl summiert als auch detailliert) anzuzeigen. Siehe die [Beschreibungen der Schaltflächen](#) in der folgenden Abbildung der Werkzeugleiste.



Anzeigen der Intraday-Ansicht

1. Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Leistung > Intraday**.
Die Intraday-Ansicht wird angezeigt. Wenn Sie aus einer anderen Leistungsansicht zu dieser Ansicht gewechselt haben, werden frühere Auswahlen in der Objekt-Baumstruktur beibehalten und die entsprechenden Statistiken angezeigt.
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur ein Unternehmen, einen Geschäftsbereich, eine Multi-Site-Aktivität, eine Aktivitätsgruppe, einen Standort oder eine Aktivität aus.
In der Baumstruktur können Sie unter Geschäftsbereichen ihre Standorte, Aktivitätsgruppen und Multi-Site-Aktivitäten einblenden; unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten. Wenn Sie in der Objekt-Baumstruktur eine neue Auswahl getroffen haben, wird das Raster entsprechend aktualisiert.

Festlegen der Zeitzone, der Unterteilung und des Datums

Verwenden Sie die Steuerungen für "Zeitzone", "Unterteilung" und "Datum" (im oberen Bereich), um das Diagramm anzupassen:

- Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Zeitzone**, um die Zeitzone auszuwählen, die Sie im Diagramm und im Raster anzeigen möchten.
- Verwenden Sie die [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#), um das Datum auszuwählen, das Sie im Diagramm und im Raster anzeigen möchten.
- Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Unterteilung**, um das Zeitintervall für die horizontale Achse des Diagramms und auch für die Zeittakte in der [Tabelle unterhalb des Diagramms](#) auszuwählen: **60 min** (Minuten), **30 min** oder **15 min**.

Interpretieren und Konfigurieren des Diagramms

Standardmäßig wird ein Diagramm für die Statistikkategorie "Interaktionsvolumen" (IV) angezeigt.

- Um zur Diagrammansicht entsprechend einer anderen Statistik zu wechseln, wählen Sie die Statistik aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für:** über dem Diagramm aus. Die Auswahlmöglichkeiten in der Dropdown-Liste entsprechen den Spalten, die im Raster unter dem Diagramm angezeigt werden.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderliche anzeigen**, um die Anzeige der erforderlichen Daten im Diagramm ein- und auszuschalten.

Zeiten werden im Diagramm auf der horizontalen Achse angezeigt, Werte auf der vertikalen Achse. Die Legende (unter dem Diagramm) gibt an, welche Farbe für welche Datenkategorie verwendet wird.

Ablesen von Werten und Navigieren im Raster

Für jede Statistik zeigt das Raster tatsächliche Werte im Vergleich zu prognostizierten oder geplanten und erforderlichen Werten an. Die angezeigten Daten werden automatisch im 15-Minuten-Zeittakt aktualisiert und repräsentieren die Werte des jüngsten Zeittakts. Die **Zeilen** des Rasters zeigen Zeittakte an, die **Spalten** Statistikkategorien. Der aktuelle Zeittakt ist durch einen gelben Hintergrund gekennzeichnet.

Standardmäßig zeigt das Raster eine scrollbare Ansicht, welche 12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt darstellt. Sie können das Raster aber auch so konfigurieren, dass die Ansicht "Ganzer Tag" angezeigt wird, die Ihnen alle Zeittakte des aktuellen Tages von Mitternacht bis Mitternacht präsentiert.

- Um die Ansicht "Aktueller Tag" zu verwenden, wählen Sie **Ganzen Tag zeigen** aus dem Menü **Aktionen**.

Tipp

Wenn WFM für einen bestimmten Zeittakt keinen Wert berechnen kann oder in den Prognoseansichten noch kein Wert dafür eingegeben wurde, bleibt die Zelle leer.

Rasterzeilen

Das Raster verfügt über folgende Zeilen, die in der Spalte **Zeittakt** beschriftet sind:

Erste Zeile (--)	Die erste Zeile enthält für jede Statistik zusammenfassende Werte (gesammelte Gesamt- oder Durchschnittswerte), die vom ersten im Raster angezeigten Zeittakt bis zum aktuellen Zeittakt berechnet werden.
Zeittaktzeilen (nummeriert)	Die restlichen Zeilen zeigen 15-, 30- oder 60-Minuten-Zeittakte an. Es sind Daten für 24 Stunden vorhanden, die wie folgt angezeigt werden können: 12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt (scrollbare Ansicht) oder von Mitternacht bis Mitternacht des aktuellen Tages (Ansicht "Aktueller Tag"). Die scrollbare Ansicht ist

	<p>die Standardansicht.</p> <p>Verwenden Sie die Bildlaufleiste auf der rechten Seite, um weitere Zeittakte anzuzeigen. Ein gelber Balken kennzeichnet den aktuellen Zeittakt.</p>
--	--

Rasterspalten

In den restlichen Spalten des Rasters werden folgende Statistiken und Unterkategorien angezeigt (diese Statistiken sind in allen Ansichten vorhanden und werden in der Übersicht über "**Leistung**" beschrieben):

- Interaktionsvolumen
- AHT
- Abgebrochene Interaktionen
- Service-Level
- Verschobener Service-Level
- Tatsächliche Warteschlange
- ASA
- Abdeckung
- Erforderliche Belegschaft
- Varianz
- Personenzahl

Erwartungswerte

Für "Interaktionsvolumen" und "AHT" werden künftige "tatsächliche" Zeittaktwerte basierend auf dem Verhältnis von vorherigen tatsächlichen/prognostizierten Werten von Moment zu Moment prognostiziert. Für die anderen Spalten werden Werte für künftige Zeittakte basierend auf erwartetem IV und erwarteter AHT prognostiziert. Diese Erwartungswerte werden durch Ist-Werte ersetzt, wenn die angezeigten Daten aktualisiert werden.

"Anzeigen", "Kopieren/Einfügen" und "Andere Optionen"

In der Intraday-Ansicht stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- **Ändern** Sie die Größe der Rasterspalten, um den Inhalt besser anzeigen zu können.
- Sie können Daten aus dem Raster in die Zwischenablage kopieren und anschließend in eine andere Anwendung einfügen.
 1. Klicken Sie oder verwenden Sie die Tabulatortaste oder die Pfeiltasten, um das Auswahlfeld in eine oder mehrere Tabellenzellen zu verschieben.

- Wählen Sie **Bearbeiten** > **Kopieren** oder verwenden Sie das Tastenkürzel Ihres Betriebssystems für "Kopieren" (z. B. Strg+C oder Befehlstaste+C).

Werkzeugleiste und Menü "Aktionen"

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

Symbol	Name	Beschreibung
	Was-wäre-wenn	Öffnet das Fenster Was-wäre-wenn für die Berechnung von "Was-wäre-wenn"-Szenarien basierend auf den ausgewählten Zeittaktdaten.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Diese Schaltfläche ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. 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.
	Ganzen Tag zeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um von einer scrollbaren Ansicht (12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt) zu einer Ansicht "Aktueller Tag" (von Mitternacht bis Mitternacht des aktuellen Tages) umzuschalten.
	Gesamtprognosewerte für ganzen Tag	<p>Wenn ausgewählt, werden Gesamtwerte der oberen Zeile des Rasters unter Verwendung der tatsächlichen Leistungsdaten (über der horizontalen gelben Linie angezeigt, die die aktuelle Zeitnische angibt) und der Prognosedaten (unter der Linie angezeigt) berechnet:</p> <p>Wenn nicht ausgewählt, werden die Gesamtwerte der oberen Zeile des Rasters unter ausschließlicher Verwendung der tatsächlichen Leistungsdaten berechnet.</p> <p>Tipp Diese Option bestimmt nur, wie die</p>

Symbol	Name	Beschreibung
		Zeile der Gesamtwerte unter Verwendung der aktuell angezeigten Daten berechnet wird.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.
	Optionen	Zeigt das Dialogfeld "Leistungsoptionen" mit einer Liste von Statistiken an, die im Raster angezeigt werden können.