



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

Belegschaftsprognose: Ziele für Multimedia-Service-Level

Belegschaftsprognose: Ziele für Multimedia-Service-Level

Verwenden Sie das Fenster **Multimedia-Service Level-Ziele angeben** im Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung, um Service-Level-Ziele zu definieren, wenn Sie Belegschaftsvolumen für eine **Verschobene** Belegschaftsaktivität erstellen, wie z. B. das Beantworten von E-Mails.

Verwenden Sie eine der folgenden zwei Prozeduren:

1. Geben Sie ein prozentuales Ziel für "% verschobene Arbeit in" ein

- a. Geben Sie in jedes der folgenden Felder einen Wert ein. **Std**, **Min** und **Sek**.
- b. Wählen Sie ein Optionsfeld aus dieser Gruppe aus:
 - **Stunden (Standard)**—Verwenden Sie diese Steuerelemente:
 - Geben Sie im Feld unter dieser Auswahl die Stunden, Minuten und Sekunden ein.
 - Wählen Sie eines dieser Optionsfelder: **Nichtunterbrochene Zeit** (Standard) oder **Unterbrochene Zeit**.
 - **Werktage**—Geben Sie im Feld unter dieser Auswahl eine Ganzzahl größer 0 ein.
- c. Klicken Sie auf **Beenden**.

– ODER –

2. Verwenden Sie die Service-Level-Vorlage

- a. Wählen Sie **Service-Level-Vorlage verwenden** aus.
- b. Klicken Sie auf **Vorlage laden**, um **eine vorhandene Vorlage zu laden**.
- c. Klicken Sie auf **Beenden**.