



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 Help

SBW: Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle

# SBW: Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle

**Personel Sağlama Oluşturma Sihiribazı**'ndaki (SBW) **Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle** ekranını, anlık bir faaliyet için personel sağlama hacimleri oluştururken hizmet düzeyi hedeflerini tanımlamak için kullanın.

1. Şunlardan biri veya daha fazlası için onay kutu(larını) seçin:

- **Tahmini Ortalama Terketme Süresini (sn) kullanın**— Bu bir hizmet hedefi değildir. Personel sağlama gereksinimlerini oluştururken WFM tarafından dahili olarak kullanılan sıralama sistemi modelini belirlenmesine yardımcı olan bir parametredir. Burada yapılandırduğunuz değer, sabırsız arayanların vazgeçtiği ortalama zamanı göstermelidir.
- **Hizmet Düzeyi Hedefini Kullan**—Belirli saniye içinde belirli bir arama yanıtı hedefi istediğinizi belirtebilirsiniz. Örnek olarak, bir personel sağlama tahmini oluştururken, çağrılarının %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanması gerektiğini belirleyebilirsiniz.
- **Ortalama Cevap Hızı Hedefini —ASA (sn) seçin.**
- **Doluluk Hedeflerini Kullan—Maksimum Doluluk Oranı (%)**. Müşteri Temsilcisinin faaliyet çalışması gerçekleştirmek için uygun olduğu toplam zaman miktarının bir yüzdesi olarak, aracının fiili olarak faaliyet çalışması gerçekleştirdiği toplam zaman miktarı. Örnek olarak, bir müşteri temsilcisinin 30 dakikalık öğle yemeği ve 2x15 dk. molalarla birlikte 8am-5pm vardiyası olduğunu varsayalım. Müşteri Temsilcisinin toplam vardiya süresi 9 saat olmasına rağmen, öğle yemeği ve molaların süreleri çıkarıldığında, müşteri temsilcisinin gerçek çalışma süresi toplam miktarı 8 saattir.
- **Terk Edilen Etkileşim Hedefi Kullan—Maksimum Terk Edilen Etkileşim Yüzdesi (%)**.

2. Seçtiğiniz her hedef için değer girin.

## Tip

Bir hedefin onay kutusunu seçtiğinizde, bu hedef seviyeleri için metin kutularını etkinleştirirsiniz.

3. Bir hedefin hizmet düzeylerini belirlemek için **mevcut bir şablon yüklemek** istiyorsanız, **Şablon Verisi Kullan**'ı seçin ve ardından **Şablon Yükle**'ye tıklayın. Hedef için değerler, farklı zaman adımları için farklı ise bir şablon kullanmak isteyebilirsiniz. Aksi halde, WFM, yapılandırduğunuz tekli değeri kullanır ve bunu faaliyetin tüm açık saatleri boyunca uygular.
4. **Bitir**'e tıklayın. WFM Web, personel sağlama hacimlerini hesaplar ve bunları **Personel Sağlama görünümünde** görüntüler. WFM Web hesaplamayı tamamlayamazsa bir hata mesajı görünür.

## Tip

**Performans** modülünde **Şu Olursa Ne Yapmalı penceresini** kullanarak diğer değerlerin etkilerini görebilirsiniz.