



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

VBW: Veri Oluşturma Yöntemi Seç

VBW: Veri Oluşturma Yöntemi Seç

Hacim verinizi nasıl oluşturmak istediğinizi tanımlamak için Hacim Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VWB) **Veri Oluşturma Yöntemi Seç** ekranını kullanın.

1. **Tahmin** açılır listesinden istediğiniz istatistik(leri) seçin:
 - **Etkileşim Hacmi ve AHT**
 - **Etkileşim Hacmi**
 - **AHT**
2. **Hedef Tarihlerin** altında, tahmin verisi için **tarih aralığını seçin**. Tarih aralığı, senaryo tarih aralığının dışında olamaz.
3. Tahmin oluşturma Metodu seçin: **řu Temelli şablon**, **Ortalama Motor Uzmanı**, **Evrensel Modelleme Motoru**, **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** veya **Değer Kullan** (aşağıdaki tanımlara bakın).
4. Sihirbazın sondaki ekranını açmak için **ileri**'ye tıklayın.

Aşağıdaki bölümler, mevcut olan Metot seçeneklerini açıklamaktadır:

řu Temelli şablon

Varsayılan seçim. şablonlar hakkında ayrıntılı bilgi ve nasıl oluşturulacağı hakkında talimatlar için bkz. **Tahmin şablonları Liste Görünümü**. şablon temelli tahminle, önceden oluşturulmuş etkileşim hacmi ve/veya ortalama işleme süresi (AHT) şablonları kullanarak bir tahmin oluşturabilirsiniz.

Aynı zamanda şablon temelli tahmin motorunun, geçmişe ait verilere büyüme oranı yüzdesini de uygulamasını sağlayabilirsiniz.

şablon tabanlı tahmin en iyi şekilde çok stabil etkileşim kalıpları olan kişi merkezleri tarafından ya da arka ofis işi, medya etkileşimleri veya giden kampanyalar gibi manuel tahmin olabilecek faaliyetler için kullanılır.

Eğer **řu Temelli şablon**'u seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Veri Oluşturma Metodu Seç** ekranının üzerinde seçilen Tahmin türüne bağlı olarak, bir ekran açılır.

- **Etkileşim Hacmi ve AHT**—**Etkileşim Hacmi Tahmin şablonları Yükle** ekranı açılır.
- **Etkileşim Hacmi**—**Etkileşim Hacmi Tahmin şablonları Yükle** ekranı açılır.
- **AHT**—**Yük Ortalama İşleme Süresi Zamanı Tahmin şablonu** ekranı açılır.

Ortalama Motor Uzmanı

Bu metot, haftalık gün, haftalık ve (eğer yeterli geçmişe ait veri mevcutsa) yıllık eğilim kalıpları oluşturmak için geçmişe ait verilerin istatistiksel incelemesini kullanır.

Ortalama Motor Uzmanı, en az bir tam haftanın geçmişe ait verilerini gerektirir. Yüksek kalite haftalık gün ve haftalık sonuçlar için, Genesys minimum alt haftalık veri kullanmanızı önerir.

Ortalama Motor Uzmanı, olayları doğrusal biçimde uygular ve bu doğrusal perspektif, olayların tahmine olan etkilerini düzeltir. Bu nedenle, bu motor oldukça kararlı etkileşim kalıpları olan iletişim merkezleri için idealdir.

Eğer **Ortalama Motor Uzmanı**'nı seçtiyseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Evrensel Modelleme Motoru

Bu metot geçmişe ait verilerdeki eğilimleri ve kalıpları belirlemek ve ardından bir tahmin oluşturmak için kullanmak için karmaşık bir algoritma kullanır.

Evrensel Modelleme Motoru bir yılın veya daha fazla geçmişe ait veri gerektirir.

Evrensel Modelleme Motoru, kendi geçmişe ait veri analizlerinde, özel olaylar tahmin dönemi dahilinde gerçekleşmiyorsa, bu olayları içeren günleri hesaba katmayacak şekilde yapılandırılmıştır. Bu yapılandırma tahminlerden yanıltıcı *gürültüleri* giderir. Ancak, tahmin dönemi süresince özel bir faaliyet oluşursa, **Evrensel Modelleme Motoru** olayın etkisini hesaplamak için geçmişe ait verileri kullanır ve temel tahmine uygular. **Evrensel Modelleme Motoru**, büyük miktarda yüksek kalitede geçmişe ait verileri olan siteler için uygundur.

Eğer **Evrensel Modelleme Motoru**'nu seçtiyseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Geçmişe Ait Verileri Kopyala

Eğer bazı geçmişe ait verilere sahipseniz ancak **Uzman Motor** veya **Evrensel Modelleme** motorunu kullanmak için yeterli verileriniz yoksa uygun bir seçimdir. Geçmişe ait verilerde boşlukları dolduran üst üste gelen şablonla, geçmişe ait verileri birleştirebilirsiniz.

Geçmişe Ait Verileri Kopyala'yı seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Değeri Kullan

Eğer sitenizin yükü düzenliyse, uygun seçimdir. Senaryodaki her zaman aralığına belirli bir etkileşim hacmi veya AHT uygular.

Eğer Tahmin türü **Etkileşim Hacmi ve AHT** ise, **Değer Kullan**'ı seçme hem **IV** hem de **AHT** alanlarını etkinleştirir.

Eğer Tahmin türü **Etkileşim Hacmi** ise, sadece **IV** alanı etkinleştirilir.

Eğer Tahmin türü **AHT** ise, sadece **AHT** alanı etkinleştirilir.

1. Tahminin her hücresinde kullanılacak uygun değer(leri) girin. **IV** için, zaman adımı başlına etkileşim sayısını girin (örnek: 15 dakikalık aralık başına etkileşim sayısı). **AHT** için, ortalama işleme zamanını gösteren saniye sayısını girin.
2. **Son**'a tıklayın.

WFM hacimler tahminini oluşturur ve sonuçlarınızı gösteren **Senaryo Hacimleri Görünümü** tekrar görünür.