



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

Yeni Tahmin Sihirbazı

İçindekiler

- 1 Yeni Tahmin Sihirbazı
 - 1.1 Terminoloji Genel Bakış

Yeni Tahmin Sihirbazı

Yeni bir tahmin senaryosu oluşturmak için **Yeni Tahmin Sihirbazı**'nı (NFW) kullanın. Bir tahmin senaryosunun belirlenmesi tahminin adlandırılması, tahmin tarih aralığının belirlenmesi, yorumlar ekleme (opsiyonel) ve tahminin kapsayacağı faaliyetlerin seçilmesini içerir. Aynı zamanda senaryoyu mevcut bir tahmine dayandırma veya sayıları daha sonra oluşturma seçeneğiniz vardır.

Yeni Tahmin Sihirbazı'nı kullanmak için:

1. **Tahmin** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. **Tahmin Senaryoları** görünümü araç çubuğunda **Yeni** butonuna () tıklayın. **Yeni Tahmin Sihirbazı**'nın ilk ekranı, **Genel Parametreler** açılır.
4. **Genel Parametreler** ekranını doldurun ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın. **Faaliyet Seç** ekranı açılır.
5. Bir veya daha fazla faaliyet seçin ve ardından **Bitir**'e tıklayın.

Bir senaryo oluşturduktan sonra, etkileşim hacmi, AHT ve personel sağlama tahminleri oluşturabilir, yorumlar ekleyebilir ve senaryoyu yayınlatabilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. **Tahmin Senaryoları Genel Bakış**.

Terminoloji Genel Bakış

WFM tahmin ve programlama görünümelerini ve iletişim kutularını daha iyi anlamak için, belirli WFM terminolojisini gözden geçirmek yararlı olacaktır.

Faaliyetler

Faaliyetler, Genesys Workforce Management kullanarak yönetilen ve izlenen çalışmalardır. Genel bir düzeyde örnek faaliyetler gelen çağrılar, yanıtlama, bir e-postaya yanıt verme, çağrı sonrası çalışma, programlanan geri çağrılar, gerçekleştirmede ve sohbet oturumlarına katılmadır. Tahminler ve programlar oluşturduğunuzda, bu faaliyetler genelde ürün A için gelen çağrılar, ürün B için gelen çağrılar vb. gibi belirli bir ürünle ilişkilendirilirler. Yapılandırma Programında faaliyetler becerilerle ilişkilendirilir. Her site veya iş birimi için ayrı faaliyetler belirlersiniz.

Siteler

Siteler switch'ler ile eşdeğer olabilir, bunlar orijinal olarak Genesys Administrator'da tanımlanır ve sonra WFM Sunucusu üzerinden WFM'ye içe aktarılır. Bkz. **Genesys Adminsitrator Uzantısında "Switch Nesneleri Oluşturma Yardımı"**.

Ayrıca bir switch ile ilgili olmayan siteler oluşturabilirsiniz. Geçişler şirketinizin organizasyonu ile bağlantılı olmadığında uygundur. Örnek olarak, tek bir konum iş birimi hatları boyunca bölümleri yansıtmak için çoklu varlıklara ayrılabilir.

Siteler çoklu becerili programlama için gruplara faaliyetleri birleştirilmesini sağlayan *faaliyet kümeleri* kullanabilir. Bu süre boyunca:

- Müşteri Temsilcileri sadece faaliyet kümesi için belirlenen faaliyetlerde çalışabilirler.
- Programlayıcı, faaliyet kümesini kesintiye uğratan zamanlarda yemekleri programlayamaz.

İş birimleri, faaliyet kümelerini kullanamaz.

İş Birimleri

Bir *iş birimi*, sitelerdeki müşteri temsilcilerinin aynı faaliyeti gerçekleştirmesinden veya yönetim kolaylığı için birlikte gruplanabilen bir site kümesinden oluşmaktadır.

Çoklu-Site Faaliyetleri

Çoklu site faaliyetleri, bağımsız siteleri izleme amacıyla faaliyetleri bir iş biriminde bazı veya tüm sitelerde birleştirir.