



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

Program Özet Raporu

4/18/2025

Program Özet Raporu

Bir Program Özet Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesnelere bölmesindeki listeden **Program Özet Raporu**'nu seçin.

Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.

3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.

İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.

4. İleri'ye tıklayın.

5. **Senaryolar** sayfasında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.

6. **Tarih Aralığı** sayfasında:

- a. İsteddiğiniz grenlilik için radyo butonunu seçin.

Gün İçi'ni seçerseniz, zaman adımlarında rapor bir 24 saatlik dönem için verileri gösterir. Zaman adımı grenliliğini belirlemek için açılır kutuyu kullanın: **15** (varsayılan), **30** veya **60** dakika.

- b. Eğer **[X]-hafta** grenlilik seçtiyseniz, dahil edilecek hafta sayısını seçin. Bir ile altı hafta arasında, herhangi bir hafta sayısı için rapor oluşturabilirsiniz. Hafta haricinde herhangi bir grenlilik seçtiyseniz, bu seçenek devre dışıdır.

- c. Raporu görüntülenmesini istediğiniz tarih aralığını girin. Bir program senaryosu için rapor oluşturmayı seçtiyseniz, tarihler senaryo dönemine içinde olmalıdır.

- d. Rapor üretilmesini istediğiniz—faaliyet, çoklu site faaliyeti, faaliyet grubu, site, iş birimi—Hedef türlerini seçin. Çoklu site faaliyeti veya iş birimi seçmeniz halinde aşağıdaki onay kutusu ekrana gelecektir: **Çoklu-Site Faaliyetlerini Kullan**. Çoklu site faaliyetleriyle rapor verisini toplamak için seçili bırakın.

- e. İleri'ye tıklayın.

7. Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyin. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adındaki ayarlarla aynıdır.

8. **Veri** sayfasında, görüntülemek istediğiniz belirli nesnelere seçin. Nesne türü seçiminize bağlı olarak kuruluş, iş birimleri, siteler veya faaliyetler görüntülemeyi seçebilirsiniz. Tüm nesne türleri için tüm seçenekler mevcut değildir.

Faaliyet seçtiyseniz, ağaç kuruluş, iş birimleri (uygunsa), faaliyet grupları (uygunsa), siteler ve

faaliyetler içerir. **Site** seçtiyseniz, ağaç kuruluş, iş birimleri (uygunsa), faaliyet grupları (uygunsa) ve siteler içerir. **İş Birimi** seçtiyseniz, ağaç kuruluş ve iş birimleri içerir. Sadece kuruluş, bir iş birimi, bir site veya bir faaliyet için rapor oluşturabilirsiniz.

9. **İstatistikler sayfasında, her istatistiğin yanındaki onay kutusuna tıklayarak rapora dahil etmek istediğiniz istatistikleri seçin. Listeden 18'e kadar seçebilirsiniz. Bu istatistiklerin açıklamaları için, Workforce Management Yönetici Kılavuzundaki WFM Ölçütlerine** bakın.

İstatistikler listesi şu kategorileri içerir:

- Çalışan Sayısı
- Hizmet Düzeyi
- Etkileşim Hacmi
- AHT
- Bütçe
- Personel Sağlama
- Farklılık
- Kapsam
- ASA
- Doluluk

Her bir kategori için, bu ölçütlerden biri ya da daha fazlası vardır:

- Sch. (Programlandı)
- Sıklık (Tahmin)
- Fark (Fark)
- Hesaplanan (Hesaplanan)
- Gerekli (Gerekli)
- Yay. (Yayınlandı)

Senaryo ekranında Ana seçildiyse, **Kapsam Yayınlanmış** ve **Kapsam Fark** onay kutuları etkinleştirilir ve varsayılan olarak seçilir. Sonraki sütun, geçerli Ana Programa göre program kapsamı ve bazal Ana Programa göre program kapsamı arasındaki farkı görüntüler.

10. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program Özet Raporunu Anlama

Site Bilgisi veya İş Birimi Bilgisi veya Kuruluş [başlık]	Raporun hedefi olarak faaliyeti seçtiyseniz, site adı ve zaman dilimi. Raporun hedefi olarak çoklu site faaliyeti veya site seçtiyseniz, iş biriminin adı ve zaman dilimi. Raporun hedefi olarak iş birimi seçtiyseniz, kuruluş. (Her bir kök ayrı ayrı ekrana gelecektir.)
--	--

Faaliyet, Çoklu Site Faaliyeti, Site veya İş Birimi [başlık]	Rapor, Raporlar Sihirbazında seçtiğiniz hedeflere bağlı olarak faaliyet, çoklu site faaliyeti, site veya iş birimi— tarafından düzenlenir.
Tarih/Tarih Dönemi [başlık]	Raporda yer alan tarihler. Rapor, her hedef ve tarih için ayrı bilgiler görüntüler. Diğer grenlilikler için Gün İçi grenliliği ve Tarih Dönemi seçtiyseniz, bu başlık Tarihi gösterir.
Zaman Adımı, Gün, Hafta, X Hafta, Ay	Gösterilen zaman dönemi. Başlık ve sütun, seçmiş olduğunuz grenliliğe bağlıdır.
[Programlanan] Kapsam	Programlanmış personel sağlama kapsamı.
[Programlanan] Çalışan Sayısı	Programlanmış müşteri temsilcilerinin sayısı.
Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre, ulaşılması beklenen hizmet düzeyi yüzdesi. Personel tahmini oluşturulurken müşteri temsilcisi yuvarlamadan dolayı belirtilen orijinal hizmet düzeyi hedefinden farklı olabilir. Örnek olarak, WFM etkileşimlerin %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanmasında hizmet düzey hedefini karşılamak için personel sağlama gereksinimi 12 olarak tahmin edebilir ancak Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi %83,48 gibi daha yüksek bir sayı rapor edebilir. Bunun nedeni, 12 müşteri temsilcisi sayısı %80 hizmet düzey hedefini karşılamak için gerekli minimum müşteri temsilcisi sayısıdır ancak bu müşteri temsilcisi sayısı ile, iletişim merkezinin %80'den biraz daha iyi bir hizmet düzeyi erişilmesi beklenebilir. Bir eksik müşteri temsilcisi ile (11 müşteri temsilcisi), iletişim merkezinin %80 hizmet düzeyine ulaşması beklenmez.
Ertelenen Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek ertelenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Ertelenen Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi	Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre erişilmesi beklenen ertelenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Programlanan Etkileşim Hacmi	Program kapsamına göre işlenebilecek etkileşimlerin sayısı.
Tahmini Etkileşim Hacmi	Diğer—planlanmış ölçümlerin değişmemiş kaldığını varsayarak Ana Tahmine göre, beklenen etkileşim sayısı.
Programlanan AHT	Diğer —planlanmış ölçümlerin değişmemiş kaldığını varsayarak programa göre, etkileşim başına Ortalama İşleme Süresi.
Tahmini AHT	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen Ortalama Teslim Süresi.
Programlanan Bütçe	Programlanan müşteri temsilcilerinin ücretli saatleri ve ücretlerine göre seçilen gün ve hedef için programlanmış kapsamın bütçesi.
Tahmini Bütçe	Günlük tam zamanlı eşdeğer (FTE) ücretli saatleri ve senaryoda belirlenen ücrete göre, seçili gün ve

	hedef için hesaplanmış personel sağlama bütçesi.
Personel Sağlama Hesaplandı	Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Personel Sağlama Gerekiyor	Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Farklılık Hesaplandı	[Programlanmış] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
Farklılık Gerekiyor	Kapsam [Programlanmış] ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark.
Kapsam Yayınlanmış	Yayınlanmış personel sağlama kapsamı.
Kapsam Farkı	Geçerli Ana Programa göre program kapsamı ve bazal Ana Programa göre program kapsamı arasındaki fark.