

GENESYS[®]

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

Senaryo Özet Ekranı

4/16/2025

İçindekiler

- 1 Senaryo Özet Ekranı
 - 1.1 Senaryo Özet Ekranının Gösterilmesi
 - 1.2 Grenliliği Ayarlama
 - 1.3 Grafik ve Veri Bölmeleri
 - 1.4 Grafik Bölmesi
 - 1.5 Veri Tablosu
 - 1.6 Eylemler Araç Çubuğunu Kullanma

Senaryo Özet Ekranı

Mevcut program senaryosu ile ilgili istatistikleri görüntülemek için **Senaryo Özet** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki düğme açıklamalarına bakın.



Özet ekranı içerisinde standart tarih seçme kontrolleri ve iki veri bölmesi bulunmaktadır: bir grafik ve bir tablo.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- Senaryo Özet Ekranının Gösterilmesi
- Veri Tablosu
- Grafik Bölmesi
- Eylemler araç çubuğu

Senaryo Özet Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını göstermek için:

- 1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program'**ı seçin.
- 2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar'**ı seçin. Program Senaryoları tablosu görünür.
- 3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip Aç'ı 📂 tıklayarak bir senaryo açın. Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun Özet ekranını görmek için:

- 1. Araç çubuğundaki < **Program**> menüsünden, Özet'i seçin.
- 2. Nesneler bölmesinden, Faaliyetler ağacındaki uygun ögeyi seçin.

Nesneler bölmesinde, tekli iş birimi, iş birimi içerisinde tekli site, çoklu site faaliyeti, bir faaliyet grubu veya bir site içerisinde tekli faaliyeti seçin. Seçim yaptıktan sonra **Veri** gridi doldurulur.

Grenliliği Ayarlama

Kılavuzda görüntülemek için, Zaman Adımı artımını seçmek için bu açılır listeyi kullanın. Üç

değerden birini seçin (dakika): 15, 30 veya 60.

Grafik ve Veri Bölmeleri

Bu görünüm, ayrı sekmeler yerine bir grafik (görünümün üst kısmı) ve bir tabloda (alt kısım) kendi verilerini görüntüler.

Grafik Bölmesi

Grafik bölmesi, seçilen günde tek zaman adımları için veri noktalarıyla seçtiğiniz her istatistik için bir doğrusal grafik sağlar.

... için veri göster

Şunun verisini göster açılır listesinden:

- Grafiğini çıkarmak istediğiniz istatistiği seçin. Seçenekler, Veri gridinin kullanılabilir sütunları ile ilgilidir (Hesaplanan Fark ve Gerekli Fark grafik halinde gösterilememektedir).
- 2. Grafik üzerindeki verilerin gösterilmesi için **Gerekli Olanı Göster** onay kutusunu işaretleyin.

Grafik

Verileri Göster: açılır listesinden açılır liste seçiminizle eşleşmesi için grafik yeniden çizilir. *Zaman adımları*, soldan sağa gösterilmektedir. Aşağıdan yukarıya miktarlar etkileşim sayıları, müşteri temsilcisi sayıları veya gider miktarını (**Bütçe** için) gösterir.

Veri Tablosu

Veri bölmesi, toplam ve zaman adımı başına istatistikleri gösteren kaydırılabilir grid sağlamaktadır. Kılavuzun ilk sırası, her istatistik için ortalama veya bir günlük toplam görüntüler. Geri kalan sıraların her birinde de bir zaman adımına ait istatistikler gösterilir.

Kılavuz Sütunları

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri ve miktarları gösteren sütunlar bulunmaktadır.

• Mevcut bu sütunların her birini göstermek veya gizlemek için Seçenekler düğmesine tıklayın.

Sütun	Açıklama
Zaman Adımı	Her bir zaman adımı için başlangıç zamanı, Grenlilik ayarı ile yapılandırılmaktadır.
[Programlanan] Kapsam	Bir faaliyet veya çoklu site faaliyeti için programlanmış personel sağlama kapsamı. Program kapsamı, fraksiyonel birimler halinde hesaplanmakta ve gösterilmektedir. Örneğin, eğer bir müşteri temsilcisi 15 dakikalık zaman adımı içerisinde üç Faaliyette çalışmak üzere programlandı ise, söz konusu müşteri temsilcisi, her bir faaliyetin kapsamı içerisinde1/3 bulunacaktır. Programlama motorunun bir müşteri temsilcisinin süresini, müsteri temsilcisinin calışabileceği faaliyetlerle birlikte bölme
	şekli birçok faktöre bağlıdır. Örnek olarak şunlar gösterilebilir; her bir faaliyetin açılış saatleri, her bir faaliyetin hacmi ve yürütülme zamanı ve herhangi bir gün veya günün herhangi bir bölümü için çalışılmayan saatler veya istisnalar gibi müşteri temsilcisine Takvim içerisinde verilen ögeler gibi bazı diğer faktörler.
[Programlanan] Çalışan Sayısı	Programlanmış müşteri temsilcisi sayısı (yerleştirilecek programlanmış aracılar).
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 sayısıyla, iletişim merkezinin %80'den biraz daha iyi bir hizmet düzeyi erişilmesi beklenebilir. Bir eksik müşteri temsilcisi ile (11 aracı), iletişim merkezinin %80 hizmet düzeyine ulaşması beklenmez.
Programlanan Etkileşim Hacmi	Planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—program kapsamına göre işlenebilecek etkileşimlerin sayısı.
Tahmini Etkileşim Hacmi	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen etkileşim sayısı.
Programlanan AHT	Etkileşim başına Ortalama İşleme Süresi , diğer planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—programı temel alır.
Tahmini AHT	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen Ortalama İşleme Süresi.
Programlanan Bütçe	Bu tarih için Ana Tahminde yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün ve maaş başına tam zamanlı denk (FTE) ücretli saatleri esas

Sütun	Açıklama
	alan seçili gün ve zaman adımları için programlanmış kapsama ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Tahmini Bütçe	Bu tarih için Ana Tahminde yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün başına tam gün eşdeğer ücretli saatleri ve maaşı esas alan seçili gün ve zaman adımları için hesaplanan personel sağlamaya ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Personel Sağlama Hesaplandı	Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Personel Sağlama Gerekiyor	İsteğe bağlı alan. Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Farklılık Hesaplandı	[Programlanan] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
Farklılık Gerekiyor	İsteğe bağlı alan. [Programlanan] Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark.
Programlanan ASA	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken Ortalama Cevap Hızı .
Tahmini ASA	İsteğe bağlı alan. ASA Tahmini için toplamlar/ ortalama sıraları, açık saatler ve ağırlıklı olarak Tahmin IV ile hesaplanmış bir ağırlıklı ortalama raporlar.
Programlanan Ertelenen Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Planlanan diğer metriklerin (örneğin; etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi) değişmeden kalacağını varsayan —ertelenmiş personel sağlama kapsamı ile gerçekleştirilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Ertelenen tahmini faaliyetlerin sayısını esas alarak gerçekleştirilmesi beklenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Farkı [Programlanmış eksi Tahmini]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Ertelenmiş Hizmet Düzeyi ve Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi istatistikleri arasındaki fark.
Programlanmış Kuyruk	Dönemin sonunda birikmiş iş sırasındaki programlanmış etkileşimlerin sayısı.
Fark [Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA.
Programlanan Doluluk	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken iştigal.
Tahmini Doluluk	İsteğe bağlı alan. Personel sağlama tahminindeki

Sütun	Açıklama
	müşteri temsilcilerinin sayısı ile personel sağlamanızı belirten Doluluk amacı.
Fark [Programlanmış Doluluk	İ <mark>steğe bağlı alan. Programlanmış Doluluk</mark> eksi
eksi Tahmini Doluluk]	Tahmini Doluluk .
Fark [Programlanmış S/L	İsteğe bağlı alan. Programlanmış S/L eksi
eksi Tahmini S/L]	Tahmini S/L.
Fark [Programlanmış IV	İ <mark>steğe bağlı alan. Programlanmış IV</mark> eksi Tahmini
eksi Tahmini IV]	IV.
Fark [Programlanmış AHT	İsteğe bağlı alan. Programlanmış AHT eksi
eksi Tahmini AHT]	Tahmini AHT.
Fark [Programlanmış Bütçe	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Bütçe eksi
eksi Tahmini Bütçe]	Tahmini Bütçe.

Important

Program kapsamı, Hesaplanan personel sağlama, Gerekli personel sağlama'da Personel sağlama toplamlarını **FTE** ya da insan-saat modunda ve diğer sütunları **Senaryo Özeti** görünümünde, arayüzdeki görünüm ayarlarını yaparak görüntüleyebilirsiniz. Ekran modunu değiştirmek için bakınız, Personel Sağlama Ekranında FTE'den Çalışma Saatine geçiş.

Eylemler Araç Çubuğunu Kullanma

Aşağıdakiler için araç çubuğundaki düğmeleri (ya da **İşlemler** menüsünden komutları) kullanın:

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayımlama Sihirbazı'nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program'a yayımlayabilir ya da Ana Program' ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	Program Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı'nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ve müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da bunları kaldırabilirsiniz.
11	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı'nı açar, burada seçilen site için komple bir program oluşturabilirsiniz.

Simge	İsim	Açıklama
51	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı'nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmadan beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
<i>Ş</i>	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencerede seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.
2	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
I E	Seçenekler	Bireysel istatistikleri göstermek veya gizlemek için <mark>Seçenekler</mark> iletişim kutusunu açar.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	Bu düğme, Nesneler ağacı içerisinde çoklu site faaliyeti veya iş birimi'ni seçmeniz durumunda aktif olacaktır. Bu düğmeye tıklandığında, seçili çoklu site faaliyeti için veriler ekrana gelecektir. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümlerdeki son seçiminizi korur.