

Oprettelse af en prognose vha. guiden

Når du vælger en uge uden en prognose (vises med rød grafik), fremkommer nedenstående skærm.

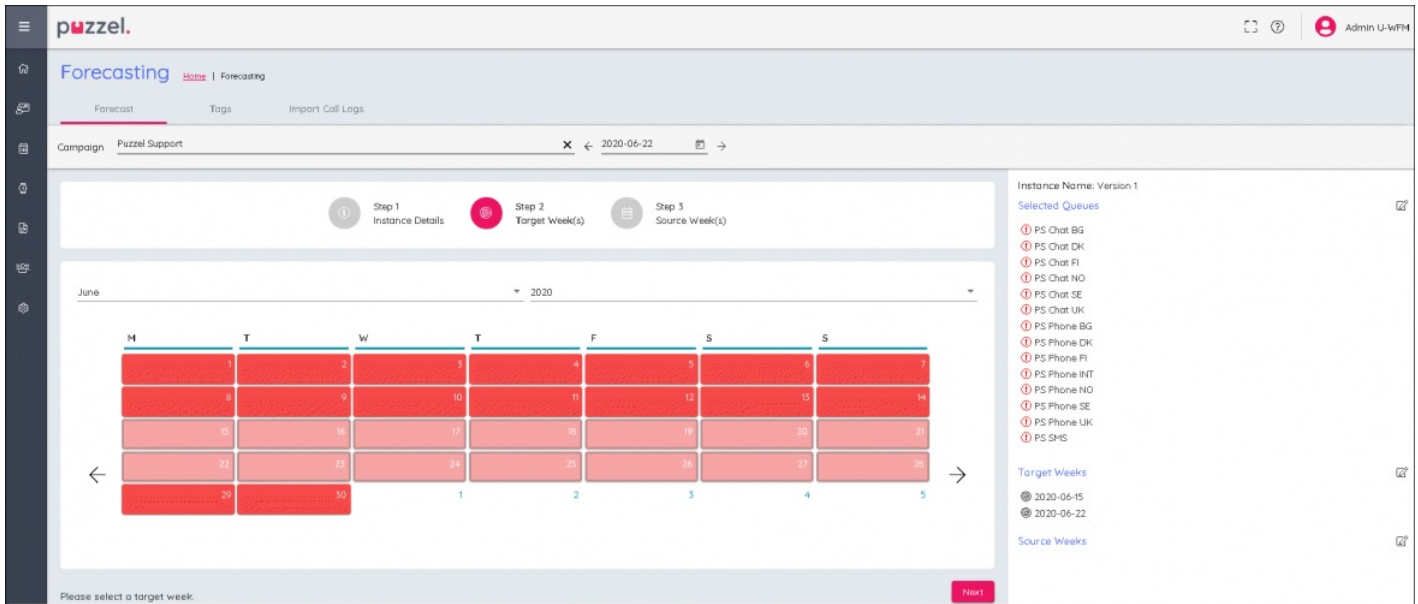
Trin 1 – Oplysninger om forekomst

- Angiv et navn til prognosen i **Instance Name** (Forekomstnavn). Hvis du laver flere prognoser for den samme uge, kan der bruges et kontrolnavn med version, f.eks. **V1**.
- Alle køer er valgt som standard. Fravælg køer fra **Create Forecast For The Following Queues (Opret prognose for følgende køer)**: Hvis køer i prognosen ikke skal være omfattet. Som standard vælges alle køer, der er knyttet til kampagnen.
- Klik på **Step 2 Target Week(s)** (Trin 2 Måluge(r)), når du er klar.

The screenshot shows the Puzzel Forecasting interface. The top navigation bar includes 'Forecasting', 'Home', and 'Forecasting'. Below this, there are tabs for 'Forecast', 'Tags', and 'Import Call Logs'. The main content area is titled 'Campaign: Puzzel Support' and shows a date of '2020-06-22'. A progress bar indicates three steps: 'Step 1 Instance Details' (active), 'Step 2 Target Week(s)', and 'Step 3 Source Week(s)'. The 'Instance Name' field is filled with 'Version 1'. Below it, the 'Create Forecast For The Following Queues' section shows a list of selected queues: 'PS Chat BG, PS Chat DK, PS Chat FI, PS Chat NO, PS Chat SE, PS Chat UK, PS Phone B...'. A red dot indicates the instance is active. On the right side, there is a list of 'Selected Queues' including 'PS Chat BG', 'PS Chat DK', 'PS Chat FI', 'PS Chat NO', 'PS Chat SE', 'PS Chat UK', 'PS Phone BG', 'PS Phone DK', 'PS Phone FI', 'PS Phone INT', 'PS Phone NO', 'PS Phone SE', 'PS Phone UK', and 'PS SMS'. Below this, there are 'Target Weeks' (2020-06-15, 2020-06-22) and 'Source Weeks'. A 'Next' button is visible at the bottom right. A footer message reads: 'Please give the instance a name and select at least one queue'.

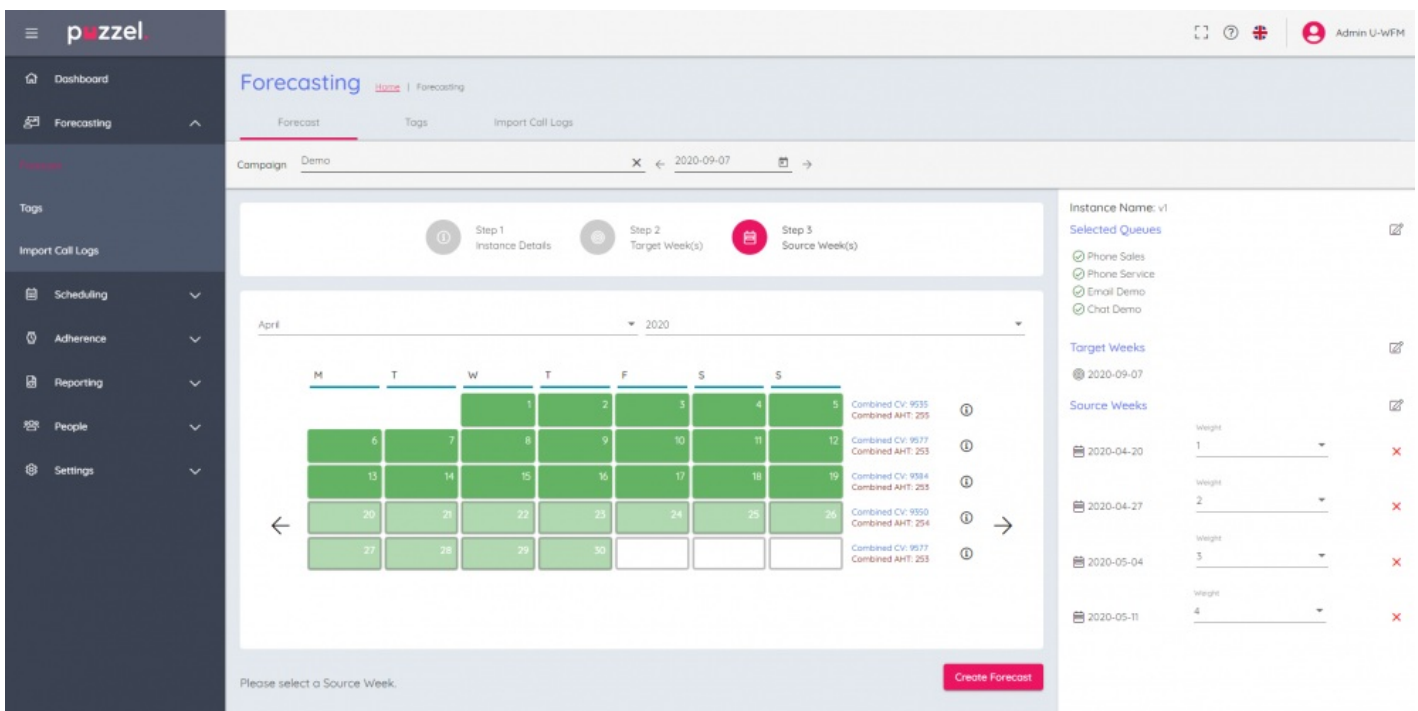
Step 2 – Target Weeks (Trin 2 – Måluger)

- Den uge, der allerede er valgt, vil være **Blå**
- Andre uger kan vælges, hvis den samme prognose skal oprettes for flere uger. Yderligere uger, der vælges, vises til højre på skærmen, og de bliver **blå** i kalendervisningen.
- Klik på **Step 3 Source Week(s)** (Trin 3 Kildeuge(r)), når du er klar.



Step 3 – Source Weeks (Trin 3 Kildeuger)

- Vælg år og måned i rullemenuerne for at finde de historiske data, der skal bruges i prognosen.
- Uger med historiske data vises i grønt. Der vil også være et resumé af kontaktvolumen og gennemsnitlig behandlingstid for ugen til højre for kalenderen
- Valgte uger bliver blå og kan fravælges, hvis det er nødvendigt.
- Alle valgte uger vises yderst til højre på skærmen.
- Historiske uger kan vægtes, så der tages mere højde for specifikke uger end for andre.
- VVægtning – Hvis 4 blev tilføjet for en uge, ville systemet bruge den samme uge 4 gange. Bemærk: Værdierne ganges IKKE med 4



Når konfigurationen er fuldført, skal du klikke på **Create Forecast** (Opret prognose) nederst til højre på skærmen.

