

Ennusteen luominen ohjattua toimintoa käyttäen

Kun valitaan viikko, jolle ei ole ennustetta (punainen), näyttöön avautuu alla esitetty näyttö.

Vaihe 1 – Instance Details (Esiintymän tiedot)

- Kirjoita ennusteen nimi kohtaan **Instance Name** (Esiintymän nimi). Jos haluat tehdä useita ennusteita samalle viikolle, voit käyttää nimessä sopivaa version tunnusta, kuten V1.
- Jos haluat jättää joitakin jonoja pois ennusteesta, poista kyseisten jonojen valinnat kohdasta **Create Forecast For The Following Queues** (Luo ennuste seuraaville jonoille). Kaikki kampanjaan liittyvät jonot ovat oletusarvoisesti valittuina.
- Kun olet valmis, napsauta kohtaa **Step 2 Target Week(s)** (Vaihe 2 Kohdeviikot).

Vaihe 2 – Target Week(s) (Kohdeviikot)

- Jo valittu viikko näkyy **sinisenä**.
- Myös muita viikkoja voidaan valita mukaan, jos sama ennuste aiotaan luoda useammalle viikolle. Valitut lisäviikot näkyvät näytön oikeassa reunassa olevassa luettelossa ja vaihtuvat kalenterinäkylässä **siniseksi**.
- Kun olet valmis, napsauta kohtaa Vaihe 3 Lähdeviikot (**Step 3 Source Week(s)**).

The screenshot shows the 'Forecasting' interface for 'Puzzel Support' in June 2020. It is at Step 3: Source Week(s). The calendar shows weeks 1-5. The right sidebar lists 'Selected Queues' (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, PS SMS) and 'Target Weeks' (2020-06-15, 2020-06-22).

Vaihe 3 – Source Week(s) (Lähdeviikot)

- Etsi ennusteessa käytettävät historiatiedot valitsemalla vuosi ja kuukausi avattavista luetteloruuduista.
- Historiatietoja sisältävät viikot näkyvät vihreinä, ja kalenterin oikealla puolella näkyy yhteenveto kyseisen viikon puhelujen määrästä ja keskimääräisestä käsittelyajasta.
- Valitut viikot vaihtuvat sinisiksi, ja niiden valinta voidaan myös poistaa tarvittaessa.
- Kaikki valitut viikot näkyvät näytön oikeassa reunassa olevassa luettelossa.
- Historiaviikkoja voidaan painottaa niin, että tiettyjen viikkojen tiedot otetaan huomioon muita viikkoja enemmän.
- Painotus – Jos viikolle lisätään painotusarvoksi (Weight) 4, järjestelmä käyttää samaa viikkoa 4 kertaa – viikon arvoja EI kerrota arvolla 4.

The screenshot shows the 'Forecasting' interface for 'Demo' in April 2020. It is at Step 3: Source Week(s). The calendar shows weeks 1-5. The right sidebar lists 'Selected Queues' (Phone Sales, Phone Service, Email Demo, Chat Demo), 'Target Weeks' (2020-09-07), and 'Source Weeks' (2020-04-20, 2020-04-27, 2020-05-04, 2020-05-11) with weights.

Kun määrittäminen on valmis, napsauta näytön oikeasta alakulmasta **Create Forecast** (Luo ennuste).