

Skapa en prognos med guiden

När du väljer en vecka i kalendervyn i rött som ännu inte har en prognos (visas i rött), så kommer du till en steg-för-steg-guide för att skapa din prognos.

Steg 1 - Information om versionen

- Välj Skapa Forecast : [ikon] Ange ett namn på prognosen i **Version Namn**. Om du ska göra flera prognoser för samma vecka kan ett versionsstyrt namn användas, till exempel V1.
- **Skapa version från följande köer**. Här väljer du vilka köer du vill inkludera i din Forecast. Som standard markeras alla associerade köer med kampanjen.
- Klicka på **Nästa** när du är klar.

The screenshot shows the 'Forecasting' interface in the Puzzel system. The main area is titled 'Step 1 Instance Details'. It features a form with the following fields:

- Instance Name:** Version 1
- Create Forecast For The Following Queues:** PS Chat BG, PS Chat DK, PS Chat FI, PS Chat NO, PS Chat SE, PS Chat UK, PS Phone B...

Below the form, there is a radio button labeled 'Active Instance' which is currently selected. On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- Instance Name:** Version 1
- Selected Queues:** A list of 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.
- Target Weeks:** 2020-06-15 and 2020-06-22.
- Source Weeks:** (Empty)

At the bottom of the main area, there is a message: 'Please give the instance a name and select at least one queue.' and a red 'Next' button.

Steg 2 - Prognosveckor

- Den vecka du valt är nu markerad.
- Andra veckor kan väljas om samma prognos ska skapas för flera veckor genom att klicka på dessa veckor. Ytterligare veckor som väljs visas till höger på skärmen.
- Klicka på **Nästa** när du är klar.

Steg 3 - Källveckor

- Välj år och månad i listrutorna för att hitta de historiska data som ska användas i prognosen.
- Veckor med historiska data blir gröna. Det kommer också att finnas en sammanfattning av kontaktvolymen och AHT för veckan till höger om kalendern.
- Valda veckor blir blåa och kan avmarkeras vid behov.
- Alla valda veckor listas längst till höger på skärmen.
- Historiska veckor kan viktas för att vissa veckor ska räknas mer än andra.
- Viktning – om en 4:a läggs till för en vecka kommer systemet att använda samma vecka fyra gånger, värdena multipliceras INTE med 4.

The screenshot shows the 'Forecasting' interface in the Puzzel system. The main area displays a calendar for April 2020 with a grid of days. Each day cell contains a number and a small icon. To the right of the calendar, there are summary statistics for each week, including 'Combined CV' and 'Combined AHT'. A 'Create Forecast' button is located at the bottom right of the calendar area.

On the right side, there is a configuration panel for 'Instance Name: vl'. It includes sections for '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). Each source week has a 'Weight' dropdown menu and a red 'X' icon.

När konfigurationen är klar klickar du på Skapa Forecast längst ned till höger på skärmen.