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

“����”��

4/16/2025

Contents

- 1 “����”��
  - 1.1 ��“����”��
  - 1.2 ����
  - 1.3 �������
  - 1.4 ����
  - 1.5 “��”�
  - 1.6 ��“��”���

"����"��

��

����������������������������

�������

- ��“����”��
- “��”�
- “��”��
- “��”���

��"����"��

��“��”���

1. ����������������
2. ����������������
   �����������
3. ������������������������ ������
   �����������������

�������������

1. ������<����>���������
2. �“��”����������������

��
��

����

���15�30 ��60�

�������

���

����

���

����

���������

1. ����������������
   �����������������������������������
2. ��������������������

��

���������������������������������� ��������������������������
�������������

“��”�

��
����������������

���

������������������

- �����������������������

�	��
����	���������������������
[���]����	������������������������������ ������ ������������15���������� �3����������������������1/3� �� �� ����������������������������

�	��
[���]����	�������������������
����������	�������������������������—��� �������������������������
����������	������������������������ ������������������������������������ ������WFM�����20��12������������������ ������80%������������������������� 83.48%�����12���80%�������������������� �������������������������80%��������� ����11��������������80%�������
������	����������������—������������ ����
������	������������
���AHT	����—������������������������ ���
���AHT	���������������
�����	����������������������������� ����(FTE)���������������������� ����������������������������� �����
�����	����������������������������� �����(FTE)��������������������� ����������������������������� ������
������	WMF���������AHT��������������� ����
����	����������������������������� ���
������	**[���]**�����������������
����	�����**[���]**���������������
���ASA	����������������������������� �������
���ASA	��������**ASA**���/��������������� �**IV**�������������
���������	����������������—������������ ����������������������������� ���
���������	����������������������������� ��
�������� **[��������]**	����������������������������� ����
�����	�������������������
��[���ASA **�����ASA]**	��������**ASA**�����**ASA**�
�����	���������������������������

�	��
�����	������������������������������ ��
��[����� �������]	������������������
��[���S/L �����S/L]	��������**S/L**�����**S/L**�
��[���IV �����IV]	��������**IV**�����**IV**�
��[���AHT �����AHT]	��������**AHT**�����**AHT**�
��[����� �������]	������������������

> **Important**
>
> �� �**FTE**��������������������������������FTE������

��“��”���

������������������������������

��	��	��
	��	��������������������� �������������������� ����������
	��/���� ��	����/��������������� �������������������� ���
	����	�������������������� ������������
	����	�������������������� �������������������� /���������������� ��
	����	�������������������� �������������������� ������������������� ��
	��	�������������������� ���

��	��	��
☰	��	��“��”������������� ��
▦	�������	������������������ ������������������� ���������� �������������WFM�������� �—����������������������� ����—������������������ ������������