



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 (Classic) Help

Prognosebericht

# Prognosebericht

So erstellen Sie einen Prognosebericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Prognoseberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht mit Prognosediagrammen**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario für den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
  - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
  - b. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Aktivität, Standort, Multi-Site-Aktivität** oder **Geschäftsbereich** aus.
  - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** Prognoseziele aus.  
Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Zielauswahl) an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass deren Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Sie können die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten auswählen. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Wählen Sie im Fenster **Prognosedatentypen** die  
  
Datentypen, die Sie berücksichtigen möchten.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.  
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

## Erläuterung des Prognoseberichts

**Informationen über Standort oder Geschäftsbereich oder Unternehmen [Kopfzeile]**

Name und Zeitzone des Standorts, wenn Sie "Aktivität" als Ziel des Berichts gewählt haben.

	Name und Zeitzone des Geschäftsbereichs, wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Standort" als Ziel des Berichts gewählt haben. Das Unternehmen, wenn Sie "Geschäftsbereich" als Ziel des Berichts gewählt haben. (Jede Root wird separat angezeigt.)
<b>Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]</b>	Je nach dem Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, sind Daten im Bericht nach Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich geordnet.
<b>Datum/Zeitraum [Kopfzeile]</b>	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Der Bericht zeigt separate Informationen für jedes Ziel und Datum. Diese Kopfzeile zeigt das Datum, an dem Sie (falls zutreffend) die Intraday-Unterteilung und den Datumszeitraum für andere Unterteilungen gewählt haben.
<b>Zeittakt, Tag, Woche von, X Wochen von, Monat</b>	Der angezeigte Zeitraum. Die Kopfzeile und der Inhalt der Spalte hängen von der ausgewählten Unterteilung ab.
<b>Statistik/Optionen [Spalten]</b>	<p>Der Prognosewert für jeden Zeitraum gemäß den Anzeigeeoptionen, die im Assistenten ausgewählt wurden. Folgende Spalten sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaktionsvolumen</li> <li>• Durchschnittliche Bearbeitungszeit</li> <li>• Berechnete Belegschaft</li> <li>• Erforderliche Belegschaft</li> <li>• Service-Level</li> <li>• Verschobener Service-Level</li> <li>• ASA</li> <li>• Abbruchfaktor</li> <li>• Max. Beschäftigung</li> <li>• Verlaufsdaten - Interaktionsvolumen</li> <li>• Verlaufsdaten - Durchschnittliche Bearbeitungszeit</li> </ul> <p><b>Tipp</b> Wenn Sie ein anderes als das Szenario "Master-Prognose" auswählen, sind die Verlaufsdatentypen in dieser Liste nicht verfügbar.</p>
<b>Gesamt/Durchschnitt für Aktivität/Standort [Fußzeile]</b>	<p>Der Gesamt- oder durchschnittliche Prognosewert für jede Statistik, die in der Tabelle für diese Aktivität bzw. diesen Standort angezeigt wird.</p> <p><b>Tipp</b> Wenn Sie Berichte im .CSV-kompatiblen Format erzeugen, werden die Werte von <b>Gesamt/</b></p>

	<b>Durchschnitt für Aktivität</b> in separaten Spalten und nicht als Fußzeile angezeigt.
<b>Gesamt/Durchschnitt für Standort/ Geschäftsbereich [Fußzeile]</b>	Der Gesamtprognosewert und/oder der durchschnittliche Prognosewert für jede angezeigte Option für das angezeigte Ziel.