



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

Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte

6/21/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte
 - 1.1 Anzeigen der Statusgruppen-Gesamtwerte
 - 1.2 Diagrammsteuerelemente
 - 1.3 Raster-Layout und Steuerelemente
 - 1.4 Datensteuerelemente
 - 1.5 Menü "Aktionen" / Schaltflächen der Werkzeugleiste

Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte**, um die Deckungsstatistiken für jeden Zeittakt eines ausgewählten Tages anzuzeigen. Siehe die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht hilft Ihnen, die Ursache für die über Tag auftretende Über- und Unterbesetzung festzustellen. Beispiel: Obwohl Ihr Standort 400 Agenten hat, sind Sie aufgrund starken Verkehrs um 15 Uhr unterbesetzt. Wie ist das passiert? Mit dieser Ansicht können Sie die Anzahl der Agenten, die um 15 Uhr in der Pause oder in Besprechungen sind oder aus anderen Gründen nicht verfügbar sind, genau bestimmen. Sie können diese Information als Begründung für das Verschieben der Pausen von Agenten oder das Absagen einer Teambesprechung nutzen.

Sie können auch **Berechnete** und **Erforderliche Belegschaft** und geplante Abdeckung mit den Gesamtdaten zum Dienstplanstatus vergleichen. Sie können Schrumpfung prognostizieren und abschätzen, wie viel davon (z. B. in Form von Besprechungen und Schulungen) zugeordnet werden und Teil Ihrer Prognose bleiben kann.

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte. Sie können auch festlegen, dass WFM die Daten nicht nur für Tage, sondern auch für Wochen und Monate anzeigt. In beide Datenanzeigen werden die Unterschiede zwischen **Dienstplan** und **Prognose** für jeden Zeittakt des ausgewählten Zeitraums angezeigt. Im **Diagramm** werden die Gesamtwerte als flache Linie angezeigt, da die Linien zur Darstellung der Prognose und der geplanten Schrumpfung andere Formen annehmen können.

Anzeigen der Statusgruppen-Gesamtwerte

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Statusgruppe Gesamtwerte** aus.
4. Wählen Sie die Objekte, deren **Statusgruppen-Gesamtwerte** Sie darstellen möchten, aus dem Bereich **Objekte** aus.
Sie können die geeigneten Objekte entweder aus der **Agenten**-Baumstrukturansicht (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) auswählen; WFM wählt anschließend die passenden Objekte aus der anderen Baumstruktur aus.
5. Klicken Sie auf **Daten einholen**.
6. Wählen Sie ein Objekt aus dem Dropdown-Menü **Daten anzeigen für** aus, um zu steuern, welche Daten in dem Raster angezeigt werden:

- **Gesamtwerte geplante Status**—Anzeige aller Dienstplanstatusgruppen (und ihrer Daten) aller Typen, aber ohne schrumpfungsbezogene Informationen. Dabei handelt es sich um die Standardanzeige.
- **Gesamtschrumpfung**—Anzeige aller Dienstplanstatusgruppen (und ihrer Daten), jedoch unter Ausschluss des Typs **ohne**.
- **Geplanter Überhang**—Es werden nur Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) mit dem Typ **Geplanter Überhang** angezeigt.
- **Ungeplanter Überhang**—Es werden nur Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) mit dem Typ **Ungeplanter Überhang** angezeigt.

Diagrammsteuerelemente

Im **Diagramm** werden die Daten für die Objekte, die im Bereich **Objekt** ausgewählt sind, dargestellt. Verwenden Sie die Steuerelemente im Bereich **Daten**, um die Anzeige der Daten weiter zu konfigurieren.

| | |
|--|---|
| <p><i>Dropdown-Menü</i> Diagrammtyp</p> | <p>Wählen Sie ein Anzeigeschema für die Diagrammdaten aus. (Dieses Menü ist deaktiviert und wird auf den Standardwert zurückgesetzt, wenn der Wert Gesamtwerte geplante Status im Dropdown-Menü Daten anzeigen für: ausgewählt wird.)</p> |
| <p>Gesamt</p> | <p>Anzeige der Daten in einem Liniendiagramm, das geschichtete Informationen zu Dienstplanstatusgruppen anzeigt. Standard.</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol für Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, werden im Diagramm die folgenden Daten in separaten Linien angezeigt: Dienstplanabdeckung, Prognostizierte Belegschaft - Berechnet und Prognostizierte Belegschaft - Erforderlich.</p> |
| <p>Vergleich</p> | <p>Zeigt Prozentdaten für eine bestimmte Dienstplanstatusgruppe oder für geplanten/ ungeplanten Überhang in einem Liniendiagramm an, das sie mit Prognoseüberhangdaten vergleicht.</p> <p>Das Diagramm zeigt zwei Prozentdatenreihen als Linien in dem Format an, das Sie im Dropdown-Menü Ziele ausgewählt haben.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol für Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, werden im Diagramm zwei zusätzliche Datenreihen mit Prognosedaten für die Objekte, die Sie im Bereich Objekt ausgewählt haben, angezeigt.</p> </div> |
| <p>Varianz</p> | <p>Anzeige der positiven und negativen Werte für jeden Zeittakt in Form eines Balkendiagramms, wenn eines der folgenden Elemente in der Baumstruktur "Aktivitäten" im Bereich Objekte ausgewählt ist: eine Single-Site-Aktivität, ein</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>einzelner Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein einzelner Geschäftsbereich.</p> |
| Zeitraum | <p>Wählen Sie Tag, Woche, Monat oder Planungszeitraum aus, um die Unterteilung der Anzeige festzulegen.</p> |
| <i>Dropdown-Menü Ziele</i> | <p>Dieses Menü wird nur angezeigt, wenn im Menü Diagrammtyp der Typ Vergleich ausgewählt wurde. Wählen Sie diese Einstellung, um Prozentdaten zum Vergleich auszuwählen. Wählen Sie ein Format für den Vergleich der Prozentdaten aus:</p> |
| Summe geplant | <p>Anzeige der Gesamtdaten für den geplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten geplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü Daten anzeigen für: der Wert Ungeplanter Überhang ausgewählt ist.</p> |
| Summe ungeplant | <p>Anzeige der Gesamtdaten für den ungeplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten ungeplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü Daten anzeigen für: der Wert Geplanter Überhang ausgewählt ist.</p> |
| <i>Liste der Dienstplanstatusgruppen</i> | <p>Anzeige eines Liniendiagramms der Daten für die genannte Dienstplanstatusgruppe. Hinter den Namen in dieser Liste steht ein Standortname, wenn im Bereich Objekt mehrere Standorte ausgewählt sind.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Die Liste Dienstplanstatusgruppen hängt von der Auswahl im Menü Daten anzeigen für: ab. Wenn Sie in dem Menü Geplanter Überhang ausgewählt haben, werden in der Liste nur geplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt. Wenn Sie in dem Menü Ungeplanter Überhang ausgewählt haben, werden in der Liste nur ungeplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt.</p> </div> |

Raster-Layout und Steuerelemente

Die Spalten in der Tabelle **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** entsprechen den konfigurierten Dienstplanstatusgruppen. Verwenden Sie die Registerkarte **Dienstplanstatus** im **Statusgruppenfilter**, um festzulegen, welche Spalten in der Tabelle erscheinen sollen.

| | |
|------------------------------------|---|
| Gesamtsumme | <p>In dieser Spalte wird die Gesamtsumme für alle ausgewählten Agenten angezeigt (nicht nur für die sichtbaren Dienstplanstatusgruppen). Sie enthält niemals die Unterspalte "%" (da der Wert immer 100 % beträgt). Die Werte in dieser Spalte sind abhängig von der Auswahl im Menü "Daten anzeigen für:".</p> |
| Gesamtwerte geplante Status | <p>In dieser Spalte wird, unabhängig vom Typ, die</p> |

| | |
|-----------------------------|---|
| | Gesamtsumme für alle sichtbaren Dienstplanstatusgruppen für die ausgewählten Agenten angezeigt. |
| Geplanter Überhang | In dieser Spalte wird die Gesamtsumme des geplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten angezeigt. Sie wird ausgeblendet, wenn im Menü "Daten anzeigen für:" der Wert "Gesamtwerte geplante Status" oder "Ungeplanter Überhang" ausgewählt ist. |
| Ungeplanter Überhang | In dieser Spalte wird die Gesamtsumme des ungeplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten angezeigt. Sie wird ausgeblendet, wenn im Menü "Daten anzeigen für:" der Wert "Gesamtwerte geplante Status" oder "Geplanter Überhang" ausgewählt ist. |

Wichtig

- In einer zusätzlichen Zeile wird der tägliche Gesamtwert für jede sichtbare Spalte angezeigt.
- Ein Agent, der sich während eines Intervalls in mehreren Dienstplanstatusgruppen befindet, wird im Raster proportional gewichtet, entsprechend dem Intervallanteil, den er in der jeweiligen Statusgruppe verbringt. Beispielsweise kann bei einem Agenten, der 5 Minuten in der Pause und 10 Minuten bei der Arbeit ist, in der Zelle "Pause" 0,33 und in der Zelle "Arbeit" 0,67 stehen (beachten Sie, dass die Begriffe *Pause* und *Arbeit* hier lediglich als Beispielnamen von Statusgruppen für Dienstpläne verwendet werden und nicht mit den Statusgruppen für Dienstpläne übereinstimmen müssen, die für Ihre WFM-Umgebung konfiguriert wurden).
- Die Spalten in der Datentabelle **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** und die Flächen im Diagramm entsprechen den konfigurierten Dienstplanstatusgruppen.

Wählen Sie **Filter**  in der Werkzeugleiste, und legen Sie auf der Registerkarte **Dienstplanstatus** fest, welche Spalten in der Tabelle und welche Linien im Diagramm angezeigt werden.

Datensteuerelemente

| | |
|--|---|
| Daten anzeigen für: <i>drop-down menu</i> | <p>Wählen Sie aus dem Menü ein Schema zur Datenanzeige aus, das auf das Raster angewendet werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtwerte geplante Status—Zeigt unabhängig vom Typ die Gesamtsummen für die Dienstplanstatusgruppen der aktuell |
|--|---|

| | |
|---|---|
| | <p>ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die unten beschriebenen Kontrollkästchen zu deaktivieren. Es werden die Daten in Rasterspalten angezeigt, die auf der Registerkarte Dienstplanstatus des Dialogfelds "Filter" ausgewählt sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtschrumpfung—Zeigt die Gesamtschrumpfung für Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) an, unter Ausschluss des Typs "ohne".. • Geplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des geplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die Daten in Rasterspalten für die Gesamtsumme und die Unterspalten, die den ausgewählten Kontrollkästchen unten entsprechen, darzustellen. • Ungeplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des ungeplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die Daten in Rasterspalten für die Gesamtsumme und die Unterspalten, die den ausgewählten Kontrollkästchen unten entsprechen, darzustellen. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Jedes Datenanzeigeschema enthält eine Spalte Zeittakt.</p> </div> |
| <p><i>Kontrollkästchen Wert</i></p> | <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungswert angibt.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert, aber mit einem Häkchen versehen, wenn Sie im Menü Daten anzeigen für: den Eintrag Gesamtwerte geplante Status auswählen.</p> |
| <p><i>Kontrollkästchen Wert %</i></p> | <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungsprozentwert angibt. Der Prozentwert wird relativ zur Gesamtsumme berechnet.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert, wenn Sie Gesamtwerte geplante Status im Menü Daten anzeigen für: ausgewählt haben.</p> |
| <p><i>Kontrollkästchen Mit Prognose vergleichen</i></p> | <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die Prozentdaten des Überhangs aus der Prognose angibt.</p> <p>Das Kontrollkästchen ist nur aktiviert und anwendbar, wenn dieselben Bedingungen wie für die Umschaltaktion Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen erfüllt werden.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert,</p> |

| | |
|--|--|
| | wenn Sie Gesamtwerte geplante Status im Menü Daten anzeigen für: ausgewählt haben. |
|--|--|

Menü "Aktionen" / Schaltflächen der Werkzeugleiste

Diese Befehle sind auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste (und im Menü **Aktionen**) verfügbar:

| Symbol | Name | Beschreibung |
|---|---|--|
|  | Bereinigen | Öffnet das Fenster Bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten. |
|  | Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen | Über diese Umschaltfunktion wird gesteuert, ob zusätzliche Abdeckungs- und Prognoseinformationen angezeigt werden, wenn eines der folgenden Elemente in der Aktivitäten -Baumstruktur des Bereichs Objekte ausgewählt ist: eine Single-Site-Aktivität, ein einzelner Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein einzelner Geschäftsbereich. |
|  | Multi-Site-Aktivitäten verwenden | Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie im Bereich Objekte eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden kombinierte Daten für alle Aktivitäten angezeigt, die zur ausgewählten Multi-Site-Aktivität oder zum Geschäftsbereich gehören. Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen. |
|  | Filter | Öffnet das Dialogfeld Statusgruppenfilter . |
|  | Optionen | Öffnet das Dialogfeld Optionen , wo Sie die Spalten Summe geplant und Summe ungeplant in der Rasteranzeige |

| Symbol | Name | Beschreibung |
|---|-------------------------------------|--|
| | | <p>anzeigen oder ausblenden können. Außerdem können Sie dort die Farben ändern, die in den Diagrammen Abdeckung und Prognose verwendet werden.</p> |
|  | <p>Als Vorlage speichern</p> | <p>Speichert die aktuelle Auswahl als Prognosevorlage vom Typ Überhang. Klicken Sie auf dieses Symbol (oder wählen Sie den Befehl aus dem Menü Aktionen aus), um das Dialogfeld Vorlage für neue Prognose anzuzeigen.</p> <p>Erforderliche Einstellungen: Diagrammtyp= Vergleich, Zeitraum=Woche.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Wichtig Der Befehl Als Vorlage speichern wird nicht angezeigt, und der Benutzer kann keinen Überhang bearbeiten, wenn er nicht über die nötigen Sicherheitsrechte für das Modul Prognose verfügt.</p> </div> |