

# **GENESYS**<sup>®</sup>

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 Supervisor Help

Schrumpfung in Szenarien

5/18/2025

# Inhaltsverzeichnis

- 1 Schrumpfung in Szenarien
  - 1.1 Anzeigen der Schrumpfungsdaten
  - 1.2 Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften
  - 1.3 Lesen der Daten
  - 1.4 Bearbeiten von Daten im Raster
  - 1.5 Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen
  - 1.6 Verwenden der Symbolleiste "Szenarioschrumpfung"

# Schrumpfung in Szenarien

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie die Ansicht **Schrumpfung** (früher Überhang), um Überhangdaten anzuzeigen, die WFM verwendet, um Schrumpfung während der Planung vorherzusagen.

Diese Ansicht bietet eine standardmäßige Datumsauswahl und ein Raster, das Schrumpfungsprozentsätze für Tage und Zeittakte anzeigt.

In der Ansicht stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Schrumpfungsgesamtwerte anzeigen
- Schrumpfung, die mit der aktuellen Dienstplanstatusgruppe für eine bestimmte Aktivität verknüpft ist, hinzufügen und löschen.
- Schrumpfung, die mit der aktuellen Dienstplanstatusgruppe für eine bestimmte Aktivität verknüpft ist, bearbeiten.

# Anzeigen der Schrumpfungsdaten

Öffnen Sie die Ansicht **Schrumpfung** über das Listenfeld des Szenarios (siehe unten). (Szenarien werden standardmäßig in der Volumensansicht geöffnet.)

Workforce Management Process Scenarios		coat coat Nans Forecast i default				Select a scenario and click "Open".				<b>3</b> Switch to the Shrinkage view.						
	. !!Forecas	st		default	X		•				g wa	rkforce Mana	gement Fo	recast		
	UHS			: default			2				4					
Shrimkage1year		difault	The scenario opens to				Anu's Observe events check			Volumes ~						
	Shrinkag	ge1Month		default		the	Volumes v	iew.			Activities		Q	Staffing		:
•	!Shrinkap	ge1Week		; default								3		Shrinkage		-
<ul> <li>✓ III Site2_MG</li> <li></li></ul>		Primary statis	Interaction volum	nes Y Granul	arity 15 v (											200
		40 20- 0 Sun D Sun D	lec 9 lec 9 ecast ☑ ○ AHT fo	Mon Di Mon Di Mon Di	ec 10 ec 10 plied events	Tue Dec	>11 >11	Wed De Wed De	p 12 p 12 p 12	Thu Dec	13	Fri Dec 1	s s	Sat Dec 1	15	- 50
		to sun D Sun D	Nec 9 Nec 9 Nec 9	Mon Di Mon Di orecast 🗌 👁 Apj	ec 10 ec 10 plied events	Tue Dec	511	Wed De Wed De	:12 :12	Thu Dec Thu Dec	13	Fri Dec 1	1	Sat Dec 1	15	50
		ter to the step	lec 9 ecast ♥ ○ AHT for Interaction V	Mon D Mon D orecast @ @ Ap Dec 9 Average Han	ec 10 ec 10 plied events Mon II Interaction V	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Pec 10 Average Han	11 11 Tue D Interaction V	Wed De Wed De Wed De	12 12 Wed I Interaction V	Thu Dec Thu Dec Thu Dec ec 12 Average Han	13 13 Thu E Interaction V	Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1	t t Fri D. Interaction V	Sat Dec 1 Sat Dec 1 Sat Dec 1	15 15 Sat D Interaction V	-50 0 11 ec 15 Average Han
		Sun D	iec 9 iec 9 iecast ☑ ○ AHT fo Interaction V Forecast #	Mon D Mon D orecast © Apj Occ 9 Average Han Forecast #	ec 10 ec 10 plied events Mon [ Interaction V Forecast #	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Dec 10 Average Han Forecast #	11 Tue D Interaction V Forecast #	Wed De Wed De we 11 Forecast #	12 12 12 Ved I Interaction V_ Forecast #	Thu Dec Thu Dec Thu Dec ec 12 Average Han Forecast #	13 13 Thu D Interaction V Forecast #	Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 Average Han Forecast #	f Fri Dr Interaction V Forecast #	Sat Dec 1 Sat Dec 1 ec 14 Average Han Forecast #	15 15 Set D Interaction V Forecast #	ec 15 Average Han Forecast #
		Sun D Sun D Sun D Sun D	lec 9 ecast ☑ ○ AHT fo Interaction V Forecast # 7050	Mon D Mon D orecast @ Ap Occ 9 Average Han Forecast # 148.07	ec 10 ec 10 plied events Interaction V Forecast # 7962	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Pec 10 Average Han Forecast # 153.21	: 11 Tue D Interaction V Forecast # 9580	Wed De Wed De Wed De to 11 Forecast # 165.30	: 12 : 12 : 12 : Med II Interaction V Forecast # 3760	Thu Dec Thu Dec Thu Dec ec 12 Average Han Forecast # 155.38	13 13 Interaction V Forecast # 3557	Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 Average Han Forecast # 151.93	f Fri Dr Interaction V Forecast # 3973	ec 14 Average Han Forecast # 148.49	15 15 Interaction V Forecast # 1348	- 50 0 11 ec 15 Average Han Forecast # 145.04
		se 40 g 20 Sun D Sun D Sun D Time step Daily total 12:00 AM	lec 9 ecost ☑ ○ AHT fo Interaction V Forecast ₽ 7050 73	Mon Di Mon Di orecast @ Apj Average Han Forecast # 148.07 148.00	ec 10 ec 10 pled events Interaction V Forecast # 7962 83	Tue Dec Tue Dec Dec 10 Average Han Forecast # 153.21 153.00	Tue D Interaction V Forecast # 5580 100	Wed De Wed De Wed De Average Han Forecast # 165.30	12 12 Interaction V Forecast # 3760 39	Thu Dec Thu Dec Thu Dec ee 12 Average Han Forecast # 155.38 155.00	13 13 13 Interaction V Forecast # Forecast # 2557 37	Fri Dec 1 Fri Dec 1	f Fri D Interaction V Forecast # 3973 41	ec 14 Average Han Forecast # 148.49 149.00	15 15 Interaction V Forecast # 1348 14	ec 15 Average Han Forecast # 145.04
		40 20 5 wn D 11 5 wn D 20 5 wn D 20 20 10 wn D 20 10 10 wn D 20 10 wn D 20 1	lec 9 eccst 🗹 O AHT fo Interaction V Forecast # 7050 73 74	Mon D Mon D orecast © © App Average Han Forecast # 148.00 148.00	ec 10 ec 10 plied events Mon [ Interaction V Forecast # 7962 83 83 83	Tue Des Tue Des Dec 10 Average Han Forecast # 153.21 153.00	Tue D Interaction V Forecast # 9580 100	Wed De Wed De Wed De ee 11 Average Han Forecast # 165.00 165.00	: 12 : 12 : 12 : 12 : 12 : 12 : 12 : 12	Thu Dec Thu Dec Thu Dec ec 12 Average Han Forecast # 155.00 156.00	13 13 13 Interaction V Forecast # 3557 37 37	ec 13 Average Han For Dec 1 Fri Fri Fri Fri Fri Fri Fri Fri Fri Fri	Fri D Interaction V Forecast # 3973 41 41 42	ec 14 Average Han Forecast # 148.49 149.00 148.00	15 Sat D Interaction V Forecast # 1340 14 14	ec 15 Average Han Forecast # 145.04 145.00
		40 Sun D Sun	lec 9 lec 9 ecast 🗹 O AHT fo Interaction V Forecast # 7050 73 74 73 74	Mon D Mon D	ec 10 ec 10 plied events Interaction V Forecast # 7962 83 83 83	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Dec 10 Average Han Forecast # 153.00 153.00 153.00	Tue D Interaction V Forecast # 9580 100 100 99	Wed De Wed De Wed De te 11 Average Han Forecast # 165.30 165.00 155.00	* 12 *** *** *** *** *** *** *** *** *** *	ec 12 Average Han Forecast # 155.00 155.00	13 13 13 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14	ec 13 Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 151,93 152,00 152,00 152,00	1 Fri D. Interaction V Forecast # 3973 41 42 41	ec 14 Average Han Forecast # 148.09 149.00 149.00 149.00	15 15 Interaction V Forecast # 1348 14 14 14	ec 15 Average Han Forecast # 145.04 145.00 145.00
		40 Sun D Sun Sun Sun Sun Sun Sun Sun Sun Sun Sun	lec 9 lec 9 ecast ♥ ○ AHT fo Interaction V Forecast # 7050 73 74 73 74 73 74	Mon Du Mon Du Necest O App Dec 9 Average Han Forecast 6 148.00 148.00 148.00 148.00	tec 10 cec 10	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Dec 10 Average Han Forecast # 153.21 153.00 153.00 153.00 153.00 154.00	11 Tue D Interaction V Foreast 9580 100 100 100 100 100 100 100	Wed De Wed De Wed De Ke 11 Forecast # 165.30 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00	12 12 12 Wed C Interaction V Foreast 3360 39 39 39 39 39 39	et 12 Free at 1 Forecast 1 155.00	13 13 13 Interaction V Foreast # 3557 37 37 37 37 37 37 37 37	et 13 Fri Dec 1 Fri Dec 1	4 Fri D. Foreast # 3973 41 41 42 41 42 41	ec 14 Foresaet Han Foresaet Han Foresaet Han 148.49 148.00 148.	15 15 15 15 16 17 18 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14	ec 15 Average Han_ 145.04 145.00 145.00 145.00
		40 Sun D Sun	lec 9 eccast 🗹 O AHT fo Interaction V Forecast # 7050 73 74 73 74 73 74 73 74 73 74	Mon D Mon D	ne 10 ne 10 Interaction V Forecast # 7962 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83	Tue Dec Tue Dec Dec 10 Average Han Forecast # 153.00 153.00 154.00 154.00 154.00	111 The D Interaction V_ Forecast # 9580 100 100 100 100 100	Wed De Wed De Wed De Ne 11 Forecast # 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00	12 12 12 Wed C Interaction V Forecast # 3760 39 39 39 39 39 39	Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec Thu Dec	13 13 13 13 13 13 13 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14	et 13 Average Han. Fri Dec 1 151,93 152,00 152,00 152,00 152,00 152,00	1 Interaction V Forecast # 3973 41 42 41 42 41 41 41	ec 14 Average Han Forecast # 148.49 149.00 140	15 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	ec 15 Average Han_ Forecast # 145.00 145.00 145.00
		and 20 5 5 m D 20 5 m D 30 5 m D 11 5 m D 5 m D 12 m S m D	tec 9  tec 9  tec 9  tec 9  Sun I  Interscion V  Forecast #  70  70  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  73  74  74	Mon Dr Mon D Mon D	ne 10 plad events plad events More ta Present # 7962 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83	Tue Dec Tue Dec Average Han Forcets # 153.00 153.00 154.00 153.00 153.00 153.00 153.00	111 111 111 Interaction V Forecast # 9580 100 100 100 100 100 100 100 1	Wed De Wed De Wed De te 11 Forecast # 165.30 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00	12 12 12 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 1	ec 12 Average Han Forecast # 155.00 155	13 13 The Γ Interaction V Forecast # 3557 377 377 377 377 377 377 37	et 13 Fri Dec 1 Fri	i Fri D Interaction V Forecast # 3973 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41	ec 14 Average Han Forecast # 148.00 149.00 148.00 149.00 140	15 15 15 15 15 15 15 1940 14 14 14 14 14 14 14 14 14	ec 15 Average Han Forecast # 145.00 145.00 145.00 145.00 145.00
		and the second	tec 9  exect C O AHT for Sum In Interaction V.  Forecast V  7050 73 74 73 74 73 74 73 74 73 74 73 74 73 74 74 73 74 74 74 74 74 74 74 74 74 74 74 74 74	Mon D Mon D	ec 10 ec 10 Monto V Forecast # 7962 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83	Tue Dec Tue Dec Tu	11 11 11 11 11 10 10 100 100 1	Wed De Wed De We	12 12 Wed I Interaction V Forecast # 3700 39 39 39 39 39 39 39 39 39 39	et 12 Average Han Forecast # 155.00 155	13 13 13 13 13 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14	et 13  Average Han  Fri Dec 1  Pri Dec 1  Average Han  Forecast #  152.00	1 Fri D Interaction V Forecast ∉ 39373 411 42 411 42 411 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 41 42 41 41 41 42 41 41 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 41 41 42 42 41 42 42 43 43 44 42 43 43 44 42 43 44 43 44 42 44 43 44 43 44 42 44 44 44 44 44 44 44 44	ec 14  Average Han  Foreast #  149.00  149.	15 Set D Interaction V Forecast # 1248 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14	ec 15 Average Han Forecast # 145.00 155.00 155
		and 20 5 m D 20 5 m D 11 1 5 m D 20 7 m D	tec 9  ec 9  ec at  C ○ AHT fc  htteraction V_  Foresatt  7  7  7  7  7  7  7  7  7  7  7  7	Mon D Mon D wrecast • • Ap Procest • • Ap Procest • 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00 148.00	ne 10 pled events interaction V_ Foresat # 7942 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83 83	Tue Dec Tue Dec Tue Dec Tue Dec Tue Dec Tue Dec Tour Dec Tue Dec Tu	111 Toe D Interaction V_ Foreast 9580 100 100 100 100 100 100 100 1	Wed De Wed De Ke 11 Forecast # 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00 165.00	12 12 12 12 12 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	Thu Dec Thu Dec Thu Dec 155.28 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00 155.00	13 13 13 14 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 Fri Dec 1 151.93 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00 152.00	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	ec 14 Average Man. Forecast 148.49 148.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 149.00 140.00	5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	ec 15 Average Han Forecast # 145.00 145.00 145.00 145.00 145.00 145.00 145.00 145.00

So öffnen Sie die Ansicht Schrumpfung:

- 1. Wählen Sie im Modul **Prognose** die Option **Szenarien** aus.
- 2. Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich aus und klicken Sie in der Symbolleiste oder im Listenfeld **Aktionen** auf Öffnen.

Die Ansicht Volumen wird standardmäßig mit dem Szenarionamen oben links im Fenster geöffnet.

3. Klicken Sie auf das Listenfeld des Szenarios und wählen Sie Schrumpfung aus.

 4. Erweitern Sie in der Baumstruktur Objekte einen Geschäftsbereich und dann einen Standort, um eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität auszuwählen.
 In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle oder einem Raster mit jeweils den gleichen Schrumpfungswerten und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn Sie keine Aktivität ausgewählt haben, wird die Meldung *Wählen Sie eine Aktivität im verschachtelten Baum zum Laden von Schrumpfung* angezeigt. Wenn immer noch keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für Zeitraum, Granularität oder Datumsauswahl oben im Fenster anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Sie können die Volumen- oder Belegschaftsdaten in geöffneten Szenarien auch anzeigen, hinzufügen

und bearbeiten, indem Sie im Listenfeld neben dem Szenarionamen Volumen oder Belegschaft auswählen.

# Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

In dieser Ansicht stellt die Y-Achse des Diagramms den Schrumpfungsprozentsatz dar; die X-Achse repräsentiert den ausgewählten Zeitraum (Woche, Monat, Jahr). Verwenden Sie diese Steuerelemente, um die Anzeige der Daten im Diagramm und in der Tabelle anzupassen:

#### Schrumpfung in Szenarien

O     Workforce Management       Image: Shrinkage1Week     Shrinkage	Forecast Choose shrinkage
Activities Q	🕫 🗎 🜣 🎕 🕌 💄 👘 type or SSG for
✓ ♥ BU_Monday	Shrinkage type Grand total ~ d activity.
MG_Site1	100 grand total
d <sup>⊅</sup> MSA_1	Total planned
	ae Total unplanned
	قع <sup>60</sup> - سرارس ¥K Sick leave >
O Workforce Manao	ement Forecast
Shrinkage1Week	Shrinkage V
Activities	Q. III I I I I I I I I I I I I I I I I I
V 🛛 BU_Monday	Shrinkage type Grand total   Granularity 15
> I MG_Site1	
₀ <sup>‡</sup> MSA_1	60
	🔔 default default 🗸 ?
	Week         ✓         10/15/18         ↓         to 10/20/18, wk 42         >           Wask         ✓         <
	Month Fil
Choose	Graph options Choose
period.	aranularity.
	g, an tanan tag.
Shov	v/hide graph.

- Listenfeld Schrumpfungstyp: Wählen Sie den als primär anzuzeigenden Schrumpfungstyp aus, indem Sie Gesamtsumme, Gesamt geplant oder Gesamt ungeplant auswählen.
   Wenn Sie einen Geschäftsbereich oder Standort auswählen, werden nur die ersten drei Schrumpfungsarten angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität auswählen, die einer Dienstplanstatusgruppe (DSG) zugeordnet ist, wird diese in der Liste angezeigt. Wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen, die eine untergeordnete Aktivität hat, die einer DSG zugeordnet ist, wird Dienstplanstatusgruppe <Name der Aktivität> in der Liste angezeigt.
- Listenfeld **Zeitraum**: Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.

Listenfeld **Granularität**: Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) an, wenn Sie **Woche** im Listenfeld **Zeitraum** ausgewählt haben.

- **Zeitraum**: Verwenden Sie die Datumsauswahl (oben rechts in der Ansicht), um zu einem anderen Zeitraum innerhalb des Datumsbereichs der Szenarioprognose zu wechseln.
- *Listenfeld* **Aktionen**: Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Diagramm zu ändern:
  - **Diagrammoptionen**: Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch Schieberegler.



Sehen Sie sich das Video an, in dem gezeigt wird, wie die folgenden Funktionen funktionieren. (Die in der ersten Hälfte des Videos beschriebene Funktion "Glättendes Diagramm" ist in dieser Ansicht nicht verfügbar.)

- Schieberegler: Ziehen Sie den vertikalen Schieberegler nach links/rechts, um das Diagramm, die Zoomleiste, das Raster bzw. den Bereich **Objekte** anzuzeigen/auszublenden. Klicken Sie auf die Pfeile im vertikalen Schieberegler, um die Größe des Bereichs **Objekte** zu ändern. Ziehen Sie den horizontalen Schieberegler nach oben/unten, um die Grafik bzw. das Raster anzuzeigen/auszublenden.
- **Zoomleiste**: Verwenden Sie die Zoomleistenziehpunkte, um den Fokus im Diagramm zu verkleinern oder zu erweitern, indem Sie den Ziehpunkt nach links oder rechts schieben. Sie können auf mindestens einen Tag zoomen. Nachdem Sie den Fokus eingeengt haben, platzieren Sie Ihren Cursor über dem Diagramm und ändern Sie den Zoombereich, indem Sie ihn nach links oder rechts ziehen und ablegen. Wenn Sie beispielsweise den Fokus auf Sonntag, Montag und Dienstag beschränken, ihn aber ändern möchten, ziehen Sie den Zoom nach rechts und legen Sie ihn auf Dienstag, Mittwoch, Donnerstag ab.

# Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

- **Tagesgesamtwert**: Wenn Sie den Zeitraum **Woche** auswählen, zeigt diese Zeile die Tagesgesamtwerte für Schrumpfung.
- Wöchentliche Gesamtwerte: Wenn Sie den Zeitraum Monat oder Jahr auswählen, zeigen diese Spalten die wöchentlichen Gesamtwerte für Schrumpfung.
- Datums-/Zeittakt: Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. Der Spaltenname und der Inhalt unterscheiden sich je nach Zeitraum und Granularität, die Sie oben ausgewählt haben.
- [Days oder Daten]: Wenn Sie Folgendes auswählen:
  - Datumsbereich **Woche**: Jede Spaltengruppe kennzeichnet einen Tag. Die erste Zeile zeigt Tagesgesamtwerte und jede weitere Zeile die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.
  - Datumsbereich **Monat**: Jede Spaltengruppe zeigt die Schrumpfung für einen ganzen Tag an.
  - Datumsbereich **Jahr**: Jede Spaltengruppe zeigt die Schrumpfung für einen ganzen Tag an.

#### Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Granularität ab.

- Schrumpfungstyp: Wenn Sie Folgendes auswählen:
  - **Gesamtsumme**: Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
  - **Gesamt geplant**: Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte geplante Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
  - **Gesamt ungeplant**: Eine schreibgeschützte Statistik; die aggregierte ungeplante Schrumpfung für das ausgewählte Ziel.
  - <Name>: Der Name der Dienstplanstatusgruppe (DSG), wenn eine Aktivität ausgewählt wird (z. B. Meine Besprechung). Gibt Schrumpfungswerte an, die dieser DSG und dem Ziel zugeordnet sind. Wenn es sich bei dem Ziel um eine Multi-Site-Aktivität handelt, ist dem Namen der DSG ein Aktivitätsname vorangestellt (beispielsweise Dienstplanstatusgruppe <Aktivitätsname>).

WFM zeigt die Schrumpfung für das Element an, das im Bereich **Objekt** ausgewählt ist. Wenn es sich bei dem Element um eine Aktivität handelt, zeigt die Liste **Schrumpfungstyp** die Dienstplanstatusgruppen an, die der Aktivität zugeordnet sind. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Multi-Site-Aktivität handelt, werden in dem Menü alle Dienstplanstatusgruppen, die den untergeordneten Aktivitäten zugeordnet sind, aufgelistet.

Sie können Schrumpfungswerte für Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten bearbeiten. Siehe Bearbeiten von Daten im Raster.

### Bearbeiten von Daten im Raster

Im Raster **Szenario** > **Schrumpfung** können Sie mit WFM die prognostizierten Schrumpfungsdaten bearbeiten. Sie können Zeittakte und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum **Woche** ist, und wöchentliche- und Tagesgesamtwerte bearbeiten, wenn der ausgewählte Zeitraum

#### Monat oder Jahr ist.

Um die Bearbeitung im Raster zu aktivieren, müssen Sie eine Aktivität auswählen. Um eine Multi-Site-Aktivität zu bearbeiten, müssen Sie eine ihrer untergeordneten Aktivitäten auswählen und bearbeiten. Sie können eine Multi-Site-Aktivität nicht direkt bearbeiten. Wenn Sie **Gesamtsumme**, **Gesamt geplant** oder **Gesamt ungeplant** auswählen, können Sie die Werte im Raster nicht bearbeiten.

Beachten Sie beim Ändern des Zeitraums, der Granularität bzw. der Werte im Raster, dass die Tagesgesamtwerte aggregierte Werte für einen Zeitraum von 24 Stunden sind. Dies bedeutet, dass sich die Tages- und wöchentlichen Gesamtwerte automatisch anpassen und entsprechend der ursprünglichen Schrumpfungsverteilung für jeden Wochentag oder jede Woche des Monats/Jahres neu verteilt werden. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass die Schrumpfung zwar ansteigen wird, Sie aber erwarten, dass die Schrumpfung Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

#### Bearbeitungsmodi

WFM bietet zwei Bearbeitungsmodi im Schrumpfungsraster. Ein einzelner Klick auf eine Zelle versetzt sie in den Schnellbearbeitungsmodus und ein Doppelklick auf eine Zelle versetzt sie in den Tiefenbearbeitungsmodus. Sie können beide Methoden für alle Bearbeitungsfunktionen verwenden.

#### Eingeben ungültiger Werte

Das Schrumpfungsraster akzeptiert keine ungültigen Werte. In den meisten Fällen versucht WFM, bestimmte Zeichen oder Symbole in einen gültigen Wert umzuwandeln. Hier sind einige Beispiele:

- Wenn Sie einen ähnlichen Wert wie 1,\$#I!5 eingeben, wandelt WFM ihn in 1,50 % um.
- Wenn Sie einen negativen Prozentsatz eingeben, z. B. -88 %, wandelt WFM ihn in 88 % um.
- Wenn Sie einen Wert größer als 99,99 % eingeben, z. B. 899 %, wandelt WFM ihn in 89 % um.
- Wenn Sie einen Wert mit mehr als zwei Dezimalstellen eingeben, z. B. 40,009812 %, wandelt WFM ihn in 40,00 % um.

#### Navigieren im Raster

Im Raster können Sie sich von Zelle zu Zelle bewegen, indem Sie die Eingabetaste oder Umschalt+Eingabetaste auf der Tastatur verwenden. Klicken Sie auf eine Zelle und drücken Sie:

- die Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle unter der ausgewählten zu verschieben.
- die Umschalt+Eingabetaste, um den Fokus auf die Zelle über der ausgewählten zu verschieben.

Wenn Sie eine Zelle in der Zeile **Tagesgesamtwert** auswählen, können Sie die Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach unten zu gehen, aber Sie können nicht Umschalt+Eingabetaste verwenden, um eine Zelle nach oben zu gehen.



So bearbeiten Sie die Schrumpfungsdaten im Raster:

- 1. Doppelklicken Sie auf die Zelle, die Sie ändern möchten, und geben Sie einen Wert ein.
- Wenn Sie fertig sind, klicken Sie oben rechts in der Ansicht auf Speichern (oder verwenden Sie die Hotkey-Kombination Alt+S).
   Unten rechts wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass Ihre Änderungen erfolgreich gespeichert wurden.

Wenn Sie zu einer anderen Ansicht wechseln, ohne die Änderungen zu speichern, öffnet sich ein Dialog mit der Meldung *Möchten Sie die Änderungen an <Szenarioname> speichern?*. Klicken Sie auf:

- **Speichern**, um die Änderungen zu speichern und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- Verwerfen, um die Änderungen zu verwerfen und zu einer anderen Ansicht zu wechseln.
- **Abbrechen**, um die Aktion abzubrechen, das Dialogfeld zu schließen und zur Ansicht **Schrumpfung** zurückzukehren.

Im Menü **Speichern** können Sie außerdem Folgendes auswählen:

- Veröffentlichen (Alt+P), wenn Sie die Szenariodaten geändert haben und sie erneut veröffentlichen möchten.
- Als Vorlage speichern..., um dieses Szenario als Vorlage zu speichern.

• Schließen (Alt+W), um das Szenario zu schließen.

# Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen

#### Tipp

Wenn Sie nicht kopieren/einfügen können, bitten Sie Ihren Administrator zu bestätigen, dass Ihre Umgebung sichere HTTPS-Verbindungen zu WFM verwendet. Siehe auch den *Workforce Management Administrator*'s *Guide*.

WFM ermöglicht Ihnen das Kopieren und Einfügen von Daten in das/aus dem Schrumpfungsraster. Wenn Sie Daten im Raster auswählen, wird die Schaltfläche **Kopieren** aktiviert. Nach dem Kopieren erscheint eine Meldung, dass die Daten in die Zwischenablage kopiert wurden. Wenn Sie andere Zellen im Raster auswählen, wird die Schaltfläche **Einfügen** aktiviert.



So kopieren Sie Daten in das Raster und fügen sie ein:

- 1. Öffnen Sie ein Szenario und wählen Sie die Ansicht Schrumpfung aus.
- Erweitern Sie im Bereich Objekte die Liste, um eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität auszuwählen.
   Wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen, ist Einfügen deaktiviert. Sie können nur Aktivitäten einfügen.
- 3. Wählen Sie im Raster die Zellen aus, die Sie kopieren möchten.
- 4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf Kopieren
- 5. Wählen Sie im Raster die Zellen aus, in die Sie einfügen möchten.
- 6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Einfügen**
- 7. Klicken Sie rechts oben in der Ansicht auf Speichern.

Beim Kopieren/Einfügen von Werten in der Ansicht **Schrumpfung**:

- müssen Sie die Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** separat kopieren/einfügen. Sie kann nicht mit anderen Zeilen kopiert oder eingefügt werden.
- Beim Versuch, einige Buchstaben, Symbole, negative Werte oder Werte größer als 99,99 in das Raster einzufügen, wird die Meldung Ungültige Werte können nicht eingefügt werden ausgegeben.
- Sie können innerhalb des Rasters oder in eine externe Quelle wie Excel oder Notepad kopieren/einfügen.
- Einfügen ist deaktiviert, wenn:
  - das ausgewählte Objekt ein Geschäftsbereich oder Standort ist.
  - der ausgewählte Schrumpfungstyp Gesamtsumme, Gesamt geplant oder Gesamt ungeplant ist.
  - Die ausgewählten Zellen für Wochentage liegen außerhalb der Szenariowochentage.

Sie können auch die Tastenkombinationen Strg-C und Strg-V auf Ihrer Tastatur verwenden, um Daten im Ansichtsraster Schrumpfung zum Kopieren und Einfügen auszuwählen.

## Verwenden der Symbolleiste "Szenarioschrumpfung"



Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste (über dem Diagramm), um Schrumpfungsdaten zu ändern und zu verwalten:

Symbol	Name	Beschreibung
ø	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.

Symbol	Name	Beschreibung
	Einfügen	Fügt Daten aus der Zwischenablage in den ausgewählten Bereich im Raster ein.
\$,	Aktivitäten hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld <mark>Aktivitäten hinzufügen</mark> , in dem Sie Aktivitäten zu Szenarien hinzufügen können.
\$_	Aktivitäten entfernen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten entfernen, in dem Sie Aktivitäten aus Szenarien entfernen können.
×	Schrumpfung hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Schrumpfung hinzufügen, in dem Sie Schrumpfung zu Dienstplanstatusgruppen hinzufügen können, die mit Aktivitäten oder Multi-Site- Aktivitäten verknüpft sind.
1	Vorlage anwenden	Öffnet das Dialogfeld Vorlage anwenden, in dem Sie durch Anwenden einer Vorlage eine Schrumpfung zu Dienstplanstatusgruppen hinzufügen können.