



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

Belegschaft in Szenarien

Inhaltsverzeichnis

- 1 Belegschaft in Szenarien
 - 1.1 Anzeigen der Belegschaftsdaten
 - 1.2 Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften
 - 1.3 Lesen der Daten
 - 1.4 Anzeigen von Sekundärdaten
 - 1.5 Bearbeiten von Daten im Raster
 - 1.6 Auswählen von Daten zum Kopieren und Einfügen
 - 1.7 Verwenden der Symbolleiste „Szenariobelegschaft“

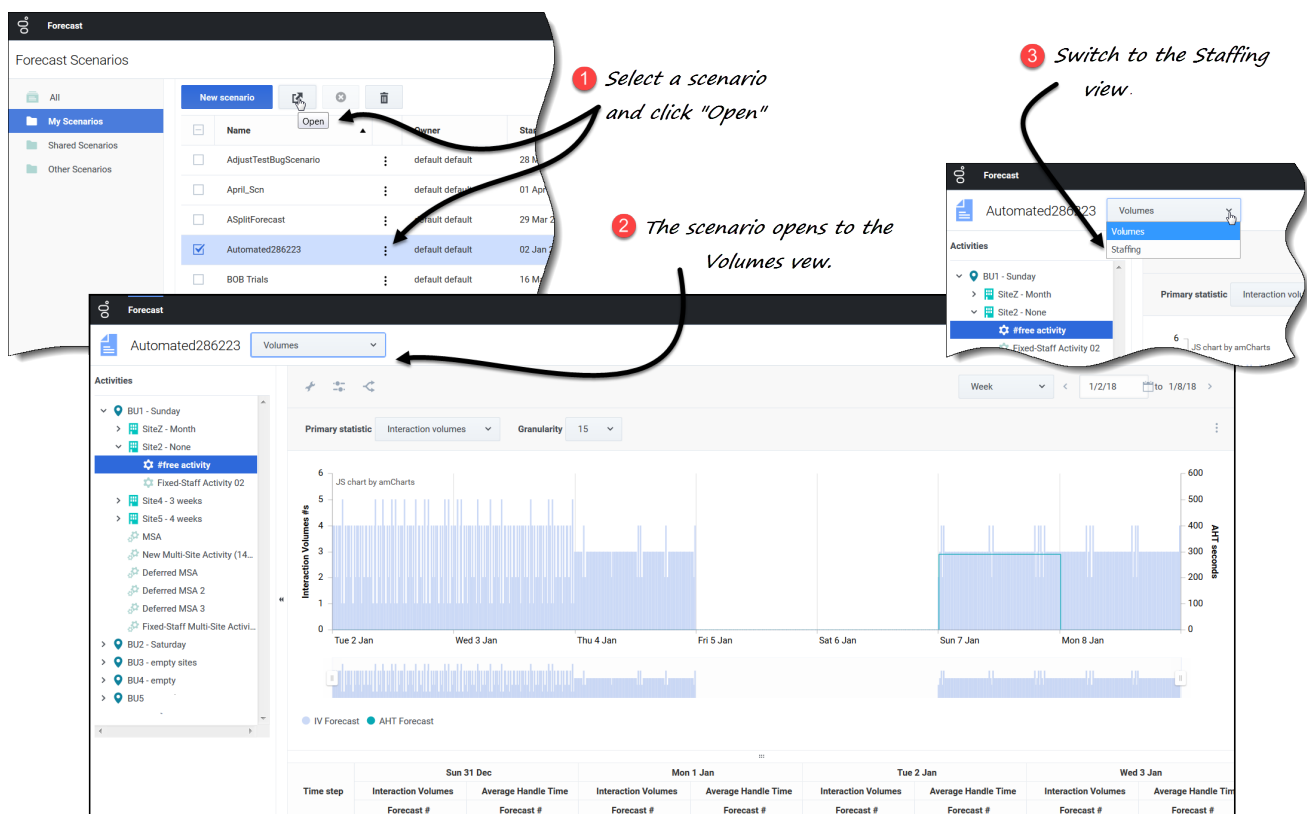
Belegschaft in Szenarien

In Workforce Management (WFM) verwenden Sie die Ansicht **Szenariobelegschaft**, um die berechnete und erforderliche Belegschaft eines Prognoseszenarios zu definieren oder zu bearbeiten. *Belegschaft* bezieht sich auf die Anzahl der Agenten, die erforderlich sind, um bestimmte Anforderungen für einen bestimmten Zeitraum zu erfüllen.

Diese Ansicht bietet eine standardmäßige **Datumsauswahl** und ein Raster, das Belegschaftsgrößen für Tage oder Zeittakte zeigt.

Anzeigen der Belegschaftsdaten

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



So öffnen Sie die Ansicht **Belegschaft**:

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 Listefeld **Aktionen**  auf **Öffnen**.
Die Ansicht Volumen wird standardmäßig mit dem Szenarionamen oben links im Fenster geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Listefeld des Szenarios und wählen Sie **Belegschaft** 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 Statistiken und Steuerelementen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

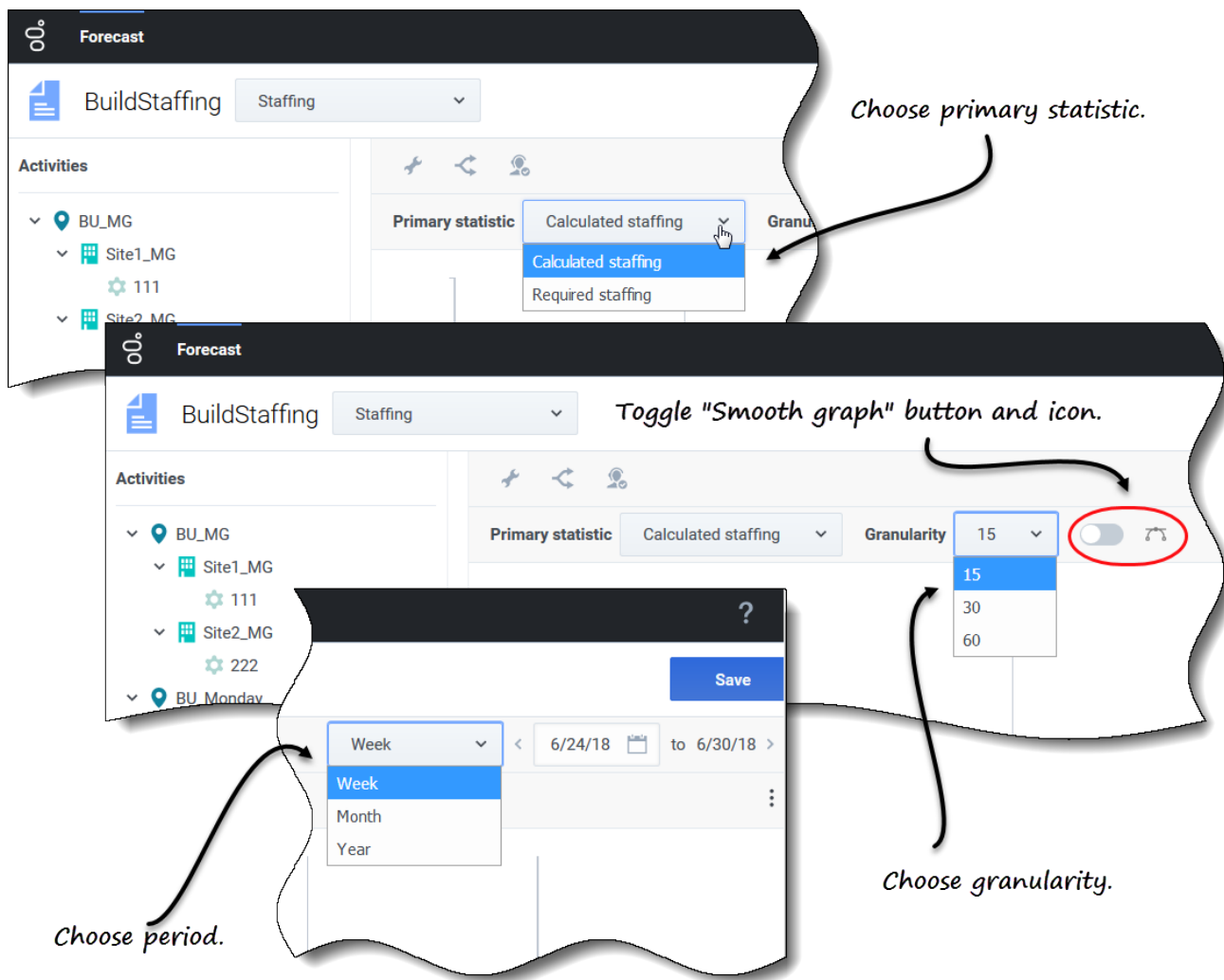
Wenn Sie keine Aktivität ausgewählt haben, wird die Meldung *Wählen Sie eine Aktivität im verschachtelten Baum zum Laden von Belegschaft* angezeigt. Wenn immer noch keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für **Zeitraum**, **Granularität** oder **Datumsauswahl** oben im Fenster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

Das Raster zeigt die Öffnungszeiten für ausgewählte Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten auf ähnliche Weise an.

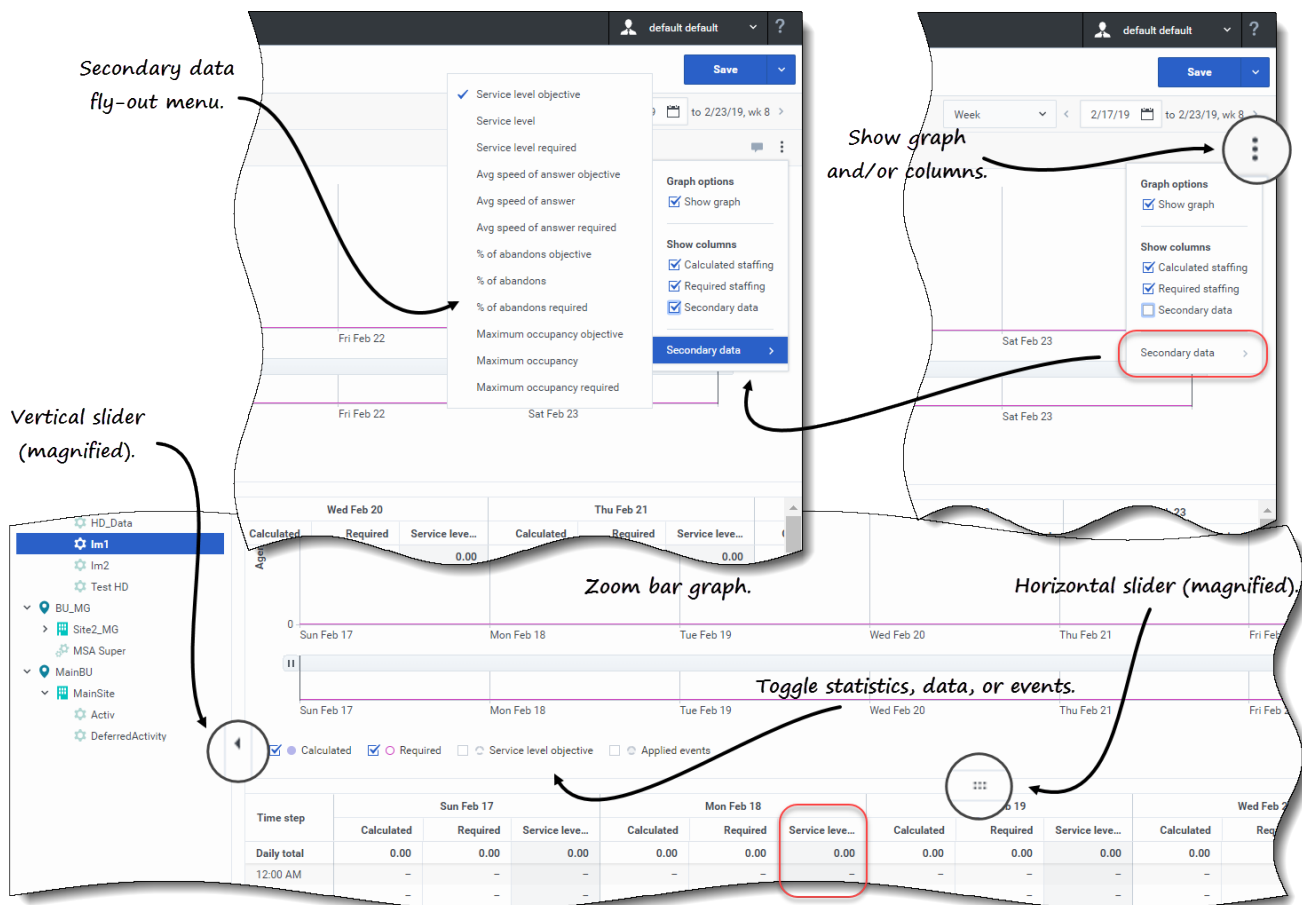
Sie können die Volumen- oder Schrumpfungsdaten in geöffneten Szenarien auch anzeigen, hinzufügen und bearbeiten, indem Sie im Listefeld neben dem Szenarionamen **Volumen** oder **Schrumpfung** auswählen.

Festlegen der Datenanzeigeeigenschaften

In dieser Ansicht stellt die Y-Achse des Diagramms die Anzahl der Agenten 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:



- **Listefeld Primäre Statistik:** Wählen Sie die Statistik aus, die als Primärstatistik angezeigt werden soll, indem Sie **Berechnete Belegschaft** oder **Erforderliche Belegschaft** auswählen. Die Primärstatistik wird als Balken im Diagramm und die Sekundärstatistik als rote Linie angezeigt.
- **Listefeld Zeitraum:** Ändern Sie den Zeitraum oder -bereich für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.
- **Listefeld Granularität:** Passen Sie die Granularität auf **Tag** an, wenn Sie **Monat** oder **Jahr** im Listefeld **Zeitraum** ausgewählt haben. Passen Sie die Granularität auf **15**, **30** oder **60** (Minuten) an, wenn Sie **Woche** im Listefeld **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 bzw. Raster zu ändern:
 - Diagrammoptionen:** Zeigen/verbergen Sie das Diagramm und die Zoomleiste, indem Sie das Kontrollkästchen **Diagramm anzeigen** aktivieren/deaktivieren. Siehe auch **Schieberegler**.
 - Spalten anzeigen:** Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an bzw. blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft** oder **Sekundäre Daten** aktivieren/deaktivieren.
 - Sekundäre Daten:** Bewegen Sie die Maus über diesem Element, um ein Mouseover-Menü zu öffnen, das alle Sekundärdatentypen auflistet, die im Diagramm und im Raster angezeigt werden können.
Wenn Sekundäre Daten im Abschnitt Spalten anzeigen aktiviert ist, ist der Datentyp, den Sie aus dem Mouseover-Menü auswählen, der Name der Spalte, die im Raster und des Kontrollkästchen unter dem Diagramm angezeigt wird, und er wird als Y-Achsen-Statistik angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Sekundärdaten.
- Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der Ansicht, um das Listenfeld zu schließen.**
- Umschalter:** Schalten Sie unterhalb der Grafik eine Statistik (**Berechnet**, **Erforderlich**, **Sekundäre Daten**) oder Angewendete Ereignisse in der Grafik ein oder aus. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens wird es aktiviert, durch Deaktivieren des Kontrollkästchens wird es deaktiviert. Falls aktiviert, ist das Optionsfeld:

- durchgehend blau und zeigt **Berechnet** an.
- in Magenta umrandet und zeigt **Erforderlich** an.
- mit einer gestrichelten dunkelblauen Linie umrandet und zeigt **Sekundäre Daten** an.
- mit einer gestrichelten gelben Linie umrandet und zeigt **Angewendete Ereignisse** an.

Verwenden des Diagramms, der Zoomleiste und der Schieberegler

Sehen Sie sich das Video an, um eine Vorführung der Funktionen in den Belegschaft-Ansichten zu sehen, die in den Grafiken oben gezeigt und hier beschrieben werden:

Link to video



- *Schaltfläche und Symbol* **Glättendes Diagramm**: Bearbeiten des Balkendiagramms (mithilfe der Schaltfläche oder des Symbols), wenn eine Aktivität im Bereich **Objekte** ausgewählt und diese Funktion aktiviert ist.
Die Balken, die die Primärstatistik darstellen, erscheinen im Vordergrund des Diagramms und werden fett, die Linie, die das Sekundärdiagramm darstellt, verschwindet in den Hintergrund und der X-Achsen-Zoom ist deaktiviert.
Wenn Sie auf einen Balken im Diagramm klicken, wird ein Ziehpunkt angezeigt, mit dem Sie den Balken nach oben oder unten ziehen können. Die entsprechende Zelle im Raster wird hervorgehoben und der Wert erhöht oder verringert sich, wenn Sie das Balkendiagramm nach oben und unten bewegen. Wenn Sie auf eine beliebige Zelle im Raster klicken und den Wert ändern, ändert sich das entsprechende Balkendiagramm.
Wenn Sie den Balken an die obere Grenze der Y-Achse ziehen, wird die Skalierung der Y-Achse vergrößert, wodurch die verbleibenden Balken proportional verkleinert werden. Wenn die Balken für eine einfache Auswahl zu schmal sind, wechseln Sie Ihre Ansicht zu einem anderen Zeitraum oder verwenden Sie die **Zoomleiste.**
- **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 eingeeengt 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 **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **Wöchentliche Gesamtwerte:** Wenn Sie den Zeitraum **Monat** auswählen, zeigen diese Spalten die wöchentlichen Gesamtwerte für **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **Monatsgesamtwert:** Wenn Sie den Zeitraum **Jahr** auswählen, zeigen diese Spalten die Monatsgesamtwerte für **berechnete** und **erforderliche** Belegschaft an.
- **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 zeigt einen Tag an. Die oberste Zeile zeigt Tagesgesamtwerte gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften** (FTE). Jede untere Zeile zeigt Statistiken für einen Zeittakt an diesem Datum an.
 - Datumsbereich **Monat:** Jede Spaltengruppe zeigt die Belegschaft für einen ganzen Tag an.
 - Datumsbereich **Jahr:** Jede Spaltengruppe zeigt die Belegschaft für einen ganzen Tag an.

Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben ausgewählten Granularität ab.

- **Berechnet:** Zeigt die berechnete Anzahl an Agenten für jeden Tag, gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften**, oder für jeden Zeittakt, gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte ersetzen.
- **Erforderlich:** Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten für jeden Tag, gemessen in **Vollzeit-Arbeitskräften**, oder für jeden Zeittakt, gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen. Sie können den Inhalt der Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganzzahlige Werte ersetzen.

WFM füllt die berechnete Belegschaft aus, wenn Sie die Belegschaft mithilfe des Assistenten **Belegschaft erstellen** erstellen. Die erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe, die Sie mithilfe des Assistenten **Erforderliche Belegschaft** erstellen. Sie kann basierend auf den Daten der berechneten Belegschaft gefüllt werden. Alternativ können Sie Daten aus einer externen Tabellenkalkulation kopieren und in diese Spalten einfügen. Beim Erstellen von Dienstplänen können Sie mit der Option **Erforderliche verwenden** einen Dienstplan basierend auf der berechneten Belegschaft oder der erforderlichen Belegschaft erstellen. Dies ermöglicht es Ihnen, die von WFM bereitgestellte Belegschaftsprognose in einer benutzerdefinierten Weise anzupassen.

Tipp

Sie können Daten zwischen dem Raster einer Tabellenkalkulation kopieren und einfügen.

Was sind Vollzeit-Arbeitskräfte?

Vollzeit-Arbeitskräfte ist ein in Contact Centern verwendetes Standardmaß, das dem Analysten einen realen Vergleich der erforderlichen Agentenanzahl für das erwartete Interaktionsvolumen ermöglicht, für Aktivitäten, die möglicherweise unterschiedliche verfügbare Stunden, geplanter Überhang usw. besitzen. WFM stellt die Anzahl der Vollzeit-Arbeitskräfte nur zu Informationszwecken zur Verfügung. Dies hat keine Auswirkung auf die von WFM erzeugten Intraday-Belegschaftsanforderungen, was die

Grundlage für die Erstellung von Dienstplänen ist.

Anzeigen von Sekundärdaten

Sie können Sekundärdaten im Belegschaftsdiagramm und -raster in beliebiger Granularität (Tag, 15, 30, 60 Minuten) und für jeden Zeitraum (Woche, Monat, Jahr) anzeigen und ansehen.

So zeigen Sie die Daten im Diagramm an:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Sekundärdaten unter dem Diagramm.
Die Sekundärdaten erscheinen im Diagramm als gestrichelte dunkelblaue Linie.

So zeigen Sie die Daten in einer separaten Spalte im Raster an:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sekundäre Daten** im Abschnitt **Spalten anzeigen** des Listenfelds **Ansichtsoptionen**.
Die Spaltenüberschrift enthält den Namen des Sekundärdatentyps, den Sie aus dem **Mouseover-Menü für Sekundäre Daten auswählen. Diese Spalte ist schreibgeschützt (kann nicht bearbeitet werden).**

Die Statistikliste, die Sie im Mouseover-Menü „Sekundäre Daten“ sehen, hängt von dem Objekt- oder Aktivitätstyp ab, den Sie im Bereich **Objekte** auswählen. Aktivitäten mit fester Belegschaft/Multi-Site-Aktivitäten (MSA) haben keine Sekundärdaten. Wenn Sie diesen Aktivitätstyp im Bereich **Objekte** auswählen, gibt es weder das Mouseover-Menü **Sekundäre Daten** noch die Spalte im Raster.

Sie können Sekundärdaten zu einem Objekt anzeigen, indem Sie im Mouseover-Menü einen der folgenden Typen auswählen:

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
Service-Level-Ziel	Die Anforderung an den Service-Level, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	- Geschäftsbereich - Standort - sofortige Aktivität oder MSA - aufgeschobene Aktivität oder MSA
Service-Level	Der prognostizierte Service-Level, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	- Geschäftsbereich - Standort - sofortige Aktivität oder MSA
Erforderlicher Service-Level	Der prognostizierte Service-Level, der mit den Werten der erforderlichen Belegschaft berechnet wird.	

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
Verschobener Service-Level	Der prognostizierte verschobene Service-Level, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	• Geschäftsbereich • Standort • aufgeschobene Aktivität oder MSA
Erforderlicher verschobener Service-Level	Der prognostizierte verschobene Service-Level, der anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Prognostizierte berechnete Warteschleife	Die Prognosewarteschlange, die mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
Prognostizierte erforderliche Warteschleife	Die Prognosewarteschlange, die mit den Werten der erforderlichen Belegschaft berechnet wird.	
Ziel für durchschn. Antwortgeschwindigkeit	Die Anforderungen an die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	Sofortige Aktivität oder MSA
Durchschn. Antwortgeschwindigkeit	Die prognostizierte durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), die mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
Durchschn. Antwortgeschwindigkeit erforderlich	Die prognostizierte durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA), die anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Ziel für % Abbrüche	Die Anforderung bezüglich des Prozentsatzes an abgebrochenen Interaktionen, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	
% der Abbrüche	Der prognostizierte Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen, der mit den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird.	
% Abbrüche erforderlich	Der prognostizierte Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen, der anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	
Ziel der maximalen Auslastung	Die Anforderung hinsichtlich der maximalen Dauer, in der ein angemeldeter Agent	

Typ sekundärer Daten	Beschreibung	Wird im Menü angezeigt, wenn das ausgewählte Objekt:
	Interaktionen abwickeln sollte, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.	
Maximale Auslastung	Die prognostizierte maximale Zeit, in der ein angemeldeter Agent Interaktionen verarbeitet, die anhand der Werte für die berechnete Belegschaft berechnet wird.	
Maximale Auslastung erforderlich	Die prognostizierte maximale Zeit, die ein angemeldeter Agent Interaktionen verarbeitet, die anhand der Werte für die erforderliche Belegschaft berechnet wird.	

Bearbeiten von Daten im Raster

Im Raster **Szenario > Belegschaft** können Sie mit WFM die Belegschaftsprognosedaten 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.

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 Belegschaftsverteilung 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 Belegschaft zwar ansteigen wird, Sie aber erwarten, dass die Belegschaft Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Bearbeitungsmodi

WFM bietet zwei Bearbeitungsmodi im Belegschaftsraster. 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.

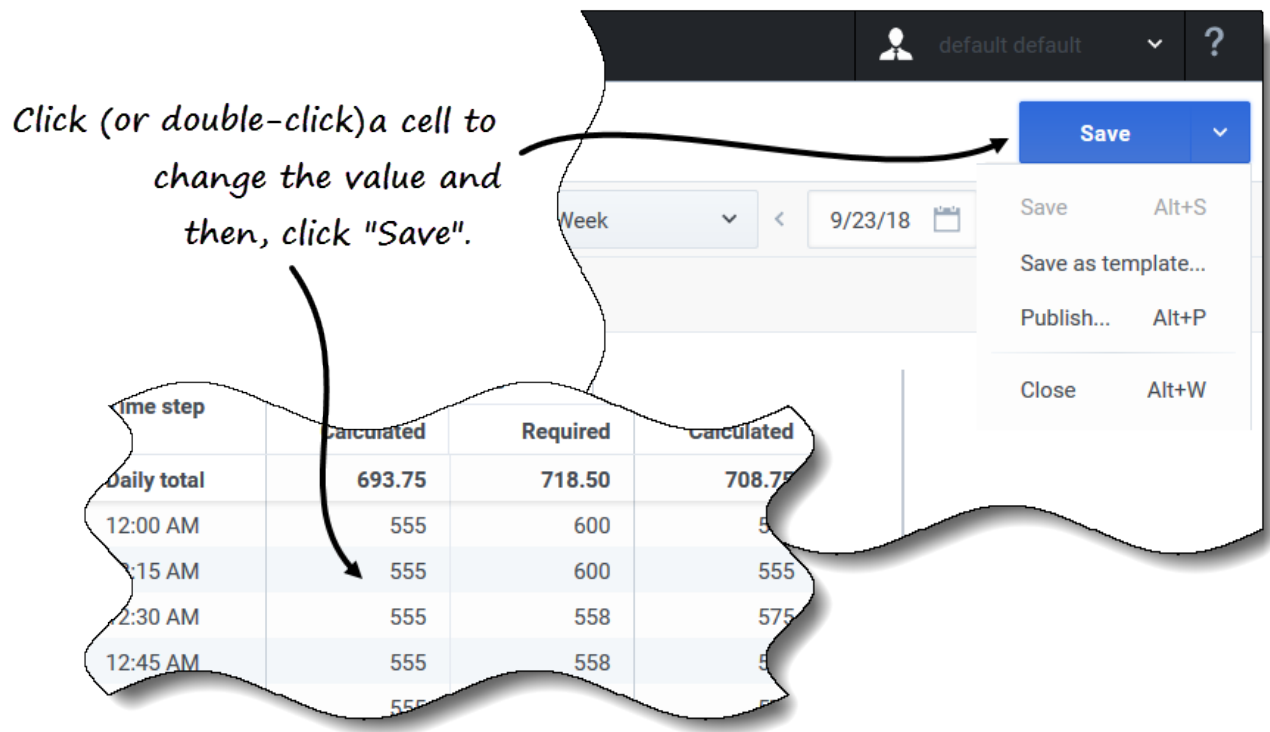
Navigieren im Raster

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 **berechneten** oder **erforderlichen** Daten:

1. Klicken (oder doppelklicken) Sie auf die Zelle, die Sie ändern möchten, und geben Sie einen Wert ein.
2. 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 abzuberechnen, das Dialogfeld zu schließen und zur Belegschaftsansicht 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*.

Select and copy values.

Select target cells.

Paste values to target cells.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:15 AM	40	-	40	-	40	-	40

Verwenden Sie **Kopieren** und **Einfügen** in der Symbolleiste oder verwenden Sie die Tastenkombinationen **Strg-C** und **Strg-V** auf Ihrer Tastatur, um Daten im Ansichtsraster **Belegschaft** zum Kopieren und Einfügen auszuwählen. Sie können innerhalb des Rasters und in/aus Dokumenten

wie Excel oder Notepad kopieren/einfügen. Sie können auch Daten aus Master-Prognosen und anderen Szenarien kopieren und einfügen.

Kopieren und **Einfügen** sind in der Symbolleiste aktiviert, wenn Sie eine einzelne Zelle oder einen Zellbereich auswählen. Wenn ausgewählt, werden Zellen hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet. Beim Kopieren in die Zwischenablage werden sie mit einer gestrichelten oder unterbrochenen Linie umrandet. Gezielte oder eingefügte Zellen werden hervorgehoben und mit einer fetten durchgezogenen Linie umrandet.

Wenn Sie leere Zellen zusammen mit Zellen kopieren, die Werte enthalten, werden sie als leere Zellen eingefügt, wobei alle ursprünglichen Werte überschrieben werden.

Bei einigen Tastenkombinationen müssen Sie Werte in der Zeile **Tagesgesamtwerte**, **Zeittakt** und **Datum** separat auswählen (wenn der ausgewählte Zeitraum **Monat** oder **Jahr** ist). Sie können nicht zusammen mit anderen Zeilen oder Spalten im Raster ausgewählt werden. Außerdem können Zeittaktwerte und Datumsangaben nur in externe Quellen (nicht in das Raster) eingefügt werden. Sie können die Kopfzeile des Zeittakts (Mo, Di usw.) nicht auswählen, kopieren oder einfügen.

Das Raster blättert automatisch, wenn Sie einen Zellbereich mit den Tasten Pfeil, Pos1, Ende, Bild auf oder Bild ab oder Umschalt+Pfeil, Umschalt+Pos1, Umschalt+Ende, Umschalt+Bild auf oder Umschalt+Bild ab auswählen.

Wenn Sie mehr Zellen zum Kopieren als zum Einfügen auswählen, wird nur ein Teil der Daten eingefügt. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie unter [Verwalten von Vorlagen](#).

Einfügen ist deaktiviert, wenn:

- im Raster nichts ausgewählt ist
- ein Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt wird Wählen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität aus, um sie zu aktivieren.
- Zellen/Werte werden für Daten ausgewählt, die außerhalb des Szenariodatenbereichs liegen.

Der Versuch, einen der folgenden ungültigen Werte in das Raster oder die Zeile **Tagesgesamtwerte/Durchschnitt** einzufügen, führt zu der Meldung: *Ungültige Werte können nicht eingefügt werden.*

- Buchstaben, Sonderzeichen oder negative Werte
- Dezimalwerte mit mehr als zwei Dezimalstellen Beispiel: 1525,423
- Nicht ganzzahlige Werte für Zeittakte, wenn Woche und 15-Minuten-Granularität ausgewählt sind
- Werte, die [außerhalb des zulässigen Bereichs liegen](#)

Verwenden der Symbolleiste „Szenariobelegschaft“



Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen in der Symbolleiste (über dem Diagramm), um

Belegschaftsdaten zu ändern und zu verwalten:

Symbol	Name	Beschreibung
	Kopieren	Kopiert im Raster ausgewählte Daten in die Zwischenablage.
	Einfügen	Fügt Daten aus der Zwischenablage in den ausgewählten Bereich im Raster ein.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten Belegschaft erstellen , mit dem Sie Belegschaftsdaten für die ausgewählte Aktivität erstellen können.
	Aktivitäten hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten hinzufügen , in dem Sie Aktivitäten zu Szenarien hinzufügen können.
	Aktivitäten entfernen	Öffnet das Dialogfeld Aktivitäten entfernen , in dem Sie Aktivitäten aus Szenarien entfernen können.
	Aufteilen	Öffnet den Assistenten Belegschaft aufteilen , mit dem Sie Belegschaftsdaten von einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilen können.
	Erforderlich	Öffnet den Assistenten Erforderliche Belegschaft , mit dem Sie die erforderliche Anzahl an Agenten für die Prognose festlegen können.