

# **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 Web for Supervisors (Classic) Help

Dienstplanverlauf

## Dienstplanverlauf

Verwenden Sie dieses Fenster, um den aktuellen Dienstplan mit dem vorherigen Status zu vergleichen und optional den Dienstplan im vorherigen Status wiederherzustellen (Rollback).

#### Tipp

Die Rollback-Funktion – und alle **Dienstplanverlauf**-Funktionen – gelten nur für den **Master-Dienstplan**.

1. Klicken Sie im Intraday-Raster mit der rechten Maustaste auf die Zeile eines Agenten.

#### 2. Wählen Sie dann Dienstplanverlauf... aus dem Kontextmenü. Das Fenster Dienstplanverlauf wird geöffnet. In der oberen Hälfte des Fensters wird ein Raster angezeigt, in dem alle im Dienstplan vorgenommenen Änderungen aufgelistet sind, wobei jede Änderung in einer einzigen Zeile angezeigt wird. Die Spalten für jede Zeile lauten

- Datum der Änderung
- Benutzer (der die Änderung vorgenommen hat)
- Aktion (der Typ der ausgeführten Änderung)
- Alter Dienstplan (ein horizontales Balkendiagramm, das die Stunden der Schicht darstellt, die diese Änderungen enthält).

In der unteren Hälfte des Fensters werden links der aktuelle Dienstplan des Agenten (nach den Änderungen) und rechts der alte Dienstplan des Agenten (vor den Änderungen) angezeigt. Während Sie den Cursor zum Auswählen jeder aufgelisteten Änderung in der oberen Hälfte des Fensters verwenden, markiert WFM die Elemente, die sich auf beiden Seiten der unteren Hälfte des Fensters geändert haben. Damit können Sie jede Änderung mit dem ursprünglichen Status vergleichen und entscheiden, ob Sie den ursprünglichen Status des Dienstplans wiederherstellen möchten.

 Klicken Sie im Fenster unten auf die Schaltfläche Wiederherstellen, wenn Sie die Änderung ausgewählt haben, die Sie wiederherstellen möchten.