



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

Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.1 Anzeigen der Ansicht "Master Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.2 Verwenden des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.3 Anpassen des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.4 Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen der Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.5 Ändern des Dienstplans eines Agenten

Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**, um den Dienstplan eines einzelnen Agenten für eine Woche oder den Planungszeitraum anzuzeigen/zu bearbeiten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#).



Tipp

Eine Legende am unteren Rand des Fensters zeigt an, welchen Dienstplanobjekt-Typ jede einzelne Balkenfarbe verkörpert.

Sie können in dieser Ansicht Dienstplandaten für einzelne Agenten ändern und Dienstplanobjekte für mehrere Agenten einfügen.

Anzeigen der Ansicht "Master Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

So zeigen Sie diese Ansicht an:

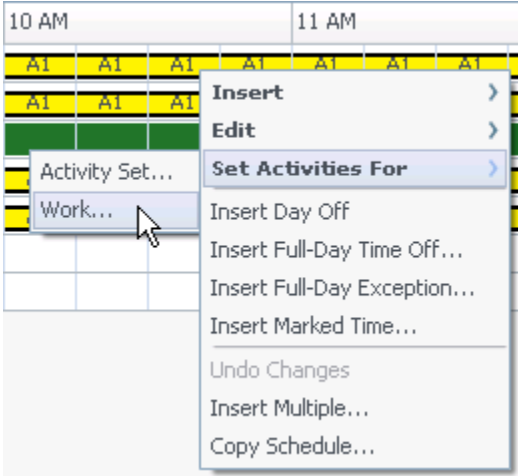
1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Agenten Erweitert(e)** aus.
4. Im Bereich **Objekte** können Sie einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs oder einen einzelnen Agenten innerhalb eines Standorts auswählen.

Verwenden des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** umfasst ein Raster für den ausgewählten Agenten. Jede Zeile im Raster enthält einen farbigen Balken. Jeder Balken steht für einen geplanten Tag oder arbeitsfreien Tag des ausgewählten Agenten. In der folgenden Tabelle werden die Felder und Steuerungen erläutert.

Doppelklicken Sie auf Zellen, die diese Objekte enthalten, um sie zu bearbeiten: **Schicht, Aktivitäts-Set, Abwesenheit, Mahlzeit, Pause, Ausnahme, Markierte Zeit**.

Anzahl geplanter Agenten	Zeigt die Anzahl der angezeigten Agententage (basierend auf dem ausgewählten Modus).
Bearbeitete Dienstpläne	Gibt die Anzahl täglicher Dienstpläne an, die Sie in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert haben.
Ansicht "Voller Tag"	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" , damit das Raster ähnlich wie bei der Intraday -Ansicht den gesamten Tag anzeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, zeigt das Raster wie in der Ansicht Szenario Agenten-Erweitert(e) eine detailliertere Ansicht. Ansicht "Voller Tag" wirkt sich ebenfalls auf das Dialogfeld Optionen aus.
Modus:	Der anfängliche Modus ist auf den Standardwert von einer Woche gesetzt, kann jedoch in Planungszeitraum geändert werden (sofern Planungszeiträume an Ihrem Standort verwendet werden).
Datum:	Dies sind die Standard-Steuerelemente zur Datumsauswahl . Das Raster zeigt die Daten für den Zeitraum an, der das ausgewählte Datum enthält.
! (Save Messages/Warnings)	Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen über die Dienstpläne des Agenten bieten. - Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. - Ein gelbes Stiftsymbol kennzeichnet ein Objekt, das eine Warnung generiert hat, und Sie haben die Option Später beheben ausgewählt. - Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. - Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) - Ein Tausch-Symbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. - Es wird ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn es noch anstehende Änderungen gibt, die noch nicht von einem Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben wurden. Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte

	aufzulösen.
Team	Diese Spalte im Raster zeigt das zugewiesene Team des ausgewählten Agenten an.
<i>farbiges Symbol</i>	Die Spalte im Raster kann ein farbiges Symbol anzeigen. Dieses Symbol, das in Richtlinien > Verträge zugewiesen wurde, steht für den Vertrag des Agenten.
Agent	Diese Spalte im Raster gibt den Namen jedes Agenten an.
Datum	Diese Spalte im Raster zeigt den Kalendertag an.
Wochentag	Diese Spalte im Raster zeigt den Wochentag an. (Wählen Sie Wochentag auf der Registerkarte Optionen > Spalte aus.)
[Zeittakte]	Diese Spalten kennzeichnen die Dienstplanobjekte des Agenten in jedem Zeittakt. Um mehr Details anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ansicht Voller Tag“ und/oder ändern Sie die Spaltengröße. Um am Dienstplan des ausgewählten Agenten Änderungen vorzunehmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeittakt, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann den Befehl aus dem Kontextmenü aus. Die folgende Abbildung zeigt das Menü, das erscheint, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den dunkelblauen Bereich eines farbigen Balken klicken (es sei denn, Sie ändern die Farbe). Die Menüobjekte unterscheiden sich abhängig davon, auf welchen Bereich Sie geklickt haben.  Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.
[Horizontale Bildlaufleiste]	Wird unterhalb der Tabelle angezeigt, wenn durch die Deaktivierung des Kontrollkästchens Ansicht "Voller Tag" einige Zeittakte außerhalb des Bildschirmbereichs angezeigt werden. Scrollen Sie die Anzeige nach rechts, um spätere Zeittakte zu

	sehen.
Legende	Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.

Anpassen des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Sie können die Größe der Spalten **Team**, **Agent** und **Datum** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter "**Erste Schritte**". Sie können auch Spalten hinzufügen und entfernen.

Standortname	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten den Namen des Standorts am ausgewählten Tag an.
Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen am ausgewählten Tag an.
Überstunden	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.
Bezahlte Stunden	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Gesamtstundenzahl	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Startzeit	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die Startzeiten jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.
* (Kommentar)	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurde. Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um Kommentare anzuzeigen oder zu bearbeiten .
 (Zugängliche Details zum Dienstplan)	Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.

Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen der Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Die Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)** ähnelt der Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday**. Der einzige Unterschied ist, dass die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** die Schaltfläche **Sortieren** enthält.

Ändern des Dienstplans eines Agenten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste **Aktionen** benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Wenn Sie über die Berechtigung zur Bereinigung des Master-Dienstplans verfügen, öffnen Sie das Fenster "Master-Dienstplan bereinigen" , in dem Sie Informationen des Master-Dienstplans für ausgewählte Datumswerte löschen können.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , mit dem Sie einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder einen bestimmten Zeitraum eines Tages für einen ausgewählten Standort, ein ausgewähltes Team oder einen ausgewählten Agenten neu erstellen können.
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen , in dem Sie die Ansicht anpassen können. Dazu zählt, ob die Agentenverfügbarkeit angezeigt, eine 24- oder 36-Stundenanzeige verwendet werden soll und ob die Spalten Überstunden , Bezahlte Stunden , Gesamtstundenzahl , Startzeit , Kommentar , Standortname , Mitarbeitertransport und Zugänglichkeit angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.

Symbol	Name	Beschreibung
	Automatisch übergeben	Die Werkzeugleisten-Schaltfläche Automatisch übergeben dient zur Aktivierung und Deaktivierung der Funktion "Automatisch übergeben". Die Funktion kann auch dadurch aktiviert und deaktiviert werden, dass Sie Automatisch übergeben aus dem Menü Aktionen auswählen. Wenn sie aktiviert ist, werden Änderungen direkt im Master-Dienstplan übernommen. Ist sie deaktiviert, haben die Änderungen den Status Anstehend und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die offizielle Version des Master-Dienstplans übernommen werden. Wenn Sie für den Master-Dienstplan nicht die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen haben, ist die Schaltfläche "Automatisch übergeben" deaktiviert.
	Tauschen	Öffnet den Assistenten für Agenten-Dienstplantausch , mit dessen Hilfe Sie die Dienstpläne zweier Agenten tauschen können.
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten, markierte Zeit und Arbeits-Sets für mehrere Agenten oder Teams einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal aus dem Master-Dienstplan entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen (Änderungen, die eingegeben wurden, als die Funktion "Automatisch übergeben" ausgeschaltet oder deaktiviert war) in den Master-Dienstplan einfügen oder daraus entfernen können und den Master-Dienstplan auf seinen vorigen Zustand zurücksetzen können.

Symbol	Name	Beschreibung
	Speichern	Speichert alle Änderungen, die Sie am Dienstplan vorgenommen haben. Wenn der Server nicht alle Änderungen speichern kann, zeigen rote und gelbe Symbole in der ersten Spalte des Rasters die Agenten an, für die Sie Fehler beheben oder Warnungen bestätigen müssen. Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht Agenten-Erweitert(e) ändern und nicht auf Speichern klicken, werden Sie zum Speichern der Änderungen aufgefordert, sobald Sie ein anderes Modul oder eine andere Ansicht wählen oder bestimmte Assistenten oder untergeordnete Fenster öffnen.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Wird auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.