



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

Veröffentlichen/Extrahieren von Dienstplänen

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Veröffentlichen/Extrahieren von Dienstplänen
  - 1.1 Warum werden Dienstpläne veröffentlicht?
  - 1.2 Veröffentlichen im Master-Dienstplan
  - 1.3 Extrahieren eines Dienstplans aus der Workforce Management-Datenbank

# Veröffentlichen/Extrahieren von Dienstplänen

Verwenden Sie den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen, um unveröffentlichte **Dienstplan-Szenarien** an den **Master-Dienstplan** der Workforce Management-Datenbank zu übertragen (bzw. bereits veröffentlichte Dienstplan-Szenarien neu zu veröffentlichen) oder um Informationen im Master-Dienstplan in Dienstplan-Szenarien zu extrahieren.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- **Veröffentlichen** in der WFM-Datenbank
- **Extrahieren** aus der WFM-Datenbank

## Warum werden Dienstpläne veröffentlicht?

- Veröffentlichen bedeutet, dass ein Dienstplan-Szenario *offiziell* wird. Nur der Master-Dienstplan wird als offizieller Dienstplan betrachtet.
- Bis zur Veröffentlichung eines Dienstplans können bestimmte Leistungsdaten oder Soll-/Ist-Echtzeitvergleichswerte für Agenten nicht berechnet werden.
- Bis zur Veröffentlichung eines Dienstplans können Agenten den Dienstplan in der Client-Schnittstelle WFM Web für Agenten nicht anzeigen.

## Veröffentlichen im Master-Dienstplan

Bevor Sie den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen starten:

- Weisen Sie den Profilnischen Ihres Dienstplan-Szenarios reale Agenten zu. (Nur Dienstpläne von realen Agenten werden im Master-Dienstplan veröffentlicht.)
- Übergeben Sie alle anstehenden Änderungen, die Sie in den Master-Dienstplan aufnehmen möchten. Nicht übergebene anstehende Änderungen werden bei der Veröffentlichung des Szenarios nicht berücksichtigt.

So veröffentlichen Sie einen Dienstplan:

1. Wählen Sie in der **Szenarientabelle** der Ansicht "Dienstplan-Szenarien" das Szenario aus, das veröffentlicht werden soll. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.  
Das Fenster **Aktion wählen** des Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Im Master-Dienstplan veröffentlichen**, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.  
Das Fenster **Im Master-Dienstplan veröffentlichen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Datumswerte veröffentlichen** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus. Standardmäßig werden in diesen Feldern das Start- und Enddatum des ausgewählten Szenarios angezeigt.
4. Wenn Sie den Dienstplan künftig erneut verwenden möchten, wählen Sie **Veröffentlichungsdatumsbereich** und anschließend das gewünschte **Startdatum** und **Enddatum**. Mithilfe der Funktion **Veröffentlichungsdatumsbereich** können Sie dasselbe Dienstplan-Szenario für mehrere Planungszeiträume veröffentlichen. So können Sie schnell Dienstpläne für längere Zeiträume veröffentlichen. Folgende Punkte sollten Sie jedoch beachten:
  - Stimmen die Dienstplanlänge und der ausgewählte Zeitraum für die Veröffentlichung im neuen Datumsbereich nicht genau überein, kopiert der Assistent so viele Tage aus dem Dienstplan, wie in den neuen Datumsbereich passen. Wenn der Dienstplan beispielsweise drei Wochen und der **Veröffentlichungsdatumsbereich** zwei Wochen lang ist, kopiert der Assistent nur die ersten beiden Wochen des Dienstplans. Wenn der Dienstplan zwei Wochen und der **Veröffentlichungsdatumsbereich** fünf Wochen lang ist, kopiert der Assistent den vollständigen Dienstplan zweimal in Folge und anschließend erneut die erste Woche, um auch die fünfte Woche des neuen Datumsbereichs verfügbar zu machen.
  - Alle Daten innerhalb des Dienstplan-Szenarios werden im neuen Datumsbereich exakt veröffentlicht. Alle Dienstplanobjekte wie Ausnahmen, Pausen, Mahlzeiten und Abwesenheit werden ebenfalls übertragen.
5. Wählen Sie in der Liste **Agenten** diejenigen Agenten aus, die im Ziel-Dienstplan veröffentlicht werden sollen.  
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl von realen Agenten (nicht Profilagenten) auswählen.
6. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte "Ausnahme", "Abwesenheit" und "Arbeitsfreier Tag" einfügen**, um diese Objekte im Dienstplan zu überlagern, wenn das Szenario im Master-Dienstplan veröffentlicht wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Objekte zu ignorieren.  
Diese Option ist nützlich, wenn Sie "feste" Agentendienstpläne verwenden wollen. In diesem Fall erstellen Sie einen ein- bis sechswöchigen Dienstplan für einen oder mehrere Agenten, und verwenden dann diese Funktion, um den Dienstplan in die Zukunft zu kopieren. Beim Kopieren des Dienstplans berücksichtigt WFM gewährte Kalenderobjekte wie Abwesenheit, Ausnahmen und arbeitsfreie Tage. Möglicherweise kann WFM nicht alle der gewährten Kalenderobjekte überlagern, da sie in Widerspruch zu den Objekten stehen, die sich bereits im Dienstplan befinden. In diesem Fall erhalten Sie eine Warnmeldung zu den Kalenderobjekten, die nicht geplant werden konnten.
7. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Prognoseszenario ebenfalls veröffentlichen**, um das von Ihnen in der Ansicht "Prognoseszenarien" gewählte verknüpfte Prognoseszenario für die ausgewählten Datumswerte für alle Aktivitäten im Szenario zu veröffentlichen. Wenn mehr Kontrolle über das Veröffentlichen von Prognoseszenarien gewünscht ist, sollte dies stattdessen in der Prognoseszenario-Ansicht erfolgen. Der Standardwert ist deaktiviert (nicht ausgewählt) und dieses Kontrollkästchen ist nicht vorhanden, wenn das Dienstplan-Szenario keinem Prognoseszenario zugeordnet ist.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

## Grundlegender Master-Dienstplan

Wenn Sie ein Dienstplan-Szenario im Master-Dienstplan veröffentlichen, behält WFM eine Momentaufnahme des Master-Dienstplans zu diesem Zeitpunkt. Dies ist der grundlegende Master-Dienstplan. Wenn Sie danach Änderungen am Master-Dienstplan vornehmen, wie Ausnahmen hinzufügen und Urlaub gewähren, können Sie die Dienstplanabdeckung, die im aktuellen Master-Dienstplan angezeigt wird, mit der Dienstplanabdeckung vergleichen, die im grundlegenden Master-Dienstplan gespeichert ist. Der [Bericht über den Dienstplan](#) und die [Dienstplan-](#)

**Zusammenfassungsansicht** stellen den Vergleich dar.

Der grundlegende Master-Dienstplan wird jedes Mal erstellt/aktualisiert, wenn etwas im Master-Dienstplan für einen bestimmten Datumsbereich veröffentlicht wird. Beispiel: Angenommen, am 25. Mai veröffentlichen Sie das Dienstplan-Szenario für Juni im Master-Dienstplan. Angenommen, am 28. Mai veröffentlichen Sie dasselbe Dienstplan-Szenario für Juni erneut im Master-Dienstplan. Im Bericht über die Dienstplanzusammenfassung und in der Dienstplan-Zusammenfassungsansicht verwendet WFM den am 28. Mai veröffentlichten Dienstplan als Grundlage, mit der der aktuelle Dienstplan verglichen wird.

## Extrahieren eines Dienstplans aus der Workforce Management-Datenbank

So übertragen Sie Daten aus dem Master-Dienstplan in ein Dienstplan-Szenario:

1. Wählen Sie in der **Szenarientabelle** der Ansicht "Dienstplan-Szenarien" das Szenario aus, in das die Daten extrahiert werden sollen. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.  
**Das Fenster Aktion wählen des Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen wird angezeigt.**
2. Wählen Sie **Aus Master-Dienstplan extrahieren**, und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
**Das Fenster Aus Master-Dienstplan extrahieren wird angezeigt.**
3. Wählen Sie im Abschnitt **Datumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus.  
**Sie müssen Datumswerte auswählen, die innerhalb des Datumsbereichs des Zielszenarios liegen.**
4. Wählen Sie in der Liste **Agenten** die Agenten aus, deren Dienstpläne Sie in das Zielszenario extrahieren möchten.  
**Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl von realen Agenten (nicht Profilagenten) auswählen.**
5. Klicken Sie auf **Beenden**.

### Tipp

Anstehende Änderungen am Master-Dienstplan werden nicht in das Dienstplan-Szenario extrahiert.