

# **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

Dienstplanberichte

5/6/2025

#### Inhaltsverzeichnis

- 1 Dienstplanberichte
  - 1.1 Sicherheitsbeschränkungen für Berichte
  - 1.2 Erstellen eines Berichts
  - 1.3 Datumseingrenzung

## Dienstplanberichte

Dienstplanberichte zeigen detaillierte Dienstplaneinstellungen in tabellarischem und/oder grafischem Format an. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "Berichtsliste"). Folgende Dienstplanberichte stehen zur Verfügung:

- Bericht für Dienstplanstatus
- Gesamtbericht über Dienstplanstatus
- Bericht für einzelne Dienstpläne
- Bericht für Team-Dienstplan
- Bericht über den Wochendienstplan
- Bericht für wöchentlichen Aktivitätsdienstplan
- Bericht für wöchentlichen Team-Dienstplan
- Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans
- Geplanter Budgetbericht
- Bericht über Agentenkommentare
- Validierungsbericht des Dienstplans
- Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne
- Bericht über Dienstplanzusammenfassung
- Bericht über markierte Zeit im Dienstplan
- Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan
- Bericht über die Dienstplanauktion

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

#### Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

#### Erstellen eines Berichts

Um einen Bericht zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Modul-Baumstruktur auf Berichte (um die Berichtskategorien zu erweitern), und

klicken Sie dann auf eine Kategorie.

### Der Arbeitsbereich und die Objekt-Baumstruktur zeigen eine Liste mit Berichten der ausgewählten Kategorie.

- 2. Wählen Sie den gewünschten Bericht aus einer der Listen:
  - Klicken Sie auf den Berichtsnamen im Arbeitsbereich.
  - Oder klicken Sie auf den Berichtsnamen in der Objekt-Baumstruktur.

#### Nach der Auswahl eines Berichts wird die erste Seite des Berichts-Assistenten (Seite "Kopfzeile") angezeigt.

- 3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben Sie den Text der Kopfzeile in das Textfeld ein.
- 4. Klicken Sie auf Weiter.
- 5. Wählen Sie die Objekte, Datumswerte oder andere Optionen, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.

Die Anzahl der Fenster, die auf das erste folgen, hängt von dem Bericht ab, den Sie erstellen.

- Klicken Sie auf **Weiter**, nachdem Sie Ihre Auswahl in den einzelnen mittleren Fenstern getroffen haben.
- Nehmen Sie Ihre Auswahl im letzten Fenster vor (enthält die Schaltfläche "Beenden").
- 6. Klicken Sie auf **Beenden**.

Ein Meldungsfenster mit Fortschrittsbalken wird angezeigt. Sie können auf Abbrechen klicken, um die Erstellung des Berichts zu unterbrechen.

Wenn der Bericht erzeugt wurde, wird er im Report Viewer angezeigt. Der Bericht wird auch der Objekt-Baumstruktur hinzugefügt, damit Sie eine spätere Überprüfung durchführen können.

#### Tipp

Ausführliche Erläuterungen zum Inhalt jedes Berichts erhalten Sie, indem Sie in obiger Punkteliste auf den Namen des Berichts klicken.

#### Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster Datumsbereich enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für Startdatum und Enddatum eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das Enddatum deaktiviert.