



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

Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans

# Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans

Verwenden Sie diesen Assistenten, um einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, Team oder Agenten zu erstellen. Während Sie sich in einem **Dienstplan-Szenario** befinden, können Sie die Neuerstellung aus den folgenden Ansichten vornehmen: "Intraday", "Wöchentlich", "Agenten-Erweitert(e)" und "Profile/Auktionen".

Während Sie sich in einer **Master-Dienstplan**-Ansicht befinden, können Sie die Neuerstellung aus den folgenden Ansichten vornehmen: "Intraday", "Wöchentlich" und "Agenten-Erweitert(e)".

Der Neuerstellungsprozess kann alle Aktivitäten und Agenten umfassen, die für diesen Standort/Tag im ausgewählten Szenario definiert sind.

## Gründe für die Verwendung dieses Assistenten

Das Ziel des WFM Einsatzplanungsalgorithmus ist, Belegschafts-Fehlplanungen (zu hohe oder zu niedrige Besetzung) unter Berücksichtigung der prognostizierten Belegschaftsanforderungen zu minimieren. Dies ist das Ergebnis der Dienstplanerstellung. Trotzdem können verschiedene Umstände dazu führen, dass ein Dienstplan suboptimal geworden ist, wenn das Datum für einen bestimmten Dienstplantag eintrifft. Beispiel:

1. Sie haben die Prognose für Volumen und Belegschaft des betreffenden Tages geändert.
2. Agenten haben sich krankgemeldet oder es wurden ihnen Überstunden gewährt.
3. Bestehende Agentendienstpläne wurden manuell angepasst.
4. Zusätzliche Agenten wurden zum Dienstplan hinzugefügt.
5. Besprechungen oder andere Ausnahmen wurden zum Dienstplan hinzugefügt.

Daher möchten Sie den Dienstplantag vielleicht neu optimieren. Es ist nicht sinnvoll, Tage oder Stunden neu zu optimieren, die bereits abgelaufen sind. Sie sollten die aktuelle Stunde nicht neu optimieren, da es schwierig wäre, die betroffenen Agenten über Änderungen an Mahlzeiten, Pausen und/oder Aktivitäten zu informieren. Der Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans ermöglicht es Ihnen, bestimmte Typen von Dienstplanobjekten für ausgewählte Agenten auf der Basis einer bestimmten konfigurierten Startzeit neu zu optimieren. Diese Startzeit wird in der Regel später liegen als die aktuelle Zeit, zu der Sie der Software den Befehl geben, die Neuoptimierung zu erstellen.

So verwenden Sie den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans:

1. Wählen Sie eine Dienstplan-Szenario- oder Master-Dienstplan-Ansicht aus (**Intraday**, **Wöchentlich** oder **Agenten-Erweitert(e)**).
2. Klicken Sie auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Intraday-Dienstplan neu erstellen**.
3. Füllen Sie jeden der angezeigten Bildschirme aus und klicken Sie dann auf **Weiter** oder klicken Sie auf

**Beenden**, wenn dies das letzte Fenster ist:

- Standort wählen
- Optionen wählen
- Einschränkungen für Mitarbeitertransport
- Team-Synchronität
- Agenten auswählen
- Aktivitäten auswählen

### Tipp

- Je nach der von Ihnen im Fenster **Optionen wählen** getroffenen Auswahl wird das Fenster **Aktivitäten auswählen** möglicherweise nicht angezeigt.
- Sie können jederzeit auf **Abbrechen** klicken, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen, ohne irgendwelche Änderungen vorzunehmen.