



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

Bericht über Dienstplanzusammenfassung

6/6/2025

Bericht über Dienstplanzusammenfassung

So erstellen Sie einen Bericht über den Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über den Dienstplan**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Seite **Szenarien** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie das Optionsfeld für die gewünschte Unterteilung.
Wenn Sie **Intraday** auswählen, zeigt der Bericht die Daten für einen 24-Stunden-Zeitraum in Zeittakten an. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um den Zeittakt festzulegen: **15** (Standard), **30** oder **60** Minuten.
 - b. Wenn Sie die **[X]-Wochen**-Unterteilung ausgewählt haben, wählen Sie als Nächstes die Anzahl der Wochen aus, die aufgenommen werden sollen. Sie können den Bericht für eine Wochenanzahl von eins bis sechs generieren. Diese Option steht nicht zur Verfügung, wenn Sie eine andere Unterteilung als Wochen gewählt haben.
 - c. Geben Sie den Datumsbereich ein, der im Bericht angezeigt werden soll. Wenn Sie festgelegt haben, dass der Bericht für ein Dienstplan-Szenario generiert wird, müssen die Datumswerte innerhalb des Szenariozeitraums liegen.
 - d. Wählen Sie den Zieltyp aus, für den Sie den Bericht erstellen möchten – Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Aktivitätsgruppe, Standort, Geschäftsbereich. Wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Geschäftsbereich" auswählen, erscheint folgendes Kontrollkästchen: **Multi-Site-Aktivitäten verwenden** Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert, um Berichtsdaten nach Multi-Site-Aktivitäten zu aggregieren.
 - e. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Um die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzuzeigen, wählen Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten aus. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
8. Wählen Sie auf der Seite **Daten** die spezifischen Objekte aus, die Sie anzeigen möchten. Abhängig von

Ihrer Auswahl des Objekttyps können Sie festlegen, ob Sie das Unternehmen, Geschäftsbereiche, Standorte oder Aktivitäten anzeigen lassen wollen. Es stehen nicht alle Optionen für alle Objekttypen zur Verfügung.

Wenn Sie **Aktivität** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen, Geschäftsbereiche (falls zutreffend), Aktivitätsgruppen (falls zutreffend), Standorte und Aktivitäten. Wenn Sie **Standort** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen, Geschäftsbereiche (falls zutreffend), Aktivitätsgruppen (falls zutreffend) und Standorte. Wenn Sie **Geschäftsbereich** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen und die Geschäftsbereiche. Sie können den Bericht nur für das Unternehmen, einen Geschäftsbereich, einen Standort oder eine Aktivität generieren.

9. Wählen Sie auf der Seite **Statistik** die Statistiken aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, indem Sie Kontrollkästchen neben den jeweiligen Statistiken aktivieren. Sie können bis zu 18 Objekte aus der Liste auswählen. Ausführliche Beschreibungen dieser Statistiken und der für die Ableitung verwendeten Formeln finden Sie unter "**WFM-Metriken**" im *Workforce Management Administrator's Guide*.

In der Statistikenliste gibt es folgende Kategorien:

- Personenzahl
- Service-Level
- Interaktionsvolumen
- AHT
- Budget
- Belegschaft
- Differenz
- Abdeckung
- ASA
- Belegung

Für jede Kategorie gibt es eine oder mehrere der folgenden Metriken:

- Gepl. (Geplant)
- Vorhs. (Prognose)
- Diff. (Differenz)
- Ber. (Berechnet)
- Erford. (Erforderlich)
- Veröff. (Veröffentlicht)

Wurde im Fenster **Szenario** der Eintrag "Master" ausgewählt, sind die Kontrollkästchen **Veröff.**, **Abdeckung** und **Abdeckungsdiff.** standardmäßig aktiviert und ausgewählt. Diese letzte Spalte zeigt die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan an.

10. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über den Dienstplan

<p>Informationen über Standort oder Geschäftsbereich oder Unternehmen [Kopfzeile]</p>	<p>Der Name und die Zeitzone des Standorts, wenn Sie "Aktivität" als Ziel des Berichts gewählt haben.</p> <p>Der Name und die Zeitzone des Geschäftsbereichs, wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Standort" als Ziel des Berichts gewählt haben. Das Unternehmen, wenn Sie "Geschäftsbereich" als Ziel des Berichts gewählt haben. (Jede Root wird separat angezeigt.)</p>
<p>Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]</p>	<p>Je nach dem Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, sind Daten im Bericht nach Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich geordnet.</p>
<p>Datum/Zeitraum [Kopfzeile]</p>	<p>Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Der Bericht zeigt separate Informationen für jedes Ziel und Datum. Diese Kopfzeile zeigt das Datum, an dem Sie (falls zutreffend) die Intraday-Unterteilung und den Datumszeitraum für andere Unterteilungen gewählt haben.</p>
<p>Zeittakt, Tag, Woche von, X Wochen von, Monat</p>	<p>Der angezeigte Zeitraum. Die Kopfzeile und der Inhalt der Spalte hängen von der ausgewählten Unterteilung ab.</p>
<p>Abdeckung [Geplant]</p>	<p>Die geplante Belegschaftsabdeckung.</p>
<p>Personenzahl [geplant]</p>	<p>Die Anzahl der geplanten Agenten.</p>
<p>Geplanter Service-Level in Prozent</p>	<p>Der prozentuale Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und Durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.</p>
<p>Prognostizierter Service-Level in Prozent</p>	<p>Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p> <p>Dieser Wert kann durch Rundung der Agentenanzahl vom ursprünglichen Service-Level-Ziel abweichen, das bei der Erstellung der Belegschaftsprognose gesetzt wurde. Beispielsweise kann WFM eine Belegschaftsanforderung von 12 Agenten prognostizieren, um ein Service-Level-Ziel von 80 % beantworteter Interaktionen in 20 Sekunden zu erreichen, aber der "Prognostizierte Service-Level in Prozent" könnte eine höhere Zahl, z. B. 83,48 % angeben. Dies liegt daran, dass 12 die Mindestanzahl an Agenten war, um das Service-Level-Ziel von 80 % zu erreichen, aber mit dieser Anzahl an Agenten kann man davon ausgehen, dass das Contact Center einen Service-Level erreicht, der etwas über 80 % liegt. Mit einem Agenten weniger (11 Agenten) kann man nicht davon ausgehen, dass das Contact Center den Service-Level von 80 % erreichen könnte.</p>
<p>Geplanter verschobener Service-Level in Prozent</p>	<p>Das Prozentsatz für verschobene Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.</p>
<p>Prognostizierter verschobener Service-Level in Prozent</p>	<p>Der Prozentsatz verschobener Service-Level, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p>
<p>Interaktionsvolumen geplant</p>	<p>Die Anzahl der Interaktionen, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können.</p>

Interaktionsvolumen prognostiziert	Die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der Master-Prognose (unter der Annahme, dass andere geplante Werte unverändert bleiben).
AHT geplant	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
AHT prognostiziert	Die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der Master-Prognose.
Budget geplant	Das Budget für die geplante Abdeckung für den ausgewählten Tag und das ausgewählte Ziel, basierend auf den bezahlten Stunden und Löhnen der geplanten Agenten.
Budget prognostiziert	Das Budget für die berechnete Belegschaft für den ausgewählten Tag und das ausgewählte Ziel, basierend auf den Vollzeit-Arbeitskräften (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und Gehalt laut Szenario.
Belegschaft berechnet	Die erforderliche Anzahl an Agenten, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
Belegschaft erforderlich	Die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage.
Differenz berechnet	Die Differenz zwischen "Abdeckung [Geplant]" und "Belegschaft berechnet".
Differenz erforderlich	Die Differenz zwischen "Abdeckung [Geplant]" und "Belegschaft erforderlich".
Veröff. Abdeckung	Die veröffentlichte Belegschaftsabdeckung.
Abdeckungsdiff.	Die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan.