



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

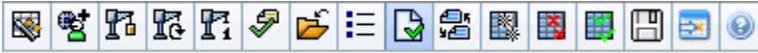
Ansicht "Szenario Agenten-Erweiterte(e)"

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ansicht "Szenario Agenten-Erweiterte(e)"
 - 1.1 Anzeigen der erweiterten Szenario-Agentenansicht
 - 1.2 Verwenden des Ansichtsrasters "Szenario Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.3 Anpassen des Ansichtsrasters "Szenario Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.4 Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen in der Ansicht "Szenario Agenten-Erweitert(e)"
 - 1.5 Werkzeugleiste: Ändern des Dienstplans eines Agenten

Ansicht "Szenario Agenten-Erweiterte(e)"

Verwenden Sie die Ansicht **Szenario 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** weiter unten.



Tipp

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

Sie können hier Dienstplandaten für einzelne Agenten oder Profile ändern und Dienstplandaten für mehrere Agenten und/oder Profile einfügen.

Anzeigen der erweiterten Szenario-Agentenansicht

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle **Dienstplan-Szenarien wird angezeigt.**
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf das Öffnen-Symbol () klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** des geöffneten Szenarios an:

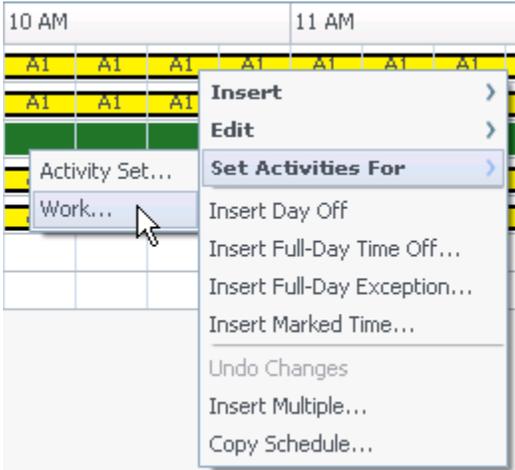
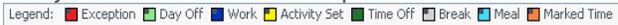
1. Wählen Sie aus dem Menü **<scenario_name>** in der Werkzeugleiste **Agenten-Erweitert(e)** aus.
2. Wählen Sie im **Bereich „Objekte“** einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs oder einen einzelnen Agenten innerhalb eines Standorts aus.

Verwenden des Ansichtsrasters "Szenario 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.

Anzahl geplanter Agenten	Zeigt die Anzahl der angezeigten Agenten (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, erhält das Raster eine detailliertere Ansicht.
Modus	Der Start- Modus wird auf den Standardwert von einer Woche gesetzt, kann jedoch auf Planungszeitraum umgestellt werden, sofern Planungszeiträume an Ihrem Standort verwendet werden.
Datum:	Dies sind Standardsteuerungen zur Datumsauswahl . Das Raster zeigt die Daten für den Zeitraum an, der das ausgewählte Datum enthält.
! <i>messages/warnings column</i>	<p>Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen über die Dienstpläne des Agenten bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. • Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein gelbes Stiftsymbol kennzeichnet ein Objekt, das eine Warnung generiert hat, und Sie haben die Option "Später beheben" ausgewählt. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Ein Tauschsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) wird angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen. Anstehende Änderungen müssen durch einen Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben werden. <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte aufzulösen.</p>
Team	Diese Spalte im Raster zeigt das zugewiesene Team

	des ausgewählten Agenten an.
<i>farbiges Symbol</i>	Die Spalte im Raster zeigt möglicherweise ein farbiges Symbol an, das den Vertrag des Agenten darstellt.
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]	<p>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.</p> <p>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 einen 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.</p>  <p>Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.</p>
[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	<p>Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.</p> 

Anpassen des Ansichtsrasters "Szenario 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.

Name des Standortes	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.
 (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.
* <i>(Kommentar)</i>	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 .

Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen in der Ansicht "Szenario Agenten-Erweitert(e)"

Die Werkzeugleiste in der Ansicht **Szenario Agenten-Erweitert(e)** ähnelt der Werkzeugleiste in der Ansicht **Szenario Intraday**. Der Unterschied ist, dass die Ansicht **Szenario - Agenten-Erweitert(e)** nicht die Schaltflächen **Filter**, **Sortieren** und **Planung von Ad-hoc-Besprechungen** enthält. Klicken Sie auf eine Schaltfläche in der Abbildung der Ansicht **Szenario Agenten-Erweitert(e)**, um zu ihrer Beschreibung zu gelangen.

Werkzeugleiste: Ändern des Dienstplans eines Agenten

Verwenden Sie die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste (oder die Befehle aus dem Menü **Aktionen**) für Folgendes:

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen , in dem Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten und Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , mit dessen Hilfe Sie einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellen können.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Agentendienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , um einen

Symbol	Name	Beschreibung
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen" , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Es ermöglicht Ihnen die Anpassung der Ansicht. Sie können festlegen, ob die Agentenverfügbarkeit angezeigt wird, ob eine 24- oder 36-Stundenanzeige verwendet wird und ob die Spalten Überstunden, Bezahlte Stunden, Gesamtstundenzahl, Startzeit, Kommentar, Name des Standorts, Mitarbeitertransport und Zugänglichkeit ein- oder ausgeblendet werden.
	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. Ist sie aktiviert, werden Änderungen direkt in das Szenario übernommen. Ist diese deaktiviert, erhalten die Änderungen den Status "Anstehend" und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die öffentlich verfügbare Version des Dienstplan-Szenarios aufgenommen werden.

Symbol	Name	Beschreibung
	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 oder Urlaubstage für mehrere Agenten oder Teams einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Elemente auf einmal aus dem Szenario 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 war) in das Dienstplan-Szenario einfügen oder daraus entfernen können und für das Szenario die ursprünglichen Einstellungen wiederherstellen können.
	Speichern	Speichert alle Änderungen, die Sie am aktuellen Szenario 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	Auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.