



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

Szenarioabdeckungsansicht

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Szenarioabdeckungsansicht
  - 1.1 Anzeigen der Szenarioabdeckungsansicht
  - 1.2 Verwenden der Tagesdiagramme und -tabellen
  - 1.3 Lesen der Tabelle "Gesamtwerte"
  - 1.4 Anpassen der Szenarioabdeckungsansicht
  - 1.5 Berechnen von Unter- und Überbesetzung

# Szenarioabdeckungsansicht

Verwenden Sie die Szenarioabdeckungsansicht, um die Belegschaftsdeckung eines Dienstplans mit den Belegschaftsdaten der Prognose (berechnet und erforderlich) zu vergleichen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diagramme und Tabellen zeigen Ihnen die Abdeckung für jeden Tag in der ausgewählten Woche, mit Gesamtsummen für die ganze Woche und das Szenario. **Überbesetzte** und **unterbesetzte** Zeittakte werden in einer jeweils anderen Farbe dargestellt.

## Anzeigen der Szenarioabdeckungsansicht

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 **Öffnen**  klicken.  
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Abdeckung** des geöffneten Szenarios an:

4. Wählen Sie aus dem Menü **Szenario-Name** in der Werkzeugleiste **Abdeckung** aus.
5. Wählen Sie im Bereich „Objekte“ einen einzelnen **Geschäftsbereich**, einen einzelnen **Standort** innerhalb eines Geschäftsbereichs, eine **Multi-Site-Aktivität**, eine **Aktivitätsgruppe** oder eine einzelne **Aktivität** innerhalb eines Standorts aus.

## Verwenden der Tagesdiagramme und -tabellen

Die Ansicht **Abdeckung** zeigt die folgenden Informationen für Wochentage:

<b>Diagramme</b>	Zeigen Deckungsinformationen für jeden Tag an, mit einem Datenpunkt für jeden Zeittakt. Wählen Sie im <b>Dropdown-Menü</b> „ <b>Diagrammtyp</b> “ aus, ob die berechnete Belegschaft, die erforderliche Belegschaft oder beides (erweitert) angezeigt
------------------	---

	werden soll. Ein leeres Diagramm gibt an, dass für diesen Tag der Standort geschlossen (oder keine geplante Aktivität vorhanden) ist.
<b>Tabellen</b>	Zeigen Gesamtwerte für Über- und Unterbesetzung (hinsichtlich berechneter <b>und/oder erforderlicher Belegschaft</b> ) für jeden Tag an. <b>Vertragliche Einschränkungen und andere konfigurierte Parameter können sich nachteilig auf die Dienstplanoptimierung auswirken.</b>
<b>Legende</b>	Erläutert die Bedeutung jeder Farbe in den Diagrammen.

## Lesen der Tabelle "Gesamtwerte"

Die Tabelle **Gesamtwerte** (unten rechts) zeigt Gesamtwerte der Über- und Unterbesetzung (hinsichtlich berechneter und/oder erforderlicher Belegschaft) für die ausgewählte Woche und das vollständige Dienstplan-Szenario an.

## Anpassen der Szenarioabdeckungsansicht

Verwenden Sie die folgenden Steuerelemente (am oberen Ende jedes Arbeitsbereichs), um die Dienstplanabdeckungsdaten anzupassen:

### Diagrammtyp

Wählen Sie den Typ von **Diagrammen** aus, den Sie anzeigen wollen:

<b>Erweitert</b>	Diagramme präsentieren Informationen für berechnete und erforderliche Belegschaft. Informationen über berechnete Belegschaft werden als Flächendiagramm mit Daten zur Über-/Unterbesetzung gezeigt, und erforderliche Belegschaft wird in einem Liniendiagramm dargestellt.
<b>Berechnet</b>	Diagramme präsentieren berechnete Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.
<b>Erforderlich</b>	Diagramme präsentieren erforderliche Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.

### Datum

Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um zu einer anderen

Woche im Datumsbereich des Szenarios zu wechseln.

## Schaltflächen der Werkzeugleiste

Verwenden Sie die Schaltflächen in der **Werkzeugleiste** (diese Befehle erscheinen auch im Menü **Aktionen**) für Folgendes:

Symbol	Name	Beschreibung
	<b>Multi-Site-Aktivitäten verwenden</b>	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der <b>Objekt</b>-Baumstruktur eine <b>Multi-Site-Aktivität</b>, einen <b>Geschäftsbereich</b> oder ein <b>Unternehmen</b> ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option <b>Ein</b> festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	<b>Veröffentlichen</b>	<p>Öffnet den <b>Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen</b>, mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im <b>Master-Dienstplan</b> veröffentlichen oder einen Teil aus dem <b>Master-Dienstplan</b> in das ausgewählte Szenario extrahieren können.</p>
	<b>Szenarioelemente hinzufügen/entfernen</b>	<p>Öffnet den <b>Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen</b>, in dem Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten hinzufügen sowie Agenten hinzufügen oder entfernen können.</p>
	<b>Dienstplan erstellen</b>	<p>Öffnet den <b>Assistenten für die Dienstplanerstellung</b>, der einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellt.</p>
	<b>Dienstplan neu erstellen</b>	<p>Öffnet den <b>Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung</b>, mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne</p>

Symbol	Name	Beschreibung
	<b>Dienstplan prüfen</b>	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen", das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	<b>Schließen</b>	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).

## Berechnen von Unter- und Überbesetzung

In jedem Zeittakt kann Unter- oder Überbesetzung auftreten. WFM berechnet diese Bedingungen, indem es die **Abdeckung** mit der **Prognose** vergleicht.

- **Unterbesetzung**— = Die **Prognose** ist größer als die **Abdeckung**. Es sind zu wenige Agenten im Einsatz.
- **Überbesetzung**— = Die **Prognose** ist kleiner als die **Abdeckung**. Es sind zu viele Agenten im Einsatz.

Die

### Wichtig

*Abdeckung* ist eine Schätzung der Beiträge der Agenten zu den präsentierten Aktivitäten und wird im Uhrzeitformat (hh:mm) angezeigt. Diese Beiträge beruhen auf den geplanten Aktivitäten der Agenten für jedes Zeitintervall und auf allen Dienstplanplanelementen, die diese geplanten Aktivitäten für ein Intervall beeinflussen können (z. B. für eine Pause, die nur einen Teil eines Intervalls einnimmt).

Gesamtwerte werden durch Addition der Unter-/Überbesetzung für alle Aktivitäten in einem gegebenen Zeitraum berechnet (da jeder einzelne Unter-/Überbesetzungswert für einen Zeittakt gilt).