



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 Intraday"

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ansicht "Szenario Intraday"
 - 1.1 Anzeigen der Intraday-Ansicht
 - 1.2 Anpassen der Zeitzone
 - 1.3 Verwenden des Rasters
 - 1.4 Anpassen des Rasters
 - 1.5 Suchen nach einem Agenten
 - 1.6 Werkzeugleiste: Ändern der Dienstpläne für mehrere Agenten
 - 1.7 Die Leistungsdatenanzeige

Ansicht "Szenario Intraday"

Verwenden Sie die Ansicht **Intraday**, um Details des Dienstplans von Agenten und Profilen für ein ausgewähltes Szenario an einem bestimmten Tag zu verwalten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Wenn Sie das Kontrollkästchen **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** aktivieren, zeigt dieses Fenster auch die Leistungsdaten in einem Diagramm an. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktiviert haben, werden die Daten auch in einer Tabelle angezeigt.

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

Anzeigen der Intraday-Ansicht

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 **Intraday** des geöffneten Szenarios an:

1. Wählen Sie aus dem Menü Szenario-Name in der Werkzeugleiste **Intraday** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus; WFM wählt dann die passenden Objekte in der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Tipp

Für die **Intraday**-Dienstplanansicht ist ein Standard-Leistungsziel ausgewählt. Informationen zum Ändern dieser Auswahl finden Sie unter **Leistungsdaten - Ziel**.

3. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um das **Intraday-Leistungsdigramm** (sofern Sie dessen Anzeige aktiviert haben) und das Dienstplanraster anzuzeigen.

Anpassen der Zeitzone

Wählen Sie in diesem Dropdown-Menü aus der Ansicht oben rechts die **Zeitzone** aus, die WFM verwenden soll, um die Daten in Diagrammen und Tabellen anzuzeigen.

Verwenden des Rasters

Die **Intraday**-Ansicht enthält ein Raster mit einer Zeile pro Agent und den folgenden Feldern und Steuerungen. Sie können nach Spalte (z. B. Standort, Team, Vertrag, Agent, Mitarbeitertransport, Überstunden, bezahlten Stunden, Gesamtstunden und Startzeit) sortieren, indem Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

<i>Anzeige</i> Geplante Agenten	Gibt die Anzahl der angezeigten Agenten an (basierend auf Ihrer Auswahl in der Objekt -Baumstruktur).
<i>Anzeige</i> Bearbeitete Dienstpläne	Gibt die Anzahl der Agenten an, deren Dienstpläne in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert wurden.
<i>Kontrollkästchen</i> Ansicht "Voller Tag"	Wenn Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" aktivieren, wird im Intraday-Raster der gesamte Tag angezeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, erhält das Raster eine detailliertere Ansicht.
Datum: <i>selectors</i>	Dies sind standardmäßigen Steuerelemente zur Datumsauswahl .
! <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 grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. • Ein Tauschsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Ein gelbes Stiftsymbol zeigt ein an, dass ein Objekt eine Warnmeldung generiert hat und

	<p>dass Sie die Option Später beheben ausgewählt haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es wird ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen, die noch nicht in das Szenario übernommen wurden. • Es werden ein Agentensymbol und ein rotes Kontrollkästchen für jeden Dienstplantag angezeigt, der ein gewährtes Kalenderobjekt enthält (wenn die Option Agenten mit gewährtem und geplantem Turnusmuster anzeigen oder ein beliebiger anderer Kalenderwunsch im Dialogfeld „Optionen“ ausgewählt ist). <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte aufzulösen.</p>
<i>Spalte</i> Standort	In dieser Spalte wird der zugewiesene Standort für jeden Agenten angezeigt.
<i>Spalte</i> Team	Diese Spalte listet das zugewiesene Team für jeden Agenten auf.
<i>Spalte</i> Vertrag	Diese Spalte gibt den zugewiesenen Vertrag für jeden Agenten an. In der Spalte wird das Vertragssymbol  angezeigt.
<i>Spalte</i> Agent	Diese Spalte gibt den Namen jedes Agenten an.
<i>Spalte</i> Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen am ausgewählten Tag an.
<i>Spalte</i> Überstunden	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds "Optionen") angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.
<i>Spalte</i> Bezahlte Stunden	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
<i>Spalte</i> Gesamtstundenzahl	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
<i>Spalte</i> Startzeit	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die Startzeiten jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.
<i>Symbol</i>  (Zugängliche Details zum Dienstplan)	Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details

	<p>zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.</p>
<p>Spalte * (Memo)</p>	<p>Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar oder zusätzliche Informationen für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurden.</p> <p>Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um das Memo anzuzeigen oder zu bearbeiten.</p>
<p>Spalte [Zeittakte]</p>	<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 jeweils nur am Dienstplan eines einzelnen 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. Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.</p>
<p>[Horizontale Bildlaufleiste]</p>	<p>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.</p>
<p>Legende</p>	<p>Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.</p>
<p>Feld Details</p>	<p>Wenn Sie auf die Zeile eines Agenten klicken, listet dieses Feld die geplanten Aktivitäten des Agenten für den ausgewählten Tag auf. Es wird nur so viel Text angezeigt, der in eine Zeile passt. Zusätzliche Informationen werden nicht angezeigt.</p>

Anpassen des Rasters

Sie können mehrere Zeittakte anzeigen, indem Sie die Größe einiger Spalten links von der Tabelle ändern. Weitere Informationen finden Sie unter "**Erste Schritte**".

Suchen nach einem Agenten

So suchen Sie einen bestimmten Agenten in der Ansicht **Szenario Intraday**:

1. Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie in der Tabelle nach bestimmten Agenten suchen. Wählen Sie aus dem Menü **Bearbeiten** die Option **Suchen** aus, oder drücken Sie Strg+F, um es zu öffnen. Das Dialogfeld **Agent suchen** wird geöffnet.
2. Suchen Sie nach Vor- oder Nachnamen. Geben Sie den Namen des Agenten ganz oder teilweise ein und klicken Sie dann auf **OK**.
Die Ansicht **Intraday** wechselt zur Anzeige der Tabellenzeile für den ausgewählten Agenten.

Werkzeugleiste: Ändern der Dienstpläne für mehrere Agenten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste benutzen (auch im Menü **Aktionen** verfügbar), um die Dienstpläne von mehreren Agenten gleichzeitig zu ändern, die angezeigte **Tabelle** weiter anzupassen oder das ausgewählte Szenario zu ändern:

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 Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, ein Team oder

Symbol	Name	Beschreibung
		einen Agenten zu erstellen.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster Meldungen überprüfen , das Dienstplanwarnmeldungen auflistet, die der Server für einen ausgewählten Standort zurückgibt.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Damit können Sie die Ansicht anpassen, indem Sie beispielsweise festlegen, ob die Verfügbarkeit der Agenten angezeigt werden soll, ob die Anzeige 24-stündig oder 36-stündig dargestellt werden soll, ob Leistungsdaten angezeigt werden sollen und ob die Spalten für Standortname , Mitarbeitertransport , Überstunden , bezahlte Stunden , Gesamtstundenzahl , Startzeit und Kommentare ein- oder ausgeblendet werden sollen.
	Filter	Ermöglicht Ihnen, die angezeigten Dienstplaninformationen zu filtern .
	Sortieren	Ermöglicht Ihnen, die Tabelle zu sortieren .
	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

Symbol	Name	Beschreibung
		Dienstplan-Szenarios aufgenommen werden.
	Tauschen	Ermöglicht Ihnen, die Dienstpläne zweier Agenten zu tauschen .
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten, markierte Zeit und Arbeits-Sets 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.
	Besprechungsplaner	Öffnet die Planung von Ad-hoc-Besprechungen , mit der Sie für ausgewählte Agenten Besprechungen zu bereits erstellten Szenarien planen können.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.

Tipp

- Informationen über detaillierte Dienstplanänderungen für einzelne Agenten (z. B. Einfügen, Bearbeiten oder Löschen von Dienstplanobjekten des Agenten) finden Sie unter **Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten**.
- Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht **Intraday** 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.
- Wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht für einen Agenten ändern, der zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehört, wird in diesen Ansichten beim Speichern der Änderung eine Warnmeldung angezeigt.

Die Leistungsdatenanzeige

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** werden oben in der Ansicht **Szenario Intraday** ein Diagramm und eine Tabelle hinzugefügt.

Tipp

Die Tabelle wird nur dann angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktivieren.

So konfigurieren Sie die Leistungsdatenansichten:

1. Wählen Sie ein Ziel für die Leistungsdaten, indem Sie auf die Schaltfläche neben der Beschriftung **Ziel:** klicken.
Die angezeigte **Liste „Ziel auswählen“** enthält die Aktivitäten, die mit dem im Bereich **Objekte** ausgewählten Standort verknüpft sind, Aktivitätsgruppen sowie die Multi-Site-Aktivitäten, die mit dem aktuellen Szenario verknüpft sind.
2. Wählen Sie die Unterteilung, nach der Leistungsdaten präsentiert werden sollen: **15**, **30** oder **60** Minuten.
3. Wählen Sie den Datentyp, der im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden soll.
Schedule coverage appears as a red line on the graph.
4. Sie konfigurieren das Diagramm, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Diagrammtyp** einen Wert auswählen:
 - **Berechnet** (Standard)
 - **Erforderlich**

- **Erweitert** (sowohl **Berechnet** als auch **Erforderlich**)

In der Tabelle werden immer Werte der Dienstplanabdeckung und die berechnete Belegschaft angezeigt. Je nach Ihrer Auswahl auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** können auch zusätzliche Werte angezeigt werden.

Wenn Sie keine automatischen Aktualisierungen verwenden, klicken Sie auf **Leistungsdaten**

aktualisieren , um die Leistungsdatenansicht zu aktualisieren.

Sie können **Automatisch aktualisieren** auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** auswählen.

Die Beschriftung **Multi-Skill aktiviert** wird auf der rechten Seite der **Leistungsdatenanzeige** angezeigt, wenn Sie die Option **Multi-Skill aufteilen** aktiviert haben. Siehe auch den *Workforce Management Administrator's Guide*.