



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

Eigenschaften der Aktivität

Eigenschaften der Aktivität

Wenn Sie einen Standort auswählen und eine Aktivität hinzufügen, wird der Bereich **Eigenschaften der Aktivität** geöffnet, in dem Sie Aktivitätsrichtlinien für Regeln und Richtlinien konfigurieren können, die bestimmen, wie, wann und an welchen Aktivitäten sich Agenten beteiligen können.

Der Bereich "Eigenschaften der Aktivität" wird im folgenden Abschnitt beschrieben. Der Bereich **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** wird unter diesem Abschnitt beschrieben.

Im Bereich **Eigenschaften der Aktivität**:

- **Name**—Geben Sie einen Namen für diese Aktivität ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Kurzname**—Geben Sie einen Kurznamen für diese Aktivität ein. Der Kurzname kann bis zu drei Zeichen lang sein und dient zur Identifizierung der Aktivität in den Dienstplanansichten. Der Kurzname muss nicht eindeutig sein.
- **Typ**—Wählen Sie eine der drei folgenden Optionen aus:
 - **Sofortige Arbeit**—CTI-Aktivitäten, die Workforce Management-Serviceziele für Prognosen und Soll-/Ist-Vergleiche verwenden.
 - **Verschobene Arbeit**—Backlog-Aktivitäten wie E-Mail, die besondere Prognoseberechnungen verwenden.
 - **Arbeit für feste Belegschaft**—Nicht-CTI Aktivitäten, die keine Workforce Management-Serviceziele verwenden.
- **Aktivitäts-Set**—Wenn diese Aktivität Teil eines Aktivitäts-Sets wird, wird dessen Name automatisch in dieses Feld eingetragen.
- **Maximale Anzahl gleichzeitiger Benutzer**—Geben Sie einen Wert für die maximale Anzahl an Agenten oder Mitarbeitern ein, die gleichzeitig an dieser Aktivität arbeiten können.
- **Minimale Belegschaft**—Geben Sie einen Wert für den minimalen Prozentsatz der Agenten oder die mindestens erforderliche Anzahl von Agenten für diese Aktivität ein und aktivieren Sie das entsprechende Optionsfeld. **Prozentsatz** oder **Agenten**.

Im Bereich **Betriebsstunden**:

- **Montag bis Sonntag (Felder)**—Geben Sie die Start- und die Endzeit ein.
- **Nächster Tag (Kontrollkästchen)**—Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kästchen nach Bedarf für die einzelnen Tage. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Tage, an denen die Betriebsstunden bis in den nächsten Tag reichen.
- **Geschlossen (Kontrollkästchen)**—Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kästchen nach Bedarf für die einzelnen Tage. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Tage, an denen das Contact Center geschlossen ist. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind Start- und Enddatum für den betreffenden Tag deaktiviert und können nicht geändert werden. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn das Contact Center an diesem Tag geöffnet ist.
- **Kopieren/Einfügen (Symbole)**—Klicken Sie auf dieses Symbol, um Start- und Endzeiten zu kopieren und einzufügen sowie Einstellungen des nächsten Tag von einem Tag zum anderen zu kopieren.

Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität

Der Bereich **Eigenschaften** wird geöffnet, wenn Sie einen Geschäftsbereich auswählen und eine Multi-Site-Aktivität hinzufügen. Die Beschreibung der Eigenschaften in den folgenden Abschnitten ist mit der obigen identisch.

Im Bereich "Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität":

- **Name** (muss innerhalb des Geschäftsbereichs eindeutig sein).
- **Typ**

Im Bereich "Betriebsstunden":

- *Felder* **Montag bis Sonntag**
- *Kontrollkästchen* **Nächster Tag**
- *Kontrollkästchen* **Geschlossen**
- *Symbole* **Kopieren/Einfügen**