



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

Kalenderobjekte

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Kalenderobjekte
  - 1.1 Kalendermodul-Steuerelemente
  - 1.2 Erläuterung des Kalenderobjekt-Moduls
  - 1.3 Kalendermodul-Sicherheit
  - 1.4 Verwendung des Kalenders
  - 1.5 Kalenderobjekthierarchie
  - 1.6 Erklärung der Kalenderfarben

# Kalenderobjekte

## Tipp

Das **Modul Kalender** enthält Kalenderobjekte (dieses Thema) und **Abwesenheitseinschränkungen**.



Die **Schaltflächen der Werkzeugleiste** befinden sich am oberen Rand des Fensters und die **Aktionsschaltflächen** am unteren Rand des Fensters. Die Baumstrukturen **"Agenten"** und **"Aktivitäten"** befinden sich oben im Bereich **Objekte**.

Im Modul **Kalenderobjekte** können Sie die Ausnahmen, Wünsche und die Abwesenheit von Agenten hinzufügen und bearbeiten.

- Ausnahmen sind Zeiträume, in denen Agenten nicht mit arbeitsbezogenen Aktivitäten beschäftigt sind.
- Wünsche sind Anträge von Agenten und Supervisoren für bestimmte Schichten, arbeitsfreie Tage, Verfügbarkeit und Abwesenheit.
- Turnusmuster sind wechselnde Arbeitswochen von Schichten, Arbeitstagen, Arbeitsstunden und/oder Arbeitsaktivitäten. Ein Turnusmuster kann einem Agenten oder einem Team zugewiesen werden.

## Kalendermodul-Steuerelemente

### Schaltflächen der Werkzeugleiste

Wählen Sie eine Ansicht aus dem Dropdown-Menü **Ansichten** (auf der linken Seite der Werkzeugleiste): **Kalenderobjekte** oder **Abwesenheitseinschränkungen**.

Symbol	Name	Beschreibung
	<b>Filter</b>	Filtern der Anzeige.
	<b>Optionen</b>	Auswählen, ob diese Spalten in die Tabelle aufgenommen werden sollen: "Team", "Grund", "Kommentare", "Bezahlte Stunden", "Einstellungsdatum", "Eingereicht".
	<b>Hinzufügen</b>	Hinzufügen eines Objekts (in dieser Ansicht: eines

Symbol	Name	Beschreibung
		Kalenderobjekts).
	<b>Bearbeiten</b>	Bearbeiten der ausgewählten Kalenderobjekte.
	<b>Wünschen</b>	Ändern des Status der ausgewählten Agentenanforderungen in "Gewünscht".
	<b>Gewährt</b>	Ändern des Status der ausgewählten Agentenanforderungen in "Gewährt".
	<b>Ablehnen</b>	Ablehnen der ausgewählten Agentenanforderungen.
	<b>Löschen</b>	Entfernen der ausgewählten Kalenderobjekte.
	<b>Dienstplan aktualisieren</b>	Einfügen von Abwesenheitsobjekten und besprechungsspezifischen Kriterien in den Master-Dienstplan. (Sie müssen ein Supervisor mit Bearbeitungsrechten für den Master-Dienstplan sein.)
	<b>Hilfe</b>	Anzeigen von kontextbezogener Hilfe.

## Zeitzone

Wählen Sie die Zeitzone für diese Instanz von WFM aus, indem Sie die Dropdown-Liste verwenden, die unter den Werkzeugleistenschaltflächen und über den Kalendern angezeigt werden. In der Liste sind folgende Auswahlmöglichkeiten verfügbar:

- **Benutzer**—Legt die Zeitzone des aktuellen Benutzers fest, wie sie für diesen Benutzer in WFM Web konfiguriert wurde.
  - Wenn für den aktuellen Benutzer keine Zeitzone konfiguriert ist, legt WFM die Standardzeitzone fest.
  - Wenn keine Zeitzone konfiguriert ist, ist diese Option deaktiviert.
- **Vom Geschäftsbereich**—Legt die Zeitzone des Geschäftsbereichs fest, der im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
- **Vom Standort/Geschäftsbereich**—Legt die Zeitzone des Standorts fest, der im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
  - Wenn mehrere Standorte ausgewählt sind, legt WFM die Zeitzone des Geschäftsbereichs fest, die im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
- **Lokal** (Standard)—Legt fest, dass die Daten für jeden Standort in der lokalen Zeitzone dieses Standorts zurückgegeben werden.
- **Konfigurierte Zeitzonen**—Legt die Zeitzone fest, die Sie aus den verbleibenden Objekten in der Liste

auswählen.

- Jedes verbleibende Objekt ist eine konfigurierte Zeitzone (und ihr Verhältnis zu GMT). So wird beispielsweise die Pacific Standard Time, die 8 Stunden vor der Greenwich Mean Time liegt, als PST (GMT-8.0) präsentiert.

## Aktionsschaltflächen

Alle Schaltflächen der Werkzeugleiste werden auch im Menü **Aktionen** angezeigt.

Zusätzlich werden die Werkzeugleisten-Schaltflächen **Bearbeiten, Wünschen, Gewähren, Ablehnen, Löschen** und **Dienstplan aktualisieren** als Aktionsschaltflächen unten im Fenster **Kalender** angezeigt.

## Bereich "Objekte"

Im Bereich **Objekte**, der sich auf der linken Seite des WFM-Fensters befindet, werden die Datenbankobjekte angezeigt, die Sie abrufen können.

## Agenten-Baumstruktur

In der **Agenten**-Baumstruktur werden die Agenten im Unternehmen angezeigt. Die Baumstruktur ist hierarchisch von oben nach unten geordnet: "Unternehmen", "Geschäftsbereiche", "Standorte", "Teams" und "Agenten".

## Aktivitäten-Baumstruktur

In der **Aktivitäten**-Baumstruktur werden die Aktivitäten im Unternehmen angezeigt. Die Baumstruktur ist hierarchisch von oben nach unten geordnet: "Unternehmen", "Geschäftsbereiche", "Multi-Site-Aktivitäten", "Aktivitätsgruppen", "Standorte" und "Aktivitäten".

Jedes Objekt in den **Objekt**-Baumstrukturen hat ein Kontrollkästchen, das entweder deaktiviert oder aktiviert ist. Das Aktivieren eines Objekts in einer Baumstruktur hat Auswirkungen auf die anderen Baumstrukturen: Durch Auswahl eines Agenten werden automatisch die entsprechenden Aktivitäten ausgewählt, und durch Auswahl einer Aktivität werden automatisch die entsprechenden Agenten, Teams, Standorte und Geschäftsbereiche aktiviert.

### Tipp

Sie können gleichzeitig Objekte auswählen, die sich unter anderen Standorten innerhalb desselben Geschäftsbereichs befinden. Standardmäßig wird nichts ausgewählt.

## Erläuterung des Kalenderobjekt-Moduls

Das Modul **Kalenderobjekte** zeigt die Schichten, arbeitsfreien Tage, Abwesenheit, Ausnahmen und Verfügbarkeiten von Agenten an. Sie können diese Anzeige filtern. Sie können die meisten Typen von Kalenderobjekten in dieser Anzeige hinzufügen und bearbeiten, und Sie können Ausnahmen, Arbeitsstunden, Schichten und Verfügbarkeiten bearbeiten.

Informationen über Turnusmuster sind schreibgeschützt. Turnusmuster werden mit dem Präfix TM: angezeigt. Um die Einstellungen für Turnusmuster zu ändern, müssen Sie die Ansicht **Turnusmuster** im Modul **Richtlinien** verwenden.

## Kalendermodul-Sicherheit

WFM Web definiert Zugriffsberechtigungen. Benutzer können vollen Zugriff auf dieses Modul haben oder nur mit gewünschten Kalenderobjekten arbeiten.

Besitzen Sie eingeschränkten Zugriff, so sind die Schaltflächen **Gewähren**, **Wünschen** und **Ablehnen** deaktiviert. Im Status **Gewünscht** können Sie Kalenderobjekte hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

## Anzeigen der Kalenderansicht

So zeigen Sie Kalenderobjekte an:

1. Wenn das Modul **Kalenderobjekte** nicht angezeigt wird, wählen Sie **Kalender** aus dem Menü **Ansichten**.
2. Wählen Sie in der Dreimonatsdarstellung des Kalenders die anzuzeigenden Datumswerte aus. Durch Klicken bei gedrückter Umschalttaste werden mehrere Datumswerte ausgewählt.
3. Klicken Sie unter dem Bereich **Objekt** auf **Daten einholen**.

## Spalten der Kalenderansicht

Name	Beschreibung
<b>Datum</b>	Zeigt das Datum des Kalenderobjekts an.
<b>Standort</b>	Zeigt den Standort an, dem der Agent in dieser Zeile angehört.
<b>Team</b>	Zeigt das Team an, dem der Agent in dieser Zeile angehört.
<b>Agent</b>	Zeigt den Namen des Agenten an, der das Kalenderobjekt hat. Kalenderobjekte können Standorten oder Teams zugewiesen werden, aber sie werden pro Agent angezeigt und bearbeitet.
<b>Typ</b>	Zeigt den Typ des Kalenderobjekts (z. B. Teilzeitausnahme) an.

Name	Beschreibung
<b>Element</b>	Zeigt den Namen des Kalenderobjekts (z. B. Teambesprechung oder Schicht_1) an.
<b>Startzeit</b>	Zeigt die Uhrzeit an, zu welcher das Kalenderobjekt beginnt. Einige Ganztags-Turnusmusterobjekte ("Arbeitsfreier Tag", "Schicht beliebig" und "Schicht flexibel") haben keine Start- oder Endzeiten. Daher sind die Spalten für die Start- und Endzeit für diese Objekte leer.
<b>Endzeit</b>	Zeigt die Uhrzeit an, zu welcher das Kalenderobjekt endet. +1 bezeichnet den Tag nach der Startzeit; +2 bezeichnet zwei Tage nach der Startzeit. Einige Ganztags-Turnusmusterobjekte ("Arbeitsfreier Tag", "Schicht beliebig" und "Schicht flexibel") haben keine Start- oder Endzeiten. Daher sind die Spalten für die Start- und Endzeit für diese Objekte leer.
<b>Angeforderter Status</b>	<p>Zeigt den Status eines Kalenderobjekts für einen Zeitraum an, der noch nicht in den Dienstplan aufgenommen wurde, gemäß der Festlegung durch den Benutzer: "Gewährt", "Abgelehnt" oder "Gewünscht".</p> <p>Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter <a href="#">Ändern des Wunschstatus</a>. Erläuterungen zu dem Status, der in den Spalten "Angeforderter Status" und "Tatsächlicher Status" angezeigt wird, finden Sie unter <a href="#">Angeforderter vs. tatsächlicher Status</a>.</p>
<b>Tatsächlicher Status</b>	<p>Zeigt den Status des Kalenderobjekts an, wie von Workforce Manager ermittelt: <b>Gewährt</b>, <b>Abgelehnt</b>, <b>Gewünscht</b>, <b>Geplant</b> oder <b>Nicht geplant</b>.</p> <p>Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter <a href="#">Ändern des Wunschstatus</a>. Erläuterungen zu dem Status, der in den Spalten "Angeforderter Status" und "Tatsächlicher Status" angezeigt wird, finden Sie unter <a href="#">Angeforderter vs. tatsächlicher Status</a>.</p>
<b>Grund</b>	Erklärt, weshalb WFM den tatsächlichen Status eines Objekts auf <b>Abgelehnt</b> gesetzt hat. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds <a href="#">Optionen</a> ein-/ausblenden.
<b>Kommentare/Memo</b>	Zeigt alle Kommentare oder zusätzlichen Informationen an, die mit dem Kalenderobjekt verknüpft sind, einschließlich derjenigen, die von Agenten beim Beantragen des Objekts mithilfe von WFM Web für Agenten eingegeben wurden. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds <a href="#">Optionen</a> ein-/ausblenden. Diese Spalte ist nicht sortierbar.
<b>Bezahlte Stunden</b>	Zeigt die Anzahl der bezahlten Stunden für das Kalenderobjekt an. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds <a href="#">Optionen</a> ein- oder ausblenden.

### Verwendung des Kalenders

- Sie wählen ein einzelnes Datum aus, indem Sie darauf klicken.
- Sie wählen mehrere Datumswerte aus, indem Sie die **Strg**-Taste gedrückt halten, während Sie auf die einzelnen Datumswerte klicken.
- Sie wählen einen Datumsbereich aus, indem Sie die **Umschalttaste** gedrückt halten, während sie auf die einzelnen Datumsbereiche oder den ersten Tag klicken und dann mit der Maus bis zum letzten Tag ziehen, bevor Sie die Maustaste dann wieder loslassen.
- Wählen Sie denselben Wochentag für einen gesamten Monat aus, indem Sie auf die Kopfzeile dieses Tages klicken. Um beispielsweise alle Montage anzuzeigen, klicken Sie auf **Mo**.
- Sie zeigen ein anderes Jahr oder einen anderen Monat an, indem Sie auf den Dropdown-Pfeil für das Jahr bzw. den Monat klicken.
- Um zum vorherigen Monat zu wechseln, klicken Sie auf **<**. Um zum nächsten Monat zu wechseln, klicken Sie auf **>**.

So rufen Sie bestimmte Daten ab:

1. Wählen Sie ein Datum oder einen Datumsbereich.
2. Wählen Sie aus der **Objekte**-Baumstruktur einen oder mehrere Standorte, ein oder mehrere Teams oder einen oder mehrere Agenten (innerhalb eines Geschäftsbereichs) aus.
3. Klicken Sie auf **Daten einholen**.

Die Tabelle zeigt Kalenderobjekte für den ausgewählten Standort oder die ausgewählten Teams oder Agenten an. Sie können die Anzeige sortieren, indem Sie auf die Überschriften der einzelnen Spalten klicken.

Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie die Tabelle nach bestimmten Agenten durchsuchen. Um dieses zu öffnen, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus und wählen Sie dann **Suchen** im Menü **Bearbeiten** oder drücken Sie **[STRG]+F**.

Wenn der vollständige Text zu lang für eine Kalenderzelle ist, bewegen Sie den Mauszeiger über diese Zelle. Der vollständige Text wird als QuickInfo angezeigt.

#### Wichtig

Wenn ein anderer Benutzer eine neue Ausnahme hinzufügt, während Sie den Kalender geöffnet haben, ist der neue Ausnahmetyp standardmäßig im Dialogfeld **Filter** nicht ausgewählt. Um Agenten anzuzeigen, denen eine Ausnahme des neuen Typs zugewiesen ist, öffnen Sie das Dialogfeld "Filter", und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den neuen Ausnahmetyp.

### Kalenderobjekthierarchie

Wenn Sie gleichzeitig mehrere Arten von Kalenderobjekten für einen Agenten eingeben, legt eine Hierarchie fest, welches Objekt Vorrang hat. Das Objekt mit der höheren Priorität erscheint als

**Gewährt** und inkompatible Objekte mit niedrigerer Priorität erscheinen als **Abgelehnt**.

Reihenfolge der Priorität für Ausnahmen und Wünsche:

1. Gewährte Ganztagsausnahmen
2. Gewährte arbeitsfreie Tage
3. Gewährte ganztägige Abwesenheit
4. Gewährte Verfügbarkeit
5. Gewährte Schichten
6. Gewährte bezahlte (Arbeits)-Stunden
7. Gewährte Teilzeitausnahmen, gewährte Teilzeitabwesenheiten
8. Turnusmuster
9. Gewünschte Objekte (einschließlich Ausnahmen, bezahlter Stunden und Abwesenheit mit dem Status "Gewünscht")

## Konsistenzprüfungen

Nachdem Sie eine Ausnahme oder einen Wunsch in den Kalender eingegeben haben, ermittelt der Kalender anhand einer Konsistenzprüfung, ob die Eingabe gültig ist.

Um gültig zu sein, muss eine Ausnahme oder ein Wunsch:

- innerhalb der Verfügbarkeitsstunden gemäß dem Agentenvertrag liegen.
- innerhalb der Betriebsstunden für Aktivitäten liegen, die der Agent ausführen kann.
- konsistent mit den Anforderungen für bezahlte Stunden des Vertrags sein. Unbezahlte Ausnahmen werden den bezahlten Stunden hinzugefügt, wenn sie nicht gegen die Verfügbarkeitsstunden des Vertrags verstoßen.

Wenn Sie mehrere Teilzeitausnahmen, Teilzeitabwesenheit oder eine Kombination aus Teilzeitausnahmen und Teilzeitabwesenheit eingeben, gilt für diese Folgendes:

- Sie dürfen sich nicht überschneiden.
- Sie müssen mit allen qualifizierenden Schichteinstellungen, inklusive Parametern für Mahlzeiten, kompatibel sein. (Diese Einschränkung gilt nicht für ganztägige Abwesenheit oder arbeitsfreie Tage.)

## Wunsch- und Ausnahmenüberlegungen

- Sie können mehrere Bereitschaftsobjekte für denselben Tag im Kalender eingeben. Beispielsweise können Sie sowohl eine Schicht als auch einen arbeitsfreien Tag für denselben Tag eingeben. Oder Sie können eine Verfügbarkeit und eine Schicht für denselben Tag eingeben, wenn die Schicht zum Verfügbarkeitsparameter passt. WFM Web weist das Objekt zu, das am besten in den Dienstplan des Agenten passt.
- Sie können pro Tag für jeden Typ nur eine Ganztagsausnahme eingeben. Sie können jedoch mehrere Teilzeitausnahmen desselben Typs hinzufügen. (WFM Web stellt den Status von inkompatiblen Kalenderobjekten auf **Abgelehnt** ein.)

- Auch nachdem ein Dienstplan erstellt wurde, können Sie Wünsche und Ausnahmen für die betroffenen Tage hinzufügen oder bearbeiten. Wenn allerdings nach der Erstellung des Dienstplans Änderungen vorgenommen wurden, müssen Sie den Dienstplan neu aufbauen, um die Änderungen aufzunehmen.

## Erklärung der Kalenderfarben

Der Kalender verwendet grundsätzlich Hellblau und Grau für Zellen und die beiden Farben Gelb und Weiß für ausgewählte Objekte.

- Grau kennzeichnet eine nicht ausgewählte Zelle, für die keine Daten angefordert wurden. Für diesen Tag können Daten vorhanden sein, dies muss aber nicht sein.
- Hellblau kennzeichnet eine nicht ausgewählte Zelle, für die Daten vorhanden sind. D. h., zu einem früheren Zeitpunkt in dieser Arbeitssitzung haben Sie dieses Datum ausgewählt und auf "Daten einholen" geklickt.
- Gelb kennzeichnet eine ausgewählte Zelle, für die Daten vorhanden sind.
- Weiß kennzeichnet eine ausgewählte Zelle, für die keine Daten angefordert wurden. Für diesen Tag können Daten vorhanden sein, dies muss aber nicht sein.

Der Kalender verwendet zwei Textfarben: Schwarz und Rot.

- Schwarz bedeutet, dass Sie für einen Tag noch keine Daten angefordert haben und dass keine Zellen ausgewählt sind.
- Rot ersetzt Schwarz, wenn eine Zelle ausgewählt ist.