



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

Abwesenheitseinschränkungen

Inhaltsverzeichnis

- 1 Abwesenheitseinschränkungen
 - 1.1 Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen
 - 1.2 Die Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen"
 - 1.3 Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen

Abwesenheitseinschränkungen

Verwenden Sie im Modul **Kalender** die Funktion **Abwesenheitseinschränkungen**, um die Anzahl an Agenten zu steuern, die Abwesenheit nehmen können, sodass Sie Ihre Fähigkeit, Serviceziele zu erreichen, nicht beeinträchtigen. Sie können Abwesenheitseinschränkungen für die Agenten konfigurieren, die eine bestimmte **Aktivität** ausüben, für alle Agenten in einem Team oder für alle Agenten an einem Standort. Darüber hinaus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Einschränkungen für die maximale Anzahl oder den maximalen Prozentsatz an Agenten festlegen, die zur gleichen Zeit Abwesenheit nehmen können.
- Für jeden Zeittakt verschiedene Abwesenheitseinschränkungen festlegen, sodass außerhalb der Hauptarbeitszeiten mehr Agenten Abwesenheit nehmen können.
- Die tatsächliche Anzahl/den tatsächlichen Prozentsatz an Agenten anzeigen, für die Abwesenheit geplant wurde, und Ihre Einschränkungen mit den tatsächlichen Werten vergleichen.
- Für jeden Zeittakt Minimum-Abwesenheitseinschränkungen einstellen. Details hierzu finden Sie unter "**Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen**".

Tipp

Die Abwesenheitseinschränkungen gelten für alle Abwesenheitstypen, deren Parameter **Wird angerechnet auf Abwesenheitseinschränkungen** ausgewählt wurde. Es ist nicht möglich, für jeden Abwesenheitstyp getrennte Abwesenheitseinschränkungen einzustellen.

Ist das Kontrollkästchen **Wird angerechnet auf Abwesenheitseinschränkungen** für einen Abwesenheitstyp deaktiviert, gelten für diesen Abwesenheitstyp keine Abwesenheitseinschränkungen.

Nachdem der Master-Dienstplan veröffentlicht wurde, erlaubt der Calendar Service den Agenten immer noch, Abwesenheitsobjekte einzugeben. Diese Objekte werden jedoch automatisch als **Nicht geplant** aufgelöst, mit dem **Grund** *Das Objekt ist nicht geplant, weil für diesen Tag bereits ein anderer Dienstplan erstellt wurde*. Außerdem werden diese Objekte nicht mit den Abwesenheitseinschränkungen verglichen, da sie nicht im Dienstplan enthalten sind. Dies ist normal, da das Planen (des Kalenders) in der Regel vor der eigentlichen Einsatzplanung erfolgt.

Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen

Verwenden Sie die Vorgehensweise, um die Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen" manuell zu ändern, oder verwenden Sie den **Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen**, um diese Einschränkungen festzulegen:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kalender**.
2. Wählen Sie **Abwesenheitsbeschränkungen** aus dem Menü **Ansichten**.

3. Wählen Sie in der **Objekt-Baumstruktur** einen Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein Team oder eine Aktivität aus. Es ist nicht möglich, einen Geschäftsbereich oder einen einzelnen Agenten auszuwählen.
4. Wählen Sie den Zeitraum aus, der in der Tabelle angezeigt werden soll: **Jahr** (Standard), **Monat** oder **Woche**. Die dem ausgewählten Zeitraum zugeordnete Unterteilung erscheint in dem schreibgeschützten Textfeld **Unterteilung**.
5. Geben Sie mithilfe der **Datumsbereichsauswahl** oben im Fenster ein Datum ein oder wählen Sie es aus. Wenn Sie nicht den ersten Tag des ausgewählten Zeitraums auswählen, beginnt die Anzeige trotzdem standardmäßig mit dem ersten Tag. Wenn Sie z. B. **Monat** und dann "12. August" auswählen, wird der Zeitraum 1. bis 31. August angezeigt.
6. Um die Spalte aus der Tabelle zu entfernen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der Spalte.
In der Tabelle werden die aktuellen Daten für das Objekt und die Kalenderdaten, die Sie ausgewählt haben, angezeigt. Unter **Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen"** finden Sie eine Erklärung zu den Daten jeder Spalte.

Tipp

Die Spalten wiederholen sich sieben Mal in jeder Zeile. Jede Wiederholung enthält die Werte für einen Wochentag.

7. Geben Sie für jeden Zeitraum (dargestellt durch eine Zeile) einen Wert direkt in die Zelle **Max. Agenten** oder **Max. %** oder in beide Zellen ein. Sie können mit den herkömmlichen Windows-Funktionen "Kopieren" und "Einfügen" Werte einer Zelle kopieren und in eine andere einfügen. Wenn Sie in beiden Spalten Werte eingeben, wendet WFM die niedrigere Einschränkung an.
 - **Keine Abwesenheitseinschränkungen**—Lassen Sie die Zelle leer.
 - **Keine Abwesenheit erlaubt**—Geben Sie 0 ein.
 - **Abwesenheit teilweise erlaubt**—Geben Sie die Anzahl oder den Prozentsatz an Agenten ein, die Abwesenheit nehmen dürfen.

Zellen mit grauem Hintergrund können nicht bearbeitet werden. Sie liegen entweder außerhalb des ausgewählten Zeitraums oder enthalten Werte, die WFM automatisch generiert.

Tipp

Wenn Sie **Woche** als Zeitraum ausgewählt haben, erscheint die Minimumzeile. Sie zeigt die niedrigste Einschränkung an, die in eine Zelle eingegeben wurde. Informationen zur Verwendung dieser Funktion finden Sie unter "**Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen**".

8. Wenn Sie verschiedene Werte für einen bestimmten Datumsbereich eingeben wollen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Werte festlegen**, die sich auf der **Aktionen-Werkzeugleiste** befindet, oder wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Werte festlegen**. Unter "**Das Dialogfeld "Werte festlegen"**" finden Sie Anweisungen zur Verwendung dieser Funktion.
9. Um Ihre Änderungen beizubehalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, die sich auf der **Aktionen-Werkzeugleiste** befindet, oder wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie die Abwesenheitseinschränkung für einen bestimmten Zeitraum heruntersetzen oder Agenten einem anderen Team zuweisen, nachdem Abwesenheit eingeplant wurde, können die Einschränkungen für einen bestimmten Zeitraum überschritten werden. In diesem Fall behalten die Agenten jede bereits geplante Abwesenheit bei, auch dann, wenn die Einschränkungen überschritten werden.

Die Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen"

In der Tabelle **Abwesenheitseinschränkungen** werden Zeilen für jeden Zeittakt, d. h. für jede Woche (wenn der Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ist) oder für alle 15 Minuten (wenn der Zeitraum **Woche** ist), angezeigt.

Wenn Sie den Zeitraum **Woche** ausgewählt haben, zeigt die Tabelle auch die Zeile **Minimum** an. Sie gibt den niedrigsten Wert an, der in den gesamten Zeittakten im Verlauf des Tages festgelegt wurde.

In dieser Tabelle gibt es folgende Spalten:

- **Woche/Zeittakt**—Wenn als Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt wurde, enthält diese Spalte das Datum für jede Woche des Zeitraums. Wurde **Woche** als Zeitraum ausgewählt, enthält die Spalte alle 15-Minuten-Zeittakte eines Tages.
- **Max. Agenten**—Geben Sie einen ganzzahligen Wert für die größte Anzahl an Agenten ein, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen. Wird keine ganze Zahl eingegeben, wird der Wert abgerundet.
- **Max. %**—Geben Sie einen Prozentwert für die maximale Anzahl an Agenten ein, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen.
- **Max. % Agenten**—WFM berechnet automatisch die maximale Anzahl an Agenten (auf die nächste ganze Zahl gerundet), die gemäß dem eingegebenen Prozentsatz Abwesenheit nehmen dürfen. Diese Spalte ist schreibgeschützt.
- **Tatsächliche Agenten**—Die tatsächliche Anzahl an Agenten, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen. Steht für den jeweiligen Tag kein Dienstplan zur Verfügung, zählen Agenten mit gewährter oder gewünschter Abwesenheit auch als tatsächliche Agenten mit Abwesenheit. Diese Spalte ist schreibgeschützt.
- **Tatsächlich %**—Der tatsächliche Prozentsatz an Agenten, für die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit eingeplant wurde. Diese Spalte ist schreibgeschützt.

Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen

So stellen Sie Minimum-Einschränkungen ein:

1. Wählen Sie den Zeitraum **Woche** aus.
2. Geben in den Zellen für jeden Zeittakt Abwesenheitseinschränkungen ein.
Standardmäßig zeigt die Minimumzeile die niedrigste Einschränkung an, die in den Zellen einer Spalte eingegeben wurde.
3. Um das Minimum für mehrere Zeittakte gleichzeitig einzustellen, geben Sie direkt in eine Zelle in der Zeile **Minimum** einen Wert ein.
Dieser neue Minimumwert wird automatisch auf alle Zellen angewendet, die eine niedrigere Abwesenheitseinschränkung enthalten. Zellen mit höheren Abwesenheitseinschränkungen sind nicht betroffen.
Der in der Ansicht **Woche** eingestellte Minimumwert wird in den Ansichten **Jahr** und **Monat** als **täglicher** Wert angezeigt.

Tipp

Sie können die Zeile **Minimum** zwar nicht anzeigen, wenn Sie die Ansicht **Monat** oder **Jahr** auswählen. Wenn Sie jedoch eine Abwesenheitseinschränkung eingeben, die niedriger ist als das aktuelle Minimum in einer dieser Ansichten, wird der in der Ansicht **Woche** angezeigte Minimumwert automatisch geändert.