



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

Assistent zum Einfügen von Arbeits-Sets

Assistent zum Einfügen von Arbeits-Sets

Verwenden Sie den **Assistenten zum Einfügen von Arbeits-Sets**, um ein Arbeits-Set in den Dienstplan eines Agenten einzufügen.

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie **Arbeits-Set einfügen** aus dem angezeigten Kontextmenü aus. Das Fenster **Arbeits-Set-Parameter angeben** des **Assistenten zum Einfügen von Arbeits-Sets** wird geöffnet.

- a. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an.

Wählen Sie **Nächster Tag** (neben dem Textfeld **Startzeit** und neben dem Textfeld **Endzeit**) aus, wenn das Arbeits-Set am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt und endet.

— OR —

Select **Next Day** (next to the **End Time** text box only) if the work set begins on the same day as the agent's shifts begin, but ends on the day after.

- b. Aktivieren Sie eines der folgenden beiden Optionsfelder:

- Durch **Neue Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** (Standard) kann im Assistenten das Fenster **Aktivitäten für Arbeit-Set auswählen** angezeigt werden.
- **Vorhandene Schichtaktivitäten verwenden** deaktiviert dieses Fenster.

- c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren** (Standard), damit im Assistenten das Fenster **Markierte Zeit für Überstunden auswählen** angezeigt werden kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Fenster zu deaktivieren.

- d. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Fenster **Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** wird geöffnet, wenn Sie es zuvor aktiviert haben.

3. Wählen Sie aus der Liste der Aktivitäten (an denen der Agent arbeiten könnte, basierend auf seinen Primär- und Sekundär-Skills):

- eine oder mehrere arbeitsbezogene Aktivitäten
- ein Aktivitäts-Set
- eine oder mehrere Aktivitäten, die mit einem Aktivitäts-Set verknüpft sind. Wenn Sie ein Arbeits-Set für einen Agenten einfügen, der an mehreren Aktivitäten arbeiten kann, können Sie mehrere Aktivitäten auswählen.

Wichtig

Die Arbeits-Set-Stunden, die Sie im vorherigen Fenster ausgewählt haben, müssen mit der Zeitbegrenzung konsistent sein, die für das Aktivitäts-Set konfiguriert wurden. (Klicken Sie auf **Zurück**, wenn Sie Start- und Endzeit des Arbeits-Sets ändern müssen.)

4. Klicken Sie auf **Weiter** (oder **Beenden**, wenn dies das letzte Fenster ist).
Das Fenster **Markierte Zeit für Überstunden auswählen** wird geöffnet, wenn Sie es zuvor aktiviert haben.
5. Wählen Sie ein Objekt aus dieser Liste aus.
The list displays only items that have **Used To Mark Overtime** enabled and thus may be empty.
6. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählten Arbeits-Sets einzufügen und den Assistenten zu schließen.