

GENESYS[®]

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

Verwalten von Besprechungen

7/7/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Verwalten von Besprechungen
 - 1.1 Erstellen von Besprechungen
 - 1.2 Bearbeiten von Besprechungen
 - 1.3 Löschen von Besprechungen
 - 1.4 Kopieren von Besprechungen

Verwalten von Besprechungen

Verwenden Sie die Verfahren in diesem Thema zum Erstellen, Bearbeiten, Löschen und Kopieren von Besprechungen sowie zum Hinzufügen von Teilnehmern zu Besprechungen.

Erstellen von Besprechungen

Link to video

So erstellen Sie eine Besprechung:

- 1. Wählen Sie im Modul Richtlinien die Option Besprechungen.
- 2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort oder Geschäftsbereich (dadurch werden alle vorgesehenen darunter liegenden Standorte ausgewählt) aus.
- 3. Klicken Sie auf **Neu**

Die Registerkarte Eigenschaften wird standardmäßig geöffnet.

- 4. Konfigurieren Sie die Einstellungen nach Bedarf, wie unter den Registerkarten **Eigenschaften**, **Teilnehmer**, und **Zugeordnete Standorte** beschrieben.
- 5. Klicken Sie auf **Speichern**

rn 🛄 .

Die neue Besprechung wird im Bereich Besprechungen angezeigt.

Hinzufügen von Teilnehmern zu Besprechungen

So fügen Sie einer Besprechung Teilnehmer hinzu:

- 1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** eine Besprechung aus und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Teilnehmer**.
- 2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**
- 3. Wählen Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** einen oder mehrere Agenten aus.

Tipp

Sie können auch Agenten in der Liste verfügbarer Agenten filtern, sortieren, oder suchen.

Klicken Sie auf Anwenden .
Die ausgewählten Agenten werden in die Liste Agenten im Bereich Teilnehmer verschoben.

Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um den Bereich zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

Wichtig

- Agenten können jeweils nur in einem Bereich angezeigt werden.
- Es können nur Agenten des Besprechungsstandorts ausgewählt werden.
- Wenn ein Dienstplan erzeugt wird, der die Besprechungszeit enthält, überprüft der Dienstplaner, ob genügend Agenten verfügbar sind, damit der erforderliche Mindestprozentsatz erfüllt wird. Anschließend wird die Besprechungsausnahme den verfügbaren Agenten zugewiesen. Wenn zu wenig Agenten verfügbar sind, wird vom Dienstplaner eine Fehlermeldung erzeugt. Die Besprechung wird dann nicht in den Dienstplan aufgenommen.

Bearbeiten von Besprechungen

So bearbeiten Sie eine Besprechung:

- 1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie bearbeiten möchten.
- 2. Klicken Sie auf eine der drei Registerkarten (**Eigenschaften**, **Teilnehmer** oder **Zugeordnete Standorte**), um ihre Einstellungen zu ändern.
- 3. Wenn Sie die gewünschten Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf Speichern

Löschen von Besprechungen

So löschen Sie eine Besprechung:

- 1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie löschen möchten.
- 2. Klicken Sie auf "Löschen"
- Wenn das Bestätigungsdialogfeld geöffnet wird, wählen Sie zum Fortfahren Ja und zum Abbrechen des Vorgangs Nein aus.
 Wenn Sie Ja wählen, wird die Besprechung gelöscht und die Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Kopieren von Besprechungen

So kopieren Sie eine Besprechung:

- 1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie kopieren möchten.
- 2. Klicken Sie auf **Kopieren**
- 3. Wenn der Bereich **Besprechung kopieren** geöffnet wird, geben Sie einen Namen für die Besprechung ein.
- 4. Klicken Sie in der unteren Hälfte des Bereichs auf die Liste **Unternehmen** und wählen Sie den Geschäftsbereich und Standort aus, dem Sie diese Besprechung zuordnen möchten.
- 5. Klicken Sie auf **Anwenden**

Alternativ können Sie auf Schließen klicken, um diesen Bereich zu schließen und die Aktion abzubrechen. Wenn Sie dies tun, wird die Besprechung nicht kopiert.