

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

Turnusmustereigenschaften

5/10/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Turnusmustereigenschaften
 - 1.1 Wochen in Turnusmustern
 - 1.2 Tage in Turnusmustern
 - 1.3 Turnustypen

Turnusmustereigenschaften

Im Bereich **Turnusmustereigenschaften** können Sie Wochenmuster zu einem Turnusmuster hinzufügen, kopieren und einfügen bzw. aus einem Turnusmuster entfernen, Wochenmuster innerhalb der Liste nach oben und unten verschieben und verschiedene Eigenschaftsparameter für jeden Tag innerhalb des Wochenmusters festlegen.

Lesen Sie die Beschreibungen der Steuerelemente und Einstellungen für die folgenden Bereiche zusätzlich zum Bereich Turnusmustereigenschaften:

- Bereich "Wochenmuster"
- Bereich "Turnusmusteraktivitäten"
- Bereich "Verfügbare Aktivitäten"
- Bereich "Schichten"
- Bereich "Wöchentliche Regeln"

Wochen in Turnusmustern

Wochen in Turnusmustern werden in separaten Zeilen für jeden Wochennamen angezeigt. Die Gesamtzahl der Wochen wird in der unteren rechten Ecke des Bereichs **Eigenschaften** angezeigt. Turnusmuster mit einer großen Anzahl von Wochen (z. B. mehr als 30) werden schnell auf einer Seite angezeigt. Sie können eine Woche überprüfen oder bearbeiten, indem Sie die Zeile auswählen, um die Eigenschaften für diese Woche zu öffnen. Oder Sie wählen die Zeile aus, um die gesamte Woche zu kopieren und in andere Wochen einzufügen. Die Suchfunktion generiert schnelle und präzise Ergebnisse (auch bei einer Teilsuche).

Tage in Turnusmustern

Beim Bearbeiten oder Erstellen von Turnusmustern können Sie die Einstellungen für einen einzelnen Tag auswählen, markieren oder kopieren und sie dann auf einen einzelnen oder mehrere ausgewählte Tage kopieren, übertragen oder verteilen (mit anderen Worten: einmal kopieren, mehrfach einfügen). Wenn Sie einen Tag auswählen und auf **Kopieren** klicken, wird das Symbol **Einfügen** aktiviert.

Bereich "Eigenschaften"

Mit den Steuerelementen in diesem Bereich können Sie die folgenden Aufgaben durchführen:

Bereich "Erweitern"	Erweitert den Bereich Eigenschaften , um alle
	Spalten anzuzeigen.

🗷 Woche hinzufügen	Fügt dem Turnusmuster ein Wochenmuster hinzu.
🖼 Woche löschen	Entfernt das ausgewählte Wochenmuster aus dem Turnusmuster. Wenn Sie auf Löschen klicken, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem Sie den Löschvorgang bestätigen müssen. Klicken Sie auf Ja , um fortzufahren, oder auf Nein , um den Löschvorgang abzubrechen.
B Woche nach unten verschieben	Verschiebt das ausgewählte Wochenmuster in der Liste "Wochenmuster" nach unten.
Woche nach oben verschieben	Verschiebt das ausgewählte Wochenmuster in der Liste "Wochenmuster" nach oben.
Kopieren	Kopiert das ausgewählte Wochenmuster. Nachdem das Muster ausgewählt wurde, wird das Symbol Einfügen angezeigt.
Einfügen	Fügt das Wochenmuster (das ausgewählt und kopiert wurde) ein.
W Hilfe	Zeit ein Hilfethema an, in dem der Bereich Eigenschaften erläutert wird.
Jetzt speichern	Speichert alle im Bereich Eigenschaften vorgenommenen Änderungen.

Der Bereich **Eigenschaften** ist in drei Abschnitte unterteilt. Der obere Abschnitt enthält die folgenden zwei Felder:

- Name—Der Name des Turnusmusters.
- Wochentage—Der Wochentag, an dem das Turnusmuster beginnt.

Der untere Abschnitt Wochenmuster wird nachfolgend beschrieben. Im Bereich Wochenmuster können Sie die folgenden Bereiche öffnen, indem Sie auf das zugehörige Feld klicken:

- Klicken Sie auf das Feld Aktivitäten in der Zeile f
 ür einen beliebigen Tag, um den Bereich "Turnusmusteraktivitäten" zu öffnen.
- Klicken Sie auf das Feld **Schichten** in der Zeile für einen beliebigen Tag, um den Bereich "Schichten" zu öffnen.
- Klicken Sie auf die Nummer der <Woche> (z. B. Woche 1), um den Bereich Wöchentliche Regelnzu öffnen.

Überprüfungsmeldungen anzeigen

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter "Überprüfungsmeldungen anzeigen".

Bereich "Wochenmuster"

Dieser Bereich enthält die folgenden Zeilen und Spalten, die für jeden Tag der Woche konfiguriert werden können:

Name	Der Name des Wochenmusters für den ausgewählten Tag.
Wochentag	Der Tag, an dem das Wochenmuster beginnt. (Montag bis Sonntag)
Spaltenbeschreibungen:	
Tag	Ein Tag innerhalb eines Wochenmusters.
	Die Regeln, die bestimmen, ob für den betreffenden Tag ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden kann. Folgende Regeln sind möglich:
Regelung für arbeitsfreie Tage	Schicht, eine gewährte beliebige Schicht oder gewährte Verfügbarkeit.
	 Arbeitsfreier Tag möglich—Der Tag kann abhängig vom optimalen Dienstplan ein Arbeitstag oder ein arbeitsfreier Tag sein.
	 Arbeitsfreier Tag—Der Tag muss ein arbeitsfreier Tag sein.
Schicht	Die Schicht, die dem ausgewählten Wochentag zugewiesen ist. Klicken Sie in dieses Feld für einen beliebigen Tag. Daraufhin wird der Bereich Schichten geöffnet, in dem Sie aus einer Liste vorhandener Schichten auswählen können. Eine Beschreibung der Steuerelemente in diesem Bereich finden Sie unter Bereich "Schichten".
Verfügbarkeitszeit	Die Zeit, die der Agent während der Schicht am ausgewählten Tag verfügbar ist. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü entweder Schichtzeit verwenden oder Start-/Endzeit aus. Wenn Sie Start-/Endzeit auswählen, werden die in den Feldern Startzeit und Geschätzte Endzeit festgelegten Zeiten verwendet.
Startzeit	Die Startzeit der Schicht am ausgewählten Tag. Diese Startzeit wird nur verwendet, wenn für den ausgewählten Tag im Feld Verfügbarkeitszeit die Option Start-/Endzeit festgelegt ist.
Bezahlte Stunden/Dauer	Die Anzahl der Stunden (bzw. die Dauer), für die der Agent bezahlt wird,
Geschätzte Endzeit	Die geschätzte Endzeit der Schicht am ausgewählten Tag. Diese Endzeit wird nur verwendet, wenn für den ausgewählten Tag im Feld Verfügbarkeitszeit die Option Start-/Endzeit festgelegt ist.
Aktivitäten	Die Aktivitäten, die dem Agenten für diese Schicht

	bzw. diesen Tag zugewiesen sind. Wenn Sie in das Feld für einen Tag klicken, wird der Bereich Turnusmusteraktivitäten angezeigt, in dem Sie Aktivitäten auswählen können. Eine Beschreibung der Steuerelemente in diesem Bereich finden Sie unter Bereich "Turnusmusteraktivitäten".
Woche <i><nummer></nummer></i> (<i><</i> Name des Wochenmusters>)	In dieser Zeile werden die Wochennummer (z. B. Woche1) und der Name des Wochenmusters angezeigt. Wenn Sie auf diese Zeile klicken, wird der Bereich Wöchentliche Regeln geöffnet.

Bereich "Turnusmusteraktivitäten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

" Keine Aktivitätseinschränkungen (Kontrollkästchen)	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden alle aufgelisteten Aktivitäten zugewiesen. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden dem Agenten nur die ausgewählten Aktivitäten für die Schicht am ausgewählten Tag zugewiesen.
Anwenden	Verschiebt die ausgewählten Aktivitäten in den Bereich Wochenmuster .
Aktivität hinzufügen	Öffnet den Bereich "Verfügbare Aktivitäten". Wenn eine Aktivität hinzugefügt wird, wird diese Aktivität dem Agenten für die Schicht am ausgewählten Tag zugewiesen. Wenn das Kontrollkästchen Keine Aktivitätsbeschränkungen aktiviert ist, werden alle aufgelisteten Aktivitäten zugewiesen.
Aktivität löschen	Entfernt die ausgewählten Aktivitäten im Bereich Turnusmusteraktivitäten .
X Schließen	Schließt den Bereich Turnusmusteraktivitäten.
🙆 Hilfe	Zeigt ein Hilfethema an, in dem der Bereich Turnusmusteraktivitäten erläutert wird.
Feld Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen der Aktivität.
Name der Aktivität	Der Name der Aktivität.

Bereich "Verfügbare Aktivitäten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

Anwenden	Verschiebt die ausgewählten Aktivitäten in den Bereich Turnusmusteraktivitäten .
X Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Aktivitäten.
Illfe	Zeigt ein Hilfethema an, in dem der Bereich Verfügbare Aktivitäten erläutert wird.

Feld Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen der Aktivität.
Name der Aktivität	Der Name der Aktivität.

Bereich "Schichten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

Kontrollkästchen " Jede verfügbare Schicht	Wenn aktiviert, kann der Agent in allen verfügbaren Schichten des ausgewählten Tages arbeiten. Wenn deaktiviert, müssen die Agenten in der zugewiesenen Schicht des ausgewählten Tages arbeiten.
✓ Anwenden	Verschiebt die ausgewählte Schicht an den ausgewählten Tag im Wochenmuster.
X Schließen	Schließt den Bereich Schichten .
Hilfe	Öffnet ein Hilfethema für den Bereich Schichten.
Feld Suche	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Suchkriterien. Beispielsweise den Namen einer bestimmten Schicht.
Name	Der Name der Schicht.

Bereich "Wöchentliche Regeln"

Der Bereich **Wöchentliche Regeln** wird angezeigt, wenn Sie im Abschnitt **Wochenmuster** des Bereichs **Eigenschaften** auf die Zeile klicken, die den Namen des Wochenmusters enthält. Er enthält die folgenden Steuerelemente und Felder:

Name des wöchentlichen Musters	Der Name des Wochenmusters.
Kontrollkästchen "Bezahlte Stunden pro Woche verwenden	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Felder Minimum bezahlter Stunden und Maximum bezahlter Stunden verfügbar gemacht. In diesen Feldern legen Sie das Minimum und Maximum für bezahlte Stunden fest. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, sind diese Felder nicht verfügbar.
Minimum bezahlter Stunden	Die minimale für dieses Muster definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Wenn diese Einschränkung festgelegt ist, plant WFM mindestens diese Anzahl von Stunden für die betreffende Woche des Planungszeitraums als Arbeitszeit des Agenten. Gültige Werte: 00:00 bis 168:00. Dieser Wert muss der dem jeweiligen Vertrag zugewiesenen Einstellung für Maximum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darunter liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.

Maximum bezahlter Stunden	Die maximale für dieses Muster definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Wenn diese Einschränkung festgelegt ist, plant WFM höchstens diese Anzahl von Stunden für die betreffende Woche des Planungszeitraums als Arbeitszeit des Agenten. Gültige Werte: 00:01 bis 168:00. Dieser Wert muss der dem jeweiligen Vertrag zugewiesenen Einstellung für Minimum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darüber liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.
---------------------------	--

Turnustypen

Durch Kombination der im Bereich "Wochenmuster" möglichen Einstellungen können Sie neun unterschiedliche Typen für Turnustage festlegen:

- 1. Arbeitsfreier Tag—Dem Agenten muss an diesem Tag ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden.
- 2. **Schicht beliebig**—Dem Agenten kann eine beliebige kompatible Schicht oder ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden. Das Turnusmuster legt im Dienstplaner keine Einschränkungen für diesen Tag fest.
- 3. **Verfügbarkeit** Dem Agenten kann eine beliebige Schicht zugewiesen werden, die in die Zeitspanne nach der festgelegten frühesten Startzeit fällt und die über die korrekte Anzahl an bezahlten Stunden verfügt. Der Dienstplaner kann auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 4. **Schicht flexibel**—Der Agent muss der spezifischen Schicht zugewiesen sein, allerdings sind die Startzeit und die bezahlten Stunden innerhalb der Schwellenwerte für die Konfiguration der Schicht flexibel. Der Dienstplaner kann für diesen Tag auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 5. **Feste Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht mit genau der angegebenen Startzeit und der Anzahl bezahlter Stunden zugewiesen sein. Der Dienstplaner kann für diesen Tag auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 6. **Gewährte feste Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht mit genau der angegebenen Startzeit und der Anzahl bezahlter Stunden zugewiesen sein. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 7. **Gewährte flexible Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht zugewiesen sein. Die Startzeit und die Anzahl der bezahlten Stunden kann vom Dienstplaner angepasst werden. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 8. **Gewährte Verfügbarkeit**—Dem Agenten muss eine Schicht zugewiesen werden, die in die Zeitspanne nach der festgelegten frühesten Startzeit fällt und die über die korrekte Anzahl an bezahlten Stunden verfügt. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
- 9. **Beliebige gewährte Schicht**—Dem Agenten muss an diesem Tag eine Schicht zugewiesen werden. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.

Sie können ein Wochenmuster aus einer beliebigen Kombination dieser Turnustypen erstellen, solange die Kombination nicht gegen die Einschränkungen für bezahlte Stunden und Arbeitstage verstößt.

Wichtig

Bei den Typen von **Feste Schicht** kann der Dienstplaner eine kürzere als die in der Turnusmusterkonfiguration angegebene Schicht zuweisen, falls der Agent für den Planungszeitraum eine Reihe von Wünschen angegeben hat. Der Grund hierfür ist, dass der Dienstplaner diese Turnustypen als Wunsch behandelt.