



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

Dienstplanauktion

Inhaltsverzeichnis

- [1 Dienstplanauktion](#)
 - [1.1 Funktionsweise der Auktion](#)

Dienstplanauktion

Die Funktion Dienstplanauktion von WFM ermöglicht es einem Personalplaner, Dienstpläne ohne Agentennamen zu erstellen und dann diese Dienstpläne über das Web an Agenten zu verteilen, sodass Agenten die Dienstpläne mit einer Rangordnung bewerten können, je nachdem, welcher Dienstplan am stärksten bzw. am wenigsten ihren Wünschen entspricht.

Die Dienstplanauktion ermöglicht es Contact Centern, bestimmte gewerkschaftliche Regelungen einzuhalten, wonach die am längsten beschäftigten Agenten oder die Agenten mit dem höchsten Rang die Dienstpläne erhalten, die sie sich am meisten wünschen. Auch wenn diese gewerkschaftlichen Regelungen in Ihrem Contact Center nicht bestehen, kann dies ein Prozess sein, der einen Geschäftswert für Sie schafft. Es ist eine Möglichkeit, den Agenten mehr Mitbestimmung bei der Zuweisung der Dienstpläne zu gewähren, und kann daher dazu verwendet werden, die Arbeitsmoral im Contact Center zu verbessern und Agenten, die überdurchschnittliche Leistungen erbringen, zu belohnen.

Funktionsweise der Auktion

Statt Agenten einfach Dienstpläne zuzuweisen, entwirft und erstellt der Supervisor ein Dienstplan-Szenario. Dann zeigen Agenten das Szenario an und können eine Wahl für die Schichten eingeben, die am stärksten bzw. am wenigsten ihren Wünschen entsprechen. Schließlich weist der Supervisor den Agenten automatisch oder manuell Dienstpläne zu, basierend auf deren Wahl und einem Hierarchiesystem nach Seniorität oder Rang.

Klicken Sie auf die Links in den Schritten der nachstehenden Zusammenfassung, um Details anzuzeigen.

1: Einrichtung der Auktion

- a. Eine Person mit Administrationsrechten muss das **Dienstplan-Auswahlverfahren** aktivieren. Die Vorgehensweise wird im Abschnitt ""Agentenauswahl"" im *Workforce Management Administrator's Guide* beschrieben.
- b. Der Supervisor **erstellt und konfiguriert ein Auswahlverfahren-Szenario**. Er muss eine Prognose erstellen, dann einen Dienstplan für bestimmte Aktivitäten und Profilagenten erstellen und anschließend entscheiden, welche Agenten wann am Auswahlverfahren teilnehmen können.

Dadurch wird der Auktionsprozess eröffnet, und die Dienstplanoptionen werden für die Agenten sichtbar.

Wichtig

Während des Zeitraums für **Dienstplanauktionen** hat der Standort eines Szenarios den Status **Verfügbar für Auktionen**. Jede Aktion bzw. jeder Vorgang, der Dienstpläne für diesen Standort ändern würde, ist deaktiviert. Hierzu zählen unter anderem folgende Aktionen: direktes Bearbeiten, Einfügen oder Löschen im Dienstplan, Bereinigung oder Extraktion aus dem **Master-Dienstplan** sowie Dienstplan-Neuerstellung oder

-Optimierung.

2. Auktion für den Dienstplan

- a. Die Agenten prüfen die Optionen des Auswahlverfahren-Szenarios und treffen ihre Wahl.
- b. Die Auswahlverfahrensperiode wird geschlossen, wenn das **Enddatum des Auswahlverfahrens** eintritt. Die Agenten können auf das geschlossene Auswahlverfahren-Szenario nicht zugreifen.

3: Koordination der Auktionen

- a. Der Supervisor **prüft die Dienstplan-Auswahlverfahren**. Möglicherweise möchte der Supervisor Dienstpläne manuell ändern oder Agenten zuweisen.
- b. Der Supervisor startet den **Assistenten für automatische Zuweisung**. Der Assistent weist den Agenten Dienstpläne zu.
- c. Der Supervisor **prüft die Ergebnisse** der automatischen Zuweisung. Der Supervisor kann die Dienstpläne manuell ändern oder neu zuweisen.

4: Fertigstellen des Dienstplans

- a. Der Supervisor **veröffentlicht das Auswahlverfahren-Szenario** im **Master-Dienstplan**.
- b. Nachdem alle Dienstpläne realen Agenten zugewiesen wurden, kann der Supervisor einen **Bericht über das Auswahlverfahren für Dienstpläne** ausführen.