



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

[Konfigurieren von Skills für Aktivitäten](#)

# Konfigurieren von Skills für Aktivitäten

Im Bereich **Skills** können Sie mit einer Aktivität verknüpfte Skills **hinzufügen** oder **löschen**.

Beachten Sie die folgenden Informationen über Skills:

- Wenn Sie einer Aktivität einen Skill hinzufügen, werden für diese Aktivität nur Agenten mit diesem Skill eingeplant.
- Wenn Sie mehrere Skills mit einer Aktivität verknüpfen, müssen Agenten über alle diese Skills verfügen, um an der Aktivität zu arbeiten.
- Eine Aktivität kann mehr als einen Skill einschließen oder einem bestimmten Skill-Level entsprechen.

## Wichtig

Agenten und Skills werden in Genesys Administrator und nicht in Workforce Management Web verknüpft. Skills in Workforce Manager sind mit **Skill**-Objekten in Genesys Administrator identisch und stehen nach der Synchronisierung mit Genesys Administrator in Workforce Manager zur Verfügung.

## Skills-Sicherheitsmerkmale

Es sind nur die Skills sichtbar, für die der aktuelle Benutzer in Genesys Administrator über eine Zugriffsberechtigung verfügt.

Wenn sich der Sicherheitszugriff eines Benutzers geändert hat, sodass dieser nicht mehr auf bestimmte Skills zugreifen kann, sind diese Skills noch sichtbar. Der Benutzer, dessen Zugriffseinstellungen geändert wurden, kann sie jedoch nicht hinzufügen, löschen oder ändern.

## Hinzufügen von Skills zu einer Aktivität

So fügen Sie einer Aktivität einen Skill hinzu:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Aktivität aus, der Sie Skills hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Aktivitätseigenschaften** auf **Skills**.
3. Wenn der Bereich **Skills** geöffnet wird, klicken Sie auf **Skills zu einer Aktivität hinzufügen** .
4. Weisen Sie im Bereich **Skills** den minimalen und den maximalen Skill-Level zu.

- **Minimaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill mindestens verfügen muss, um diese Aktivität durchzuführen. Definieren Sie für jeden Skill einen geeigneten Bereich wie z. B. 1 bis 10 oder 1 bis 100. Der Bereich sollte mit dem in Genesys Administrator verwendeten Bereich übereinstimmen.
  - **Maximaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill höchstens verfügen darf, um diese Aktivität durchzuführen.
5. Wählen Sie in der Liste der Skills diejenigen aus, die Sie mit dieser Aktivität verknüpfen möchten. To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

### Wichtig

Skills müssen zuerst in Genesys Administrator definiert werden, bevor sie in dieser Liste angezeigt werden.

6. Wenn Sie mit dem Auswählen von Skills fertig sind, klicken Sie auf **Anwenden**  .

## Löschen mit einer Aktivität verknüpfter Skills

So löschen Sie einen Skill:

1. Wählen Sie im Bereich **Skills** den zu löschenden Skill aus.  
Um einen Skill schnell zu finden, können Sie in das Feld **Suche** Suchkriterien eingeben (zum Beispiel den Namen des Skills).
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn Sie mit dem Löschen der Skills fertig sind, klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .