



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

Standorteigenschaften

Standorteigenschaften

Wenn Sie einen Standort erstellen oder einen vorhandenen Standort auswählen, werden die Eigenschaften für diesen Standort im Bereich **Standorteigenschaften** angezeigt. Oben in diesem Bereich können Sie zusätzliche Konfigurationseinstellungen für diesen Standort anzeigen, indem Sie **Teams** oder **Agenten** auswählen.

Der Bereich **Eigenschaften** enthält die folgenden Felder:

- **Name**—Geben Sie einen Namen für den neuen Standort ein oder bearbeiten Sie den vorhandenen Namen. Der Name muss innerhalb der WFM-Umgebung eindeutig sein.
- **Zugeordnete Telefonanlage**—In einem schreibgeschützten Feld wird die mit diesem Standort verknüpfte Telefonanlage gemäß der Konfiguration in Genesys Administrator angezeigt.
- **Maximal verfügbare Arbeitsplätze**—Die maximale Anzahl der Arbeitsplätze im Contact Center. Sie beschränkt zu jeder Zeit die Anzahl der Agenten, die im Workforce Manager eingeplant werden können. Einige Kombinationen aus Aktivitäts-Sets und Aufgabensequenzen könnten zu einem Konflikt mit dieser Einschränkung führen. Bei Konflikten gibt der Dienstplaner dem Aktivitäts-Set Vorrang.
- **Zeitzone**—Die Standardzeitzone. Sie können sie durch Auswahl einer anderen Zeitzone in der Dropdown-Liste ändern.
- **Geschäftsbereich**—Der Geschäftsbereich, dem der Standort zugeordnet ist.
- **Alarmgrenzwert**—Die Anzahl der Minuten, die laut Konfiguration vor oder nach Aktivierung einer **Dienstplanstatusgruppe** verstreichen sollen, bevor von einer schwerwiegenden Nicht-Einhaltung des Agenten ausgegangen wird. Sie kann auf jede ganze Zahl von 0-1440 (24 Stunden) gesetzt werden. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
- **Automatische Genehmigung von Dienstplan-Tauschvorgängen zulassen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die automatische Genehmigung für diesen Tauschtyp zu aktivieren. Deaktivieren Sie es, um eine manuelle Genehmigung für alle Dienstplan-Tauschvorgänge von Agenten erforderlich zu machen.
- **Agenten erlauben, Mitarbeitertransport zu erstellen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Agenten an diesem Standort zu erlauben, Mitarbeitertransport-Gruppen zu erstellen und zu ändern.
- **Bezahlte Pausen sind obligatorisch**—Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, sind bezahlte Pausen während der Einsatzplanung obligatorisch. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen deaktiviert. Details zu dieser Option finden Sie im Kapitel über die Planung von Pausen und Mahlzeiten im Zusammenhang mit Ausnahmen im *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Mahlzeitbezogene Warnungen bei Dienstplanerstellung unterdrücken**—Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, werden mahlzeitbezogene Warnungen während der Dienstplanerstellung unterdrückt. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen deaktiviert. Details zu dieser Option finden Sie im Kapitel über die Planung von Pausen und Mahlzeiten im Zusammenhang mit Ausnahmen im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Die folgenden Kontrollkästchen stehen beim Erstellen eines neuen Standorts zur Verfügung. Nachdem der Standort gespeichert wurde, sind diese Kontrollkästchen nicht mehr sichtbar:

- **Standardmäßige Dienstplanstatusgruppen und Ausnahmetypen erstellen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn WFM standardmäßige Dienstplanstatusgruppen und Ausnahmetypen erstellen soll.

- **Vorhandene Ausnahmen mit Standort verknüpfen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit WFM überprüft, dass keiner der neu erstellten Ausnahmetypen für den Geschäftsbereich des Standorts denselben Namen wie ein vorhandener Ausnahmetyp hat. Wenn es Duplikate gibt, fügt WFM einen neuen Standort zu den verknüpften Standorten hinzu. Wenn keine Duplikate vorhanden sind, wird ein neuer Ausnahmetyp erstellt.