



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

Abwesenheitsauktion

---

## Inhaltsverzeichnis

- **1 Abwesenheitsauktion**
  - 1.1 Eingeben und Ändern von Abwesenheitsanträgen
  - 1.2 Auflösung von Anträgen
  - 1.3 Algorithmus der automatischen Auktionszuweisung
  - 1.4 Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

# Abwesenheitsauktion

Sie aktivieren die Auktion für Abwesenheiten von WFM, indem Sie *Auktionszeiträume* erstellen und konfigurieren und sie einer Single-Site- oder Multi-Site-Aktivität zuordnen. Nach der Konfiguration können Agenten, die sich innerhalb des Standorts befinden und der Multi-Site-Aktivität zugeordnet sind, mehrere gleichzeitige Abwesenheitsanträge innerhalb des Auktionszeitraum einreichen, die WFM dann zwischen dem bzw. der festgelegten Prozessstartdatum/Uhrzeit und Prozessenddatum/Uhrzeit bearbeitet.

WFM gewährt diese Abwesenheitsanträge, abhängig von Seniorität und/oder Rang. Abwesenheitsanträge, die WFM nicht gewähren kann, werden nach Enddatum/Uhrzeit des Auktionszeitraums bearbeitet, sollten in den Abwesenheitseinschränkungen Zeitfenster verfügbar sein. Nach dem Enddatum/Uhrzeit verarbeitet WFM weiterhin Anträge, wartet aber nicht darauf, dass der Agent Änderungen an den gewünschten Anträgen auf der Warteliste, die nicht gewährt werden können, Änderungen vornimmt, noch wird der Auktionsstatus des Agenten aktualisiert.

So aktivieren Sie Auktionen für Abwesenheit (Urlaub):

1. **Erstellen Sie den Auktionszeitraum.**
2. **Konfigurieren Sie seine Eigenschaften**, indem Sie das gewünschte Start- und Enddatum sowie die Einschränkungen der Auktionszeitraums eingeben.
3. **Verknüpfen Sie Standorte** und eine **Multi-Site-Aktivität** mit dem Auktionszeitraum.

## Wichtig

Abwesenheitsanträge können nur während der Auktion gewährt werden, wenn die Abwesenheitstypen mit Abwesenheitsregeln verknüpft sind, die automatische Gewährung aktiviert haben. Wenn die automatische Gewährung für eine Abwesenheitsregel deaktiviert ist oder die Abwesenheitsregel keinem Abwesenheitstyp zugewiesen ist, wird der Antrag nicht innerhalb des Auktionszeitraums bearbeitet. Wenn die Einstellung "Zulässige Agenten-Zeitüberschreitung" für den Auktionszeitraum konfiguriert wurde, wird dieser Zeitraum bei diesen Anfragetypen nicht berücksichtigt, da sie nicht automatisch gewährt werden können. WFM wartet jedoch trotzdem darauf, dass ein Agent seinen Antrag ändert, um eine automatische Gewährung zu ermöglichen.

## Eingeben und Ändern von Abwesenheitsanträgen

In der Ansicht **Kalender** können Sie jederzeit manuell Abwesenheitsanträge der Agenten ändern, neue Anträge eingeben oder vorhandene Anträge gewähren, auch nachdem die Auktion gestartet wurde.

In den Ansichten der **Abwesenheitsauktion** können Sie einen Agenten manuell *überspringen*, wenn der Zuweisungsprozess der Auktion sich im Status **Zeitüberschreitung** befindet. Sie können die Reihenfolge der Bearbeitung jederzeit anpassen, indem Sie den Status eines Agenten auf **Übersprungen** oder **Bereit** festlegen, was darauf hinweist, dass der automatische Auktionsprozess den Antrag des Agenten nicht berücksichtigen soll. Wenn Sie den Status des Agenten auf **Übersprungen** festlegen, fährt die Auktionszuweisung mit der Anfrage des nächsten Agenten fort.

### Wann können Agenten Anträge übermitteln oder ändern?

Agenten können jederzeit neue Abwesenheitsanträge eingeben, auch dann, wenn die Auktionszuweisung gestartet wurde und ihre vorhandenen Anträge bereits bearbeitet wurden. Die neuen Anträge erhalten den Status **Bevorzugt auf Warteliste**, wie alle anderen Anträge, die für die Auktion zusammengefasst werden. Nach der Eingabe des neuen Antrags müssen Agenten den Status der Anfrage auf **Bereit** ändern.

Agenten müssen die Abwesenheitsanträge, die über die **Grenzen des Auktionszeitraums** hinausgehen, als zwei oder mehr separate Anträge eingeben, wobei alle Elemente in jedem Antrag entweder vollständig innerhalb oder außerhalb der Grenzen liegen müssen. WFM lehnt Anträge ab, die sich über die Grenzen erstrecken. Wenn vorhandene Anträge dieses Typs (aufgrund von Datenmigration) vorhanden sind, berücksichtigt die Auktionszuweisung nur den Teil des Antrags, der innerhalb der Grenzen liegt, auch wenn dies bedeutet, dass nur der Teil des Antrags gewährt wird.

Agenten können ein einzelnes Element in eines Batch-Antrags, der mehrere Elemente enthält, nicht löschen oder widerrufen. Für alle Objekte im Antrag wird die gleiche Aktion ausgeführt. Das Gleiche gilt, wenn sich der Status von Abwesenheitselementen innerhalb eines Batches ändert (in "Gewährt", "Gewünscht" oder "Abgelehnt"). Ein Supervisor kann dies jedoch außer Kraft setzen.

### Auflösung von Anträgen

Wenn die Auktion läuft, wendet WFM die für den Auktionszeitraum konfigurierte Auflösungsregel an (siehe Zeilen 9-12 unter **Auktionszeiträume - Eigenschaften**) und löst die Abwesenheitswünsche automatisch auf, indem sie entweder gewährt werden oder andere Maßnahmen, z. B. die Warteliste, zum Einsatz kommen. Nachdem Enddatum/Uhrzeit erreicht sind, fährt WFM damit fort, alle Abwesenheitsanträge, die noch nicht bearbeitet wurden, mithilfe von Auflösungsregeln zu verarbeiten. Abwesenheitsanträge, die nach Enddatum/Uhrzeit eingereicht werden, werden auf der **Grundlage von FIFO** verarbeitet.

### Algorithmus der automatischen Auktionszuweisung

Der automatische Auktionszuweisungsprozess läuft mehrmals zwischen Bearbeitungsstartdatum/ Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit mit einer zuvor festgelegten Häufigkeit und verwendet folgenden Algorithmus:

1. Für jeden Agenten im Status **Wartend**:
  - Überprüfung, ob das Zeitlimit des Agenten abgelaufen ist:
    - Wenn es abgelaufen ist, wird der Agent auf **Zeitlimit erreicht** gesetzt.

2. Wenn *übersprungene* Agenten (oben) noch im Status **Wartend** sind:
  - FERTIG. Warten bis zur nächsten Ausführung.
3. Die Agentenliste wird in der vordefinierten Reihenfolge bearbeitet, wobei nach Agenten im Status **Eingabe** und **Bereit** gesucht wird.
  - Bei **Bereit** oder **Eingabe**, jedoch die für die Auktion **Zulässige Agenten-Zeitüberschreitung** = 0 (was bedeutet, nicht gewartet wird, dass der Agent Anträge ändert):
    - Versuchen, alle anstehenden („Gewünscht“/„Warteliste“) Abwesenheitsanträge innerhalb dieses Auktionszeitraums zu gewähren.
    - Wenn alle anstehenden Anträge erfolgreich gewährt wurden:
      - Agentenstatus wird auf **Verarbeitet** festlegen und anschließend den nächsten Agenten bearbeiten.
  - Einige anstehende Anträge konnten nicht gewährt werden oder der Status des Agenten ist **Eingabe**, (d. h. der Wert der für den Auktionszeitraum **Zulässigen Agenten-Zeitüberschreitung** ist > 0):
    - Agentenstatus auf **Wartet** festlegen.
    - Die Wartezeit wird berechnet, indem die Zeitüberschreitungsdauer zum nächsten Verfügbarkeitsintervall des Agenten addiert wird.
    - FERTIG. Warten bis zur nächsten Ausführung.
  - Mit dem nächsten Agenten fortfahren.

## Wartend:

Das Zeitintervall, während der das System auf den Agenten wartet oder *<auf den Agenten wartet bis>* errechnet sich wie folgt:

1. Die aktuelle Uhrzeit wird in die Zeitzone des Agenten umgewandelt und die aktuelle Uhrzeit des Agenten berechnet.
2. Wenn der Agent sich zurzeit innerhalb der geplanten Schicht aus dem Master-Dienstplan befindet.
  - Berechnen Sie *<verbleibende Schichtzeit > = <Endzeit der Schicht> - <aktuelle Uhrzeit>*.
  - Wenn die *<für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung>* kleiner ist als die *<verbleibende Schichtzeit >*, dann:
    - entspricht *<auf den Agenten warten bis>* der *<aktuellen Uhrzeit> + <für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung>*.
    - FERTIG.
  - Andernfalls:
    - *<Verbleibende Zeitüberschreitung> = <für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung> - <verbleibende Schichtzeit>*.
    - Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
      1. Berechnung von **Nächster Tag**.
3. Andernfalls wird überprüft, ob der Agent sich auf dem Dienstplan (mit Ausnahme der Schicht einschließlich, aber nicht begrenzt auf arbeitsfreier Tag und/oder Ganztagsausnahme) für den

Kalendertag der aktuellen Uhrzeit des Agenten befindet.

- $\langle \text{verbleibende Zeitüberschreitung} \rangle = \langle \text{für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung} \rangle$
- Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
  1. Berechnung von **Nächster Tag**.
- 4. Andernfalls wird der Vertrag des Agenten überprüft, um festzustellen, ob sich der Agent zurzeit innerhalb der Verfügbarkeit gemäß Vertrag befindet.
  - Fahren Sie wie bei der Schicht oben fort, aber mit  $\langle \text{Verfügbarkeit Endzeit} \rangle$  statt  $\langle \text{Endzeit der Schicht} \rangle$ .

### Nächster Tag:

1. Überprüfung, ob für den Tag der aktuellen Uhrzeit des Agenten ein Dienstplan vorhanden ist.
  - Überprüfen, ob eine Schicht vorliegt, die zum aktuellen Zeitpunkt oder später als die aktuelle Uhrzeit beginnt.
    - Wenn  $\langle \text{verbleibende Zeitüberschreitung} \rangle$  kleiner ist als  $\langle \text{Schichtdauer} \rangle$ :
      - $\langle \text{auf den Agenten warten bis} \rangle$  ist  $\langle \text{Startzeit der Schicht} \rangle + \langle \text{verbleibende Zeitüberschreitung} \rangle$
      - FERTIG.
    - Andernfalls:
      - $\langle \text{verbleibende Zeitüberschreitung} \rangle = \langle \text{verbleibende Zeitüberschreitung} \rangle - \langle \text{Schichtdauer} \rangle$ .
2. Andernfalls Überprüfung, ob für der Tag der aktuellen Uhrzeit des Agenten ein Verfügbarkeitsfenster gemäß Vertrag besteht.
  - Fahren Sie wie bei der Schicht oben fort, aber verwenden Sie  $\langle \text{Verfügbarkeit Dauer} \rangle$  statt  $\langle \text{Schichtdauer} \rangle$ .
3. Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
4. Wenn die aktuelle Uhrzeit des Agenten nach dem Bearbeitungsintervall des Auktionszeitraums liegt:
  - $\langle \text{auf Agent warten bis} \rangle = \text{Enddatum/Uhrzeit des Auktionszeitraums}$ .
  - FERTIG.
  1. Berechnung von **Nächster Tag**.

## Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

Wenn das WFM 8.5.2-Back-End, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version 8.5.203, entsprechen die auf der Benutzeroberfläche angezeigten Ansichten der Abwesenheitsauktion den Inhalten dieses Themas, mit Ausnahme der Themen **Eingeben und Ändern von Abwesenheitsanträgen** und **Algorithmus der automatischen Auktionszuweisung**, die in Versionen vor 8.5.203 nicht anwendbar sind.

Agenten können Abwesenheitsanträge weiterhin wie gewohnt einreichen. WFM gewährt diese aber nicht automatisch oder führt andere Aktionen aus, wenn die Anträge (auch teilweise) innerhalb eines konfigurierten Zeitraums liegen. Diese Anträge werden von WFM zum festgelegten Auktions-Bearbeitungsdatum bearbeitet (Auflösungsdatum/-uhrzeit).