



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 Agent Help

Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan
  - 1.1 Angeben eines Ortes für eine Ausnahme
  - 1.2 Suchen eines Ortes für eine Ausnahme
  - 1.3 Ausnahmen mit Kompensation einfügen
  - 1.4 Überprüfung und Fehlermeldungen

# Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan

Sie können Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan entweder in der Ansicht **Mein Dienstplan** oder in der Ansicht **Meine Dienstplandetails** hinzufügen.

Um eine Ausnahme zu Ihrem Dienstplan hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der ersten Spalte des Dienstplanrasters einen oder mehrere Tage aus, für die diese Ausnahme gelten soll, und klicken Sie auf **Ausnahme hinzufügen**.
2. Wählen Sie eine der beiden Optionen aus:
  - **Ort für Ausnahme angeben**
  - **Ort für Ausnahme suchen**
3. Verwenden Sie das unten aufgeführte Verfahren, das Ihrer Auswahl entspricht.  
**Ihr Supervisor legt das Start- und Enddatum für den erlaubten Bereich sowie die Einschränkung fest.**

## Angeben eines Ortes für eine Ausnahme

The screenshot shows the 'Add Exception' dialog box with the following elements and annotations:

- Title:** Add Exception
- Date:** Oct 30, 2016 (with a close icon 'x')
- Calendar:** Oct 30, 2016 with a calendar icon and a '+' button. An arrow points to a 'Populate' button with the text: *Click Populate to enter different settings for each request*
- Exceptions:** A dropdown menu showing '- Select exception -'. The 'Full day' option is selected and circled. An arrow points to it with the text: *Clear if exception is for part day.*
- Allowed range:** Fields for Start time, End time, and Paid hours (0:00). Below these are checkboxes for 'Next day' for both start and end times. An arrow points to these checkboxes with the text: *Check if start/end time runs into the next day.*
- Memo:** A large text area for notes.
- Buttons:** Close and OK.

Wenn Sie **Ort für Ausnahme angeben** auswählen:

1. (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Antrag andere Einstellungen angeben möchten, klicken Sie auf **Befüllen**.  
**Wenn jeder Wunsch die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden.**
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.  
**Das Kontrollkästchen Voller Tag ist aktiviert, wenn diese Ausnahme eine Ausnahme für einen vollen Tag ist, und andernfalls deaktiviert. Sie können diese Einstellung nicht ändern, da das Kontrollkästchen schreibgeschützt ist.**
3. Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Ausnahme in Stunden und Minuten ein.  
**Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen.**
4. Wenn die Start- oder Endzeit auf den nächsten Tag fällt, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen **Nächster Tag**.  
**Die Stunden von 00**
  - 00 Uhr ... 24 Uhr stehen für Uhrzeiten des aktuellen Tages.

## Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan

- Die Stunden von +00:00 Uhr ... +24 Uhr stehen für Uhrzeiten des nächsten Tages.
5. Wenn es sich um eine Ausnahme für einen vollen Tag handelt, geben Sie die Summe von **Bezahlte Stunden** in Stunden und Minuten ein.  
**Diese Einstellung ist für Teilzeitausnahmen deaktiviert.**
  6. Geben Sie im Feld **Memo** Informationen zu dieser Ausnahme ein, über die Ihr Supervisor Ihrer Meinung nach verfügen sollte.
  7. Klicken Sie auf **OK**.

## Suchen eines Ortes für eine Ausnahme

The screenshot shows the 'Add Exception' dialog box with the following fields and annotations:

- Exceptions:** A dropdown menu with 'Ex3-pdU -do not trade' selected. An arrow points to it with the text 'Set automatically by WFM'.
- Allowed range:** A text field containing 'No limits', circled in red.
- Earliest Start Date:** A date picker set to 'Oct 30, 2016'.
- Earliest Start Time:** A time picker set to '12:00 AM'.
- Latest Start Date:** A date picker set to 'Nov 5, 2016'.
- Latest Start Time:** A time picker set to '12:00 AM'.
- Next day:** An unchecked checkbox.
- Duration:** A time picker set to '0:00'.
- Possible weekdays:** A grid of checkboxes for Sunday, Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, and Saturday, all of which are checked.
- Memo:** A large text area for notes.
- Buttons:** 'Close' and 'OK' buttons at the bottom.

Handwritten annotations include:

- 'Set automatically by WFM' with an arrow pointing to the Exceptions dropdown.
- 'Start date and time populated automatically.' with an arrow pointing to the Earliest Start Date and Earliest Start Time fields.
- 'Clear check boxes to exclude days' with an arrow pointing to the Possible weekdays checkboxes.

Wenn Sie **Ort für Ausnahme suchen** auswählen:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.  
**Die Felder Frühestes Startdatum, Früheste Startzeit, Spätestes Startdatum und Späteste Startzeit werden automatisch ausgefüllt und das Kontrollkästchen Nächster Tag wird ggf.**

### **automatisch aktiviert.**

2. Geben Sie die **Dauer** dieser Ausnahme in Stunden und Minuten ein.
3. Deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen für **Mögliche Wochentage**, die Sie aus dieser Ausnahme ausschließen möchten.  
**Standardmäßig sind alle Kontrollkästchen aktiviert.**
4. Geben Sie im Feld **Memo** ggf. zusätzliche Informationen zu dieser Ausnahme ein, über die Ihr Supervisor Ihrer Meinung nach verfügen sollte.
5. Klicken Sie auf **OK**.

### Tipp

Wenn Sie auf **Schließen** oder auf das "x" in der oberen rechten Ecke des Dialogfelds **Ort für Ausnahme angeben** oder **Ort für Ausnahme suchen** klicken, werden die von Ihnen eingegebenen Werte oder die von Ihnen getroffene Auswahl nicht gespeichert.

## Ausnahmen mit Kompensation einfügen

Verwenden Sie Kompensationsausnahmen, um versäumte Zeit in Ihren Schichten auszugleichen. Zum Beispiel, wenn Sie zu spät waren oder einen Termin hatten. Kompensationsausnahmen werden als unbezahlte Teilzeitausnahmen eingefügt.

Sie können folgende Kompensationsintervalle hinzufügen:

- Für das aktuelle Datum, an das Ende einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.
- Für ein zukünftiges Datum, an den Beginn einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.

Um die Dauer einer Mahlzeit zu verringern, bearbeiten Sie die Start-/Endzeit, indem Sie Startzeit nach hinten bzw. die Endzeit nach vor verlegen. Sie können die Dauer der Mahlzeit verringern, die Mahlzeit jedoch nicht aus dem ihr zugewiesenen Zeitfenster heraus verschieben.

### Tipp

Möglicherweise sind Sie nicht dazu berechtigt, Kompensationsausnahmen zu Ihrer Schicht hinzuzufügen. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden können, fragen Sie Ihren Supervisor, ob Kompensation in Ihrem Contact Center zulässig ist.

# Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan

**Calendar View:**

Date	Time Range	Start	End	Type	Activity
Apr 24, 2018	12:00 AM – + 12:00 AM	00:00		Day off	Day Off
Apr 25, 2018	04:00 AM – 09:30 AM	05:15		Shift	Shift1_1 (Activity1)
	AM – 06:00 AM	02:00		Work	Activity1
	AM – 06:30 AM	00:30		Meal	Meal1

**Dialog: Add Exception With Payback**

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1\_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Next day

Memo:

Enter payback

Buttons: Close, Help

**Dialog: Add Exception With Payback (Expanded)**

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1\_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Next day

Memo:

Enter payback

**Payback Options**

Marked time: - Select Marked Time -

Use different shift for payback

Buttons: + Add work at the start, Edit meals, + Add work at the end

Remainder: 05:30

Buttons: Close, Help, OK

Click "Actions" menu.  
Select "Add exception with payback".

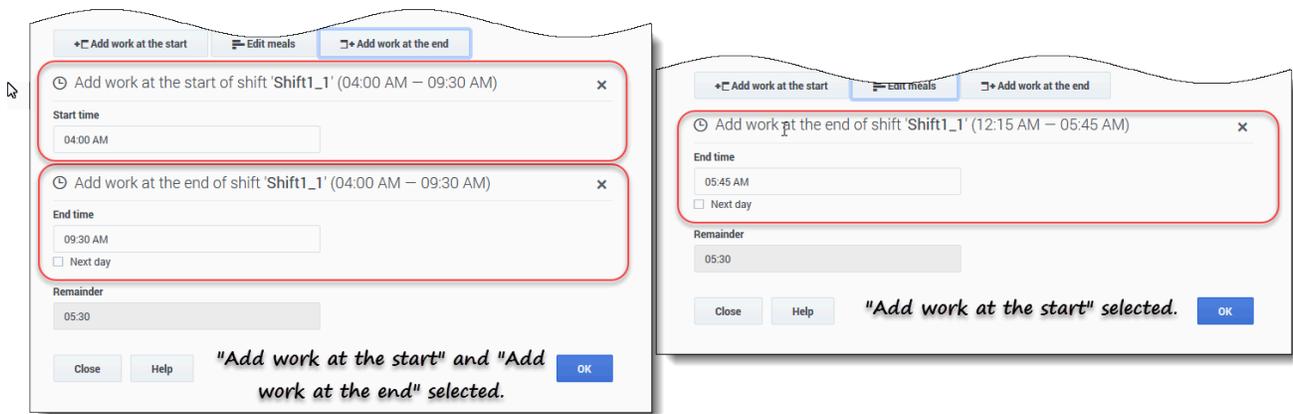
Select exception from drop-down list.

Select "Enter payback".

Dialog expands to show "Payback Options".

So fügen Sie Ausnahmen mit Kompensation in Ihren Dienstplan ein:

1. Klicken Sie in der Zeile mit der Schicht, zu der die Ausnahme hinzugefügt werden soll, auf **Aktionen** .
2. Wählen Sie **Ausnahme mit Kompensation hinzufügen**.  
**Das Dialogfeld Kompensation mit Ausnahme hinzufügen wird geöffnet.**
3. Wählen Sie die Schicht aus, die für diese Ausnahme verwendet werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.  
**Der zulässige Datumsbereich wird unterhalb des Ausnahmefelds angezeigt.**
5. (Optional) Geben Sie in das Feld **Memo** Informationen im Zusammenhang mit der Kompensation ein, die für Ihren Supervisor nützlich sein könnten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kompensation eingeben**.  
**Das Dialogfeld wird erweitert und zeigt die Kompensationsoptionen an.**
7. Klicken Sie auf das Feld **Kompensationsdatum** und wählen Sie das Datum für das Kompensationsintervall aus, das Sie einfügen.  
**Das Dialogfeld wird erweitert und zeigt den Dienstplan für dieses Datum an.**
8. Wählen Sie die **Markierte Zeit** aus, die zur Kompensation verwendet wird.
9. Wählen Sie die Schicht aus, die zur Kompensation verwendet wird.
10. Klicken Sie auf eine oder mehrere der Schaltflächen, die unterhalb der Dienstplanleiste angezeigt werden.  
**Wenn Sie zum Beispiel eine oder mehrere Schaltflächen auswählen, wird das Dialogfeld wie in der nachfolgenden **Abbildung** erweitert.**
11. Führen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern **Startzeit** und/oder **Endzeit** durch und klicken Sie auf **OK**.



**Abbildung:** Einfügen mehrerer Kompensationsintervalle

## Überprüfung und Fehlermeldungen

In WFM werden Fehlermeldungen angezeigt, wenn Sie einen falschen Wert eingegeben oder in einem Menü eine ungültige Auswahl vorgenommen haben. In diesem Fall können Sie die Korrektur vornehmen, bevor Sie die Ausnahme eingeben.

Überprüfungsmeldungen werden angezeigt, wenn Sie etwas eingegeben oder ausgewählt haben, was nicht bestätigt werden kann. In einigen Fällen kann in Überprüfungsmeldungen auf **Fortfahren** geklickt werden, die Ausnahme wird jedoch mit dem Status **Anstehend** eingefügt.