



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

Erstellen und Löschen von Aktivitäts-Sets

# Erstellen und Löschen von Aktivitäts-Sets

Mit *Aktivitäts-Sets* können Sie Aktivitäten für die Mehrfach-Skill-Dienstplanerstellung zu Gruppen kombinieren. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Aktivitäts-Sets**, um Aktivitäts-Sets für eine ausgewählte Seite zu konfigurieren.

## Tipp

Um Aktivitäts-Sets konfigurieren zu können, müssen Aktivitäten erstellt sein.

Beachten Sie bei der Verwendung von Aktivitäts-Sets Folgendes:

- Aktivitäts-Sets werden für jeden Standort separat konfiguriert. Sie können keine Aktivitäts-Sets für Geschäftsbereiche festlegen.
- Eine Aktivität in einem Aktivitäts-Set kann nur mit anderen Aktivitäten des gleichen Sets in einen Mehrfach-Skill-Dienstplan aufgenommen werden.
- Eine Aktivität kann nicht mehr als einem Aktivitäts-Set angehören.
- Eine Aktivität, die zu einem Aktivitäts-Set gehört, kann nur mithilfe des Aktivitäts-Sets geplant werden.
- Um eine Aktivität so zu konfigurieren, dass sie niemals in einem Mehrfach-Skill-Dienstplan angewendet wird, erstellen Sie ein Aktivitäts-Set mit nur dieser Aktivität.
- Die Aktivitäts-Set-Einschränkung ist nicht mit der Einschränkung "Maximal verfügbare Plätze" kompatibel. Bei Konflikten gibt der Dienstplaner der Aktivitäts-Set-Einschränkung Vorrang.

Agenten, die einem Aktivitäts-Set zugewiesen sind, führen die ausgewählten Aktivitäten auf Mehrfach-Skill-Basis durch. Diese Agenten können für den Mindestzeitraum, der für das Aktivitäts-Set festgelegt wurde, keiner anderen Aktivität zugewiesen werden.

## Wichtig

Falls einige Agenten nicht der Arbeit an einem Aktivitäts-Set zugewiesen werden können, empfiehlt Genesys, eine Aktivität zur Verfügung zu stellen, die nicht Teil eines Aktivitäts-Sets ist und während der verfügbaren Stunden des Aktivitäts-Sets ausgeführt werden kann. Wenn das Aktivitäts-Set überbesetzt ist, bevor alle Agenten eingeplant sind, versucht der Dienstplaner, eine Aktivitäts-Set-Arbeit für sie zu erstellen. Wenn jedoch der Zeitraum ohne Zuweisungen für einen Agenten kürzer ist als der minimale Aktivitäts-Set-Zeitraum, muss der Dienstplaner dem Agenten einen längeren Zeitraum ohne jegliche Aktivitäten zuweisen (erzwungene Pause), da für ihn keine Aktivität zur Verfügung steht.

### Erstellen von Aktivitäts-Sets

So erstellen Sie ein Aktivitäts-Set:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, für den Sie das Aktivitäts-Set erstellen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Aktivitäten** auf **Aktivitäts-Sets**.
3. Klicken Sie in diesem Bereich auf **Neues Aktivitäts-Set** .  
Der Bereich **Eigenschaften des Aktivitäts-Sets** wird geöffnet.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen wie beschrieben:
  - **Name**—Geben Sie einen Namen für das Aktivitäts-Set ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
  - **Kurzname**—Geben Sie einen Kurznamen mit drei Buchstaben für das Aktivitäts-Set ein.
  - **Mindestdauer**—Geben Sie einen Wert für den kürzesten Zeitraum ein, den ein Agent an den Aktivitäten in diesem Aktivitäts-Set arbeiten kann.
  - **Strikt**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn während des Zeitraums für das Aktivitäts-Set keine Mahlzeiten, Teilzeitausnahmen oder Teilzeitabwesenheiten eingeplant werden sollen. (Pausen können während des Aktivitäts-Sets geplant werden.) Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn das Aktivitäts-Set durch Pausen, Mahlzeiten, Teilzeitausnahmen und Teilzeitabwesenheiten unterbrochen werden darf. (Die einzige Einschränkung ist die Mindestdauer.)
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Aktivitäts-Sets fort, indem Sie Aktivitäten hinzufügen. Siehe [Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets](#).

### Löschen von Aktivitäts-Sets

So löschen Sie ein Aktivitäts-Set:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäts-Sets** das zu löschende Set aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .