



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

Agentenaktivitäten

Inhaltsverzeichnis

- **1 Agentenaktivitäten**
 - 1.1 Bereich "Aktivitäten"
 - 1.2 Hinzufügen einer Aktivität
 - 1.3 Löschen einer Aktivität

Agentenaktivitäten

Um die Aktivitäten des ausgewählten Agenten anzuzeigen, wählen Sie oben im Bereich den Eintrag **Aktivitäten** aus.

Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in diesem Bereich, um folgende Aufgaben auszuführen:

 Aktivität hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um für den ausgewählten Agenten eine Aktivität hinzuzufügen .
 Aktivität löschen	Klicken Sie auf diese Option, um für den ausgewählten Agenten eine Aktivität zu löschen .
 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um alle Änderungen zu speichern.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften anzuzeigen.

Bereich "Aktivitäten"

Dieser Bereich enthält eine Liste der Aktivitäten, die einem Agenten zugewiesen wurden, sowie ausführliche Informationen zu den Aktivitäten. Diese Informationen sind in zwei Abschnitte (**Aktivitäten** und **Agentenskills**) unterteilt und enthalten die folgenden Spalten:

Abschnitt "Aktivitäten"

Name	Der Name der Aktivität, die dem Agenten zugewiesen wurde (Spalte sortierbar).
Standort	Der Name des Standorts, an dem der Agent konfiguriert wurde. Wenn ein Agent an einen anderen Standort verschoben wurde, ist dieser Standort nicht mit dem Standort identisch, in dem der Agent zurzeit angezeigt wird.
Status	Der Status des Agenten, der festlegt, an welchen Aktivitäten der Agent arbeiten kann. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Primär—Der Agent ist entsprechend seinen primären Skills berechtigt, an einer Aktivität zu arbeiten. • Sekundär—Der Agent ist entsprechend seinen sekundären Skills berechtigt, an einer Aktivität zu arbeiten. • Deaktiviert—Gibt explizit an, dass der Agent

	<p>nicht an dieser Aktivität arbeiten kann, auch wenn seine Skills übereinstimmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatisch—Hebt alle vorherigen explizit vorgenommenen Zuweisungen auf und ermittelt die Berechtigung für die Aktivität anhand der Skills des Agenten neu.
Gültigkeitsdatum	<p>Das Startdatum, ab dem der Agent berechtigt ist, an der Aktivität zu arbeiten und den angegebenen Status aufweist. Die explizite Zuweisung eines Agenten zu einer Aktivität erfolgt ohne Angabe eines Enddatums. Die Zuweisung muss durch eine andere Zuweisung ersetzt werden. Für diese Zuweisung gilt eine Unterteilung in Tagen, wobei Schichttage und nicht Kalendertage verwendet werden.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Sie können keine Uhrzeit angeben, zu der das Gültigkeitsdatum für eine Aktivität beginnen soll.</p> </div>
Qualifiziert	<p>Zeigt die Agenten an, die entsprechend ihrer Skill-Sets dazu berechtigt sind, an der zugewiesenen Aktivität zu arbeiten. Mögliche Werte sind Primär, Sekundär und k. A. (wenn der Skill für diesen Agenten deaktiviert ist oder fehlt). Dieser Wert wird durch den Wert in der Spalte Status überschrieben.</p>

Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Verfügbare Aktivitäten anzeigen** , um einen weiteren Bereich zu öffnen, in dem Sie ein Gültigkeitsdatum für die Aktivität hinzufügen, den Status festlegen und die zuzuweisende **Aktivität** aus einer Liste verfügbarer Aktivitäten auswählen können.

Abschnitt "Agenten-Skills"

Dieser Abschnitt enthält eine in drei Spalten unterteilte Liste der aktuellen Skills des ausgewählten Agenten, wie in der folgenden Tabelle gezeigt. Um den **Status** des Skills in diesem Bereich zu ändern, klicken Sie in die Dropdown-Liste und wählen Sie **Deaktiviert**, **Primär** oder **Sekundär** aus.

Skill	Der Name des Skills des ausgewählten Agenten.
Ebene	Der Skill-Level des ausgewählten Agenten.
Status	Der aktuelle Status des ausgewählten Agenten.

Hinzufügen einer Aktivität

So fügen Sie dem ausgewählten Agenten eine Aktivität hinzu:

1. Doppelklicken Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum**, um das Datum zu ändern, oder übernehmen Sie das aktuelle Datum (Standard).
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Status** die Option **Primär**, **Sekundär**, **Automatisch** oder **Deaktiviert** aus.
3. Klicken Sie in der Liste **Aktivitäten für die Zuweisung zu Agenten** auf eine Aktivität, die Sie zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf **Aktivität zuweisen** . Die Aktivität wird im Bereich **Aktivitäten** angezeigt.
5. Klicken Sie auf **X**, um den Zuweisungsbereich zu schließen.

Löschen einer Aktivität

So löschen Sie eine Aktivität:

1. Wählen Sie eine Aktivität aus.
2. Klicken Sie auf **Aktivität löschen** .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja**' oder zum Abbrechen des Löschvorgangs auf **Nein**.
Wenn Sie **Ja** wählen, können Sie das Löschen der Aktivität nicht rückgängig machen.