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

## Agenten-Eigenschaften

5/3/2025

# Agenten-Eigenschaften

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

Diese Ansicht enthält die folgenden Informationen zu Agenten:

| | |
|---|---|
| **Vorname:** | Der Vorname des Agenten. |
| **Nachname:** | Der Nachname des Agenten. |
| **Mitarbeiter-ID:** | Die Mitarbeiter-Identifikationsnummer des Agenten. |
| **Standort** | Der Standort des Agenten. |
| **Team** | Das Team des Agenten. |
| **E-Mail:** | Die E-Mail-Adresse, die für Benachrichtigung des Agenten über Dienstplanänderungen, Änderungen des Status von Dienstplan-Tauschvorschlägen und Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen verwendet wird. |
| **Einstellungsdatum:** | Das Einstellungsdatum, das beim Importieren neuer Agenten aus Genesys Administrator als Importdatum festgelegt wurde. Sie können dieses Datum in das tatsächliche Einstellungsdatum ändern.  Der Dienstplaner berücksichtigt keine Agenten, deren Einstellungsdatum in der Zukunft liegt. |
| **Vertragsende:** | Das Datum, an dem der Vertrag des Agenten endet. Um das Vertragsende für einen Agenten festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie das gewünschte Ende für das Vertragsende ein.<br><br>Die Eigenschaften eines Agenten bleiben auch nach dem Löschen des Agenten aus Genesys Administrator in der Workforce Management-Datenbank gespeichert. Sie können jedoch bereits gelöschte Agenten aus der Ansicht in Workforce Manager ausblenden, indem Sie die Einstellung `CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS` ändern. Klicken Sie auf **Info > Einstellung** (in der Nähe der Schaltfläche **Abmelden**), um das Dialogfeld zu öffnen. |
| **Stundenlohn:** | Optional:  Dieser Parameter gibt den Stundenlohn des Agenten an und wird für die Kostenplanung verwendet. Sie können diese Option so konfigurieren, dass sie nur für Benutzer mit entsprechenden Sicherheitsberechtigungen im Modul **Rollen** in Workforce Management Web angezeigt wird. |
| **Rang:** | Optional: Diese Einstellung kann bei der Einsatzplanung als Kriterium für die Zuordnung von Agentenwünschen verwendet werden. Der Wert für |

| | |
|---|---|
| | den Rang kann bis zu fünf Stellen enthalten. Wenn Sie keine Rangordnung verwenden, setzen Sie den Parameter auf `0` (entspricht dem niedrigsten Rangwert). Die Rangeinstellung beeinflusst nur die Workforce Manager-Umgebung und ist nicht mit dem Rang der Agenten verknüpft, der in Configuration Manager konfiguriert wird. |
| **Kommentare:** | Beliebige Kommentare, die sich auf den Agenten beziehen. |
| **Jetzt speichern** | Um Änderungen zu speichern, klicken Sie oben in dem Bereich auf dieses Symbol. |
| **Hilfe** | Um ein Hilfethema zum Bereich **Eigenschaften** anzuzeigen, klicken Sie oben in dem Bereich auf dieses Symbol. |

## Verschieben von Agenten in andere Teams oder an andere Standorte

So verschieben Sie einen Agenten in ein anderes Team oder an einen anderen Standort:

1. Wählen Sie im Bereich **Agenten-Eigenschaften** den Eintrag **Agent verschieben** aus.
2. Führen Sie im Bereich **Agent <*Agentenname*> in das folgende Team verschieben** eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie in der Liste der Teams/Standorte das Team oder den Standort aus.
   - Geben Sie den Team- oder Standortnamen im Feld **Suche** ein, um ihn schnell zu finden, und wählen Sie ihn dann aus.
3. Klicken Sie auf **Anwenden** .