

# **GENESYS**<sup>®</sup>

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

Konfigurieren von Abwesenheitsregeln

5/12/2025

# Inhaltsverzeichnis

- 1 Konfigurieren von Abwesenheitsregeln
  - 1.1 Erstellen von Abwesenheitsregeln
  - 1.2 Abwesenheitsregeln Eigenschaften
  - 1.3 Bearbeiten von Abwesenheitsregeln
  - 1.4 Löschen von Abwesenheitsregeln
  - 1.5 Kopieren von Abwesenheitsregeln an Standorte

# Konfigurieren von Abwesenheitsregeln

Im Bereich "Abwesenheitsregeln" können Sie u. a. über die Bereiche Eigenschaften, Regeln für Anträge und Zuweisungen Abwesenheitsregeln erstellen, bearbeiten, löschen und kopieren sowie Regeln für Anträge konfigurieren und Abwesenheitsregeln zuweisen.

## Erstellen von Abwesenheitsregeln

#### Link to video

Sehen Sie sich zum Erstellen einer Abwesenheitsregel das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

- 1. Klicken Sie im Bereich Abwesenheitsregeln auf den Eintrag Neu Der Bereich "Eigenschaften" wird geöffnet.
- 2. Konfigurieren Sie die Abwesenheitsregeln Eigenschaften nach Bedarf.
- 3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**

#### Nächste Schritte:

- Konfigurieren Sie Regeln f
  ür Abwesenheitsantr
  äge. Siehe Regeln f
  ür Antr
  äge und Teil 2 dieser Videoreihe.
- Weisen Sie dieser Regel Agenten und Abwesenheitstypen zu. Siehe Zuweisen von Abwesenheitsregeln und Teil 3 dieser Videoreihe.

# Abwesenheitsregeln – Eigenschaften

Sie können die folgenden Eigenschaften für Abwesenheitsregeln konfigurieren:

- **Name**—Übernehmen Sie den Standardnamen oder geben Sie einen anderen Namen ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- Typ—Wählen Sie einen von zwei Typen aus:
  - Angesammelt—Eine bestimmte Anzahl von Abwesenheitsstunden, die in jedem Arbeitszeitraum angesammelt wurden.
  - **Gewährt**—Die Abwesenheit wird als fester Wert für das Jahr erteilt. Beispielsweise wird bezahlte Abwesenheit in der Regel angesammelt, wohingegen Urlaub gewährt wird.

#### Tipp

Das Feld "Typ" ist nur während der Erstellung einer Abwesenheitsregel verfügbar. Anschließend ist das Feld schreibgeschützt.

- Sammeleinstellungen ignorieren (führt zu unbegrenzten Ausgleichen, wenn diese Regel verwendet wird) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Folgendes zu deaktivieren:
  - Alle anderen Steuerelemente im Bereich Eigenschaften
  - "Geschätzte pro Tag bezahlte Stunden" und "Geschätzte pro Woche bezahlte Stunden" im Bereich Regeln für Anträge.
     Standardeinstellung

deaktiviert

#### Tipp

Verwenden Sie die Standardeinstellung für besondere Umstände, z. B. Krankheitstage, die Abwesenheitseinschränkungen unterliegen, aber nicht auf den Freizeitausgleich eines Agenten angerechnet werden.

- Anzahl der Verdienststunden—Geben Sie die Anzahl der Stunden, die in jedem Zeitraum angesammelt werden können, im Format hh:mm ein.
- Für alle—Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wie oft die angegebenen Stunden angesammelt werden, und wählen Sie anschließend aus der Dropdown-Liste eine Einheit für die Zahl (Stunden, Tage, Wochen, Monate oder Jahre) aus.

#### Wichtig

Gewährte Überstunden müssen als x Stunden pro 1 Jahr eingegeben werden. Sie können keinen anderen Zeitraum auswählen. Die Synchronisierung kann sich auf die angesammelten Überstunden eines Agenten auswirken. Wenn Agenten mit Abwesenheitsregeln für mindestens einen Abwesenheitstyp während der Synchronisierung an einen anderen Standort transferiert werden, bleiben die Abwesenheitsregeln den Agenten zugeordnet, sind jedoch nicht mehr aktiv. Sie müssen den Agenten manuell Abwesenheitsregeln zuweisen, die für den neuen Standort konfiguriert sind.

- Abwesenheitssaldo auf folgenden Wert beschränken—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Gesamtzahl von Abwesenheitsstunden zu begrenzen, die ein Agent ansammeln kann.
- Stunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können—Die Anzahl der Abwesenheitsstunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können. Bei der Übertragung werden Bonusstunden und angesammelte Abwesenheitsstunden kombiniert, und die erlaubte Stundenanzahl wird in das nächste Jahr übertragen. Stunden, die über der erlaubten Anzahl von Übertragsstunden liegen, werden gelöscht. Die Standardanzahl übertragener Stunden ist 0.

### Wichtig

Der aktuelle anrechenbare Zeitraum wird entweder durch das jüngste Übertragsdatum bestimmt oder, falls kein Übertragsdatum besteht, durch das Einstellungsdatum des Agenten. Wenn ein Agent mehrere Jahre ohne Übertragsberechnung gearbeitet hat, wird ein Freizeitausgleich berechnet, bei dem jedes Arbeitsjahr des Agenten berücksichtigt wird. Um Bonusstunden für das aktuelle Jahr anzuwenden, muss für den Agenten ein Abwesenheitsübertrag am jüngsten Übertragsdatum berechnet worden sein. Falls Sie bereits Bonusstunden angewendet haben, aber das Übertragsdatum nicht aktuell ist, können Sie eine Übertragsberechnung zu dem Zeitpunkt ausführen, an dem die Bonusstunden in Übertragsstunden umgewandelt werden. Stellen Sie bei dieser Aktualisierung sicher, dass die Anzahl der erlaubten übertragenen Stunden genügend groß für alle zusätzlichen Stunden ist.

- **Stunden, die jedes Jahr im Voraus genommen werden können**—Geben Sie die Anzahl der Abwesenheitsstunden ein, die ein Agent jedes Jahr im Voraus nehmen kann. Diese Stunden werden durch die angesammelten Urlaubsstunden ausgeglichen. Diese Einstellung ist für Regeln für gewährte Überstunden deaktiviert.
- Regel auf das Einstellungsdatum anwenden (wenn nicht aktiviert, gilt die Regel nach dem unten angegebenen Zeitraum ab dem Einstellungsdatum)Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um festzulegen, dass der Agent ab dem Einstellungsdatum Abwesenheit ansammelt. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird Abwesenheit ab dem Datum gesammelt, an dem Abwesenheit beantragt werden kann (wie im Feld Abwesenheit kann nach Ablauf dieses Zeitraums beantragt werden (nach Einstellungsdatum) festgelegt).
- Abwesenheit kann nach Ablauf dieses Zeitraums beantragt werden (nach Einstellungsdatum)—Geben Sie die Anzahl der Wochen oder Monate ein, die ein Agent nach dem Einstellungsdatum arbeiten muss, bevor er eine Abwesenheit beantragen kann.
- **Stichtag**—Geben Sie ein Datum ein, das das Ende eines Zeitraums kennzeichnet, an dem Übertragstage fällig werden und ein neuer Zeitraum für das Ansammeln von Abwesenheit beginnt. Das kann ein beliebiger Tag und Monat sein.

#### Wichtig

- Der **Stichtag** wird auf alle Agenten angewendet, die dieser Abwesenheitsregel zugewiesen sind. Das letzte Übertragsdatum wird für alle Agenten mit dem Datum aktualisiert, das Sie im Feld **Stichtag** ausgewählt haben.
- Arbeitsfreie Tage können nur beantragt oder gewährt werden, wenn sie nach dem letzten Stichtag liegen.
- Übertragsberechnungen können nicht umgekehrt werden.
- Übertragsberechnungen beziehen sich auf das letzte Übertragsdatum oder auf das Einstellungsdatum des Agenten, je nachdem, welches aktueller ist.

# Bearbeiten von Abwesenheitsregeln

So bearbeiten Sie eine Abwesenheitsregel:

- 1. Wählen Sie im Bereich Abwesenheitsregeln die zu bearbeitende Regel aus.
- 2. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen an den Einstellungen in den Bereichen **Eigenschaften** und **Regeln für Anträge** vor.
- 3. Klicken Sie auf "Jetzt speichern"

#### Wichtig

Durch das Bearbeiten einer Abwesenheitsregel wird auch die Art und Weise geändert, wie die angesammelten Stunden von WFM berechnet werden. Änderungen wirken sich auf den Freizeitausgleich aller mit der Regel verknüpften Agenten, aber nicht auf die Verlaufsdatensätze des Freizeitausgleichs des Agenten aus, der während des Übertragsprozesses berechnet wird.

# Löschen von Abwesenheitsregeln

So löschen Sie eine Abwesenheitsregel:

- 1. Wählen Sie im Bereich Abwesenheitsregeln die zu löschende Regel aus.
- 2. Klicken Sie auf Löschen
- 3. Wenn das **Bestätigungsdialogfeld** angezeigt wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

## Kopieren von Abwesenheitsregeln an Standorte

So kopieren Sie eine Abwesenheitsregel:

- 1. Wählen Sie im Bereich Abwesenheitsregeln die zu kopierende Regel aus.
- 2. Klicken Sie auf **Kopieren**
- 3. Geben Sie im Bereich Abwesenheitsregel kopieren einen neuen Namen für die Regel ein.
- 4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren**, wenn Sie die Regel an einen anderen als den ausgewählten Standort kopieren möchten. Lassen Sie es andernfalls aktiviert.

- 5. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, wählen Sie den Standort aus, an den Sie diese Regel kopieren möchten.
- 6. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** 🔲 .