



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

Ausnahmetypen

Inhaltsverzeichnis

- **1 Ausnahmetypen**
 - 1.1 Erstellen von Teilzeitausnahmen
 - 1.2 Verwenden von Abwesenheitstypen anstelle von Ausnahmetypen
 - 1.3 Ausnahmetypen zugeordnete Tauschregeln
 - 1.4 Erstellen von Ausnahmetypen
 - 1.5 Bearbeiten von Ausnahmetypen
 - 1.6 Löschen von Ausnahmetypen
 - 1.7 Kopieren von Ausnahmetypen

Ausnahmetypen

Ausnahmetypen definieren Zeiträume, in denen Agenten mit Aktivitäten beschäftigt sind, die nicht ihrer eigentlichen Arbeit zuzurechnen sind, wie z. B. Schulungen oder Besprechungen. Jeder Standort konfiguriert auf der Basis der Geschäftsanforderungen eigene Ausnahmetypen.

Erstellen von Teilzeitausnahmen

Der Dienstplaner bewertet Teilzeitausnahmen, um festzustellen, ob sie **Gültig** oder **Ungültig** sind. Gültige Teilzeitausnahmen stimmen mit den unter **Eigenschaften der Ausnahmetypen** genannten Kriterien (unten) überein.

Voraussetzungen für Teilzeitausnahmen:

- Dürfen nicht zu einem Konflikt mit Ganztagsausnahmen oder gewährten Wünschen führen.
- Stimmen vollständig mit dem im Modul **Vertrag** festgelegten Verfügbarkeitsmuster des Agenten und (falls zutreffend) mit den gewährten Stunden für Verfügbarkeitswünsche überein.
- Stimmen vollständig mit den Betriebsstunden für Aktivitäten überein, die der Agent ausführen kann.
- Stimmen vollständig mit wenigstens einer kompatiblen Schicht-Start- und -Endzeit überein sowie mit den Einstellungen für Mahlzeiten in dieser Schicht.
- Überschneiden sich nicht mit der Start- oder Endzeit einer anderen Teilzeitausnahme.

Ausnahmen mit Kompensation

WFM unterstützt Ausnahmen mit Kompensation, um Agenten zu ermöglichen, versäumte Arbeitszeit aufgrund von Verspätung oder persönlichen Terminen einzuarbeiten. Wenn Agenten in Ihrem Contact Center die entsprechende Berechtigung zur Verwendung dieser Funktion haben, können sie (und Sie) Kompensationsausnahmen in einen bestehenden Dienstplan einfügen.

Sie können diese Ausnahmetypen einfügen, wenn Sie Dienstpläne einzelner Agenten ändern. Siehe [Ausnahme mit Kompensationsassistent einfügen](#) in der Ansicht **Dienstplan** > **Intraday**. Agenten können Kompensationsausnahmen in der Ansicht **Mein Dienstplan** oder **Meine Dienstplandetails** einfügen. Siehe [Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan](#) in der *Agenten-Hilfe für Workforce Management*.

Verwenden von Abwesenheitstypen anstelle von Ausnahmetypen

Die Standardausnahmetypen, die WFM bei Auswahl von **Standardmäßige Statusgruppen für Dienstpläne und Ausnahmetypen erstellen** beim Importieren eines Standorts erstellt, beinhalten verschiedene Abwesenheitstypen. Diese Ausnahmetypen sowie die Einstellung **Ausnahme wird als Abwesenheit verwendet** sind lediglich aus Gründen der Abwärtskompatibilität vorgesehen.

Die Standardausnahmetypen umfassen beispielsweise **Abwesenheit, Urlaub, Krankheitstag** und **Arbeitsfreier Tag**. Diese Abwesenheits-Ausnahmetypen sind vergleichsweise unflexibel und können mit keinen Regeln für die Ansammlung von Überstunden verknüpft werden. Aus diesem Grund sollten vorzugsweise Abwesenheitstypen verwendet werden, um die verschiedenen Arten von freien Zeiträumen zu konfigurieren.

Genesys empfiehlt, alle Abwesenheitstypen mit dem Modul **Abwesenheitstypen** und nicht als Ausnahmetypen zu konfigurieren.

Tipp

Supervisoren können Abwesenheiten auch im Modul **Kalender** von WFM Web als Wünsche eingeben.

Ausnahmetypen zugeordnete Tauschregeln

Sie können ändern, welche Tauschregel einem bestimmten **Ausnahmetyp** zugeordnet ist, Sie können **Tauschregeln** jedoch nicht bearbeiten oder löschen.

Erstellen von Ausnahmetypen

[Link to video](#)

Sehen Sie sich zum Erstellen von Ausnahmetypen das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im Modul **Richtlinien** die Option **Ausnahmetypen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den bzw. die Standort(e) oder den Geschäftsbereich aus, denen bzw. dem das neue Objekt zugeordnet werden soll.

Tipp

Sie können mehrere Standorte auswählen (einfach durch mehrfaches Klicken), jedoch nur einen

Geschäftsbereich.

3. Klicken Sie auf **Neu** .
4. Konfigurieren Sie das neue Objekt jeweils auf der Registerkarte **Eigenschaften** und **Zugeordnete Standorte**.
5. Klicken Sie nach Abschluss der Konfiguration auf **Speichern** .

Bearbeiten von Ausnahmetypen

So bearbeiten Sie Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus.
2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor. Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** der Ausnahmetypen.
3. Klicken Sie auf **Speichern** .

Löschen von Ausnahmetypen

So löschen Sie Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .

Kopieren von Ausnahmetypen

So kopieren Sie vorhandene Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus, den Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
3. Wenn der Bereich **Ausnahmetyp kopieren** geöffnet wird, geben Sie einen Namen für den

Ausnahmetyp ein.

4. Klicken Sie in der unteren Hälfte des Bereichs auf die Liste **Unternehmen** und wählen Sie den Geschäftsbereich aus, dem Sie diesen Ausnahmetyp zuordnen möchten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**  .

Alternativ können Sie auf Schließen  klicken, um diesen Bereich zu schließen und die Aktion abzubrechen. Wenn Sie dies tun, wird der Ausnahmetyp nicht kopiert.