



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

[Gruppieren mehrerer Aktivitäten](#)

# Gruppieren mehrerer Aktivitäten

Das Gruppieren mehrerer Aktivitäten aus demselben Geschäftsbereich ermöglicht die Sammlung von Daten zur Leistungsüberwachung und -berichterstattung des Contact Center.

Sie können Aktivitätsgruppen **erstellen**, ihnen mit einem **Filter** Aktivitäten **zuweisen** und Aktivitätsgruppen **kopieren** und **löschen**.

## Erstellen neuer Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Geschäftsbereich aus, für den Sie die **Aktivitätsgruppe** erstellen möchten.
2. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Option **Neue Aktivitätsgruppe** .  
Der Bereich **Eigenschaften der Aktivitätsgruppe** wird geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Gruppe ein.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .  
Die neue Aktivitätsgruppe wird im Bereich **Aktivitäten** angezeigt.

## Zuweisen von Aktivitäten zu Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Gruppe aus, der Sie Aktivitäten zuweisen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Aktivitätsgruppe** auf **Aktivitäten**.
3. Wenn der Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** geöffnet wird, klicken Sie auf **Normale Aktivitäten zuweisen** .  
Der Bereich **Aktivitäten** wird geöffnet.
4. Wählen Sie die Aktivitäten, die Sie dieser **Aktivitätsgruppe** zuordnen möchten.  
Zum schnellen Auffinden einer Aktivität geben Sie den Namen der Aktivität in das Feld **Suche** ein.

### Tipp

Es stehen nur Aktivitäten des ausgewählten Geschäftsbereichs zur Verfügung. Die Aktivitäten anderer Geschäftsbereiche werden nicht angezeigt.

5. Nachdem Sie alle Aktivitäten ausgewählt haben, klicken Sie auf **Anwenden**  .
6. Klicken Sie im Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** auf **Jetzt speichern**  .

Beim Zuweisen von Aktivitäten zu einer Aktivitätsgruppe können Sie einen Filter verwenden, um nur jene Standort- und Multi-Site-Aktivitäten auszuwählen, auf die diese Gruppen und Aktivitäten angewendet werden sollen.

## Verwenden von Filtern beim Zuweisen von Aktivitäten zu Gruppen

1. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Filter**  .  
Der Bereich **Filter** wird geöffnet.
2. Führen Sie in der Liste "Standorte" einen der folgenden Schritte aus:
  - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Standorte aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
  - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und aktivieren Sie **Keine Filterung nach Standorten**. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Standorte in der Liste angewendet.)
3. Führen Sie im Bereich **Multi-Site-Aktivitäten** einen der folgenden Schritte aus:
  - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Multi-Site-Aktivitäten aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
  - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und aktivieren Sie **Keine Filterung nach Aktivitäten**. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Multi-Site-Aktivitäten in der Liste angewendet.)
4. Klicken Sie auf **Anwenden**  .

## Kopieren von Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die zu kopierende Aktivitätsgruppe aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**  .  
Der Bereich **Aktivitätsgruppe kopieren** wird geöffnet.
3. Benennen Sie im Feld **Name** die Aktivitätsgruppe ggf. um. (Der Name muss innerhalb des Geschäftsbereichs eindeutig sein.)
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kopierte Aktivitätsgruppe mit folgendem Geschäftsbereich**

**verknüpfen** den Geschäftsbereich aus, den Sie mit dieser Aktivitätsgruppe verknüpfen möchten.

5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

### Tipp

Wenn Sie eine Aktivitätsgruppe kopieren und demselben Geschäftsbereich hinzufügen, werden alle Aktivitäten, die mit der kopierten Aktivitätsgruppe verknüpft waren, mit der duplizierten Aktivitätsgruppe verknüpft.

## Löschen von Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die zu löschende **Aktivitätsgruppe** aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das Bestätigungsdialofeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.