



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

Einfügen von Ausnahmen

Einfügen von Ausnahmen

WFM verwendet verschiedene Dialogfelder und Menüeinträge für Teilzeit- und Ganztagsausnahmen:

- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ausnahme einfügen**, um eine **Teilzeitausnahme in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.
- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ganztagsausnahme einfügen**, um eine **Ganztagsausnahme in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.

Beispielsweise kann es erforderlich sein, eine ganztägige oder eine einstündige Besprechung zu planen, nachdem der Dienstplan erstellt wurde.

Bearbeiten von Teilzeitausnahmen

So fügen Sie eine Teilzeitausnahme ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
2. Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem die Ausnahme beginnen soll.
3. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Ausnahme**.
Das Dialogfeld Ausnahme einfügen wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der Titelleiste.
Sie können Memos zu den Ausnahmen hinzufügen, die dann in einigen Dienstplanansichten und -berichten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Memos zu Ausnahmen" im *Workforce Management Administrator's Guide*.
4. Klicken Sie im Raster auf eine Ausnahmezeile.
Der Raster zeigt die Teilzeitausnahmetypen, die im Modul Richtlinien von WFM Web für Supervisoren festgelegt wurden.
Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet. Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen Namen und den Kurznamen jeder Ausnahme an.
Häkchen in den übrigen Spalten geben an, ob die Ausnahme bezahlt ist, ob sie in einen arbeitsfreien Tag konvertierbar ist und ob sie als Abwesenheit zählt. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.
In der Spalte Standort werden alle Standorte angezeigt, denen die Einschränkung zugewiesen ist.
5. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Ausnahme an.
 - Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Ausnahme am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
 - Oder wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Ausnahme am selben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Ausnahme einzufügen und das Dialogfeld zu schließen.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Ausnahme erscheint als roter Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool ändern).**

Wichtig

Wenn die Ausnahme aufgrund der Start- und Endzeit außerhalb der Schichtstunden des Agenten liegt, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn alle Aktivitäten eines Agenten in Aktivitäts-Sets geplant sind und Sie eine lange Ausnahme zuweisen, ist die Ausnahme möglicherweise die einzige Dienstplanstatusgruppe, die während der bezahlten Stunden des Agenten verfügbar ist.

Einfügen von Ganztagsausnahmen

So fügen Sie eine Ganztagsausnahme ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Ganztagsausnahme**.
Das Dialogfeld **Ganztagsausnahme einfügen** wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der

Titelleiste.

3. Klicken Sie auf eine Ausnahmezeile

. The list shows the full-day exception types that were configured in the **Policies** module of WFM Web for Supervisors. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet. Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen Namen und den Kurznamen jeder Ausnahme an.

Häkchen in den übrigen Spalten geben an, ob die Ausnahme bezahlt ist, ob sie in einen arbeitsfreien Tag konvertierbar ist und ob sie als Abwesenheit zählt. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

In der Spalte **Standort** werden alle Standorte angezeigt, denen die Einschränkung zugewiesen ist.

4. Im Bereich **Start-/Endzeit** angeben können Sie ggf. die **Startzeit** und **Endzeit** der Ausnahme anpassen.

- Wenn die Ausnahme am selben Tag wie die Schicht des Agenten beginnt, jedoch am darauffolgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.
- Wenn Sie eine bezahlte Ausnahme ausgewählt haben, können Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, um eine Dauer einzugeben, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, wird das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden** verfügbar.

Wichtig

Wenn Sie eine Start-/Endzeit eingeben, aber für **Bezahlte Stunden** keinen Wert eingeben, ist **Bezahlte Stunden** gleich der **Endzeit** abzüglich der **Startzeit** (dieser Wert wird als **Gesamtstunden oder -dauer** bezeichnet).

5. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Ausnahme einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Ausnahme wird als roter Balken angezeigt.