

# **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

Assistent für das Einfügen einer Schicht

5/17/2025

## Assistent für das Einfügen einer Schicht

Verwenden Sie den **Assistenten für das Einfügen einer Schicht**, um eine Schicht in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

- 1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Raster Intraday oder Agenten-Erweitert(e) auf die Zeile eines Agenten.
- 2. Klicken Sie auf einen beliebigen Zeittakt, für den keine Schicht eingeplant ist.
- Wählen Sie dann Schicht einfügen aus dem Kontextmenü. Das erste von zwei Fenstern des Assistenten für das Einfügen einer Schicht, Schicht auswählen, wird geöffnet.
- Klicken Sie in der Liste Schicht auswählen auf eine Schichtzeile, um die Schicht auszuwählen. Die Liste zeigt den Namen und die Stunden jeder Schicht an, die in WFM Web konfiguriert wurde. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.
- 5. Passen Sie die Startzeit und Endzeit der Schicht wie erforderlich an.
  - Wählen Sie **Nächster Tag**, wenn die **Endzeit** einen Tag nach der **Startzeit** liegt. Ihre Einstellungen müssen die konfigurierte Zeitbegrenzung des Schichttyps einhalten.
  - Wählen Sie Mahlzeiten und Pausen automatisch einfügen, um Mahlzeiten und Pausen automatisch zusammen mit der Schicht einfügen und optimieren zu lassen. Dies erfolgt auf der Basis der Dienstplanabdeckung und gemäß den Einschränkungen, die für diese Schicht in Web konfiguriert wurden. Ist diese Option deaktiviert, wird die Schicht ohne Mahlzeiten und Pausen eingefügt; diese können manuell eingefügt werden.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktivitäten mit übereinstimmenden Sekundär-Skills anzeigen, um die Aktivitäten anzugeben, die dem Sekundär-Skill dieses Agenten entsprechen.
- 6. Klicken Sie auf Weiter.
- 7. Im Fenster Aktivitäts-Set wählen können Sie Folgendes auswählen:
  - eine oder mehrere arbeitsbezogene Aktivitäten
  - ein Aktivitäts-Set
  - · eine oder mehrere Aktivitäten, die mit einem Aktivitäts-Set verknüpft sind
- 8. Wenn Sie eine Schicht für einen Agenten einfügen, der an mehreren Aktivitäten arbeiten kann, können Sie mehrere Aktivitäten auswählen.

#### Wichtig

Die Schichtstunden, die Sie im vorherigen Fenster ausgewählt haben, müssen mit der Zeitbegrenzung konsistent sein, die für das Aktivitäts-Set konfiguriert wurden. (Klicken Sie auf **Zurück**, wenn Sie die Startoder Endzeit der Schicht ändern müssen.)

9. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählten Arbeitsaktivitäten oder Aktivitäts-Sets einzufügen und den Assistenten zu schließen.

#### Wichtig

Es werden keine Warnungen angezeigt, wenn die Schicht nicht korrekt konfigurierte Schichtobjekte enthält, die nicht eingefügt werden können.

Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Schicht erscheint als dunkelblauer Balken (Sie können die Farbe mit dem Farben-Tool ändern).