



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

Dialogfelder "Abwesenheit einfügen"

Dialogfelder "Abwesenheit einfügen"

WFM verwendet verschiedene Dialogfelder und Menüeinträge für Teilzeit- und Ganztägige Abwesenheits-Dienstplanobjekte:

- Verwenden Sie das Dialogfeld **Abwesenheit einfügen**, um **Teilzeitabwesenheit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.
- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit einfügen**, um **ganztägige Abwesenheit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.

Beispielsweise könnte ein Agent krankgemeldet oder vor Gericht als Zeuge geladen sein, nachdem der Dienstplan erstellt wurde.

Teilzeitabwesenheit einfügen

So fügen Sie eine Teilzeitabwesenheit in den Dienstplan eines Agenten 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 Abwesenheit beginnen soll.
 3. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Abwesenheit**. Das Dialogfeld **Abwesenheit einfügen** wird geöffnet, und der Name des Agenten wird in der Titelleiste angezeigt.
 4. Klicken Sie in der Liste der Abwesenheitstypen auf die Zeile mit dem Abwesenheitstyp, den Sie einfügen möchten.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle anzeigen**, um alle Abwesenheitstypen anzuzeigen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um nur die Abwesenheitstypen anzuzeigen, die auf den ausgewählten Agenten anwendbar sind. Weitere Informationen finden Sie im Anhang "Abwesenheit (Grundlagen)" im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Wichtig

Das Raster zeigt die Abwesenheitstypen, die im Modul **Richtlinien** von WFM Web für Supervisoren festgelegt wurden. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.

Wenn Sie einen Abwesenheitstyp auswählen, der nicht mit einem ausgewählten Agenten verknüpft ist, weist WFM das Abwesenheitsobjekt zu, erzwingt aber nicht die Regeln für den Freizeitausgleich. Wird der Abwesenheitstyp hingegen auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet, so berücksichtigt WFM dieses Abwesenheitsobjekt bei der Berechnung der Einschränkungen.

Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen und den Kurznamen jedes Abwesenheitstyps.

Häkchen in den verbleibenden Spalten geben an, ob das Abwesenheitsobjekt bezahlt ist und ob es auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet wird. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

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

- Optional: Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Abwesenheit an, wenn die Standardwerte nicht korrekt sind.
 - a. Klicken Sie in die Felder **Startzeit** und **Endzeit**, um die Standardwerte für Stunden, Minuten und AM/PM zu ändern.
 - b. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Startzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
 - c. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach seinem Beginn endet.
- Klicken Sie auf **OK**, um das ausgewählte Abwesenheitsobjekt einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die Ansicht wird erneut angezeigt und das neue Abwesenheitsobjekt erscheint als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).

Wichtig

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

Einfügen einer ganztägigen Abwesenheit

So fügen Sie ein Ganztags-Abwesenheitsobjekt in den Dienstplan eines Agenten 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 > Ganztägige Abwesenheit**. Das Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit einfügen** wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der Titelleiste.
3. Klicken Sie in der Liste der Abwesenheitstypen auf die Zeile mit dem Abwesenheitstyp, den Sie einfügen möchten.

Wichtig

Das Raster zeigt die Abwesenheitstypen, die im Richtlinienmodul von WFM Web festgelegt wurden. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.

Wenn Sie einen Abwesenheitstyp auswählen, der nicht mit einem ausgewählten Agenten verknüpft ist, weist WFM die Abwesenheit zu, erzwingt aber nicht die Regeln für den Freizeitausgleich. Wird der Abwesenheitstyp hingegen auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet, so berücksichtigt WFM dieses Abwesenheitsobjekt bei der Berechnung der Einschränkungen.

Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen und den Kurznamen jedes Abwesenheitstyps.

Häkchen in den verbleibenden Spalten geben an, ob das Abwesenheitsobjekt bezahlt ist und ob es auf Abwesenheitseinschränkungen

angerechnet wird. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

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

4. Optional: Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für dieses Abwesenheitsobjekt an, wenn die Standardwerte nicht korrekt sind.
 - a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Start-/Endzeit angeben**, um die Felder **Startzeit** und **Endzeit** zu aktivieren, und klicken Sie dann in jedes Feld, um die Standardwerte für Stunden, Minuten und AM/PM zu ändern.
 - b. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach seinem Beginn endet.
3. Optional: Geben Sie eine nicht standardisierte Länge des Ganztags-Abwesenheitsobjekts an.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben**, um das Feld **Bezahlte Stunden** zu aktivieren. Klicken Sie dann in jedes Feld und geben Sie einen Wert ein oder wählen Sie einen aus, um die genaue Anzahl der Stunden an einem vollen Tag für dieses bestimmte Abwesenheitsobjekt anzugeben.

Wichtig

Das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** wird nur aktiviert, wenn Sie einen bezahlten Abwesenheitstyp aus der Liste **Abwesenheit auswählen** ausgewählt haben.

- Klicken Sie auf **OK**, um das ausgewählte Abwesenheitsobjekt einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Das neue Ganztags-Abwesenheitsobjekt erscheint als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).