



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

Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten

3/14/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten
 - 1.1 Verwenden von Kontextmenüs
 - 1.2 Einfügen von Ganztags-Dienstplanobjekten
 - 1.3 Ändern von Ganztagsausnahmen, arbeitsfreien Tagen und ganztägiger Abwesenheit
 - 1.4 Ändern von Schichten
 - 1.5 Einfügen und Bearbeiten von Schichtobjekten
 - 1.6 Verschieben und Ändern der Größe von Schichtobjekten
 - 1.7 Übergeben oder Durchführung von Rollback für anstehende Änderungen

Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten

Sie können Dienstplanobjekte einfügen und bearbeiten und zu diesem Zweck Folgendes verwenden:

- Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** oder **Intraday** des **Master-Dienstplans**
- Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** oder **Intraday** des **Szenarios**

Beispielsweise könnten Sie die Zuweisung eines Agenten von einer überbesetzten Aktivität in eine unterbesetzte Aktivität ändern oder wegen einer Änderung im Gesamtinteraktionsvolumen bezahlte Stunden gegen einen arbeitsfreien Tag tauschen.

Sie können Dienstplanobjekte mithilfe eines **Kontextmenüs** einfügen und bearbeiten. Sobald Objekte eingefügt sind, können Sie sie mithilfe der Maus **verschieben** oder **ihre Größe ändern**.

Verwenden von Kontextmenüs

So öffnen Sie ein Kontextmenü:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rasterzeile eines Agenten in dem Zeittakt, in dem Sie ein Dienstplanobjekt einfügen oder bearbeiten möchten. (Um mehr Details zu einem bestimmten Zeittakt anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** und/oder **ändern Sie die Spaltenbreite**.)

So schließen Sie ein Kontextmenü, ohne einen seiner Befehle zu wählen:

- Drücken Sie **Esc**.

Einfügen von Ganztags-Dienstplanobjekten

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Zeittakt, der Dienstplanobjekte enthält, um ein Kontextmenü zu öffnen. Welche Menüeinträge zur Verfügung stehen, hängt von den Ganztagsobjekten ab, die bereits im Dienstplantag des Agenten existieren (oder nicht existieren). Die nachstehende Tabelle erläutert alle Menüeinträge.

Arbeitsfreien Tag einfügen	Weist dem Agenten einen arbeitsfreien Tag zu, der als hellgrüner Balken dargestellt wird.
Ganztägige Abwesenheit einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie den Typ "Ganztägige Abwesenheit" auswählen können.

	Sobald die Abwesenheit eingefügt wurde, erscheint sie als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem Farben-Tool ändern).
Ganztagsausnahme einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie den Typ "Ganztagsausnahme" auswählen können. Die eingefügte Ausnahme wird als roter Balken angezeigt.
Schicht einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie einen Schichttyp und eine Start-/Endzeit auswählen können. Sobald die Abwesenheit eingefügt wurde, erscheint sie als dunkelblauer Balken mit dicker schwarzer Umrandung (Sie können die Farbe mit dem Farben-Tool ändern).
Markierte Zeit einfügen	Zeigt das Dialogfeld Markierte Zeit einfügen an.
Änderungen rückgängig machen	Stellt den Zustand dieses Agenten-Dienstplans wieder her, der beim letzten Speichern bestand.
Mehrfach einfügen	Ermöglicht es Ihnen, Dienstplanobjekte für mehrere Agenten oder Teams einzufügen.
Dienstplan kopieren	Dieser Menüeintrag wird in der Ansicht in Agenten-Erweitert(e) angezeigt. Sie können einen Dienstplantag für einen einzelnen Agenten auswählen und diese Option verwenden, um das Startdatum und Enddatum auszuwählen, in das Sie den ausgewählten Dienstplantag kopieren möchten.

Ändern von Ganztagsausnahmen, arbeitsfreien Tagen und ganztägiger Abwesenheit

Sobald eine Ganztagsausnahme, ein arbeitsfreier Tag oder eine ganztägige Abwesenheit eingefügt ist, können Sie den entsprechenden Balken im Raster nicht **löschen, verschieben oder seine Größe ändern**. Sie können ihn jedoch ersetzen, indem Sie ein anderes Ganztagsobjekt einfügen.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine eingefügte Ganztagsausnahme, einen arbeitsfreien Tag oder eine ganztägige Abwesenheit klicken, wird das vorhandene Objekt (**Ausnahme, Arbeitsfreier Tag** oder **Ganztägige Abwesenheit**) nicht im Kontextmenü angezeigt. Stattdessen werden die Optionen **Ausnahme bearbeiten** oder "Ganztägige Abwesenheit bearbeiten" für "Ausnahme" bzw. "Abwesenheit" in dem Popup-Menü angezeigt. Sie können die **Ganztagsausnahme** oder **ganztägige Abwesenheit verschieben oder deren Größe ändern**, wenn für diese Objekte Start- und Endzeiten festgelegt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter "**Dialogfeld "Ausnahme bearbeiten"**" und "**Einfügen und Bearbeiten von Schichtobjekten**".

Ändern von Schichten

Sobald eine Schicht eingefügt ist, können Sie den zugehörigen Balken im Raster nicht **löschen**, aber Sie können den Balken ersetzen, indem Sie ein anderes Ganztagsobjekt einfügen. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine eingefügte Schicht klicken, sehen Sie das **Kontextmenü für Schichtobjekte**.

Um Start- und/oder Endzeit der Schicht zu ändern, nutzen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Verwenden Sie den Befehl **Bearbeiten** des Kontextmenüs.
- **Verschieben Sie den Schichtbalken oder ändern Sie seine Größe**, während Sie die **Strg**-Taste gedrückt halten.

Tipp

Wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht für einen Agenten ändern, der zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehört, wird in diesen Ansichten beim Speichern der Änderung eine Warnmeldung angezeigt.

Einfügen und Bearbeiten von Schichtobjekten

Sobald der Dienstplan eines Agenten eine Schicht enthält (durch einen blauen Balken mit dicker schwarzer Umrandung dargestellt), können Sie Dienstplanobjekte innerhalb dieser Schicht einfügen oder bearbeiten oder die Schicht selbst bearbeiten.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schicht, um das Kontextmenü mit den nachfolgend aufgeführten Optionen zu öffnen.
- Wenn Sie den Mauszeiger über eine Option bewegen, die mit einem Pfeil (>) endet, zeigt ein Untermenü weitere Optionen an.

Einfügen>	Wählen Sie im Untermenü die Option Pause , Mahlzeit , [Teilzeit-] Ausnahme , [Teilzeit-] Abwesenheit , Aktivitäts-Set , Arbeits-Set , Markierte Zeit oder Ausnahme mit Kompensation... Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld bzw. den Assistenten, um Dienstplanobjekte einzufügen.
Bearbeiten>	Wählen Sie aus dem Untermenü das Aktivitäts-Set , die Schicht oder ein anderes Dienstplanobjekt, das Sie bearbeiten möchten. Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld Bearbeiten , um die Start- und/oder Endzeit des Objekts anzupassen.

<p>Aktivitäten festlegen für></p>	<p>Wählen Sie aus dem Untermenü Arbeit, Arbeits-Set oder Aktivitäts-Set. Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld Aktivitäten festlegen, um die Arbeitsaktivitäten des Agenten zu definieren. Aktivitäts-Sets werden im Raster als gelbe Balken angezeigt.</p>
<p>Löschen></p>	<p>Wählen Sie im Untermenü das Aktivitäts-Set oder ein anderes Dienstplanobjekt, das Sie aus dem Dienstplan löschen möchten.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Treffen Sie Ihre Auswahl sehr sorgfältig, da vor dem Löschen des Objekts keine Bestätigung verlangt wird. Wenn eine Schicht nur über ein Aktivitäts-Set verfügt, können Sie dieses Aktivitäts-Set nicht löschen. Der Befehl Löschen ist daher nicht verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken.</p> </div>
<p>Ersetzen</p>	<p>Wenn Sie direkt mit der rechten Maustaste auf ein Objekt im Dienstplan eines Agenten klicken (eine Mahlzeit, eine Pause, eine Teilzeit- oder Ganztagsausnahme, eine ganztägige oder Teilzeitabwesenheit oder eine markierte Zeit), wird der Befehl "Ersetzen" im Dropdown-Menü angezeigt und aktiviert. Verwenden Sie diesen Befehl, um das ausgewählte "alte" Objekt durch das "neue" Objekt des gleichen Typs zu ersetzen.</p> <p>Durch Auswahl von Ersetzen > Objekt... im Menü wird der Assistent für mehrfaches Ersetzen aktiviert. Der Assistent zeigt eine Reihe von Fenstern mit Auswahlmöglichkeiten an (z. B. Aktivitäten auswählen und Agenten auswählen), die entsprechenden Fenstern im Assistenten für mehrfaches Einfügen ähneln.</p> <p>Klicken Sie nach der Auswahl der Einstellung(en) in jedem dieser Fenster auf Weiter.</p> <p>Im Fenster mit der letzten Auswahl werden Objekte desselben Typs wie das Objekt angezeigt, das Sie ersetzen möchten. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf Beenden.</p> <p>WFM ersetzt für alle ausgewählten Agenten, die an diesem Tag das gleiche "alte" Objekt in ihrem Dienstplan aufweisen, das "alte" Objekt durch das "neue" Objekt.</p>
<p>Übergeben</p>	<p>Wenn Sie im Master-Dienstplan arbeiten, der Dienstplantag des Agenten anstehende Objekte enthält und Ihre Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen aktiviert ist, können Sie Übergeben wählen, um alle anstehenden Änderungen des betreffenden Tages in den Dienstplan aufzunehmen. Wenn Sie in einem Dienstplan-Szenario arbeiten und der Dienstplantag des Agenten anstehende Objekte enthält, können Sie Übergeben wählen, um alle anstehenden Änderungen des betreffenden Tages in den Dienstplan aufzunehmen.</p>
<p>Rollback</p>	<p>Enthält der Tag des Agenten anstehende Dienstplanobjekte, können Sie Rollback wählen, um alle anstehenden Änderungen für den Tag und</p>

	den Agenten zu entfernen.
Änderungen rückgängig machen	Stellt den Zustand dieses Agenten-Dienstplans wieder her, der beim letzten Speichern bestand.
Mehrfach einfügen	Ermöglicht es Ihnen, Dienstplanobjekte für mehrere Agenten oder Teams einzufügen.
Dienstplanverlauf	Verwenden Sie diesen, um den aktuellen Dienstplan mit dem vorherigen Status zu vergleichen und optional den Dienstplan mit dem vorherigen Status wiederherzustellen (Rollback).

Tipp

Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn Ihre Einfügungen oder Bearbeitungen gegen die Zeitbegrenzung (hinsichtlich Zeit und Verteilung der Mahlzeiten, Pausen und Ausnahmen) für die Schicht oder für ein beliebiges Schichtobjekt verstoßen.

Verschieben und Ändern der Größe von Schichtobjekten

Sobald der Dienstplan eines Agenten eine Schicht enthält, können Sie die Schicht oder einige ihrer Dienstplanobjekte (Aktivitäts-Sets, Pausen, Mahlzeiten und Teilzeitausnahmen) mithilfe der Maus verschieben (ziehen und ablegen) oder ihre Größe ändern.

Beim Verschieben eines Objekts werden seine Start- und Endzeit geändert, seine Dauer wird jedoch beibehalten. Bei der Größenänderung eines Objekts werden seine Start- und Endzeit geändert, wodurch sich auch die Dauer ändert.

Wichtig

Eine **Warnmeldung** wird angezeigt, wenn Ihre Änderungen eine Überschneidung von Dienstplanobjekten verursachen oder gegen die Zeitbegrenzung für die Schicht oder die Schichtobjekte verstoßen. Einige Beispiele für Zeitbegrenzungen:

1. WFM Web verschiebt nie Mahlzeiten oder Teilzeitausnahmen zusammen mit Schichten. Auch sind einige Mahlzeiten oder Teilzeitausnahmen, —je nach Konfiguration—, nicht außerhalb von Schichtstunden möglich.
2. WFM Web verschiebt keine Aktivitäts-Sets oder Arbeits-Sets mit 1-minütiger Aufteilung. Diese Schichtobjekte werden stattdessen als Objekte mit 15-minütiger Aufteilung behandelt. Wenn die Einschränkung bzgl. der 15-minütigen Aufteilung nicht eingehalten wird, wird folgende **Warnmeldung** angezeigt: *Verletzung der Einschränkungen: Zeiten des Aktivitäts-Sets müssen Schichtbeginn/-endzeiten oder 15-Minuten Zeittakten entsprechen.*

Verschieben eines Schichtobjekts

Tipp

Um die gesamte Schicht zu verschieben, halten Sie während der ersten beiden Schritte die **Strg**-Taste gedrückt.

1. Klicken Sie in die Mitte des Dienstplanobjekts und halten Sie die Maustaste gedrückt. Der Zeiger nimmt die Form eines Vierfachpfeils an.
2. Ziehen Sie das Objekt nach rechts oder links.
3. Lassen Sie die Maustaste (und ggf. andere Tasten) los, sobald das Objekt die gewünschten Start- und Endzeiten aufweist. Eine Warnmeldung informiert Sie, falls gegen Einschränkungen verstoßen wird.

Ändern der Größe eines Schichtobjekts

Tipp

Um die Größe der gesamten Schicht zu ändern, halten Sie während der ersten beiden Schritte die **Strg**-Taste gedrückt.

1. Klicken Sie an den Start- oder Endpunkt eines Dienstplanobjekts und halten Sie die Maustaste gedrückt. Der Zeiger nimmt die Form eines Doppelpfeils an. (Wenn Sie einen Vierfachpfeil sehen oder der Zeiger sich überhaupt nicht ändert, lassen Sie die Maustaste los und klicken dann genau auf das Ende des farbigen Objektbalkens.)
2. Ziehen Sie den Anfangs- oder Endpunkt des Balkens nach rechts oder links.
3. Lassen Sie die Maustaste los, sobald das Objekt die gewünschte Start- oder Endzeit aufweist. Eine Warnmeldung informiert Sie, falls gegen Einschränkungen verstoßen wird.

Übergeben oder Durchführung von Rollback für anstehende Änderungen

Um alle **anstehenden Änderungen**, die sich für den ausgewählten Tag im Dienstplan des Agenten befinden, aufzunehmen oder zu entfernen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Dienstplanzeile des Agenten in der **Intraday**-Ansicht.
2. Wählen Sie im Kontextmenü **Übergeben** oder **Rollback**.

Tipp

Wenn die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** nicht aktiviert ist, können Sie **Übergeben** nicht auswählen.