



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

Neues Dienstplan-Szenario: Profilagenten hinzufügen

Neues Dienstplan-Szenario: Profilagenten hinzufügen

Im Fenster **Profilagenten auf der Basis realer Agenten hinzufügen** des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario sind Profilagenten Agenten, die durch das Auslassen von Wünschen und Ausnahmen als *generisch* definiert wurden.

Einsatzplanung mit Profilen

Sie können Dienstplan-Szenarien mit einer Mischung aus realen Agenten und Profilen erstellen. Sie können Dienstplan-Szenarien auch basierend auf benutzerdefinierten Profilen erstellen und den sich ergebenden Dienstplänen anschließend Agenten zuweisen. Anweisungen hierzu finden Sie in den Abschnitten zu den **Profilansichten**.

Wenn Sie Profile verwenden, erstellen Sie ein Dienstplan-Szenario, das offene Dienstpläne enthält. Ein offener Dienstplan ist ein Dienstplan, dem kein Agent zugewiesen wurde. Sie können dann Agenten unter Verwendung beliebiger Kriterien in offene Dienstpläne einfügen. (WFM filtert die Liste qualifizierter Agenten automatisch basierend auf dem ausgewählten Dienstplan.)

Die Agenten werden in einer Baumstruktur angezeigt, die sich innerhalb einer Tabelle mit folgenden Spalten befindet:

- **Agenten**—Der Name jedes Agenten.
- **Anwesend**—Die Anzahl von Agentenprofilen basierend auf diesem realen Agenten, die im Szenario bereits anwesend sind. Die Anzahl ist schreibgeschützt.
- **Hinzufügen**—Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in dieser Spalte, um das Profil dieses Agenten zum Szenario hinzuzufügen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Profil nicht hinzuzufügen. Der Einfachheit halber können Sie auch ein einzelnes Kontrollkästchen für einen beliebigen *Zweig* der Baumstruktur (Geschäftsbereich, Standort oder Team) auswählen, um alle Objekte darunter auszuwählen.

So fügen Sie auf echten Agenten basierende Profil-Agenten in demselben Team als reale Agenten hinzu:

1. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen der einzelnen Agenten je nach Bedarf.

Tipp

Ein Agent, für den "Profilagent" ausgewählt wurde, übernimmt den Vertrag und die Skills des ausgewählten "realen" Agenten, seine Zeiträume werden diesem (oder einem beliebigen anderen) "realen" Agenten jedoch nicht zugewiesen. Verwenden Sie beim Erstellen von Auktionsszenarien Profilagenten. Weitere Informationen finden Sie im Thema **Auswahlverfahren-Szenario konfigurieren** im Abschnitt **Dienstplan-Auswahlverfahren**.

2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Profilagenten, basierend auf realen Agenten, in ihre Teams platzieren**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.