



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

Richtlinien

Richtlinien

Richtlinien-Objekte entsprechen den Regeln, die die Arbeitsdienstpläne von Contact Center-Agenten bestimmen. Diese Regeln sind als Richtlinien-Objekte für jeden Standort definiert; WFM berücksichtigt sie bei der Erstellung von Prognosen und Dienstplänen.

WFM Web für Supervisoren enthält die folgenden Richtlinien-Objekte:

- **Ausnahmetypen**—Definierte Zeiträume (z. B. während einer Besprechung oder eines arbeitsfreien Tages), in denen sich Agenten mit Nacharbeit beschäftigen oder abwesend sind.
- **Abwesenheitstypen**—Die verschiedenen Typen von Abwesenheiten, wie z. B. Urlaub, Krankheit, Feiertag usw. Mit diesem Modul können Sie die verschiedenen Abwesenheitstypen konfigurieren und sie mit Abwesenheitsregeln verknüpfen.
- **Abwesenheitsregeln**—Die Regeln, mit denen angesammelte Überstunden bestimmt werden und die angeben, wie Überstunden gewährt werden. Mit diesem Modul können Sie Abwesenheitsregeln für mehrere Abwesenheitstypen oder einen einzelnen Abwesenheitstyp konfigurieren.
- **Besprechungen**—Ein Zeitraum, der für eine bestimmte Aktivität reserviert ist, an der mehrere Agenten teilnehmen, z. B. für Besprechung oder Training.
- **Markierte Zeiten**—Zeiträume, für die eine besondere Erfassung erforderlich ist und die Sie entsprechend kennzeichnen können. So kann ein Agent beispielsweise an einem bestimmten Tag zusätzliche Stunden arbeiten, die nicht als Überstunden zählen. Sie können diese Stunden dann entsprechend markieren, um sie erfassen und Berichte darüber erstellen zu können.
- **Schichten**—Definierte Zeiträume, in denen Agenten mit Arbeitsaktivitäten beschäftigt sind. Schichten definieren Arbeitstagsparameter anhand von Tageszeiten, Dauer und Wochentagen.
- **Verträge**—Einstellungen für Verfügbarkeitsdauer und arbeitsfreie Tage von Agenten unter Berücksichtigung etwaiger Anforderungen von Gewerkschaften oder Vertragsbestimmungen. WFM richtet sich bei der Einsatzplanung automatisch nach diesen Einstellungen, um rechtlich zulässige Dienstpläne für jeden Agenten zu erzeugen.
- **Turnusmuster**—Wechselnde Arbeitswochen von Schichten, Arbeitstagen, Arbeitsstunden und/oder Arbeitsaktivitäten. Ein Turnusmuster kann einem Agenten zugewiesen werden.

Video ansehen

- [Erstellen von Ausnahmetypen](#)
- [Erstellen von Abwesenheitstypen](#)
- [Erstellen von Abwesenheitsregeln](#)