



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

Schichten

Schichten

Eine *Schicht* bestimmt grundlegende Parameter für einen Arbeitstag. Schichten werden durch Tageszeiten, Dauer und Wochentage definiert. Sie können Schichten **erstellen**, **kopieren**, **bearbeiten** und **löschen**, indem Sie auf **Richtlinien > Schichten** klicken und den geeigneten Geschäftsbereich und Standort im Bereich **Objekte** auswählen.

Erstellen neuer Schichten

Sie können eine vollkommen neue Schicht erstellen oder eine neue Schicht erstellen, indem Sie eine vorhandene Schicht kopieren.

So erstellen Sie eine neue Schicht:

1. Navigieren Sie zu **Richtlinien > Schichten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den **Geschäftsbereich** und dann den **Standort** aus, an dem Sie die Schicht erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu** 
4. Die neue Schicht wird mit dem Standardnamen im Bereich **Schichten** angezeigt. Wenn Sie **Neu** wählen, wird in das Feld **Name** standardmäßig ein eindeutiger Name eingetragen. Der Name enthält eine Nummer, um sicherzustellen, dass jede neu erstellte **Schicht** über einen eindeutigen Namen in der Konfigurationsdatenbank verfügt. Sie können den Namen ändern, der Name muss jedoch eindeutig sein, um Fehler aufgrund doppelt vorhandener Namen zu vermeiden.

Kopieren von Schichten

So kopieren Sie eine vorhandene Schicht:

1. Wählen Sie eine Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
Der Bereich "Schicht <Schichtname> kopieren" wird geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld "Name" einen Namen für die Schicht ein.
The **Copy to the same Site** check box is checked, by default.
4. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren** deaktivieren, müssen Sie den **GB** und anschließend den **Standort** auswählen, an dem Sie die Schicht erstellen möchten (siehe Abbildung unten).



Abbildung: Copy Shift

5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .
Die neue Schicht wird im Bereich **Schichten** unter dem ausgewählten **Standort** angezeigt.

In den folgenden Bereichen können Sie die neue Schicht konfigurieren:

- [Schichteigenschaften](#)
- [Schicht - Verträge](#)
- [Aufgabensequenzen](#)
- [Schichtsequenzen](#)

Schichtzahlbegrenzung während Erstellung

Bei der Erstellung von Dienstplänen können maximal 100 Schichten konfiguriert werden.

Dazu zählen alle Agenten für Ihr Dienstplan-Szenario, deren Verträge und alle mit diesen Verträgen verknüpften Schichten. Die maximale Gesamtanzahl der Schichten beträgt 100. Wenn Sie diese Anzahl überschreiten, schlägt die Erstellung fehl und es wird folgende Fehlermeldung angezeigt: Fehler 43: Zu viele Schichten: die maximale Anzahl ist 100, aber mehr als 100 wurden beantragt.

Wichtig

Sie können mehr als 100 Schichten in der WFM-Datenbank konfigurieren; die Begrenzung besteht darin, dass Sie nicht mehr als 100 Schichten mit einem einzelnen Dienstplan verknüpfen können.

Turnusmuster zur Lösung des Problems "Zu viele Schichten" verwenden

Ein Contact Center konfiguriert möglicherweise eine sehr große Anzahl von Schichten, weil die Führungskräfte davon ausgehen, dass mehrere Schichten die einzige Möglichkeit sind, um *feste*

Dienstpläne zu erstellen. Turnusmuster können jedoch viele verschiedene Dienstplan-Typen berücksichtigen, einschließlich sowohl fester als auch flexibler Dienstpläne, bei denen nur sehr wenige Schichten verwendet werden. Beispiel: Sie können wöchentliche Turnusmuster erstellen, um einen festen Dienstplan zu konfigurieren, der nur eine Schicht verwendet. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Turnusmuster](#).

Bearbeiten von Schichten

So bearbeiten Sie eine Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die zu bearbeitende Schicht aus.
2. Nehmen Sie in jedem Bereich die gewünschten Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Schichten

So löschen Sie eine Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die zu löschende Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .

Wichtig

Sie können keine in einem Dienstplan-Szenario oder Master-Dienstplan enthaltene Schicht löschen.