



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

Abwesenheitsregeln

Abwesenheitsregeln

Abwesenheitsregeln steuern, wie Abwesenheitsstunden des Agenten angesammelt/gewährt werden, und legen die Optionen für Abwesenheitsanträge fest. Sie können z. B. abhängig von der Beschäftigungsdauer eines Agenten andere Sammelraten für bezahlte Abwesenheit festlegen.

Verwenden Sie die Bereiche "Abwesenheitsregeln", um folgende Aktionen durchzuführen:

- **Erstellen** und **Bearbeiten** von Abwesenheitsregeln. Dies beinhaltet die Festlegung von **Eigenschaften** und **Regeln für Anträge**.
- **Löschen** von Abwesenheitsregeln.
- **Kopieren** von Abwesenheitsregeln.
- **Zuordnen** von Agenten und Abwesenheitstypen zu einer Abwesenheitsregel.

Sie können Folgendes konfigurieren:

- Für einen Abwesenheitstyp mehrere Abwesenheitsregeln
- Für mehrere Abwesenheitstypen eine Abwesenheitsregel
- Für einen Abwesenheitstyp eine Abwesenheitsregel

Funktionsweise von Abwesenheitsregeln

Im Folgenden wird die Funktionsweise von Abwesenheitsregeln erläutert:

- Abwesenheiten können gesammelt oder gewährt werden.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsregel ändern, werden die übertragenen Abwesenheitsstunden der Agenten für den betreffenden Abwesenheitstyp sofort berechnet und die neue Regel gilt ab dem Zeitpunkt der Änderung. Abwesenheitsregeln können sich bei der Konfiguration des Standorts, des Agenten oder der Abwesenheitsregel ändern.
- Wenn Agenten mit Abwesenheitsregeln für mindestens einen Abwesenheitstyp während der Synchronisierung an einen anderen Standort transferiert werden, bleiben die den Agenten zugeordneten Abwesenheitsregeln bestehen, sind jedoch nicht mehr aktiv. Damit Agenten weiterhin Abwesenheiten ansammeln können, müssen Sie den Agenten manuell Abwesenheitsregeln für den neuen Standort zuweisen. Wenn WFM den Übertrag für diese Agenten berechnet, wird die Abwesenheit bis zum Stoppdatum mit der alten Rate und vom Stoppdatum bis zum Übertragsdatum mit der neuen Rate berechnet.

Tipp

Standardmäßig erfolgt der Abwesenheitsübertrag automatisch. Sie können diese Funktion in den WFM Server-Anwendungsoptionen deaktivieren.

- Wenn die Zuweisung eines Agenten aufgehoben wird (keinem Standort mehr zugeordnet ist), behält er die zugewiesenen Abwesenheitsregeln. WFM legt jedoch das Datum, an dem der Agent aus dem Standort entfernt wurde, als Stopppdatum fest. Die Abwesenheit wird entsprechend den Regeln des ehemaligen Standorts nur bis zu diesem Datum angesammelt. Der Agent kann nur dann weiterhin Überstunden ansammeln, wenn Sie den Agenten einem Standort und eine andere Abwesenheitsregel zuweisen.