



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

Aufgabensequenzen

Aufgabensequenzen

Aufgabensequenzen definieren Zeiträume, in denen Agenten nur an bestimmten Aufgaben arbeiten können, die dann als ein oder mehrere **Aktivitäts-Sets** konfiguriert sind. Die nicht in einer Aufgabensequenz enthaltenen Zeiten können beliebige Aufgaben umfassen, die ein Agent aufgrund seiner Skills durchführen kann und die nicht Bestandteil eines konfigurierten **Aktivitäts-Sets** sind. Beispiele und ausführlichere Informationen zu Aufgabensequenzen finden Sie im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Verwenden Sie den Bereich **Schicht > Aufgabensequenzen**, um Aufgabensequenzen zu **erstellen**, zu **bearbeiten** oder zu **löschen** oder um sie einer Schicht **zuzuweisen**.

- Obwohl Sie Aufgabensequenzen bei der Konfiguration einer bestimmten Schicht erstellen, können Sie diese jeder kompatiblen Schicht innerhalb desselben Standorts zuweisen.
- Um kompatibel zu sein, dürfen die Einstellungen der Aufgabensequenzen keinen Konflikt mit Mahlzeiten auslösen.

Aufgabensequenzen sind optional. Falls allerdings Aufgabensequenzen für eine Schicht definiert sind, muss die Schicht mindestens eine Aufgabensequenz enthalten. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** eine der drei Optionen aus (siehe Abbildung unten).

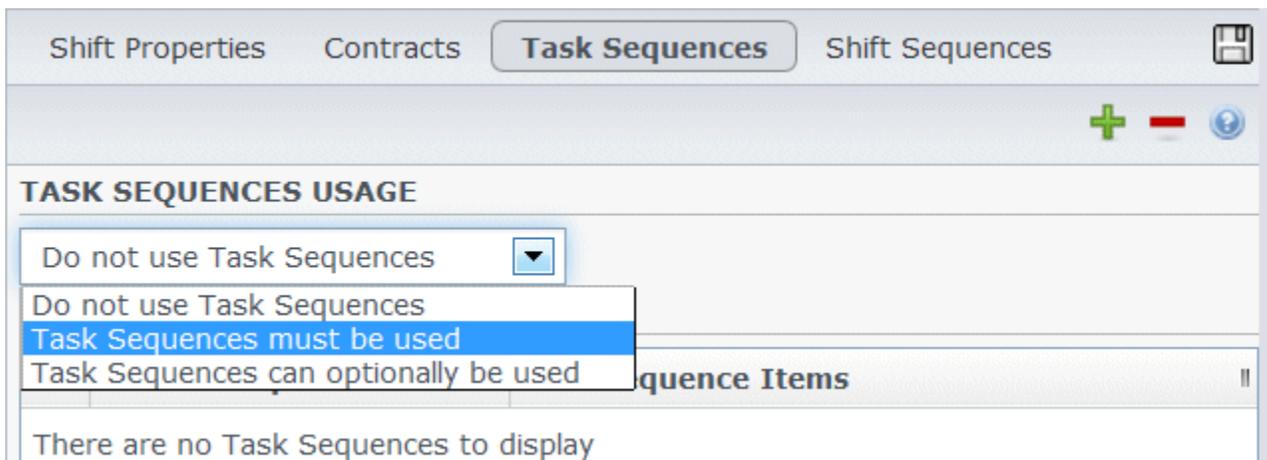


Abbildung: Einstellungen von "Verwendung von Aufgabensequenzen"

Erstellen einer Aufgabensequenz

So erstellen Sie eine Aufgabensequenz:

1. Wählen Sie oben im Bereich **Schichteigenschaften** den Eintrag **Aufgabensequenzen** aus. Der Bereich **Aufgabensequenzen** wird geöffnet.

2. Wählen Sie eine Einstellung in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** aus (siehe Abbildung oben).
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**  , um das Fenster **Objekte der Aufgabensequenz** zu öffnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer neuen Aufgabensequenz finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Aufgabensequenzen](#).

Zuweisen von Aufgabensequenzen zu einer Schicht

Nachdem Sie die Aufgabensequenzen erstellt und gespeichert haben, können Sie sie einer Schicht zuweisen. So weisen Sie einer Schicht eine Aufgabensequenz zu:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, auf die Sie eine Aufgabensequenz anwenden möchten.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** entweder **Aufgabensequenzen müssen verwendet werden** oder **Aufgabensequenzen können optional verwendet werden** aus.

Tipp

Wenn Sie die Standardeinstellung **Verwenden Sie keine Aufgabensequenzen** beibehalten, werden keine zugewiesen.

3. Wählen Sie im Bereich **Aufgabensequenzen** eine Aufgabensequenz aus.
4. Klicken Sie auf "Jetzt speichern"  .

Entfernen einer Aufgabensequenz aus einer Schicht

So entfernen Sie eine Aufgabensequenz aus einer Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, für die Sie eine Aufgabensequenz löschen möchten.
2. Wählen Sie in der Liste **Aufgabensequenzen** die Aufgabensequenz aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**  .