



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 Agents (Classic) Help

Workforce Management 8.5.1

Table of Contents

Workforce Management 8.5 Web für Agenten - Hilfe	4
Übersicht	5
Fenster "Info"	8
Erste Schritte	9
Zeitstempel der Anmeldung	11
Menüoptionen	13
Ändern des Datums	14
Abmelden	15
Ablauf der Sitzung	16
Dienstplan	17
Mein Dienstplan	18
Andere Dienstpläne	22
Tauschen	24
Wegweiser zu den Tauschfenstern	26
Tauschfenster für spezielle Aufgaben	29
Überprüfen meiner Vorschläge und der Antworten darauf	30
Überprüfen meiner Antworten auf Vorschläge anderer Agenten	32
Erstellen von Tauschvorschlägen	34
Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch	36
Anzeigen von für mich verfügbaren persönlichen Vorschlägen	37
Anzeigen von gemeinschaftlichen Vorschlägen	38
Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten	39
Anzeigen von Details der Dienstpläne anderer Agenten	41
Wünsche	43
Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtwünschen	47
Hinzufügen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen	48
Hinzufügen und Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage	49
Verfügbarkeitsmuster	50
Verwenden von Mustern für Verfügbarkeitswünsche	52
Abwesenheit	54
Bereich "Abwesenheit"	55
Raster "Abwesenheitseinschränkungen"	60
Beantragen von Abwesenheit	62
Die Funktion "Abwesenheit automatisch gewähren"	64
Abwesenheits-(Urlaubs-)Auswahlverfahren	66

Wartelistennotizen	68
Bearbeiten von Abwesenheit	69
Löschen von Abwesenheiten	70
Widerrufen eines Abwesenheitsantrags	71
Eingeben von Kommentaren	72
Auswahlverfahren	73
Ansicht "Auswahlverfahren-Szenarien"	74
Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"	75
Ansicht "Details zum Auswahlverfahren"	78
Filteransicht für Auswahlverfahren-Zuweisung	79
Sortieransicht für Auswahlverfahren-Zuweisung	80
Ansicht für erwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren	81
Ansicht für unerwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren	82
Konfiguration	83
Bereich "Persönlich"	84
Bereich "Mitarbeitertransport"	86
Bereich "Ausnahme gesamt"	92

Workforce Management 8.5 Web für Agenten - Hilfe

Willkommen bei der Hilfe für Workforce Management (WFM) Web für Agenten. Auf dieser Seite können Sie direkt zu den gesuchten Informationen wechseln oder über das Inhaltsverzeichnis eine schrittweise Einführung in alle Features und Funktionen in WFM Web für Agenten erhalten.

Erste Schritte

Machen Sie sich mit WFM Web für Agenten vertraut.

[Zeitstempel der Anmeldung](#)

[Menüoptionen](#)

[Ändern des Datums](#)

[Abmelden](#)

Dienstplanerstellung und Tauschen

Passen Sie Ihren Dienstplan an, und tauschen Sie Dienstpläne.

[Bereich "Mein Dienstplan"](#)

[Bereich "Andere Dienstpläne"](#)

[Wegweiser zum Tauschen](#)

[Tauschfenster für spezielle Aufgaben](#)

Verfügbarkeit und Wünsche

Verwenden Sie Verfügbarkeitsmuster, fügen Sie Wünsche hinzu, und beantragen Sie Abwesenheit.

[Verfügbarkeitsmuster](#)

[Ändern Ihrer Wünsche](#)

[Beantragen und Bearbeiten von Abwesenheit](#)

[Löschen und Widerrufen von Abwesenheit](#)

Auswahlverfahren und Konfiguration

Verwenden Sie Dienstplan-Auswahlverfahren, und konfigurieren Sie WFM Web für Agenten.

[Auswahlverfahren-Szenarien](#)

[Auswahlverfahren-Zuweisungen und -Details](#)

[Bereich "Persönlich" konfigurieren](#)

[Mitarbeitertransport konfigurieren](#)

Übersicht

In dieser Hilfe finden Sie alle erforderlichen Informationen, um die Funktionen in Workforce Management (WFM) Web für Agenten zu verstehen.

Im Fenster "WFM Web für Agenten" befinden sich zwei Hilfebefehle:

- Klicken Sie in der Menüleiste auf **Hilfe** (links von "Abmelden"), um auf die gesamte Hilfedatei zuzugreifen. Das angezeigte Hilfefenster enthält links ein Inhaltsverzeichnis, das Zugriff auf alle Hilfethemen bietet.
- Um auf die kontextspezifische Hilfe zuzugreifen, klicken Sie oben rechts im WFM-Fenster auf das Symbol **Hilfe** (🗉, unter "Abmelden"). Das angezeigte Hilfefenster verfügt über kein Inhaltsverzeichnis und zeigt nur das Thema an, das das WFM-Dialogfeld oder -Fenster beschreibt, das Sie gerade verwenden.

Tastatur- und Audionavigation

Anstatt Befehle mit der Maus anzuklicken, können Sie durch Drücken der Tabulatortaste die "Markierung" auf den auszuführenden Befehl bewegen und anschließend die **Eingabetaste** oder die **Leertaste** drücken.

WFM Web für Agenten ist mit dem Schreenreader JAWS 8 kompatibel. Informationen zur Funktionen und Verwendung des Screenreaders finden Sie in der JAWS 8-Dokumentation.

Suchen bestimmter Informationen

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Inhalt**, um das Inhaltsverzeichnis anzuzeigen. Die Themennamen sind als Links formatiert: Wenn Sie auf ein Thema klicken, wird das Thema im rechten Bereich geöffnet. Wenn Sie auf einen Buchtitel klicken, wird eine Liste der in diesem Buch enthaltenen Themen angezeigt.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Index**, um mithilfe des Index nach einem Thema zu suchen. Sie können durch den Index blättern und auf ein Wort klicken, um das zugehörige Thema im rechten Bereich anzuzeigen. Sie können aber auch ein Wort in das Textfeld "Index" eingeben, um im Index zu der passendsten Entsprechung zu springen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um ein Textfeld anzuzeigen, in das Sie den Text eingeben können, nach dem gesucht werden soll. Drücken Sie nach der Texteingabe auf die **Eingabetaste**. Die gefundenen Themen werden im Textfeld darunter angezeigt. Klicken Sie auf den Namen des gewünschten Themas, um es im rechten Bereich anzuzeigen.
- Wenn Sie den Navigationsbereich (auf der linken Seite) schließen möchten, klicken Sie auf das **X** in der oberen rechten Ecke des Navigationsbereichs.

Wechseln zwischen Themen

Die unterstrichenen Wörter und Ausdrücke innerhalb der Hilfethemen sind Links zu anderen Themen. Klicken Sie auf einen beliebigen Link, um direkt zu dem zugehörigen Thema zu wechseln. (Wenn Sie den Mauszeiger über einem Link platzieren, verwandelt er sich in eine zeigende Hand.)

Um zum Ausgangsthema zurückzuwechseln, klicken Sie auf die Taste **Zurück** Ihres Browsers oder drücken die **Rücktaste**.

Tour durch alle Funktionen

Klicken Sie links im Hilfefenster auf die Schaltfläche **Inhalt**. Klicken Sie anschließend auf die einzelnen Themenlinks (einschließlich Unterthemen), um Informationen zu den entsprechenden Funktionen zu erhalten.

Sie können auch auf die Links im Abschnitt **Erste Erfahrungen im Umgang mit WFM Web** dieses Themas klicken, um mit der Erkundung der einzelnen Hilfebereiche zu beginnen.

Drucken der Hilfedatei

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie die Hilfe lieber ausdrucken möchten, anstatt sie online zu verwenden:

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf dieser Seite, unten im Inhaltsverzeichnis auf **PDF-Version**.
 2. Wenn das Dialogfeld angezeigt wird, wählen Sie:
 - **Öffnen mit**, um die Anwendung auszuwählen, mit der Sie die Hilfe anzeigen und drucken möchten. Adobe Acrobat Version 9 wird empfohlen.
 - **Datei speichern**, um die Hilfe in einem Ordner auf Ihrem Computer zu speichern.
- Navigieren Sie nach Abschluss des Downloads zum Ordner, in dem Sie die .pdf-Datei gespeichert haben, und drucken Sie die Datei mit der Druckfunktion in der Anwendung, oder öffnen Sie die Datei, und zeigen Sie sie offline auf Ihrem Computer an.

Erste Erfahrungen im Umgang mit WFM Web

Klicken Sie auf einen der folgenden Links, um die Grundlagen von WFM Web zu erlernen:

Thema	Beschreibung
Erste Schritte	Beschreibt die Browser- und WFM Web-Grundlagen, einschließlich An- und Abmeldung.
Dienstplan	Beschreibt das Fenster "Dienstplan".
Auswahlverfahren	Erklärt, wie Sie ein Auswahlverfahren-Szenario überprüfen und darauf antworten.
Tauschen	Erläutert das Erstellen und Überprüfen von Vorschlägen zum Dienstplantausch und das Antworten auf Vorschläge.
Wünsche	Gibt Auskunft darüber, wie Sie in WFM Web Wünsche anzeigen, hinzufügen und bearbeiten.
Abwesenheit	Beschreibt das Fenster "Abwesenheit" und das Hinzufügen, Bearbeiten oder Löschen von Abwesenheitsanträgen.
Fenster "Konfiguration"	Beschreibt die Informationen, die über Sie im Fenster "Konfiguration" angezeigt werden.

Thema	Beschreibung
Info	Erläutert, wie Sie erkennen können, welche Version von WFM Web Sie verwenden.

Fenster "Info"

Das Fenster "Info" zeigt die Versionsnummer und den Copyright-Vermerk von WFM Web an.

Indem Sie auf die Schaltfläche **Einstellungen...** klicken, können Sie die Standardfarben ändern und festlegen, ob Personenstunden für die Anzeige des Gesamtpersonals anstelle von Mitarbeiterkapazität verwendet werden sollen.

Erste Schritte

Mit Workforce Management (WFM) Web für Agenten können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Rufen Sie Ihren Dienstplan auf (auf Ihrem Desktop oder Ihrem iPhone).
- Wählen Sie ein Szenario für das Dienstplan-Auswahlverfahren aus.
- Angeben von Dienstplanwünschen
- Anzeigen der freien Zeit für die einzelnen Abwesenheitstypen
- Beantragen von Abwesenheit
- Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten (falls aktiviert)
- Tauschen Ihrer Dienstplantage mit denen anderer Agenten (falls aktiviert)

Öffnen von WFM Web

Sie können sich an jedem Computer bei WFM Web anmelden, wenn ein für JavaScript aktivierter Browser, wie Microsoft Internet Explorer, Firefox oder Mozilla, installiert ist. Alternativ können Sie sich auch über Ihr iPhone 4 (iOS 5) anmelden. Der Begrüßungsbildschirm wird angezeigt, während WFM Web die Benutzeroberfläche zum **Anmelden** lädt.

Sie benötigen die URL (Internetadresse) für WFM Web für Agenten:

1. Fragen Sie Ihren Supervisor nach der URL für WFM Web für Agenten (für Ihren Desktop und Ihr Smartphone).
2. Fügen Sie die URL nach Erhalt zu den Favoriten bzw. Lesezeichen Ihres Browsers hinzu, damit Sie sie jederzeit problemlos aufrufen können.

Wichtig

WFM Web ist für eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024 x 768 optimiert. Bei niedrigeren Auflösungen werden einige Elemente (z. B. Tabellenüberschriften) eventuell nicht korrekt angezeigt.

Genesys empfiehlt, WFM Web auf einem Computer nicht in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig auszuführen, da es dadurch zu einem unvorhergesehenen Verhalten des Programms kommen kann. (Öffnen Sie also kein zweites Browserfenster innerhalb derselben WFM Web-Sitzung durch Auswahl von **Datei** > **Neu** oder Drücken von **STRG+N**.)

Sie können allerdings eine separate WFM Web-Sitzung starten, indem Sie eine zweite Browserinstanz starten und sich dann mit diesem Browser erneut bei WFM Web anmelden.

Sicherheitsmerkmale

Ob Sie die Dienstpläne anderer Agenten anzeigen können und umgekehrt, hängt davon ab, wie WFM Web von Ihrem Systemadministrator eingerichtet wurde. Unabhängig davon können andere Agenten niemals für Sie Wünsche äußern oder Urlaubsanträge stellen. Umgekehrt gilt das genauso.

Zur Verbesserung der Systemsicherheit werden Zeitstempelinformationen der vorherigen Anmeldung auf der Benutzeroberfläche angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal bei WFM Web für Agenten oder der mobilen Anwendung für Agenten anmelden. Das heißt, Sie sind über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

Wohin jetzt?

Zeitstempel der Anmeldung

Menüoptionen

Ändern des Datums

Dienstplan

Auswahlverfahren

Wünsche

Tauschen

Abwesenheit

Konfiguration

Info zu WFM Web

Abmelden

Ablauf der Sitzung

Zeitstempel der Anmeldung

Die Zeitstempelinformationen der vorherigen Anmeldung werden in der Benutzeroberfläche von Workforce Management (WFM) Web angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal bei WFM Web für Agenten oder der mobilen Anwendung für Agenten anmelden. So werden Sie über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

In der Benutzeroberfläche von WFM Web für Agenten zeigt der Zeitstempel das Datum und die Uhrzeit in der über die Dropdown-Liste ausgewählten Zeitzone an. Die Anzeige erfolgt im Konfigurationsmodul unter **Persönlich** direkt über dem Abschnitt "Themen". (Siehe Abbildung unten.)

In der Benutzeroberfläche der mobilen Version von WFM Web für Agenten wird der Zeitstempel in der Dashboard-Ansicht unterhalb der Versionsinformationen angezeigt.

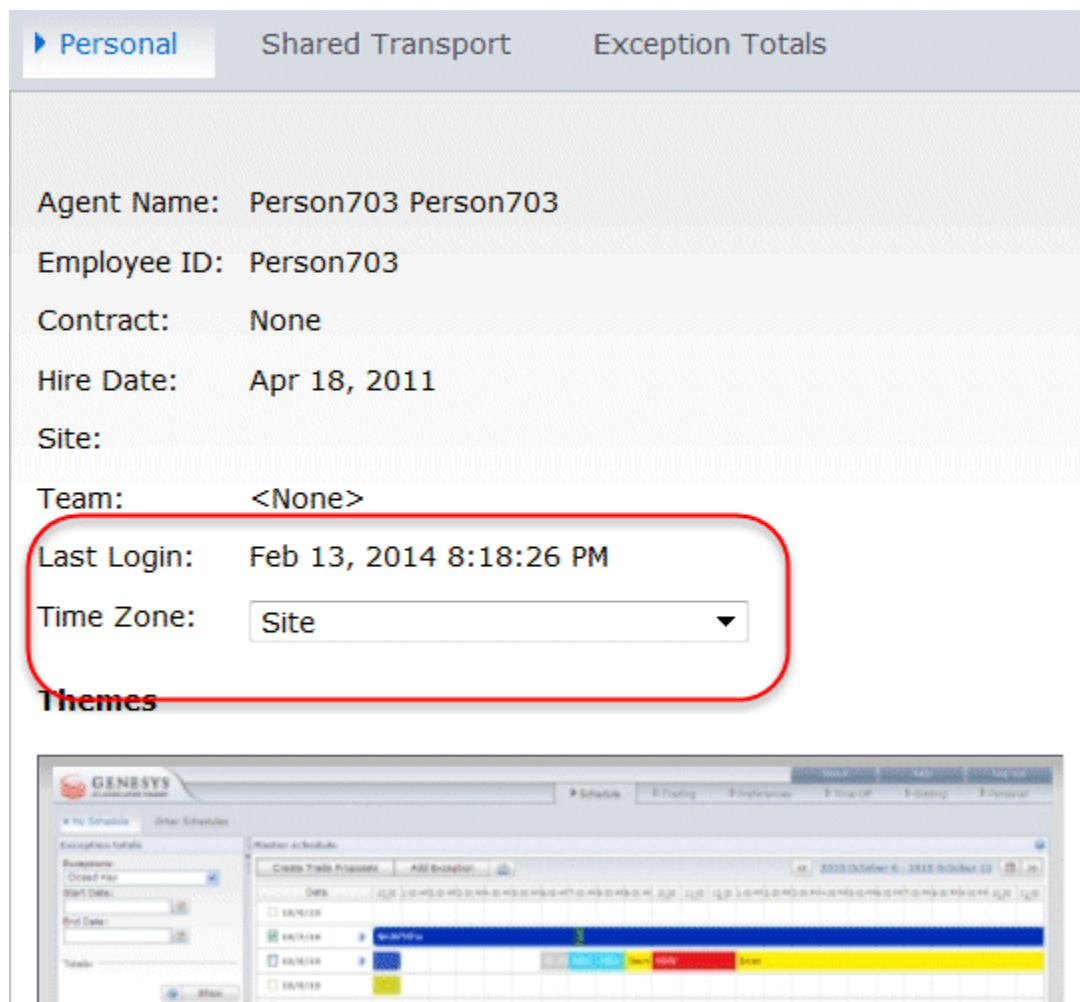


Abbildung: Zeitstempel der Systemanmeldung

Menüoptionen

In jedem Fenster von WFM Web für Agenten wird die unten dargestellte Menüleiste mit verschiedenen Navigationsschaltflächen angezeigt. Klicken Sie auf diese Schaltflächen, um von Fenster zu Fenster zu wechseln: **Dienstplan**, **Tauschen**, **Wünsche**, **Abwesenheit**, **Auswahlverfahren** oder **Konfiguration**.

Wichtig

- Möglicherweise sehen Sie nicht alle Elemente in der Menüleiste, je nachdem, welche Optionen für Sie konfiguriert wurden.
- Wenn WFM Web geöffnet wird, zeigt das Programm Ihren Dienstplan für die aktuelle Woche an. Unter **Ändern des Datums** erhalten Sie Informationen zum Anzeigen verschiedener Wochen.

Die Schaltflächen **Info**, **Hilfe** und **Abmelden** werden in jedem Fenster angezeigt.

Ändern des Datums

Wenn Sie WFM Web auf Ihrem Desktop oder Mobilgerät öffnen, wird das Fenster "Tagesdienstplan" angezeigt. Dieses Fenster zeigt Ihren Dienstplan für die aktuelle Woche an. Um das Datum zu ändern, verwenden Sie die Datumpfeile "Vorherige"  und "Weiter"  oder den Popup-Kalender . Siehe Abbildung unten.



Abbildung: Datums- und Kalenderschaltflächen

In anderen Fenstern von WFM Web werden ähnliche Schaltflächen verwendet. In einigen Fenstern ändern sich die verschiedenen Zeitintervalle wie unten beschrieben.

So verwenden Sie die Datumpfeile:

- Klicken Sie auf , um zurückzuschalten.
 - In den Fenstern "Dienstplan", "Tauschen" und "Wünsche" wechseln Sie zur vorherigen Woche.
 - Im Fenster "Abwesenheit" wechseln Sie zum vorherigen Jahr.
- Klicken Sie auf , um weiterzuschalten.
 - In den Fenstern "Dienstplan", "Tauschen" und "Wünsche" wechseln Sie zur nächsten Woche.
 - Im Fenster "Abwesenheit" wechseln Sie zum nächsten Jahr.

So verwenden Sie den Kalender:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kalender** ().
Ein Kalender wird angezeigt.
 2. Geben Sie das neue Datum an.
 - Klicken Sie auf einen Tag, um die Woche auszuwählen, in der dieser Tag liegt.
 - Klicken Sie auf den nach unten weisenden Pfeil der Dropdown-Liste für Monate, um einen anderen Monat auszuwählen.
 - Klicken Sie auf  oder  neben dem angezeigten Jahr, um jeweils ein Jahr vor- oder zurückzuspringen.
- Klicken Sie auf **OK**.
Das Fenster wird automatisch aktualisiert, um Ihre Datumsauswahl anzuzeigen.

Abmelden

Melden Sie sich immer ab, wenn Sie WFM Web nicht mehr verwenden.

Wichtig

Falls Sie sich nicht abmelden, können andere Benutzer eventuell Ihre Kontoinformationen einsehen.

So melden Sie sich ab:

- Klicken Sie in jedem beliebigen Fenster von WFM Web auf **Abmelden**.

Dadurch wird Ihre WFM Web-Sitzung beendet und Sie kehren zurück zum Fenster **Anmeldung**. Sie können Ihren Browser jetzt schließen.

Wichtig

Wenn Ihre **Sitzung abläuft**, werden Sie automatisch abgemeldet.

Ablauf der Sitzung

Eine WFM Web-Sitzung läuft ab, wenn Sie sie für einen bestimmten Zeitraum nicht verwendet haben. Wenn Ihre Sitzung abläuft, wird beim Versuch, Web Services zu verwenden, die Warnmeldung "Sitzung abgelaufen" angezeigt.

So verwenden Sie WFM Web erneut:

1. Klicken Sie im Dialogfeld mit der Warnmeldung auf **OK**.
Das Dialogfeld "Anmeldung" wird angezeigt.
2. Geben Sie anschließend im Fenster "Anmeldung" Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein (wie beim Start von WFM Web).

Wenn Sie WFM Web nicht länger verwenden:

- Schließen Sie den Browser. Wenn Ihre Sitzung abläuft, werden Sie automatisch abgemeldet.

Dienstplan

Die verschiedenen Ansichten der Dienstpläne sind in zwei Bereichen oben im Fenster "Dienstplan" verfügbar:

- **Mein Dienstplan:** Zeigt Ihre Dienstplan-Informationen für die aktuelle Woche an. (Um andere Wochen anzuzeigen, siehe [Ändern des Datums.](#))
- **Andere Dienstpläne:** Zeigt eine filterbare, sortierbare und durchsuchbare Liste anderer Agenten und deren Dienstpläne an.

Mein Dienstplan

In der Menüleiste am oberen Rand des Bereichs "Meine Dienstpläne" finden Sie die folgenden **Web Services-Menüoptionen**: "Dienstplan", "Tauschen", "Wünsche", "Abwesenheit", "Auswahlverfahren" und "Konfiguration". Möglicherweise sehen Sie nicht alle Elemente in der Menüleiste, je nachdem, welche Optionen für Sie konfiguriert wurden.

Der Dienstplan selbst wird als farbiges Balkendiagramm dargestellt und enthält einen Abschnitt mit Detailinformationen zum Dienstplan. Jede Zeile im Detailabschnitt enthält eine kleines Kästchen in der Farbe, die dem jeweiligen Bereich des Diagrammbalkens entspricht (Anzeige in einem Browser wie Chrome, FireFox und Internet Explorer).

In dem Detailabschnitt werden außerdem visuelle Hinweise angezeigt, darunter die vollständigen Bezeichnungen der ausgewählten Ausnahmen, Pausen und andere Objekte.

Falls für Ihren Standort ein **Dienstplantausch** zulässig ist, werden in diesem Bereich auch Tauschmeldungen und Steuerelemente mit folgendem Inhalt angezeigt:

Steuerelement	Beschreibung
Meldungsfeld Tauschen	Dieser unten im Fenster angezeigte Bereich benachrichtigt Sie über offene Tauschvorschläge oder Antworten. Dies erfolgt in Form der Meldung "Sie haben unbeantwortete Tauschanträge". Diese Meldung ist ein Link. Klicken Sie darauf, um das Fenster Persönliche Vorschläge (wenn Sie Tauschvorschläge von anderen haben) oder das Fenster Meine Vorschläge (wenn Sie Antworten auf Ihre Tauschvorschläge haben) zu öffnen.
Schaltfläche Erstellen von Tauschvorschlägen	Öffnet das Fenster Erstellen von Tauschvorschlägen, in dem Sie für die Tage, deren Kontrollkästchen aktiviert sind, neue Tauschvorschläge erstellen können. Hinweis: Diese Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn diese optionale Funktionalität für Sie nicht aktiviert ist.
Schaltfläche Ausnahme hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Ausnahme hinzufügen, in dem Sie eine Ausnahme für die Tage hinzufügen können, die Sie in dieser Ansicht ausgewählt haben. Hinweis: Diese Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn diese optionale Funktionalität für Sie nicht aktiviert ist.
 Schaltfläche Planung drucken	Die Schaltfläche "Planung drucken" zeigt ein Druckvorschaufenster des Dienstplans des Agenten für die aktuelle Woche an, einschließlich aller Details. Klicken Sie auf die Schaltfläche Planung drucken, um den Windows-Standarddruckvorgang

Steuerelement	Beschreibung
	für den aktuell angezeigten Dienstplan zu drucken.
☐ Kontrollkästchen	Aktivieren Sie in der ersten Spalte der Tabelle das Kontrollkästchen für jeden Tag, für den Sie Tauschvorschläge erstellen oder Ausnahmen hinzufügen möchten. Klicken Sie anschließend auf Tauschvorschläge erstellen oder Ausnahme hinzufügen .
Datum	Zeigt jedes Datum der Woche an.
Symbole  und 	Klicken Sie auf das Symbol  , um die Details für dieses Datum im "Dropdown"-Format anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol  , um die Details auszublenden.
Bezahlte Stunden für dieses Datum	Zeigt an, für wie viele Stunden bezahlter Arbeit Sie an den einzelnen Tagen eingeplant sind.
Details des Dienstplans für dieses Datum	Zeigt an, welche Aktivitäten für Sie am jeweiligen Tag geplant sind. Diese Spalte zeigt auch Pauseninformationen an.
Startzeit für dieses Datum	Zeigt an, wann Ihre Schicht beginnt, sowie die Startzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.
Endzeit für dieses Datum	Zeigt an, wann Ihre Schicht endet, sowie die Endzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.

[Zurück nach oben](#)

Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen"

Um eine Ausnahme zu Ihrem Dienstplan hinzuzufügen, wählen Sie den/die Tag(e) im Dienstplan aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche "Ausnahme hinzufügen". Das Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen" mit den folgenden Steuerelementen wird angezeigt:

Steuerelement	Beschreibung
Dropdown-Liste Ausnahmen	Wählen Sie aus dieser Liste eine Ausnahme, falls diese zur Anzeige konfiguriert ist.
Kontrollkästchen Ganztagsausnahme (schreibgeschützt)	Ist die ausgewählte Ausnahme eine Ganztagsausnahme, wird dieses Kontrollkästchen aktiviert. Ist die ausgewählte Ausnahme keine Ganztagsausnahme, so wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Erlaubter Bereich:	Ihr Supervisor legt die Start- und Enddaten in diesem Datumsbereich fest. Sie können die genaue Startzeit und Endzeit für die Ausnahme angeben (Bereich "Platz für Ausnahme angeben") oder einen Bereich angeben, den WFM

Steuerelement	Beschreibung
	verwenden kann, um die Startzeit und Endzeit für die Ausnahme zu bestimmen (Bereich "Platz für Ausnahme finden"). Hinweis: Die Bereiche können nicht gleichzeitig angezeigt werden.
Bereich Platz für Ausnahme angeben	Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren. Er enthält Optionen, die eine Startzeit, Endzeit sowie bezahlte Zeit für die Ausnahme angeben.
Felder unter Platz für Ausnahme angeben	Wählen Sie in den Dropdown-Feldern Startzeit und Endzeit der ausgewählten Ausnahme die Stunden- und Minutenwerte aus, oder geben Sie diese ein. Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen. Die Stunden von 12 Uhr ... 24 Uhr stehen für Zeiten des aktuellen Tages; die Zeiten +12 Uhr ... +24 Uhr stehen für Zeiten des nächsten Tages. Wählen Sie im Dropdown-Feld "Bezahlte Zeit" der ausgewählten Ausnahme die Werte für Stunden und Minuten aus, oder geben Sie diese ein. Das Kontrollkästchen jedes ausgewählten Werktages ist standardmäßig aktiviert. Sie können ein oder mehr Kontrollkästchen deaktivieren, um die entsprechenden Tage aus Ihrer Auswahl auszuschließen.
Bereich Platz für Ausnahme finden	Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren. Er enthält Optionen, die einen Bereich möglicher Startzeiten und Endzeiten angeben. WFM nimmt die tatsächliche Auswahl innerhalb dieses Bereichs vor.
Felder für Mögliche Daten	Die Felder Früheste Startzeit und Späteste Endzeit sind lediglich Felder für die Anzeige. Sie haben bereits diesen Zeitraum von Tagen bereits ausgewählt, bevor Sie auf die Schaltfläche "Ausnahme hinzufügen" geklickt haben.
Felder für Mögliche Zeiten	Wählen Sie in den Dropdown-Feldern Früheste Startzeit und Späteste Endzeit die Stunden- und Minutenwerte aus, oder geben Sie diese ein. Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen. Die Stunden von 12 Uhr ... 24 Uhr stehen für Zeiten des aktuellen Tages; die Zeiten +12 Uhr ... +24 Uhr stehen für Zeiten des nächsten Tages
Dauer	Wählen Sie in den Dropdown-Feldern die Werte für Stunden und Minuten aus, oder geben Sie diese ein.
Mögliche Wochentage	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Wochentag, der als "möglich" ausgeschlossen werden soll. Diese sind standardmäßig alle aktiviert.

Steuerelement	Beschreibung
	Hinweis: Wochentage, die in der Ansicht "Mein Dienstplan" ausgewählt wurden, sind nur in den Bereichen "Platz für Ausnahme finden" und "Platz für Ausnahme angeben" verfügbar.

[Zurück nach oben](#)

Warnungen und Fehler

Wenn WFM Warnungen anzeigt, wird die Ausnahme als anstehende Änderung in den Dienstplan eingefügt.

Wenn WFM Fehler anzeigt, wird die Ausnahme nicht in den Dienstplan eingefügt.

Anstehende Änderungen

WFM Web für Agenten zeigt Änderungen an, die beantragt wurden, aber noch nicht in einer Tabelle "Anstehende Änderungen" genehmigt sind. Diese wird unmittelbar unter dem Dienstplan des Agenten angezeigt. Klicken Sie in der Spalte ganz links neben der jeweiligen anstehenden Änderung auf den Link **Änderungen rückgängig machen**, um Ihren Antrag abubrechen.

Andere Dienstpläne

Das **Meldungsfenster "Tauschen"**, das unten im Fenster angezeigt wird, benachrichtigt Sie über offene Tauschvorschläge oder Antworten.

Die verschiedenen Ansichten der Agentendienstpläne werden mithilfe der zwei Bereich oben in diesem Fenster gesteuert:

- Bereich **Andere Dienstpläne**: Zeigt ein filterbares, sortierbares und durchsuchbares Raster an, das andere Agenten und deren Dienstpläne auflistet.
- Bereich **Mein Dienstplan**: Zeigt Ihre Dienstplan-Informationen für die aktuelle Woche an.

Im Bereich "Andere Dienstpläne" werden Agenten und deren Dienstpläne aufgelistet (wenn ungefiltert, alle Agenten im Unternehmen). Spalten:

Spalte	Beschreibung
Agent	Zeigt den Namen des Agenten an, dessen Informationen in dieser Zeile angezeigt werden. Platzieren Sie den Mauszeiger in eine Zelle eines Tages, um dessen Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
Standort	Zeigt den Namen des Standorts des Agenten an sowie (in Klammern) den Geschäftsbereich des Standorts.
Team	Zeigt den Namen des Teams des Agenten an.
Wochentage (eine Spalte für jeden Tag)	Zeigt die Dienstplaninformationen des Agenten für den jeweiligen Wochentag an.

Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Agent**, **Standort** oder **Team**, um das Raster nach den Daten in dieser Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.

Über die Schaltfläche **Filter** öffnen Sie das Dialogfeld "Filter", in dem Sie auf das entsprechende Optionsfeld klicken können, um die Anzeige auf eine der folgenden Optionen zu beschränken: Personen, mit denen ich arbeite (Standardeinstellung), Mein Mitarbeitertransport (wird angezeigt, wenn der Agent einem Mitarbeitertransport beigetreten ist), Mein Team, Mein Standort, Mein Geschäftsbereich.

Wichtig

Die Ihnen zur Verfügung stehenden Filteroptionen wurden von einem Supervisor oder Systemadministrator konfiguriert.

Die Schaltfläche **Agent suchen** zeigt das Dialogfeld "Agent suchen" an, in dem Sie das Raster nach dem Vornamen oder Nachnamen eines Agenten durchsuchen und entsprechende Treffer markieren können.

Verwenden Sie die Navigationsschaltfläche **Erste** , **Vorherige** , **Weiter**  und **Letzte** , um sich zwischen den Seiten zu bewegen, wenn mehrere Seiten mit Daten vorhanden sind. Neben dieser Schaltflächengruppe finden Sie noch eine numerische Anzeige Ihrer Position auf den Seiten:  
1 von 1  .

Tauschen

Das unten im Fenster angezeigte **Meldungsfenster "Tauschen"** benachrichtigt Sie über offene Tauschvorschläge oder Antworten.

Über die Tauschfenster (falls Sie von Ihrem Systemadministrator aktiviert wurden) können Sie Ihre Dienstpläne optimieren, indem Sie mit anderen Agenten tauschen. In diesem Hilfethema wird zuerst das Tauschverfahren als Ganzes (**Vorgehensweise beim Tausch**) und anschließend in einzelnen Schritten (**Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang**) beschrieben. Schrittweise Anweisungen finden Sie unter **Wegweiser zu den Tauschfenstern**.

Über die acht Tauschfenster können Sie folgende Funktionen ausführen:

- **Erstellen** von Tauschvorschlägen für Dienstpläne.
- Antworten auf **persönliche** oder **gemeinschaftliche** Tauschvorschläge anderer Agenten.
- Überprüfen oder Abbrechen **eigener Tauschvorschläge**.
- Überprüfen oder Abbrechen **Ihrer Antworten** auf Tauschvorschläge anderer Agenten.
- Anzeigen der **Dienstpläne** oder **Details des Dienstplans** anderer Agenten.

Vorgehensweise beim Tausch

Ein Tauschvorgang kann bis zu einer vollen Woche Dienstplantage umfassen. Für jeden Dienstplantausch wird Folgendes benötigt:

- Ein Tauschvorschlag eines Agenten. Der Vorschlag enthält die Tage, die der Agent tauschen möchte.
- Eine Antwort eines anderen Agenten auf diesen Vorschlag. Die Antwort zeigt die Bereitschaft des Agenten, den Tauschvorschlag anzunehmen.
- Eine Genehmigung. Die Genehmigung kann entweder automatisch (von WFM Web) oder explizit (von einem Supervisor) erteilt werden.

Für einige Tauschvorgänge muss der Agent, der den Vorschlag unterbreitet, die Antwort explizit annehmen, bevor der Tausch zur Genehmigung eingereicht wird. Das gilt immer für gemeinschaftliche Vorschläge, die allen Agenten innerhalb eines Teams oder Standorts unterbreitet werden.

Wird ein Tauschvorgang genehmigt, werden die Dienstpläne beider Agenten entsprechend geändert. Der Tausch erscheint anschließend nicht mehr in **Tauschfenstern**. (Ihre eigenen Vorschläge werden jedoch alle auch nach der Ausführung des entsprechenden Tausches in WFM Web noch auf der Registerkarte **Meine Vorschläge** angezeigt.)

Nicht alle Tauschvorgänge werden genehmigt. Unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. wenn ein Agent nicht für die geplanten Aktivitäten des anderen Agenten qualifiziert ist) wird ein Tausch von WFM Web automatisch abgelehnt. Wenn sich der Dienstplan von einem der Agenten vor der Genehmigung eines anstehenden Tausches ändert, wird der Tauschvorgang vom WFM Web

automatisch abgebrochen. Wenn ein anstehender Tausch vor dem ersten mit dem Tausch zusammenhängenden Tag nicht genehmigt wird, kann der Tausch nicht mehr durchgeführt werden. In jedem dieser Fälle findet der Tausch nicht statt

Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang

Für die erfolgreiche Durchführung eines Tausches müssen alle folgenden Schritte durchgeführt werden.

- Ein Agent **erstellt** einen gemeinschaftlichen oder persönlichen Tauschvorschlag.
- Mindestens ein Agent **antwortet** auf den gemeinschaftlichen Vorschlag oder der den persönlichen Vorschlag erhaltende Agent **nimmt** den Vorschlag an.
- Der den Vorschlag unterbreitende Agent **nimmt eine Antwort** auf einen gemeinschaftlichen oder persönlichen Vorschlag an. (Dieser Schritt ist bei persönlichen Vorschlägen nur dann erforderlich, wenn der den Vorschlag unterbreitende Agent eine manuelle Genehmigung angefordert hat.)
- Der Tausch wird entweder von WFM Web automatisch oder von einem Supervisor explizit genehmigt.

Wegweiser zu den Tauschfenstern

Die acht Tauschfenster ermöglichen das Vorschlagen eines Dienstplantausches, das Annehmen oder Ablehnen der Tauschvorschläge anderer Agenten sowie das Abbrechen Ihrer Vorschläge oder Antworten. In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Sie:

- die Tauschfenster öffnen
- zwischen Tauschfenstern wechseln
- die allgemeinen Funktionen der Tauschfenster verwenden.

Öffnen der Tauschfenster

Um die Tauschfenster von anderen Fenstern aus zu öffnen, klicken Sie in der Menüleiste auf "Tauschen".

- Wenn für die derzeit ausgewählte Woche unbeantwortete persönliche Tauschvorschläge vorhanden sind, wird das Fenster "Persönliche Vorschläge" angezeigt.
- Wenn für die ausgewählte Woche keine unbeantworteten persönlichen Tauschvorschläge vorhanden sind, wird das Fenster "Meine Vorschläge" geöffnet.

Wechseln zwischen Tauschfenstern

Die meisten der Tauschfenster enthalten die Menüleiste "Tauschen". Klicken Sie auf die Registerkarten in der Leiste, um zwischen den Tauschfenstern zu wechseln.

Jedes Tauschfenster enthält bestimmte Informationen über Tauschvorschläge, Antworten oder zugrunde liegende Dienstpläne. Die Namen der acht Tauschfenster sind:

Tauschfenster	Beschreibung
Persönliche Vorschläge	Zeigt Tauschvorschläge an, die ein anderer Agent direkt an Sie gerichtet hat.
Gemeinschaftliche Vorschläge	Zeigt Tauschvorschläge an, die Agenten an alle Agenten in Ihrem Team oder an Ihrem Standort gerichtet haben.
Meine Vorschläge	Zeigt von Ihnen vorgeschlagene Dienstplan-Tauschvorgänge mit Status und allen Antworten an. (Antworten werden unter dem zugehörigen Vorschlag angezeigt.)
Meine Antworten	Zeigt Ihre Antworten auf die Tauschvorschläge anderer Agenten zusammen mit Statusinformationen an.

Tauschfenster	Beschreibung
[Tauschen] Dienstpläne	Wenn dies aktiviert ist, können Sie Tauschpartner finden, indem Sie die geplanten Arbeitsstunden anderer Agenten anzeigen. (Falls diese Funktion von Ihrem Systemadministrator deaktiviert wurde, ist die Registerkarte "Dienstpläne" in der Menüleiste "Tauschen" nicht vorhanden, und Sie können dieses Fenster nicht öffnen.) Agententage mit einem dunkleren Hintergrund sind Tage, die nicht mit Ihnen als angemeldeter Agent verträglich sind. Ein Agententag mit einem dunkleren Hintergrund kann beispielsweise eine Ganztagsausnahme anzeigen, die nicht getauscht werden kann, oder einen Tag mit Aktivitäten, für die Sie nicht über die erforderlichen Skills verfügen (kann ebenfalls nicht getauscht werden).
Popup-Fenster "Details des Dienstplans"	Wenn Sie auf einen Agentennamen klicken, wird der detaillierte Dienstplan des Agenten angezeigt (inklusive Aktivitäten und Start-/Endzeiten).
Erstellen von Tauschvorschlägen	Damit können Sie einen Tauschvorschlag einleiten. Klicken Sie im Fenster "Dienstplan" auf "Erstellen von Tauschvorschlägen", um dieses Fenster zu öffnen.
Tauschkommentare	Wenn vom Systemadministrator in WFM für Agenten die Unterstützung von Kommentaren aktiviert wurde, können Sie für Tauschvorschläge und -antworten erläuternde Kommentare hinzufügen. Klicken Sie auf die Aktionsschaltflächen in den Fenstern Persönliche Vorschläge , Gemeinschaftliche Vorschläge , Meine Vorschläge oder Meine Antworten , um dieses Fenster zu öffnen.

[Zurück nach oben](#)

Allgemeine Funktionen der Tauschfenster

Die meisten Tauschfenster zeigen Informationen für den Zeitraum von einer Woche an und enthalten eine standardmäßige **Datumsauswahl**, um zu anderen Wochen zu wechseln. Die meisten Fenster zeigen in einer Tabelle bis zu 10 Tauschvorgänge gleichzeitig an. Diese Tabelle enthält einige oder sämtliche folgenden Spalten und Steuerelemente:

Spalten/Steuerelemente	Beschreibung
Beantw.	Im Fenster Persönliche Vorschläge oder Gemeinschaftliche Vorschläge zeigt ein Sternchen (*) in dieser Spalte an, dass Sie auf diesen Tauschvorschlag bereits geantwortet haben.
Datumswerte	Zeigt die Start- und Enddaten für den Tauschvorschlag oder die Antwort an.

Spalten/Steuerelemente	Beschreibung
Status	Im Fenster Meine Vorschläge oder Meine Antworten zeigt diese Spalte den Annahme- oder den Genehmigungsstatus des Tauschvorschlags oder der Antwort an.
Agentenname	Zeigt den Agenten an, der den Tauschvorschlag gemacht hat, oder den Agenten, der darauf antwortet. Klicken Sie auf einen beliebigen Link in dieser Spalte, um das Popup-Fenster Details des Dienstplans des entsprechenden Agenten anzuzeigen.
<i>Wochentage</i>	Diese Spalten zeigen Arbeitsbeginn/-ende für alle Tage des Tauschvorschlags an.
Bezahlte Stunden Gesamt	Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden an, die durch den Tauschvorschlag abgedeckt werden.
Aktionsschaltflächen	Enthält Schaltflächen zum  Annehmen,  Ablehnen oder  Abbrechen eines Vorschlags oder einer Antwort bzw. zum  Antworten auf einen gemeinschaftlichen Vorschlag.
Kommentar	Zeigt alle Kommentare an, die zu einem Vorschlag oder einer Antwort abgegeben wurden. Wenn der Tausch von einem Supervisor genehmigt werden muss, kann der Supervisor die Kommentare sehen, die Sie im Tauschvorschlag eingegeben haben. Der Supervisor kann auch einen Kommentar zum Tausch angeben, den Sie lesen können. Diese Spalte wird nicht angezeigt, wenn die Kommentarfunktion von Ihrem Systemadministrator aktiviert wurde.
Vorherige 10	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um weitere Tauschvorgänge anzuzeigen (falls mehr als 10 vorhanden sind).
Nächste 10	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um weitere Tauschvorgänge anzuzeigen (falls mehr als 10 vorhanden sind).

[Zurück nach oben](#)

Tauschfenster für spezielle Aufgaben

Verwenden Sie die Tauschfenster für folgende Aktionen:

- Überprüfen Ihrer Vorschläge und der Antworten darauf
- Überprüfen Ihrer Antworten auf die Vorschläge anderer Agenten
- Erstellen von Tauschvorschlägen
- Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch (falls aktiviert)
- Anzeigen von für Sie verfügbaren persönlichen Vorschlägen
- Anzeigen von verfügbaren gemeinschaftlichen Vorschlägen
- Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten
- Anzeigen von Details der Dienstpläne anderer Agenten

Eine Anleitung zum Wechseln zwischen den Tauschfenstern und zur Verwendung ihrer allgemeinen Funktionen finden Sie im [Wegweiser zu den Tauschfenstern](#). Eine Beschreibung der Durchführung von Tauschvorgängen finden Sie unter [Tauschen - Übersicht](#).

Überprüfen meiner Vorschläge und der Antworten darauf

Verwenden Sie das Fenster "Meine Vorschläge" für folgende Aktionen:

- Überprüfen von vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgängen mit Status und allen Antworten.
- Annehmen oder Ablehnen von Antworten.
- Abbrechen eigener anstehender Tauschvorschläge, wenn Sie es sich anders überlegt haben.

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen

Die Tabelle enthält alle Ihre Vorschläge, deren erster Tag innerhalb der ausgewählten Woche liegt. Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert.

Antworten werden in separaten Zeilen unter den zugehörigen Vorschlägen angezeigt.

- Klicken Sie in der Spalte **Agentenname** auf den Link eines Agenten, um sein/ihr **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** anzuzeigen.

Anzeigen und Ändern des Tauschstatus

Die Spalte "Status" gibt den aktuellen Status der einzelnen Tauschvorschläge an. Der Status der einzelnen Vorschläge (oder Antworten) legt fest, welche Aktionen Sie in der Spalte "Aktion" durchführen können:

Status	Bedeutung	Mögliche Aktionen
Öffnen	Der Vorschlag wurde einem bestimmten Agenten oder der Gemeinschaft unterbreitet und hat bis jetzt noch keinen der in dieser Tabelle aufgelisteten Status durchlaufen.	Klicken Sie auf  Abbrechen , wenn Sie einen offenen Vorschlag abbrechen möchten.
Angenommen	Ein anderer Agent hat Ihren persönlichen Vorschlag angenommen oder auf Ihren gemeinschaftlichen Vorschlag geantwortet.	Klicken Sie auf  Annehmen in einer Antwortzeile, um den Tausch (mit dieser Antwort) genehmigen zu lassen. Klicken Sie auf  Ablehnen , wenn Sie

Status	Bedeutung	Mögliche Aktionen
		nicht mit dem antwortenden Agenten tauschen möchten.
Wird überprüft	Ein anderer Agent hat Ihren Vorschlag angenommen, und Sie haben der Antwort, falls erforderlich, zugestimmt. Der Tausch konnte jedoch nicht automatisch genehmigt werden. Jetzt muss noch auf die Genehmigung durch den Supervisor gewartet werden.	Klicken Sie auf  Abbrechen , wenn Sie Ihren ursprünglichen Vorschlag abbrechen möchten. Dadurch wird auch die Antwort abgebrochen.
Bestätigt	Sowohl Sie als auch der andere Agent haben den Vorschlag angenommen, und der Tausch wurde entweder automatisch oder durch einen Supervisor genehmigt. Ihr Tausch wurde ausgeführt.	Keine
Abgelehnt	Der Vorschlag wurde vom antwortenden Agenten (bei einem persönlichen Vorschlag), von einem Supervisor oder von WFM Web abgelehnt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgebrochen	Sie haben Ihren Vorschlag explizit abgebrochen, oder WFM Web hat den anstehenden Tausch (wegen Änderungen an Ihrem oder dem Dienstplan des antwortenden Agenten) abgebrochen. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgelaufen	Der Vorschlag wurde bis zum ersten im Vorschlag enthaltenen Tag nicht genehmigt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Annehmen", "Ablehnen" oder "Abbrechen" klicken, wird das Fenster **Tauschkommentare** geöffnet. In diesem Fenster können Sie einen Kommentar hinzufügen und die Aktion abschließen, indem Sie auf "Senden" klicken.

Zusätzliche Informationen über die Anforderungen für die Genehmigung eines Tausches finden Sie unter **Tauschen - Übersicht**.

Überprüfen meiner Antworten auf Vorschläge anderer Agenten

Verwenden Sie das Fenster "Meine Antworten" für folgende Aktionen:

- Überprüfen Ihrer Antworten auf die Tauschvorschläge für Dienstpläne anderer Agenten.
- Überprüfen des Status von Vorschlägen, auf die Sie geantwortet haben.
- Abbrechen einer anstehenden Antwort, wenn Sie es sich anders überlegt haben.

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen und Antworten, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen und Antworten

Die Tabelle enthält alle Ihre Antworten auf Vorschläge, deren erstes Datum innerhalb der ausgewählten Woche liegt. Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert.

Die Spalte "Agentenname" enthält den Agenten, der den jeweiligen ursprünglichen Vorschlag unterbreitet hat.

- Klicken Sie in der Spalte **Agentenname** auf den Link eines Agenten, um sein/ihr **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** anzuzeigen.

Anzeigen des Tauschstatus und Abbrechen von Antworten

Die Spalte "Status" gibt den aktuellen Status der einzelnen Vorschlag/Antwort-Paare an. Wenn eine Antwort einen bestimmten Status hat, können Sie die Spalte "Aktion" verwenden, um die Antwort abzuberechnen:

Status:	Bedeutung:	Mögliche Aktionen:
Angenommen	Sie haben diesen persönlichen Vorschlag angenommen oder auf diesen gemeinschaftlichen Vorschlag geantwortet. Ihre Antwort wartet jetzt auf die Entscheidung des Agenten, der den Vorschlag unterbreitet hat.	Klicken Sie auf  "Abbrechen", wenn Sie Ihre Antwort abbrechen möchten.
Wird überprüft	Sie haben diesen Vorschlag angenommen, und der den	Klicken Sie auf  "Abbrechen", wenn Sie Ihre Antwort abbrechen

Status:	Bedeutung:	Mögliche Aktionen:
	Vorschlag unterbreitende Agent hat Ihre Antwort genehmigt, falls das erforderlich ist. Der Tausch konnte jedoch nicht automatisch genehmigt werden. Es muss noch auf die Genehmigung durch den Supervisor gewartet werden.	möchten.
Bestätigt	Sowohl Sie als auch der unterbreitende Agent haben den Vorschlag angenommen, und der Tausch wurde entweder automatisch oder durch einen Supervisor genehmigt. Ihr Tausch wurde ausgeführt.	Keine
Abgelehnt	Ihre Antwort wurde entweder durch den unterbreitenden Agenten oder durch einen Supervisor abgelehnt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgebrochen	Ihre Antwort wurde abgebrochen: Sie haben sie explizit abgebrochen, der andere Agent hat den ursprünglichen Vorschlag abgebrochen, oder WFM Web hat den Tausch aufgrund von Änderungen an den Dienstplänen eines der beiden Agenten automatisch abgebrochen. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgelaufen	Der Vorschlag wurde bis zum ersten im Vorschlag enthaltenen Tag nicht genehmigt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine

Wenn Sie eine Antwort abbrechen und vom Systemadministrator die Kommentarfunktion aktiviert wurde, wird das Fenster **Tauschkommentare** angezeigt. In diesem Fenster können Sie einen Kommentar hinzufügen und die Aktion abschließen, indem Sie auf "Senden" klicken.

Zusätzliche Informationen über die Anforderungen für die Genehmigung eines Tausches finden Sie unter **Tauschen - Übersicht**.

Erstellen von Tauschvorschlägen

Verwenden Sie das Fenster "Erstellen von Tauschvorschlägen", um einen Dienstplantausch vorzuschlagen:

1. Aktivieren Sie in der ersten Spalte des Fensters **Dienstplan** die Kontrollkästchen neben den Tagen, die Sie tauschen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Erstellen von Tauschvorschlägen**.

Das Fenster "Tauschvorschläge erstellen" wird geöffnet. In der ersten Zeile dieses Fensters werden die Daten aufgelistet, die Sie gerade ausgewählt haben.

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

2. Wählen Sie entweder **Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson** oder **Dieser Tauschvorschlag gilt für alle**.

Durch Ihre Auswahl wird festgelegt, wem Ihr Vorschlag unterbreitet wird. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, wird der Vorschlag allen Agenten in Ihrem Team oder an Ihrem Standort unterbreitet, abhängig davon, wie WFM Web vom Systemadministrator eingerichtet wurde.

3. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson" wählen, wählen Sie den Namen des gewünschten Agenten aus der Dropdown-Liste.

Die Liste enthält die Agenten Ihres Teams oder des gesamten Standorts, abhängig davon, wie WFM Web vom Systemadministrator eingerichtet wurde.

Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, können Sie keine Einzelpersonen auswählen.

4. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson" wählen, können Sie auch die Option **Prüfen Sie, ob Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell annehmen möchten** wählen.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, müssen Sie für den Tausch die Annahme des Vorschlags durch den anderen Agenten explizit bestätigen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Tausch ohne Ihr Zutun sofort zur Genehmigung weitergeleitet, sobald der andere Agent den Vorschlag angenommen hat.

Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, können Sie dieses Kontrollkästchen nicht deaktivieren. Sie müssen eine Antwort bestätigen (annehmen), damit der Tausch zur Genehmigung weitergeleitet werden kann.

5. (Optional) Geben Sie in das große Textfeld im unteren Bereich des Fensters Kommentare zu diesem Vorschlag ein. Sie können nur dann Kommentare eingeben, wenn die Kommentarfunktion vom Systemadministrator aktiviert wurde.
6. Klicken Sie auf **Senden**, um den Vorschlag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu löschen, ohne ihn zu senden.

Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch

Wichtig

Sie können Kommentare nur dann zu einem Tausch hinzufügen, wenn diese Funktion vom Systemadministrator aktiviert wurde.

Verwenden Sie das Fenster "Tauschkommentare", um Kommentare hinzuzufügen (wenn Sie möchten), und schließen Sie anschließend eine der folgenden Aktionen ab, die Sie in einem anderen Fenster begonnen haben:

- Annehmen, Ablehnen, Abbrechen oder Antworten auf einen Tauschvorschlag.
- Annehmen, Ablehnen oder Abbrechen einer Antwort.

Die Überschrift des Fensters "Tauschkommentare" gibt die Aktion an, die Sie gerade zu Ende bringen.

1. Geben Sie Ihre Kommentare in das Textfeld "Kommentare" ein.

Geben Sie beispielsweise an, aus welchem Grund Sie einen Vorschlag ablehnen bzw. eine Antwort abbrechen.

2. Klicken Sie auf "Senden", um die Kommentare anzuhängen und die Aktion abzuschließen. (Klicken Sie alternativ dazu auf "Abbrechen", um die Kommentare zu verwerfen und die Aktion abubrechen.)

Welches Fenster nach dem Klicken auf "Senden" angezeigt wird, hängt vom Tauschvorgang ab, den Sie abschließen:

Abgeschlossene Aktion	Angezeigtes Fenster
Vorschlag annehmen, auf Vorschlag antworten oder Antwort abbrechen:	Das Fenster Meine Antworten wird angezeigt.
Vorschlag ablehnen oder eigenen Vorschlag abbrechen:	Das vorherige Fenster wird angezeigt.
Antwort annehmen oder Antwort ablehnen:	Das Fenster Meine Vorschläge wird angezeigt.

Anzeigen von für mich verfügbaren persönlichen Vorschlägen

Verwenden Sie das Fenster "Persönliche Vorschläge", um Tauschvorschläge, die ein anderer Agent direkt an Sie gesendet hat, zu untersuchen und zu beantworten. Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen und/oder Antworten, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen und Antworten

Die Tabelle ist nach Agentennamen sortiert. Sie zeigt nur Vorschläge mit dem **Status Öffnen** an. Diese Vorschläge sind nicht abgelaufen, werden gerade nicht überprüft und wurden nicht angenommen, bestätigt, abgelehnt oder abgebrochen.

Die Tabelle enthält folgende Details:

- In der ersten Spalte (Beantw.) zeigt ein Sternchen (*) in dieser Zeile an, dass Sie auf den Tauschvorschlag bereits geantwortet haben.
- In der Spalte "Agentenname" können Sie auf einen Agenten klicken, um das **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** dieses Agenten anzuzeigen.

Annehmen oder Ablehnen eines Vorschlags

Gehen Sie in der Spalte "Aktion" folgendermaßen vor:

- Klicken Sie auf ☒ **Annehmen**, wenn Sie die Dienstpläne tauschen möchten.
- Klicken Sie auf ☐ **Ablehnen**, wenn Sie nicht tauschen möchten.

Das Fenster **Tauschkommentare** wird angezeigt, in dem Sie einen Kommentar hinzufügen und Ihre Antwort senden können.

Anzeigen von gemeinschaftlichen Vorschlägen

Verwenden Sie das Fenster "Gemeinschaftliche Vorschläge", um Tauschvorschläge für Dienstpläne, die allen Agenten angeboten werden, zu untersuchen oder zu beantworten. Je nach Konfiguration von WFM Web an Ihrem Standort werden gemeinschaftliche Vorschläge allen Agenten Ihres Teams oder aller Teams angeboten.

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Anzeigen Ihrer Dienstplaninformationen

Die erste Zeile in der Ansicht "Gemeinschaftliche Vorschläge" zeigt immer Ihre Dienstplaninformationen mit einem andersfarbigen Hintergrund an. Klicken Sie auf Ihren Namen, um Ihre Details des Dienstplans für die ausgewählte Woche in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Tabelle mit Vorschlägen

Die Tabelle ist nach Agentennamen sortiert. Sie zeigt nur Vorschläge mit dem **Status Öffnen** an. Diese Vorschläge sind nicht abgelaufen, werden gerade nicht überprüft und wurden nicht angenommen, bestätigt, abgelehnt oder abgebrochen.

Die Tabelle enthält folgende Details:

- In der ersten Spalte (Beantw.) zeigt ein Sternchen (*) in dieser Zeile an, dass Sie auf den Tauschvorschlag bereits geantwortet haben.
- In der Spalte "Agentenname" können Sie auf einen Agenten klicken, um das **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** dieses Agenten anzuzeigen.

Beantworten von Vorschlägen

- Klicken Sie in der Spalte "Aktion" auf  **Antworten**, wenn Sie Dienstpläne tauschen möchten.

Das Fenster **Tauschkommentare** wird angezeigt, in dem Sie einen Kommentar hinzufügen und Ihre Antwort senden können.

Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten

Verwenden Sie das Fenster [Tauschen] "Dienstpläne", um die Dienstpläne anderer Agenten anzuzeigen. Dadurch können Sie Agenten finden, mit denen Sie eventuell Dienstpläne tauschen möchten.

Wichtig

Dieses Fenster können Sie nur öffnen, wenn diese Funktion vom Systemadministrator aktiviert wurde. Über eine zweite Option können Sie beim Einrichten festlegen, ob Sie nur die Dienstpläne Ihres eigenen Teams oder die Dienstpläne aller Teams an Ihrem Standort anzeigen können.

Fenster "Dienstpläne"

Die Tabelle kann für jeden Tag der angezeigten Woche die Dienstplaninformationen von bis zu 20 Agenten gleichzeitig anzeigen. Agententage mit einem dunkleren Hintergrund sind Tage, die nicht mit Ihnen als angemeldeter Agent kompatibel sind. Ein Agententag mit einem dunkleren Hintergrund kann beispielsweise eine Ganztagsausnahme anzeigen, die nicht getauscht werden kann, oder einen Tag mit Aktivitäten, für die Sie nicht über die erforderlichen Skills verfügen (kann ebenfalls nicht getauscht werden).

Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

Agentenname	Klicken Sie auf den Namen eines Agenten, wenn Sie das Popup-Fenster "Details des Dienstplans" öffnen möchten, in dem Details zu den für die einzelnen Tage geplanten Aktivitäten des Agenten angezeigt werden. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol neben dem Spaltentitel, um die Tabelle nach den Daten dieser Spalte zu sortieren.
Team	Zeigt das Team an, dem der Agent angehört. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol neben dem Spaltentitel, um die Tabelle nach den Daten dieser Spalte zu sortieren.
Wochentage	Diese Spalten enthalten eine der folgenden Angaben für jeden Agenten an jedem Tag: eine Schicht, Arbeitsstunden, arbeitsfreier Tag, Abwesenheit oder einen Ausnahmenamen.
Bezahlte Stunden Gesamt	In dieser Spalte werden die insgesamt bezahlten Stunden des Agenten für die Woche angezeigt.

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

Verwenden des Fensters "Dienstpläne"

Sie können die Anzeige mithilfe folgender Optionen ändern:

- Verwenden Sie die horizontale Bildlaufleiste am unteren Rand des Fensters, um Tage anzuzeigen, die sich außerhalb der Bildschirmanzeige befinden.
- Klicken Sie auf **Vorherige 20** oder **Nächste 20**, um weitere Agenten anzuzeigen.
- Verwenden Sie die **Datumsauswahl** oben rechts, um eine andere Woche anzuzeigen.

Anzeigen von Details der Dienstpläne anderer Agenten

Verwenden Sie das Popup-Fenster "Details des Dienstplans", um Agenten zu finden, mit denen Sie eventuell Dienstpläne tauschen möchten. Dieses Fenster zeigt für die einzelnen Tage der ausgewählten Woche Details über die geplanten Aktivitäten eines anderen Agenten mit Start- und Endzeiten an.

Popup-Fenster "Details des Dienstplans"

Das Popup-Fenster zeigt Details des Dienstplans für den Agenten und die Woche an, die am oberen Rand angegeben sind. Die Tabelle enthält die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Datum	Jeder Tag der ausgewählten Woche wird in einer separaten Zeile angezeigt.
Bezahlte Stunden	In dieser Spalte werden die bezahlten Stunden des Agenten für dieses Datum angezeigt.
Geplante Aktivitäten	Diese Spalte enthält die Namen der Dienstplanobjekte für diesen Agenten an diesem Datum.
Geplante Präsenz: Startzeit, Endzeit	Zeigt die geplanten Start- und Endzeiten des Agenten für die aufgeführten Aktivitäten an.

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

Verwenden des Popup-Fensters "Details des Dienstplans"

- Wenn sich Informationen außerhalb der Bildschirmanzeige befinden, können Sie die Bildlaufleiste am rechten Rand verwenden, um sie anzuzeigen.
- Um das Popup-Fenster zu schließen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das Symbol "Schließen".
- Um eine andere Woche anzuzeigen, schließen Sie zuerst das Popup-Fenster, um das vorherige Fenster wieder anzuzeigen. Anschließend **ändern Sie das Datum** in diesem Fenster und klicken in der Anzeige

dieser Woche auf denselben Agenten.

Wünsche

Im Fenster "Wünsche" werden zwei Registerkarten angezeigt: "Wünsche - Übersicht" (Standard) und "Verfügbarkeitsmuster".

Verwenden Sie die Registerkarte "Wünsche - Übersicht" (auf den Titel klicken) für folgende Aktionen:

- Wünsche für Schichten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Arbeitsstunden, Abwesenheit und Verfügbarkeit anzeigen.
- Wünsche für **Schichten**, Ihre **Verfügbarkeit** oder **arbeitsfreie Tage** hinzufügen, ändern oder löschen.
- Kommentare eingeben, die Ihre Wünsche erläutern.

Wichtig

Ausnahmen, Abwesenheiten, Arbeitsstunden oder gewährte Wünsche können weder bearbeitet noch gelöscht werden. Wenden Sie sich an Ihren Supervisor, wenn eine Ausnahme oder ein gewährter Wunsch geändert werden muss.

Anzeigen von Wünschen oder Ausnahmen

Im Bereich "Wünsche - Übersicht" werden Wünsche und Ausnahmen im Raster "Wöchentliche Wünsche" innerhalb der Balken für die einzelnen Tage als Segmente angezeigt, die die Zeittakte für Wünsche oder Ausnahmen abdecken. In der Legende wird erläutert, welche Farben für welchen Ausnahme- und Wunschstatus stehen.

Im Raster "Wöchentliche Wünsche" können Sie den Status jedes arbeitsfreien Tags anzeigen, für den Sie einen entsprechenden Wunsch vermerkt haben. Die meisten Zellen in der Spalte "Arbeitsfreier Tag" sind leer, außer den Tagen, für die Sie einen Wunsch erstellt haben. In diesen Zellen wird einer der drei Status für "Arbeitsfreie Tage" angezeigt: Geplant, Gewünscht oder Gewährt.

Verwenden Sie den Bereich **Verfügbarkeitsmuster** (auf den Titel klicken) für folgende Aktionen:

- Verfügbarkeitsmuster erstellen, ändern oder löschen.
- Verfügbarkeitswünsche basierend auf Verfügbarkeitsmustern erstellen.

Der Bereich "Wünsche - Übersicht" enthält über drei Hauptabschnitte:

OBEN: Auf der linken Seite die beiden Links "Wünsche - Übersicht" und "Verfügbarkeitsmuster", darunter das Raster "Wöchentliche Wünsche", das sich über die gesamte Breite der Anzeige erstreckt.

MITTE: Eine Legende kennzeichnet die Farben, die im Raster "Wöchentliche Wünsche" verwendet werden.

UNTEN: Ihre Wünsche und die jeweiligen Status für die einzelnen Tage sind in der Tabelle "Tägliche Wünsche" zusammengefasst. Sie enthält eine Zeile für jeden Wochentag **und diese Spalten... [+]**

:

Spalte	Beschreibung
Datum	Das Datum des angegebenen Tages.
Wochentag	Der Wochentag.
Wunsch	Die Namen der Wünsche und Ausnahmen für die einzelnen Tage.
Startzeit	Der Zeitpunkt, an dem Wünsche oder Ausnahmen beginnen sollen. (Bei einem arbeitsfreien Tag ist diese Spalte leer.)
Endzeit	Der Zeitpunkt, an dem Wünsche oder Ausnahmen enden sollen. (Bei einem arbeitsfreien Tag wird in dieser Spalte "Voller Tag" angezeigt)
Bezahlte Zeit	Die Anzahl der bezahlten Stunden in den einzelnen Wünschen oder Ausnahmen.
Status/Grund	Status: Gibt an, ob ein Wunsch "Gewünscht", "Gewährt", "Abgelehnt", "Geplant" oder "Nicht geplant" ist. Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter Wunschstatus und -hierarchie . Grund: Gibt an, warum WFM dem Abwesenheitsobjekt einen Status, wie "Abgelehnt" oder "Nicht geplant", zugewiesen hat.
Kommentare	Wenn ein in dieser Liste enthaltenes Objekt über einen Kommentar verfügt, wird der Kommentar in dieser Spalte angezeigt.

[Zurück nach oben](#)

Wunschstatus und -hierarchie

Vor der Dienstplanerstellung kann ein Wunsch als "Gewährt", "Abgelehnt" oder "Gewünscht" gekennzeichnet werden. Nachdem der Dienstplan für die Daten, auf die sich dieser Wunsch bezieht, erstellt wurde, kann der Status "Geplant" (wird im Dienstplan angezeigt) oder "Nicht geplant" (wird nicht im Dienstplan angezeigt) lauten.

- Ein gewährter Wunsch wird im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zuvor entfernt wurde oder ein anderer Wunsch hinzugefügt wurde, der Vorrang vor dem ersten hat. In diesem Falle ändert sich der Status des Wunsches mit dem niedrigeren Rang in "Abgelehnt".
- Ein abgelehnter Wunsch wird nicht im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zugunsten eines ranghöheren Wunsches abgelehnt wurde und letzterer vor dem Erstellen des Dienstplans entfernt wurde. In diesem Falle wird der Wunsch wieder in seinen ursprünglichen Status versetzt, d. h. "Gewährt" oder "Gewünscht".
- Ein als gewünscht gekennzeichneter Wunsch kann im Dienstplan angezeigt werden, wenn er den Dienstplaneinschränkungen und Optimierungseinstellungen entspricht, die für Ihren Standort

konfiguriert wurden.

Hier klicken, um die Hierarchie der Wünsche anzuzeigen: [+]

1. Gewährte Ganztagsausnahmen.
2. Gewährte arbeitsfreie Tage.
3. Gewährte ganztägige Abwesenheit.
4. Gewährte Verfügbarkeit.
5. Gewährte Schichten.
6. Gewährte bezahlte (Arbeits)-Stunden.
7. Gewährte Teilzeitausnahmen, gewährte Teilzeitabwesenheiten.
8. Turnusmuster.
9. Gewünschte Objekte (einschließlich Ausnahmen, bezahlter Stunden und Abwesenheit mit dem Status "Gewünscht").

Wichtig

Sollten Sie "Wünsche" nicht in der Menüleiste sehen, sind die Dienstplanwünsche für Ihr Contact Center nicht aktiviert.

Grafische Hierarchie

Die grafische Hierarchie unterscheidet sich von der Statusauflösungshierarchie. Das Wunschdiagramm zeigt folgende Hierarchie (von oben nach unten).

Hier klicken, um die grafische Hierarchie anzuzeigen: [+]

- Ganztagsausnahme
- Abwesenheit
- Verfügbarkeit
- Teilzeitausnahme
- Schicht
- Arbeitsstunden

Gewährte oder geplante Objekte werden oben und gewünschte Objekte (desselben Typs) werden darunter angezeigt.

Bearbeiten und Löschen von Wünschen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um im Raster "Wöchentliche Wünsche" oder in der Liste "Tägliche

Wünsche" des Bereichs "Wünsche - Übersicht" einen Wunsch zu bearbeiten oder zu löschen:

Wichtig

Das Datum kann beim Bearbeiten von Wünschen nicht geändert werden.

Bearbeiten von Wünschen

So bearbeiten Sie einen Wunsch im Bereich "Wünsche - Übersicht":

1. Klicken Sie auf den zu bearbeitenden Wunsch.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Nehmen Sie im sich öffnenden Dialogfeld die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Hinweise zum Bearbeiten von Wünschen

- Wenn der WFM Ihren Wunsch einplanen kann, wird der überarbeitete Wunsch im Fenster "Wünsche" angezeigt.
- Wenn ein Verfügbarkeitswunsch nicht bearbeitet werden kann, wird nach dem Schließen des Dialogfelds "Bearbeiten" eine Warnung angezeigt, und der Wunsch bleibt unverändert.
- Wenn ein Schichtwunsch nicht bearbeitet werden kann, wird eine Warnung angezeigt. Das Dialogfeld "Bearbeiten" bleibt jedoch geöffnet, um die Daten zu korrigieren.
- Die verfügbaren Startzeiten für Schichten können abweichen, wenn eine andere Zeitzone als die des Standorts ausgewählt ist.
- Wenn Sie Ihren Wünschen eine Schicht hinzufügen, werden Sie weniger oder möglicherweise keine verfügbaren Startzeiten sehen – je nach der von Ihnen gewählten Zeitzone. Wählen Sie in diesem Fall entweder die Zeitzone des Standorts oder versuchen Sie es mit einer anderen Zeitzone.
- Eine Berücksichtigung Ihrer Wünsche kann nicht garantiert werden, wenn Ihr Supervisor sie nicht vor der Dienstplanerstellung bewilligt. Wenn Ihre Wünsche nicht erfüllt werden können, plant WFM den für den Standort konfigurierten Regeln entsprechend so viele Wünsche wie möglich.

Löschen von Wünschen

Zum Löschen eines Wunsches wählen Sie den zu löschenden Wunsch aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

[Zurück nach oben](#)

Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtwünschen

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Schichtwünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Schicht hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Schichten** eine Schicht aus.
4. Wählen Sie eine **Startzeit** und eine **Endzeit** aus, und aktivieren Sie ggf. **Nächster Tag**.
5. Geben Sie im Feld **Kommentare** eventuelle Kommentare ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Wichtig

Wenn Sie Ihren Wünschen eine Schicht hinzufügen, sehen Sie weniger oder möglicherweise keine verfügbaren Startzeiten – je nach der von Ihnen gewählten Zeitzone. Wählen Sie in diesem Fall entweder die Zeitzone des Standorts, oder verwenden Sie eine andere Zeitzone.

Bearbeiten von Schichtwünschen

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Schichtwünsche. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Hinzufügen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Verfügbarkeitswünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Verfügbarkeit hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Geben Sie eine **Startzeit** und eine **Endzeit** ein (aktivieren Sie bei Bedarf **Nächster Tag**)
4. Geben Sie im Feld **Kommentare** eventuelle Kommentare ein.
5. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Fenster zu schließen.

Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Verfügbarkeitswünsche: Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Hinzufügen und Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Wünsche bezüglich arbeitsfreier Tage hinzu:

1. Klicken Sie auf **Arbeitsfreien Tag hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Geben Sie im Feld **Kommentare** eventuelle Kommentare ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Fenster zu schließen.

Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Wünsche bezüglich arbeitsfreier Tage. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Verfügbarkeitsmuster

Verfügbarkeitswünsche können durch das Erstellen von "Verfügbarkeitsmustern" angefordert werden, die die von Ihnen gewünschten Start- und Endzeiten für eine Woche enthalten. Die verfügbaren Muster werden in einer Tabelle im oberen Teil des Bereichs "Wünsche" angezeigt. Die Start- und Endzeiten in den Verfügbarkeitsmustern können für jeden Tag unterschiedlich sein.

Tipp

Beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Wünschen können Sie die gewünschte Zeitzone auswählen. Beim Erstellen von Verfügbarkeitswünschen wird die von Ihnen gewählte Zeitzone auf die Start- und die Endzeit angewendet, die in den Verfügbarkeitsmustern angegeben sind. Die Werte für Start- und Endzeit im Muster selbst beziehen sich auf die gewählte Zeitzone und ändern sich bei Änderungen der Zeitzone nicht.

Auf der Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- **Erstellen**, **Bearbeiten** oder **Löschen** eines Verfügbarkeitsmusters.
- **Erstellen** eines Verfügbarkeitswunsches basierend auf einem Verfügbarkeitsmuster.
- Zeigen Sie die Registerkarte **Wünsche - Übersicht** an, indem Sie auf diesen Link klicken.

Erstellen von Verfügbarkeitsmustern

So erstellen Sie ein neues Verfügbarkeitsmuster:

1. Klicken Sie im Fenster "Wünsche" auf **Verfügbarkeitsmuster**. Die Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Muster erstellen**.
3. Geben Sie den Namen für das neue Muster in das Textfeld "Beschreibung" ein.
4. Geben Sie für jeden Tag der Woche die gewünschten Start- und Endzeiten ein. Geben Sie auf den einzelnen Tageszeilen mit den Zeitsteuerelementen Start- und Endzeiten ein (in Stunden und Minuten).

Tipp

Start- und Endzeit dürfen nicht leer bleiben.

Zeiten werden je nach Ländereinstellung des Computers im 12- oder 24-Stunden-Format angegeben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Nächster Tag, um anzugeben, dass die Endzeit am nächsten Tag

ist.

5. Klicken Sie nach dem Eingeben der Informationen auf **Anwenden**.
Das neue Muster ist nun in der Dropdown-Liste "Muster auswählen" enthalten.

Bearbeiten von Verfügbarkeitsmustern

So bearbeiten Sie ein zuvor erstelltes Verfügbarkeitsmuster:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" aus der Dropdown-Liste "Muster auswählen" das entsprechende Muster aus.
Die Mustereigenschaften werden in den Dropdown-Listen für Start- und Endzeit angezeigt.
2. Ändern Sie die Start- und Endzeiten.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Löschen von Verfügbarkeitsmustern

So löschen Sie ein Verfügbarkeitsmuster dauerhaft:

1. Wählen Sie im Bereich "Verfügbarkeitsmuster" das Muster aus der Tabelle aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.
2. Klicken Sie auf **Muster löschen**.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen

Informationen über das Erstellen eines Verfügbarkeitswunsches basierend auf einem Verfügbarkeitsmuster finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen](#).

Verwenden von Mustern für Verfügbarkeitswünsche

Sie können Verfügbarkeitswünsche wie in diesem Hilfethema beschrieben **erstellen**, **bearbeiten** oder **löschen**.

Wichtig

Gewährte Verfügbarkeitswünsche können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen

Es gibt zwei Möglichkeiten, Verfügbarkeitswünsche zu erstellen (hinzuzufügen).

1. Im Bereich **Wünsche - Übersicht** können Sie Wünsche tageweise eingeben (siehe Vorgehensweise unten).
2. Verwenden Sie ein **Verfügbarkeitsmuster**, mit dessen Hilfe Sie die Verfügbarkeit für einen Zeitraum von mehreren Tagen auf einmal eintragen können.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen mithilfe von Mustern

So erstellen Sie einen Verfügbarkeitswunsch mithilfe eines Verfügbarkeitsmusters:

1. Klicken Sie im Fenster "Wünsche" auf **Verfügbarkeitsmuster**.
Die Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" wird angezeigt.
2. Wählen Sie oben links das Muster, das Sie für die Erstellung des Wunsches verwenden möchten.
3. Klicken Sie auf **Wunsch erstellen**.
Das Fenster "Wunsch erstellen" wird geöffnet.
4. Geben Sie das gewünschte **Startdatum** und **Enddatum** ein.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwenden des Fensters "Wöchentliche Wünsche bearbeiten"

Um mithilfe des Fensters "Wöchentliche Wünsche bearbeiten" einen Verfügbarkeitswunsch zu

erstellen, befolgen Sie die Anweisungen unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen](#). Wenn Sie den Wunsch erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbarkeit**.

Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

So bearbeiten Sie einen Verfügbarkeitswunsch:

- Im Bereich "Wünsche - Übersicht" können Sie Wünsche tageweise bearbeiten. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).
- Verwenden Sie die Verfügbarkeitsmuster, um die Verfügbarkeit für einen Zeitraum von mehreren Tagen auf einmal zu bearbeiten. Siehe [Bearbeiten von Verfügbarkeitsmustern](#).

Löschen von Verfügbarkeitswünschen

Im Bereich "Wünsche - Übersicht" können Sie Wünsche tageweise löschen. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Abwesenheit

Im Bereich "Abwesenheit" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Anzeigen** Ihrer beantragten Abwesenheit im Kalender, inklusive Status.
- **Beantragen** von Abwesenheit.
- **Entfernen** von Abwesenheitsanträgen, die noch nicht gewährt oder geplant wurden.
- Anzeigen Ihres **Freizeitausgleichs** für ein beliebiges Datum.

So verwenden Sie das Fenster "Abwesenheit":

- Klicken Sie in der Menüleiste auf **Abwesenheit**.

Der Bereich "Abwesenheit" enthält folgende Komponenten:

- Eine Dropdown-Liste mit allen Ihnen zur Verfügung stehenden Abwesenheitstypen.
- Der Bereich **Freizeitausgleich**.
- Einen 12-monatigen **Kalender** für das aktuelle Jahr.
- Eine **Legende**, die die Bedeutung der im Kalender verwendeten Farben erklärt.
- Vier Befehlsschaltflächen (**Neu**, **Bearbeiten**, **Widerrufen** und **Löschen**), mit denen Sie Abwesenheitsanträge erstellen, ändern oder löschen können. Diese Schaltflächen befinden sich links oben im Bereich "Abwesenheit".

Tipp

Wenn Sie **Abwesenheit** in der Menüleiste nicht sehen, ist die Abwesenheitsplanung nicht für Ihr Contact Center aktiviert.

Bereich "Abwesenheit"

Der Bereich "Abwesenheit" enthält zwei Hauptabschnitte:

1. Der **Bereich "Ausgleich"**, in dem Ihr Freizeitausgleich für den in der Dropdown-Liste oben links im Fenster "Abwesenheit" ausgewählten freien Zeitraum angezeigt wird. In der **Legende** am unteren Rand des Bereichs "Ausgleich" wird die Bedeutung der einzelnen Farben erklärt.
2. Der **Kalender**, in dem Abwesenheitsanträge und deren Status angezeigt werden. Tage, für die Abwesenheitsanträge gestellt wurden, werden farbig angezeigt. Die Farbe hängt vom jeweiligen Status des Antrags ab.

Kalender "Abwesenheit"

Neben jedem Datum im Kalender befindet sich ein Kontrollkästchen.

- Markieren Sie ein Kontrollkästchen, wenn Sie einen neuen Abwesenheitsantrag stellen möchten, und klicken Sie dann auf **Neu**. Weitere Informationen zum Erstellen eines neuen Abwesenheitsantrags finden Sie unter **Beantragen von Abwesenheit**.
- Markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben, für die ein Abwesenheitsantrag eingegeben wurde, wenn Sie einen vorhandene Abwesenheitsantrag ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines vorhandenen Abwesenheitsantrags finden Sie unter **Bearbeiten von Abwesenheit**.
- Markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben mit einem Abwesenheitsantrag, wenn Sie einen Abwesenheitsantrag widerrufen möchten, und klicken Sie dann auf **Widerrufen**. Weitere Informationen zur Funktion "Widerrufen" finden Sie unter **Widerrufen eines Abwesenheitsantrags**.
- Markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben mit einem Abwesenheitsantrag, wenn Sie einen Abwesenheitsantrag löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Löschen**. Weitere Informationen zum Löschen eines Abwesenheitsantrags finden Sie unter **Löschen von Abwesenheiten**.
- Um alle existierenden Abwesenheitsdaten für einen bestimmten Tag im Kalender anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über die Zelle dieses Tages. Ein Popup-Fenster zeigt daraufhin alle existierenden Abwesenheitsdaten für diesen Tag an, z. B.: Datum, Name, Start-/Endzeit, Status, Grund, Kommentare.

"Kommentare" sind Hinweise, die ein Supervisor oder Manager eingibt, wenn das Abwesenheitsobjekt entweder gewährt oder abgelehnt wird.

"Grund" ist ein Feld, das erklärt, warum das WFM-System dem Abwesenheitsobjekt einen bestimmten Status, wie "Abgelehnt" oder "Nicht geplant", zugeordnet hat.

Bereich "Ausgleich"

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste oben links im Fenster "Abwesenheit" den Abwesenheitstyp aus, um Ihren Ausgleich für einen bestimmten Abwesenheitstyp anzuzeigen.

Wichtig

Die Informationen im Bereich "Ausgleich" beziehen sich nur auf den ausgewählten Abwesenheitstyp. Wählen Sie anhand des Dropdown-Listenfelds einen anderen Abwesenheitstyp aus, um den Ausgleich für diesen Typ anzuzeigen. Innerhalb des Listenfelds befinden sich die Abwesenheitstypen, die Sie beantragen und bearbeiten können, über der Legende "—Andere—". Die Abwesenheitstypen, die Sie nicht verwenden können, sind darunter aufgelistet.

Zurück nach oben

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der einzelnen Kategorien im Bereich "Ausgleich".

Abschnitt Abwesenheitsstunden	Angesammelt	Die gesamten Abwesenheitsstunden, die für den aktuellen Zeitraum bis zum ausgewählten Tag angesammelt wurden. (Um die Gesamtsumme der angesammelten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus.)
	Bonus	Bonusstunden insgesamt. Zusätzliche Urlaubsstunden werden von Ihrem Supervisor oder Ihrem Planungsmanager konfiguriert. Diese Stunden werden in Ihren Freizeitausgleich mit aufgenommen.
	Übertrag	Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden, die aus dem vorherigen Zeitraum übertragen wurden. Einige Unternehmen beschränken die Anzahl der Abwesenheitsstunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können.
	Guthaben	Die Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden, die im Voraus genommen werden können, falls zutreffend. (Bei einigen Unternehmen ist es möglich, mehr Abwesenheit zu beantragen, als derzeit angesammelt wurde. Es wird jedoch erwartet, dass die erforderliche Zeit bis zum Ende des laufenden Jahres angesammelt wird.)
	Geplant	Die Gesamtsumme der geplanten

		Abwesenheitsstunden für den Zeitraum bis zum ausgewählten Tag. Um die Gesamtsumme der geplanten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus. "Geplante" oder "Gewährte" Abwesenheiten können im Modul "Abwesenheit" nicht entfernt werden, "Gewünschte" hingegen schon.
	Gewährt	Gesamtsumme der angeforderten Abwesenheitsstunden, die gewährt wurden. Um die Gesamtsumme der gewährten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus.
	Ausnahmen	Gesamtwert der gewährten Teilzeitausnahmen, die als Abwesenheitsstunden verwendet werden.
	Gewünscht	Gesamtstundenzahl für die "gewünschte Abwesenheit" (beantragt, aber noch nicht abgelehnt, gewährt oder geplant). Um die Gesamtsumme der gewünschten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus.
	Ausgleich	Die Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden für den aktuellen Zeitraum bis zum ausgewählten Tag. Der Ausgleich errechnet sich aus der Summe der angesammelten, Bonus-, übertragenen und Guthabenstunden abzüglich der gewährten, gewünschten und geplanten Stunden und der Ausnahmen. Beachten Sie, dass die Einschränkung dieses Ausgleichs überschritten werden kann. Wird die Einschränkung vor dem Ende des Sammelzeitraums erreicht, kann ein Agent schrittweise mehr Abwesenheit nehmen ansammeln, sofern er diese anfordert, und sein Supervisor kann diese dann gewähren.
	Sammelzeitraum gesamt	Gesamtanzahl der Abwesenheitsstunden, die Ihnen

		für den aktuellen Zeitraum zustehen. Dieser Wert ändert sich nur, wenn der ausgewählte Tag in einem anderen freien Zeitraum liegt.
	Vorlaufzeit (Wochen)	Falls der Supervisor die automatische Abwesenheitsgewährung aktiviert hat, können Sie Ihre Abwesenheitswünsche bis spätestens die unter "Vorlaufzeit" angegebene Anzahl an Wochen vor dem ersten gewünschten arbeitsfreien Tag angeben. Ihre Wünsche werden automatisch gewährt, wenn Ihre Abwesenheit das Unternehmen nicht belastet und Sie genügend Abwesenheitsstunden zur Verfügung haben, um den Antrag abzudecken.
Legende		Jeder Status ("Abgelehnt", "Gewährt", "Gewünscht", "Geplant", "Widerrufen", "Nicht geplant" und "Teilzeit") wird durch eine eigene Farbe gekennzeichnet. Teilzeit kennzeichnet einen Teilzeit-Abwesenheitsantrag.
Auswahlverfahren-Zeiträume	Name	Der Name des Auswahlverfahrens-Zeitraums. Dieses Feld zeigt alle Auswahlverfahrensperioden, die für das ausgewählte Jahr konfiguriert, aber noch nicht bearbeitet sind.
	Start	Startdatum und Startzeit der Auswahlverfahrensperiode.
	Ende	Enddatum und Endzeit der Auswahlverfahrensperiode.
	Verarbeitet am	Datum und Uhrzeit der Bearbeitung von Anträgen für diese Auswahlverfahrensperiode.
	Mindestanzahl an Tagen in Anforderungen	Die Mindestanzahl an Tagen pro Anforderung.
	Klicken Sie, um die angefügte Meldung anzuzeigen (Link)	Durch Klicken auf diesen Link wird ein Dialogfeld mit Hinweisen oder zusätzlichen Informationen zur Auswahlverfahrensperiode geöffnet. Hinweis: Der Link ist nur vorhanden, wenn der Supervisor Notizen hinzufügt.

[Zurück nach oben](#)

Jedes Datum im Kalender ist auch ein Link. Klicken Sie auf den Datumslink, um den Bereich "Ausgleich" zu aktualisieren, sodass der Freizeitausgleich für das betreffende Datum anstatt für das aktuelle Datum angezeigt wird. Klicken Sie beispielsweise auf das Datum vor dem ersten Urlaubstag, um festzustellen, ob Sie genügend Abwesenheiten für den Urlaub angesammelt haben.

Wichtig

- Die Informationen gelten für den aktuellen Abwesenheitszeitraum. Hierbei handelt es sich um den Zeitraum seit dem letzten Übertragsdatum (oftmals der 1. Januar) oder, falls das Übertragsdatum noch nicht erreicht wurde, um den Zeitraum seit Ihrer Einstellung. Das Übertragsdatum kann für die einzelnen Abwesenheitstypen unterschiedlich sein.
- Wenn für das ausgewählte Jahr keine Auswahlverfahrensperioden konfiguriert sind, werden die Informationen zu **Auswahlverfahrensperioden** nicht angezeigt.

Wenn Abwesenheitstypen nicht länger gelten

Ein Dropdown-Listefeld in der oberen linken Ecke Ihrer Abwesenheitsplanung zeigt alle Abwesenheitstypen an, die für Ihren Standort konfiguriert sind. Einige davon sind möglicherweise für Sie nicht relevant. (Agenten sind Abwesenheitsregeln zugewiesen, die wiederum mit Abwesenheitstypen verknüpft sind.)

Sie können Abwesenheitsanträge ausschließlich für Typen erstellen, bearbeiten, löschen oder widerrufen, die mit einer Abwesenheitsregel übereinstimmen, die diesem Agenten zugewiesen ist. So sehen Sie möglicherweise Abwesenheitstypen, die Abwesenheitsregeln entsprechen, die Ihnen nicht länger zugewiesen sind. Sie können diese "alten" Abwesenheitstypen sehen, aber nicht mit ihnen interagieren. Sie werden unterhalb der Legende —Andere— in der Dropdown-Liste angezeigt.

Die Abwesenheitstypen, die Sie verwenden können, werden oberhalb der Legende —Andere— angezeigt.

Mit Workforce Management können Sie einen Abwesenheitstyp unterhalb der Legende —"Andere"— im Dropdown-Listefeld auswählen, aber Sie können keine Funktionen damit ausführen (z. B. Abwesenheit beantragen oder Ihren Freizeitausgleich anzeigen).

[Zurück nach oben](#)

Raster "Abwesenheitseinschränkungen"

Das Raster "Abwesenheitseinschränkungen" wird oberhalb dieser Dialogfelder angezeigt: Einfügen von neuen Abwesenheitsobjekten, Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten.

Der Rasterbereich zeigt Informationen zu Abwesenheitseinschränkungen für die Datumswerte an, die in der Hauptansicht des Abwesenheitsplaners ausgewählt wurden. Jeder Tag des Dienstplans des Agenten wird in einer separaten Zeile angezeigt, jeweils unterteilt in Zeittakte. Datumswerte, die nicht in sequenzieller Folge aufgeführt sind, sind durch leere, eng begrenzte Zeilen unterteilt.

Rasterspalten und Steuerelemente

Das **Kontrollkästchen** in der Spalte ganz links von jeder Zeile ist deaktiviert, sodass nur diese Zeile betroffen ist. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile, um alle Kontrollkästchen in der Spalte (und damit alle Zeilen) mit einem Klick zu bedienen.

Datum zeigt das Datum und den Wochentag für jede Zeile an.

Zeittakte zeigt jeden Zeittakt als Zelle in einem Raster an. Platzieren Sie den Mauszeiger auf einem Zeittakt, um die Abwesenheitseinschränkungen für diesen Zeittakt in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Mithilfe des Kontrollkästchens **Vollansicht** über dem Raster lässt sich die Anzeige erweitern und reduzieren.

- Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen (Standardeinstellung), um die Anzeige zu komprimieren: Jede Stunde im Raster erhält einen Kopfzeilentitel.
- Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Anzeige zu erweitern: Jeder 15-Minuten-Zeittakt erhält einen Kopfzeilentitel, und jede Zelle im Raster zeigt deren Abwesenheitseinschränkung als abgerundete Ganzzahl an.

Rastermerkmale

Jede Zelle im Raster enthält einen Farbcode für die Abwesenheitseinschränkung des entsprechenden Zeittakts:

- **Rot** - Die Abwesenheitseinschränkung für diesen Zeittakt ist 0 oder kleiner.
- **Grün** - Die Abwesenheitseinschränkung für diesen Zeittakt ist 1 oder größer.

Variable Rastermerkmale

Falls Sie neue Abwesenheitsobjekte eingeben:

- Alle Kontrollkästchen sind standardmäßig ausgewählt.
- Die neuen Abwesenheitsobjekte, die Sie einfügen, gelten nur für Datumswerte, die im Raster markiert sind.

Falls Sie Abwesenheitsobjekte bearbeiten:

- Die Kontrollkästchenspalte des Rasters wird nicht angezeigt, d. h. die einzelnen Kontrollkästchen für jede Zeile werden nicht angezeigt.

Wichtig

Falls Sie Abwesenheitsobjekte löschen oder widerrufen, werden das Raster und das Kontrollkästchen "Vollansicht" nicht angezeigt.

Beantragen von Abwesenheit

Verwenden Sie den **Kalender "Abwesenheit"**, um einen neuen Abwesenheitsantrag hinzuzufügen oder **einen vorhandenen Antrag zu widerrufen**.

Stellen eines Abwesenheitsantrags

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem jeweiligen Datum, für das Sie einen Abwesenheitsantrag hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das Dialogfeld "Neue Abwesenheitsobjekte einfügen" wird angezeigt. Das **Raster "Abwesenheitseinschränkungen"** wird oben in diesem Dialogfeld angezeigt. Im Raster sind Zeittakte, die dieser Agent (aufgrund von Einschränkungen oder Beschränkungen) nicht auswählen kann, rot gekennzeichnet.
3. Wählen Sie den Abwesenheitstyp aus der Dropdown-Liste.
Abwesenheitstypen, die unterhalb der Legende "*—Andere—*" im Dropdown-Listefeld im **Fenster "Abwesenheit"** angezeigt werden, sind für Sie nicht verfügbar und können nicht ausgewählt werden.
4. Wenn sich dieser Antrag auf einen vollen Tag bezieht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Voller Tag**.
Wenn Sie an verschiedenen Wochentagen eine unterschiedliche Anzahl an Stunden arbeiten, müssen Sie hier die Anzahl der bezahlten Stunden eingeben, damit das System die entsprechenden Stunden von Ihrem Freizeitausgleich abzieht.
5. Geben Sie die genau Anzahl an Stunden und Minuten in Ihrem vollen Tag an, indem Sie die entsprechenden Werte im Dropdown-Listefeld **Bezahlte Zeit** eingeben oder auswählen. Beachten Sie die folgenden Voraussetzungen:
 - Sie müssen die Kontrollkästchen **Voller Tag** und **Bezahlte Zeit** aktivieren.
 - Workforce Management muss entsprechend konfiguriert werden, damit Agenten bezahlte Zeit für Ganztags-Abwesenheitsanträge eingeben können. Diese Einstellung wird von Ihrem Systemadministrator konfiguriert.
6. Deaktivieren Sie für Teilzeitanträge das Kontrollkästchen **Voller Tag**, und geben Sie eine Start- und Endzeit für den Antrag ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**, um einen Antrag zu verwerfen.

Wichtig

- Wenn Ihre Anträge von WFM erfolgreich verarbeitet wurden, wird das Fenster "Abwesenheit" mit den neuen Abwesenheitseinstellungen angezeigt.
- Wenn der Server Fehlermeldungen zurückgibt, öffnet WFM ein Fenster mit einer Liste aller Fehler. Klicken Sie auf **Schließen**, um wieder zur Abwesenheits-Hauptansicht

zurückzukehren.

- WFM lehnt Abwesenheitsanträge ab, die gegen die Bedingungen des Vertrags des Agenten verstoßen. Wenn dies speziell so konfiguriert ist, lehnt WFM auch Anträge ab, die auf einen Tag fallen, der als gewährter arbeitsfreier Tag gekennzeichnet ist oder bei dem die gewährte Verfügbarkeit mit der Dauer 0 im Kalender angegeben ist oder der einem Turnusmuster entsprechend arbeitsfreier Tag ist.

Weitere Themen zur Abwesenheit:

- [Die Funktion "Abwesenheit automatisch gewähren"](#)
- [Abwesenheits-\(Urlaubs-\)Auswahlverfahren](#)
- [Wartelistennotizen](#)

[Zurück nach oben](#)

Die Funktion "Abwesenheit automatisch gewähren"

Wenn der Supervisor die automatische Gewährung aktiviert, werden Ihre Abwesenheitsanträge unter bestimmten Voraussetzungen sofort gewährt und im Master-Dienstplan veröffentlicht:

- Die Funktion ist aktiviert. Wenden Sie sich an Ihren Supervisor.
- Alle beantragten Tage liegen nach der angegebenen Vorlaufzeit. Die Vorlaufzeit wird im **Bereich "Ausgleich"** angezeigt.
- Der Abwesenheitsantrag gilt für mehr Stunden als die mindestens erforderliche Anzahl von Stunden für die automatische Gewährung.
- Ihre Abwesenheit überschreitet nicht die vom Supervisor eingerichteten Abwesenheitseinschränkungen.
- Sie haben genügend Abwesenheitsstunden angesammelt, um Ihren Abwesenheitsantrag abzudecken.

Wenn die automatische Gewährfunktion nicht aktiviert ist, wird der Abwesenheitsantrag mit dem Status "Gewünscht" eingetragen und muss erst von einem Supervisor genehmigt werden, bevor er in Ihren Dienstplan aufgenommen werden kann.

Einige Voraussetzungen gelten nur für Ganztags- oder Teilzeit-Abwesenheitsanträge:

- Ganztags-Abwesenheitsanträge werden immer automatisch veröffentlicht.
- Wenn ein Ganztags-Abwesenheitsantrag widerrufen wird, stellt WFM einen grundlegenden Dienstplan her, falls ein solcher verfügbar ist.
 - Wenn die widerrufene Abwesenheit selbst einen grundlegenden Dienstplan darstellt oder wenn ein grundlegender Dienstplan nicht zur Verfügung steht, fügt WFM dafür bei unbezahlter Abwesenheit einen "arbeitsfreien Tag" ein.
 - Wenn die widerrufene Abwesenheit bezahlt wird, plant WFM eine kompatible Schicht mit der gleichen Anzahl bezahlter Stunden wie die widerrufene Abwesenheit ein.
- Ein Teilzeit-Abwesenheitsantrag muss in die Stunden der Schicht des Agenten fallen.
- Wenn sich das Objekt "Teilzeitabwesenheit" mit einer Teilzeitausnahme überschneidet, verhindert und entfernt WFM die Ausnahme (falls konfiguriert).
- Wenn sich das Objekt "Teilzeitabwesenheit" mit einer anderen Teilzeitabwesenheit überschneidet, lehnt WFM den Antrag ab.

Wichtig

- Falls das von Ihnen hinzugefügte Objekt "Abwesenheit" den Status "Gewährt, nicht geplant" besitzt, sendet WFM eine Benachrichtigung an Ihren Supervisor.

- Wenn Sie in einem Abwesenheitsantrag entweder ein Start-/Enddatum oder einen Wert für bezahlte Zeit angeben, vergleicht WFM die Werte mit den folgenden konfigurierten Einschränkungen: Verfügbarkeit laut Vertrag, früheste Startzeit aller verfügbaren Tagesschichten, späteste Endzeit für alle Schichten.

Abwesenheits-(Urlaubs-)Auswahlverfahren

Wenn das Abwesenheits-(Urlaubs-)Auswahlverfahren aktiviert ist und Sie Abwesenheitsanträge einreichen, die in eine konfigurierte Auswahlverfahrensperiode fallen, werden diese nicht sofort bearbeitet. Stattdessen verschiebt WFM die Gewährung von Abwesenheitsanträgen bis zum Bearbeitungsdatum. Zu diesem Zeitpunkt gewährt WFM alle Abwesenheitsanträge aus der Auswahlverfahrensperiode abhängig von Seniorität und/oder Rang. Nicht gewährte Abwesenheitsanträge werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet, sofern in den Abwesenheitseinschränkungen noch Zeiträume verfügbar sind.

Wenn Sie einen Abwesenheitsantrag einreichen, der in eine Auswahlverfahrensperiode fällt, informiert Sie ein Dialogfeld darüber, dass der eingereichte Antrag in eine Auswahlverfahrensperiode fällt. Wenn Sie nun auf **Fortfahren** klicken, wird der Abwesenheitsantrag zur späteren Bearbeitung eingereicht.

Anträge auf der Warteliste werden zu einem späteren Zeitpunkt abhängig von der konfigurierten Grenze für Abwesenheit oder Abwesenheitseinschränkung bearbeitet und nicht in der Eingangsreihenfolge.

Wichtig

Das Kontrollkästchen für die Warteliste wurde in dieser Version entfernt.

Wenn WFM Ihre Abwesenheitsanträge bearbeitet hat und Sie wieder zur Abwesenheitsansicht weitergeleitet wurden, wird ein Popup-Fenster mit allen Tagen angezeigt, für die Sie Abwesenheit beantragt haben. Fahren Sie mit der Maus über die einzelnen Tage, um die Einzelheiten des Antrags einschließlich Status anzuzeigen (z. B. ob der Antrag gewährt wurde oder nicht). Diese Option steht für alle Abwesenheitsanträge zur Verfügung, nicht nur für jene, die in eine Auswahlverfahrensperiode fallen.

Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten während des Auswahlverfahrens

Achtung: Wenn Sie ein einzelnes Abwesenheitsobjekt aus einem Batch löschen oder zurückrufen, wendet WFM diese Aktion auf alle mit diesem Batch eingereichten Objekte an. Zudem können Objekte innerhalb eines Batches nicht einzeln, sondern nur gemeinsam ausgewählt oder abgewählt werden.

Freizeitausgleiche

Abwesenheitsanträge, die bei aktivierter Abwesenheits-Auswahlverfahrensfunktion erstellt und gewährt werden, werden als reguläre Abwesenheitsobjekte angezeigt und wirken sich ebenso auf Ihre Freizeitausgleiche für den jeweiligen Abwesenheitstyp aus wie in den früheren WFM-Versionen.

Wartelistennotizen

Wenn ein Abwesenheitsantrag für die automatische Gewährung zulässig, aber keine passende Zeiträume verfügbar ist, wird der Antrag zur "Warteliste" hinzugefügt, bis diese Zeit zur Verfügung steht, und wird dann automatisch gewährt (**automatische Gewährfunktion muss aktiviert sein**).

Die Wartelistenfunktion legt Agenten, die nicht verfügbare Abwesenheit beantragen, gemäß der Reihenfolge der gestellten Anträge in einer Warteschlange ab. Wenn die Zeiträume verfügbar wird, werden die Anträge der Agenten in dieser Warteschlange gemäß der Reihenfolge gewährt. Es hängt von den Einstellungen der Warteliste und der automatischen Gewährung ab, die vom WFM-Administrator festgelegt wurden, ob dieser Prozess automatisch ist oder nicht. Fragen Sie Ihren Supervisor.

Klicken Sie mit dem Cursor auf den Zeittakt, um anzuzeigen, wie viele andere Personen bereits auf der Warteliste dieses Zeittakts stehen. Ein Informationsfenster mit Angaben zu Datum und Zeit wird angezeigt, in dem auch die Beschriftung "Warteliste", gefolgt von der Anzahl der Personen, die momentan in der Warteschlange für die Abwesenheit in diesem Zeittakt stehen, angezeigt wird.

Weiterhin werden in diesem Informationsfenster auch die Beschriftung "Grenze für Abwesenheit" und die entsprechende Anzahl für diesen Zeittakt angezeigt.

Wichtig

Der Wert, der in Klammern neben dem Kontrollkästchen "Warteliste" angezeigt wird, repräsentiert die bestehende Anzahl der auf die Warteliste gesetzten Objekte zu den Zeittakten, die in den Steuerelementen für Start-/Endzeit ausgewählt wurden.

Bearbeiten von Abwesenheit

Verwenden Sie den **Kalender** "Abwesenheit", um vorhandene Abwesenheitsanträge zu bearbeiten.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Datum, für das Sie einen Abwesenheitsantrag bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld "Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten" wird angezeigt. Es enthält alle Abwesenheitsanträge für den ausgewählten Tag. Standardmäßig sind alle ausgewählt.

Tipp

Das **Raster** "Abwesenheitseinschränkungen" wird in diesem Dialogfeld oben angezeigt.

3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Abwesenheitsanträge, die Sie nicht bearbeiten möchten.

Wichtig

Sie können kein Kontrollkästchen für Abwesenheitstypen aktivieren (oder deaktivieren), die nicht mehr verwendet werden können. (Diese Abwesenheitstypen werden unter der Legende "—" "Andere"—" im Dropdown-Listenfeld im **Fenster** "Abwesenheit" angezeigt.)

4. Ändern Sie die Abwesenheitseinstellungen der Anträge, die Sie bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie auf **Senden**. Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**.

Wenn Ihre Anträge von WFM erfolgreich verarbeitet wurden, wird das Fenster "Abwesenheit" mit den neuen Abwesenheitseinstellungen angezeigt.

Wenn vom Server Fehlermeldungen ausgegeben werden, werden sie in einem Fenster aufgelistet. Klicken Sie auf "Zurück", um die Probleme zu beheben.

Tipp

Sie können **einen Abwesenheitsantrag widerrufen**.

Löschen von Abwesenheiten

Verwenden Sie den **Kalender** "Abwesenheit", um zuvor beantragte Abwesenheiten zu entfernen.

Wichtig

Wenn ein Abwesenheitsantrag "Gewährt" und die automatische Gewährfunktion deaktiviert ist, können Sie den Abwesenheitsantrag nicht mit "Abwesenheit" entfernen. Die Änderung muss von einem Supervisor in WFM Web für Supervisoren vorgenommen werden.

Wenn die automatische Gewährfunktion aktiviert ist, können Sie "Gewährte" Abwesenheit löschen, die noch nicht in der im Bereich **Ausgleich** angegebenen Vorlaufzeit liegt.

Wenn beispielsweise der gewährte Abwesenheitsantrag in drei Wochen beginnt und die Vorlaufzeit auf zwei Wochen festgelegt ist, kann der gewährte Abwesenheitsantrag entfernt werden. Der Antrag kann jedoch nicht entfernt werden, wenn der Abwesenheitsantrag bereits in einer Woche beginnt, da die Vorlaufzeit bereits abgelaufen ist.

So entfernen Sie Abwesenheitsanträge:

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Tage mit Abwesenheitsanträgen, die Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
Das Fenster "Löschen von Abwesenheitsobjekten" wird angezeigt. Es enthält alle Abwesenheitsanträge für den ausgewählten Tag. Standardmäßig sind alle ausgewählt.
3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Abwesenheitsanträge, für die Sie die Abwesenheitswünsche **"nicht"** löschen möchten. Alle ausgewählten Abwesenheitsanträge werden gelöscht.

Wichtig

Sie können keine Kontrollkästchen für Abwesenheitstypen aktivieren (oder deaktivieren), die nicht mehr verwendet werden können. (Diese Abwesenheitstypen werden unter der Legende "—" "Andere"—" im Dropdown-Listenfeld im **Fenster "Abwesenheit"** angezeigt.)

4. Klicken Sie auf **Senden** bzw., falls Sie die Abwesenheitsanträge im Kalender beibehalten möchten, auf **Abbrechen**.
Das Fenster "Abwesenheit" wird mit den aktualisierten Abwesenheitseinstellungen angezeigt.

Widerrufen eines Abwesenheitsantrags

Verwenden Sie den **Kalender "Abwesenheit"**, um einen **neuen Abwesenheitsantrag hinzuzufügen** oder einen vorhandenen Antrag zu widerrufen:

1. Wählen Sie den Tag aus, an dem Sie die Abwesenheit beantragt haben.
2. Klicken Sie auf **Widerrufen**.
WFM zeigt Ihre Widerrufsangebote im Fenster "Abwesenheitsobjekte widerrufen" an (jeweils separate Zeilen für jeden Tag).
3. Falls Sie sich entscheiden, den Widerrufsangebot für einen in der Liste enthaltenen Tag nicht zu senden, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen am linken Ende der Zeile für diesen Tag.
4. Klicken Sie in unten rechts auf die Schaltfläche **Senden**.

Die widerrufene Abwesenheit wird im Kalender mit dem Status "Widerrufen" oder "Geplant, Widerrufen" versehen. Falls Ihr Unternehmen die Benachrichtigungsfunktion von WFM verwendet, sendet WFM eine Benachrichtigung an den entsprechenden Supervisor. Wenn die automatische Veröffentlichung aktiviert ist, wird der Dienstplan ohne die Abwesenheitseinträge von WFM erneut veröffentlicht.

- Der Status **Widerrufen** zeigt an, dass das Objekt vollständig widerrufen wurde und den Dienstplan des Agenten nicht länger beeinflusst.
- Der Status **Geplant, Widerrufen** zeigt an, dass der Widerrufsangebot des Agenten erhalten wurde, das Objekt jedoch noch nicht widerrufen ist. Das Objekt bleibt so lange aktiv und im Dienstplan des Agenten, bis ein Supervisor die Abwesenheit aus dem Dienstplan entfernt.

Eingeben von Kommentaren

Bei Wünschen oder Abwesenheitsanträgen können Sie Kommentare eingeben. Ihr Supervisor kann diese Kommentare bei der Entscheidung berücksichtigen, ob Wünsche oder Abwesenheitsanträge gewährt oder abgelehnt werden sollen.

So geben Sie Kommentare ein:

1. Klicken Sie während der Erstellung bzw. Bearbeitung eines Abwesenheitsantrags auf **Kommentar...**
2. Geben Sie Ihren Kommentar ein.
3. Klicken Sie auf **OK** oder auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne den Kommentar zu speichern.
Das Dialogfeld wird geschlossen.

Auswahlverfahren

Im Fenster für Dienstplan-Auswahlverfahren können Sie sich für Dienstpläne anbieten. Sie können nur während der Auswahlverfahrensperiode für Dienstpläne auf ein Auswahlverfahren-Szenario zugreifen (der Zeitraum zwischen Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit für das Auswahlverfahren).

So greifen Sie auf ein Auswahlverfahren-Szenario zu:

1. Klicken Sie in einem beliebigen Fenster in der Menüleiste auf den Link **Auswahlverfahren**.

Tipp

Wenn Sie "Auswahlverfahren" nicht in der Menüleiste sehen, ist es möglich, dass Auswahlverfahren für Ihr Call Center nicht konfiguriert sind.

2. Wählen Sie in der **Ansicht "Auswahlverfahren-Szenarien"** ein Auswahlverfahren-Szenario.

Tipp

Wenn keine Auswahlverfahren-Szenarien aufgelistet werden, gibt es derzeit keine offenen Szenarien für Auswahlverfahren.

3. Führen Sie im **Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"** eine der folgenden Aufgaben aus:
 - **Sortieren** oder **Filtern** Sie die Ansicht mit den verfügbaren Schichten.
 - **Weisen Sie den Dienstplänen einen Rang zu** und treffen Sie eine Wahl für diese, indem Sie sie mit 1, 2, 3 usw. nummerieren. Sie können Ihre Wahl bis Enddatum/-zeit in getrennten Listen für **Erwünscht** oder **Unerwünscht** anzeigen und überarbeiten.

Ansicht "Auswahlverfahren-Szenarien"

Sie sind zu dieser Ansicht navigiert, indem Sie in der Menüleiste auf **Auswahlverfahren** geklickt haben.

Diese Ansicht zeigt alle Szenarien an, die für gewählte Schichten zur Verfügung stehen, und Sie können jedes dieser Szenarien öffnen, um Dienstpläne anzuzeigen und gewählte Schichten zuzuweisen. Jede Zeile in dieser Ansicht zeigt ein Auswahlverfahren-Szenario an, und diese Spalten enthalten Informationen zu jedem Auswahlverfahren-Szenario:

Steuerelement	Beschreibung
Szenarioname	Zeigt den Namen eines Auswahlverfahren-Szenarios an.
Ende des Auswahlverfahrens	Zeigt das Enddatum/die Endzeit des Auswahlverfahren-Szenarios an.
Übrige Tage	Zeigt die Anzahl an verbleibenden Tagen an, bis das Szenario für Auswahlverfahren geschlossen wird.
Szenariobeginn	Zeigt die Anzahl an verbleibenden Tagen an, bis das Szenario für Auswahlverfahren geschlossen wird.
Szenarioende	Zeigt das letzte Datum an, zu dem der Dienstplan noch wirksam ist.

Öffnen eines Auswahlverfahren-Szenarios

Um ein Auswahlverfahren-Szenario zu untersuchen, klicken Sie auf seine Verknüpfung in der Spalte "Szenarioname".

Der Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung" für dieses Szenario wird geöffnet.

Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"

Sie gelangen zu diesem Bereich, indem Sie in der **Ansicht "Auswahlverfahren-Szenarien"** auf den Namen eines Auswahlverfahren-Szenarios klicken.

Als Agent können Sie auf ein Auswahlverfahren-Szenario nur während eines bestimmten Zeitraums, dem sogenannten Auswahlverfahren-Fenster, zugreifen. Das Auswahlverfahren-Fenster schließt sich an dem Datum und der Uhrzeit, die im linken oberen Bereich des Bildschirms mit "Endzeit des Auswahlverfahrens" beschriftet sind.

Die Anzeige ändern und in der Anzeige navigieren:

1. Klicken Sie auf eine der folgenden Steuerelemente: **Steuerelemente einblenden... [+]**

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche Sortieren	Sortiert die Zeilen aufsteigend oder absteigend nach Wochentagen, frühester Startzeit der Schicht, frühestem Mahlzeitbeginn oder wöchentlich bezahlten Stunden insgesamt.
Schaltfläche Filter	Filtert die Zeilen nach Wochentagen, arbeitsfreien Tagen, Startzeit der Schicht oder Startzeit der ersten Mahlzeit.
Dropdown-Menü Ansicht	Zeigt Dienstplaninformationen in einem der folgenden ausgewählten Formate im Raster unten an: Start-/Endzeit, Name der Schicht, täglich bezahlte Stunden insgesamt, Start-/Endzeiten der Mahlzeiten
Schaltfläche Alle	Zeigt alle Dienstpläne unabhängig von der Rangfolge an (Standard).
Schaltfläche Erwünscht	Zeigt nur die Dienstpläne an, die Sie als "Erwünscht" eingestuft haben.
Schaltfläche Unerwünscht	Zeigt nur die Dienstpläne an, die Sie als "Unerwünscht" eingestuft haben.
Schaltfläche Vorherige n	Zeigt die vorherigen n Dienstpläne an.
Schaltfläche Nächste n	Zeigt die nächste Seite an, die n Dienstpläne enthält (außer der letzten Seite, die weniger Dienstpläne enthalten kann).

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anwenden**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Änderungen vorzunehmen.

Einen Dienstplan mit einem Rang versehen:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Spalte ganz rechts von jedem Dienstplan, den Sie bearbeiten möchten.

2. Klicken Sie auf eines der folgenden Steuerelemente, um Ihre Wahl anzugeben: **Steuerelemente einblenden... [+]**

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche Zu "Erwünscht" hinzufügen	Versieht die ausgewählten Dienstpläne mit einer Rangordnung, indem sie zur Ansicht "Erwünscht" hinzugefügt werden. Es erscheinen sofortige Ergebnisse als Rangordnungsnummer in der Spalte "Wahl" jeder ausgewählten Schicht. (Diese Nummern sind einmalig und fortlaufend und beginnen mit eins: 1, 2, 3, 4 usw.)
Schaltfläche Zu "Unerwünscht" hinzufügen	Versieht die ausgewählten Dienstpläne mit einer Rangordnung, indem sie zur Ansicht "Unerwünscht" hinzugefügt werden. Es erscheinen sofortige Ergebnisse als Rangordnungsnummer [in eckigen Klammern] in der Spalte "Wahl" jeder ausgewählten Schicht. (Diese Nummern sind einmalig und fortlaufend und beginnen mit eins: 1, 2, 3, 4 usw.)
Entfernen	Entfernt alle ausgewählten Dienstpläne aus den aktuellen Ansichten "Erwünscht" oder "Unerwünscht". (Aus der Ansicht "Alle" können Sie nichts entfernen.)

Das Dienstplanraster

Das Raster zeigt Informationen zu den verfügbaren Dienstplänen an. Die Informationen sind unterschiedlich, je nach ausgewählter Ansicht. Standard: **Start-/Endzeiten**. Es gibt folgende Rasterspalten:

Rasterspalten einblenden... [+]

Rasterspalte	Beschreibung
Name	Zeigt den Dienstplannamen an sowie die Wochennummern, wenn das Dienstplan-Auswahlverfahren länger als eine Woche ist.
Wochentage	Jede Spalte zeigt je nach ausgewählter Ansicht Dienstplaninformationen für einen Wochentag an. Die Ansichten werden für jede Tagesschicht und den Wochengesamtwert benannt (und Sie zeigen die jeweiligen benannten Werte an): • Start-/Endzeiten der Schicht • Schichtnamen • Täglich bezahlte Stunden insgesamt • Start-/Endzeiten der Mahlzeiten Hinweis: Unabhängig von der ausgewählten Ansicht kann diese Spalte auch den Namen "Aktivität: Voller Tag" anzeigen, der keine Schicht ist und/oder keine definierte Zeit hat.

Rasterspalte	Beschreibung
#	Zeigt die Anzahl der Instanzen genau dieses Dienstplans an, die im Contact Center angeboten werden können. Wenn die Nummer in dieser Spalte z. B. kleiner als 3 ist, können diesem bestimmten Dienstplan 3 verschiedene Agenten angeboten werden.
Wöchentliche Gesamtwerte	Zeigt für jeden Dienstplan die wöchentlich bezahlten Stunden insgesamt an.
Wahl	Zeigt Ihre aktuelle Wahl für diesen bestimmten Dienstplan an.
Kontrollkästchen	Zeigt für jede Dienstplanwahl ein Kontrollkästchen an. So wird es verwendet: • Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um den Dienstplan in der gleichen Zeile auszuwählen. • Klicken Sie auf "Zu 'Erwünscht' hinzufügen" oder "Zu 'Unerwünscht' hinzufügen", um den ausgewählten Dienstplan zur entsprechenden Liste hinzuzufügen. • Klicken Sie auf "Entfernen", um den ausgewählten Dienstplan aus der Liste zu entfernen, in der er sich derzeit befindet. • Sie können mehrere Dienstpläne auswählen.

Ansicht "Details zum Auswahlverfahren"

Sie sind aus dem Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung" zu dieser Ansicht navigiert, indem Sie auf einen der Dienstplannamen oder auf eine Woche innerhalb eines beliebigen Dienstplans geklickt haben.

Klicken Sie auf den Namen eines Dienstplannamens mit mehreren Wochen, um **alle Wochen in diesem Dienstplan anzuzeigen**.

Klicken Sie innerhalb eines Dienstplans mit mehreren Wochen auf eine einzelne Woche (oder auf den Namen eines Dienstplans mit einer Woche), um **eine einzelne Woche anzuzeigen**.

Erläuterung der Ansicht "Details zum Auswahlverfahren"

Die oberste Zeile dieser Ansicht zeigt auf der linken Seite den Dienstplannamen und auf der rechten Seite den Datumsbereich des Dienstplans an. Es gibt folgende Spalten:

Spalte	Beschreibung
Datum	Zeigt jedes Datum der Woche an.
Bezahlte Stunden	Zeigt an, für wie viele Stunden bezahlter Arbeit Sie an den einzelnen Tagen eingeplant sind.
Details des Dienstplans	Zeigt an, welche Aktivitäten für Sie am jeweiligen Tag geplant sind. Diese Spalte zeigt auch Pauseninformationen an.
Startzeit für geplante Präsenz	Zeigt an, wann Ihre Schicht beginnt, sowie die Startzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.
Endzeit für geplante Präsenz	Zeigt an, wann Ihre Schicht endet, sowie die Endzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.

Wenn Sie auf eine einzelne Woche klicken oder der Dienstplan nur eine Woche enthält, wird in der Anzeige eine einzelne Woche innerhalb des Dienstplans angezeigt.

Wenn Sie auf den Namen eines Dienstplans mit mehreren Wochen klicken, werden in der Anzeige mehrere Wochen im Dienstplan angezeigt.

Filteransicht für Auswahlverfahren-Zuweisung

Sie sind zu diesem Fenster navigiert, indem Sie im **Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"** auf die Schaltfläche **Filter** geklickt haben.

Verwenden Sie das Dialogfeld in folgender Weise, um die Anzeige der verfügbaren Dienstpläne im Zuweisungsfenster für das Auswahlverfahren zu begrenzen: Wählen Sie Wochentage und dann eine zweite Eigenschaft aus, die auf die Dienstpläne zutreffen, die für die betreffenden Tage Schichten enthalten.

1. Wählen Sie für jede Woche einige oder alle Wochentage (So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa) aus. Optionen, die Sie danach auswählen, werden nur auf die Dienstpläne angewendet, die für die betreffenden Tage Schichten enthalten. Standardeinstellung: Alle Tage sind ausgewählt.
2. Wählen Sie eines der drei folgenden Optionsfelder:

Optionsfeld	Beschreibung
Alle anzeigen	Verwirft alle aktuellen Filter, indem alle anderen Auswahlmöglichkeiten deaktiviert werden. Zeigt alle Dienstpläne an.
Nach arbeitsfreien Tagen	Zeigt nur die Dienstpläne an, die mit den vollen arbeitsfreien Tagen übereinstimmen, die Sie ausgewählt haben.
Nach Schichtbeginn	Zeigt nur Dienstpläne mit Schichten an, die nicht vor Ihrer Einstellung für Früheste Startzeit und nicht nach Ihrer Einstellung für Späteste Startzeit an den ausgewählten Tagen beginnen. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, müssen beide Felder ausgefüllt werden.
Und erste Mahlzeit (ein Kontrollkästchen, das nur aktiviert wird, wenn "Nach Schichtbeginn" ausgewählt ist)	Außerdem werden nur die Dienstpläne angezeigt, die Schichten mit einer ersten Mahlzeit enthalten, die nicht vor Ihrer Einstellung für Früheste Startzeit und nicht nach Ihrer Einstellung für Späteste Startzeit beginnt. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, müssen beide Felder ausgefüllt werden.

3. Klicken Sie auf **Senden**, um Ihre ausgewählten Optionen anzuwenden, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne sie anzuwenden.

Sortieransicht für Auswahlverfahren-Zuweisung

Sie sind zu diesem Fenster navigiert, indem Sie im Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung" auf die Schaltfläche **Sortieren** geklickt haben.

Verwenden Sie das Dialogfeld "Sortieren" in folgender Weise, um die verfügbaren Dienstpläne im Zuweisungsfenster für das Auswahlverfahren in einer bestimmten Reihenfolge anzuzeigen:

1. Wählen Sie einen Wochentag und dann eine zweite Eigenschaft aus, die auf die Dienstpläne zutreffen, die für den betreffenden Tag Schichten enthalten.
2. Wählen Sie eines dieser Optionsfelder:

Steuerelement	Beschreibung
Wochentag	Wählen Sie nur einen Tag: So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa.
Frühester Schichtbeginn	Sortiert nach Schichtbeginn (Standard). Die arbeitsfreien Tage werden nach allen Dienstplantagen mit Schichten aufgelistet.
Frühester Mahlzeitbeginn	Sortiert nach Beginn der ersten Mahlzeit. Dienstpläne, die Schichten ohne Mahlzeiten enthalten, werden nach allen Dienstplänen aufgelistet, die Schichten mit Mahlzeiten enthalten.
Wöchentlich bezahlte Stunden insgesamt	Sortiert nach wöchentlich bezahlten Stunden insgesamt.

3. Wählen Sie als Sortiermethode **Aufsteigend** oder **Absteigend** aus.
4. Klicken Sie auf **Senden**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Änderungen vorzunehmen.

Ansicht für erwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren

Sie sind zu diesem Fenster navigiert, indem Sie im Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung" auf die Schaltfläche **Erwünscht** geklickt haben.

Verwenden Sie die Ansicht "Erwünscht", um Ihre gewählten Dienstpläne zu ordnen, die Sie möchten.

Herstellen einer Rangordnung für Ihre gewählten Schichten

Ihre gewählten Schichten sind, wenn Sie zu diesem Fenster navigiert sind, bereits mit einer Rangordnung versehen. Dies wurde ausgeführt, als Sie im Zuweisungsfenster für das Auswahlverfahren auf "Zu 'Erwünscht' hinzufügen" geklickt haben. Die Schicht, die am meisten Ihren Wünschen entspricht, erhält die Nummer 1.

So ändern Sie die Nummer einer einzelnen Wahl:

1. Markieren Sie die Nummer in der Spalte "Wahl", und geben Sie eine andere Nummer ein.

Wichtig

Wenn Sie die Rangordnungsnummer einer Wahl ändern und auf **Anwenden** klicken, werden alle anderen gewählten Schichten entsprechend neu nummeriert.

2. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderung auszuführen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Wiederholen Sie diese Schritte, bis die gewünschte Rangordnung für die gewählten Schichten hergestellt ist.

Entfernen von Dienstplänen aus der Ansicht "Erwünscht"

So entfernen Sie eine oder mehrere Schichten aus der Ansicht "Erwünscht":

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Spalte ganz rechts von jedem Dienstplan, den Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**, um die ausgewählten Dienstpläne aus der Ansicht "Erwünscht" zu entfernen, und setzen Sie die Rangordnungsnummer auf 0, oder klicken Sie auf **Unerwünscht**, um die ausgewählten Dienstpläne in die Ansicht "Unerwünscht" zu verschieben.

Ansicht für unerwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren

Sie sind zu diesem Fenster navigiert, indem Sie im **Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"** auf die Schaltfläche **Unerwünscht** geklickt haben.

Verwenden Sie die Ansicht "Unerwünscht", um Ihre Wahl für Schichten zu ordnen, die Sie nicht möchten.

Herstellen einer Rangordnung für Ihre gewählten Schichten

Ihre gewählten Schichten sind, wenn Sie zu diesem Fenster navigiert sind, bereits mit einer Rangordnung versehen. Dies wurde ausgeführt, als Sie im Zuweisungsfenster für das Auswahlverfahren auf "Zu 'Unerwünscht' hinzufügen" geklickt haben. Die Schicht, die am wenigsten Ihren Wünschen entspricht, erhält die Nummer 1.

1. Markieren Sie die Nummer in der Spalte "Wahl", und geben Sie eine andere Nummer ein.

Wichtig

Wenn Sie die Rangordnungsnummer einer Wahl ändern und auf **Anwenden** klicken, werden alle anderen gewählten Schichten entsprechend neu nummeriert.

2. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderung auszuführen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Wiederholen Sie diese Schritte, bis die gewünschte Rangordnung für die gewählten Schichten hergestellt ist.

Entfernen von Schichten aus der Ansicht "Unerwünscht"

So entfernen Sie eine oder mehrere Schichten aus der Ansicht "Unerwünscht":

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der ganz rechten Spalte für jede Schicht, die Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**, um die ausgewählten Schichten in die Ansicht "Alle" zu verschieben und den Rang auf 0 festzulegen, oder
klicken Sie auf **Erwünscht**, um die ausgewählten Schichten in die Ansicht "Erwünscht" zu verschieben.

Konfiguration

Das Fenster "Konfiguration" bietet Zugriff auf Ihre persönlichen Daten, Mitarbeitertransport-Vereinbarungen und die Gesamtanzahl der Ausnahmen im Dienstplan. Das Fenster verfügt über die folgenden drei Registerkarten, die im jeweiligen Thema ausführlich beschrieben werden:

- Bereich "Persönlich"
- Bereich "Mitarbeitertransport"
- Bereich "Ausnahme gesamt"

Bereich "Persönlich"

In dieser Ansicht werden Ihre persönlichen Informationen angezeigt: Name, Mitarbeiter-ID, Vertrag, Einstellungsdatum, Standort (Geschäftsbereich), Team, letzte Anmeldung und, je nachdem, ob Sie sie geändert haben, Ihre aktuelle Zeitzone oder die des Standorts.

Wenn Sie eine andere als die Zeitzone des Standorts ausgewählt haben, zeigen die Module "Dienstplan", "Tauschen", "Wünsche" und "Abwesenheit" Informationen basierend auf der ausgewählten Zeitzone an. (Weiter unten finden Sie ein Beispiel für die Dropdown-Liste "Zeitzone".)

Themen

Diese Ansicht bietet auch eine grafische Auswahl von Bildschirmanzeige-Themen, die in anderen Programmen auch als so genannte "Skins" bezeichnet werden. Themen wenden eine andere Farbe auf verschiedene Elemente auf dem Bildschirm an und werden als Miniaturversionen der Dienstplan-Ansicht angezeigt. Um zu einem anderen Thema zu wechseln, klicken Sie darauf, und warten Sie einige Momente, während WFM das neue Thema übernimmt.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes

Site

MIT (GMT -11:00)

HST (GMT -10:00)

AST (GMT -09:00)

PST (GMT -08:00)

PNT (GMT -07:00)

MST (GMT -07:00)

CST (GMT -06:00)

EST (GMT -05:00)

IET (GMT -05:00)

PRT (GMT -04:00)

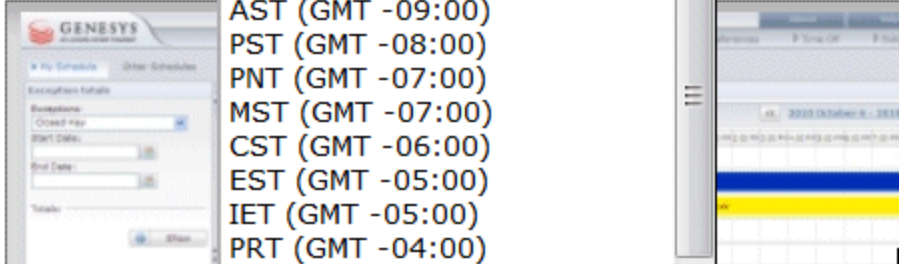
The image shows a screenshot of the GENESYS web interface. At the top, there are three tabs: 'Personal' (selected), 'Shared Transport', and 'Exception Totals'. Below the tabs, there are several fields for agent information: 'Agent Name: Ag1 Ag1', 'Employee ID: Ag1', 'Contract: None', 'Hire Date: 3/9/07 8:00 PM', 'Site:', 'Team: <None>', 'Last Login:', and 'Time Zone:'. A dropdown menu is open for the 'Time Zone' field, showing a list of time zones with their corresponding GMT offsets. The list includes MIT (GMT -11:00), HST (GMT -10:00), AST (GMT -09:00), PST (GMT -08:00), PNT (GMT -07:00), MST (GMT -07:00), CST (GMT -06:00), EST (GMT -05:00), IET (GMT -05:00), and PRT (GMT -04:00). To the left of the dropdown, there is a section titled 'Themes' with a small thumbnail image of the GENESYS interface. To the right of the dropdown, there is a partial view of a calendar or schedule grid.

Abbildung: Dropdown-Liste "Zeitzone"—Bereich "Persönlich"

Bereich "Mitarbeitertransport"

Im Bereich "Mitarbeitertransport" können Sie Ihre Teilnahme in einer Mitarbeitertransport-Gruppe verwalten. Verwenden Sie die Schaltflächen oben in dem Bereich, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- **Erstellen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um eine neue Mitarbeitertransport-Gruppe zu erstellen.
- **Mitarbeitertransport durchsuchen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um vorhandene Mitarbeitertransport-Gruppen zu durchsuchen. Sie können die Gruppen filtern, indem Sie auf die Schaltfläche "Suchen" klicken.
- **Löschen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die in der Liste mit Beitrittsanträgen ausgewählten Objekte zu löschen.

Schaltfläche "Erstellen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellen**, um ein Dialogfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
Feld Name des Mitarbeitertransports	Geben Sie den Namen der neuen Mitarbeitertransport-Gruppe ein.
Feld Kommentare	Geben Sie gegebenenfalls beschreibende Kommentare ein.
Schaltfläche Abbrechen	Verlassen Sie das Dialogfeld, ohne eine Aktion vorzunehmen.
Schaltfläche Erstellen	Erstellen Sie die Mitarbeitertransport-Gruppe, die Sie in den zwei Feldern beschrieben haben. Das Dialogfeld wird geschlossen und die Gruppe wird zusammen mit den Informationen zu dieser Gruppe der Tabelle "Mitarbeitertransport" als neuer Eintrag hinzugefügt. Sie werden automatisch als Teilnehmer hinzugefügt. Hinweis: Durch Erstellen einer neuen Mitarbeitertransport-Gruppe werden alle Ihre anstehenden Beitrittsanträge gelöscht. Sie können jeweils nur einer Mitarbeitertransport-Gruppe angehören.
Schaltfläche Hilfe	Zeigen Sie kontextspezifische Hilfe an.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Mitarbeitertransport durchsuchen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mitarbeitertransport durchsuchen**, um ein Dialogfeld mit einer Liste der vorhandenen Mitarbeitertransport-Gruppen zu öffnen. Dieses Dialogfeld enthält die folgenden Steuerelemente:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
Dropdown-Menü Suchen nach	Wählen Sie "Name des Mitarbeitertransports", "Vorname des Agenten" oder "Nachname des Agenten" aus.
Feld Suchen nach	Geben Sie den Text ein, der für das Kriterium "Suchen" übernommen wird. Lassen Sie dieses Feld leer, um alle Mitarbeitertransport-Gruppen zu finden.
Schaltfläche Suchen	Klicken Sie darauf, um den Filter anzuwenden. Die Liste der Mitarbeitertransport-Gruppen wird unter den Filtersteuerelementen mit den folgenden Spalten angezeigt:
☐ <i>Kontrollkästchen-Symbol</i>	Verwenden Sie dies, um eine Mitarbeitertransport-Gruppe auszuwählen, bevor Sie auf die Schaltfläche "Beitreten" klicken.
Spalte Mitarbeitertransport	Name der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Spalte Agenten	Liste der Teilnehmer in der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Spalte Bus (Kontrollkästchen)	Gibt an, dass es sich bei dem vom Unternehmen bereitgestellten Transportmittel um einen Bus handelt. Das heißt, die Agenten werden mit einem Unternehmensbus befördert. Gruppen, in denen das Kontrollkästchen "Bus" aktiviert ist, können nur von Supervisoren erstellt werden.
Spalte Kommentare	In dieser Spalte werden alle Kommentare angezeigt, die den Mitarbeitertransport-Gruppen zugeordnet sind.
Schaltfläche Abbrechen	Klicken Sie darauf, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu verlassen.
Schaltfläche Beitreten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Beitrittsantrag einzureichen. Geben Sie Kommentare zum Beitrittsantrag des Agenten ein, und schließen Sie das Dialogfeld.
 Symbol Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema mit einer Beschreibung des Dialogfelds "Mitarbeitertransport durchsuchen" anzuzeigen.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Löschen"

Mit der Schaltfläche **Löschen** können Sie Beitrittsanträge des ausgewählten Agenten löschen. Um einen Beitrittsantrag zu löschen, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Löschen**.

Sie können keine Mitarbeitertransport-Gruppe löschen, der ein Agent angehört. Das Kontrollkästchen ist für diese Gruppen deaktiviert. Sie können jedoch Ihre aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe verlassen, indem Sie unter dem Dialogfeld **Kommentare** im unteren Bereich auf die **Schaltfläche "Transport verlassen"** klicken. Der Mitarbeitertransport wird aus der Tabelle entfernt und Sie sind nicht mehr Mitglied dieser Mitarbeitertransport-Gruppe.

Bereiche für "Mitarbeitertransport"

Der Bereich "Mitarbeitertransport" ist in zwei weitere Bereiche unterteilt. Der obere Bereich enthält die folgenden Spalten mit Informationen zu den von Ihnen erstellten Mitarbeitertransport-Gruppen und Beitrittsanträgen:

Spalten einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
☐ Kontrollkästchen-Symbol	Mit diesem Kontrollkästchen können Sie Beitrittsanträge zum Löschen auswählen. Das Kontrollkästchen ist für die aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe nicht verfügbar.
Mitarbeitertransport	Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Status	Der Status der Mitarbeitertransport-Gruppe (offen oder geschlossen). Der Status "Offen" gibt an, dass für diesen Mitarbeitertransport neue Anträge eingereicht werden können. Der Status "Geschlossen" gibt an, dass für diesen Mitarbeitertransport keine neuen Anträge eingereicht werden können. Das Feld "Status" enthält außerdem den Status des Beitrittsantrags des Agenten (anstehend oder abgelehnt).
Bus ☐ Kontrollkästchen-Symbol	Damit können Sie einen Typ für die Mitarbeitertransport-Gruppe angeben. Das Kontrollkästchen gibt das Transportmittel an, das von dieser Mitarbeitertransport-Gruppe verwendet wird. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, handelt es sich bei dem Transportmittel um einen (vom Unternehmen bereitgestellten) Bus. Ist das Kontrollkästchen deaktiviert, handelt es sich um eine (von den Agenten organisierte) Fahrgemeinschaft.
Kommentare	Zeigt den Text an, der beim Erstellen der Mitarbeitertransport-Gruppe in das Kommentarfeld eingegeben wurde.

Zurück nach oben

Im unteren Bereich werden die Details zum ausgewählten Mitarbeitertransport-Objekt angezeigt, darunter:

- Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe
- Der Status
- Der Typ der Gruppe (wenn beispielsweise **Bus** aktiviert ist, wird die Meldung "*Dies ist ein Bus*" ebenfalls angezeigt)
- Die Namen aller Gruppenmitglieder (einschließlich Ihr eigener Name) Kommentare

Der Bereich enthält außerdem die folgenden drei Schaltflächen, mit denen Sie die folgenden Aufgaben ausführen können:

- **Transport verlassen**: Verwenden Sie diese Schaltfläche, um sich selbst aus der Mitarbeitertransport-Gruppe zu entfernen. Falls Sie das einzige Mitglied sind, wird hierdurch die Mitarbeitertransport-Gruppe gelöscht.
- **Beitrittsanträge**: Verwenden Sie diese Schaltfläche, um Anträge von anderen Agenten für den Beitritt in die Mitarbeitertransport-Gruppe zu akzeptieren oder abzulehnen.
- **Eigenschaften ändern**: Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die Eigenschaften der Mitarbeitertransport-Gruppe zu ändern.

Tipp

Diese Schaltflächen werden nur angezeigt, wenn Ihre aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe ausgewählt ist. Wenn ein Beitrittsantrag ausgewählt ist, werden die Schaltflächen nicht angezeigt.

Schaltfläche "Transport verlassen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transport verlassen**, um ein Bestätigungsdialogfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelemente	Beschreibung
OK	Bestätigt den Antrag zum Verlassen der Mitarbeitertransport-Gruppe und schließt das Bestätigungsdialogfeld.
Abbrechen	Verwirft den Antrag zum Verlassen der Mitarbeitertransport-Gruppe und schließt das Bestätigungsdialogfeld.

Zurück nach oben

Schaltfläche "Beitrittsanträge"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beitrittsanträge**, um ein Dialogfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Tipp

Sie müssen zuerst zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehören.

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelemente	Beschreibung
Dieses Dialogfeld enthält eine Liste aller Beitrittsanträge mit den folgenden Spalten:	
☐ <i>Kontrollkästchen</i>	Verwenden Sie dies, um einen Antrag auszuwählen, bevor Sie auf die Schaltfläche "Annehmen" oder "Ablehnen" klicken. Sie können mehrere Anträge auswählen.
Agent	Name des Agenten, der beantragt, der Mitarbeitertransport-Gruppe beizutreten.
Status	Zeigt Anstehend für alle Anträge an. Angenommene/abgelehnte Agenten werden nicht aufgelistet.
Bus <i>Kontrollkästchen-Symbol</i>	Ein Typ von Mitarbeitertransport-Gruppe. Das Kontrollkästchen gibt das Transportmittel an, das von dieser Mitarbeitertransport-Gruppe verwendet wird. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, handelt es sich bei dem Transportmittel um einen (vom Unternehmen bereitgestellten) Bus. Ist das Kontrollkästchen deaktiviert, handelt es sich um eine (von den Agenten organisierte) Fahrgemeinschaft.
Kommentare	Zeigt die Kommentare an, die dem Beitrittsantrag zugeordnet sind.
Das Dialogfeld "Beitrittsanträge" enthält die folgenden Steuerelemente:	
Schaltfläche Annehmen	Klicken Sie darauf, um die ausgewählten Anträge zu genehmigen.
Schaltfläche Ablehnen	Klicken Sie darauf, um die ausgewählten Anträge abzulehnen.
Schaltfläche Abbrechen	Klicken Sie darauf, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu verlassen.
 Symbol Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema mit einer Beschreibung des Dialogfelds "Beitrittsanträge" anzuzeigen.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Eigenschaften ändern"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Eigenschaften ändern**, um ein Dialogfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelemente	Beschreibung
Feld Name des Mitarbeitertransports	Bearbeiten Sie den Namen der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Optionsfeld Status	Wählen Sie entweder "Mitarbeitertransport öffnen (für neue Anträge)" oder "Mitarbeitertransport schließen (für neue Anträge)" aus.
Feld Kommentare	Verfassen oder bearbeiten Sie Kommentare, die der Mitarbeitertransport-Gruppe zugeordnet sind.
Schaltfläche Abbrechen	Klicken Sie darauf, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu verlassen.
Schaltfläche Senden	Klicken Sie darauf, um die aktuellen Änderungen an der Mitarbeitertransport-Gruppe zu speichern.

Bereich "Ausnahme gesamt"

Verwenden Sie den Bereich "Ausnahme gesamt", um die Gesamtwerte für eine ausgewählte Ausnahme innerhalb eines ausgewählten Datumsbereichs anzuzeigen. Die folgenden Steuerelemente definieren keine Ausnahmen; sie filtern lediglich die Anzeige.

Steuerelemente	Beschreibung
Feld Ausnahmen	Wählen Sie einen Ausnahmetyp in der Dropdown-Liste aus.
Feld Startdatum	Geben Sie ein Datum ein, oder wählen Sie es im Popup-Kalender aus.
Feld Enddatum	Geben Sie ein Datum ein, oder wählen Sie es im Popup-Kalender aus.
Schaltfläche Anzeigen	Klicken Sie darauf, um die Gesamtwerte (im Feld "Gesamt") für Ausnahmen anzuzeigen, die mit den drei vorherigen Feldern übereinstimmen.
Feld Gesamt	Zeigt Ausnahme, Zeitraum und Anzahl der Minuten in drei Zeilen an.