



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

Überprüfen meiner Vorschläge und der Antworten darauf

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 abbrehen 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**.