



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

Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten

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.