



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

[Wegweiser zu den Tauschfenstern](#)

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	<p>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.)</p> <p>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).</p>
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 <input checked="" type="checkbox"/> Annehmen,  Ablehnen oder <input checked="" type="checkbox"/> Abbrechen eines Vorschlags oder einer Antwort bzw. zum <input checked="" type="checkbox"/> 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](#)