



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

Mein Dienstplan

Inhaltsverzeichnis

- 1 Mein Dienstplan
 - 1.1 Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen"
 - 1.2 Warnungen und Fehler

Mein Dienstplan

In der Menüleiste am oberen Rand des Bereichs "Meine Dienstpläne" finden Sie die folgenden **Web Services-Menüoptionen**: "Dienstplan", "Tauschen", "Wünsche", "Abwesenheit", "Auktion" und "Konfiguration". Abhängig von den Optionen, die für Sie konfiguriert wurden, werden möglicherweise nicht alle diese Objekte in der Menüleiste angezeigt.

Der Dienstplan selbst wird als farbiges Balkendiagramm dargestellt und enthält einen Abschnitt mit Detailinformationen zum Dienstplan. Jede Zeile im Detailabschnitt enthält ein 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
<i>Meldungsfenster</i> Tauschvorgänge	Dieser untere Bereich im Fenster benachrichtigt Sie bei unbeantworteten Tauschvorschlägen 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.
<i>Schaltfläche</i> Tauschvorschläge erstellen	Öffnet das Fenster Tauschvorschläge erstellen, 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.
<i>Schaltfläche</i> Ausnahme hinzufügen	Öffnet das Dialogfeld Ausnahme hinzufügen, in dem Sie eine Ausnahme für die Tage hinzufügen können, die Sie in dieser Ansicht ausgewählt haben. Sie können ggf. auch ein Memo eingeben, um weitere Informationen über die Ausnahme anzugeben. Hinweis: Diese Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn diese optionale Funktionalität für Sie nicht aktiviert ist.
<i>Schaltfläche</i>  Planung drucken	Mit der Schaltfläche "Planung drucken" wird das Fenster "Druckvorschau" des Dienstplans des Agenten für die aktuelle Woche, einschließlich aller Details, angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche

Steuerelement	Beschreibung
	Planung drucken , um den Windows-Standarddruckvorgang 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.

Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen"

Um Ihrem Dienstplan eine Ausnahme 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
<i>Dropdown-Liste</i> Ausnahmen	Wählen Sie aus dieser Liste eine Ausnahme, falls diese zur Anzeige konfiguriert ist.
<i>Kontrollkästchen</i> Ganztagsausnahme (schreibgeschützt)	Ist die ausgewählte Ausnahme eine Ganztagsausnahme, so wird dieses Kontrollkästchen aktiviert. Ist die ausgewählte Ausnahme keine Ganztagsausnahme, so wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Erlaubter Bereich:	Ihr Supervisor legt das Start- und Enddatum 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: Es können nicht beide Bereiche gleichzeitig angezeigt werden.
<i>Bereich</i> Platz für Ausnahme angeben	Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren, der Optionen enthält, die eine Startzeit, Endzeit sowie bezahlte Zeit für die Ausnahme angeben.
<i>Felder</i> 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.
<i>Bereich</i> Platz für Ausnahme finden	Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren, der Optionen enthält, die einen Bereich möglicher Startzeiten und Endzeiten angeben. WFM nimmt die tatsächliche Auswahl innerhalb dieses Bereichs vor.
<i>Felder</i> Mögliche Daten	Die Felder Früheste Startzeit und Späteste Endzeit sind lediglich Felder für die Anzeige; Sie haben bereits diesen Zeitraum von Tagen ausgewählt, bevor Sie auf die Schaltfläche "Ausnahme hinzufügen" geklickt haben.
<i>Felder</i> 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 für die Dropdown-Felder die Stunden- und Minutenwerte aus oder geben Sie diese ein.
Mögliche Wochentage	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Wochentag, der als "möglich" ausgeschlossen werden soll – standardmäßig sind alle aktiviert. Hinweis: Wochentage, die in der Ansicht "Mein Dienstplan" ausgewählt wurden, sind nur in den

Steuerelement	Beschreibung
	Bereichen "Platz für Ausnahme finden" und "Platz für Ausnahme angeben" verfügbar.

Warnungen und Fehler

Anzeige in WFM:

- Warnungen – Die Ausnahme wird als anstehende Änderung in den Dienstplan eingefügt.
- Fehler – Die Ausnahme wird 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 abzuberechnen.