



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

Einreichen von Abwesenheitsauktionen

Inhaltsverzeichnis

- **1 Einreichen von Abwesenheitsauktionen**
 - 1.1 Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten während des Auswahlverfahrens
 - 1.2 Freizeitausgleich
 - 1.3 E-Mail-Benachrichtigungen über Änderungen des Status

Einreichen von Abwesenheitsauktionen

Sie reichen Abwesenheitsanträge für einen verfügbaren Auktionszeitraum ein, nachdem Sie im Bereich "Abwesenheit" einen Abwesenheitsantrag (siehe [Erstellen eines Abwesenheitsantrags](#)) erstellt haben. WFM verarbeitet die Anträge nicht sofort, vielmehr wird die Gewährung der Anträge bis zum Verarbeitungsstartdatum verzögert. Zu diesem Zeitpunkt gewährt WFM Abwesenheitsanträge (innerhalb des Auktionszeitraums) abhängig von Ihrer Seniorität und/oder Ihrem Rang.

Nach der Einreichung Ihrer Anträge werden Sie über ein Dialogfeld darüber informiert, dass der eingereichte Antrag in diesem Auktionszeitraum liegt. Wenn Sie nun auf **Fortfahren** klicken, wird der Abwesenheitsantrag zur späteren Bearbeitung eingereicht. Wenn WFM einige Ihrer Anträge bei der Auktionsverarbeitung nicht gewähren kann, wird Ihnen eine Zeitüberschreitungperiode zugestanden, in der Sie Ihre Anträge ändern können, um Abwesenheitseinschränkungen zu berücksichtigen.

In der Ansicht "Abwesenheit" wird Ihnen außerdem 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 Ihnen für alle Abwesenheitsanträge zur Verfügung, nicht nur für jene, die in einen Auktionszeitraum fallen.

Tipp

Sie können jederzeit neue Abwesenheitsanträge eingeben oder bestehende ändern—, auch nachdem die Auktionszuweisung gestartet wurde—. Ihre Anträge werden dann auf die Warteliste **Gewünscht** gesetzt. Vergessen Sie nicht, den Status der Auktion auf **Bereit** zu setzen.

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.

Freizeitausgleich

Abwesenheitsanträge, die innerhalb eines Auktionszeitraums erstellt und gewährt werden, werden als reguläre Abwesenheitsobjekte angezeigt und wirken sich ebenso auf Ihren Freizeitausgleich für den jeweiligen Abwesenheitstyp aus.

E-Mail-Benachrichtigungen über Änderungen des Status

WFM sendet Ihnen E-Mail-Benachrichtigungen, wenn sich der Status Ihrer Abwesenheitsanträge ändert. Beispielsweise können Sie Benachrichtigungen erhalten, wenn:

- Ihr Abwesenheitsantrag gewährt wird.
- Ihr Abwesenheitsantrag nicht gewährt werden kann und Ihr Status im Auktionszeitraum für Abwesenheiten in **Wartend** geändert wurde.
- Das (durch die Auktionszuweisung festgelegte) Zeitintervall, in dem Sie Änderungen an Ihrem Abwesenheitsantrag vornehmen können, abgelaufen ist und Ihr Status im Auktionszeitraum für Abwesenheiten in **Zeitüberschreitung** geändert wurde (d. h., dass die Auktionszuweisung mit dem Antrag des nächsten Agenten in der Warteschlange fortfährt).