



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 Agent Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Hilfe zu Workforce Management 8.5 Agent	3
Übersicht	4
Erste Schritte	8
Anmelden und Abmelden	9
Allgemeine Einstellungen und Steuerelemente	14
Dienstplan	17
Meine Dienstplandetails	24
Erstellen von Tauschvorschlägen	31
Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan	37
Anzeigen anderer Dienstpläne	44
Tauschen	50
Anzeigen von Vorschlägen und „Meine Täusche“	52
Verwalten von Single-SiteTauschvorschlägen	58
Anzeigen von Vorschlags- und Tauschdetails	64
Multi-Site Tausch	71
Verwalten von Multi-Site-Tauschvorschlägen	73
Wünsche	79
Anzeigen von Wunschdetails	84
Verwalten Ihrer Wünsche	86
Verwenden von Verfügbarkeitsmustern	95
Abwesenheit	102
Anzeigen Ihres Freizeitausgleichs	107
Anzeigen von Auktionszeiträumen für Abwesenheiten	111
Funktionsweise der Auktion	115
Verwalten Ihrer Abwesenheitsanträge	116
Funktionsweise der automatischen Gewährung	125
Auswahlverfahren	127
Anzeigen von Dienstplänen in Szenarien	130
Verwalten Ihrer Auktionszuweisungen	136
Konfiguration	140
Verwenden von Mitarbeitertransport	143
Anzeigen der gesamten Ausnahmen	150

Hilfe zu Workforce Management 8.5 Agent

Willkommen bei der Hilfe zu Workforce Management (WFM) Agent Auf dieser Seite können Sie direkt zu den gesuchten Informationen wechseln oder über das Inhaltsverzeichnis eine schrittweise Einführung in alle Features und Funktionen der Anwendung WFM Agent erhalten.

Erste Schritte

Machen Sie sich mit der Benutzeroberfläche von WFM Agent vertraut:

[Anmelden und Abmelden](#)

[Menüoptionen und Einstellungen](#)

[Ändern des Datums](#)

Erstellen und Tauschen von Dienstplänen

Anzeigen und Anpassen Ihres Dienstplans, Vorschlagen von Dienstplantausch, Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten:

[Mein Dienstplan](#)

Verfügbarkeit und Wünsche

Verwenden von Verfügbarkeitsmustern, Hinzufügen von Wünschen und Verwalten von Abwesenheitsanträgen:

[Verfügbarkeitsmuster](#)

[Ihre Wünsche ändern](#)

[Abwesenheit beantragen, bearbeiten, löschen und widerrufen](#)

Auktion und Konfiguration

Verwenden Sie Dienstplanauktionen, und konfigurieren Sie WFM für Agenten.

[Auktionsszenarien](#)

[Auktionszuweisungen](#)

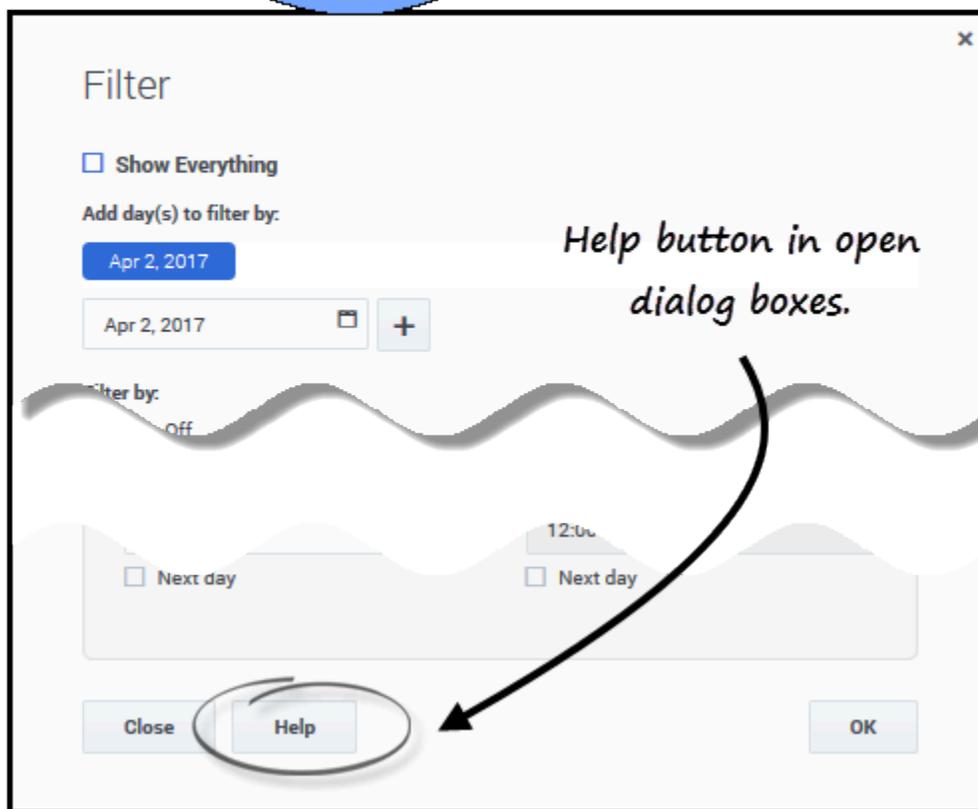
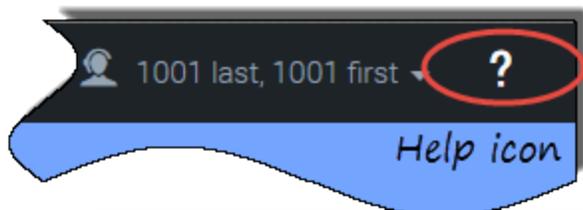
[Ändern der persönlichen Informationen](#)

[Verwenden von Mitarbeitertransport](#)

Übersicht

In dieser Hilfe finden Sie alle erforderlichen Informationen, um die Funktionen in der Anwendung Workforce Management (WFM) Agent zu verstehen.

Öffnen der Hilfe für Agent



Öffnen Sie die kontextbezogene Hilfe, indem Sie oben rechts im WFM-Fenster auf das Symbol **Hilfe**  klicken (ähnlich dem Symbol neben Ihrem Namen). Ein Hilfethema wird in einem eigenen

Fenster geöffnet und beschreibt das Fenster, das derzeit geöffnet ist.

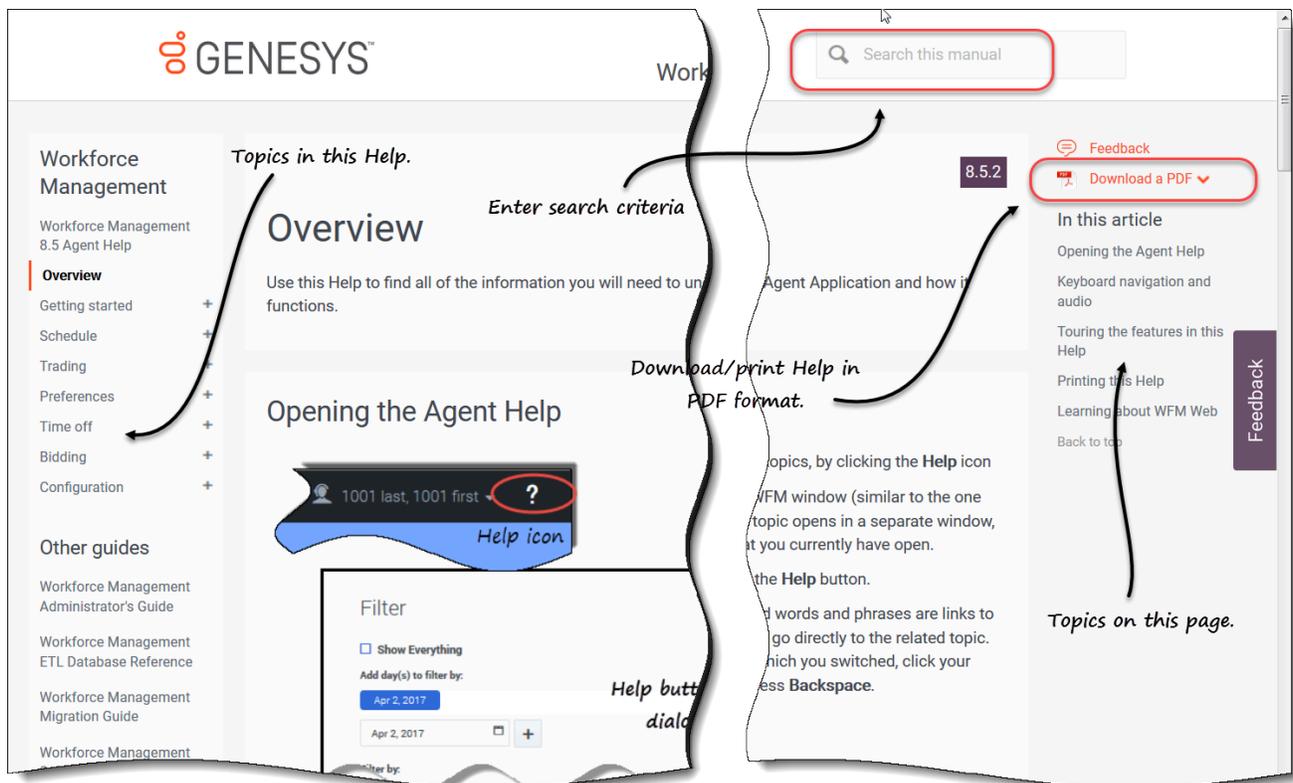
Klicken Sie in geöffneten Dialogfeldern auf die Schaltfläche **Hilfe**.

Die unterstrichenen Wörter und Ausdrücke innerhalb der Hilfethemen sind Links zu anderen Themen. Klicken Sie auf einen beliebigen Link, um direkt zu dem zugehörigen Thema zu wechseln. Um zum Ausgangsthema zurückzukehren, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück** Ihres Browsers oder drücken Sie die **Rücktaste**.

Tastaturnavigation und Audio

Wenn Sie über keine Maus zum Klicken auf Befehle verfügen, können Sie durch Drücken der **Tabulatortaste** die "Markierung" auf den auszuführenden Befehl bewegen und anschließend die **Eingabetaste** oder die **Leertaste** drücken.

Erkunden der Funktionen in dieser Hilfe



Klicken Sie auf ein beliebiges Thema im Inhaltsverzeichnis auf der linken Seite des Hilfefensters, um eine Beschreibung der entsprechenden Funktion zu lesen, oder klicken Sie auf die Links in **Einführung in WFM Web**, um die einzelnen Hilfethemen zu erkunden.

Klicken Sie auf die Titel im Inhaltsverzeichnis auf der rechten Seite des Fensters "Hilfe", um zu anderen Themen auf dieser Seite zu wechseln.

Sie können diese Hilfe im PDF-Format generieren, indem Sie direkt unter dem Inhaltsverzeichnis auf **PDF-Version** klicken.

Wenn Sie bestimmte Informationen suchen möchten, verwenden Sie die Suchfunktion am oberen Rand jeder Seite, um die Hilfe zu durchsuchen oder entsprechende Informationen in anderen Dokumenten zu suchen.

Drucken dieser Hilfe

Wenn Sie die Hilfe drucken möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im Navigationsbereich unten im Inhaltsverzeichnis auf **PDF-Version**.
2. Wenn das Dialogfeld geöffnet wird, wählen Sie eine von zwei Optionen aus:
 - Klicken Sie auf **Öffnen mit**, um die Anwendung auszuwählen, mit der Sie die Hilfe anzeigen und drucken möchten.
Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie die Hilfe speichern, nachdem Sie sie in der von Ihnen angegebenen Anwendung geöffnet haben. Adobe Acrobat Version 9 wird empfohlen.
 - Klicken Sie auf **Datei speichern**, um die Hilfe in einem Ordner auf Ihrem Computer zu speichern.
3. Wenn Sie die Hilfe speichern möchten, navigieren Sie nach Abschluss des Downloads zu dem Ordner, in dem Sie die PDF-Datei gespeichert haben. Verwenden Sie dann die Funktion **Drucken** in Ihrer Anwendung, um die Datei zu drucken, oder öffnen Sie die Datei lokal auf Ihrem Computer.

Einführung in WFM Web

Klicken Sie auf einen der folgenden Links, um die Grundlagen von WFM Web zu erlernen:

Thema	Beschreibung
Erste Schritte	Beschreibt die Grundlagen von Browser und WFM Web, einschließlich An- und Abmelden, Verwenden der Datumsauswahl und Ändern weiterer Einstellungen.
Dienstplan	Beschreibt das Fenster "Dienstplan" und ermöglicht es Ihnen, Ihren Dienstplan und die Dienstpläne anderer Agenten anzuzeigen.
Tauschen	Erläutert das Erstellen und Überprüfen von Vorschlägen zum Dienstplantausch und das Antworten auf Vorschläge.
Wünsche	Erläutert, wie in WFM Web Schichtwünsche, Verfügbarkeitswünsche und Wünsche für arbeitsfreie Tage angezeigt, hinzugefügt und

Übersicht

Thema	Beschreibung
	bearbeitet werden.
Abwesenheit	Beschreibt die Ansicht "Abwesenheit" und das Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Geboten für Abwesenheit.
Auktion	Erläutert, wie Sie Dienstplan-Auktionsszenarien überprüfen und auf sie antworten.
Konfiguration	Beschreibt Ihre persönlichen Informationen und Einstellungen, Mitarbeitertransport, und Ausnahmen gesamt.

Erste Schritte

Sie können die Benutzeroberfläche von Workforce Management (WFM) Agent für folgende Zwecke verwenden:

- Anzeigen Ihres Dienstplans
- Auswählen eines Szenarios für die Dienstplanauktion
- Angeben Ihrer Dienstplanwünsche
- Anzeigen der freien Zeit für die einzelnen Abwesenheitstypen
- Beantragen von Abwesenheit
- Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten (falls an Ihrem Standort aktiviert)
- Tauschen Ihrer Dienstplantage mit denen anderer Agenten (falls an Ihrem Standort aktiviert)

Sicherheitsfunktionen

Ob Sie die Dienstpläne anderer Agenten anzeigen können und ob andere Agenten Ihre Dienstpläne anzeigen können, hängt davon ab, wie WFM Web von Ihrem Systemadministrator konfiguriert wurde. Unabhängig von der Konfiguration können andere Agenten niemals für Sie Wünsche äußern oder Urlaubsanträge stellen. Umgekehrt gilt das genauso.

Aus Sicherheitsgründen werden auf der Benutzeroberfläche von WFM Web die **Zeitstempelinformationen** der vorherigen Anmeldung angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal über die Desktop- oder Mobilgerätoberfläche für WFM Agent anmelden. So werden Sie über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

Wohin jetzt?

Anmelden und Abmelden

Zeitstempel der Anmeldung

Ändern des Datums

Ablauf der Sitzung

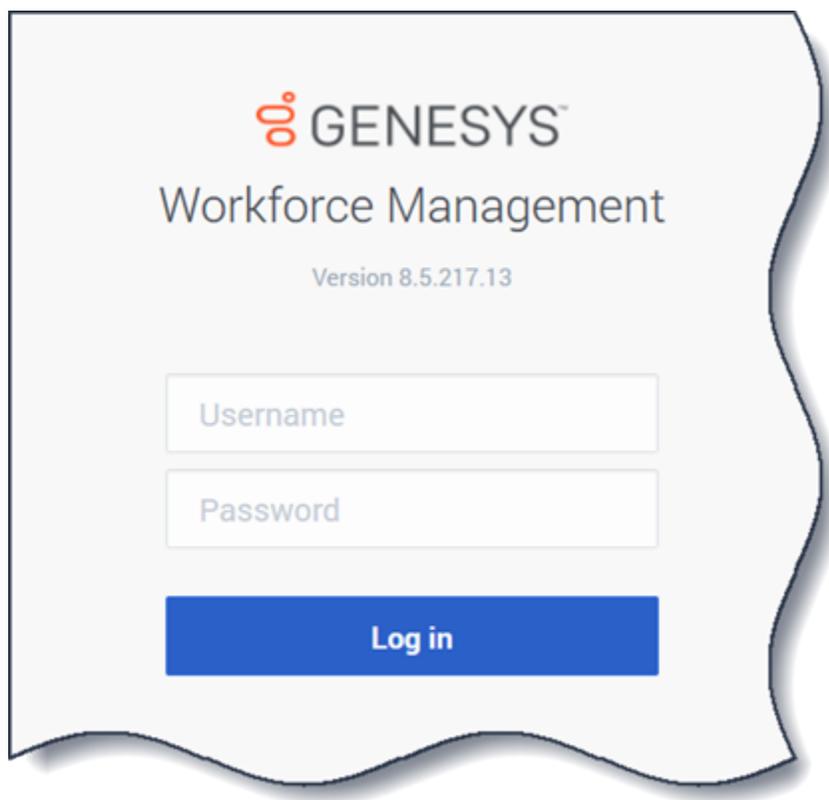
Anmelden und Abmelden

Bevor Sie sich anmelden, erkunden Sie sich bei Ihrem Supervisor nach der URL (Internetadresse) von WFM Agent für Ihren Desktop. Fügen Sie die URL nach Erhalt zu den **Favoriten** bzw. **Lesezeichen** Ihres Browsers hinzu, damit Sie sie jederzeit problemlos aufrufen können.

Tipp

WFM Web ist für eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024 x 768 optimiert. Bei niedrigeren Auflösungen werden einige Elemente (z. B. Tabellenüberschriften) eventuell nicht korrekt angezeigt.

Dialogfeld „Anmeldung“



The image shows a login dialog box for Genesys Workforce Management. It features the Genesys logo (a stylized orange 'G') and the text 'GENESYS™ Workforce Management' and 'Version 8.5.217.13'. Below this, there are two input fields: 'Username' and 'Password'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Log in'.

So melden Sie sich an:

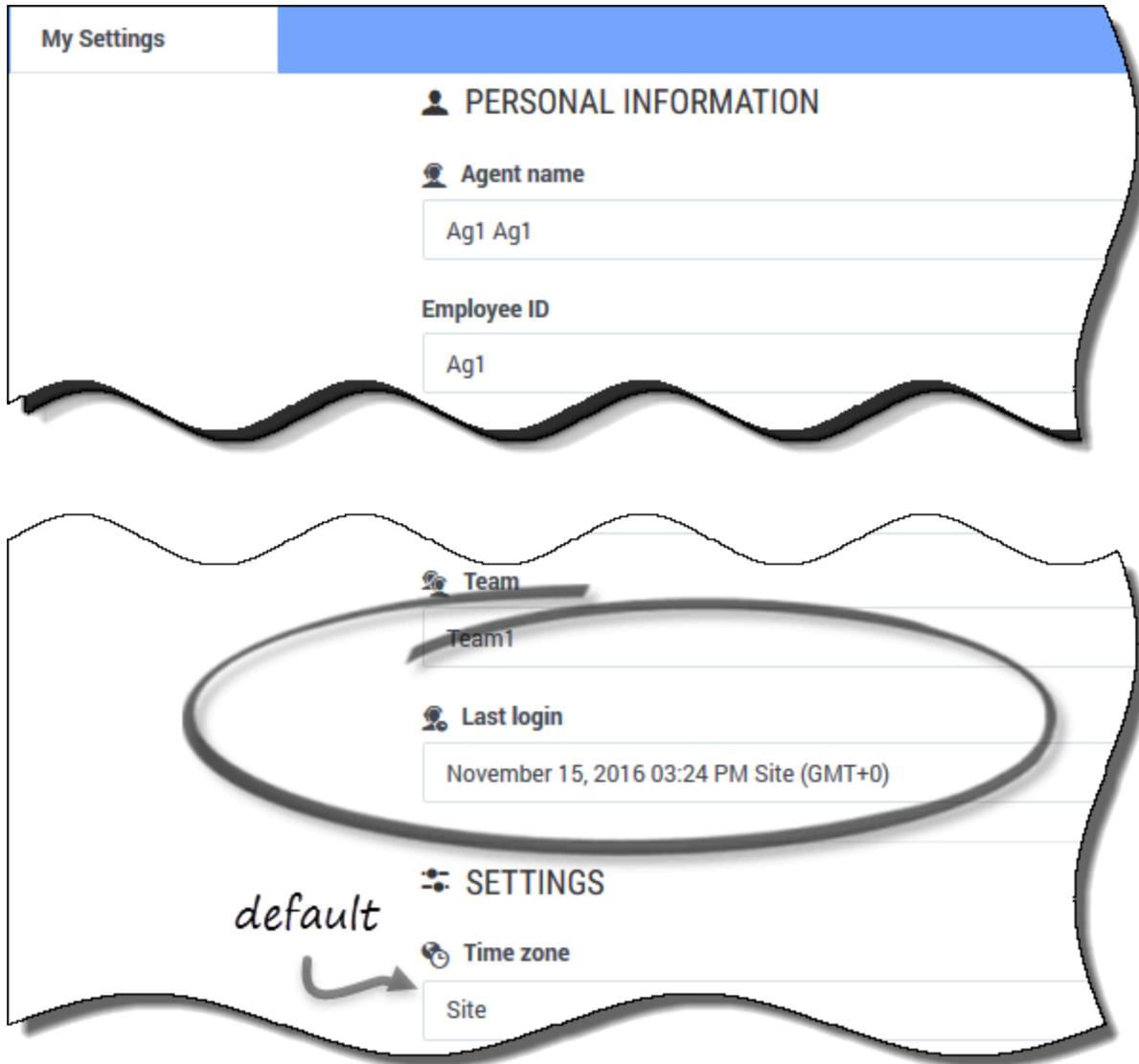
1. Öffnen Sie die Anwendung Workforce Management (WFM) Agent.
2. Wenn der Begrüßungsbildschirm angezeigt wird, melden Sie sich bei WFM an, indem Sie Ihren **Benutzernamen** und Ihr **Passwort** eingeben.
Sie können sich auf jedem Computer mit einem unterstützten Browser bei WFM Web anmelden.

Wichtig

Öffnen und verwenden Sie WFM Web immer nur in einem einzigen Browser-Fenster auf Ihrer Arbeitsstation. Wenn WFM Web auf Ihrer Arbeitsstation in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig ausgeführt wird, kann dies ein unerwartetes Verhalten des Programms verursachen. (Mit anderen Worten: Öffnen Sie für dieselbe WFM Web-Sitzung kein zweites Browser-Fenster, indem Sie **Datei > Neu** wählen oder **Strg+N** drücken.)

Wenn auf derselben Arbeitsstation mehrere WFM Web-Sitzungen ausgeführt werden müssen, starten Sie eine separate Instanz des Browsers und melden Sie sich in dieser Browser-Instanz erneut bei WFM Web an.

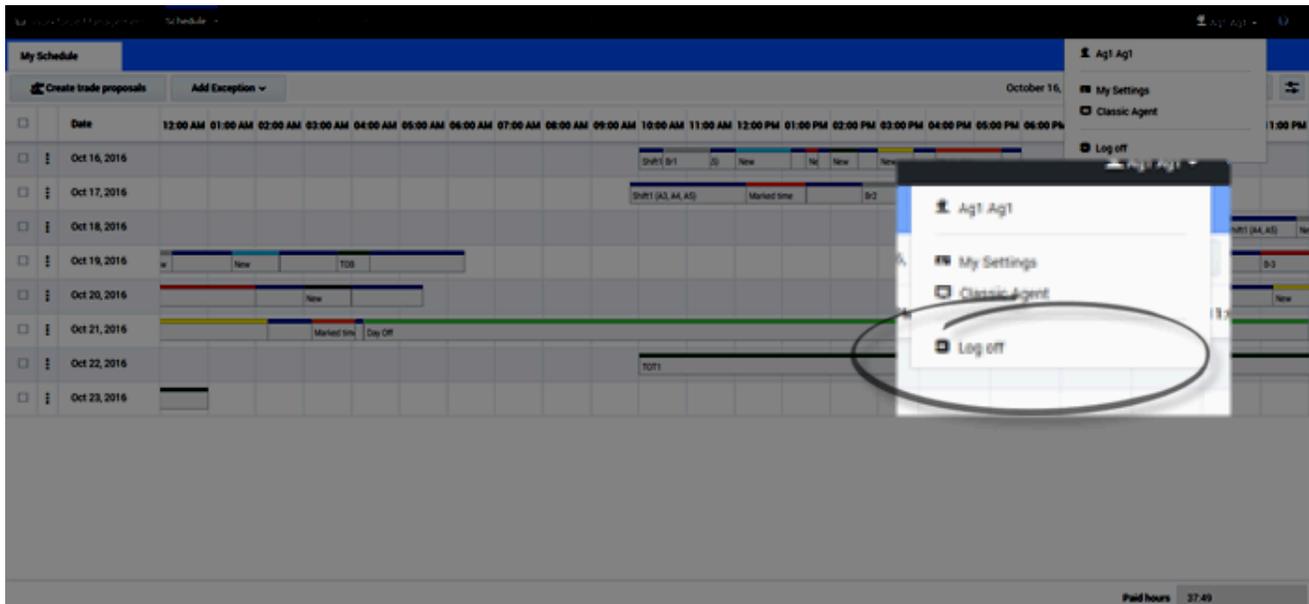
Zeitstempel der Anmeldung



Nachdem Sie sich über den Desktop angemeldet haben, werden in WFM Agent die Zeitstempelinformationen von der vorherigen Anmeldung angezeigt. Das heißt, Sie sind über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

Der Zeitstempel umfasst das Datum und die Uhrzeit in der Zeitzone an, die im Feld **Zeitzone** angezeigt wird (die Standardzeitzone ist **Standort**). Sie finden diese Information, indem Sie auf **Konfiguration > Meine Einstellungen** klicken oder auf Ihren Benutzernamen in der rechten Ecke eines beliebigen Fensters von WFM Agent klicken und **Meine Einstellungen** auswählen.

Abmelden



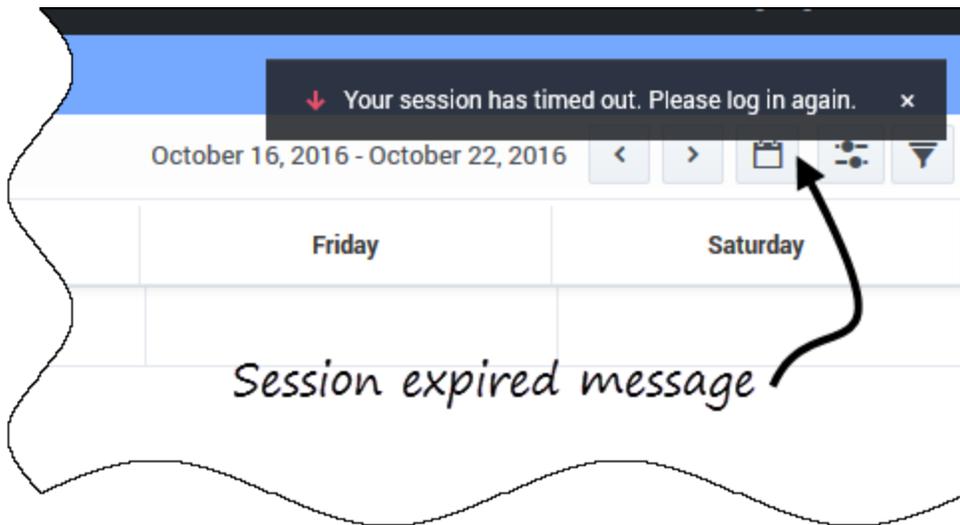
Es ist wichtig, sich immer abzumelden, wenn Sie WFM Web nicht mehr verwenden. Falls Sie sich nicht abmelden, können andere Benutzer eventuell Ihre Kontoinformationen einsehen.

So melden Sie sich ab:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke eines beliebigen Fensters von WFM Web, das Sie geöffnet haben, auf Ihren Benutzernamen.
2. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Dropdown-Menü **Abmelden** aus.

Dadurch wird Ihre WFM Web-Sitzung beendet und Sie kehren zum Dialogfeld **Anmelden** zurück. Sie können Ihren Browser jetzt schließen.

Ablauf der Sitzung



Eine WFM Web-Sitzung läuft ab, wenn Sie sie für einen bestimmten Zeitraum nicht verwendet haben. Wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist und Sie versuchen, Änderungen vorzunehmen oder bestimmte Informationen anzuzeigen, wird eine Warnung vom Typ "Sitzung abgelaufen" angezeigt.

So verwenden Sie WFM Web erneut:

1. Wenn die Warnung nach einigen Sekunden ausgeblendet wird, klicken Sie auf Ihren Benutzernamen und dann auf **Abmelden**.
2. Wenn das Dialogfeld **Anmelden** angezeigt wird, geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein (wie beim Starten von WFM Web).
Schließen Sie den Browser, wenn Sie WFM Web nicht mehr verwenden.

Allgemeine Einstellungen und Steuerelemente

Jede Ansicht in der Anwendung Workforce Management (WFM) Agent verfügt am oberen Rand über eine **Menüleiste**, in der die Namen der Module in der Anwendung aufgelistet werden: **Dienstplan**, **Tauschen**, **Wünsche**, **Abwesenheit**, **Auktion** oder **Konfiguration**. Klicken Sie auf diese Namen, um zwischen Modulen zu wechseln oder um eine Dropdown-Liste der Ansichten in jedem Modul anzuzeigen. Klicken Sie in der Dropdown-Liste auf die Ansichten, um sie zu öffnen.

Tipp

Abhängig von den Optionen, die Ihr Supervisor für Sie konfiguriert hat, werden alle oder nur einige dieser Objekte in der **Menüleiste** angezeigt.

In der oberen rechten Ecke jedes Fensters werden Ihr Benutzername und das Symbol **Hilfe**  angezeigt.

Ändern des Datums

Wenn Sie die Anwendung WFM Agent öffnen, wird in Ihrem Dienstplan standardmäßig die aktuelle Woche angezeigt. (Informationen zum Ändern der Standardeinstellung finden Sie in der Beschreibung des Abschnitts **Beim Starten** von "**Meine Einstellungen**".)

Wenn Sie eine andere Woche in Ihrem Dienstplan anzeigen möchten, ändern Sie das Datum mit den Datums-Pfeilschaltflächen **Vorherige**  und **Weiter**  oder mit der Schaltfläche für den Popup-Kalender . Siehe Abbildung unten.

October 16, 2016 - October 22, 2016   

Abbildung: Datums- und Kalenderschaltflächen

In anderen Ansichten von WFM Web werden ähnliche Schaltflächen angezeigt. In einigen Ansichten ändern sich die verschiedenen Zeitintervalle wie unten beschrieben.

So verwenden Sie die Datumpfeile:

- Klicken Sie auf , um zurück zu navigieren.
 - In den Ansichten **Dienstplan**, **Tauschen** und **Wünsche** wechseln Sie zur vorherigen Woche.
 - In der Ansicht **Abwesenheit** wechseln Sie zum vorherigen Jahr.
- Klicken Sie auf , um vorwärts zu navigieren.
 - In den Ansichten **Dienstplan**, **Tauschen** und **Wünsche** wechseln Sie zur nächsten Woche.
 - In der Ansicht **Abwesenheit** wechseln Sie zum nächsten Jahr.

So verwenden Sie den Kalender:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kalender** . **Ein Kalender wird angezeigt.**
2. Geben Sie neue Datumswerte an:
 1. Klicken Sie auf einen Tag, um die Woche auszuwählen, in der dieser Tag liegt.
 2. Klicken Sie auf den Pfeil nach unten der Dropdown-Liste für Monate, um einen anderen Monat auszuwählen.
3. Klicken Sie auf  oder  neben dem angezeigten Jahr, um jeweils ein Jahr vor- oder zurückzuspringen.
3. Klicken Sie auf **OK**. **Das Fenster wird automatisch aktualisiert, um Ihre Datumsauswahl anzuzeigen.**

Ändern der Einstellungen in einer Ansicht

Sie können die Einstellungen in allen Ansichten der Module **Dienstplan**, **Tauschen**, **Wünsche** und **Abwesenheit** ändern (mit Ausnahme der Ansichten **Täusche > Meine Täusche** und **Wünsche > Verfügbarkeitsmuster**).

- Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Ansicht auf **Einstellungen** , um zusätzliche Spalten hinzuzufügen oder die Anzeige der Daten zu ändern. **Die Einstellungen sind für jede Ansicht unterschiedlich.**

Verwenden der Steuerelemente für die Seitennavigation

Wenn eine der Ansichten von WFM Agent mehrere Seiten mit Daten enthält, verwenden Sie die

Navigationsschaltflächen **Erste** , **Vorherige** , **Weiter**  und **Letzte** , um zwischen den Seiten zu wechseln. Neben dieser Schaltflächengruppe finden Sie eine numerische Anzeige Ihrer Position auf den Seiten:   1 von 1  .

Anzeigen von Grafiken in dieser Hilfe

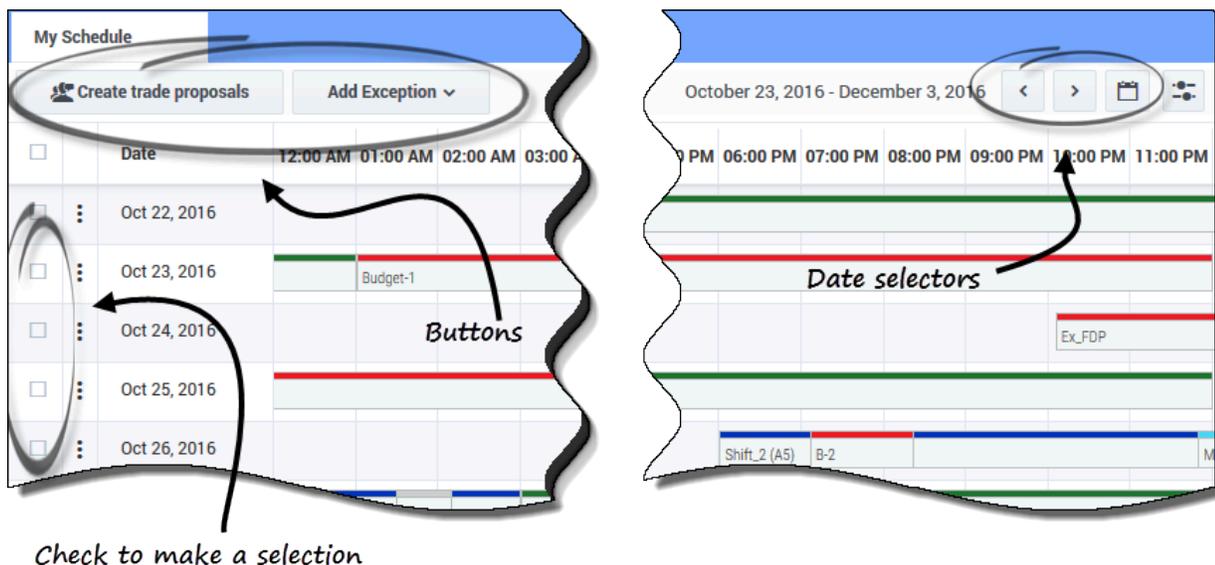
In dieser Online-Hilfe können Sie auf eine beliebige Grafik klicken, um sie zu vergrößern. Klicken Sie auf das "X" in der oberen rechten Ecke, um das vergrößerte Grafikfenster zu schließen.

Dienstplan

Verwenden Sie das Modul **Dienstplan**, um Ihre Dienstpläne und deren Details oder die Dienstpläne anderer Agenten anzuzeigen. Klicken Sie auf **Dienstplan**, um das Dropdown-Menü anzuzeigen, in dem die drei Ansichten dieses Moduls aufgelistet sind:

- **Mein Dienstplan**—Zeigt Ihre Dienstplan-Informationen an. Informationen zum Anzeigen einer einzelnen Woche oder von mehreren Wochen finden Sie unter **Ändern des Datums**. Diese Ansicht wird standardmäßig geöffnet, nachdem Sie sich angemeldet haben. Sie können die Standardeinstellung jedoch ändern, siehe **Anzeigen von „Meine Einstellungen“**.
- **Meine Dienstplandetails**—Zeigt die Details des Dienstplans der aktuellen (oder ausgewählten) Woche an.
- **Andere Dienstpläne**—Zeigt eine filterbare, sortierbare und durchsuchbare Liste anderer Agenten und deren Dienstpläne an.

Gemeinsame Steuerelemente



Die Ansichten **Mein Dienstplan** und **Meine Dienstplandetails** enthalten die folgenden gemeinsamen Steuerelemente:

- **Tauschvorschläge erstellen** (*Schaltfläche*)—Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie neue Tauschvorschläge für die Tage erstellen können, die Sie in dieser Ansicht ausgewählt haben.
- **Ausnahme hinzufügen** (*Schaltfläche*)—Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie eine Ausnahme für die Tage hinzufügen können, die Sie in dieser Ansicht ausgewählt haben.

Anstehende Dienstpläne (*Schaltfläche*)—Funktioniert als Umschaltoption, die es Ihnen ermöglicht, Ihre anstehenden Dienstpläne, einschließlich Ausnahmen, anzuzeigen.

- **Datum und Kalender** (*Symbole*)—Beschreibungen dieser Steuerelemente finden Sie unter "**Ändern des Datums**".
- *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**.

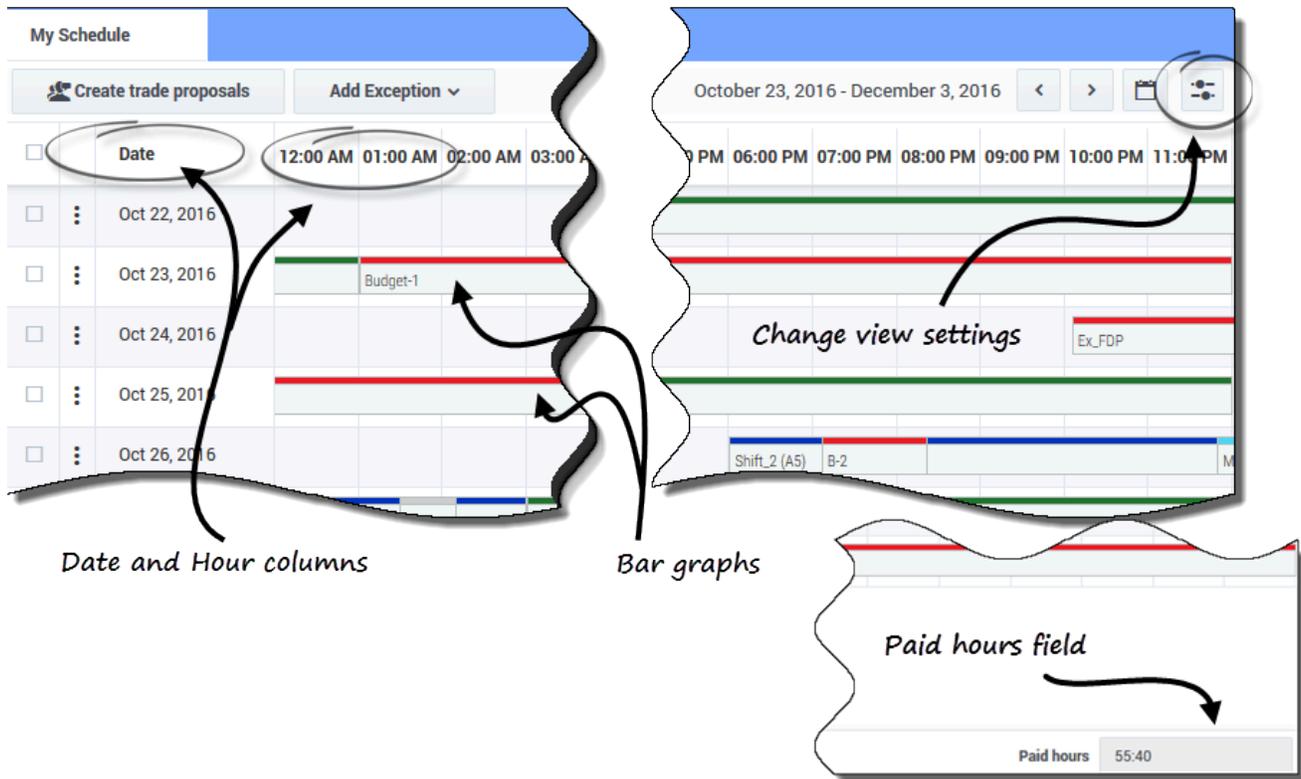
Tipp

Die Schaltflächen **Tauschvorschläge erstellen** und **Ausnahme hinzufügen** werden ausgeblendet, wenn diese optionale Funktionalität nicht für Sie aktiviert ist.

Mein Dienstplan

Die Ansicht **Mein Dienstplan** zeigt Ihre Dienstpläne in einem Raster an, das ein farbiges Balkendiagramm für jeden geplanten Arbeitstag enthält. Jedes Balkendiagramm umfasst die geplanten Stunden für den Arbeitstag und zeigt Schichten, Arbeitsobjekte, Pausen, Mahlzeiten und arbeitsfreie Tage in den Farben an, die sie kennzeichnen.

Spalten und Einstellungen



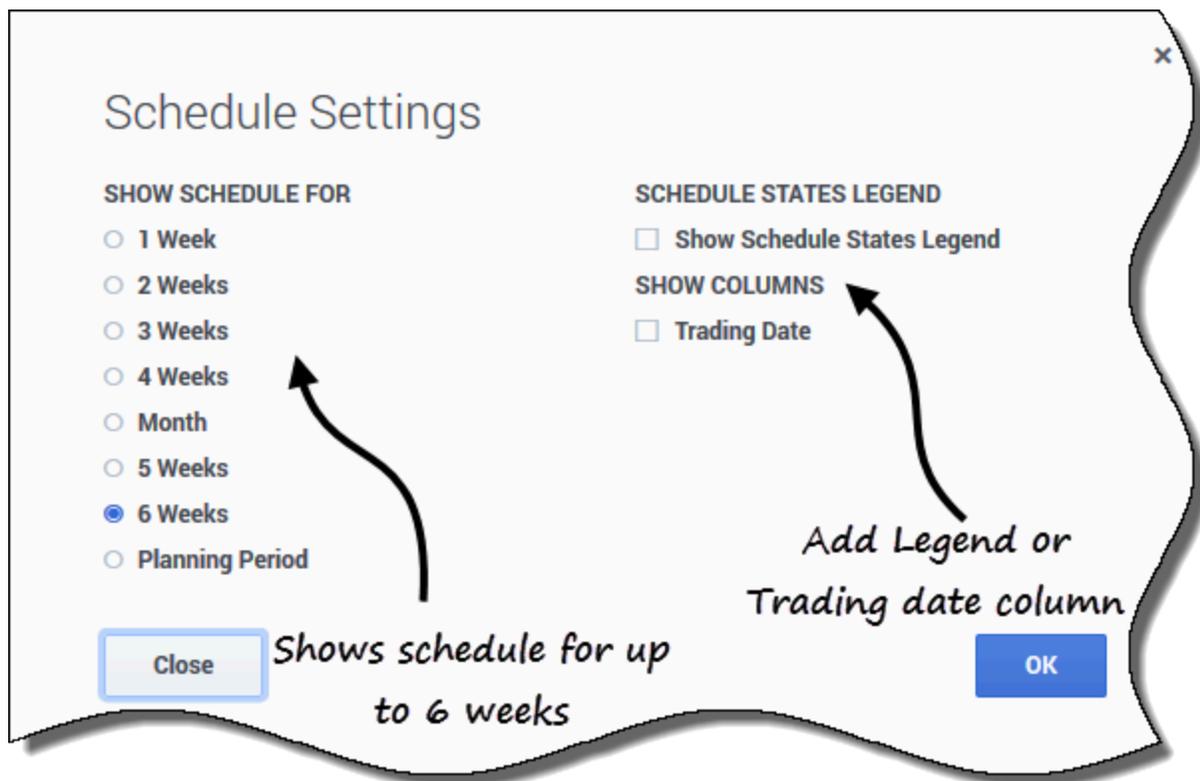
Die Ansicht **Mein Dienstplan** enthält die folgenden zusätzlichen Steuerelemente und Spalten:

- **Einstellungen** (*Symbol*)—Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie die Einstellungen in dieser Ansicht ändern können. Siehe "**Ändern der Einstellungen in der Ansicht "Dienstplan"**".
- **Aktionen** (*Spalte*)—Stellt eine Dropdown-Liste dar, mit der Sie alle veröffentlichten Ausnahmen, die Sie eingegeben haben, rückgängig machen und ggf. anstehende Änderungen löschen können.
- **Datum** (*Spalte*)—Zeigt jedes Datum in der geplanten Arbeitswoche an.
- **Stunde** (*Spalten*)—Die Spalten umfassen einen gesamten Tag, wobei jede Spalte eine Stunde an dem Tag darstellt.
- **Balkendiagramme**—Zeigen die Schichten, Arbeitsobjekte, Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen und arbeitsfreien Tage in den Farben an, die sie in den Arbeitstag-Stunden kennzeichnen. Klicken Sie auf eine farbige Zelle im Balkendiagramm, um die Details des betreffenden Elements anzuzeigen.
- **Bezahlte Stunden** (*Feld*)—Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden für den Dienstplan-Zeitraum an.

Tipp

Anstehende Dienstpläne werden nur angezeigt, wenn Ihr Dienstplan Änderungen enthält, die nicht übergeben wurden, z. B. eine **Ausnahme**, die Sie eingefügt haben und die noch nicht durch einen Supervisor genehmigt wurde.

Ändern der Ansichtseinstellungen



So ändern Sie die Informationen, die in der Ansicht **Mein Dienstplan** angezeigt werden:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke dieser Ansicht auf das Symbol **Einstellungen**. **Das Dialogfeld "Dienstplaneinstellungen" wird geöffnet.**
2. Aktivieren Sie in der Liste **Dienstplan anzeigen für** eines der folgenden Optionsfelder:
 - **1 Woche**
 - **2 Wochen**
 - **3 Wochen**
 - **4 Wochen**
 - **Monat**

-
- **5 Wochen**
 - **6 Wochen**
 - **Planungszeitraum**
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Legende für Dienstplanstatus anzeigen**, wenn am unteren Rand dieser Ansicht die Legende angezeigt werden soll.
 4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datum des Tauschs**, wenn diese Spalte im Dienstplanraster angezeigt werden soll.
 5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuzeigen, oder auf **Schließen**, um sie zu verwerfen.

Zurücksetzen von Dienstplänen

In dieser Ansicht können Sie auf **Aktionen**  klicken, um eine Dropdown-Liste zu öffnen, mit der Sie einen veröffentlichten Dienstplan zurücksetzen können. Durch Auswahl von **Rollback** in der Liste werden alle von Ihnen durchgeführten Dienstplanänderungen rückgängig gemacht und der vorherige Zustand Ihres Dienstplans wird wiederhergestellt (wenn z. B. eine Ausnahme sofort automatisch übergeben wurde).

Das Zurücksetzen eines Dienstplans wird unter "[Meine Dienstplandetails](#)" beschrieben.

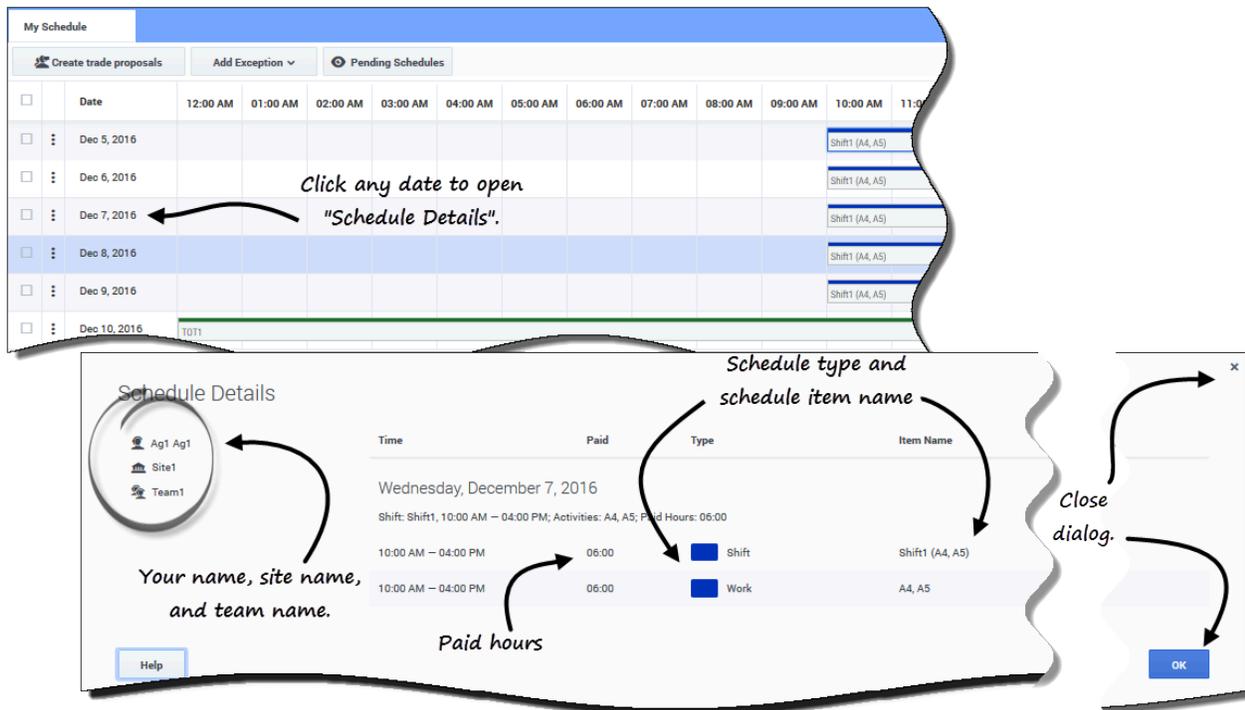
Löschen von anstehenden Dienstplanänderungen

Wenn Sie am oberen Rand dieser Ansicht auf die Umschaltfläche [Anstehende Dienstpläne](#) klicken, werden Änderungen angezeigt, die beantragt, aber noch nicht genehmigt wurden. Durch Klicken auf

Aktionen  wird eine Dropdown-Liste geöffnet, mit der Sie anstehende Änderungen in Ihrem Dienstplan, die noch nicht von Ihrem Supervisor genehmigt wurden, löschen können.

Informationen zum Löschen anstehender Änderungen in Ihrem Dienstplan finden Sie unter "[Meine Dienstplandetails](#)".

Öffnen der Dienstplandetails für ein bestimmtes Datum

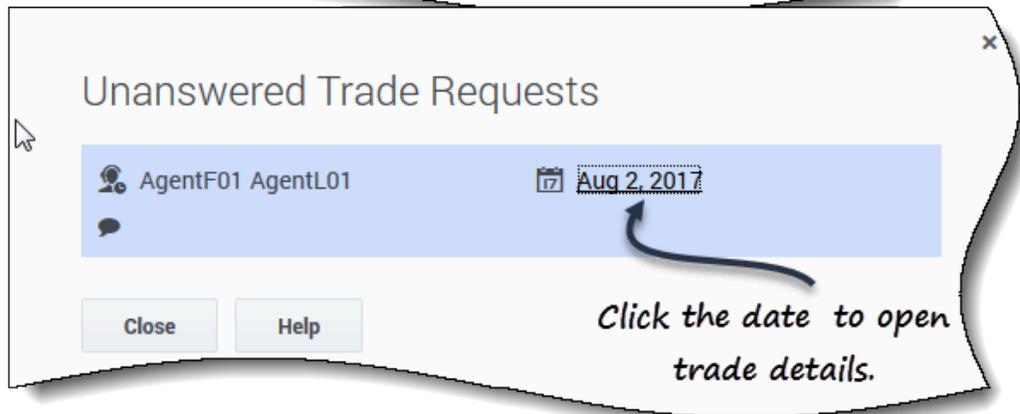
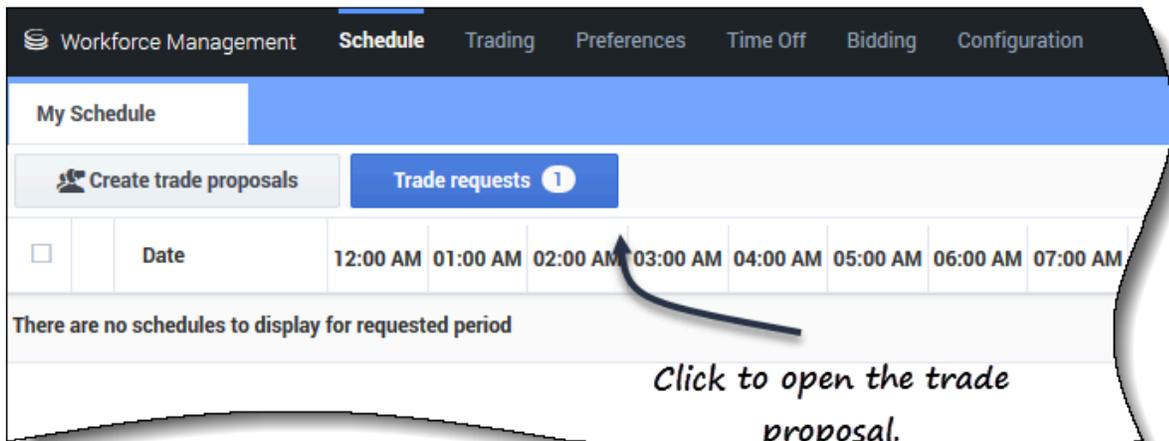


In der Ansicht **Mein Dienstplan** können Sie die Details des Dienstplans für ein bestimmtes Datum in einem eigenen Dialogfeld öffnen. Klicken Sie hierzu auf ein beliebiges Datum in der Spalte **Datum**. Das Dialogfeld **Dienstplandetails** wird geöffnet und zeigt Ihren Namen, Ihren Standort, den Namen Ihres Teams und in Spalten die folgenden Informationen an:

- Zeit
- Bezahlt (Stunden)
- Typ (des Dienstplanobjekts, farblich gekennzeichnet)
- Objektname (Name des Dienstplanobjekts)

Anzeigen von Tauschanträgen

Wenn **Dienstplantausch** für Ihren Standort zulässig ist, befindet sich möglicherweise oben in dieser Ansicht die Schaltfläche **Tauschanträge**. Sie macht Sie auf offene Tauschvorschläge oder Antworten aufmerksam und zeigt in Klammern die Anzahl der unbeantwortete Anträge an. Beispiel: (2). Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn offene Vorschläge vorhanden sind, für die Ihre Antwort aussteht.



Um den Tauschantrag anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf **Tauschanträge**
Das Dialogfeld Unbeantwortete Tauschanträge wird geöffnet und zeigt den Agenten, der die Anträge macht, Kommentare über den Tausch und das Datum des Tauschvorschlags an.
2. Klicken Sie auf das Datum.
 - Wenn Single-Site-Tausch zulässig ist, wird die Ansicht **Tauschvorschläge** > 'angezeigt, in der Sie die Details des Tausches finden und weiter mit dem Vorschlag verfahren können.
 - Wenn Multi-Site-Tauschen zulässig ist, wird die Ansicht **Tauschvorgänge** angezeigt und nach **Angeboten für mich** gefiltert.

Meine Dienstplandetails

In der Ansicht **Meine Dienstplandetails** werden die gleichen Informationen wie in der Ansicht **Mein Dienstplan**, jedoch in einem anderen Format angezeigt. Sie enthält die Aktivitäten, die Sie planmäßig an den einzelnen Tagen ausführen müssen, und zeigt Informationen über Mahlzeiten und Pausen, Ihre Abwesenheiten, Ausnahmen und arbeitsfreien Tage an.

Spalten und Steuerelemente

Date	Time	Paid hours	Type	Item Name
Dec 5, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 6, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 7, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 8, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 9, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 10, 2016	12:00 AM – +12:00 AM	18:45	Time off	TOT1

Paid hours per item

Type of work with identifying colors.

"Print" and "Settings" icons.

Total paid hours for the selected date range.

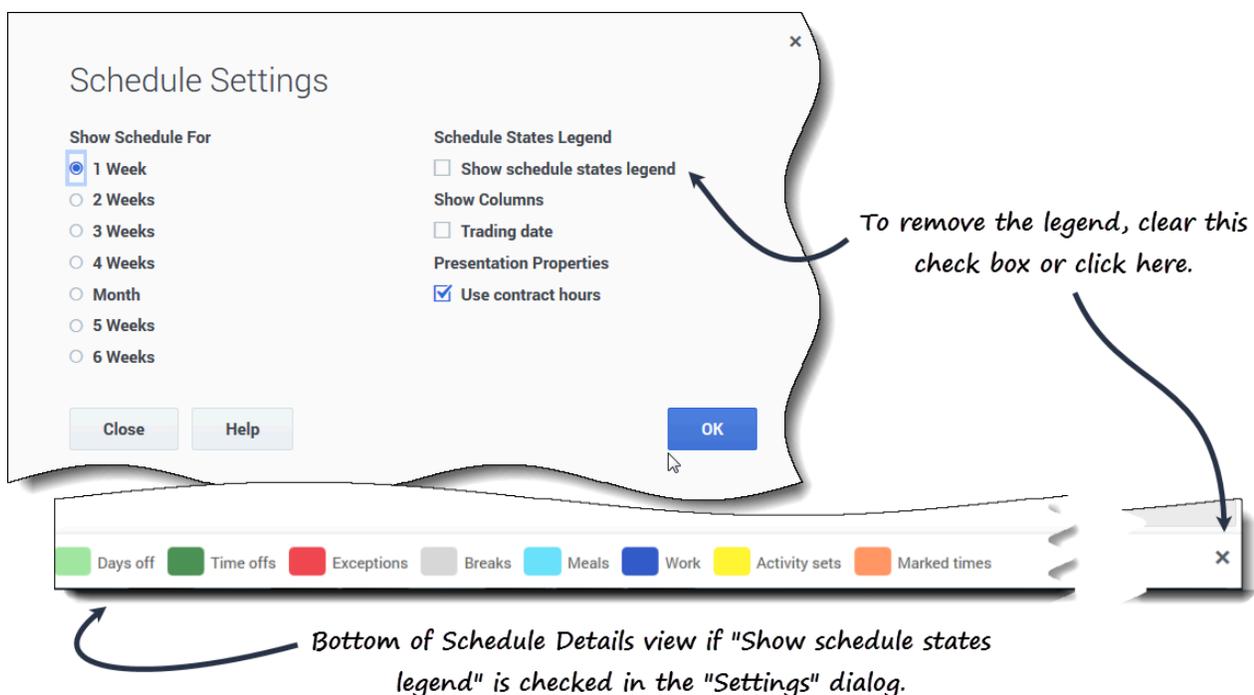
Paid hours 48:45

Diese Ansicht enthält zusätzlich zu den unter **Mein Dienstplan** beschriebenen **Standardsteuerelementen** die folgenden Spalten und Steuerelemente:

- **Drucken** (*Symbol*)—Öffnet ein eigenes Fenster, in dem die Details Ihres Dienstplans in einem druckerfreundlichen Format angezeigt werden. Siehe **Drucken der Details Ihres Dienstplans**.
- **Einstellungen** (*Symbol*)—Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie die Informationen auswählen können, die im Raster der Dienstplandetails angezeigt werden sollen. Siehe **"Ändern der Einstellungen in der Ansicht "Dienstplandetails"**.
- **Datum** (*Spalte*)—Zeigt jedes Datum in Ihrem Dienstplan für den ausgewählten Datumsbereich an.

- **Zeit (Spalte)**—Zeigt die geplante Start- und Endzeit Ihrer Schicht sowie die Start- und Endzeit jedes Dienstplanobjekts an Ihrem Arbeitstag an.
- **Bezahlte Stunden (Spalte)**—Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden für jedes Arbeitstagobjekt an. Objekte, die nicht bezahlt werden, werden als 00:00 angezeigt. (Die Summe der bezahlten Stunden für den Zeitraum wird in der unteren rechten Ecke dieser Ansicht angezeigt.)
- **Typ (Spalte)**—Zeigt den Typ jedes Objekts (mit der entsprechenden Farbe) am Arbeitstag an.
- **' (Spalte)**—**Zeigt den Namen jedes Objekts am Arbeitstag an.**

Ändern der Ansichtseinstellungen



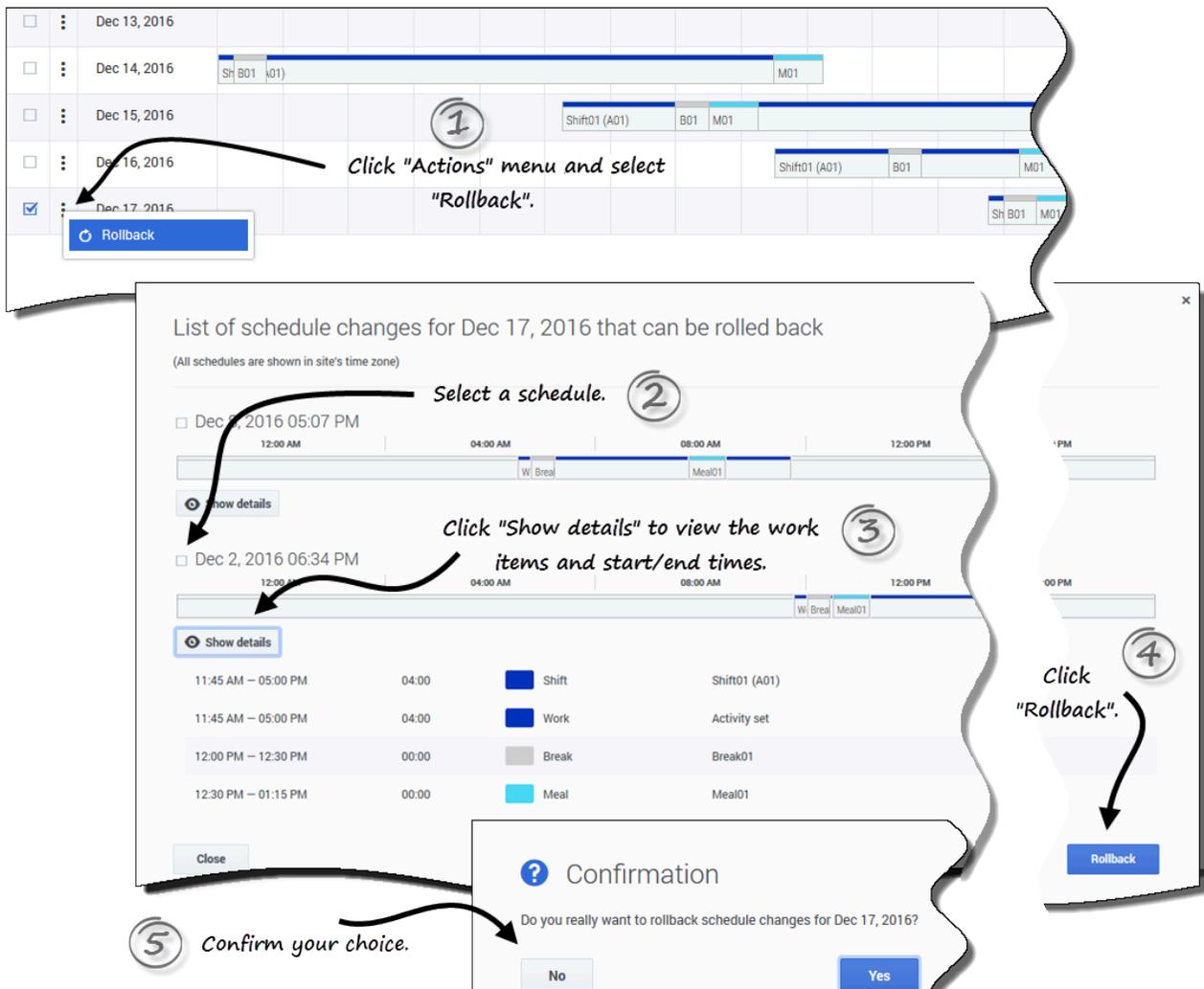
So ändern Sie die Informationen, die in der Ansicht **Meine Dienstplandetails** angezeigt werden:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke dieser Ansicht auf das Symbol **Einstellungen**. **Das Dialogfeld "Einstellungen der Dienstplandetails" wird geöffnet.**
2. Aktivieren Sie in der Liste **Dienstplan anzeigen für** eines der folgenden Optionsfelder:
 - **1 Woche**
 - **2 Wochen**
 - **3 Wochen**
 - **4 Wochen**

-
- **Monat**
 - **5 Wochen**
 - **6 Wochen**
 - **Planungszeitraum**
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Legende für Dienstplanstatus anzeigen**, wenn am unteren Rand dieser Ansicht die Legende angezeigt werden soll.
 4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datum des Tauschs**, wenn diese Spalte im Dienstplanraster angezeigt werden soll.
 5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuzeigen, oder auf **Schließen**, um sie zu verwerfen.

Zurücksetzen von Dienstplänen

In dieser Ansicht können Sie auf **Aktionen**  klicken, um eine Dropdown-Liste zu öffnen, mit der Sie einen veröffentlichten Dienstplan zurücksetzen können. Durch Auswahl von **Rollback** in der Liste werden alle von Ihnen durchgeführten Dienstplanänderungen rückgängig gemacht und der vorherige Zustand Ihres Dienstplans wird wiederhergestellt (wenn z. B. eine Ausnahme sofort automatisch übergeben wurde).



So setzen Sie einen Dienstplan zurück:

1. Klicken Sie in der Zeile, die den Zeitplan enthält, den Sie zurücksetzen möchten, auf **Aktionen** .
2. Wählen Sie **Rollback** aus.
Ein Dialogfeld wird geöffnet, das die Liste der Dienstpläne enthält, die zurückgesetzt werden können.
3. (Optional) Klicken Sie auf **Details anzeigen**, um alle Arbeitsobjekte in diesem Dienstplan sowie ihre Start-/Endzeiten anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Dienstplan aus, den Sie zurücksetzen möchten, und klicken Sie auf **Rollback**.
5. Wenn das Dialogfeld "Bestätigung" geöffnet wird:

- Klicken Sie auf **Ja**, um die Änderungen rückgängig zu machen.
Der vorherige Zustand des Dienstplans wird wiederhergestellt und er wird in den Dienstplan-Ansichten angezeigt.
- Klicken Sie auf **Nein**, um die Änderungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Tipp

Die Liste der Dienstplanänderungen in **Schritt 2** ist leer, wenn keine Dienstpläne verfügbar sind, die Sie zurücksetzen können.

Löschen von anstehenden Dienstplanänderungen

Wenn Sie am oberen Rand dieser Ansicht auf die Umschaltfläche **Anstehende Dienstpläne** klicken, werden Änderungen angezeigt, die beantragt, aber noch nicht genehmigt wurden. Durch Klicken auf

Aktionen wird eine Dropdown-Liste geöffnet, mit der Sie anstehende Änderungen in Ihrem Dienstplan, die noch nicht von Ihrem Supervisor genehmigt wurden, löschen können.



So löschen Sie anstehende Änderungen in Ihrem Dienstplan:

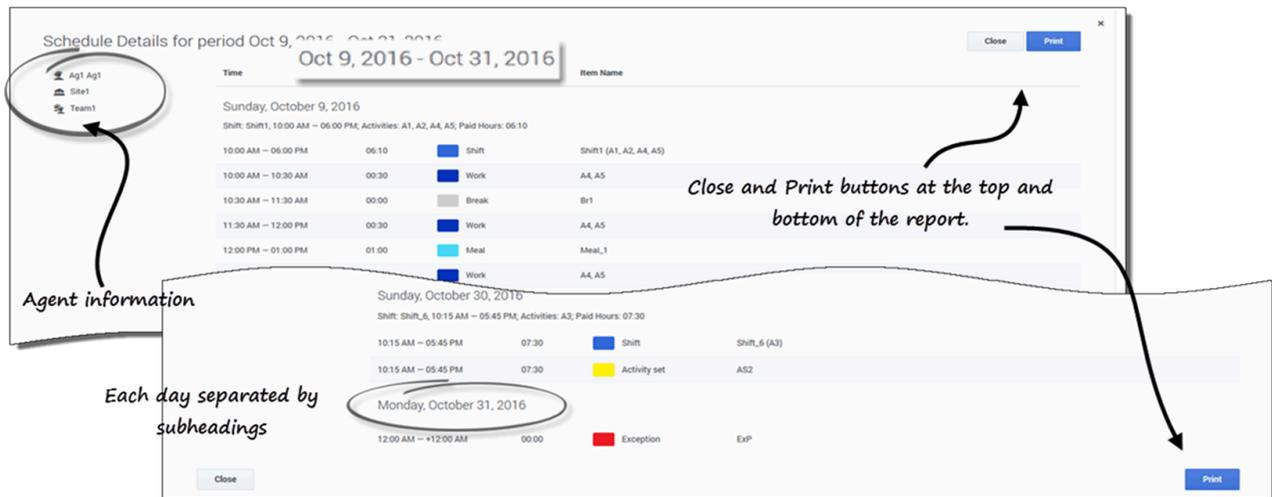
1. Klicken Sie in der Zeile, die den zu ändernden Dienstplan enthält, auf **Aktionen** .
2. Klicken Sie auf **Ausstehende löschen**.
3. Wenn das Dialogfeld "Bestätigung" geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um anstehende Änderungen zu löschen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen und das Dialogfeld zu schließen.
Die anstehenden Änderungen werden gelöscht.

Anzeigen von Tauschanträgen

Wenn **Dienstplantausch** für Ihren Standort zulässig ist, befindet sich möglicherweise oben in dieser Ansicht die Schaltfläche **Tauschanträge**. Diese Schaltfläche zeigt an, dass offene Tauschvorschläge oder Antworten vorhanden sind, und zeigt in Klammern die Anzahl der unbeantwortete Anträge an. Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn offene Vorschläge vorhanden sind, für die Ihre Antwort aussteht.

Weitere Informationen über das Dialogfeld, das geöffnet wird, wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, finden Sie unter "**Anzeigen von Tauschvorschlägen**" im Thema "Dienstplan".

Drucken der Details Ihres Dienstplans



So drucken Sie die Details Ihres Dienstplans:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke dieser Ansicht auf das Symbol **Drucker**.
2. Es wird ein eigenes Fenster mit den Details Ihres Dienstplans in einem druckerfreundlichen Format geöffnet. (Siehe die Abbildung.)
3. Klicken Sie auf **Drucken**.

4. Wenn der Druckvorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Tipp

Um in dieser Ansicht die Funktion "Drucken" verwenden zu können, benötigen Zugriff auf einen Drucker und eine Verbindung mit diesem. Fragen Sie Ihren Supervisor nach dem Druckernamen und den Druckerdetails, bevor Sie Ihren Dienstplan drucken.

Erstellen von Tauschvorschlägen

Sie erstellen Tauschvorschläge entweder in der Ansicht [Mein Dienstplan](#), [Meine Dienstplandetails](#) oder [Andere Dienstpläne](#).

So schlagen Sie einen Dienstplantausch vor:

1. Aktivieren Sie in der ersten Spalte des Dienstplanrasters die Kontrollkästchen neben den Dienstplantagen, die Sie tauschen möchten, und klicken Sie dann auf **Tauschvorschläge erstellen**. **Wenn das Dialogfeld geöffnet wird, werden in seiner ersten Zeile die Datumsangaben aufgelistet, die Sie ausgewählt haben.**

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- **Dieser Tauschvorschlag gilt für alle** oder
- **Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson**

Durch Ihre Auswahl wird festgelegt, wem Ihr Vorschlag unterbreitet wird. Die Option „Dieser Tauschvorschlag gilt für alle“ umfasst alle Agenten in Ihrem Team bzw. an Ihrem Standort oder in Ihrem Geschäftsbereich, abhängig davon, wie WFM Web von Ihrem Systemadministrator eingerichtet wurde.

3. Verwenden Sie das unten aufgeführte Verfahren, das Ihrer Auswahl entspricht.

Senden eines Tauschvorschlags an alle

Create trade proposals

Schedule dates selected for the trade: 8/3/17

This trade proposal is for the community.
 This trade proposal is for an individual.

Check if you want to manually approve the response to this trade proposal.

Comments:

If trade is a Community proposal, Individual agent field is disabled.
 Checked for Community proposals, by default.

Cancel Help Create

Wenn Sie in **Schritt 2** **Dieser Tauschvorschlag gilt für alle** wählen, ist das Kontrollkästchen **Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell genehmigen möchten** standardmäßig aktiviert.

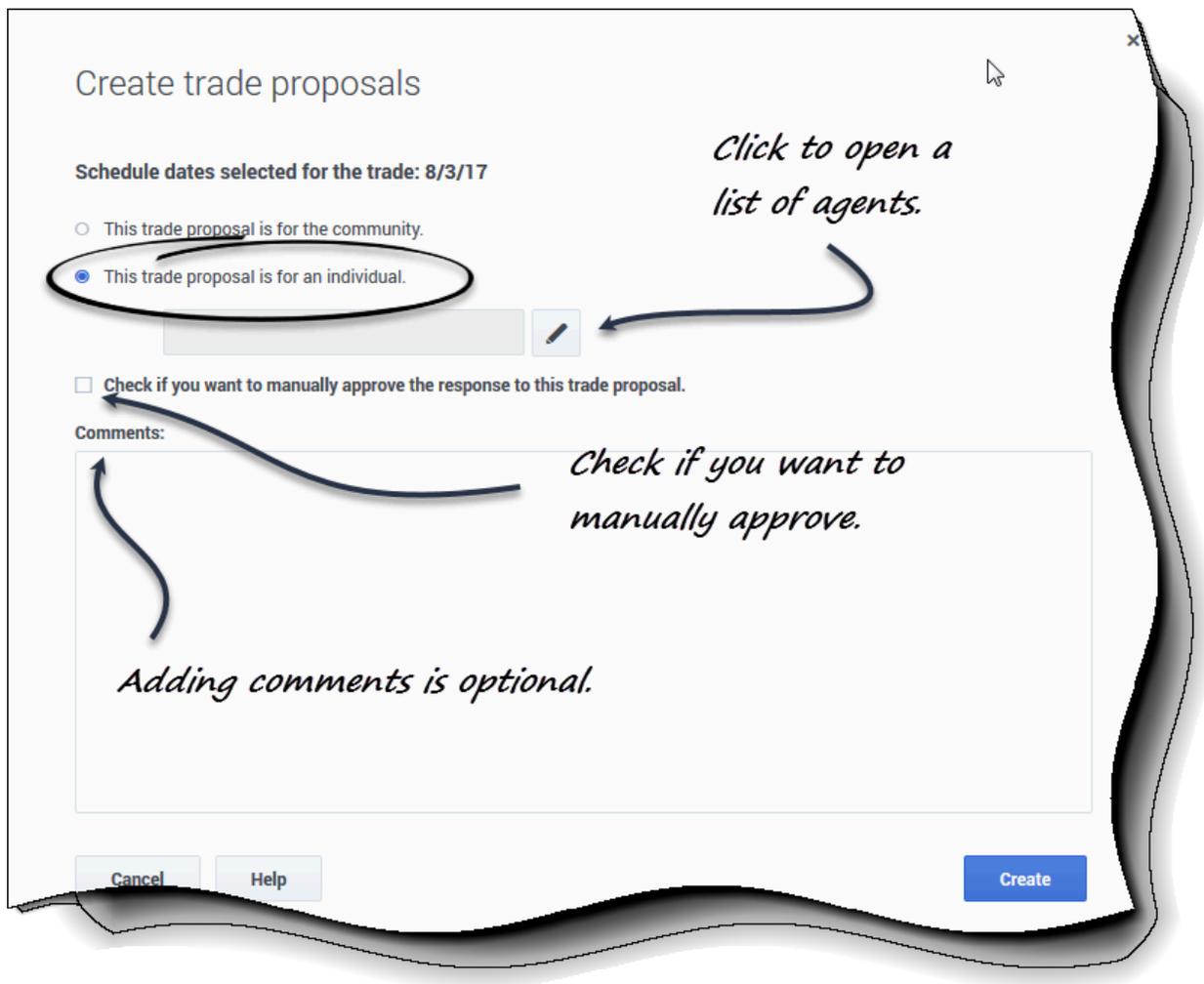
Sie müssen eine Antwort bestätigen (annehmen), damit der Tausch zur Genehmigung weitergeleitet werden kann.

1. Geben Sie optional Kommentare zu diesem Vorschlag ein.
2. Klicken Sie auf **Erstellen**, um den Vorschlag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu löschen. **Wenn Sie Erstellen wählen, wird die Ansicht Meine Tausche geöffnet, in der eine Liste Ihrer vorhandenen Tausche, einschließlich dieses Tausches, angezeigt wird.**

Tipp

Sie können nur dann Kommentare in Dienstplan-Tauschvorschlägen eingeben, wenn die Kommentarfunktion vom Systemadministrator aktiviert wurde.

Senden eines Tauschvorschlags an eine Einzelperson



Wenn Sie oben in **Schritt 2** Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson ausgewählt haben:

1. Klicken Sie auf **Bearbeiten** , um eine **Liste der Agenten** zu öffnen, die für einen Dienstplantausch

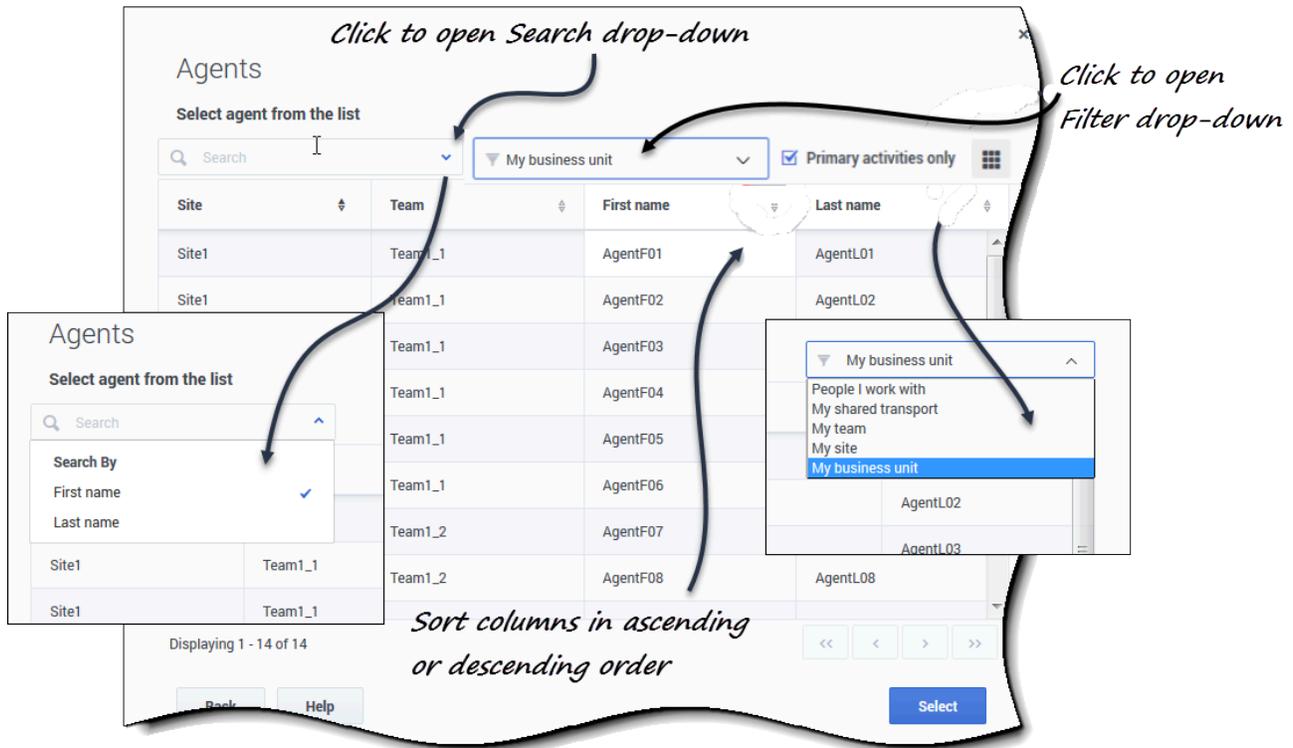
verfügbar sind.

2. Klicken Sie (zu Markierungszwecken) auf die Zeile mit dem Agenten, mit dem Sie den Dienstplan tauschen möchten, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
3. Aktivieren Sie optional **Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell genehmigen möchten**.
4. Geben Sie optional in das große Textfeld im unteren Bereich Kommentare zu diesem Vorschlag ein.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**, um den Vorschlag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu löschen, ohne ihn zu senden.
Wenn Sie Erstellen wählen, wird die Ansicht Meine Tausche geöffnet, in der eine Liste Ihrer vorhandenen Tausche, einschließlich dieses Tausches, angezeigt wird.

Hinweise zum Erstellen und Senden von Tauschvorschlägen

- In **Schritt 1** oben, können Sie den Namen des Agenten aus einer Dropdown-Liste auswählen (statt aus der **Liste der Agenten**, wie unten gezeigt), je nachdem, wie WFM Web und das Tauschen in Ihrem Contact Center vom Systemadministrator eingerichtet wurden.
- Sie können auch Tauschvorschläge erstellen, wenn **Sie Details der Dienstpläne anderer Agenten anzeigen**.
- Wenn Sie sich in **Schritt 3** oben für die manuelle Genehmigung der Antwort zu einem Tausch entschieden haben, müssen Sie die Annahme des Vorschlags durch den anderen Agenten explizit bestätigen, damit der Tausch stattfinden kann. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Tausch ohne Ihr Zutun sofort zur Genehmigung weitergeleitet, sobald der andere Agent den Vorschlag angenommen hat.

Eine Liste der Agenten anzeigen



Wenn Sie einen Tauschvorschlag für eine Einzelperson erstellen und im Dialogfeld „Vorschlag

erstellen“ auf **Bearbeiten**  klicken, wird in einem separaten Fenster eine Liste der Agenten mit folgenden Spalten und Steuerelementen angezeigt:

- Sortieren Sie eine der vier Spalten **Standort, Team, Vorname, Nachname** in auf- oder absteigender Reihenfolge, indem Sie in der Spaltenüberschrift auf **Sortieren**  klicken.
- Suchen Sie nach Agenten, indem Sie auf das Dropdown-Menü klicken und **Vorname** oder **Nachname** auswählen und dann den Namen des Agenten eingeben.
- Sie können Agenten wie folgt filtern:
 - **Personen, mit denen ich arbeite**
 - **Mein Mitarbeitertransport**
 - **Mein Team**
 - **Mein Standort**
 - **Mein Geschäftsbereich**
- Klicken Sie auf **Zurück**, um wieder zum Dialogfeld **Erstellen von Tauschvorschlägen** zu gelangen.

Tipp

Im Dropdown-Menü **Filter** wird eine andere Auswahl angezeigt, je nachdem, wie der Tausch an Ihrem Standort verwaltet wird.

Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan

Sie können Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan entweder in der Ansicht **Mein Dienstplan** oder in der Ansicht **Meine Dienstplandetails** hinzufügen.

Um eine Ausnahme zu Ihrem Dienstplan hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der ersten Spalte des Dienstplanrasters einen oder mehrere Tage aus, für die diese Ausnahme gelten soll, und klicken Sie auf **Ausnahme hinzufügen**.
2. Wählen Sie eine der beiden Optionen aus:
 - **Ort für Ausnahme angeben**
 - **Ort für Ausnahme suchen**
3. Verwenden Sie das unten aufgeführte Verfahren, das Ihrer Auswahl entspricht.
Ihr Supervisor legt das Start- und Enddatum für den erlaubten Bereich sowie die Einschränkung fest.

Angaben eines Ortes für eine Ausnahme

Add Exception

Oct 30, 2016 x

Oct 30, 2016 +

Exceptions

- Select exception -

Full day

Allowed range:

Start time End time Paid hours

0:00

Next day Next day

Memo

Close OK

Click Populate to enter different settings for each request

Clear if exception is for part day.

Check if start/end time runs into the next day.

Wenn Sie **Ort für Ausnahme angeben** auswählen:

- (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Antrag andere Einstellungen angeben möchten, klicken Sie auf **Befüllen**.
Wenn jeder Wunsch die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.
Das Kontrollkästchen Voller Tag ist aktiviert, wenn diese Ausnahme eine Ausnahme für einen vollen Tag ist, und andernfalls deaktiviert. Sie können diese Einstellung nicht ändern, da das Kontrollkästchen schreibgeschützt ist.
- Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Ausnahme in Stunden und Minuten ein.
Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen.
- Wenn die Start- oder Endzeit auf den nächsten Tag fällt, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen **Nächster Tag**.
Die Stunden von 00
 - 00 Uhr ... 24 Uhr stehen für Uhrzeiten des aktuellen Tages.

- Die Stunden von +00:00 Uhr ... +24 Uhr stehen für Uhrzeiten des nächsten Tages.
5. Wenn es sich um eine Ausnahme für einen vollen Tag handelt, geben Sie die Summe von **Bezahlte Stunden** in Stunden und Minuten ein.
Diese Einstellung ist für Teilzeitausnahmen deaktiviert.
 6. Geben Sie im Feld **Memo** Informationen zu dieser Ausnahme ein, über die Ihr Supervisor Ihrer Meinung nach verfügen sollte.
 7. Klicken Sie auf **OK**.

Suchen eines Ortes für eine Ausnahme

Add Exception

Set automatically by WFM

Exceptions
Ex3-pdU -do not trade

Allowed range: No limits

Earliest Start Date
Oct 30, 2016

Earliest Start Time
12:00 AM

Latest Start Date
Nov 5, 2016

Latest Start Time
12:00 AM

Next day

Duration
0:00

Possible weekdays

Sunday Monday Tuesday Wednesday
 Thursday Friday Saturday

Memo

Start date and time populated automatically.

Clear check boxes to exclude days

Close OK

Wenn Sie **Ort für Ausnahme suchen** auswählen:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.
Die Felder Frühestes Startdatum, Früheste Startzeit, Spätestes Startdatum und Späteste Startzeit werden automatisch ausgefüllt und das Kontrollkästchen Nächster Tag wird ggf.

automatisch aktiviert.

2. Geben Sie die **Dauer** dieser Ausnahme in Stunden und Minuten ein.
3. Deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen für **Mögliche Wochentage**, die Sie aus dieser Ausnahme ausschließen möchten.
Standardmäßig sind alle Kontrollkästchen aktiviert.
4. Geben Sie im Feld **Memo** ggf. zusätzliche Informationen zu dieser Ausnahme ein, über die Ihr Supervisor Ihrer Meinung nach verfügen sollte.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Tipp

Wenn Sie auf **Schließen** oder auf das "x" in der oberen rechten Ecke des Dialogfelds **Ort für Ausnahme angeben** oder **Ort für Ausnahme suchen** klicken, werden die von Ihnen eingegebenen Werte oder die von Ihnen getroffene Auswahl nicht gespeichert.

Ausnahmen mit Kompensation einfügen

Verwenden Sie Kompensationsausnahmen, um versäumte Zeit in Ihren Schichten auszugleichen. Zum Beispiel, wenn Sie zu spät waren oder einen Termin hatten. Kompensationsausnahmen werden als unbezahlte Teilzeitausnahmen eingefügt.

Sie können folgende Kompensationsintervalle hinzufügen:

- Für das aktuelle Datum, an das Ende einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.
- Für ein zukünftiges Datum, an den Beginn einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.

Um die Dauer einer Mahlzeit zu verringern, bearbeiten Sie die Start-/Endzeit, indem Sie Startzeit nach hinten bzw. die Endzeit nach vor verlegen. Sie können die Dauer der Mahlzeit verringern, die Mahlzeit jedoch nicht aus dem ihr zugewiesenen Zeitfenster heraus verschieben.

Tipp

Möglicherweise sind Sie nicht dazu berechtigt, Kompensationsausnahmen zu Ihrer Schicht hinzuzufügen. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden können, fragen Sie Ihren Supervisor, ob Kompensation in Ihrem Contact Center zulässig ist.

Calendar View:

Date	Time Range	Start	End	Type	Activity
Apr 24, 2018	12:00 AM – + 12:00 AM	00:00		Day off	Day Off
Apr 25, 2018	04:00 AM – 09:30 AM	05:15		Shift	Shift1_1 (Activity1)
	AM – 06:00 AM	02:00		Work	Activity1
	AM – 06:30 AM	00:30		Meal	Meal1

Dialog: Add Exception With Payback

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Next day

Memo:

Enter payback

Buttons: Close, Help

Dialog: Add Exception With Payback (Expanded)

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Next day

Memo:

Enter payback

Payback Options

Marked time: - Select Marked Time -

Use different shift for payback

Buttons: + Add work at the start, Edit meals, + Add work at the end

Remainder: 05:30

Buttons: Close, Help, OK

Click "Actions" menu.
Select "Add exception with payback".

Select exception from drop-down list.

Select "Enter payback".

Dialog expands to show "Payback Options".

So fügen Sie Ausnahmen mit Kompensation in Ihren Dienstplan ein:

1. Klicken Sie in der Zeile mit der Schicht, zu der die Ausnahme hinzugefügt werden soll, auf **Aktionen** .
2. Wählen Sie **Ausnahme mit Kompensation hinzufügen**.
Das Dialogfeld Kompensation mit Ausnahme hinzufügen wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Schicht aus, die für diese Ausnahme verwendet werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.
Der zulässige Datumsbereich wird unterhalb des Ausnahmefelds angezeigt.
5. (Optional) Geben Sie in das Feld **Memo** Informationen im Zusammenhang mit der Kompensation ein, die für Ihren Supervisor nützlich sein könnten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kompensation eingeben**.
Das Dialogfeld wird erweitert und zeigt die Kompensationsoptionen an.
7. Klicken Sie auf das Feld **Kompensationsdatum** und wählen Sie das Datum für das Kompensationsintervall aus, das Sie einfügen.
Das Dialogfeld wird erweitert und zeigt den Dienstplan für dieses Datum an.
8. Wählen Sie die **Markierte Zeit** aus, die zur Kompensation verwendet wird.
9. Wählen Sie die Schicht aus, die zur Kompensation verwendet wird.
10. Klicken Sie auf eine oder mehrere der Schaltflächen, die unterhalb der Dienstplanleiste angezeigt werden.
Wenn Sie zum Beispiel eine oder mehrere Schaltflächen auswählen, wird das Dialogfeld wie in der nachfolgenden **Abbildung erweitert.**
11. Führen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern **Startzeit** und/oder **Endzeit** durch und klicken Sie auf **OK**.

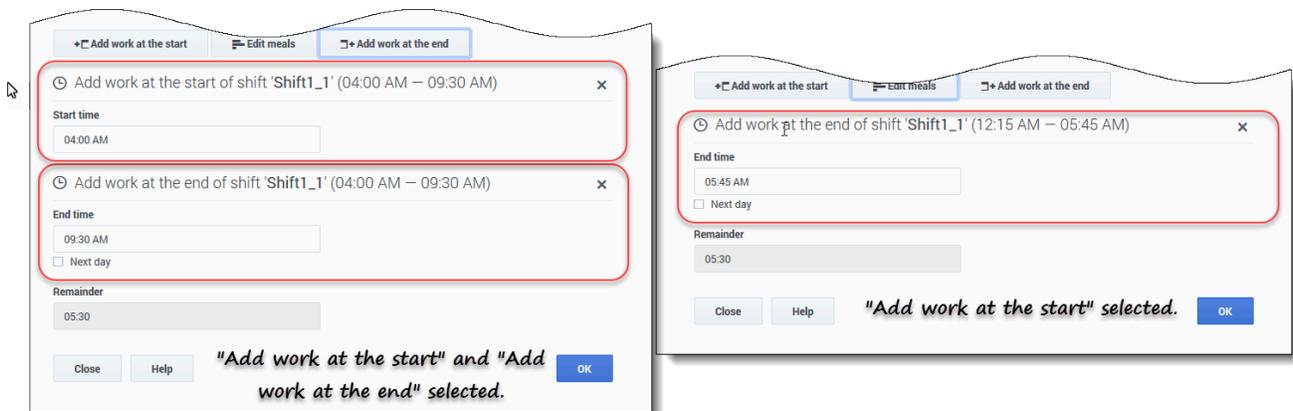


Abbildung: Einfügen mehrerer Kompensationsintervalle

Überprüfung und Fehlermeldungen

In WFM werden Fehlermeldungen angezeigt, wenn Sie einen falschen Wert eingegeben oder in einem Menü eine ungültige Auswahl vorgenommen haben. In diesem Fall können Sie die Korrektur vornehmen, bevor Sie die Ausnahme eingeben.

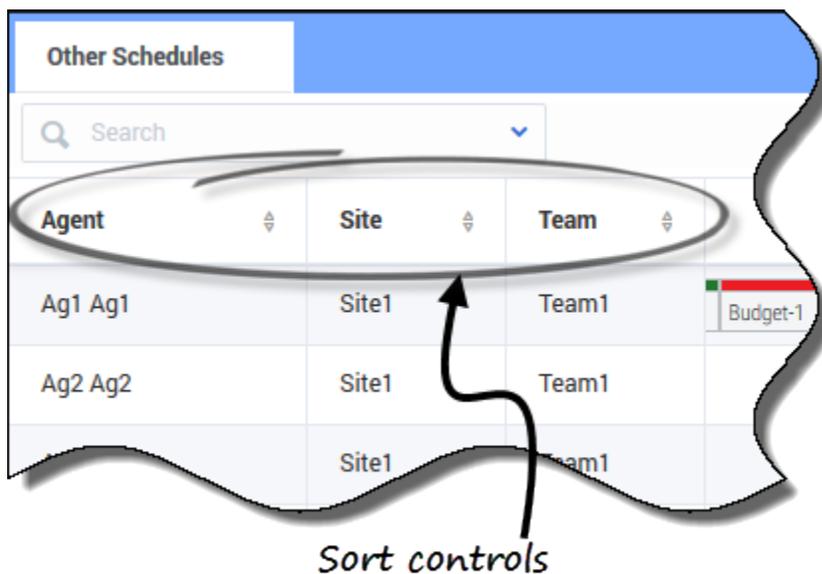
Überprüfungsmeldungen werden angezeigt, wenn Sie etwas eingegeben oder ausgewählt haben, was nicht bestätigt werden kann. In einigen Fällen kann in Überprüfungsmeldungen auf **Fortfahren** geklickt werden, die Ausnahme wird jedoch mit dem Status **Anstehend** eingefügt.

Anzeigen anderer Dienstpläne

In der Ansicht **Andere Dienstpläne** wird ein filterbares, sortierbares und durchsuchbares Raster angezeigt, in dem andere Agenten und deren Dienstpläne aufgelistet sind. Die Liste besteht aus folgenden Spalten:

- **Agent**—Zeigt den Namen des Agenten an, dessen Informationen in dieser Zeile angezeigt werden.
- **Standort**—Zeigt den Namen des Standorts des Agenten an.
- **Team**—Zeigt den Namen des Teams des Agenten an.
- Wochentage (eine Spalte pro Tag)—Zeigt die Dienstplaninformationen des Agenten für den jeweiligen Wochentag an. Klicken Sie auf ein beliebiges Arbeitsobjekt in der Zeile eines bestimmten Agenten, um das Dialogfeld **Details des Dienstplans** zu öffnen, das alle Informationen zu diesem Arbeitsobjekt enthält.

Sortieren der angezeigten Daten

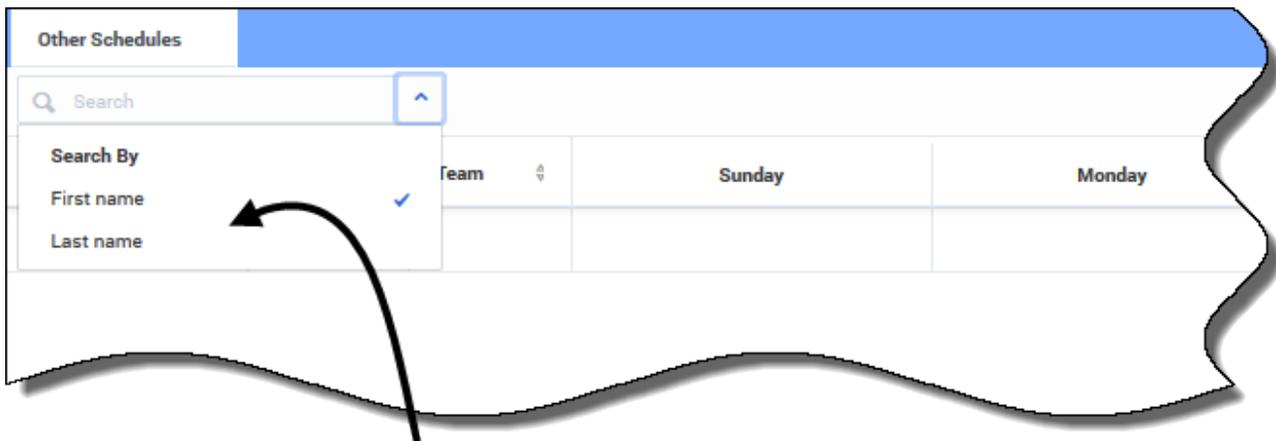


Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift **Agent**, **Standort** oder **Team**, um die Daten in dieser Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren .

Tipp

Die Spalten **Standort** und **Team** werden nur angezeigt, wenn Sie sie im Dialogfeld **Einstellungen** dieser Ansicht ausgewählt haben.

Suchen nach Agenten

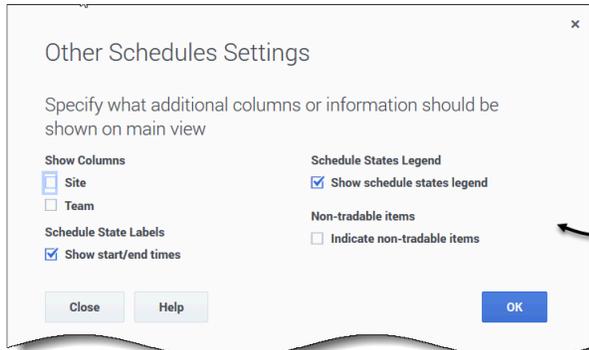


Make a selection and then enter the name in the search field.

Verwenden Sie zum Suchen von Agenten das Dropdown-Menü im Feld **Suche**.

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vorname** oder **Nachname** aus und geben Sie den Name des Agenten in das Suchfeld ein.

Ändern der Ansichtseinstellungen



Change information that displays in schedules

"Show start/end times" is checked

Other Schedules

Agent	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday
AgentF14 AgentL14	06:00 A...	05...	12...	Full day
AgentF13 AgentL13	03:00 ...			
AgentF12 AgentL12	12:00 AM-08:00 PM	Full day	01:30 AM-09:30 PM	12:00 AM-08:00 PM
AgentF11 AgentL11	12:00 PM+...	04:00 PM+12:00 PM	04:00 PM+12:00 PM	04:00 PM+12:00 PM Day off
AgentF10 AgentL10	05:00 PM:...	08:00 AM-06:00 ...	08:00 AM-06:00 ...	08:00 AM-06:00 ...
AgentF09 AgentL09	12:00 P...	08:00 AM-06:00 ...	Day off	Day off
AgentF08 AgentL08	10:0...	12:3...	Day off	Day off
AgentF07 AgentL07	10:00 AM...	Full day		
AgentF06 AgentL06	12:15 PM-10:15 ...			
AgentF05 AgentL05	Full day			
AgentF04 AgentL04	12:4...	Day off		
AgentF03 AgentL03				

Displaying 1 - 14 of 14

Days off Time offs Exceptions Breaks Meals

Special Project Job Training

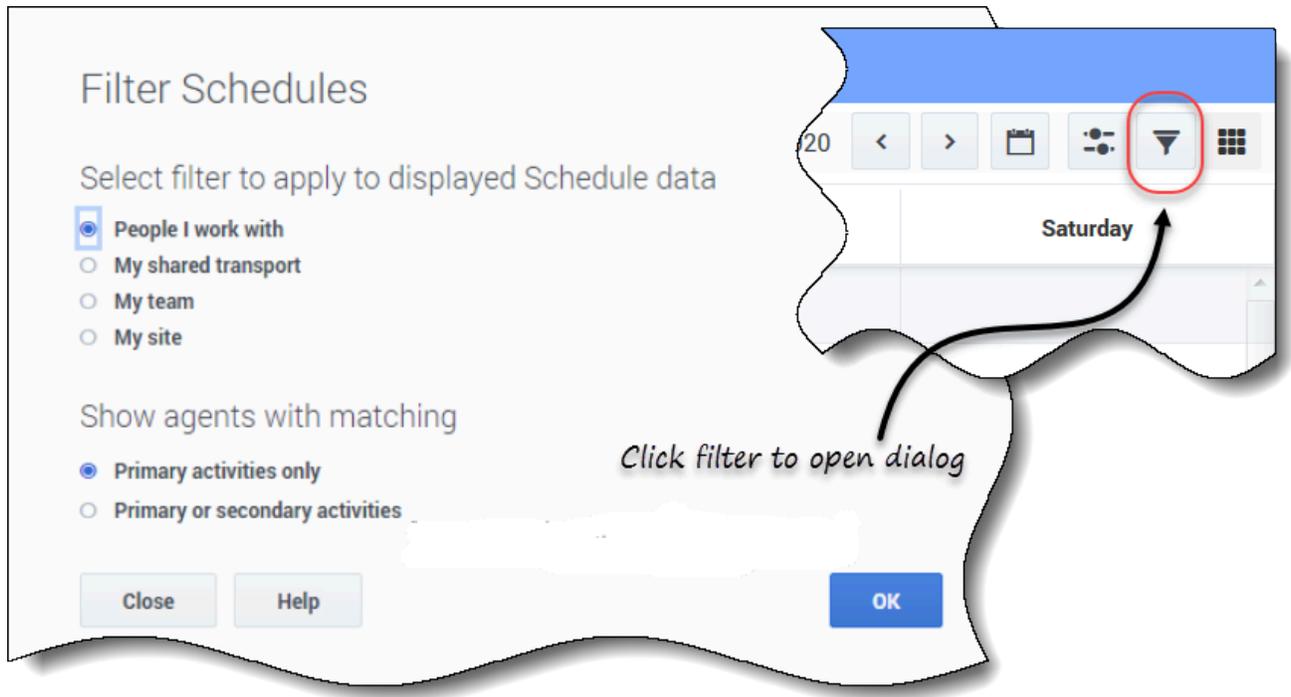
"Show start/end times" is unchecked

Schedule State Legend



Klicken Sie auf **Einstellungen** , um festzulegen, welche zusätzlichen Spalten oder sonstigen Informationen im Raster angezeigt werden sollen. Sie können die Spalten **Standort** und/oder **Team** hinzufügen, eine Legende für **Dienstplanstatus** anzeigen und/oder auf **nicht tauschbare Elemente** in Dienstplänen hinweisen.

Filtern der angezeigten Daten



Klicken Sie auf **Filter** , um das Dialogfeld "Filter" zu öffnen, in dem Sie das entsprechende Optionsfeld aktivieren können, um die Anzeige auf eine der folgenden Optionen zu beschränken:

- **Personen, mit denen ich arbeite** (die Standardeinstellung)
- **Mein Mitarbeitertransport** (wird nur angezeigt, wenn der Agent einem Mitarbeitertransport beigetreten ist)
- **Mein Team**
- **Mein Standort**
- **Mein Geschäftsbereich**

Tipp

Es werden nur die Filteroptionen angezeigt, die von Ihrem Supervisor oder einem Standortadministrator für Sie verfügbar gemacht wurden.

Anzeigen von Details des Dienstplans anderer Agenten

Sie können in dieser Ansicht die Details des Dienstplans anderer Agenten anzeigen und Tauschvorschläge erstellen. Das ist so einfach wie das Klicken auf eine Wochentagsspalte in der Zeile, die den Name des Agenten enthält, dem Sie einen Tausch vorschlagen möchten.

Tipp

Sie können Tauschvorschläge möglicherweise nicht wie im nachfolgenden Thema beschrieben erstellen. Fragen Sie Ihren Supervisor, ob Dienstplantausch in Ihrem Contact Center zulässig ist.

Anzeigen von Dienstplandetails

The screenshot shows a grid of agent schedules. The columns represent days of the week (Sunday, Monday, Tuesday) and the rows represent individual agents (a_01 a_01, a0001 a0001, etc.). A blue highlight is shown over a cell, with an arrow pointing to it and the text "Select a schedule." Below the grid, a "Schedule Details" window is open. It displays information for a specific agent (AgentF02 AgentL02) and a date (Tuesday, August 1, 2017). The window has a table with columns for Time, Paid, Type, and Item name. A "Time" checkbox is checked. At the bottom of the window, there is a "Create trade proposals" button. An annotation points to this button with the text "This button is enabled only if the Time check box is selected." Other annotations include "Close this window if you do not want to create a trade" pointing to the "Close" button.

Um Details des Dienstplans anderer Agenten anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Zeile mit dem Namen des Agenten, mit dem Sie tauschen, auf den Wochentag.
Die Details zum Dienstplan des ausgewählten Agenten werden für diesen Tag geöffnet.
2. Wenn Sie Details zum Dienstplan des Agenten für mehr als einen Tag anzeigen möchten, klicken Sie auf den Namen des Agenten.
Die Details zum Dienstplan des ausgewählten Agenten werden für diese Woche geöffnet.
3. Wenn die Datumswerte und Uhrzeiten in den Details zum Dienstplan geeignet sind, **erstellen Sie einen Tauschvorschlag** für diesen Agenten.
4. Wenn Sie nur die Details anzeigen möchten und zufrieden sind, klicken Sie auf **Schließen**.

Erstellen des Tauschvorschlags

Click here to select this shift for a trade.

Click to create the trade proposal.

Click this box if you want a manual response to the proposal.

Add comments applicable to this trade.

Click to create the trade proposal.

Um einen Tauschvorschlag zu erstellen und an den Agenten zu senden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Fenster **Details des Dienstplans** auf das Kontrollkästchen neben dem Namen des Wochentags.
Wenn Sie mindestens ein Kontrollkästchen aktivieren, wird die Schaltfläche Erstellen von Tauschvorschlägen aktiviert. Um alle Tage im Dialogfeld auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen ganz oben.
2. Klicken Sie auf **Tauschvorschläge erstellen**.
Das Fenster „Tauschvorschläge erstellen“ wird geöffnet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell genehmigen möchten, falls zutreffend.
3. Geben Sie im Feld **Kommentare** alle Informationen über diesen Tausch ein, die Sie den empfangenden Agenten oder Ihren Supervisor wissen lassen möchten.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Die Ansicht **Meine Tauschvorgänge** wird geöffnet und der Tausch wird zu Ihrer Liste der Tauschvorgänge hinzugefügt.

Tauschen

Administratoren und Supervisor bestimmen die Tauschregeln und welche Dienstplan-Tauschvorgängen in Ihrem Contact Center zulässig sind. Wenn Single-Site-Tauschen zulässig ist, finden Sie unter **Single-Site-Tausch** Details über die Ansichten und Einstellungen, die Sie verwenden können, um Dienstplan-Tauschvorschläge zu erstellen und zu senden. Wenn Multi-Site-Tauschen zulässig ist, siehe **Multi-Site-Tausch**.

In diesem Thema werden zuerst das Tauschverfahren als Ganzes und anschließend die einzelnen Schritte für einen erfolgreichen Tauschvorgang beschrieben.

Vorgehensweise beim Tausch

Ein Tauschvorgang kann die Dienstplantage von bis zu sechs vollen Wochen umfassen. Für jeden Dienstplantausch wird Folgendes benötigt:

- Ein Tauschvorschlag eines Agenten. Der Vorschlag enthält die Tage, die der Agent tauschen möchte.
- Eine Antwort eines anderen Agenten auf diesen Vorschlag. Die Antwort zeigt die Bereitschaft des Agenten, den Tauschvorschlag anzunehmen.
- Eine Genehmigung. Die Genehmigung kann entweder automatisch (durch WFM) oder explizit (durch einen Supervisor) erteilt werden.

Für einige Tauschvorgänge muss der Agent, der den Vorschlag unterbreitet, die Antwort explizit annehmen, bevor der Tausch zur Genehmigung eingereicht wird. Dies trifft immer auf Vorschläge für alle zu, die allen Agenten innerhalb eines Teams, Standorts oder Geschäftsbereichs (falls Multi-Site-Tausch zulässig ist) unterbreitet werden.

Wenn ein Tauschvorgang genehmigt wird, werden die Dienstpläne beider Agenten entsprechend geändert. Der Tausch wird anschließend nicht mehr in den Fenstern für Tauschen angezeigt. Alle Ihre eigenen Vorschläge werden jedoch auch nach der Ausführung des entsprechenden Tausches in WFM noch in der Ansicht **Meine Tausche** angezeigt.

Nicht alle Tauschvorgänge werden genehmigt. Unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. wenn ein Agent nicht für die geplanten Aktivitäten des anderen Agenten qualifiziert ist) wird ein Tausch von WFM automatisch abgelehnt. Wenn sich der Dienstplan eines der Agenten vor der Genehmigung eines anstehenden Tausches ändert, wird der Tauschvorgang von WFM automatisch abgebrochen. Wenn ein anstehender Tausch vor dem ersten mit dem Tausch zusammenhängenden Tag nicht genehmigt wird, kann der Tausch nicht mehr durchgeführt werden. In keinem dieser Fälle kommt es zu einem Tausch.

Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang

Für die erfolgreiche Durchführung eines Tausches müssen alle folgenden Schritte durchgeführt werden.

- Ein Agent **erstellt** einen Tauschvorschlag für alle oder einen persönlichen Tauschvorschlag.
- Mindestens ein Agent **antwortet** auf den Vorschlag für alle, oder der den persönlichen Vorschlag erhaltende Agent nimmt den Vorschlag an.
- Der den Vorschlag unterbreitende Agent **nimmt eine Antwort** auf einen Vorschlag für alle oder einen persönlichen Vorschlag an. (Dieser Schritt ist bei persönlichen Vorschlägen nur dann erforderlich, wenn der den Vorschlag unterbreitende Agent eine manuelle Genehmigung angefordert hat.)
- Der Tausch wird entweder von WFM automatisch oder von einem Supervisor explizit genehmigt.

Einzel-Site Tausch

Wenn Einzel-Site-Tausch in Ihrem Contact Center zulässig ist, können Sie im Dropdown-Menü des Moduls „Tauschen“ eine von zwei Ansichten auswählen: **Vorschläge** oder **Meine Tausche**. Sie können in diesen Ansichten Dienstpläne mit anderen Agenten tauschen, um Dienstpläne zu erhalten, die Ihren Wünschen besser entsprechen.

Die Ansichten für "Tauschen" bieten Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Antworten auf **persönliche Tauschvorschläge** oder **Tauschvorschläge für alle** von anderen Agenten.
- Überprüfen oder Abbrechen **eigener Tauschvorschläge**.
- Überprüfen oder Abbrechen **Ihrer Antworten** auf Tauschvorschläge anderer Agenten.
- Anzeigen der **Dienstpläne** oder **Dienstplandetails** von Tauschpartnern.

Tipp

Sie **erstellen Dienstplan-Tauschvorschläge** in der Ansicht **Mein Dienstplan** oder **Meine Dienstplandetails**.

Anzeigen von Vorschlägen und „Meine Tausche“

Die Ansichten für "Tauschen" (**Vorschläge** und **Meine Tausche**) ermöglichen es Ihnen, Dienstplantausche und ihre Details anzuzeigen, die Tauschvorschläge anderer Agenten anzunehmen oder abzulehnen und Ihre Vorschläge oder Antworten abzubrechen.

Anzeigen von Vorschlägen

In der Ansicht **Vorschläge** werden alle Vorschläge angezeigt, deren erster Tag innerhalb des ausgewählten Monats liegt. Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert. Standardmäßig wird in ihr der aktuelle Monat angezeigt. Sie können dies jedoch ändern, indem Sie im Kalender ein anderes Startdatum auswählen oder indem Sie auf **Mehr Tausche anzeigen** klicken. Mithilfe dieser Ansicht akzeptieren Sie Vorschläge oder lehnen sie ab.

Sie können Vorschläge für alle und Vorschläge für einzelne Agenten anhand der verfügbaren Aktionsschaltflächen unterscheiden. Vorschläge für alle weisen nur die Schaltfläche **Annehmen** auf, während Vorschläge für einzelne Agenten die Schaltflächen **Annehmen** und **Ablehnen** aufweisen.

Spalten und Steuerelemente

The screenshot shows a table titled 'Proposals' with columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. The table is filtered for December 2016. Two rows are visible:

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Below the table, it says 'January 2017' and 'There are no trade proposals for January 2017'. Annotations include:

- 'Shows more trades' button: Indicates that you've responded.
- 'Actions column with controls': Displays after clicking 'Show more trades'.
- 'Start date: Dec 6, 2016' calendar icon: Opens the 'Settings' dialog.

Dies Ansicht enthält die folgenden Steuerelemente und Spalten:

- **Mehr Tausche anzeigen**—Durch Klicken auf diese Schaltfläche werden die Tauschvorschläge des entsprechenden Monats angezeigt.
- **Datumsauswahl**—Ermöglicht es Ihnen, das **Startdatum** der angezeigten Daten zu ändern. Die

Informationen für den Monat werden ab diesem Datum angezeigt.

- **Einstellungen**—Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie die Einstellungen in dieser Ansicht ändern können.
- **AW**—Ein Häkchen in dieser Spalte gibt an, dass Sie auf diesen Tauschvorschlag bereits geantwortet haben.
- **Agent**—Zeigt den Namen des Agenten an, von dem der Tauschvorschlag ausging, und Ihren Namen, wenn auf den Pfeil in der Spalte **AW** geklickt und die Zeilen erweitert werden.
- **Aktion**—Diese Spalte enthält Schaltflächen zum Annehmen oder Ablehnen eines einzelnen Vorschlags oder zum Annehmen eines Vorschlags für alle. Welche Aktionen Sie in dieser Ansicht ausführen können, wird unter **Überprüfen der Vorschläge anderer Agenten** beschrieben.
- **Datumswerte**—Zeigt das Start- und Enddatum für den Tauschvorschlag oder die Antwort an.
- **Bezahlte Stunden**—Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden an, die durch den Tauschvorschlag abgedeckt werden.
- **Kommentare/Dienstplan**—Zeigt alle Kommentare an, die zu einem Vorschlag abgegeben wurden.

Ändern der Ansichtseinstellungen

Sie können die Ansichtseinstellungen ändern, um nur die Typen von Vorschlägen anzuzeigen, die Sie anzeigen möchten: private Vorschläge, Vorschläge für alle oder beide Typen von Vorschlägen.

Choose the proposals you want to see.

Settings

View settings

Private proposals

Community proposals

Cancel OK

Show Columns

Trading date

Show Trading date column in the table.

Only those proposals appear in the view.

✓ >	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16	>	08:00	From a0003 to <u>Community</u> .
>	a0004 a0004	☑	12/8/16-12/8/16	>	08:00	From a0004 to <u>Community</u> on Dec. 8, 16.
January 2017						
no trade proposals for January 2017.						

So ändern Sie die Einstellungen in dieser Ansicht:

1. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Das Dialogfeld "Einstellungen" wird geöffnet.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorschläge für alle** oder **Private Vorschläge**, um die Informationen zu ändern, die angezeigt werden sollen. Wenn keines der Kontrollkästchen aktiviert ist, werden keine Informationen angezeigt.
3. Falls gewünscht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Datum des Tauschs**, um die Spalte **Datum des Tauschs** im Raster anzuzeigen, wenn die Zeitzone des Agenten (in **Meine Einstellungen**) auf eine andere als die Zeitzone des Standorts eingestellt ist.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern (oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen).

Anzeigen weiterer Tausche

Proposals						
Show more trades						
Re	Agent		Date	Paid hours	Comments/schedule	
December 2016						
✓ >	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.	
>	a0004 a0004	<input checked="" type="checkbox"/>	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.	
January 2017						
There are no trade proposals for January 2017						

Displays after clicking "Show more trades".

So zeigen Sie Tausche für andere Monate als den Monat des Startdatums an:

1. Klicken Sie auf **Mehr Tausche anzeigen**.
Im Raster werden die Tauschvorschläge des nächsten Monats angezeigt.
2. Klicken Sie für jeden zusätzlichen Monat, der angezeigt werden soll, erneut auf diese Schaltfläche.
Im Raster werden die Tauschvorschläge jedes zusätzlichen Monats angezeigt.

Falls es in einem bestimmten Monat keine Tauschvorschläge gibt, wird die Meldung *Es sind keine Tauschvorschläge für <Monat> <Jahr> vorhanden* angezeigt.

Suchen von Details im Raster

Sie können das Raster in dieser Ansicht erweitern, um weitere Zeilen mit Details zu Vorschlägen,

Ihrem Dienstplan und Dienstplänen anderer Agenten anzuzeigen.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
	a0001 a0001	12/7/16-12/7/16	08:00	My schedule for 12/7/16-12/7/16.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

December 2016

Beispiel:

- Durch Klicken auf den Pfeil in der Spalte **AW** wird eine Zeile hinzugefügt, die Ihren Dienstplan für den im Vorschlag angegebenen Datumsbereich enthält.
- Wenn Sie in der Zeile, die Ihren Namen enthält, auf den Pfeil in der Spalte **Datum** klicken, werden Zeilen hinzugefügt, die alle Schichten in Ihrem Dienstplan für den im Vorschlag angegebenen Datumsbereich enthalten.
- Wenn Sie in der Zeile, die den Namen des vorschlagenden Agenten enthält, auf den Pfeil in der Spalte **Datum** klicken, werden Zeilen hinzugefügt, die alle Schichten im Dienstplan dieses Agenten für den im Vorschlag angegebenen Datumsbereich enthalten.

Zusätzlich zum Erweitern der Zeilen können Sie auch folgende Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf den Link in Ihrem Namen, um die Details Ihres Dienstplans für den im Vorschlag angegebenen Datumsbereich zu öffnen.
- Klicken Sie auf den Link im Namen des vorschlagenden Agenten, um dessen Vorschlagsdetails für den gleichen Datumsbereich zu öffnen.

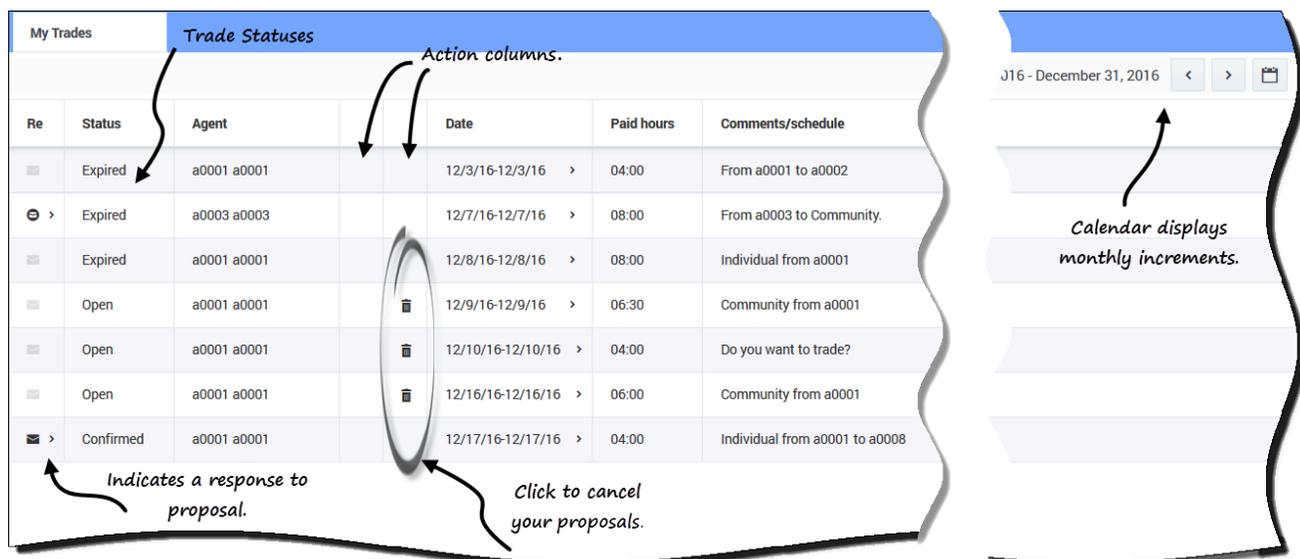
Siehe [Ansicht „Vorschläge“: Vorschlags- und Dienstplandetails](#).

Anzeigen von „Meine Tausche“

In dieser Ansicht werden alle Ihre Antworten in einer Tabelle/einem Raster angezeigt. Sie enthält die gleichen Spalten wie die Ansicht [Vorschläge](#) und eine zusätzliche Spalte (**Status**). Außerdem werden

die Spalten **AW** und **Aktionen** anders dargestellt:

- **AW**—Ein Häkchen in dieser Spalte gibt an, dass Agenten bereits auf diesen Tauschvorschlag geantwortet haben. Wenn Sie den Tauschvorschlag initiiert haben, wird als Antwort-Symbol  angezeigt. Wenn der Tauschvorschlag von einem anderen Agenten initiiert wurde, wird der Tauschvorschlag mit  dargestellt.
- **Status**—In dieser Spalte wird der Annahme- oder Genehmigungsstatus des Tauschvorschlags oder der Antwort angezeigt. Beschreibungen der Statustypen finden Sie unter [Tauschstatus](#).
- **Aktionen**—Diese Spalte enthält Schaltflächen zum Annehmen oder Ablehnen von Antworten anderer Agenten, zum Abbrechen Ihrer Vorschläge oder zum Abbrechen Ihrer Antworten auf Vorschläge anderer Agenten. Welche Aktionen Sie in dieser Ansicht ausführen können, wird unter [Überprüfen der Antworten auf Vorschläge](#) beschrieben.



The screenshot shows the 'My Trades' interface. The main table is titled 'Trade Statuses' and has columns: Re, Status, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. The table contains several rows of trade data. Handwritten annotations include:

- An arrow pointing to the 'Status' column with the text 'Indicates a response to proposal.'
- An arrow pointing to the 'Action columns' (the area containing icons like a trash can and a speech bubble) with the text 'Click to cancel your proposals.'
- An arrow pointing to the calendar view on the right with the text 'Calendar displays monthly increments.'

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16	04:00	From a0001 to a0002
	Expired	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
	Expired	a0001 a0001	12/8/16-12/8/16	08:00	Individual from a0001
	Open	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16	06:30	Community from a0001
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	04:00	Individual from a0001 to a0008

In dieser Ansicht werden Vorschläge und Antworten für einen Monat basierend auf dem im Kalender ausgewählten Datum (oder basierend auf dem mit der Datumsauswahl ausgewählten Datum) angezeigt. Sie verwenden diese Ansicht zum Annehmen oder Ablehnen von Antworten anderer Agenten und zum Abbrechen eigener Vorschläge und Antworten.

In der ersten Zeile werden der Name des Agenten und Vorschlagsinformationen angezeigt. Wenn die Zeilen erweitert werden, werden in der nächsten Zeile der Name des antwortenden Agenten und Antwortinformationen angezeigt.

Sie können auf die gleiche Weise wie für die Ansicht **Vorschläge** beschrieben die Zeilen zu erweitern und die Dienstpläne des Agenten öffnen. Siehe [Suchen von Details im Raster](#).

Zusätzlich zum Erweitern der Zeilen können Sie auch folgende Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf den Link in Ihrem Namen, um die Details Ihres Vorschlags oder Antrags für den im

Vorschlag angegebenen Datumsbereich zu öffnen.

- Klicken Sie auf den Link im Namen des vorschlagenden Agenten, um dessen Vorschlags- oder Antragsdetails für den gleichen Datumsbereich zu öffnen.

Siehe [Ansicht „Meine Tauschvorgänge“: Vorschlags- und Antragsdetails](#).

Verwalten von Single-SiteTauschvorschlägen

In den Ansichten für **Tauschen** (**Vorschläge** und **Meine Tausche**) können Sie Vorschläge und Antworten überprüfen, indem Sie die in diesem Thema beschriebenen Aufgaben ausführen. Verwenden Sie die **Dienstplan**-Ansichten, um **Tauschvorschläge zu erstellen**.

Überprüfen der Vorschläge anderer Agenten

In der Ansicht **Vorschläge** können Sie Folgendes ausführen:

- Überprüfen von Tauschvorschlägen, die ein anderer Agent direkt an Sie gesendet hat.
- Überprüfen von Tauschvorschlägen, die andere Agenten an alle gesendet haben.
- Annehmen oder Ablehnen von Vorschlägen

Tipp

Je nach Konfiguration von WFM Web an Ihrem Standort werden Vorschläge für alle Agenten Ihres Teams oder allen Agenten sämtlicher Teams angeboten.

Informationen zum Navigieren in der Ansicht **Vorschläge** und Anzeigen von Beschreibungen ihrer Steuerelemente und Spalten finden Sie unter **Anzeigen von Vorschlägen**.

Info zur Tabelle mit Vorschlägen

In der Tabelle werden alle Vorschläge angezeigt, deren erster Tag im ausgewählten Monat liegt und der Status "Offen" lautet (sie sind nicht abgelaufen, werden derzeit nicht überprüft und wurden nicht angenommen, bestätigt, abgelehnt oder abgebrochen). Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert.

In der ersten Zeile des Vorschlags wird der Name des vorschlagenden Agenten angezeigt:

- Klicken Sie in einer der Zeilen auf den Link im Namen des Agenten, wenn Sie dessen Vorschlagsdetails anzeigen möchten.
- Klicken Sie in einer der Zeilen auf den Link in Ihrem Namen, wenn Sie die Details Ihres Dienstplans anzeigen möchten.
Siehe Ansicht „Vorschläge“: Vorschlags- und Dienstplandetails.

Informationen zum Erweitern der Tabelle, um zusätzliche Zeilen anzuzeigen, finden Sie unter **Suchen von Details im Raster**.

Annehmen oder Ablehnen eines Vorschlags

The screenshot shows the 'Proposals' interface with a table of trade proposals. The table has columns for 'Re', 'Agent', 'Date', 'Paid hours', and 'Comments/schedule'. A callout box highlights the 'Date' column with the text 'Click Accept or Decline.' and an arrow pointing to the status icons in the third row. Below the table, two dialog boxes are shown. The left dialog is for accepting a proposal, with the text 'You are about to accept the trade proposal.' and a comment field containing 'from a0008, I accept'. The right dialog is for declining a proposal, with the text 'You are about to decline the trade proposal.' and an empty comment field. A callout box points to the 'OK' button in the decline dialog with the text 'Enter comments and click OK.' and another callout box points to the 'Declined proposals are removed from the list.' text. At the bottom, a callout box points to a checkmark icon in the table with the text 'Indicates an accepted proposal.'

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
>	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16	> 06:30	Community from a0001
>	a0005 a0005	12/10/16-12/10/16	> 04:00	Community proposal from a0005
>	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	> 06:00	Community from a0001
>	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	> 04:00	Individual from a0001 to a0008

December 2016

Comments:
You are about to accept the trade proposal.
From agent: a0001 a0001
For: 12/16/16 - 12/16/16
Enter comments
from a0008, I accept
Cancel

Comments:
You are about to decline the trade proposal.
From agent: a0004 a0004
For: 12/16/16 - 12/16/16
Enter comments
OK

Indicates an accepted proposal.

Enter comments and click OK.

Declined proposals are removed from the list.

So nehmen Sie in der Ansicht "Vorschläge" einen Vorschlag an oder lehnen ihn ab:

1. Klicken Sie in der Spalte **Aktionen für den Vorschlag, den Sie annehmen oder ablehnen**

möchten, auf 'Annehmen'  oder **Ablehnen**  .
Das Dialogfeld "Kommentare" wird geöffnet.

2. Geben Sie ggf. Kommentare ein und klicken Sie dann auf **OK**.

In der Spalte AW wird ein Häkchen  **für den Vorschlag angezeigt, das angibt, dass Sie ihn angenommen haben. Oder der Vorschlag wird aus der Liste der Vorschläge entfernt, da Sie ihn abgelehnt haben.**

Überprüfen der Antworten auf Vorschläge

In der Ansicht **Meine Vorschläge** können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Überprüfen der Tauschvorschläge, die Sie an alle oder an eine einzelne Person gesendet haben, zusammen mit ihrem Status und ggf. Antworten.
- Überprüfen Ihrer Antworten auf die Dienstplan-Tauschvorschläge anderer Agenten oder die Dienstplan-Tauschvorschläge von allen.
- Überprüfen des Status von Vorschlägen, auf die Sie geantwortet haben
- Abbrechen einer anstehenden Antwort, wenn Sie es sich anders überlegt haben
- Abbrechen eigener anstehender Tauschvorschläge, wenn Sie es sich anders überlegt haben

Das Fenster enthält eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen und Antworten, deren allgemeine Steuerelemente unter **Anzeigen meiner Tauschvorgänge** beschrieben werden.

Info zur Tabelle "Tauschvorgänge"

Die Tabelle enthält alle Ihre Tausche und Antworten auf Vorschläge, deren erstes Datum im ausgewählten Monat liegt. Sie ist nach dem ersten Datum jedes Tausches sortiert.

In der Spalte **Agentenname** wird der Agent angezeigt, der den jeweiligen ursprünglichen Vorschlag gesendet hat.

- Klicken Sie in einer der Zeilen auf den Link im Namen des Agenten, wenn Sie dessen Vorschlags- oder Antragsdetails anzeigen möchten.
- Klicken Sie in einer der Zeilen auf den Link in Ihrem Namen, wenn Sie die Details Ihres Vorschlags oder Antrags anzeigen möchten.

Siehe **Ansicht „Meine Tauschvorgänge“: Vorschlags- und Antragsdetails**.

Abbrechen einer ausstehenden Antwort

My Trades

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16 >	04:00	From a0001 to a0002
	Open	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	Community from a0003
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16 >	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0009 a0009	12/11/16-12/11/16 >	08:00	
	Accepted	a0001 a0001	12/11/16-12/11/16 >	08:00	I'll take it.
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16 >	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16 >	04:00	Individual from a0001 to a0008

Comments:

You are about to cancel the trade.

From agent: a0001 a0001

For: 12/11/16 - 12/11/16

Enter comments

I've changed my mind, sorry|

Cancel OK

Click to cancel your response.

Adding comments is optional, but can be helpful.

So brechen Sie in der Ansicht "Meine Tausche" eine ausstehende Antwort ab:

1. Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** für die Tauschantwort, die Sie abbrechen möchten, auf **Abbrechen**



Das Dialogfeld "Kommentare" wird geöffnet.

2. Geben Sie ggf. Kommentare ein und klicken Sie dann auf **OK**.

Anzeigen und Ändern der Tauschstatus

In der Spalte **Status** der Ansicht **Meine Tausche** wird der aktuelle Status jedes Tauschvorschlags oder jeder Tauschantwort angezeigt. Der Status der einzelnen Vorschläge und Antworten bestimmt, welche Aktionen Sie in der Spalte **Aktionen** 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.	Klicken Sie auf Abbrechen  , wenn Sie einen offenen Vorschlag abbrechen möchten.
Akzeptiert	Sie haben diesen persönlichen Vorschlag angenommen oder auf diesen an alle gerichteten Vorschlag geantwortet. Ihre Antwort wartet jetzt auf die Entscheidung des Agenten, der den Vorschlag unterbreitet hat.	Klicken Sie auf Abbrechen  , wenn Sie Ihre Antwort abbrechen möchten.
	Ein anderer Agent hat Ihren persönlichen Vorschlag angenommen oder auf Ihren an alle gerichteten Vorschlag geantwortet.	Klicken Sie in einer Antwortzeile auf Annehmen  , um den Tausch (mit dieser Antwort) genehmigen zu lassen. Klicken Sie auf Ablehnen  , wenn Sie nicht mit dem antwortenden Agenten tauschen möchten.
Wird überprüft	Sie haben diesen Vorschlag angenommen, und der den Vorschlag unterbreitende Agent hat Ihre Antwort genehmigt, falls das erforderlich ist. Der Tausch konnte jedoch nicht automatisch genehmigt werden. Es muss noch auf die Genehmigung durch den Supervisor gewartet werden.	Klicken Sie auf Abbrechen  , wenn Sie Ihre Antwort abbrechen möchten.
	Ein anderer Agent hat Ihren Vorschlag angenommen, und Sie haben der Antwort gegebenenfalls 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.

Siehe auch [Weitere Tauschstatus](#). Weitere Informationen über die Anforderungen für die Genehmigung eines Tausches finden Sie in der Übersicht über ["Tauschen"](#).

Weitere Tauschstatus

Die in dieser Tabelle beschriebenen Status erfordern keine Aktion von Ihnen, sie werden jedoch angezeigt, wenn Sie Vorschläge und Tausche überprüfen.

- **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.
- **Abgelehnt**—Der Vorschlag/die Antwort wurde vom vorschlagenden/antwortenden Agenten (bei einem persönlichen Vorschlag), von einem Supervisor oder von WFM abgelehnt. Der Tausch findet nicht statt.
- **Abgebrochen**—Sie haben Ihren Vorschlag/Ihre Antwort explizit abgebrochen, der andere Agent hat den ursprünglichen Vorschlag abgebrochen oder der anstehenden Tausch wurde automatisch abgebrochen (wegen Änderungen an Ihrem Dienstplan oder dem Dienstplan des antwortenden Agenten). Der Tausch findet nicht statt.
- **Abgelaufen**—Der Vorschlag wurde nicht vor dem ersten im Vorschlag enthaltenen Tag genehmigt. Der Tausch findet nicht statt.

Anzeigen von Vorschlags- und Tauschdetails

Sie können nicht nur in den Ansichten **Vorschläge** und **Meine Tausche** das Raster erweitern, um Dienstpläne anzuzeigen, sondern auch die Details der Vorschläge und Tausche anderer Agenten sowie Ihrer Vorschläge und Tausche anzeigen. Wenn Sie auf den Namen eines Agenten oder Ihren eigenen Namen klicken, werden die Details in einem separaten Fenster geöffnet.

Inhalt der Details

Request details

Agent: a0002 a0002
Request schedule

Agent who responded to your proposal.

Time	Paid	Type	Item Name
Monday, December 19, 2016			
Shift: Shift01, 09:15 AM – 06:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
09:15 AM – 06:30 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
09:15 AM – 09:45 AM	00:30	Work	A01
09:45 AM – 10:15 AM	00:00	Break	Break01
10:15 AM – 05:45 PM	07:30	Work	A01
05:45 PM – 06:30 PM	00:00	Meal	Meal01

Details similar to those in Proposal and Schedule details.

Comments

Close only (no other available actions).

Close

Die Details von Vorschlägen, Anfragen und Dienstplänen (Ihrer und derer anderer Agenten) werden in eigenen Fenstern geöffnet, ihre Eigenschaften sind jedoch ähnlich: der Name des Agenten, das Datum des Tauschvorschlags sowie eine Aufschlüsselung aller Dienstplanobjekte, z. B. Start/Endzeit, bezahlte Stunden, Typ und Objektname, Kommentare, geplante Aktivitäten, Mahlzeiten, Pausen und bezahlte Stunden gesamt.

Ansicht „Vorschläge“: Vorschlags- und Dienstplandetails.

Diese Ansicht enthält unterschiedliche Darstellungen der Dienstplandetails, abhängig vom Vorschlagstyp und dem Namen des Agenten, auf den Sie klicken.

Vorschlagsdetails werden unter folgenden Bedingungen geöffnet:

- Sie klicken auf den Link im Namen eines Agenten:
 - Wenn es sich um den Vorschlag eines einzelnen Agenten handelt, den Sie nicht beantwortet haben, können Sie den Vorschlag ablehnen, schließen oder beantworten.
 - Wenn es sich um einen Vorschlag von allen handelt, den Sie nicht beantwortet haben, können Sie den Vorschlag schließen oder beantworten.
 - Wenn es sich um einen Vorschlag handelt, den Sie beantwortet haben, können Sie nur die Vorschlagsdetails schließen.

Mein Dienstplan wird unter folgenden Bedingungen geöffnet:

- Sie klicken Sie auf den Link in Ihrem Namen:
 - Sie können nur die Dienstplandetails schließen.

Ansicht „Meine Tauschvorgänge“: Vorschlags- und Antragsdetails

Diese Ansicht enthält unterschiedliche Darstellungen der Dienstplandetails, abhängig vom Namen des Agenten, auf den Sie klicken, und dem Tauschstatus.

Vorschlagsdetails werden unter folgenden Bedingungen geöffnet:

1. Ein Agent initiiert einen Vorschlag, und Sie klicken auf den Link in seinem Namen:
 - Sie können nur die Vorschlagsdetails schließen.
2. Sie haben einen Vorschlag initiiert und klicken auf den Link in Ihrem Namen:
 - Wenn der Status **Offen** oder **Wird überprüft** lautet, können Sie den Vorschlag löschen oder die Vorschlagsdetails schließen.
 - Wenn der Status **Abgebrochen**, **Abgelehnt** oder **Abgelaufen** lautet, können Sie nur die Vorschlagsdetails schließen.

Antragsdetails werden unter folgenden Bedingungen geöffnet:

1. Ein Agent antwortet auf einen Vorschlag und Sie klicken auf den Link in seinem Namen:
 - Wenn der Status **Angenommen** lautet, können Sie den Vorschlag ablehnen, die Antragsdetails schließen oder auf den Vorschlag antworten.
 - Wenn der Status **Wird überprüft** lautet, können Sie nur die Antragsdetails schließen.
2. Sie antworten auf einen von einem Agenten initiierten Vorschlag und klicken auf Ihren Namen:

- Wenn der Status **Angenommen** oder **Wird überprüft** lautet, können Sie Ihre Antwort löschen oder die Antragsdetails schließen.
- Wenn der Status **Abgebrochen** lautet, können Sie nur die Antragsdetails schließen.

Vorschlagsdetails anderer Agenten

Proposal details

Agent: a0009 a0009
Proposal schedule

Proposing agent's name.

Time	Paid	Type	Item Name
Sunday, December 11, 2016			
Shift: Shift01, 06:30 AM – 03:45 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
06:30 AM – 03:45 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
06:30 AM – 07:45 AM	01:15	Work	A01
07:45 AM – 08:15 AM	00:00	Break	Break01
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:15 AM	00:00	Meal	Meal01
09:15 AM – 03:45 PM	06:30	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

Comments

You cannot delete another agent's proposal, only close the window.

Close

Klicken Sie auf den Link im Namen des vorschlagenden Agenten, um **Vorschlagsdetails** zu öffnen. Das Überprüfen der Dienstplandetails anderer Agenten kann Ihnen helfen Agenten zu finden, mit denen Sie Dienstpläne tauschen möchten.

Tipp

Ihr Supervisor bestimmt, ob Sie nur die Vorschläge im eigenen Team oder aller Teams

an Ihrem Standort anzeigen können.

Ihre Vorschlags- und Dienstplandetails

My schedule

Agent: a0001 a0001
Schedule details

Your schedule opened in the Proposals view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

You cannot delete your schedule, only close the window.

Close

Proposal details

Agent: a0001 a0001
Proposal schedule

Your schedule opened in the My Trades view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

Comments

You can delete your own proposals.

Delete

Close

Klicken Sie in der Ansicht **Vorschläge** auf Ihren Namen, um **Meine Dienstplandetails** zu öffnen. Wenn Sie Ihre Tausche in der Ansicht **Meine Tausche** überprüfen, klicken Sie in dem von Ihnen unterbreiteten Vorschlag auf Ihren Namen, um die Details des **Vorschlags** zu öffnen.

Wenn Sie die Details des eigenen Dienstplans überprüfen, können Sie Schichten vergleichen und entscheiden, ob Sie einen Vorschlag annehmen.

Das Fenster **Details des Vorschlags** enthält eine Option zum Löschen Ihres Vorschlags. Sie können jedoch Vorschläge anderer Agenten nicht löschen.

Multi-Site Tausch

Wenn Multi-Site-Tausch in Ihrem Contact Center zulässig ist, können Sie die Ansicht **Tauschvorgänge** im Modul **Tauschen** verwenden, um die Dienstpläne zu optimieren, indem Sie mit anderen Agenten tauschen. Sie können die Ansicht filtern, um Folgendes anzuzeigen: **Meine Tauschvorgänge**, **Angeboten für mich** oder Vorschläge **Für alle**.

Mithilfe der Ansicht **Tauschvorgänge** können Sie Folgendes tun:

- Antworten auf **persönliche Tauschvorschläge** oder **Tauschvorschläge für alle** von anderen Agenten.
- Überprüfen oder Abbrechen **eigener Tauschvorschläge**.
- Überprüfen oder Abbrechen **Ihrer Antworten** auf Tauschvorschläge anderer Agenten.
- Anzeigen der Details der **Dienstpläne und Vorschläge** von Tauschpartnern.

Tipp

Sie **erstellen Dienstplan-Tauschvorschläge** in der Ansicht **Mein Dienstplan**, **Meine Dienstplandetails** oder **Andere Dienstpläne**.

Spalten und Steuerelemente

The screenshot shows the 'Trading' view in Workforce Management. At the top, there are navigation tabs: Workforce Management, Schedule, Trading (selected), Preferences, Time Off, Bidding, and Configuration. Below the tabs, there are filter dropdowns for 'My Trades' and 'People I work with', and a checkbox for 'Filter by primary activities only'. The main area contains a table with columns: Proposer, Responder, Status, Date, Trading date, Paid hours, and Comments/schedule. A 'Settings' dialog box is open, showing a 'Show Columns' section with a checked box for 'Trading date'. Annotations with arrows point to the filters, the 'Trading date' column, and the 'Settings' dialog.

Use the filters in this view to see only the select proposal type.

Click "Settings" to change the columns displayed in this view.

By default, this column is not displayed.

Enter a check mark to display this column in the grid.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16.00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08.00	
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24.00	This is from a10
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08.00	from a01

Die Ansicht **Tauschvorgänge** enthält die folgenden Steuerelemente und Einstellungen:

- **Filter**—Davon gibt es zwei. Verwenden Sie den ersten Filter, um nur **Meine Tauschvorgänge**, **Angeboten für mich** oder **Vorschläge für alle** anzuzeigen. Verwenden Sie den zweiten nur für **Vorschläge für alle** (er ist deaktiviert, wenn Sie im ersten Filter **Meine Tauschvorgänge** oder

Angeboten für mich auswählen). Filtern Sie nach:

- **Personen, mit denen ich arbeite**
 - **Mein Mitarbeitertransport**
 - **Mein Team**
 - **Mein Standort**
 - **Mein Geschäftsbereich**
- **Datumsauswahl**—Verwenden Sie die Nach-links- und Nach-rechts-Pfeile, um das Datum monatsweise zu ändern, oder klicken Sie auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie den Monat.
 - **Einstellungen**—Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. In diesem Dialogfeld können Sie das Kontrollkästchen aktivieren, um die Spalte **Datum des Tauschs** im Raster anzuzeigen. Dies ist hilfreich, wenn sich die Zeitzone des Agenten (in **Meine Einstellungen**) von der Zeitzone des Standorts unterscheidet.

Die Ansicht **Tauschvorgänge** enthält die folgenden Spalten:

- **Antragsteller**—Name des Agenten, der den Tauschvorschlag gesendet hat.
- **Beantworter**—Name des Agenten, der auf den Tauschvorschlag geantwortet hat.
- **Status**—Der Status des Tauschvorschlags. Zum Beispiel **Verfügbar**, **Akzeptiert**, **Wird überprüft**, **Bestätigt**, **Abgelehnt**, **Abgebrochen** oder **Abgelaufen**. Eine Beschreibung der einzelnen Status finden Sie unter **Tauschstatus**.
- **Datum**—Das Datum, an dem der Tauschvorschlag in der in der Dropdown-Liste **Zeitzone** in der Ansicht **Meine Einstellungen** festgelegten Zeitzone erstellt wurde.
- **Datum des Tauschs**—Das Datum des Dienstplantauschs in der Zeitzone des Standorts.
- **Bezahlte Stunden**—Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden an, die durch den Tauschvorschlag abgedeckt werden.
- **Kommentare/Dienstplan**—Etwaige Kommentare, die von vorschlagenden Agenten oder Supervisoren eingegeben wurden, oder die von WFM automatisch generiert werden und sich auf diesen Tauschvorschlag oder Dienstplan beziehen.

Tipp

Das **Datum des Tauschs** unterscheidet sich möglicherweise vom Datum, das Sie in WFM Web, sehen, wenn die in **Meine Einstellungen** festgelegte Zeitzone von der Zeitzone des Standorts abweicht. Um die Spalte **Datum des Tauschs** Raster anzuzeigen, müssen Sie das Kontrollkästchen in den **Einstellungen** aktivieren. Standardmäßig wird es nicht angezeigt.

Verwalten von Multi-Site-Tauschvorschlägen

WFM bietet Ihnen die Möglichkeit, Tauschvorschläge in der Ansicht **Tauschvorgänge** nach **Meine Tauschvorgänge**, **Angeboten für mich** oder **Vorschläge für alle** zu filtern. WFM zeigt alle Vorschläge an, deren Datumsbereich innerhalb des ausgewählten Monats liegt. Standardmäßig wird der aktuelle Monat angezeigt. Sie können dies jedoch ändern, indem Sie im **Kalender** einen anderen Monat auswählen.

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie den Filter verwenden, um die Anzeige von Vorschlägen zu ändern, damit Sie verschiedene Aufgaben ausführen und detaillierte Informationen über die tauschenden Agenten, Vorschläge und Dienstpläne schnell finden können.

Verwalten der von Ihnen gesendeten Tauschvorschläge

Klicken Sie auf das Dropdown-Filtermenü und wählen Sie **Meine Tauschvorgänge** aus.

Trades		No Actions display if declined by both parties.				
My Trades		My business unit				
Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16:00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Declined / Declined	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24:00 / 08:00	This is from a10 Age
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a01

Second filter is disabled when "My Trades" is selected.

WFM zeigt die Tauschvorschläge, die Sie erstellt haben, und Vorschläge von anderen Agenten, die Sie beantwortet haben (nur für Sie oder für alle angeboten), an.

Sie können Ihre Vorschläge und deren Details anzeigen, Tauschvorschläge anderer Agenten annehmen oder ablehnen und Ihre Vorschläge oder Antworten stornieren.

Die Spalte **Status** in dieser Ansicht zeigt den Status aller Tauschvorgänge für jeden Teilnehmer, —den **Antragsteller** und den **Beantworter**—in diesem Format an: **Offen / Akzeptiert**.

Klicken Sie an einer beliebigen Stelle in eine ausgewählte Zeile, um die **Vorschlagsdetails** zu öffnen.

Verwalten der Ihnen angebotenen Tauschvorschläge

Klicken Sie auf das Dropdown-Filtermenü und wählen Sie **Angeboten für mich** aus.

The Status shows the state of the proposal for both Proposer and Reponder.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.

Second filter is disabled when "Offered to me" is selected.

WFM zeigt die Tauschvorschläge, die Ihnen angeboten wurden, und die persönliche Tauschvorschläge, die Sie erstellt haben, und für die Ihre Bestätigung erforderlich ist.

Sie können diese Vorschläge und deren Details anzeigen, annehmen oder ablehnen.

Nachdem Sie einen Vorschlag angenommen oder abgelehnt haben, wird der Tausch aus den Vorschlägen **Angeboten für mich** entfernt, verbleibt aber weiterhin in der Vorschlagsliste **Meine Tauschvorgänge**.

Tipp

Sie können Vorschläge für alle und Vorschläge für einzelne Agenten anhand der verfügbaren Aktionssymbole unterscheiden. Vorschläge für alle weisen nur das Symbol **Annehmen** auf, während Vorschläge für einzelne Agenten die Symbole **Annehmen** und **Ablehnen** aufweisen.

Verwalten der an alle gesendeten Tauschvorschläge

Klicken Sie auf das Dropdown-Filtermenü und wählen Sie **Für alle** aus.

Trades Status is Open and proposal is waiting for someone to accept.

Community My business unit

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF12 AgentL12		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a12

Filtered by business unit

WFM zeigt nur Tauschvorschläge an, die von anderen Agenten an alle gesendet wurden.

Sie können diese Vorschläge und deren Details anzeigen und sie annehmen.

Nachdem Sie einen Vorschlag angenommen, wird der Tausch aus den **Vorschlägen für alle** entfernt, verbleibt aber weiterhin in der Vorschlagsliste **Meine Tauschvorgänge**.

Anzeigen von Vorschlagsdetails

Möglicherweise möchten Sie die Details eines Dienstplan-Tauschvorschlags sehen, bevor Sie eine Aktion ausführen. Klicken Sie dazu auf eine beliebige Stelle in der Zeile mit dem Vorschlag.

Proposal details

Wednesday, August 2, 2017

Compare your schedule details to the Proposer details.

Proposer: AgentF01 AgentL01

Shift: flexible shift, 02:00 AM – 10:00 AM; Activities: Trade MSA_(1496742949979)_Site1; Paid Hours: 08:00
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00 ■ Shift : flexible shift ()
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00 Activity Set : Trade MSA_(1496742949979)_Site1

Responder: AgentF05 AgentL05

Shift: , 12:00 AM – +12:00 AM; Activities: Activity3; Paid Hours: 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00 ■ Shift : ()
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00 Activity Set : Activity3
 12:00 AM – +12:00 AM 00:00 ■ Market Time : Marked Time1_2

Comments *Optionally, enter comments.*

Click "Close" if you only want to view the details.

Close
Help
Delete

Buttons match the icons in the Actions column.

Das Dialogfeld **Vorschlagsdetails** wird geöffnet und enthält die folgenden Informationen:

- Das Datum des vorgeschlagenen Tauschvorgangs
- Den Namen des vorschlagenden Agenten
- Den Namen des antwortenden Agenten (wenn ein Agent geantwortet hat)

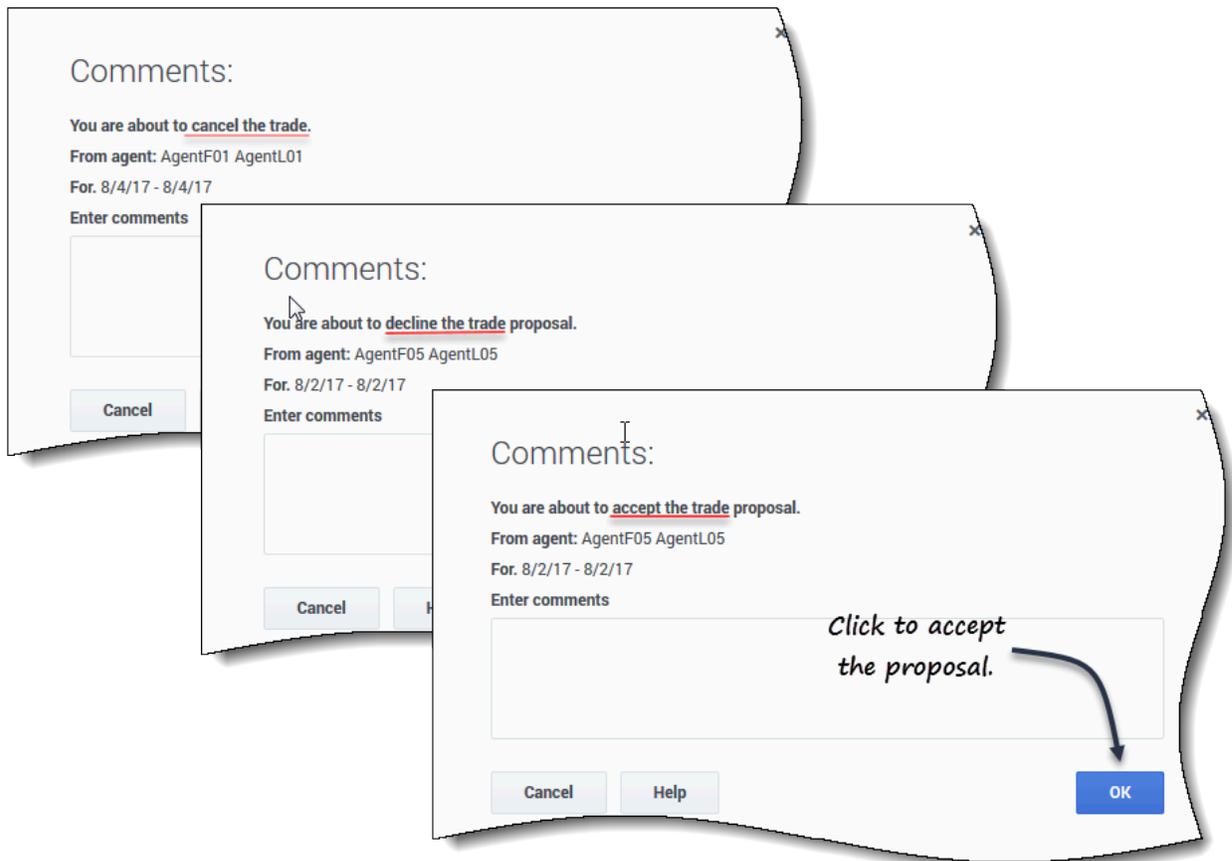
- Die Details des Dienstplans, einschließlich Schicht, Aktivitäten, bezahlte Stunden, markierte Zeit und Dauer
- Ein Feld für **Kommentare**
- Schaltflächen für **Aktion**, **Schließen** und **Hilfe**

Antworten auf Tauschvorschläge

	Status		Date	Trading da
AgentL11	Open	🗑️	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17
AgentL05	Open / Accepted	✅	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
AgentL01	Declined / Declined	❌	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
	Open	🗑️	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17

Actions icons

For example: 🗑️ = Delete, ✅ = Accept, ❌ = Decline



Sie haben zwei Möglichkeiten, um auf Tauschvorschläge zu antworten:

1. Klicken Sie in einer der drei gefilterten Ansichten für **Tauschvorgänge** auf das **Aktion**-Symbol in der Tabelle, die mit Ihrer Wahl übereinstimmt.

Das Dialogfeld „Kommentare“ wird geöffnet und ermöglicht Ihnen, Kommentare hinzufügen und zu antworten.

2. Wenn das Dialogfeld **Vorschlagsdetails** geöffnet ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktion** in der unteren rechten Ecke. (Siehe [Anzeigen von Vorschlagsdetails](#))

Wünsche

Durch Klicken auf **Wünsche** in der Menüleiste wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem Sie eine der drei Ansichten **Kalender**, **Details** und **Verfügbarkeitsmuster** auswählen können. Sie können diese Ansichten für folgende Aktionen verwenden:

- Anzeigen Ihrer Wünsche für Schichten, Verfügbarkeit und arbeitsfreie Tage.
- Anzeigen Ihrer Schichten, Abwesenheiten und Turnusmuster.
- **Hinzufügen**, **Bearbeiten** oder **Löschen** Ihrer Wünsche für Schichten, Verfügbarkeit oder arbeitsfreie Tage.
- **Erstellen** von Verfügbarkeitsmustern.
- Erstellen von Wünschen mithilfe von **Verfügbarkeitsmustern**.
- Kommentare eingeben, die Ihre Wünsche erläutern

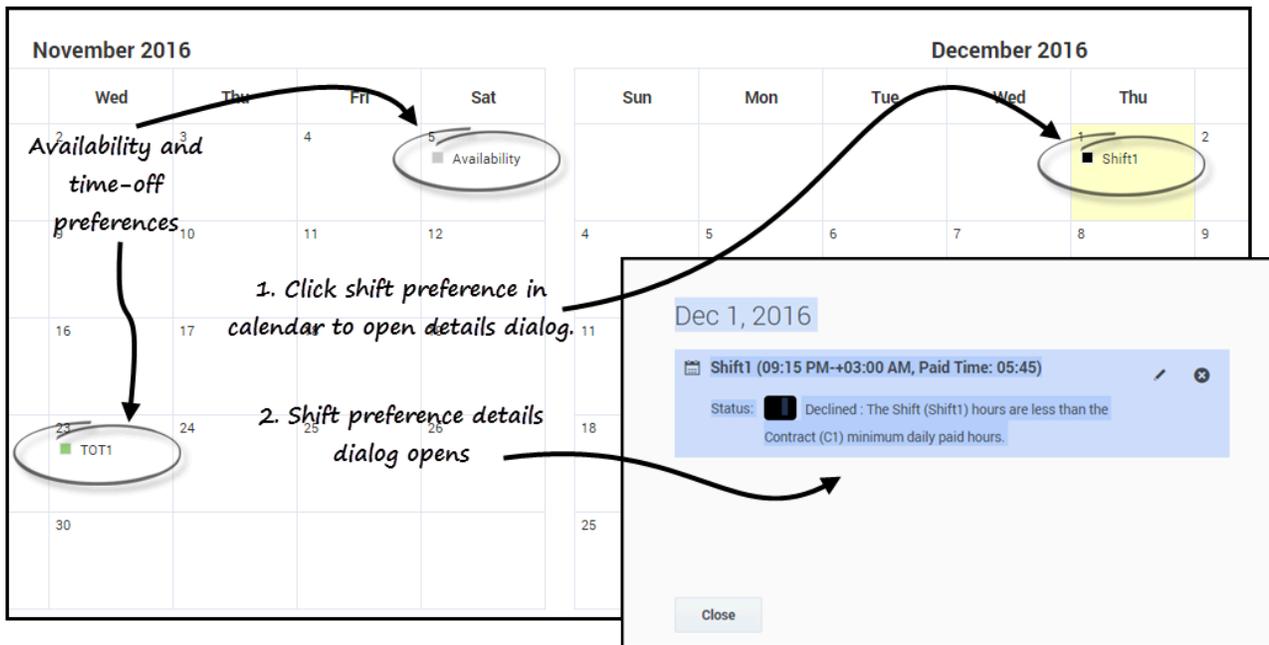
Wichtig

Ausnahmen, Abwesenheiten, Arbeitsstunden und gewährte Wünsche können weder bearbeitet noch gelöscht werden. Wenden Sie sich an Ihren Supervisor, wenn eine Ausnahme oder ein gewährter Wunsch geändert werden muss.

Anzeigen von Wünschen im Kalender

In der Ansicht **Kalender** ist jedes Element mit einer Farbe markiert, die seinen Typ und Status darstellt.

In **Ändern der Einstellungen in der Ansicht „Kalender“** wird beschrieben, wie die farblich gekennzeichnete Statuslegende am oberen Rand der Seite angezeigt wird.



Klicken Sie auf einen beliebigen Wunsch im Kalender, um das Dialogfeld **Details** zu öffnen. Sie können Wünsche **bearbeiten** oder **löschen**, sofern sie den Status **Gewünscht** oder **Abgelehnt** (jedoch nur, wenn WFM den Wunsch „Gewünscht“ während des Einfügens abgelehnt hat) aufweisen.

Ändern der Ansichtseinstellungen

Sie können durch das Ändern der Einstellungen die Anzeige von Informationen in der Ansicht **Kalender** ändern, um nur den aktuellen Monat (Standard), mehrere aufeinanderfolgende Monate oder eine Legende der farblich gekennzeichneten Status anzuzeigen.

Settings

View settings

Number of months to show
1

Number of months to show in one row
1

Legend

Show legend

Schedule State Labels

Show start/end times

Cancel Help Save

Check to show Legend at the top of the calendar.

Uncheck to show item names.

■ Exception ■ Granted time off ■ Granted day off ■ Granted availability ■ Granted shift or working hours ■ Preferred time off ■ Preferred day off ■ Preferred availability ■ Pr

June 2019

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30

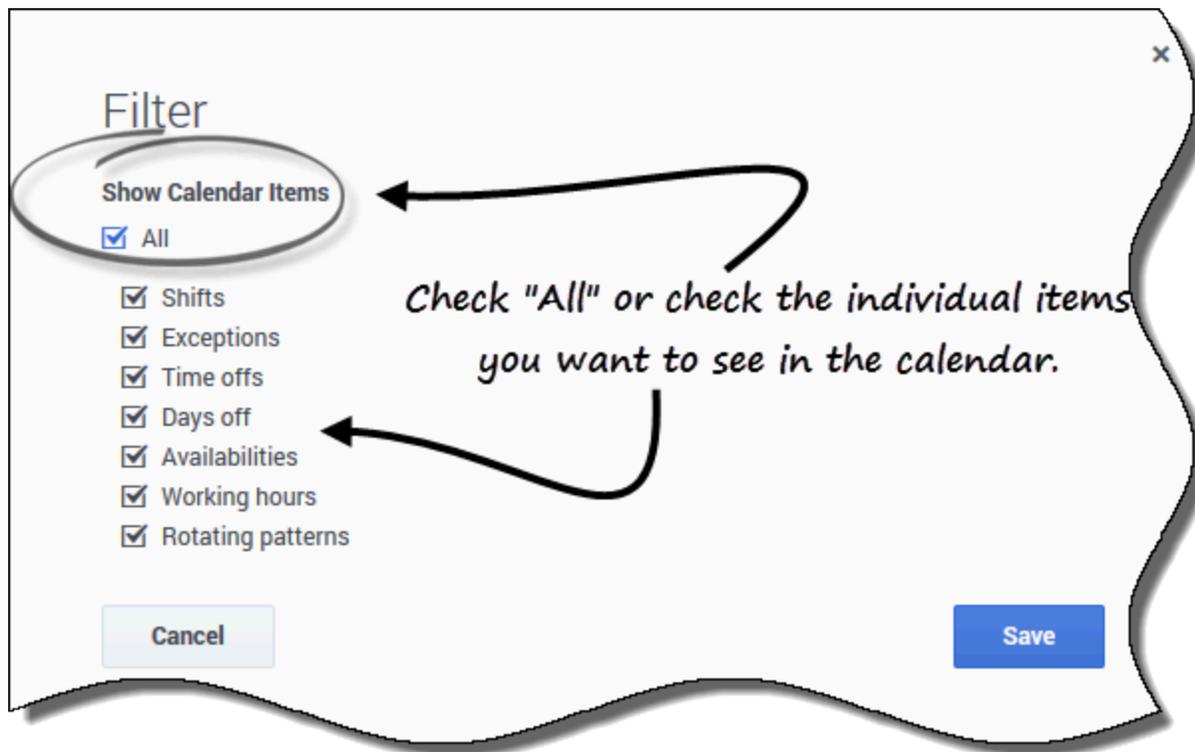
Displaying start/end times

Displaying item names.

So ändern Sie die Einstellungen in dieser Ansicht:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Einstellungen**.
Das Dialogfeld "Einstellungen" wird geöffnet.
2. Um die Anzahl der Monate und ihre Darstellung zu ändern, geben Sie in diesen beiden Feldern eine Zahl ein oder verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben oder nach unten:
 - **Anzahl der anzuzeigenden Monate**
 - **Anzahl der in einer Zeile anzuzeigenden Monate**
3. Um über dem Kalender die Statuslegende anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Legende anzeigen**.
4. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Abbrechen** klicken).

Filtern der angezeigten Daten



Sie können die in der Ansicht **Kalender** angezeigten Daten filtern, um nur die Daten im Kalender anzuzeigen, die Sie anzeigen möchten.

So filtern Sie die in diesen Ansichten angezeigten Daten:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Filter**.
Das Dialogfeld "Filter" wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** oder nur die Kontrollkästchen für die Elemente, die Sie anzeigen möchten.
3. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Abbrechen** klicken).

Wunschstatus und -hierarchie

Vor der Dienstplanerstellung kann ein Wunsch als "Gewährt", "Abgelehnt" oder "Gewünscht" gekennzeichnet werden. Nachdem der Dienstplan für die Daten, auf die sich dieser Wunsch bezieht, erstellt wurde, kann der Status "Geplant" (wird im Dienstplan angezeigt) oder "Nicht geplant" (wird nicht im Dienstplan angezeigt) lauten.

- Ein **gewährter** Wunsch wird im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zuvor entfernt wurde oder ein anderer Wunsch hinzugefügt wurde, der Vorrang vor dem ersten hat. In diesem Falle ändert sich der Status des Wunsches mit dem niedrigeren Rang in "Abgelehnt".

- Ein **abgelehnter** Wunsch wird nicht im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zugunsten eines ranghöheren Wunsches abgelehnt wurde und letzterer vor dem Erstellen des Dienstplans entfernt wurde. In diesem Falle wird der Wunsch wieder in seinen ursprünglichen Status versetzt, d. h. "Gewährt" oder "Gewünscht".
- Ein als **gewünscht** gekennzeichneteter Wunsch kann im Dienstplan angezeigt werden, wenn er den Dienstplaneinschränkungen und Optimierungseinstellungen entspricht, die für Ihren Standort konfiguriert wurden.

Tipp

Wenn **Wünsche** nicht in der Menüleiste angezeigt werden, sind Dienstplanwünsche nicht für Ihr Contact Center aktiviert.

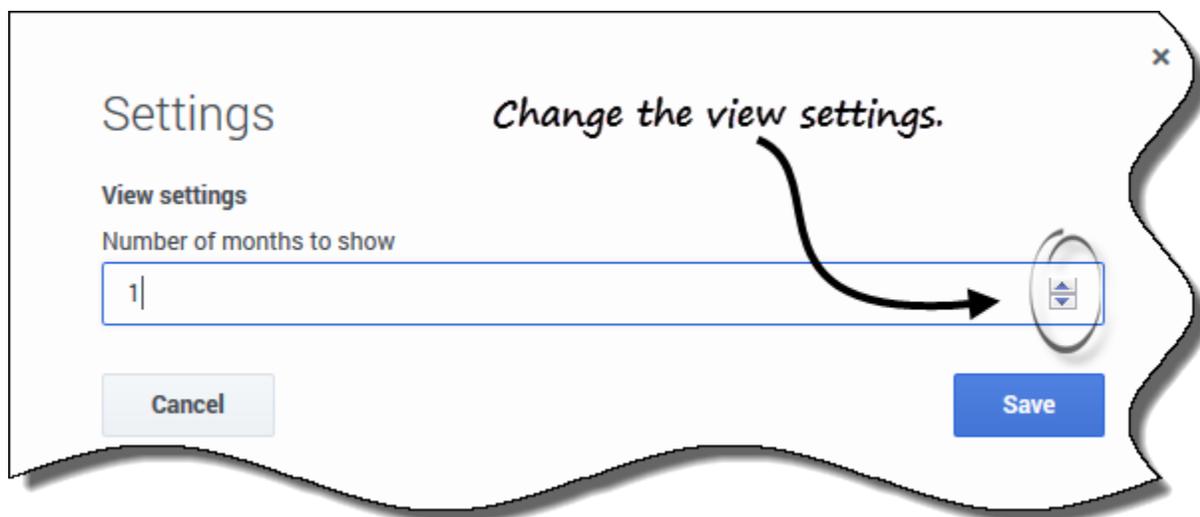
Anzeigen von Wunschdetails

Wählen Sie die Ansicht **Details**, um die Wunschdetails in einer Tabelle mit den folgenden Spalten anzuzeigen:

- **Datum**—Das Datum des Wunsches.
- **Wunsch**—Der Name des Wunsches.
- **Startzeit**—Die Zeit, zu der die Umsetzung des Wunsches beginnen soll. Für einen arbeitsfreien Tag ist diese Spalte leer.
- **Endzeit**—Die Zeit, zu der die Umsetzung des Wunsches enden soll. Bei einem arbeitsfreien Tag wird in dieser Spalte "Voller Tag" angezeigt.
- **Bezahlte Stunden**— Die Anzahl der bezahlten Stunden im Wunsch.
- **Status/Grund**—Der Wunschstatus ("Gewünscht", "Gewährt", "Abgelehnt", "Geplant" oder "Nicht geplant") und der Grund für das Zuweisen des Status (z. B. "Abgelehnt" oder "Nicht geplant") zu einem Abwesenheitsobjekt. Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter [Wunschstatus und -hierarchie](#).
- **Kommentare/Memo**—Kommentare oder Memos mit Informationen zu dem Wunsch.

Ändern der Ansichtseinstellungen

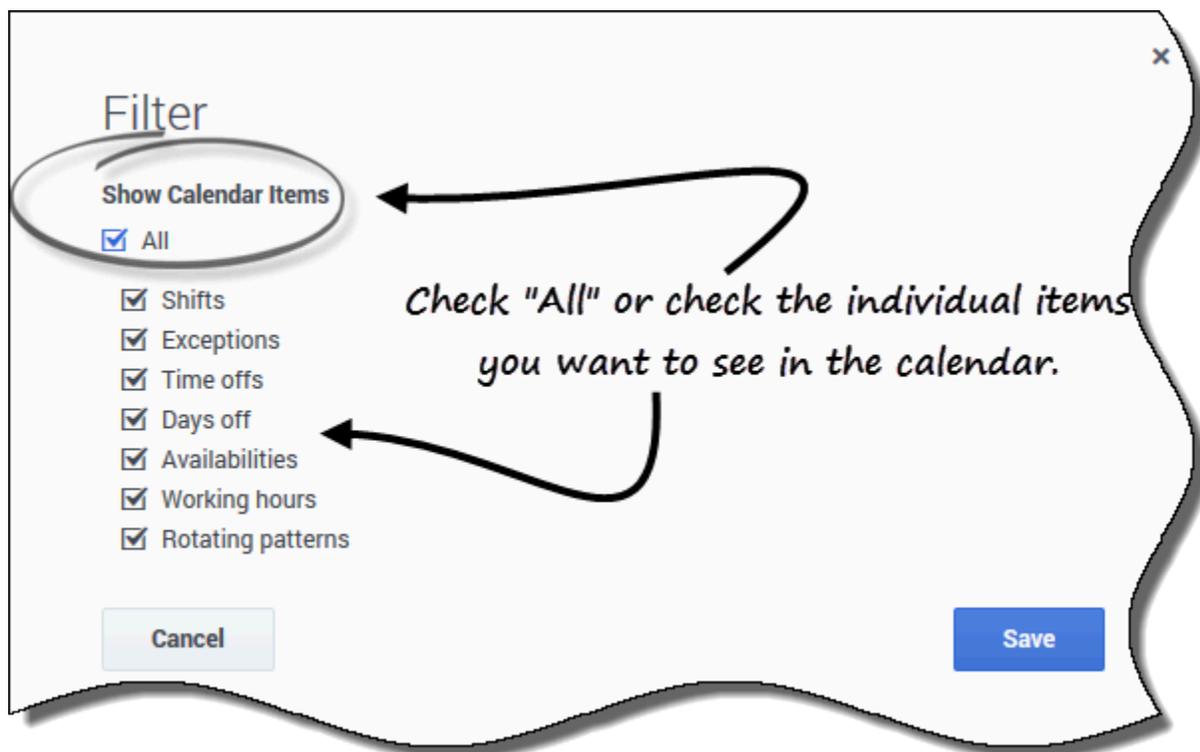
Sie können die Einstellungen in der Ansicht **Details** ändern, um nur den aktuellen Monat (Standard) oder mehrere Folgemonate anzuzeigen.



So ändern Sie die Einstellungen in dieser Ansicht:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Einstellungen**.
Das Dialogfeld "Einstellungen" wird geöffnet.
2. Geben Sie im Feld **Anzahl der anzuzeigenden Monate** eine Zahl ein oder verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben oder nach unten, um die Anzahl der Monate zu ändern, die in dieser Ansicht angezeigt werden sollen.
3. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Abbrechen** klicken).

Filtern der angezeigten Daten



Sie können die in der Ansicht **Details** angezeigten Daten filtern, um nur die Daten im Kalender anzuzeigen, die Sie anzeigen möchten.

So filtern Sie die in diesen Ansichten angezeigten Daten:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Filter**.
Das Dialogfeld "Filter" wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** oder nur die Kontrollkästchen für die Elemente, die Sie anzeigen möchten.
3. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Abbrechen** klicken).

Verwalten Ihrer Wünsche

Verwenden Sie eine der Ansichten für **Wünsche** (**Kalender** oder **Details**), um Schichtwünsche, Verfügbarkeitswünsche oder Wünsche für arbeitsfreie Tage hinzuzufügen oder zu bearbeiten.

Hinzufügen von Schichtwünschen

The image contains two screenshots of the 'Add Shift' form, each with handwritten annotations. The top screenshot shows the initial state with a date field containing 'Nov 1, 2016' and a '+' button. An arrow points to the '+' button with the text 'Click "+" sign to add the shift date.' The bottom screenshot shows the form after adding two dates: 'Dec 2, 2016' and 'Dec 5, 2016'. Annotations include: 'Optionally, click "Populate".' pointing to a refresh icon; 'Remove shift date by hovering and clicking "x".' pointing to an 'x' on the 'Dec 2, 2016' tag; and 'Select if shift end time runs into next day.' pointing to a 'Next day' checkbox in the 'End time' field.

Add Shift

Shift will be added for following day(s).

Nov 1, 2016 +

Click "+" sign to add the shift date.

Add Shift

Shift will be added for following day(s).

Dec 2, 2016 × Dec 5, 2016

Dec 5, 2016 +

Shift: <None> Start time: 12:00 AM End time: 12:00 AM

Next day

Comments

Remove shift date by hovering and clicking "x".

Optionally, click "Populate".

Select if shift end time runs into next day.

So fügen Sie Schichtwünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Schicht hinzufügen**.
Das Dialogfeld "Schicht hinzufügen" wird geöffnet.
2. Fügen Sie das aktuelle Datum hinzu, indem Sie auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen** klicken.
3. Fügen Sie ggf. andere oder zusätzliche Daten hinzu. Klicken Sie auf den Kalender, wählen Sie Daten aus und klicken Sie dann auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen**.
Wenn Sie das falsche Datum ausgewählt haben, bewegen Sie den Mauszeiger über das Datum (über das Feld "Datum"), bis das "x" angezeigt wird, und klicken Sie dann darauf.
4. (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Wunsch andere Einstellungen angeben möchten, klicken Sie auf **Befüllen**.
Wenn jeder Wunsch die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Schichten** eine Schicht aus.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine **Startzeit** aus.
7. Geben Sie eine **Endzeit** ein und aktivieren Sie ggf. **Nächster Tag**.
8. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Kommentare ein.
9. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Einstellung zu verwerfen) und schließen Sie das Dialogfeld.

Tipp

Wenn Sie Ihren Wünschen eine Schicht hinzufügen, werden je nach der von Ihnen gewählten Zeitzone weniger oder möglicherweise keine verfügbaren Startzeiten angezeigt. Wählen Sie in diesem Fall entweder die Zeitzone des Standorts, oder verwenden Sie eine andere Zeitzone.

Hinzufügen von Verfügbarkeitswünschen

Click "+" to add date of availability.

Optionally, click "Populate".

Remove Availability date by hovering and clicking "x".

Select if availability end time runs into next day.

So fügen Sie Verfügbarkeitswünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Verfügbarkeit hinzufügen**.
Das Dialogfeld "Verfügbarkeit hinzufügen" wird geöffnet.
2. Fügen Sie das aktuelle Datum hinzu, indem Sie auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen** klicken.
3. Fügen Sie ggf. andere oder zusätzliche Daten hinzu. Klicken Sie auf den Kalender, wählen Sie Daten aus und klicken Sie dann auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen**.
Wenn Sie das falsche Datum ausgewählt haben, bewegen Sie den Mauszeiger über das Datum (über das Feld "Datum"), bis das "x" angezeigt wird, und klicken Sie dann darauf.
4. (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Wunsch andere Einstellungen angeben möchten, klicken

Sie auf **Befüllen**.

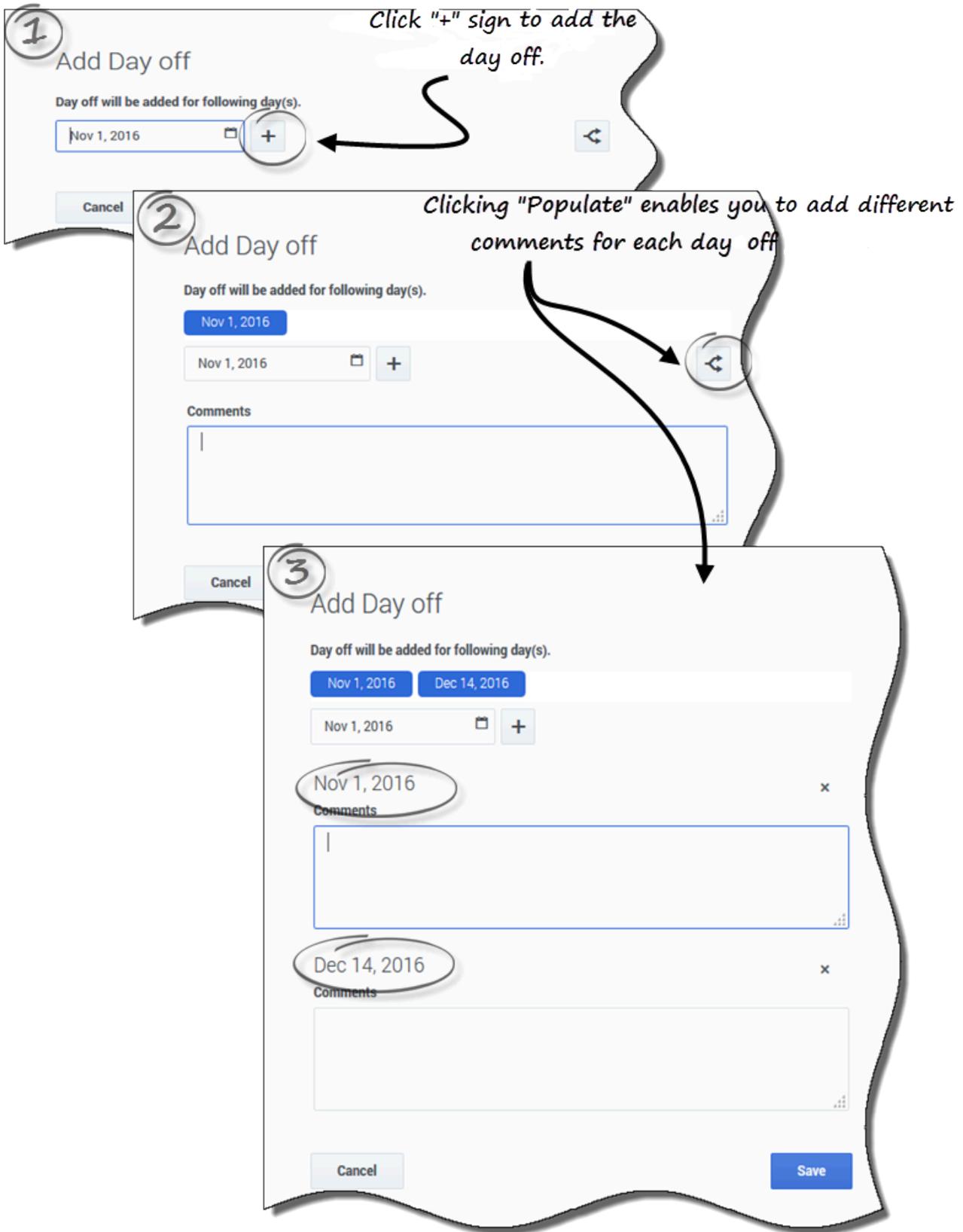
Wenn jeder Wunsch die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden.

5. Geben Sie im Feld **Startzeit** die Zeit ein, an der dieser Verfügbarkeitswunsch beginnen soll.
6. Geben Sie im Feld **Endzeit** die Zeit ein, an der dieser Verfügbarkeitswunsch enden soll.
7. Aktivieren Sie ggf. **Nächster Tag**.
8. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Kommentare ein.
9. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Einstellung zu verwerfen) und schließen Sie das Dialogfeld.

Tipp

Sie können zum Hinzufügen von Wünschen ein Verfügbarkeitsmuster verwenden. Mit diesem können Sie die Verfügbarkeit für einen Zeitraum von mehreren Tagen auf einmal eintragen. Siehe [Verwenden von Mustern zum Angeben von Wünschen](#).

Hinzufügen von Wünschen für arbeitsfreie Tage



So fügen Sie Wünsche für arbeitsfreie Tage hinzu:

1. Klicken Sie auf **Arbeitsfreien Tag hinzufügen**.
Das Dialogfeld "Arbeitsfreien Tag hinzufügen" wird geöffnet.
2. Fügen Sie das aktuelle Datum hinzu, indem Sie auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen** klicken.
3. Fügen Sie ggf. andere oder zusätzliche Daten hinzu. Klicken Sie auf den Kalender, wählen Sie Daten aus und klicken Sie dann auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen**.
Wenn Sie das falsche Datum ausgewählt haben, bewegen Sie den Mauszeiger über das Datum (über das Feld "Datum"), bis das "x" angezeigt wird, und klicken Sie dann darauf.
4. (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Wunsch andere Einstellungen angeben möchten, klicken Sie auf **Befüllen**.
Wenn jeder Wunsch die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden.
5. Geben Sie im Feld **Kommentare** für die einzelnen Wünsche ggf. Kommentare ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Einstellung zu verwerfen) und schließen Sie das Dialogfeld.

Bearbeiten von Wünschen

Verwenden Sie die folgenden Verfahren, um einen Schichtwunsch, Verfügbarkeitswunsch oder Wunsch für arbeitsfreie Tage zu bearbeiten. (Beachten Sie, dass Sie das Datum nicht ändern können, wenn Sie Wünsche bearbeiten.)

- So bearbeiten Sie Wünsche in der Ansicht **Kalender**:
 1. Klicken Sie im Kalender auf den Wunsch, den Sie bearbeiten möchten.
Ein Dialogfeld mit den Details des Wunsches wird geöffnet.
 2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** .
 3. Wenn das Dialogfeld "Wunsch bearbeiten" (zum Bearbeiten von Schichtwunsch, Verfügbarkeitswunsch oder Wunsch für arbeitsfreien Tag) geöffnet wird, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
 4. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen) und schließen Sie das Dialogfeld.
 - So bearbeiten Sie Wünsche in der Ansicht **Details**:
 1. Klicken Sie neben dem Wunsch, den Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten** .
 2. Wenn das Dialogfeld "Wunsch bearbeiten" (zum Bearbeiten von Schichtwunsch, Verfügbarkeitswunsch oder Wunsch für arbeitsfreien Tag) geöffnet wird, nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
 3. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen) und schließen Sie das Dialogfeld.
-

Hinweise zum Bearbeiten von Wünschen

- Wenn WFM Ihren Wunsch einplanen kann, wird der überarbeitete Wunsch in der Ansicht "Kalender" angezeigt.
- Die verfügbaren Startzeiten für Schichten können abweichen, wenn eine andere Zeitzone als die des Standorts ausgewählt ist.
- Wenn Sie Schichtwünsche bearbeiten, werden je nach der von Ihnen gewählten Zeitzone weniger oder möglicherweise keine verfügbaren Startzeiten angezeigt. Wählen Sie in diesem Fall entweder die Zeitzone des Standorts oder versuchen Sie es mit einer anderen Zeitzone.
- Eine Berücksichtigung Ihrer Wünsche kann nicht garantiert werden, wenn Ihr Supervisor sie nicht vor der Dienstplanerstellung bewilligt. Wenn Ihre Wünsche nicht erfüllt werden können, plant WFM den für den Standort konfigurierten Regeln entsprechend so viele Wünsche wie möglich.

Löschen von Wünschen

The screenshot shows the 'Details' view of a preference. The 'Delete' button is circled with a '2'. A table lists preferences with the first row selected, circled with a '1'. A confirmation dialog box is shown with the 'Yes' button circled with a '3'. Handwritten annotations include 'Click Delete.' and 'Confirm your choice.'.

Date	Preference	Time
11/5/16	Availability	12:00
11/23/16	TOT1	00:00

Confirmation dialog box text: "You are about to delete preference(s) 'Availability(11/5/16)' and this action cannot be undone. Do you want to proceed?"

So löschen Sie in der Ansicht **Details** einen Wunsch:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren zu löschenden Wünschen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Klicken Sie neben dem zu löschenden Wunsch auf **Löschen** .
4. Wenn das Dialogfeld "Bestätigung" geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen

des Vorgangs auf **Nein**.

So löschen Sie Wünsche in der Ansicht **Kalender**:

1. Klicken Sie im Kalender auf den Wunsch, den Sie löschen möchten.
Ein Dialogfeld mit den Details des Wunsches wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf das "x" in der oberen linken Ecke des Dialogfelds **Details**.
3. Wenn das Dialogfeld **Bestätigung** geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Löschvorgangs auf **Nein**.

Verwenden von Verfügbarkeitsmustern

Verfügbarkeitswünsche können durch das Erstellen von *Verfügbarkeitsmustern* angefordert werden, die die von Ihnen gewünschten Start- und Endzeiten für eine Woche enthalten. Verfügbarkeitsmuster werden in der Ansicht **Wünsche > Verfügbarkeitsmuster** angezeigt. Die Start- und Endzeiten in den Verfügbarkeitsmustern können für jeden Tag unterschiedlich sein.

Tipp

Beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Wünschen können Sie die gewünschte Zeitzone auswählen. Beim Erstellen von Verfügbarkeitswünschen wird die von Ihnen gewählte Zeitzone auf die Start- und die Endzeit angewendet, die in den Verfügbarkeitsmustern angegeben sind. Die Werte für Start- und Endzeit im Muster selbst beziehen sich auf die gewählte Zeitzone und ändern sich bei Änderungen der Zeitzone nicht.

In der Ansicht **Verfügbarkeitsmuster** können Sie folgende Aktionen ausführen:

- **Erstellen**, **Bearbeiten** oder **Löschen** eines Verfügbarkeitsmusters.
- **Erstellen** eines Verfügbarkeitswunsches basierend auf einem Verfügbarkeitsmuster.

Erstellen von Verfügbarkeitsmustern

Create Pattern

Enter a name for this pattern or other descriptive information.

Description

	Start time	End time	
Sunday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day

Add preferred start and end times, checking "Next Day", as necessary.

Cancel **Save**

So erstellen Sie ein neues Verfügbarkeitsmuster:

1. Klicken Sie in der Ansicht "Verfügbarkeitsmuster" auf **Neu**.
Das Dialogfeld "Muster erstellen" wird geöffnet.
2. Geben Sie im Feld **Beschreibung** einen Namen für das Muster ein.
3. Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** (in Stunden und Minuten) für jeden Wochentag ein.

**Start- und Endzeiten werden je nach Ländereinstellung des Computers im 12- oder 24-Stunden-Format angezeigt.
Start- und Endzeit dürfen nicht leer bleiben.**

4. Wählen Sie für Endzeiten, die auf den nächsten Tag fallen, **Nächster Tag** aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen).

Bearbeiten von Mustern

The screenshot shows the 'Availability Patterns' management interface. At the top, there are buttons for 'New', 'Delete', and '+ Make Preference'. Below is a table of patterns. The first pattern, 'AP01: Short Sunday', is highlighted. A circled '1' is placed over the 'Edit' icon (a pencil) in the first column of this row. A handwritten note says 'Click "Edit" in the pattern you want to use.' with an arrow pointing to the 'Edit' icon.

The 'Edit Pattern' dialog box is open, showing a 'Description' field with the text 'AP01: Short Sunday'. A circled '2' is placed over the description field with a handwritten note 'Add a description.' and an arrow pointing to the field.

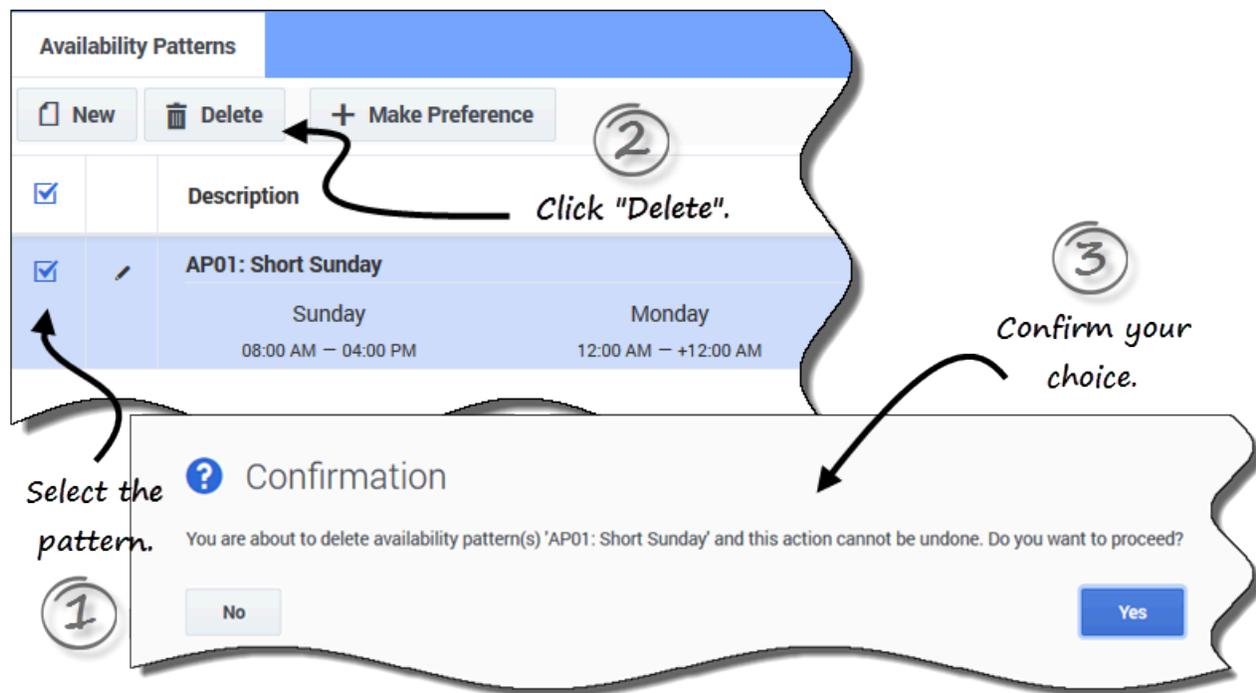
Below the description field is a table of days with 'Start time' and 'End time' input fields, and a 'Next day' checkbox. A circled '3' is placed to the right of this table with a handwritten note 'Make the changes in the start/end time fields' and an arrow pointing to the 'End time' field for Saturday.

Day	Start time	End time	Next day
Sunday	08:00 AM	04:00 PM	<input type="checkbox"/>
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input type="checkbox"/>
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>

So bearbeiten Sie ein vorhandenes Verfügbarkeitsmuster:

1. Klicken Sie neben dem Verfügbarkeitsmuster, das Sie bearbeiten möchten, auf **Bearbeiten** . Das Dialogfeld "Muster bearbeiten" wird geöffnet.
2. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung des Musters ein.
3. Ändern Sie die Start- und Endzeit und wählen Sie ggf. **Nächster Tag** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen).

Löschen von Mustern



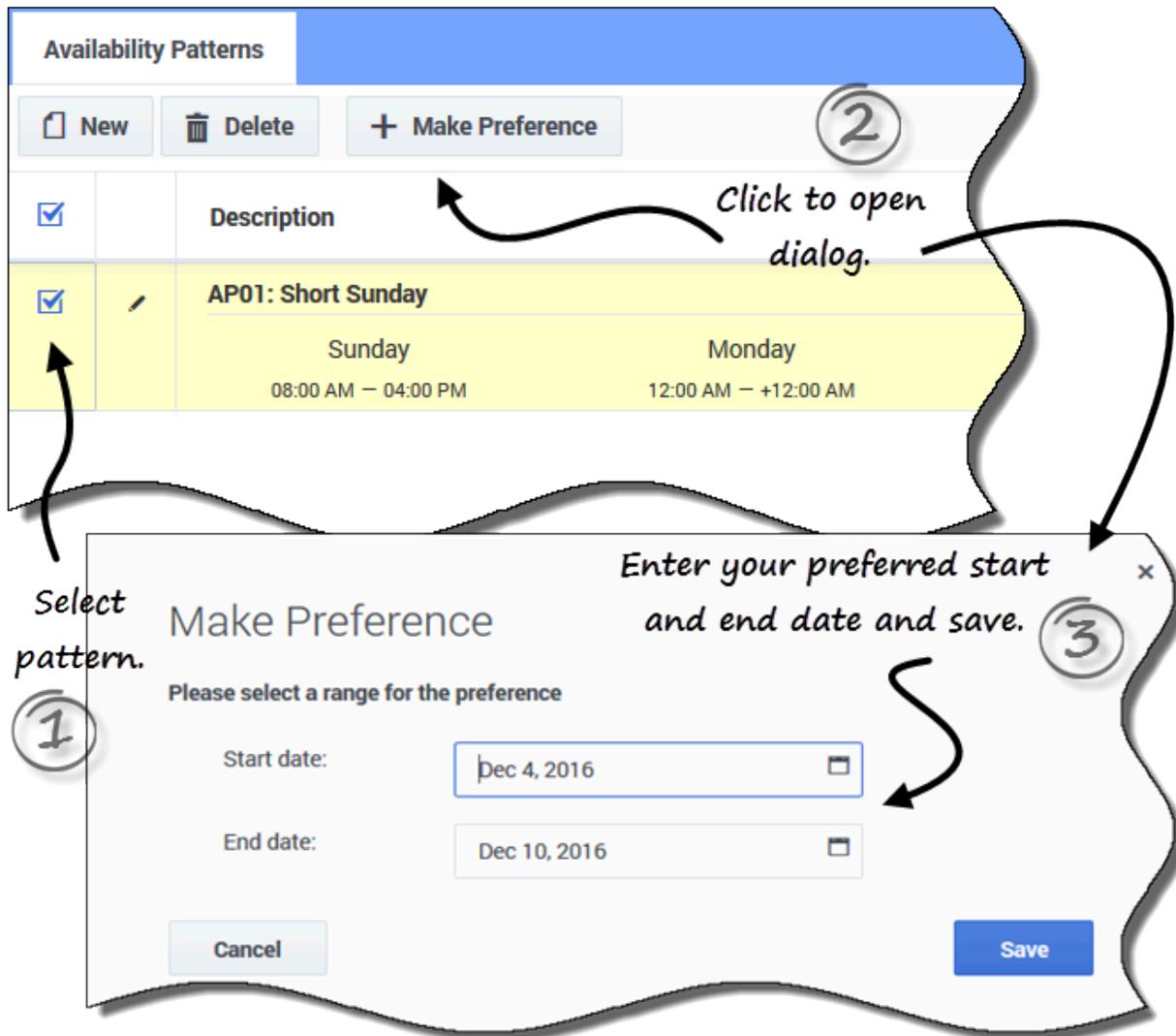
The screenshot shows the 'Availability Patterns' management interface. At the top, there are buttons for 'New', 'Delete', and '+ Make Preference'. Below is a table with columns for 'Description', 'Sunday', and 'Monday'. A row for 'AP01: Short Sunday' is selected, showing times '08:00 AM - 04:00 PM' for Sunday and '12:00 AM - +12:00 AM' for Monday. A 'Delete' button is highlighted with a circled '2' and an arrow pointing to it, with the text 'Click "Delete".'. Below the table, a confirmation dialog box is open, titled 'Confirmation', with the text 'You are about to delete availability pattern(s) 'AP01: Short Sunday' and this action cannot be undone. Do you want to proceed?'. The dialog has 'No' and 'Yes' buttons. A circled '1' points to the 'Select the pattern.' text, and a circled '3' points to the 'Confirm your choice.' text.

So löschen Sie ein Verfügbarkeitsmuster:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Verfügbarkeitsmuster, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Wenn das Dialogfeld "Bestätigung" geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um das Muster zu löschen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

Verwenden von Mustern zum Angeben von Wünschen

Wenn Sie in dieser Ansicht *einen Wunsch erstellen*, fügen Sie Ihren Verfügbarkeitswunsch mithilfe eines vorhandenen Verfügbarkeitsmusters hinzu. Sie können auch Verfügbarkeitswünsche für einzelne Tage hinzufügen. Siehe [Hinzufügen von Verfügbarkeitswünschen](#).



So erstellen Sie mithilfe eines vorhandenen Musters einen Verfügbarkeitswunsch:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Verfügbarkeitsmuster, das Sie für diesen Wunsch

verwenden möchten.

2. Klicken Sie auf **Wunsch erstellen**.
Das Dialogfeld "Wunsch erstellen" wird geöffnet.
3. Geben Sie in den Feldern "Startdatum" und "Enddatum" den entsprechenden Datumsbereich für Ihren Wunsch ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**, um die Einstellung zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen).

Sie können die Wünsche, die Sie mithilfe von Verfügbarkeitsmustern erstellt haben, in der Ansicht **Kalender** oder **Details** anzeigen. Informationen zum Bearbeiten oder Löschen von Wünschen, die Sie mit Verfügbarkeitsmustern erstellt haben, finden Sie unter **Bearbeiten von Wünschen** bzw. **Löschen von Wünschen**.

Abwesenheit

Durch Klicken auf **Abwesenheit** in der Menüleiste wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem Sie eine der zwei Ansichten **Kalender** und **Details** auswählen können. Sie können diese Ansichten für folgende Aktionen verwenden:

- **Anzeigen** Ihrer beantragten Abwesenheit im Kalender, einschließlich ihres Status.
- **Beantragen** von Abwesenheit.
- **Bearbeiten**, **Widerrufen** oder **Löschen** von Abwesenheitsanträgen, die noch nicht gewährt oder geplant wurden.
- Anzeigen Ihres **Freizeitausgleichs** für ein beliebiges Datum.
- Anzeigen von **Auktionszeiträumen** für ausgewählte Daten.

Anzeigen von Abwesenheit im Kalender

In der Ansicht **Kalender** können Sie alle Ihre Abwesenheitsanträge und deren Status anzeigen. In dieser Ansicht können Sie alle Aufgaben ausführen, die für die effektive Verwaltung Ihrer Abwesenheitsanträge erforderlich sind.

The image displays two screenshots of the Workforce Management Agent Help interface, illustrating the calendar view for time-off management.

Left Screenshot (October 2016):

- Calendar Header:** Shows "Calendar" and navigation options: "Get Balance", "Bidding Periods", "New", "Recall", and "Delete".
- Calendar Grid:** Displays the month of October 2016. Time-off requests are represented by colored bars:
 - Blue bars: "E+1" and "TOT1" (Total Time Off) on Oct 9, 10, 16, 17, and "Vacation" on Oct 25.
 - Orange bar: "TOT1" on Oct 19.
- Annotations:**
 - "View your time-off balances and bidding periods" points to the "Get Balance" and "Bidding Periods" buttons.
 - "Manage your time-off." points to the "New", "Recall", and "Delete" buttons.
 - "Time-off types represented by colors." points to the blue bar representing "Vacation" on Oct 25.

Right Screenshot (November 2016):

- Calendar Header:** Shows "October 1, 2016 - November 30, 2016" and navigation options: "<", ">", and a calendar icon.
- Calendar Grid:** Displays the month of November 2016. A time-off request is represented by an orange bar: "TOT1" on Nov 23.
- Annotations:**
 - "Date selectors, calendar" points to the navigation arrows and calendar icon.
 - "Change settings in this view." points to the settings icon.

Dies Ansicht enthält die folgenden Einstellungen und Steuerelemente:

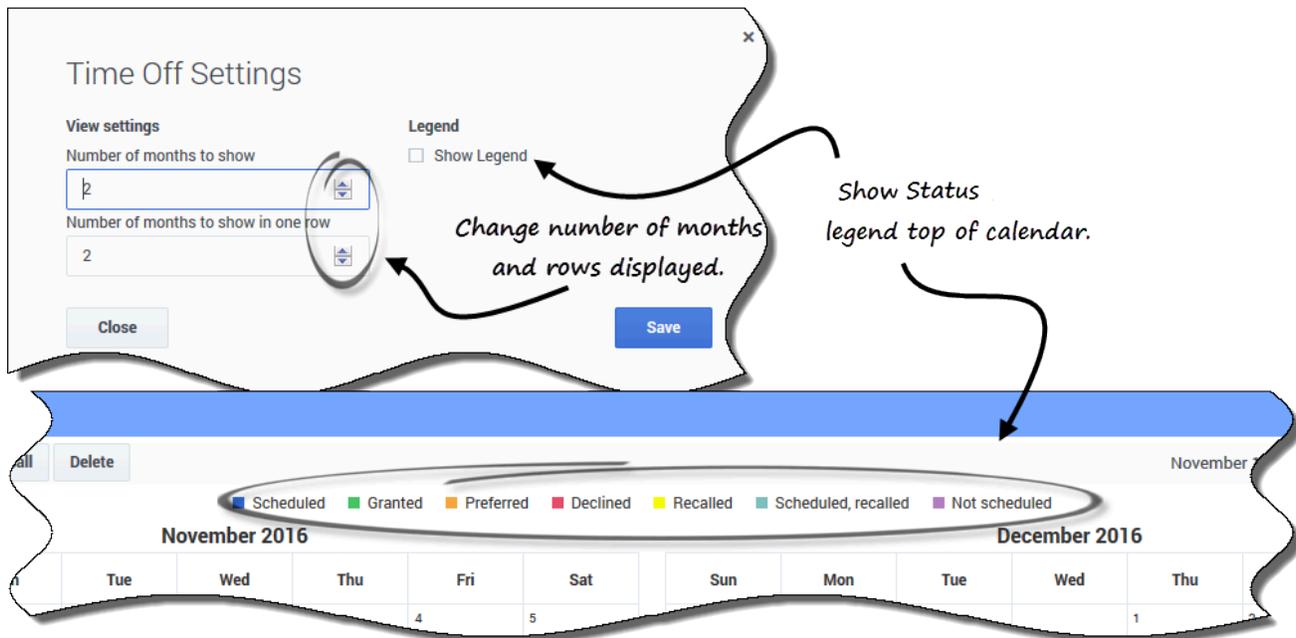
- **Ausgleich erhalten** und **Auktionszeitraum**—Verwenden Sie diese Befehlsschaltflächen, um Ihren Freizeitausgleich anzuzeigen, Ihre Auktionszeiträume anzuzeigen oder den Status Ihrer Auktionen zu ändern.
- **Neu**, **Widerrufen** und **Löschen**—Verwenden Sie diese Befehlsschaltflächen, um Abwesenheitsanträge zu erstellen, zu widerrufen oder zu löschen.
- **Datumsauswahl und Kalender**—Die Verwendung dieser Steuerelemente wird unter **Ändern des Datums** beschrieben.
- **Einstellungen**—Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Dialogfeld zu öffnen, mit dem Sie die Anzeige der Daten in dieser Ansicht ändern können.
- **Legende**—Jeder im Kalender angezeigte Status ("Abgelehnt", "Gewährt", "Gewünscht", "Geplant", "Widerrufen", "Nicht geplant" und "Teilzeit") wird durch eine eigene Farbe dargestellt. Informationen zum Anzeigen der Legende in dieser Ansicht finden Sie unter **Ändern der Ansichtseinstellungen**.

Tipp

Wenn **Abwesenheit** in der Menüleiste nicht angezeigt wird, ist die Abwesenheitsplanung nicht für Ihr Contact Center aktiviert.

Ändern der Ansichtseinstellungen

Sie können durch das Ändern der Einstellungen die Anzeige von Informationen in der Ansicht **Kalender** ändern, um nur den aktuellen Monat (Standard), mehrere aufeinanderfolgende Monate oder eine Legende der farblich gekennzeichneten Status anzuzeigen.



So ändern Sie die Einstellungen in dieser Ansicht:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Einstellungen**.
Das Dialogfeld "Einstellungen" wird geöffnet.
2. Um die Anzahl der Monate und ihre Darstellung zu ändern, geben Sie in diesen beiden Feldern eine Zahl ein oder verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben oder nach unten:
 - **Anzahl der anzuzeigenden Monate**
 - **Anzahl der in einer Zeile anzuzeigenden Monate**
3. Um über dem Kalender die Statuslegende anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Legende anzeigen**.
4. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Schließen** klicken).

Anzeigen von Abwesenheitsdetails

In dieser Ansicht können Sie sämtliche Details für alle Ihre Abwesenheitsanträge in einer Tabelle anzeigen. In der Ansicht **Details** werden die folgenden Informationen in Spalten und Zeilen

angezeigt. Jede Spalte kann durch Klicken auf die Pfeil-Steuer-elemente  in der Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert werden.

Details

Get Balance Bidding Periods New Recall Delete

<input type="checkbox"/>	Date	Time off	Full day	Start time	End time
<input type="checkbox"/>	12/22/16	TOT01	<input type="checkbox"/>	01:15 PM	

Check box to select time-off items.

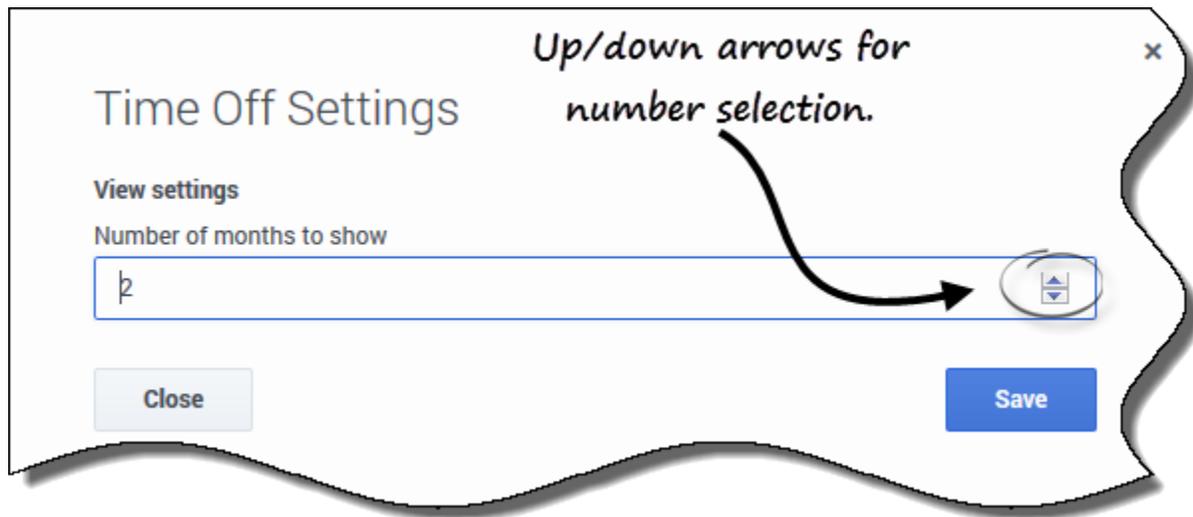
Click "Actions" icon to drop-down list, or use buttons above.

- Edit
- Recall
- Delete

- **Kontrollkästchen**—Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, wenn Sie eine Aktion (Widerrufen oder Löschen eines Abwesenheitsantrags) ausführen möchten. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile, um alle Kontrollkästchen in der Spalte (und damit alle Zeilen) mit einem Klick zu aktivieren bzw. deaktivieren.
- **Datum**—Das Datum, für das Abwesenheit beantragt wird.
- **Abwesenheit**—Der Abwesenheitstyp.
- **Voller Tag**—Gibt an, ob Abwesenheit für einen vollständigen Tag beantragt wird. Wenn der Abwesenheitsantrag einen vollständigen Tag betrifft, ist das Kontrollkästchen aktiviert. Wenn der Abwesenheitsantrag den Teil eines Tages betrifft, ist das Kontrollkästchen deaktiviert.
- **Aktionen**—Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Dropdown-Liste von Aktionen zu öffnen, mit denen Sie das Element in dieser Zeile **bearbeiten**, **widerrufen** oder **löschen** können.
- **Startzeit**—Die Zeit, zu der die Abwesenheit beginnt.
- **Endzeit**—Die Zeit, zu der die Abwesenheit endet.
- **Bezahlte Stunden**—Die Anzahl der bezahlten Stunden für den Abwesenheitszeitraum.
- **Status/Grund**—Der Status der Abwesenheit und der Grund für das Festlegen eines bestimmten Status des Abwesenheitsantrags, z. B. "Abgelehnt" oder "Nicht geplant", durch das WFM-System.
- **Kommentare**—Kommentare sind Notizen, die Sie beim Einreichen oder Bearbeiten von Abwesenheitsanträgen eingeben können.

Ändern der Ansichtseinstellungen

Sie können die Einstellungen in der Ansicht **Details** ändern, um nur den aktuellen Monat (Standard) oder mehrere Folgemonate anzuzeigen.



So ändern Sie die Einstellungen in dieser Ansicht:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Einstellungen**.
Das Dialogfeld "Einstellungen" wird geöffnet.
2. Um die Anzahl der in dieser Ansicht angezeigten Monate zu ändern, geben Sie im Feld **Anzahl der anzuzeigenden Monate** eine Zahl ein oder verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben oder nach unten.
3. **Speichern** Sie die Einstellungen (oder verwerfen Sie sie, indem Sie auf **Schließen** klicken).

Anzeigen Ihres Freizeitausgleichs

Es ist wichtig, dass Sie den Ausgleich für verschiedene Typen von Abwesenheit verfolgen können. Wenn Sie beispielsweise Urlaub planen, klicken Sie auf das Datum vor dem ersten gewünschten Urlaubstag, um festzustellen, ob Sie bis dahin genügend Abwesenheiten für den Urlaub angesammelt haben.

Verfolgen Ihres Ausgleichs

The screenshot shows a 'Balance' dialog box with the following elements:

- Date selector:** A date field showing 'Nov 23, 2016' with a calendar icon.
- Time off:** A dropdown menu showing 'TOT1'.
- Table of time-off types:**

Accrued:	0:00
Bonus:	0:00
Carried over:	0:00
Credit:	0:00
Scheduled:	0:00
Granted:	0:00
Exceptions:	0:00
Preferred:	0:00
Balance:	0:00
- Summary text:** 'You have (in hours) for the period from 11/23/16 to 11/23/16.'
- Accrual period total:** 0:00
- Close button:** A button labeled 'Close'.

Handwritten annotations in the image include:

- 'Date selector' with an arrow pointing to the date field.
- 'Time-off type drop down list' with an arrow pointing to the dropdown menu.
- A circle around the 'Accrual period total: 0:00' line.

So zeigen Sie Ihren Abwesenheitsausgleich an:

- Klicken Sie in der oberen linken Ecke der Ansichten für **Abwesenheit** (**Kalender** oder **Details**) auf **Ausgleich erhalten**. Das Dialogfeld **Ausgleich** wird geöffnet und zeigt Ihren Freizeitausgleich für das im Kalender ausgewählte Datum an. Im geöffneten Dialogfeld können Sie das Datum ändern und/oder in der Dropdown-Liste

Abwesenheit einen anderen Abwesenheitstyp auswählen, um den entsprechenden Ausgleich anzuzeigen.

Erläuterung der Ausgleichskategorien

In dieser Tabelle werden die einzelnen im Dialogfeld "Ausgleich" angezeigten Kategorien erläutert.

Angesammelt	Die gesamten Abwesenheitsstunden, die für den aktuellen Zeitraum bis zum ausgewählten Tag angesammelt wurden. (Um die Gesamtsumme der angesammelten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus.)
Bonus	Bonusstunden insgesamt. Zusätzliche Urlaubsstunden werden von Ihrem Supervisor oder Ihrem Planungsmanager konfiguriert. Diese Stunden werden in Ihren Freizeitausgleich mit aufgenommen.
Übertrag	<p>Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden, die aus dem vorherigen Zeitraum übertragen wurden. Einige Unternehmen beschränken die Anzahl der Abwesenheitsstunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können.</p> <div data-bbox="836 1018 1380 1228" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Diese Information gilt für den aktuellen Abwesenheitszeitraum. Hierbei handelt es sich um den Zeitraum seit dem letzten Übertragsdatum (oftmals der 1. Januar) oder, falls das Übertragsdatum noch nicht erreicht wurde, um den Zeitraum seit Ihrer Einstellung. Das Übertragsdatum kann für die einzelnen Abwesenheitstypen unterschiedlich sein.</p> </div>
Guthaben	Die Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden, die im Voraus genommen werden können, falls zutreffend. Bei einigen Unternehmen ist es möglich, mehr Abwesenheit zu beantragen, als derzeit angesammelt wurde. Es wird jedoch erwartet, dass die erforderliche Zeit bis zum Ende des laufenden Jahres angesammelt wird.
Geplant	Die Gesamtsumme der geplanten Abwesenheitsstunden für den aktuellen Zeitraum bis zum ausgewählten Tag. Um die Gesamtsumme der geplanten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus. „Geplante“ oder „Gewährte“ Abwesenheiten können im Modul Abwesenheit nicht entfernt werden, „Gewünschte“ hingegen schon.
Gewährt	Gesamtsumme der angeforderten Abwesenheitsstunden, die gewährt wurden. Um die Gesamtsumme der gewährten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den

	letzten Tag des Zeitraums aus.
Ausnahmen	Der Gesamtwert der Teilzeitausnahmen, die als gewährte Überstunden verwendet werden.
Gewünscht	Die Gesamtstundenzahl für die <i>gewünschte Abwesenheit</i> (beantragt, aber noch nicht abgelehnt, gewährt oder geplant). Um die Gesamtsumme der gewünschten Stunden für den gesamten Zeitraum anzuzeigen, wählen Sie den letzten Tag des Zeitraums aus.
Ausgleich	Die Gesamtsumme der Abwesenheitsstunden für den aktuellen Zeitraum bis zum ausgewählten Tag. Der Ausgleich errechnet sich aus der Summe der angesammelten, Bonus-, übertragenen und Guthabenstunden abzüglich der gewährten, gewünschten und geplanten Stunden und der Ausnahmen. Tipp Die Einschränkung dieses Ausgleichs kann überschritten werden. Wenn die Einschränkung vor dem Ende des Sammelzeitraums erreicht wird, können Sie schrittweise mehr Abwesenheit ansammeln, sofern Sie diese beantragen und Ihr Supervisor diese gewährt.
Sammelzeitraum gesamt	Die Gesamtanzahl der Abwesenheitsstunden, die Ihnen für den aktuellen Zeitraum zustehen. Dieser Wert ändert sich nur, wenn der ausgewählte Tag in einem anderen freien Zeitraum liegt.
Vorlaufzeit (Wochen)	Wenn der Supervisor die automatische Abwesenheitsgewährung aktiviert hat, können Sie Ihre Abwesenheitswünsche spätestens bis nach Ablauf der unter "Vorlaufzeit" angegebenen Anzahl an Wochen vor dem ersten gewünschten arbeitsfreien Tag angeben. Ihre Wünsche werden automatisch gewährt, wenn Ihre Abwesenheit das Unternehmen nicht belastet und Sie genügend Abwesenheitsstunden zur Verfügung haben, um den Antrag abzudecken.

Wenn Abwesenheitstypen nicht mehr gelten

Im Dropdown-Listenfeld **Abwesenheit** im Dialogfeld **Ausgleich** werden alle Abwesenheitstypen angezeigt, die für Ihren Standort konfiguriert sind. Einige davon sind möglicherweise für Sie nicht relevant.

Sie können Abwesenheitsanträge ausschließlich für Abwesenheitstypen erstellen, bearbeiten, löschen oder widerrufen, die Ihnen zugewiesen sind. Abwesenheitstypen, die Ihnen nicht zugewiesen sind, werden in der Dropdown-Liste mit Bindestrich vor dem Namen (z. B. "-AW1") angezeigt.

Sie können in Workforce Management Abwesenheitstypen anzeigen, die Ihnen nicht zugewiesen sind, Sie können jedoch keine Aufgaben für sie ausführen (z. B. Abwesenheit beantragen oder Ihren

Freizeitausgleich anzeigen).

Anzeigen von Auktionszeiträumen für Abwesenheiten

Falls Ihr Supervisor „Abwesenheitsauktion“ in Ihrem Contact Center aktiviert hat, können Sie Auktionszeiträume anzeigen, in denen Sie Abwesenheit beantragen können.

Anzeigen von Auktionszeiträumen

Klicken Sie am oberen Rand der Ansicht **"Kalender"** oder **"Details"** von **Abwesenheit** auf **Auktionszeiträume**, um das Dialogfeld **Auktionszeiträume für Abwesenheiten** zu öffnen, in dem Sie alle Auktionszeiträume für den Datumsbereich anzeigen können, den Sie im Kalender ausgewählt haben.

Der Datumsbereich wird direkt unter der Trennlinie im Dialogfeld angezeigt und die Anzahl der verfügbaren Auktionszeiträume wird in Klammern angezeigt. Der Name des Auktionszeitraums wird direkt unter den Kalenderdaten angezeigt. In der Abbildung werden Auktionszeiträume für zwei verschiedene Datumsbereiche angezeigt.

Time-Off Bidding Periods (1)
Mar 1, 2017 – Apr 30, 2017
2017_1 [Entering]

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

Time-Off Bidding Periods (2)
Mar 1, 2017 – Aug 31, 2017
2017_1 [Entering]

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

2017_2 [Granted]

Period	Aug 15, 2017 07:00 AM – Aug 29, 2017 05:00 PM
Opening Date	Aug 15, 2016 04:00 AM
Start Processing	Aug 22, 2016 05:00 AM
Finish Processing	Aug 29, 2016 06:00 AM
Current Status was set on	Aug 22, 2016 05:00 AM
Maximum Weeks	
Maximum Days	
Maximum Hours	
Minimum Consecutive Days	1
Comments	

Calendar date range
Bidding period name
Status drop-down list
Status drop-down list
Number of bidding periods in date range

- **Status (Dropdown-Liste)**—Ermöglicht es Ihnen, den aktuellen Status Ihrer Anträge für den Auktionszeitraum zu ändern. Sie können **Eingabe** oder **Bereit** auswählen. Informationen zur Bedeutung dieser Status und anderer Status finden Sie unter [Status von Auktionszeiträumen](#).
- **Zeitraum**—Die mit Datum und Uhrzeit angegebene Dauer des Auktionszeitraums.

-
- **Öffnungsdatum**—Anfangsdatum und -uhrzeit des Zeitpunkts im Auktionszeitraum, an dem Sie beginnen können, für diesen Auktionszeitraum Abwesenheiten zu beantragen. Wenn Sie Abwesenheiten für diesen Auktionszeitraum vor diesem Datum/Uhrzeit beantragen, erhalten Sie eine Fehlermeldung.
 - **Verarbeitung starten**—Datum und Uhrzeit des Beginns der Verarbeitung von Anträgen für diesen Auktionszeitraum.
 - **Schließen**—Datum und Uhrzeit des Abschlusses der Verarbeitung von Anträgen und Schließen des Auktionszeitraums durch WFM.
 - **Aktueller Status definiert am**—Datum und Uhrzeit des Zeitpunktes, an dem der aktuelle Status festgelegt wurde.
 - **Maximum Wochen**—Die maximal zulässige Anzahl von Wochen pro Abwesenheitsantrag.
 - **Maximum Tage**—Die maximal zulässige Anzahl von Tagen pro Abwesenheitsantrag.
 - **Maximum Stunden**—Die maximal zulässige Anzahl von Stunden pro Abwesenheitsantrag.
 - **Mindestzahl aufeinander folgender Tage**—Die minimal zulässige Anzahl aufeinanderfolgender Tage pro Antrag.
 - **Kommentare**—Hinweise oder zusätzliche Informationen zum Auktionszeitraum (von Ihrem Supervisor hinzugefügt). Das Feld "Kommentare" ist leer, wenn der Supervisor keine Kommentare eingegeben hat.

Status von Auktionszeiträumen

Sie können zu verschiedenen Zeiten während der Verarbeitung des Auktionszeitraums über einen der folgenden Status verfügen:

- **Eingabe**—WFM weist diesen Status automatisch zu, wenn der Auktionszeitraum eröffnet wird. Er weist darauf hin, dass Sie Abwesenheitsanträge eingeben können, die im aktuellen Auktionszeitraum verarbeitet werden.
Sie können diesen Status jederzeit festlegen, um anzugeben, dass Sie einen Abwesenheitsantrag ändern möchten. Auch Ihr Supervisor kann diesen Status festlegen.
- **Bereit**—Sie legen diesen Status fest, nachdem Sie Ihre Abwesenheitsanträge eingereicht haben, um darauf hinzuweisen, dass sie im aktuellen Auktionszeitraum bereit zur Verarbeitung sind, oder wenn Sie keine Anträge eingereicht haben, aber zur Verarbeitung im aktuellen Auktionszeitraum bereit sind.
Auch Ihr Supervisor kann diesen Status festlegen.
- **Übersprungen**—Ihr Supervisor legt diesen Status fest, um dem Zuweisungsprozess im Auswahlverfahren zu signalisieren, Ihre Anträge zu ignorieren.
Sie können diesen Status nicht festlegen, Ihr Supervisor kann diesen Status jedoch jederzeit festlegen.
- **Wartend**—WFM legt diesen Status fest, wenn aufgrund von Einschränkungen in der Abwesenheitsregel oder in den Abwesenheitseinschränkungen nicht alle Ihre Anträge gewährt werden können. WFM wartet darauf, dass Sie Ihre Anträge ändern oder neue eingeben. Wenn die Wartezeit endet oder WFM feststellt, dass Sie Ihre Anträge geändert haben, wird der Vorgang fortgesetzt und Ihre Anträge können gewährt werden.
Weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.
- **Verarbeitet**—WFM legt diesen Status fest, wenn alle Ihre Anträge erfolgreich gewährt wurden, oder wenn Sie keine Anträge eingereicht haben.

Weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.

- **Zeitüberschreitung**—WFM legt diesen Status fest, wenn die Zeit, die Ihnen zur Bearbeitung oder Eingabe von Abwesenheitsanträgen zugeteilt wurde, abgelaufen ist. An dieser Stelle fährt der Zuweisungsprozess der Auktion mit dem nächsten Agenten fort.

Weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.

Weitere Informationen über Auktionen finden Sie unter [Funktionsweise der Auktion](#).

Funktionsweise der Auktion

Wenn Auktionen für Abwesenheiten (Urlaub) aktiviert sind und Sie Abwesenheitsanträge mit Datumsangaben einreichen, die in einen Auktionszeitraum fallen, werden diese nicht sofort bearbeitet. Stattdessen verschiebt WFM die Gewährung von Abwesenheitsanträgen bis zum Bearbeitungsdatum. Zu diesem Zeitpunkt gewährt WFM alle Abwesenheitsanträge aus dem Auktionszeitraum abhängig von Seniorität und/oder Rang. Nicht gewährte Abwesenheitsanträge werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet, sofern in den Abwesenheitseinschränkungen noch Zeiträume verfügbar sind.

Wenn Sie einen Abwesenheitsantrag einreichen, der in einen Auktionszeitraum fällt, informiert Sie ein Dialogfeld darüber, dass der eingereichte Antrag in einen Auktionszeitraum fällt. Wenn Sie nun auf **Fortfahren** klicken, wird der Abwesenheitsantrag zur späteren Bearbeitung eingereicht.

Abwesenheitsanträge auf der **Warteliste** werden nicht in der Eingangsreihenfolge, sondern zu einem späteren Zeitpunkt bearbeitet, der von der konfigurierten Abwesenheitseinschränkung abhängt.

Nach der Einreichung Ihrer Abwesenheitsanträge mit Daten, die in einem Auktionszeitraum liegen, müssen Sie im Dialogfeld **Auktionszeitraum für Abwesenheiten** den Status des Auktionszeitraums in **Bereit** ändern.

Wenn Ihre Abwesenheitsanträge bearbeitet wurden und Sie zu den Ansichten für **Abwesenheit** zurückkehren, werden alle Tage angezeigt, für die Sie Abwesenheit beantragt haben. Klicken Sie in der Ansicht **"Kalender"** auf einen bestimmten Tag, um die Einzelheiten des Antrags, einschließlich seines Status (z. B. ob der Antrag gewährt wurde), anzuzeigen. Diese Option steht Ihnen für alle Abwesenheitsanträge zur Verfügung, nicht nur für jene, die in einen Auktionszeitraum fallen.

Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten während der Auktion

Achtung: Wenn Sie ein einzelnes Abwesenheitsobjekt in einem Batch widerrufen, wird diese Aktion auf alle in diesem Batch eingereichten Objekte angewendet, da der Batch als einzelner Antrag angesehen wird.

Freizeitausgleich

Abwesenheitsanträge, die bei aktivierter Abwesenheitsauktion erstellt und gewährt werden, werden als reguläre Abwesenheitsobjekte angezeigt und wirken sich auf Ihren Freizeitausgleich für den jeweiligen Abwesenheitstyp aus.

Verwalten Ihrer Abwesenheitsanträge

Verwenden Sie die Ansichten für **Abwesenheit** ("**Kalender**" oder "**Details**"), um Ihre Abwesenheitsanträge effektiv zu verwalten. In diesen Ansichten können Sie neu Anträge **hinzufügen** sowie Anträge **bearbeiten**, **widerrufen** oder **löschen**.

Hinzufügen von Abwesenheitsanträgen

The screenshot shows the 'Add Time Off' dialog box. At the top, it says 'Time off will be added for following day(s)' and lists three dates: Nov 17, 2020, Nov 19, 2020, and Nov 24, 2020. Below this is a calendar view for Nov 24, 2020, with a '+' button to add more dates and a left arrow to expand the item. The calendar shows a grid of days from 12 AM to 11 PM. Below the calendar, there is a dropdown menu for 'Vacation' and a 'Full day' checkbox which is checked. There are also 'Start time' and 'End time' input fields, and a 'Next day' checkbox which is unchecked. A 'Comments' text area is at the bottom. Handwritten annotations include: 'Add more dates.' pointing to the '+' button, 'Expand to show each item separately.' pointing to the left arrow, and 'Full day and Next day options.' pointing to the 'Full day' and 'Next day' checkboxes. A 'Save' button is at the bottom right.

So fügen Sie einen Abwesenheitsantrag hinzu:

1. Klicken Sie auf **Neu**.
Das Dialogfeld "Abwesenheit hinzufügen" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kalender** und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie abwesend sein

möchten.

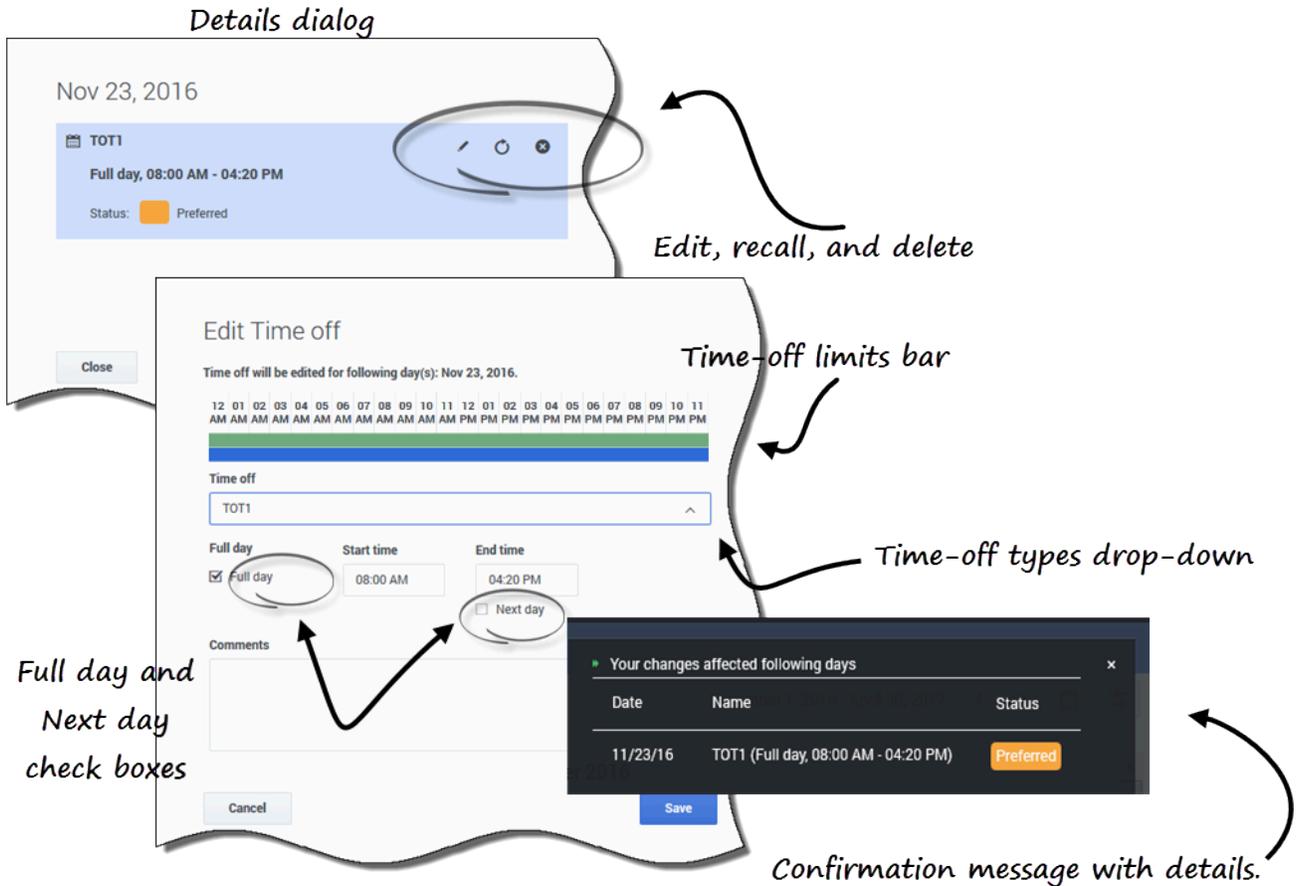
3. Klicken Sie auf **Ausgewähltes Datum zur Liste hinzufügen** . **Das Datum wird über dem Kalenderfeld angezeigt. Wenn Ihnen ein Fehler unterlaufen ist und Sie das Datum löschen möchten, bewegen Sie den Mauszeiger über das Datum und klicken Sie darauf, wenn das "x" angezeigt wird.**
4. Fügen Sie ggf. weitere Daten hinzu, indem Sie Schritt 2 und 3 wiederholen.
5. (Optional) Wenn Sie für jeden hinzugefügten Antrag andere Einstellungen angeben möchten, klicken Sie auf **Befüllen**. **Wenn jedes Abwesenheitsobjekt die gleichen Einstellungen aufweist, müssen Sie diese Option nicht verwenden. Oberhalb des Feldes "Abwesenheit" wird das Balkendiagramm "Einschränkungen" für Abwesenheiten angezeigt (siehe die Abbildung).**
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Abwesenheitstyp aus.
7. Wenn Sie einen vollständigen Tag beantragen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Voller Tag**. **Lassen Sie für Teilzeitanfragen dieses Kontrollkästchen deaktiviert.**
8. Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** ein.
9. Wenn die Endzeit auf den folgenden Tag fällt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nächster Tag**.
10. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Informationen zu diesem Antrag ein. **Ihr Supervisor kann diese Kommentare bei der Entscheidung berücksichtigen, ob Abwesenheitsanträge gewährt oder abgelehnt werden sollen.**

Sie können in **Schritt 1** mit Tastatur und Maus mehrere Datumswerte auswählen (bevor Sie auf **Neu** klicken). Halten Sie STRG oder die UMSCHALTTASTE gedrückt und klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Datumswerte, um sie auszuwählen, oder bewegen Sie einfach den Mauszeiger über die Datumswerte, während Sie die linke Maustaste gedrückt halten.

Tipp

- Wenn WFM Ihre Anträge erfolgreich verarbeitet hat, wird dies durch eine Meldung bestätigt, und die Abwesenheitsobjekte werden in der Ansicht **Kalender** oder **Details** angezeigt.
- Wenn WFM Fehlermeldungen zurück gibt, wird das Dialogfeld **Überprüfungsmeldungen anzeigen** geöffnet, in dem die Fehler aufgelistet sind. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um zum Dialogfeld **Abwesenheit hinzufügen** zurückzukehren und Ihre Anfrage zu bearbeiten.
- WFM lehnt Abwesenheitsanträge ab, die gegen die Bedingungen Ihres Vertrags verstoßen. Wenn dies speziell so konfiguriert ist, lehnt WFM auch Anträge ab, die auf einen Tag fallen, der als gewählter arbeitsfreier Tag gekennzeichnet ist oder bei dem die gewährte Verfügbarkeit mit der Dauer 0 im Kalender angegeben ist oder der einem Turnusmuster entsprechend arbeitsfreier Tag ist.

Bearbeiten von Abwesenheitsanträgen



So bearbeiten Sie Abwesenheitsanträge in der Ansicht "Kalender":

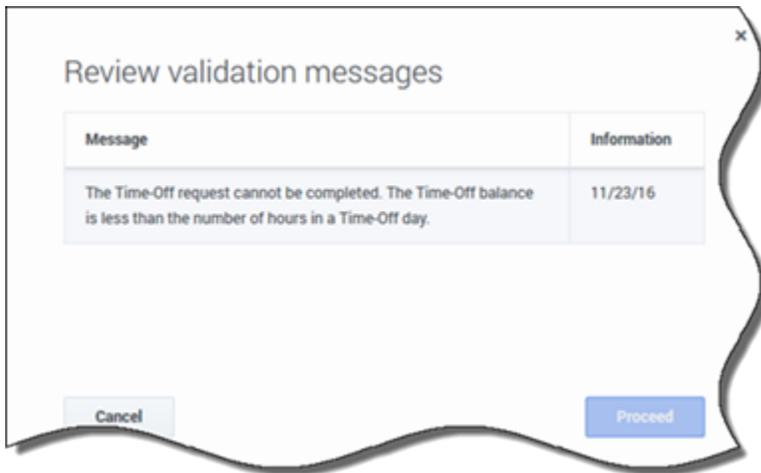
1. Klicken Sie auf den Abwesenheitsantrag, den Sie bearbeiten möchten.
Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem die Abwesenheitsdetails angezeigt werden.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** .
Das Dialogfeld "Abwesenheit bearbeiten" wird geöffnet.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie dann auf **Speichern**.
Wenn Ihre Änderungen erfolgreich verarbeitet wurden, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

So bearbeiten Sie einen Abwesenheitsantrag in der Ansicht "Details":

1. Klicken Sie in der Zeile, die das zu bearbeitende Abwesenheitsobjekt enthält, auf **Aktionen** .

2. Eine Dropdown-Liste wird geöffnet. Siehe die Abbildung in "[Anzeigen von Abwesenheitsdetails](#)".
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld "Abwesenheit bearbeiten" wird geöffnet.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor und klicken Sie auf **Speichern**.

Überprüfungsmeldungen anzeigen



Wenn der Server Fehlermeldungen zurückgibt, wird möglicherweise eine ähnliche Meldung wie in der Abbildung angezeigt (Dialogfeld **Überprüfungsmeldungen anzeigen**).

Widerrufen von Abwesenheitsanträgen

Sie können einen Abwesenheitsantrag in der Ansicht **Kalender** oder **Details** widerrufen.

Recall Time-off in Calendar view

The screenshot shows a calendar entry for Nov 23, 2016. The event is titled 'TOT1' and is a 'Full day, 08:00 AM - 04:20 PM' with a status of 'Preferred'. A circled '1' points to the event. A callout bubble with a circled '2' points to the 'Recall' icon on the event, with the text 'Click "Recall"'. Below this, a 'Confirmation' dialog box asks 'You are about to recall Time Off TOT1. Do you want to proceed?' with 'No' and 'Yes' buttons. A callout bubble with a circled '2' points to the 'Yes' button, with the text 'Confirm your choice.'

Recall Time-off in Details view

The screenshot shows a 'Details' view with a table of time-off requests. The table has columns for 'Date', 'Time off', and 'Full day'. A row for '11/23/16' with 'TOT1' is highlighted. A circled '1' points to the checkbox in the 'Date' column, with the text 'Check item.'. A callout bubble with a circled '2' points to the 'Recall' button in the top navigation bar, with the text 'Click "Recall"'. Below this, a 'Confirmation' dialog box asks 'You are about to recall Time Off TOT1. Do you want to proceed?' with 'No' and 'Yes' buttons. A callout bubble with a circled '3' points to the 'Yes' button, with the text 'Confirm choice.'

<input checked="" type="checkbox"/>	Date	Time off	Full day
<input checked="" type="checkbox"/>	11/23/16	TOT1	<input checked="" type="checkbox"/>

So widerrufen Sie einen Antrag in der Ansicht "Kalender":

1. Wählen Sie im Kalender den Abwesenheitsantrag aus, den Sie widerrufen möchten.
2. Klicken Sie nach dem Öffnen des Dialogfelds auf **Widerrufen** .
3. Wenn das Dialogfeld **Bestätigung** geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um den Antrag zu widerrufen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

So widerrufen Sie einen Abwesenheitsantrag in der Ansicht "Details":

1. Setzen Sie in der ersten Spalte der Zeile, in der die Details des zu widerrufenden Antrags angezeigt werden, ein Häkchen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Widerrufen**.
3. Wenn das Dialogfeld **Bestätigung** geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um den Antrag zu widerrufen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

In beiden Ansichten:

- Wenn die Abwesenheitsobjekte Teil eines Batches sind, wird nach dem Klicken auf **Widerrufen** das Dialogfeld **Widerrufen** mit einer Liste der im Batch eingereichten Objekte geöffnet. Klicken Sie auf **Widerrufen**, um alle Objekte zu widerrufen, oder auf **Abbrechen**, um den Vorgang abzubrechen.

In der Ansicht "Details" können Sie Abwesenheitsobjekte auch mithilfe des Menüs **Aktionen**  widerrufen. Siehe Abbildung in [Anzeigen von Abwesenheitsdetails](#).

Die widerrufene Abwesenheit wird im Kalender mit einem der folgenden Status gekennzeichnet:

- Der Status **Widerrufen** zeigt an, dass das Objekt vollständig widerrufen wurde und den Dienstplan des Agenten nicht länger beeinflusst.
- Status **Geplant, Widerrufen**—Zeigt an, dass Ihr Widerrufsanzug erhalten wurde, das Objekt jedoch noch nicht widerrufen ist. Das Objekt bleibt so lange aktiv und in Ihrem Dienstplan, bis ein Supervisor die Abwesenheit aus dem Dienstplan entfernt.

Wenn Ihr Unternehmen die Benachrichtigungsfunktion von WFM verwendet, sendet WFM eine Benachrichtigung an den entsprechenden Supervisor. Wenn die automatische Veröffentlichung aktiviert ist, wird der Dienstplan ohne die Abwesenheitseinträge von WFM erneut veröffentlicht.

Löschen von Abwesenheitsanträgen

Sie können einen Abwesenheitsantrag in der Ansicht **Kalender** oder in der Ansicht **Details** löschen.

Delete Time-off in Calendar view

Nov 23, 2016

TOT1
Full day, 08:00 AM - 04:20 PM
Status: Preferred

Click "Delete".

Confirmation

You are about to delete Time Off(s) TOT1 and this action cannot be undone. Do you want to proceed?

No Yes

Confirm your choice.

Detailed description: This block shows two parts of the interface. The top part is a calendar entry for Nov 23, 2016, with a blue box containing the event details: 'TOT1', 'Full day, 08:00 AM - 04:20 PM', and 'Status: Preferred'. A circled '1' points to a delete icon (a circle with an 'x') in the top right corner of the event box. An arrow points from this icon to the text 'Click "Delete."'. The bottom part is a 'Confirmation' dialog box with a question mark icon, the title 'Confirmation', and the text 'You are about to delete Time Off(s) TOT1 and this action cannot be undone. Do you want to proceed?'. It has two buttons: 'No' and 'Yes'. A circled '2' points to the 'Yes' button, with an arrow pointing to the text 'Confirm your choice.'.

Delete Time-off in Details view

Details

Get Balance Bidding Periods New Recall Delete

<input checked="" type="checkbox"/>	Date	Time off	Full day
<input checked="" type="checkbox"/>	11/23/16	TOT1	<input checked="" type="checkbox"/>

Click "Delete."

Confirmation

You are about to delete Time Off(s) TOT1 and this action cannot be undone. Do you want to proceed?

No Yes

Check item.

Confirm choice.

Detailed description: This block shows a 'Details' view of a time-off request. At the top, there are tabs: 'Details', 'Get Balance', 'Bidding Periods', 'New', 'Recall', and 'Delete'. A circled '2' points to the 'Delete' tab. Below the tabs is a table with columns: a checkbox, 'Date', 'Time off', and 'Full day'. The first row is highlighted in yellow and contains: a checked checkbox, '11/23/16', 'TOT1', and a checked checkbox. A circled '1' points to the first checkbox, with an arrow pointing to the text 'Check item.'. A circled '2' points to the 'Delete' tab, with an arrow pointing to the text 'Click "Delete."'. Below the table is a 'Confirmation' dialog box with a question mark icon, the title 'Confirmation', and the text 'You are about to delete Time Off(s) TOT1 and this action cannot be undone. Do you want to proceed?'. It has two buttons: 'No' and 'Yes'. A circled '3' points to the 'Yes' button, with an arrow pointing to the text 'Confirm choice.'.

So löschen Sie einen Antrag in der Ansicht "Kalender":

1. Wählen Sie im Kalender den Abwesenheitsantrag aus, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie nach dem Öffnen des Dialogfelds auf **Löschen** .
3. Wenn das Dialogfeld **Bestätigung** geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um den Antrag zu löschen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

So löschen Sie einen Abwesenheitsantrag in der Ansicht "Details":

1. Setzen Sie in der ersten Spalte der Zeile, in der die Details des zu löschenden Antrags angezeigt werden, ein Häkchen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Wenn das Dialogfeld **Bestätigung** geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um den Antrag zu löschen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

In beiden Ansichten:

- Wenn die Abwesenheitsobjekte in einem Batch enthalten sind, wird nach dem Klicken auf **Löschen** das Dialogfeld **Löschen** mit einer Liste der im Batch eingereichten Objekte geöffnet. Wählen Sie ein einzelnes Objekt oder den gesamten Batch aus. Klicken Sie auf **Löschen**, um die ausgewählten Objekte zu löschen, oder auf **Abbrechen**, um den Vorgang abzubrechen.

In der Ansicht "Details" können Sie Abwesenheitsobjekte auch mithilfe des Menüs **Aktionen**  löschen. Siehe die Abbildung in "[Anzeigen von Abwesenheitsdetails](#)".

Tipp

Sie können Kontrollkästchen für Abwesenheitstypen, die nicht mehr verwendet werden können, nicht deaktivieren (oder aktivieren).

Löschen von automatisch gewährten Anträgen

Wenn die automatische Gewährung deaktiviert ist und ein Abwesenheitsantrag den Status "Gewährt" aufweist, können Sie den Abwesenheitsantrag nicht mithilfe der Abwesenheitsansichten entfernen. Die Änderung muss von einem Supervisor in WFM Web für Supervisoren vorgenommen werden.

Wenn die automatische Gewährung aktiviert ist, können Sie gewährte Abwesenheitsanträge löschen, deren im Dialogfeld "Ausgleich" aufgeführte **Vorlaufzeit** für automatisches Gewähren noch nicht verstrichen ist.

Wenn beispielsweise der gewährte Abwesenheitsantrag in drei Wochen beginnt und die Vorlaufzeit auf zwei Wochen festgelegt ist, kann der gewährte Abwesenheitsantrag entfernt werden. Der Antrag kann jedoch nicht entfernt werden, wenn der Abwesenheitsantrag bereits in einer Woche beginnt, da die Vorlaufzeit bereits abgelaufen ist.

Weitere Informationen über die automatische Gewährung finden Sie unter [Funktionsweise der](#)

automatischen Gewährung.

Funktionsweise der automatischen Gewährung

Wenn der Supervisor die automatische Gewährung aktiviert, werden Ihre Abwesenheitsanträge unter bestimmten Voraussetzungen sofort gewährt und im Master-Dienstplan veröffentlicht:

- Die Funktion ist aktiviert. Wenden Sie sich an Ihren Supervisor.
- Alle beantragten Tage liegen nach der angegebenen Vorlaufzeit. Die **Vorlaufzeit** wird im Dialogfeld "Ausgleich" angezeigt.
- Der Abwesenheitsantrag gilt für mehr Stunden als die mindestens erforderliche Anzahl von Stunden für die automatische Gewährung.
- Ihre Abwesenheit überschreitet nicht die vom Supervisor eingerichteten Abwesenheitseinschränkungen.
- Sie haben genügend Abwesenheitsstunden angesammelt, um Ihren Abwesenheitsantrag abzudecken.

Wenn die automatische Gewährfunktion nicht aktiviert ist, wird der Abwesenheitsantrag mit dem Status "Gewünscht" eingetragen und muss erst von einem Supervisor genehmigt werden, bevor er in Ihren Dienstplan aufgenommen werden kann.

Einige Voraussetzungen gelten nur für Ganztags- oder Teilzeit-Abwesenheitsanträge:

- Ganztags-Abwesenheitsanträge werden immer automatisch veröffentlicht.
- Wenn ein Ganztags-Abwesenheitsantrag widerrufen wird, stellt WFM einen grundlegenden Dienstplan her, falls ein solcher verfügbar ist.
 - Wenn die widerrufene Abwesenheit selbst einen grundlegenden Dienstplan darstellt oder wenn ein grundlegender Dienstplan nicht zur Verfügung steht, fügt WFM dafür bei unbezahlter Abwesenheit einen "arbeitsfreien Tag" ein.
 - Wenn die widerrufene Abwesenheit bezahlt wird, plant WFM eine kompatible Schicht mit der gleichen Anzahl bezahlter Stunden wie die widerrufene Abwesenheit ein.
- Ein Teilzeit-Abwesenheitsantrag muss in die Stunden Ihrer Schicht (oder der Schicht eines Agenten) fallen.
- Wenn sich das Objekt "Teilzeitabwesenheit" mit einer Teilzeitausnahme überschneidet, verhindert und entfernt WFM die Ausnahme (falls konfiguriert).
- Wenn sich das Objekt "Teilzeitabwesenheit" mit einer anderen Teilzeitabwesenheit überschneidet, lehnt WFM den Antrag ab.

Wichtig

- Falls das von Ihnen hinzugefügte Objekt „Abwesenheit“ den Status „Gewährt, nicht

geplant“ besitzt, sendet WFM eine Benachrichtigung an Ihren Supervisor.

- Wenn Sie in einem Abwesenheitsantrag entweder ein Start-/Enddatum oder einen Wert für bezahlte Zeit angeben, vergleicht WFM die Werte mit den folgenden konfigurierten Einschränkungen: Verfügbarkeit laut Vertrag, früheste Startzeit aller verfügbaren Tagesschichten, späteste Endzeit für alle Schichten.

Anträge in der Warteliste

Wenn ein Abwesenheitsantrag für die automatische Gewährung zulässig, jedoch keine passende Zeitnische verfügbar ist, wird der Antrag in die Warteliste gestellt, bis diese Zeit zur Verfügung steht. Anschließend wird er automatisch gewährt (**automatisches Gewähren** muss aktiviert sein).

Die Wartelistenfunktion stellt Agenten, die nicht verfügbare Abwesenheit beantragen, gemäß der Reihenfolge der gestellten Anträge in eine Warteschlange. Wenn die Zeitnische verfügbar wird, werden die Anträge der Agenten in dieser Warteschlange gemäß der Reihenfolge gewährt. Fragen Sie Ihren Supervisor, ob dieser Prozess automatisch erfolgt oder von den Einstellungen der Warteliste und der automatischen Gewährung abhängt, die vom WFM-Administrator festgelegt wurden.

Auswahlverfahren

Verwenden Sie die Ansichten für **Auktion**, um Dienstpläne in geöffneten Auktionsszenarien anzuzeigen und an entsprechenden Auktionen teilzunehmen. Auf Szenarien kann nur während des Zeitraums der Dienstplanauktion zugegriffen werden (der Zeitraum, in dem das Auktionsszenario für Auktionen geöffnet ist).

Klicken Sie auf **Szenarien**, um eine Liste der Szenarien zu öffnen, die für Auktionen verfügbar sind. Öffnen Sie ein Szenario, um Dienstpläne anzuzeigen und Gebote zuzuweisen. In jeder Zeile dieser Ansicht wird ein Auktionsszenario angezeigt, und diese Spalten enthalten Informationen zu jedem Szenario:

- **Szenarioname**—Der Name eines Auktionsszenarios.
- **Endzeit der Auktion**—Enddatum und -uhrzeit der Auktion für das Szenario.
- **Verbleibende Tage**—Die Anzahl der restlichen Tage bis zum Schließen der Auktion für das Szenario.
- **Startdatum**—Das tatsächliche Startdatum für den Dienstplan.
- **Enddatum**—Das tatsächliche Enddatum für den Dienstplan.

Das effektive Startdatum und Enddatum liegen in der Zeitzone des Agenten.

Tipp

Die Ansichten für **Auktion** können nur über die Menüleiste aufgerufen werden, wenn Ihr Supervisor an Ihrem Standort Dienstplanauktionen konfiguriert hat. Wenn Dienstplanauktionen konfiguriert sind, jedoch keine Auswahlverfahren-Szenarien aufgelistet werden, gibt es derzeit keine offenen Szenarien für Auswahlverfahren.

Sie können auch an Abwesenheitsauktionen teilnehmen, siehe [Abwesenheitsauktion](#). [2]}

Öffnen von Auktionsszenarien

The screenshot shows the 'Scenarios' interface. At the top, there is a table with columns: Scenario name, Bidding end time, Days remaining, Start date, and End date. The first row is 'Bidding for January(M)' with a bidding end time of 'Jan 21, 2017 12:00 AM', 50 days remaining, starting on 'Jan 22, 2017', and ending on 'Jan 28, 2017'. A handwritten arrow points to the scenario name with the text 'Click name to open the scenario.' Below this, the detailed view for 'Bidding for January(M) *' is shown. It includes buttons for 'Add to desired', 'Add to unwanted', and 'Remove', with a handwritten note 'Close scenario' pointing to the 'Remove' button. Below the buttons is a table of schedules with columns: Name, Bid, #, Dates, and Paid hours. The first row is '<Profile Agent> 9' with a bid of 0, 1 schedule, dates '1/22/17-1/28/17', and 40:00 paid hours. The second row is '<Profile Agent> 1' with a bid of 0, 8 schedules, the same dates, and 40:00 paid hours. A handwritten circle highlights the 'Name' column in the schedule table, with an arrow pointing to the text 'Schedules in the scenario.'

So öffnen Sie ein Auktionsszenario und zeigen es an:

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Auktion > Szenarien**.
2. Halten Sie in der Spalte **Szenarioname** den Mauszeiger über ein Szenario, und klicken Sie auf den Link, um es zu öffnen.
Die für Auktionen verfügbaren Dienstpläne werden in einem Raster angezeigt.

Sie können im Dienstplanraster des Szenarios die folgenden Aufgaben durchführen:

- Die verfügbaren Dienstpläne in einem Raster **anzeigen** und das Raster **erweitern**, um weitere Details anzuzeigen. Es empfiehlt sich, dies zu tun, bevor Sie Gebote eingeben und eine Rangordnung für sie festlegen.
- **Sortieren** oder **filtern** Sie die Ansicht mit den verfügbaren Schichten.
- **Für Dienstpläne bieten und eine Rangordnung für sie festlegen**, indem Sie sie nummerieren.

Eingeben von Geboten und Festlegen einer Rangordnung der Gebote

Um Gebote einzugeben und eine Rangordnung für sie festzulegen, fügen Sie die ausgewählten Dienstpläne einer von zwei Listen hinzu: **Gewünscht** und **Unerwünscht**. Wenn Sie für eine dieser beiden Listen mehrere Dienstpläne auswählen, werden Sie feststellen, dass jedes Gebot in der Reihenfolge nummeriert ist (zum Bezeichnen der Rangordnung), in der Sie es ausgewählt haben. Beispiel: Wenn Sie 3 Dienstpläne für die Liste "Gewünscht" auswählen, hat die erste Auswahl den Rang 1, die zweite Auswahl hat den Rang 2 und die dritte Auswahl hat den Rang 3. Bei ausgewählten

Dienstplänen für die Liste "Unerwünscht" gilt das Gleiche, mit dem Unterschied, dass die Rangordnung in eckigen Klammern angezeigt wird. Beispiel: [1], [2] usw.

Tipp

Machen Sie sich kundig, wie Sie Dienstplandetails anzeigen und das Dienstplanraster entsprechend Ihren Anforderungen sortieren und filtern, bevor Sie für einen Dienstplan bieten. Siehe [Anzeigen von Dienstplänen im Szenario](#).

The screenshot shows a table titled "BiddingScenario01" with columns: Name, Bid, #, Dates, and Paid hours. The table contains several rows for different agents. Annotations include:

- A circled "2" with the text "Enter and rank bids by using buttons..." pointing to the "Add to desired", "Add to unwanted", and "Remove" buttons at the top.
- A circled "1" with the text "Select schedule." pointing to the checkbox in the first column of the table.
- A circled "3" with the text "or by using Actions drop-down list." pointing to the three-dot menu icon in the "Aktionen" column.
- A dropdown menu is shown for the selected row, with options: "+ Add to desired", "- Add to unwanted", and "x Remove".

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 8	:	1	4/2/17-4/8/17	> 47:45
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	:	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 2	:	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 1	:	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 10	:	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

Es gibt zwei Methoden zum Eingeben von Geboten und Festlegen einer Rangordnung für sie:

- Mit den Schaltflächen "Hinzufügen"/"Entfernen":
 1. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um den Dienstplan in der gleichen Zeile auszuwählen.
 2. Klicken Sie auf **Zu Erwünscht hinzufügen** oder auf **Zu Unerwünscht hinzufügen**, um den ausgewählten Dienstplan zur entsprechenden Liste hinzuzufügen.
 3. Klicken Sie auf **Entfernen**, um den ausgewählten Dienstplan aus einer der Listen zu entfernen.
- Mit der Dropdown-Liste "Aktionen":
 1. Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** auf .
 2. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um den Dienstplan der Liste "Gewünscht" oder "Unerwünscht" hinzuzufügen oder aus einer der beiden Listen zu entfernen.

Nachdem Sie Gebote eingegeben haben, möchten Sie möglicherweise die Markierung von Dienstplänen als "Gewünscht" oder "Unerwünscht" oder die Rangordnung in einer der Listen oder beiden Listen ändern. Gehen Sie hierzu wie in [Verwalten Ihrer Gebotszuweisungen](#) beschrieben vor.

Anzeigen von Dienstplänen in Szenarien

Bevor Sie Gebote eingeben und ihre Rangfolge festlegen, sollten Sie die verfügbaren Dienstpläne und ihre Details überprüfen, um die Dienstpläne zu ermitteln, die für sie besonders wünschenswert sind.

Klicken Sie auf den Link im Szenarionamen, um das Szenario zu öffnen und das Raster "Dienstpläne" anzuzeigen. Sie können die Informationen im Raster auf vielfältige Weise sortieren und filtern, um nur die Details anzuzeigen, die für Sie wichtig sind.

Verwenden des Rasters „Dienstpläne“

Das Raster zeigt Informationen zu den verfügbaren Dienstplänen an. Die Rasterspalten lauten wie folgt:

- **Kontrollkästchen**—Zeigt ein Kontrollkästchen an, mit dem Sie eine Zeile oder einen Dienstplan auswählen können.
- **Name**—Zeigt den Dienstplannamen und die Anzahl der Wochen an, wenn der Dienstplan mehr als eine Woche umfasst.
- **Gebot**—Zeigt Ihr aktuelles Gebot für diesen bestimmten Dienstplan an. Wenn Sie in dieser Spalte auf das Symbol **Aktionen**  klicken, können Sie den Dienstplan zur Liste "Gewünscht" oder "Unerwünscht" hinzufügen oder aus einer dieser Listen entfernen.
- **#**—Zeigt die Anzahl der Instanzen dieses Dienstplans an, auf die im Contact Center geboten werden kann. Wenn die Nummer in dieser Spalte z. B. kleiner als 3 ist, können diesem bestimmten Dienstplan 3 verschiedene Agenten angeboten werden.
- **Datumswerte**—Der Datumsbereich (bzw. das Anfangs- und Enddatum) für jeden Dienstplan.
- **Bezahlte Stunden**—Zeigt für jeden Dienstplan die Summe der bezahlten Stunden für die Woche an.

Erweitern des Rasters

Das Raster kann erweitert werden, um einen besseren Überblick über die Details für Tage oder Wochen im Dienstplan zu erhalten.



So zeigen Sie Wochen in einem Dienstplan an:

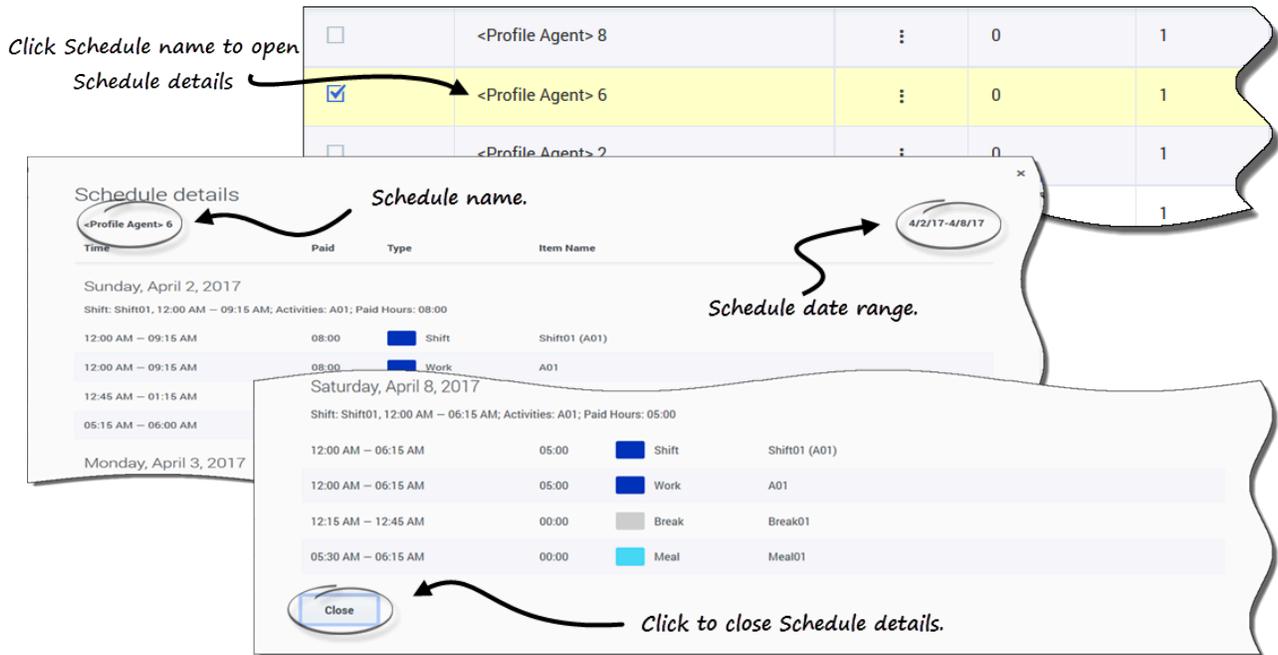
- Klicken Sie in der Spalte **Daten** auf den Pfeil, um die Anzahl der Wochen in einem bestimmten Dienstplan anzuzeigen. Dienstpläne können eine Woche oder mehrere Wochen umfassen. Die Tabelle wird erweitert, um für jede Woche des Dienstplans eine Zeile mit fortlaufender Nummerierung (Woche1, Woche2 usw.) anzuzeigen. Klicken Sie erneut auf den Pfeil, um die Woche(n) im Dienstplan auszublenden.

So zeigen Sie die Tage einer Woche an:

- Klicken Sie in der Spalte **Datumswerte** auf den Pfeil, um die Tage in einer bestimmten Woche anzuzeigen. Die Tabelle wird erweitert, um weitere Zeilen zeigen; eine für jeden Tag der Woche. Klicken Sie erneut auf den Pfeil, um die Tage der Woche auszublenden.

Anzeigen von Dienstplandetails

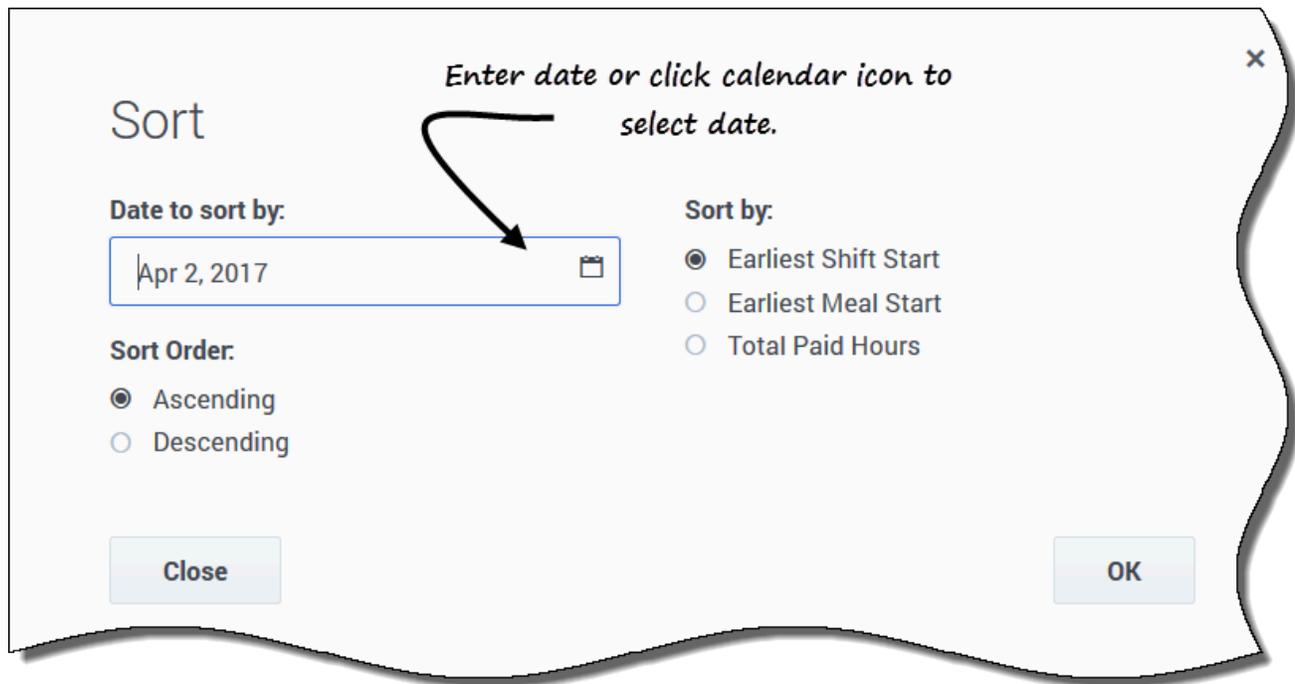
Wenn das Raster erweitert wird, um eine Zeile für jede Woche in einem Dienstplan anzuzeigen, können Sie den Mauszeiger über den Dienstplannamen oder einen Wochennamen halten, um die Dienstplandetails für diesen Zeitraum zu öffnen. Wenn Sie auf den Namen eines Dienstplans klicken, der mehrere Wochen umfasst, werden die Details für mehrere Wochen angezeigt.



Durch Klicken auf den Link **Dienstplanname** oder **Wochenname** wird eine Aufgliederung aller Dienstplanobjekte, z. B. Start-/Endzeit, bezahlte Stunden, Typ und Objektname sowie geplante Aktivitäten, Mahlzeiten, Pausen und die Gesamtzahl der bezahlten Stunden, angezeigt.

Sortieren von Schichten in Dienstplänen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Sortieren**, um in der Ansicht **Auktionszuweisung** die verfügbaren Dienstpläne in einer bestimmten Reihenfolge anzuzeigen:

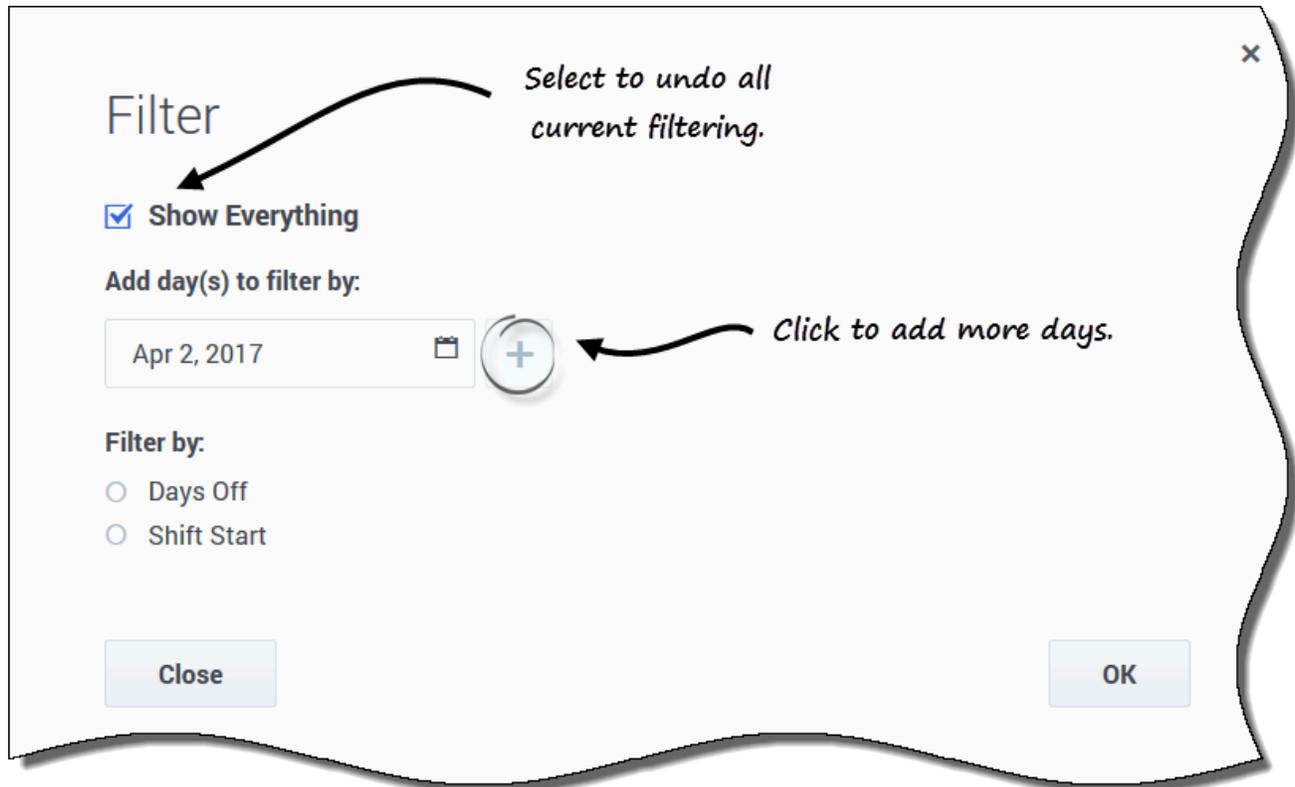


1. Wählen Sie den zu sortierenden Dienstplan aus, indem Sie in der ersten Spalte des Rasters ein Häkchen setzen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sortieren** . **Das Dialogfeld "Sortieren" wird geöffnet.**
3. Geben Sie im Feld **Datum für Sortierung** ein Datum ein oder wählen Sie ein Datum aus dem Kalender.
4. Aktivieren Sie eines der folgenden Optionsfelder:
 - **Frühester Schichtbeginn**—Sortiert nach Startzeit der Schicht (Standard). Nach allen Dienstplantagen mit Schichten werden die arbeitsfreien Tage aufgelistet.
 - **Frühester Mahlzeitbeginn**—Sortiert nach Beginn der ersten Mahlzeit. Dienstpläne, die Schichten ohne Mahlzeiten enthalten, werden nach allen Dienstplänen aufgelistet, die Schichten mit Mahlzeiten enthalten.
 - **Bezahlte Stunden Gesamt**—Sortiert nach der Summe der wöchentlich bezahlten Stunden.
5. Wählen Sie als Sortiermethode **Aufsteigend** oder **Absteigend** aus.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern, oder auf **Schließen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne zu speichern.

Filtern von Schichten in Dienstplänen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Filter**, um die Anzeige der verfügbaren Dienstpläne im Fenster

Auktionszuweisung zu beschränken: Wählen Sie Wochentage und dann einen zweiten Filterparameter aus, der auf Dienstpläne angewendet wird, die Schichten an diesen Tagen enthalten.



1. Wählen Sie den zu filternden Dienstplan aus, indem Sie in der ersten Spalte des Rasters ein Häkchen setzen.



2. Klicken Sie auf **Filter** .
3. Führen Sie im Dialogfeld "Filter" eine der folgenden Aktionen aus:
 - Wählen Sie **Alle anzeigen** aus, um alle Dienstpläne anzuzeigen und alle aktuellen Filter rückgängig zu machen.
Dies ist die Standardeinstellung, wenn das Dialogfeld geöffnet wird.
 - Geben Sie im Feld **Tag(e) zum Filtern hinzufügen** Datumswerte ein oder wählen Sie sie im Kalender aus.
4. Klicken Sie nach jeder Auswahl auf , um weitere Tage hinzuzufügen.
 - **Die jeweils nächste Auswahl wird nur auf die Dienstpläne angewendet, die Schichten an den ausgewählten Tagen enthalten.**
5. Aktivieren Sie eines der folgenden beiden Optionsfelder:

- Wählen Sie **Arbeitsfreie Tage**, um nur Dienstpläne anzuzeigen, die mit den vollen arbeitsfreien Tagen übereinstimmen, die Sie ausgewählt haben.
 - Wählen Sie **Schichtbeginn**, um nur Dienstpläne anzuzeigen, deren Schichten an den ausgewählten Tagen nicht vor der festgelegten **Frühesten Startzeit** und nicht nach der festgelegten **Spätesten Startzeit** beginnen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern, oder auf **Schließen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne zu speichern.

Filtern nach der Liste „Gewünscht“ oder „Unerwünscht“

Ein weiterer Filter ermöglicht es Ihnen, nur die Listen anzuzeigen, die Sie anzeigen möchten. In der Dropdown-Liste neben dem Symbol **Filter** wird standardmäßig **Alle** (alle Listen) angezeigt. Sie können jedoch auch nur die Liste "Gewünscht" oder nur die Liste "Unerwünscht" anzeigen, indem Sie sie in der Liste auswählen.

Verwalten Ihrer Auktionszuweisungen

Wenn Sie nach der Eingabe Ihrer Gebote diese für Dienstpläne ändern möchten, die Sie als **Gewünscht** oder **Unerwünscht** markiert haben, können Sie dies mithilfe der Dropdown-Liste (neben dem Symbol **Filter**) im Szenario durchführen. Nachdem Sie in der Liste **Gewünscht** oder **Unerwünscht** ausgewählt haben, können Sie ggf. auch die Rangordnung Ihrer Gebote ändern.

Als Agent können Sie auf ein Auktionsszenario nur während eines bestimmten Zeitraums, dem sogenannten *Auktionsfenster*, zugreifen. Das Auktionsfenster wird an dem Datum und der Uhrzeit geschlossen, die für jedes Szenario in der Ansicht **Szenarien** in der Spalte **Endzeit der Auktion** angezeigt werden. Wenn Sie Ihre Gebote oder deren Rangordnung ändern möchten, müssen Sie dies vor Ablauf der **Endzeit der Auktion** durchführen.

Halten Sie den Mauszeiger über den **Szenarionamen** und klicken Sie auf den Link, um ein Szenario zu öffnen, für das Sie Gebote eingegeben haben. Hier verwalten Sie Ihre vorhandenen Gebote und ändern ggf. ihre Rangordnung.

Ändern der Rangordnung von Geboten

Wenn Sie diese Ansicht öffnen, haben Ihre Gebote bereits eine Rangordnung. Diese wurde festgelegt, als Sie im Szenario auf **Zu Erwünscht hinzufügen** oder auf **Zu Unerwünscht hinzufügen** geklickt haben. Das Gebot, das am meisten Ihren Wünschen entspricht, ist mit der Nummer 1 gekennzeichnet, und das Ihren Wünschen am wenigsten entsprechende Gebot ist mit [1] gekennzeichnet.

BiddingScenario01 ✖

Apply Cancel Add to desired Remove

<input type="checkbox"/>	Name		Bid	#
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	:	< [2] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	:	< [1] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	:	< [3] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	:	< 4 >	1

② Click to apply changes.

① Click number to activate arrows and change ranking.

<Profile Agent> 6	:	< [4] >
<Profile Agent> 4	:	< [1] >
<Profile Agent> 3	:	< [3] >
<Profile Agent> 7	:	< [2] >

③ Ranking is reordered.

So ändern Sie ein einzelnes Gebot in einem geöffneten Szenario:

1. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Alle** (neben dem Symbol **Filter**), um die Liste auszuwählen, die Sie ändern möchten: **Gewünscht** oder **Unerwünscht**.
2. Klicken Sie in der Spalte **Gebot** auf die Nummer in der Zeile für den Dienstplan, den Sie ändern möchten.

Die Pfeile "Zurück"  und "Vorwärts"  werden aktiviert.

3. Klicken Sie auf die Pfeile, um die neue Rangordnung für den Dienstplan auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Die Nummerierung der restlichen Gebote wird entsprechend geändert.
5. Wiederholen Sie diese Schritte, bis die gewünschte Rangordnung für die gewählten Schichten hergestellt ist.

Verschieben von Geboten in eine andere Liste

Verwenden Sie in einer geöffneten Szenarioansicht die Dropdown-Liste **Alle** (neben dem Symbol **Filter**) oder das Symbol in der Spalte **Aktionen**, um Ihre Gebote für Dienstpläne aus der Liste "Gewünscht" in die Liste "Unerwünscht" oder aus der Liste "Unerwünscht" in die Liste "Gewünscht" zu verschieben. Sie können Gebote auf zweierlei Weise verschieben:

Using Action button

BiddingScenario01

Apply Cancel Add to desired Remove

Choose the list. Unwanted All Desired Unwanted

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	: < [4] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	: < [1] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	: < [3] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	: < [2] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

Select schedule.

Using Actions drop-down menu

BiddingScenario01

Apply Cancel Add to desired Remove

Choose the list. Unwanted

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	: < [4] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	: < [1] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	: < [3] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	: < [2] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

Click Actions icon to open drop-down menu.

+ Add to desired
- Add to unwanted
x Remove

Select an action from the list.

- Mithilfe der Aktionsschaltflächen:

1. Klicken Sie in einem geöffneten Szenario auf den Pfeil nach unten in der Dropdown-Liste, um die Liste **Gewünscht** oder **Unerwünscht** auszuwählen.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der äußersten linken Spalte für jeden Dienstplan, den Sie in eine andere Liste verschieben möchten.
3. Klicken Sie abhängig von der Liste, die Sie in Schritt 1 ausgewählt haben, auf **Zu Erwünscht hinzufügen** oder auf **Zu Unerwünscht hinzufügen**.
Die restlichen Gebote in dieser Liste werden entsprechend neu angeordnet.

- Mit dem Symbol **Aktionen**:

1. Klicken Sie im geöffnete Szenario in der Zeile für den Dienstplan, den Sie ändern möchten, auf das Symbol **Aktionen** .
2. Wenn die Dropdown-Liste geöffnet wird, wählen Sie abhängig von der Liste, die Sie in Schritt 1 ausgewählt haben, **Zu Erwünscht hinzufügen** oder **Zu Unerwünscht hinzufügen** aus.
Die restlichen Gebote in dieser Liste werden entsprechend neu angeordnet.

Entfernen von Dienstplänen aus einer Liste

Sie können auf zweierlei Weise einen oder mehrere Dienstpläne aus einer Liste entfernen:

Tipp

Siehe Abbildungen in [Verschieben von Geboten in eine andere Liste](#), da die Schritte in diesen beiden Methoden ähnlich sind.

- Mithilfe der Aktionsschaltfläche:
 1. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste **Alle**, um die Liste auszuwählen, die Sie ändern möchten: **Gewünscht** oder **Unerwünscht**.
 2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der äußersten linken Spalte für jeden Dienstplan, den Sie aus der Liste entfernen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Entfernen**, um den/die ausgewählten Dienstplan/Dienstpläne zu entfernen. **Durch diese Aktion werden die Gebotsrangordnung für den Dienstplan bzw. die Dienstpläne auf 0 festgelegt und die restlichen Gebote in dieser Liste entsprechend neu angeordnet.**
- Mit dem Symbol **Aktionen**:
 1. Klicken Sie im geöffnete Szenario in der Zeile für den Dienstplan, den Sie ändern möchten, auf das Symbol **Aktionen** .
 2. Wenn die Dropdown Liste geöffnet wird, wählen Sie **Entfernen**. **Der Dienstplan wird aus der Liste entfernt und restlichen Gebote werden entsprechend neu angeordnet.**

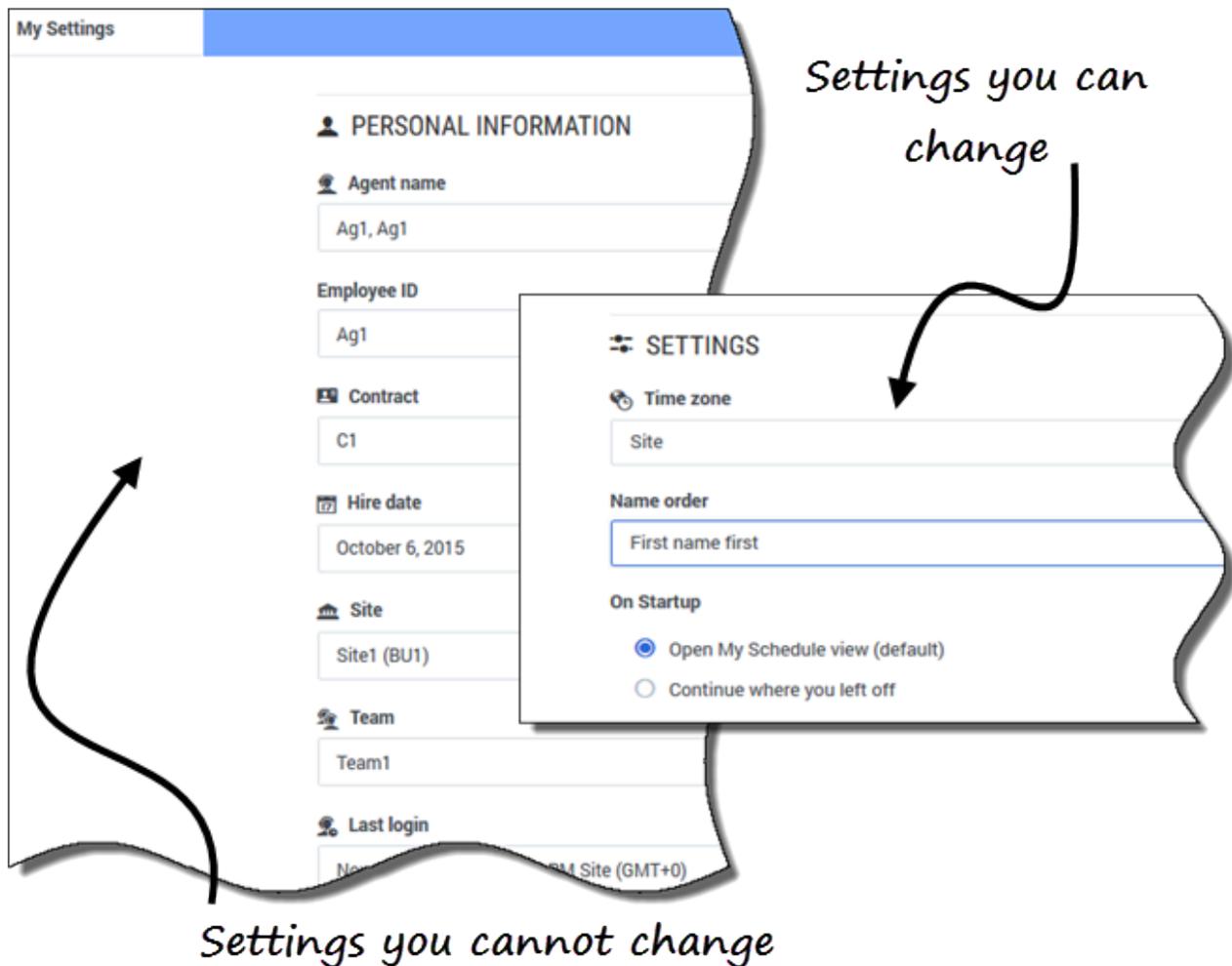
Konfiguration

Die Ansichten im Modul **Konfiguration** bieten Zugriff auf Ihre persönlichen Daten, Mitarbeitertransport-Vereinbarungen und die Gesamtzahl der Ausnahmen im Dienstplan. Klicken Sie auf **Konfiguration** um das Dropdown-Menü anzuzeigen, in dem die Ansichten in diesem Modul aufgelistet sind:

- [Meine Einstellungen](#)
- [Mein Mitarbeitertransport](#)
- [Mitarbeitertransport durchsuchen](#)
- [Ausnahme gesamt](#)

Anzeigen von „Meine Einstellungen“

Die Informationen in dieser Ansicht werden in zwei Abschnitten angezeigt: **Persönliche Informationen** und **Einstellungen**.



Inhalt des Abschnitts **Persönliche Informationen**: Name, Mitarbeiter-ID, Vertrag, Einstellungsdatum, Standort (Geschäftsbereich), Team und Datum/Uhrzeit Ihrer letzten Anmeldung.

Diese Informationen können nicht von Ihnen geändert werden. Wenn Ihr Supervisor eine Änderung vornimmt, werden diese Informationen entsprechend aktualisiert.

Inhalt des Abschnitts **Einstellungen**:

- **Zeitzone**—Die Zeitzone des **Standorts** (Standard) oder Ihre aktuelle Zeitzone (je nachdem, ob Sie sie geändert haben).
- **Namensfolge**—Das von Ihnen ausgewählte Namensformat (**Vorname zuerst** [Standard], **Nachname zuerst** oder **Nachname zuerst, vom Vornamen durch ein Komma getrennt**).
- **Beim Starten**—Die Ansicht, die beim Starten angezeigt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten: **Ansicht „Mein Dienstplan“ öffnen** (Standard) oder **Fortfahren, wo Sie aufgehört haben**.

Wenn Sie eine andere Zeitzone als die Standardzeitzone (**Standort**) ausgewählt haben, werden in den Modulen **Dienstplan**, **Tauschen**, **Wünsche** und **Abwesenheit** Informationen basierend auf

Ihrer Auswahl angezeigt.

Verwenden von Mitarbeitertransport

In den Ansichten [Mein Mitarbeitertransport](#) und [Mitarbeitertransport durchsuchen](#) können Sie Ihre Teilnahme am Mitarbeitertransport verwalten. Sie können einen eigenen Mitarbeitertransport erstellen oder sich einem bestehenden Mitarbeitertransport anschließen. Beim Mitarbeitertransport kann es sich um einen Firmenbus oder um eine von Agenten organisierte Fahrgemeinschaft handeln.

Tipp

Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [Wikipedia](#).

Mein Mitarbeitertransport

Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Mitarbeitertransport zu erstellen, Beitrittsanträge von anderen anzuzeigen oder einen Mitarbeitertransport zu verlassen. Sie können auch zur Ansicht [Mitarbeitertransport durchsuchen](#) wechseln, wenn Sie noch keinen Mitarbeitertransport erstellt haben.

Tipp

Durch das Erstellen eines neuen Mitarbeitertransports werden alle Ihre anstehenden Beitrittsanträge gelöscht. Sie können immer nur einem Mitarbeitertransport angehören.

Erstellen eines Mitarbeitertransports



So erstellen Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Klicken Sie in der Ansicht "Mein Mitarbeitertransport" auf **Erstellen** , um eine separate Ansicht zu öffnen, in der Sie die folgenden Mitarbeitertransport-Details eingeben können:
 - Geben Sie im Feld **Name des Mitarbeitertransports** den Namen des neuen Mitarbeitertransports ein.
 - Geben Sie im Feld **Kommentare** gegebenenfalls beschreibende Kommentare ein.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem Sie den Mitarbeitertransport gespeichert haben, werden zwei weitere Schaltflächen angezeigt:

- **Transport verlassen**—Ermöglicht es Ihnen, den Mitarbeitertransport zu verlassen oder zu stornieren.
- **Beitrittsanträge**—Ermöglicht es Ihnen, Beitrittsanträge von anderen für diese Gruppe anzuzeigen.

Der Mitarbeitertransport und die zugehörigen Informationen werden in der Tabelle **Mitarbeitertransport durchsuchen** als neuer Datensatz mit dem Status **Bestätigt** hinzugefügt. Sie werden automatisch als Teilnehmer hinzugefügt.

Bearbeiten einer Mitarbeitertransport-Gruppe.

Sie können einige der Eigenschaften in einem von Ihnen erstellten Mitarbeitertransport ändern, z. B. den Namen des Mitarbeitertransportes oder die Kommentare.

So bearbeiten Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Klicken Sie auf **Mein Mitarbeitertransport**.
2. Wenn die Ansicht geöffnet wird, ändern Sie die Eigenschaften nach Bedarf.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Annehmen und Ablehnen von Beitrittsanträgen

Wenn Sie einen Mitarbeitertransport für eine Fahrgemeinschaft erstellt haben, erhalten Sie Anträge von anderen Agenten, die Ihrer Gruppe beitreten möchten.

The screenshot shows the 'My transport' interface. At the top, there is a blue header with the text 'Number of pending requests'. Below the header, there are two buttons: 'Leave transport' and 'Join requests (1)'. The 'Join requests (1)' button is circled in red. A handwritten note with an arrow pointing to this button says 'Click to respond to join requests.' Below the buttons, there are fields for 'Shared transport name' (containing 'ST4'), 'Status: Open', and 'Comments:'. There is also a checkbox labeled 'This is a bus'. Below the main interface, a modal window titled 'Join requests' is open. It has a close button (X) in the top right corner. The modal contains a table with two columns: 'Agents' and 'Comments'. The 'Agents' column has a checkbox next to 'Ag1 Ag1', which is circled in red. A handwritten note with an arrow pointing to this checkbox says 'Check to select agent.' The 'Comments' column contains the text 'Can I join please?'. Below the table, there are three buttons: 'Cancel', 'Decline', and 'Accept'. A handwritten note with an arrow pointing to the 'Accept' button says 'Accept or decline request.'

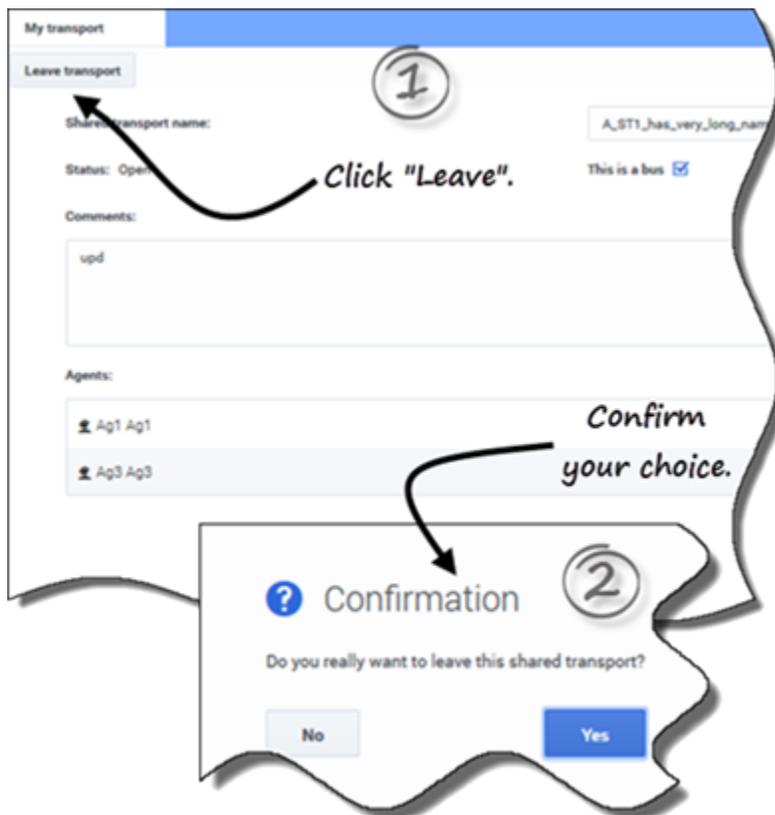
So beantworten Sie Beitrittsanträge:

1. Klicken Sie in der Ansicht "Mein Mitarbeitertransport" auf die Schaltfläche **Beitrittsanträge**. **Die Nummer in Klammern gibt die Anzahl der anstehenden Anträge an.**
2. Wenn das Dialogfeld **Beitrittsanträge** geöffnet wird, klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben dem Namen des Agenten.
3. Klicken Sie auf **Ablehnen** oder **Annehmen**.

Beispiel:

- Sie erhalten Beitrittsanträge von Agent1 und Agent2.
- Sie nehmen den Antrag von Agent1 an und lehnen den Antrag von Agent2 ab.
- Für Agent1 wird in der Ansicht "Mitarbeitertransport durchsuchen" der Status **Bestätigt** für den Mitarbeitertransport angezeigt. Für Agent2 wird der Status **Abgelehnt** angezeigt.

Verlassen eines Mitarbeitertransport



So verlassen Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Klicken Sie in der Ansicht "Mein Mitarbeitertransport" auf die Schaltfläche **Transport verlassen**. **Ein Bestätigungs-Dialogfeld wird angezeigt.**
2. Klicken Sie auf **Ja**, um die Gruppe zu verlassen, oder auf **Nein**, um die Aktion abzubrechen und in der Gruppe zu bleiben.

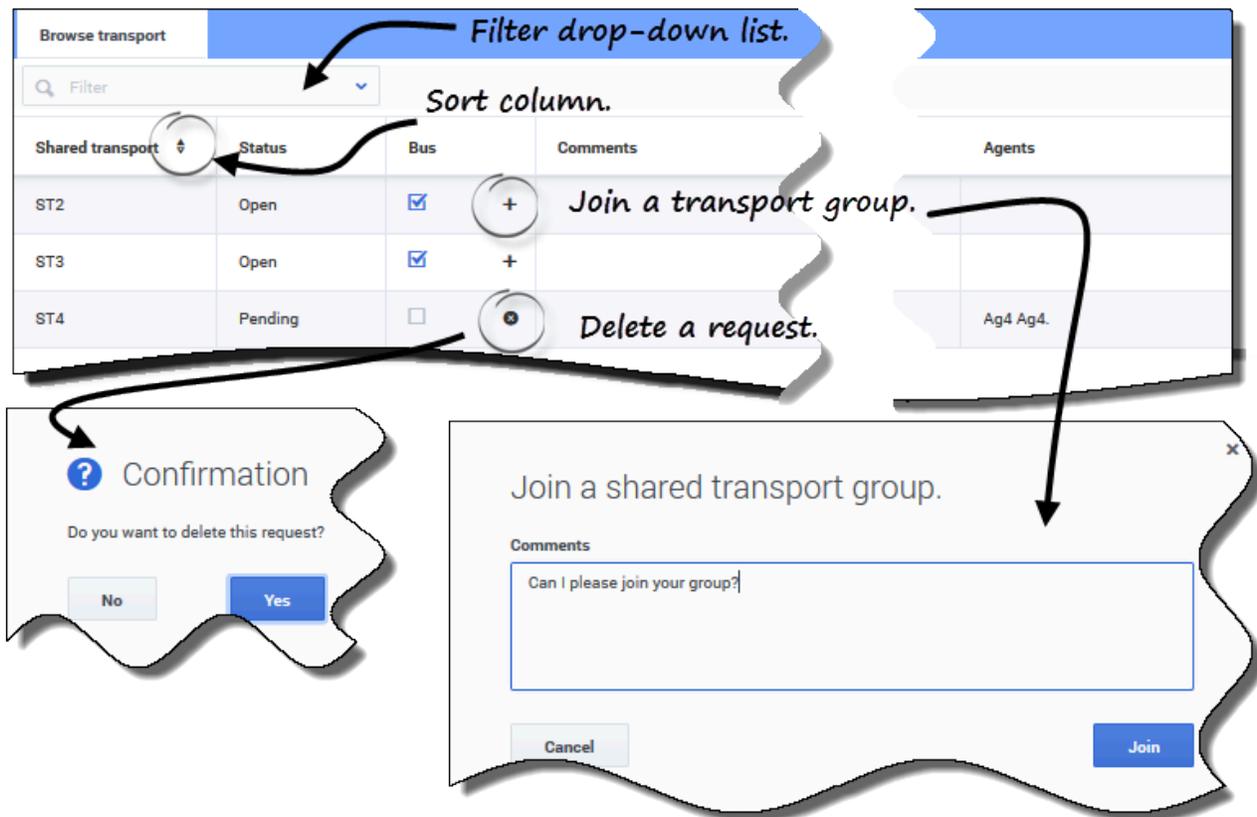
Durchsuchen eines Mitarbeitertransports

Verwenden Sie die Ansicht **Mitarbeitertransport durchsuchen**, um einen vorhandenen Mitarbeitertransport im Tabellenformat mit den folgenden Spalten und Feldern zu durchsuchen:

- **Filtern nach**—Wählen Sie in diesem Dropdown-Menü "Name des Mitarbeitertransports", "Vorname des Agenten" oder "Nachname des Agenten" aus. Sie können in diesem Feld auch Suchkriterien eingeben. Lassen Sie dieses Feld leer, um alle Mitarbeitertransporte anzuzeigen.
- **Mitarbeitertransport**—Der Name des Mitarbeitertransports. Verwenden Sie die Steuerelemente zum **Sortieren** , um diese Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.
- **Status**—Der Status des Mitarbeitertransports (offen oder geschlossen). Der Status "Offen" gibt an, dass für diesen Mitarbeitertransport neue Anträge eingereicht werden können. Der Status "Geschlossen" gibt an, dass für diesen Mitarbeitertransport keine neuen Anträge eingereicht werden können.
Die Spalte Status enthält außerdem den Status des Beitrittsantrags des Agenten ("Bestätigt", "Anstehend" oder "Abgelehnt").
- **Bus**—Wenn die Kontrollkästchen in dieser Spalte aktiviert sind, geben Sie Bus als vom Unternehmen bereitgestelltes Beförderungsmittel an. Das heißt, die Agenten werden mit einem Unternehmensbus befördert. Gruppen, in denen das Kontrollkästchen "Bus" aktiviert ist, können nur von Supervisoren erstellt werden. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, handelt es sich bei dem Beförderungsmittel um eine (von den Agenten organisierte) Fahrgemeinschaft.
- **Aktionen**—Durch Klicken auf die Symbole in dieser Spalte können Sie einem Mitarbeitertransport beitreten, ihn verlassen oder Ihren Antrag auf Beitritt löschen.
- **Kommentare**—In dieser Spalte können Sie Kommentare anzeigen, die dem Mitarbeitertransport zugeordnet sind.
- **Agenten**—Diese Spalte enthält eine Liste der Teilnehmer des Mitarbeitertransports.

Beantragen des Beitritts zu einem Mitarbeitertransport

In der Ansicht **Transport durchsuchen** können Sie Beitrittsanträge erstellen.



So beantragen Sie den Beitritt zu einem Mitarbeitertransport:

1. Klicken Sie in der Spalte "Aktionen" in der entsprechenden Zeile auf das Symbol **Beitreten**.
Das Dialogfeld Einem Mitarbeitertransport beitreten wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld "Kommentare" Kommentare zu diesem Beitrittsantrag ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beitreten** (oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Vorgang abubrechen).
Der Status des Mitarbeitertransports ändert sich in Anstehend.

Löschen von Beitrittsanträgen

In der Ansicht **Transport durchsuchen** können Sie Beitrittsanträge löschen.

So löschen Sie Beitrittsanträge (siehe Abbildung in [Beantragen des Beitritts zu einem Mitarbeitertransport](#)):

1. Klicken Sie in der Spalte **Aktionen** in der entsprechenden Zeile auf das Symbol **Löschen**.
Das Dialogfeld Bestätigung wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abubrechen.

Sie können Ihren aktuellen Mitarbeitertransport verlassen, indem Sie auf **Transport verlassen** klicken. Wenn Sie der einzige Teilnehmer sind und der Mitarbeitertransport kein Bus ist, wird der Mitarbeitertransport aus der Tabelle entfernt, und Sie sind kein Teilnehmer mehr. Wenn der Mitarbeitertransport weitere Teilnehmer enthält, wird er nicht aus der Tabelle entfernt.

Anzeigen der gesamten Ausnahmen

Verwenden Sie die Ansicht **Ausnahme Gesamt**, um die Summe der Dauer (Gesamtstunden) für den ausgewählten Ausnahmetyp innerhalb eines ausgewählten Datumsbereichs anzuzeigen. Sie definieren in dieser Ansicht keine Ausnahmen, sondern filtern lediglich die Anzeige. Informationen zum Hinzufügen von Ausnahmen finden Sie unter [Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan](#).

Anzeigen von Gesamtstunden für Ausnahmen

Exception Totals

Exceptions: Budget-1

Start date: Nov 30, 2016

End date: Nov 30, 2016

Show

1 Select Exception type.

2 Enter date range.

3

Click "Show".

Exception Totals

Exceptions: Budget-1

Start date: Nov 21, 2016

End date: Nov 30, 2016

Show

Totals:

Selected exception:	Budget-1
Selected period:	11/21/16 - 11/30/16
Totals:	04:01

4 Exception's total hours is displayed.

So zeigen Sie die Gesamtstunden für Ausnahmen an:

1. Wählen Sie im Feld **Ausnahmen** in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.
2. Geben Sie in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** einen Datumsbereich ein oder wählen Sie im Popup-Kalender einen Datumsbereich aus.
3. Klicken Sie auf **Anzeigen**.
Es werden die Gesamtstunden zusammen mit dem ausgewählten Ausnahmetyp und dem

ausgewählten Datumsbereich angezeigt.