



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

Wünsche

Inhaltsverzeichnis

- [1 Wünsche](#)
 - [1.1 Anzeigen von Wünschen im Kalender](#)

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

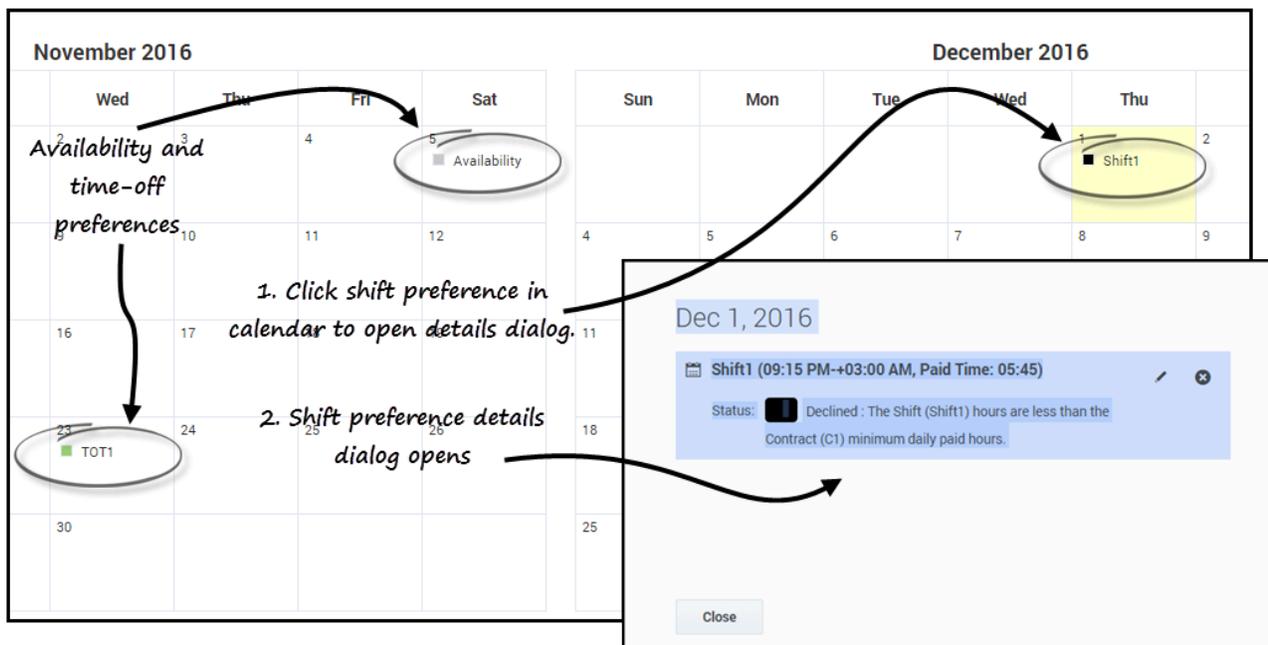
Wichtig

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.

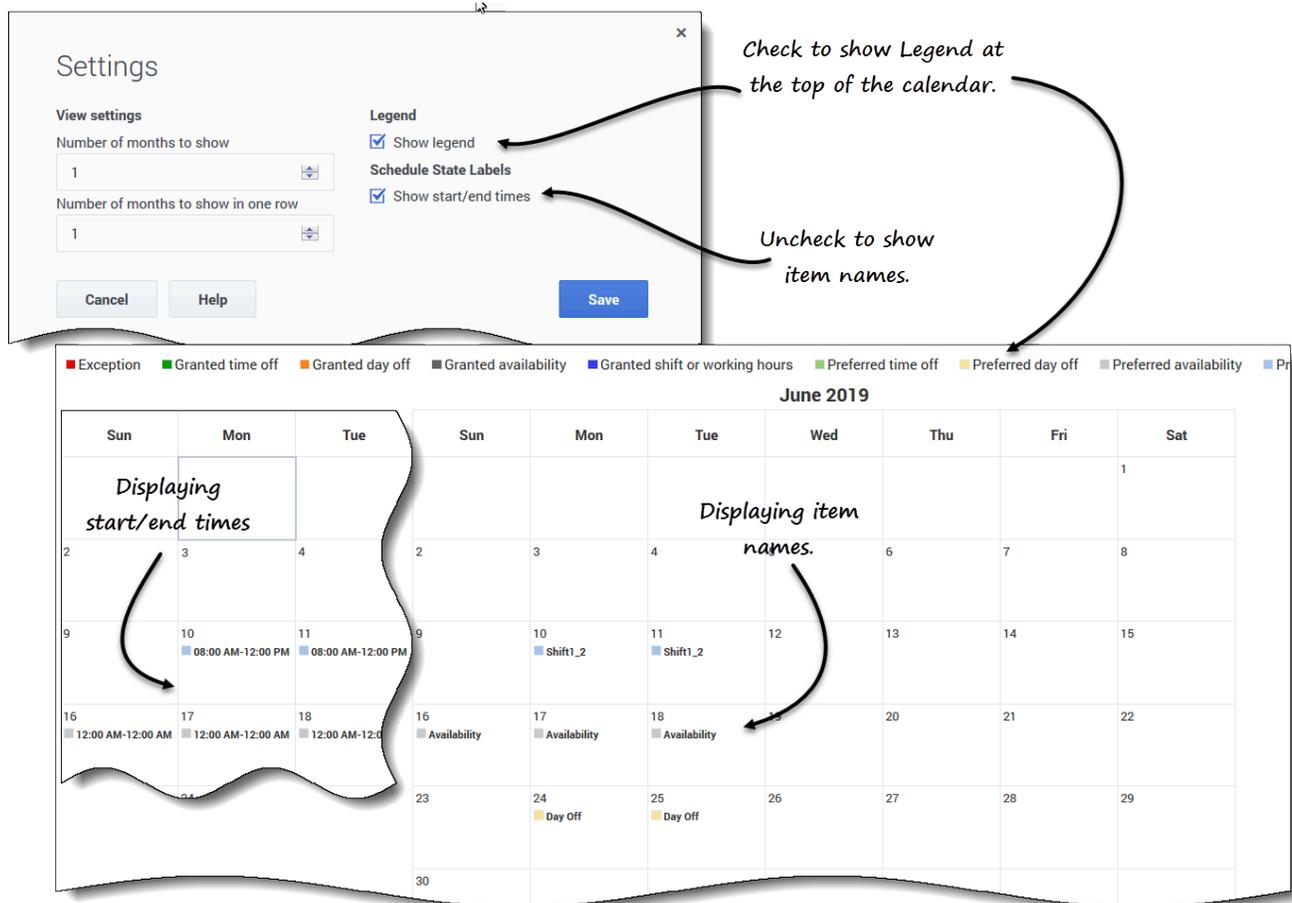
In **Ändern der Einstellungen in der Ansicht „Kalender“** wird beschrieben, wie die farblich gekennzeichnete Statuslegende am oberen Rand der Seite angezeigt wird.



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

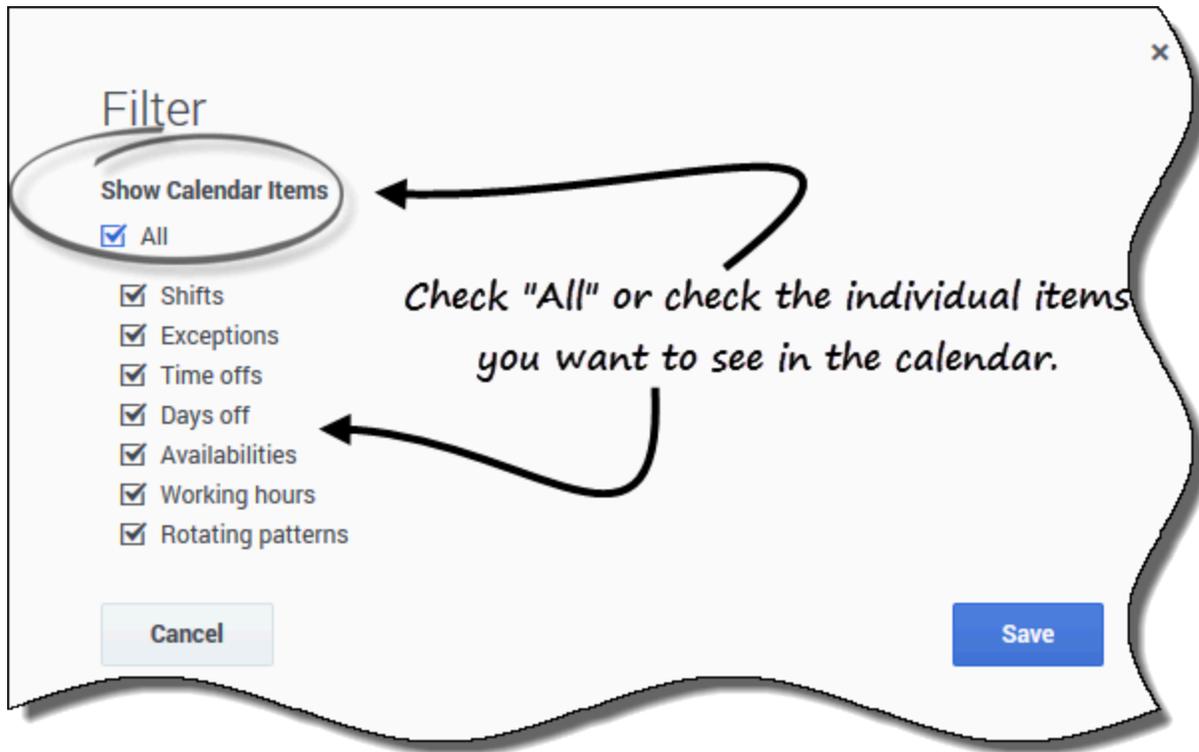
Sie können durch das Ändern der Einstellungen die Anzeige von Informationen in der Ansicht **Kalender** ändern, um nur den aktuellen Monat (Standard), mehrere aufeinanderfolgende Monate oder eine Legende der farblich gekennzeichneten Status anzuzeigen.



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.