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

Tauschen

4/30/2025

Inhaltsverzeichnis

- 1 Tauschen
  - 1.1 Vorgehensweise beim Tausch
  - 1.2 Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang
  - 1.3 Einzel-Site Tausch

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 Täusche 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 Täusche. 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.