



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Agents (Classic) Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Workforce Management 8.5 Web für Agenten - Hilfe (klassisch)	4
Übersicht	5
Fenster "Info"	7
Erste Schritte	8
Anmelden	10
Menüoptionen	12
Ändern des Datums	13
Abmelden	14
Ablauf der Sitzung	15
Dienstplan	16
Mein Dienstplan	17
Andere Dienstpläne	21
Tauschen	23
Wegweiser zu den Tauschfenstern	25
Tauschfenster für spezielle Aufgaben	28
Überprüfen meiner Vorschläge und der Antworten darauf	29
Überprüfen meiner Antworten auf Vorschläge anderer Agenten	31
Erstellen von Tauschvorschlägen	33
Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch	35
Anzeigen von für mich verfügbaren persönlichen Vorschlägen	36
Anzeigen von Vorschlägen für alle	37
Anzeigen von Dienstplänen anderer Agenten	38
Anzeigen von Details des Dienstplans anderer Agenten	40
Wünsche	42
Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtwünschen	46
Hinzufügen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen	47
Hinzufügen und Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage	48
Verfügbarkeitsmuster	49
Verwenden von Mustern für Verfügbarkeitswünsche	51
Abwesenheit	53
Bereich "Abwesenheit"	54
Raster "Abwesenheitseinschränkungen"	61
Beantragen von Abwesenheit	62
Automatisch gewährte Abwesenheit	64
Einreichen von Abwesenheitsauktionen	65

Warteliste	67
Bearbeiten von Abwesenheitsanträgen	68
Löschen von Abwesenheitsanträgen	69
Widerrufen von Abwesenheitsanträgen	70
Eingeben von Kommentaren	71
Auswahlverfahren	72
Ansicht "Auktionsszenarien"	73
Bereich "Auktionszuweisung"	74
Auktionsdetailansicht	77
Filteransicht für Auktionszuweisung	78
Sortieransicht für Auktionszuweisung	79
Ansicht für erwünschte Auktionszuweisungen	80
Ansicht für unerwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren	81
Konfiguration	82
Bereich "Persönlich"	83
Bereich "Mitarbeitertransport"	85
Bereich "Ausnahme gesamt"	91

Workforce Management 8.5 Web für Agenten – Hilfe (klassisch)

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

Erste Schritte

Machen Sie sich mit WFM Web für Agenten vertraut.

- [Anmelden](#)
- [Menüoptionen](#)
- [Ändern des Datums](#)

Erstellen und Tauschen von Dienstplänen

Passen Sie Ihren Dienstplan an, und tauschen Sie Dienstpläne.

- [Bereich "Mein Dienstplan"](#)
- [Bereich "Andere Dienstpläne"](#)

Verfügbarkeit und Wünsche

Verwenden Sie Verfügbarkeitsmuster, fügen Sie Wünsche hinzu, und beantragen Sie Abwesenheit.

- [Verfügbarkeitsmuster](#)
- [Ändern Ihrer Wünsche](#)
- [Beantragen und Bearbeiten von Abwesenheit](#)
- [Löschen und Widerrufen von Abwesenheit](#)

Auktion und Konfiguration

Verwenden Sie Dienstplanauktionen, und konfigurieren Sie WFM Web für Agenten.

- [Auktionsszenarien](#)
- [Auktionszuweisungen und -details](#)
- [Konfigurieren Ihres Bereichs "Persönlich"](#)
- [Konfigurieren von Mitarbeitertransport](#)

Übersicht

In dieser Hilfe finden Sie alle erforderlichen Informationen, um die Funktionen in Workforce Management (WFM) Web für Agenten zu verstehen.

Im Fenster "WFM Web für Agenten" befinden sich zwei Hilfebefehle:

- Klicken Sie in der Menüleiste auf **Hilfe** (links von "Abmelden"), um auf die gesamte Hilfedatei zuzugreifen. Das angezeigte Hilfefenster enthält links ein Inhaltsverzeichnis, das Zugriff auf alle Hilfethemen bietet.
- Um auf die kontextspezifische Hilfe zuzugreifen, klicken Sie oben rechts im WFM-Fenster auf das Symbol **Hilfe** (🔊), unter **Abmelden**. Das angezeigte Hilfefenster verfügt über kein Inhaltsverzeichnis und zeigt nur das Thema an, das das WFM-Dialogfeld oder -Fenster beschreibt, das Sie gerade verwenden.

Tastatur- und Audionavigation

Anstatt auf Befehle zu klicken, können Sie durch Drücken der Tabulatortaste die "Markierung" auf den auszuführenden Befehl bewegen und anschließend die **Eingabetaste** oder die **Leertaste** drücken.

WFM Web für Agenten ist mit dem Screenreader JAWS 8 kompatibel. Informationen zur Funktionen und Verwendung des Screenreaders finden Sie in der JAWS 8-Dokumentation.

Links zu anderen Themen

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**.

Tour durch alle Funktionen

Klicken Sie auf ein Thema im Inhaltsverzeichnis auf der linken Seite des Fensters "Hilfe", um Informationen zu der entsprechenden Funktion zu lesen.

Sie können auch auf die Links im Abschnitt **Einführung in WFM Web** klicken, um mit der Erkundung der einzelnen Hilfeabschnitte zu beginnen.

Um bestimmte Informationen zu suchen, verwenden Sie die Suchfunktion am oberen Rand jeder Seite, um die Hilfe zu durchsuchen, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Diese Website durchsuchen** unter dem Feld **Suche**, um entsprechende Informationen in anderen Dokumenten zu suchen.

Drucken dieser Online-Hilfe

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie die Hilfe lieber drucken möchten, anstatt sie online zu verwenden:

1. Klicken Sie im Navigationsbereich unten im Inhaltsverzeichnis auf **PDF-Version**.
 2. Wenn das Dialogfeld angezeigt wird, wählen Sie:
 - **Öffnen mit**, um die Anwendung auszuwählen, mit der Sie die Hilfe anzeigen und drucken möchten. Adobe Acrobat Version 9 wird empfohlen.
 - **Datei speichern**, um die Hilfe in einem Ordner auf Ihrem Computer zu speichern.
- Navigieren Sie nach Abschluss des Downloads zu dem Ordner, in dem Sie die PDF-Datei gespeichert haben, und drucken Sie die Datei mit der Druckfunktion in der Anwendung, oder öffnen Sie die Datei, und zeigen Sie sie offline auf Ihrem Computer an.

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 Browser- und WFM Web-Grundlagen, einschließlich An- und Abmeldung.
Dienstplan	Beschreibt das Fenster "Dienstplan".
Auktion	Erklärt, wie Sie ein Auktionsszenario überprüfen und auf ein Auktionsszenario antworten.
Tauschen	Erläutert das Erstellen und Überprüfen von Vorschlägen zum Dienstplantausch und das Antworten auf Vorschläge.
Wünsche	Gibt Auskunft darüber, wie Sie in WFM Web Wünsche anzeigen, hinzufügen und bearbeiten.
Abwesenheit	Beschreibt die Ansicht "Abwesenheit" und das Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Abwesenheitsanträgen.
Konfiguration	Beschreibt die Informationen, die über Sie im Fenster "Konfiguration" angezeigt werden.
Info	Erläutert, wie Sie erkennen können, welche Version von WFM Web Sie verwenden.

Fenster "Info"

Das Dialogfeld **Info** zeigt die Versionsnummer und den Copyright-Vermerk von WFM Web an.

Klicken Sie in diesem Dialogfeld auf das Symbol **Hilfe** , um die kontextbezogene Hilfe zu öffnen. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Dialogfeld **Info** zu schließen.

Erste Schritte

Mit Workforce Management (WFM) Web für Agenten können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Anzeigen Ihres Dienstplans (auf Ihrem Desktop oder Ihrem iPhone)
- Auswählen eines Szenarios für die Dienstplanauktion
- Angeben von Dienstplanwünschen
- 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)

Öffnen von WFM Web

Sie können sich an jedem Computer bei WFM Web anmelden, wenn ein für JavaScript aktivierter Browser, wie Microsoft Internet Explorer, Firefox oder Mozilla, installiert ist. Alternativ können Sie sich auch über Ihr iPhone 4 (iOS 5) anmelden. Der Begrüßungsbildschirm wird angezeigt, während WFM Web die Benutzeroberfläche zum **Anmelden** lädt.

Sie benötigen die URL (Internetadresse) für WFM Web für Agenten:

1. Fragen Sie Ihren Supervisor nach der URL für WFM Web für Agenten (für Ihren Desktop und Ihr Smartphone).
2. Fügen Sie die URL nach Erhalt zu den Favoriten bzw. Lesezeichen Ihres Browsers hinzu, damit Sie sie jederzeit problemlos aufrufen können.

Wichtig

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.

Genesys empfiehlt, WFM Web auf einem Computer nicht in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig auszuführen, da es dadurch zu einem unvorhergesehenen Verhalten des Programms kommen kann. (Mit anderen Worten: Öffnen Sie für dieselbe WFM Web-Sitzung kein zweites Browser-Fenster, indem Sie **Datei** > **Neu** wählen oder **Strg+N** drücken.)

Sie können jedoch eine separate WFM Web-Sitzung starten, indem Sie eine separate Instanz Ihres Browsers öffnen und sich anschließend über diesen Browser erneut bei WFM Web anmelden.

Sicherheitsmerkmale

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

Zur Verbesserung der Systemsicherheit werden Zeitstempelinformationen der vorherigen Anmeldung auf der Benutzeroberfläche angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal bei WFM Web für Agenten oder der mobilen Anwendung für Agenten anmelden. Das heißt, Sie sind über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

Wohin jetzt?

Zeitstempel der Anmeldung

Menüoptionen

Ändern des Datums

Dienstplan

Auktion

Wünsche

Tauschen

Abwesenheit

Konfiguration

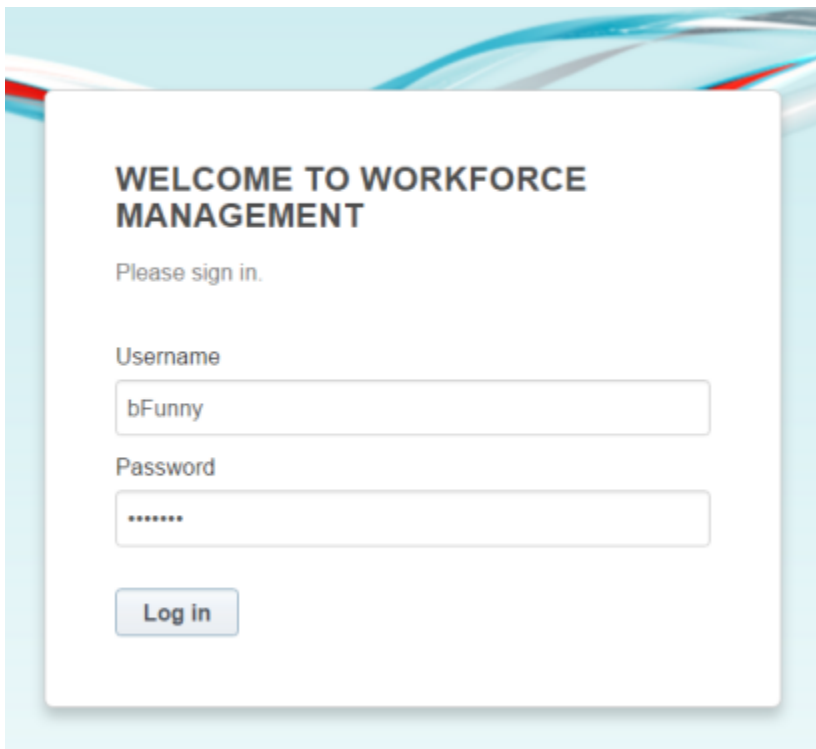
Info über WFM Web

Abmelden

Ablauf der Sitzung

Anmelden

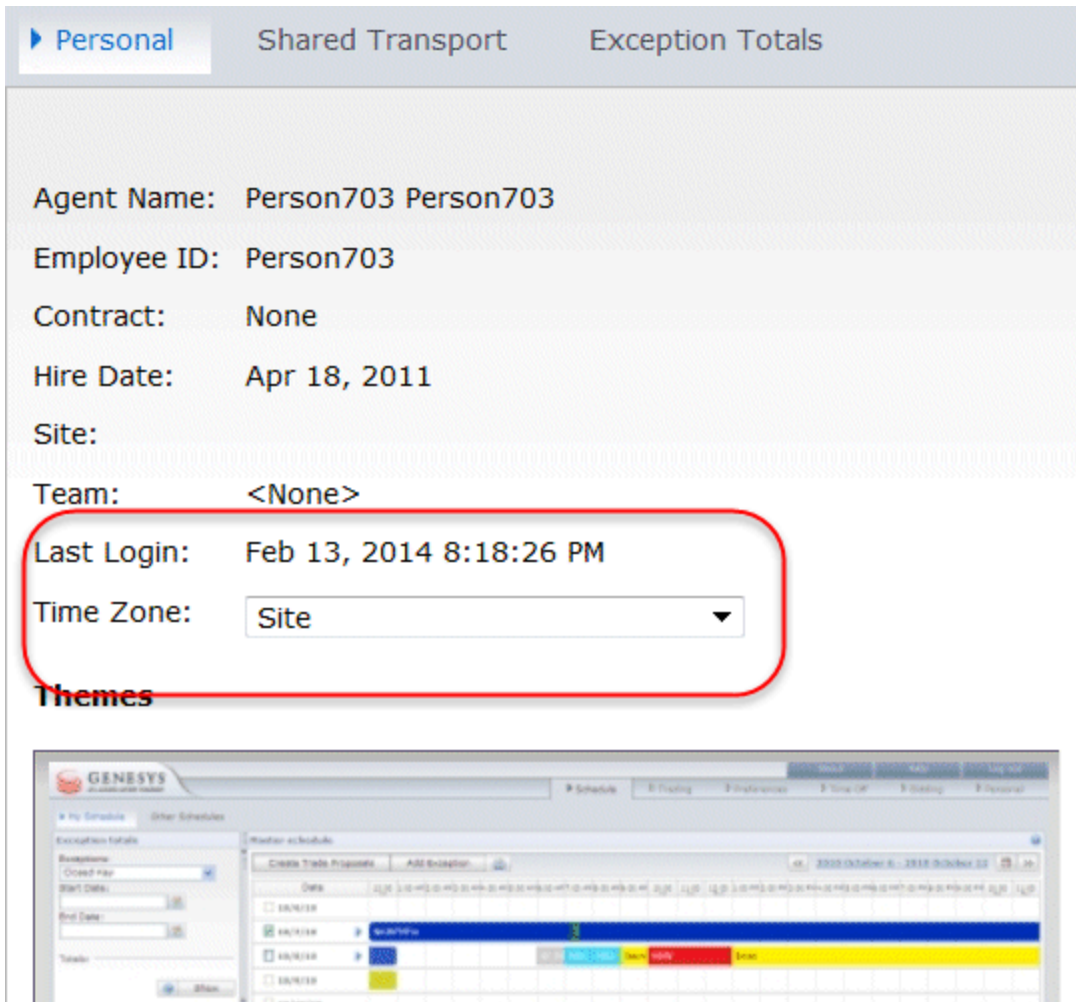
Dialogfeld "Anmeldung"



The image shows a login dialog box titled "WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT". Below the title, it says "Please sign in." There are two input fields: "Username" with the text "bFunny" and "Password" with a masked password "*****". A "Log in" button is located at the bottom of the dialog box.

Öffnen Sie die Anwendung Workforce Management (WFM) Web für Agenten. Wenn der Begrüßungsbildschirm angezeigt wird, melden Sie sich bei WFM an, indem Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben.

Zeitzone und Zeitstempel der Anmeldung



Nachdem Sie sich auf der Benutzeroberfläche der Desktop- oder mobilen Version von WFM Web für Agenten angemeldet haben, werden die Zeitstempelinformationen von der vorherigen Anmeldung angezeigt. Das heißt, Sie sind über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer Anmeldedaten informiert.

Der Zeitstempel zeigt das Datum und die Uhrzeit in der Zeitzone an, die in der Dropdown-Liste (**Standort** ist die Standardeinstellung) in der Ansicht **Persönlich** des Moduls **Konfiguration** angezeigt wird.

In der Benutzeroberfläche der mobilen Version von WFM Web für Agenten wird der Zeitstempel in der **Dashboard**-Ansicht unterhalb der Versionsinformationen angezeigt.

Menüoptionen

In jedem Fenster von WFM Web für Agenten wird die Menüleiste mit verschiedenen Navigationsschaltflächen angezeigt. Klicken Sie auf diese Schaltflächen, um von Fenster zu Fenster zu wechseln: **Dienstplan**, **Tauschen**, **Wünsche**, **Abwesenheit**, **Auktion** oder **Konfiguration**.

Wichtig

- Abhängig von den Optionen, die für Sie konfiguriert wurden, werden möglicherweise nicht alle diese Objekte in der Menüleiste angezeigt.
- Wenn WFM Web geöffnet wird, zeigt das Programm Ihren Dienstplan für die aktuelle Woche an. Unter **Ändern des Datums** erhalten Sie Informationen zum Anzeigen verschiedener Wochen.

Die Schaltflächen **Info**, **Hilfe** und **Abmelden** werden in jedem Fenster angezeigt.

Ändern des Datums






Wenn Sie WFM Web auf Ihrem Desktop oder Mobilgerät öffnen, wird das Fenster "Tagesdienstplan" angezeigt. Dieses Fenster zeigt Ihren Dienstplan für die aktuelle Woche an. Um das Datum zu ändern, verwenden Sie die Datumpfeile "Vorherige"  und "Weiter"  oder den Kalender . Siehe Abbildung unten.






Abbildung: Datums- und Kalenderschaltflächen

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

So verwenden Sie die Datumpfeile:

- Klicken Sie auf , um zurück zu navigieren.
 - In den Fenstern "Dienstplan", "Tauschen" und "Wünsche" wechseln Sie zur vorherigen Woche.
 - Im Fenster "Abwesenheit" wechseln Sie zum vorherigen Jahr.
- Klicken Sie auf , um vorwärts zu navigieren.
 - In den Fenstern "Dienstplan", "Tauschen" und "Wünsche" wechseln Sie zur nächsten Woche.
 - Im Fenster "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 das neue Datum an.
 - Klicken Sie auf einen Tag, um die Woche auszuwählen, in der dieser Tag liegt.
 - Klicken Sie auf den nach unten weisenden Pfeil der Dropdown-Liste für Monate, um einen anderen Monat auszuwählen.
 - Klicken Sie auf  oder  neben dem angezeigten Jahr, um jeweils ein Jahr vor- oder zurückzuspringen.
- Klicken Sie auf **OK**.
Das Fenster wird automatisch aktualisiert, um Ihre Datumsauswahl anzuzeigen.

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:

- Klicken Sie in jedem beliebigen Fenster von WFM Web auf **Abmelden**.

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

Tipp

Wenn Ihre **Sitzung abläuft**, werden Sie automatisch abgemeldet.

Ablauf der Sitzung

Eine WFM Web-Sitzung läuft ab, wenn Sie sie für einen bestimmten Zeitraum nicht verwendet haben. Wenn Ihre Sitzung abläuft, wird beim Versuch, WFM Web zu verwenden, die Warnmeldung "Sitzung abgelaufen" angezeigt.

So verwenden Sie WFM Web erneut:

1. Klicken Sie im Dialogfeld mit der Warnmeldung auf **OK**. Das Dialogfeld "Anmeldung" wird angezeigt.
2. Geben Sie anschließend im Fenster "Anmeldung" Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein (wie beim Starten von WFM Web).

Wenn Sie WFM Web nicht mehr verwenden:

- Schließen Sie den Browser.

Tipp

Wenn Ihre Sitzung abläuft, werden Sie automatisch abgemeldet.

Dienstplan

Die verschiedenen Ansichten der Dienstpläne sind in zwei Bereichen oben im Fenster "Dienstplan" verfügbar:

- **Mein Dienstplan**—Zeigt Ihre Dienstplan-Informationen für die aktuelle Woche an. (Um andere Wochen anzuzeigen, siehe "**Ändern des Datums**".)
- **Andere Dienstpläne**—Zeigt eine filterbare, sortierbare und durchsuchbare Liste anderer Agenten und deren Dienstpläne an.

Mein Dienstplan

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

Der Dienstplan selbst wird als farbiges Balkendiagramm dargestellt und enthält einen Abschnitt mit Detailinformationen zum Dienstplan. Jede Zeile im Detailabschnitt enthält ein kleines Kästchen in der Farbe, die dem jeweiligen Bereich des Diagrammbalkens entspricht (Anzeige in einem Browser wie Chrome, Firefox und Internet Explorer).

In dem Detailabschnitt werden außerdem visuelle Hinweise angezeigt, darunter die vollständigen Bezeichnungen der ausgewählten Ausnahmen, Pausen und andere Objekte.

Falls für Ihren Standort ein **Dienstplantausch** zulässig ist, werden in diesem Bereich auch Tauschmeldungen und Steuerelemente mit folgendem Inhalt angezeigt:

Steuerelement	Beschreibung
<p><i>Meldungsfenster</i> Tauschvorgänge</p>	<p>Dieser untere Bereich im Fenster benachrichtigt Sie bei unbeantworteten Tauschvorschlägen oder Antworten. Dies erfolgt in Form der Meldung "Sie haben unbeantwortete Tauschanträge"</p> <p>. Diese Meldung ist ein Link. Klicken Sie darauf, um das Fenster "Persönliche Vorschläge" (wenn Sie Tauschvorschläge von anderen haben) oder das Fenster "Meine Vorschläge" (wenn Sie Antworten auf Ihre Tauschvorschläge haben) zu öffnen.</p>
<p><i>Schaltfläche</i> Tauschvorschläge erstellen</p>	<p>Öffnet das Fenster Tauschvorschläge erstellen, in dem Sie für die Tage, deren Kontrollkästchen aktiviert sind, neue Tauschvorschläge erstellen können.</p> <p>Hinweis: Diese Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn diese optionale Funktionalität für Sie nicht aktiviert ist.</p>
<p><i>Schaltfläche</i> Ausnahme hinzufügen</p>	<p>Öffnet das Dialogfeld Ausnahme hinzufügen, in dem Sie eine Ausnahme für die Tage hinzufügen können, die Sie in dieser Ansicht ausgewählt haben. Sie können ggf. auch ein Memo eingeben, um weitere Informationen über die Ausnahme anzugeben.</p> <p>Hinweis: Diese Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn diese optionale Funktionalität für Sie nicht aktiviert ist.</p>
<p><i>Schaltfläche</i>  Planung drucken</p>	<p>Mit der Schaltfläche "Planung drucken" wird das Fenster "Druckvorschau" des Dienstplans des Agenten für die aktuelle Woche, einschließlich aller Details, angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche</p>

Steuerelement	Beschreibung
	Planung drucken , um den Windows-Standarddruckvorgang für den aktuell angezeigten Dienstplan zu drucken.
<input type="checkbox"/> Kontrollkästchen	Aktivieren Sie in der ersten Spalte der Tabelle das Kontrollkästchen für jeden Tag, für den Sie Tauschvorschläge erstellen oder Ausnahmen hinzufügen möchten. Klicken Sie anschließend auf Tauschvorschläge erstellen oder Ausnahme hinzufügen .
Datum	Zeigt jedes Datum der Woche an.
Symbole  und 	Klicken Sie auf das Symbol  , um die Details für dieses Datum im "Dropdown"-Format anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol  , um die Details auszublenden.
Bezahlte Stunden für dieses Datum	Zeigt an, für wie viele Stunden bezahlter Arbeit Sie an den einzelnen Tagen eingeplant sind.
Details des Dienstplans für dieses Datum	Zeigt an, welche Aktivitäten für Sie am jeweiligen Tag geplant sind. Diese Spalte zeigt auch Pauseninformationen an.
Startzeit für dieses Datum	Zeigt an, wann Ihre Schicht beginnt, sowie die Startzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.
Endzeit für dieses Datum	Zeigt an, wann Ihre Schicht endet, sowie die Endzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.

Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen"

Um Ihrem Dienstplan eine Ausnahme hinzuzufügen, wählen Sie den/die Tag(e) im Dienstplan aus und klicken Sie auf die Schaltfläche "Ausnahme hinzufügen". Das Dialogfeld "Ausnahme hinzufügen" mit den folgenden Steuerelementen wird angezeigt:

Steuerelement	Beschreibung
<i>Dropdown-Liste</i> Ausnahmen	Wählen Sie aus dieser Liste eine Ausnahme, falls diese zur Anzeige konfiguriert ist.
<i>Kontrollkästchen</i> Ganztagsausnahme (schreibgeschützt)	Ist die ausgewählte Ausnahme eine Ganztagsausnahme, so wird dieses Kontrollkästchen aktiviert. Ist die ausgewählte Ausnahme keine Ganztagsausnahme, so wird dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Erlaubter Bereich:	Ihr Supervisor legt das Start- und Enddatum in diesem Datumsbereich fest. Sie können die genaue Startzeit und Endzeit für die Ausnahme angeben (Bereich "Platz für Ausnahme angeben") oder einen Bereich angeben, den WFM

Steuerelement	Beschreibung
	<p>verwenden kann, um die Startzeit und Endzeit für die Ausnahme zu bestimmen (Bereich "Platz für Ausnahme finden").</p> <p>Hinweis: Es können nicht beide Bereiche gleichzeitig angezeigt werden.</p>
<i>Bereich</i> Platz für Ausnahme angeben	<p>Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren, der Optionen enthält, die eine Startzeit, Endzeit sowie bezahlte Zeit für die Ausnahme angeben.</p>
<i>Felder</i> Platz für Ausnahme angeben	<p>Wählen Sie in den Dropdown-Feldern Startzeit und Endzeit der ausgewählten Ausnahme die Stunden- und Minutenwerte aus oder geben Sie diese ein. Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen. Die Stunden von 12 Uhr ... 24 Uhr stehen für Zeiten des aktuellen Tages; die Zeiten +12 Uhr ... +24 Uhr stehen für Zeiten des nächsten Tages.</p> <p>Wählen Sie im Dropdown-Feld "Bezahlte Zeit" der ausgewählten Ausnahme die Werte für Stunden und Minuten aus, oder geben Sie diese ein.</p> <p>Das Kontrollkästchen jedes ausgewählten Werktages ist standardmäßig aktiviert. Sie können ein oder mehr Kontrollkästchen deaktivieren, um die entsprechenden Tage aus Ihrer Auswahl auszuschließen.</p>
<i>Bereich</i> Platz für Ausnahme finden	<p>Klicken Sie auf diesen Ausdruck, um diesen Bereich zu erweitern oder zu minimieren, der Optionen enthält, die einen Bereich möglicher Startzeiten und Endzeiten angeben. WFM nimmt die tatsächliche Auswahl innerhalb dieses Bereichs vor.</p>
<i>Felder</i> Mögliche Daten	<p>Die Felder Früheste Startzeit und Späteste Endzeit sind lediglich Felder für die Anzeige; Sie haben bereits diesen Zeitraum von Tagen ausgewählt, bevor Sie auf die Schaltfläche "Ausnahme hinzufügen" geklickt haben.</p>
<i>Felder</i> Mögliche Zeiten	<p>Wählen Sie in den Dropdown-Feldern Früheste Startzeit und Späteste Endzeit die Stunden- und Minutenwerte aus oder geben Sie diese ein. Die Startzeit muss vor der Endzeit liegen. Die Stunden von 12 Uhr ... 24 Uhr stehen für Zeiten des aktuellen Tages; die Zeiten +12 Uhr ... +24 Uhr stehen für Zeiten des nächsten Tages.</p>
Dauer	<p>Wählen Sie für die Dropdown-Felder die Stunden- und Minutenwerte aus oder geben Sie diese ein.</p>
Mögliche Wochentage	<p>Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Wochentag, der als "möglich" ausgeschlossen werden soll – standardmäßig sind alle aktiviert.</p> <p>Hinweis: Wochentage, die in der Ansicht "Mein Dienstplan" ausgewählt wurden, sind nur in den</p>

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

Warnungen und Fehler

Anzeige in WFM:

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

Anstehende Änderungen

WFM Web für Agenten zeigt Änderungen an, die beantragt wurden, aber noch nicht in einer Tabelle "Anstehende Änderungen" genehmigt sind. Diese wird unmittelbar unter dem Dienstplan des Agenten angezeigt. Klicken Sie in der Spalte ganz links neben der jeweiligen anstehenden Änderung auf den Link **Änderungen rückgängig machen**, um Ihren Antrag abubrechen.

Andere Dienstpläne

Das **Meldungsfenster "Tauschen"**, das unten im Fenster angezeigt wird, benachrichtigt Sie über offene Tauschvorschläge oder Antworten.

Die verschiedenen Ansichten der Agentendienstpläne werden mithilfe der zwei Bereiche oben in diesem Fenster gesteuert:

- "Andere Dienstpläne" – Zeigt ein filterbares, sortierbares und durchsuchbares Raster an, das andere Agenten und deren Dienstpläne auflistet.
- "**Mein Dienstplan**" – Zeigt Ihre Dienstplan-Informationen für die aktuelle Woche an.

Im Bereich "Andere Dienstpläne" werden Agenten und deren Dienstpläne aufgelistet (wenn ungefiltert, alle Agenten im Unternehmen). Spalten:

Spalte	Beschreibung
Agent	Zeigt den Namen des Agenten an, dessen Informationen in dieser Zeile angezeigt werden. Platzieren Sie den Mauszeiger in eine Zelle eines Tages, um dessen Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
Standort	Zeigt den Namen des Standorts des Agenten an sowie (in Klammern) den Geschäftsbereich des Standorts.
Team	Zeigt den Namen des Teams des Agenten an.
Wochentage (<i>jeweils eine Spalte</i>)	Zeigt die Dienstplaninformationen des Agenten für diesen Wochentag an.









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

Über die Schaltfläche **Filter** öffnen Sie das Dialogfeld "Filter", in dem Sie auf das entsprechende Optionsfeld klicken können, um die Anzeige auf eine der folgenden Optionen zu beschränken: "Personen, mit denen ich arbeite" (Standardeinstellung), "Mein Mitarbeitertransport" (wird angezeigt, wenn der Agent einem Mitarbeitertransport beigetreten ist), "Mein Team", "Mein Standort", "Mein Geschäftsbereich".

Wichtig

Die Ihnen zur Verfügung stehenden Filteroptionen wurden von einem Supervisor oder Systemadministrator konfiguriert.

Die Schaltfläche **Agent suchen** zeigt das Dialogfeld "Agent suchen" an, in dem Sie das Raster nach dem Vornamen oder Nachnamen eines Agenten durchsuchen und entsprechende Treffer markieren können.

Verwenden Sie die Navigationsschaltfläche **Erste** , **Vorherige** , **Weiter**  und **Letzte** , um sich zwischen den Seiten zu bewegen, wenn mehrere Seiten mit Daten vorhanden sind. Neben dieser Schaltflächengruppe finden Sie eine numerische Anzeige Ihrer Position auf den Seiten:   1 von 1  

Tauschen

Das unten im Fenster angezeigte **Meldungsfenster "Tauschen"** benachrichtigt Sie über offene (unbeantwortete) Tauschvorschläge oder Antworten.

Über die Tauschfenster (falls Sie von Ihrem Systemadministrator aktiviert wurden) können Sie Ihre Dienstpläne optimieren, indem Sie mit anderen Agenten tauschen. In diesem Hilfethema wird zuerst das Tauschverfahren als Ganzes (**Vorgehensweise beim Tausch**) und anschließend in einzelnen Schritten (**Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang**) beschrieben. Schrittweise Anweisungen finden Sie unter **Wegweiser zu den Tauschfenstern**.

Über die acht Tauschfenster können Sie folgende Funktionen ausführen:

- **Erstellen** von Tauschvorschlägen für Dienstpläne.
- 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 **Details des Dienstplans** anderer Agenten.

Vorgehensweise beim Tausch

Ein Tauschvorgang kann bis zu einer vollen Woche Dienstplantage 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 (von WFM Web) oder explizit (von einem 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 oder Standorts unterbreitet werden.

Wird ein Tauschvorgang genehmigt, werden die Dienstpläne beider Agenten entsprechend geändert. Der Tausch erscheint anschließend nicht mehr in **Tauschfenstern**. (Ihre eigenen Vorschläge werden jedoch alle auch nach der Ausführung des entsprechenden Tausches in WFM Web noch auf der Registerkarte "**Meine Vorschläge**" 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 Web automatisch abgelehnt. Wenn sich der Dienstplan eines der Agenten vor der Genehmigung eines anstehenden Tausches ändert, wird der Tauschvorgang von WFM Web 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 Web automatisch oder von einem Supervisor explizit genehmigt.

Wegweiser zu den Tauschfenstern

Die acht Tauschfenster ermöglichen das Vorschlagen eines Dienstplantausches, das Annehmen oder Ablehnen der Tauschvorschläge anderer Agenten sowie das Abbrechen Ihrer Vorschläge oder Antworten. In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Sie:

- **Tauschfenster öffnen**
- **Zwischen verschiedenen Tauschfenstern wechseln**
- **Die allgemeinen Funktionen der Tauschfenster verwenden**

Öffnen der Tauschfenster

Um die Tauschfenster von anderen Fenstern aus zu öffnen, klicken Sie in der Menüleiste auf "Tauschen".

- Wenn für die derzeit ausgewählte Woche unbeantwortete persönliche Tauschvorschläge vorhanden sind, wird das Fenster "Persönliche Vorschläge" geöffnet.
- Wenn für die ausgewählte Woche keine unbeantworteten persönlichen Tauschvorschläge vorhanden sind, wird das Fenster "Meine Vorschläge" geöffnet.

Wechseln zwischen Tauschfenstern

Die meisten der Tauschfenster enthalten die Menüleiste "Tauschen". Klicken Sie auf die Registerkarten in der Leiste, um zwischen den Tauschfenstern zu wechseln.

Jedes Tauschfenster enthält bestimmte Informationen über Tauschvorschläge, Antworten oder zugrunde liegende Dienstpläne. Die Namen der acht Tauschfenster lauten:

Tauschfenster	Beschreibung
Persönliche Vorschläge	Zeigt Tauschvorschläge an, die ein anderer Agent direkt an Sie gerichtet hat.
Vorschläge für alle	Zeigt Tauschvorschläge an, die Agenten an alle Agenten in Ihrem Team oder an Ihrem Standort gerichtet haben.
Meine Vorschläge	Zeigt von Ihnen vorgeschlagene Dienstplan-Tauschvorgänge mit Status und allen Antworten an. (Antworten werden unter dem zugehörigen Vorschlag angezeigt.)
Meine Antworten	Zeigt Ihre Antworten auf die Tauschvorschläge anderer Agenten zusammen mit Statusinformationen an.

Tauschfenster	Beschreibung
[Tauschen] von Dienstplänen	<p>Wenn dieses Fenster aktiviert ist, können Sie Tauschpartner finden, indem Sie die geplanten Arbeitsstunden anderer Agenten anzeigen. (Falls diese Funktion von Ihrem Systemadministrator deaktiviert wurde, ist die Registerkarte "Dienstpläne" in der Menüleiste "Tauschen" nicht vorhanden, und Sie können dieses Fenster nicht öffnen.)</p> <p>Agententage mit einem dunkleren Hintergrund sind Tage, die für Sie als angemeldeter Agent nicht zum Tauschen verfügbar sind. Ein Agententag mit einem dunkleren Hintergrund kann beispielsweise eine Ganztagsausnahme anzeigen, die nicht getauscht werden kann, oder einen Tag mit Aktivitäten, für die Sie nicht über die erforderlichen Skills verfügen (kann ebenfalls nicht getauscht werden).</p>
Popup-Fenster + "Details des Dienstplans"	Wenn Sie auf einen Agentennamen klicken, wird der detaillierte Dienstplan des Agenten angezeigt (Aktivitäten und Start-/Endzeiten).
Tauschvorschläge erstellen	Ermöglicht das Initiieren eines Tauschvorschlags. Klicken Sie im Fenster "Dienstplan" auf "Tauschvorschläge erstellen", um dieses Fenster zu öffnen.
Tauschkommentare	Wenn vom Systemadministrator in WFM für Agenten die Unterstützung von Kommentaren aktiviert wurde, können Sie für Tauschvorschläge und -antworten erläuternde Kommentare hinzufügen. Klicken Sie auf die Aktionsschaltflächen in den Fenstern Persönliche Vorschläge , Vorschläge für alle , Meine Vorschläge oder Meine Antworten , um dieses Fenster zu öffnen.

Allgemeine Funktionen der Tauschfenster

Die meisten Tauschfenster zeigen Informationen für den Zeitraum von einer Woche an und enthalten eine standardmäßige **Datumsauswahl**, um zu anderen Wochen zu wechseln. Die meisten Fenster zeigen in einer Tabelle bis zu 10 Tauschvorgänge gleichzeitig an. Diese Tabelle enthält einige oder sämtliche der folgenden Spalten und Steuerelemente:

Spalten/Steuerelemente	Beschreibung
Beantw.	Im Fenster " Persönliche Vorschläge " oder " Vorschläge für alle " zeigt ein Sternchen (*) in dieser Spalte an, dass Sie auf diesen Tauschvorschlag bereits geantwortet haben.
Datumswerte	Zeigt das Start- und Enddatum für den Tauschvorschlag oder die Antwort an.
Status	Im Fenster " Meine Vorschläge " oder " Meine

Spalten/Steuerelemente	Beschreibung
	Antworten " zeigt diese Spalte den Annahme- oder den Genehmigungsstatus des Tauschvorschlags oder der Antwort an.
Agentenname	Zeigt den Agenten an, der den Tauschvorschlag gemacht hat, oder den Agenten, der darauf antwortet. Klicken Sie auf einen beliebigen Link in dieser Spalte, um das Popup-Fenster Details des Dienstplans des entsprechenden Agenten anzuzeigen.
<i>Wochentage</i>	Diese Spalten zeigen Arbeitsbeginn/-ende für alle Tage des Tauschvorschlags an.
Bezahlte Stunden Gesamt	Zeigt die Gesamtzahl der bezahlten Stunden an, die durch den Tauschvorschlag abgedeckt werden.
<i>Schaltflächen</i> Aktion	Enthält Schaltflächen zum Annehmen (<input checked="" type="checkbox"/>) , Ablehnen (<input type="checkbox"/>) oder Abbrechen (<input checked="" type="checkbox"/>) eines Vorschlags oder einer Antwort bzw. zum Antworten (<input checked="" type="checkbox"/>) auf einen Vorschlag für alle.
Kommentieren	Zeigt alle Kommentare an, die zu einem Vorschlag oder einer Antwort abgegeben wurden. Wenn der Tausch von einem Supervisor genehmigt werden muss, kann der Supervisor die Kommentare sehen, die Sie im Tauschvorschlag eingegeben haben. Der Supervisor kann auch einen Kommentar zum Tausch angeben, den Sie lesen können. Diese Spalte wird nicht angezeigt, wenn die Kommentarfunktion von Ihrem Systemadministrator deaktiviert wurde.
Vorherige 10	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den nächsten Satz von Tauschvorgängen anzuzeigen (falls mehr als 10 vorhanden sind).
Nächste 10	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den vorherigen Satz von Tauschvorgängen anzuzeigen (falls mehr als 10 vorhanden sind).

Tauschfenster für spezielle Aufgaben

Verwenden Sie die Tauschfenster für folgende Aktionen:

- Überprüfen Ihrer Vorschläge und der Antworten darauf
- Überprüfen Ihrer Antworten auf Vorschläge anderer Agenten
- Erstellen von Tauschvorschlägen
- Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch (sofern aktiviert)
- Anzeigen von für Sie verfügbaren persönlichen Vorschlägen
- Anzeigen von verfügbaren Vorschlägen für alle
- Anzeigen der Dienstpläne anderer Agenten
- Anzeigen von Details der Dienstpläne anderer Agenten

Informationen über das Wechseln zwischen den verschiedenen Tauschfenstern und das Verwenden der allgemeinen Funktionen finden Sie unter "[Wegweiser zu den Tauschfenstern](#)". Eine Beschreibung der Durchführung von Tauschvorgängen finden Sie unter "[Tauschen - Übersicht](#)".

Überprüfen meiner Vorschläge und der Antworten darauf

Verwenden Sie das Fenster "Meine Vorschläge" für folgende Aktionen:

- Überprüfen von vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgängen mit Status und allen Antworten
- Annehmen oder Ablehnen von Antworten
- Abbrechen eigener anstehender Tauschvorschläge, wenn Sie es sich anders überlegt haben

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen




Die Tabelle enthält alle Ihre Vorschläge, deren erster Tag innerhalb der ausgewählten Woche liegt. Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert.

Antworten werden in separaten Zeilen unter den zugehörigen Vorschlägen angezeigt.

- Klicken Sie in der Spalte **Agentenname** auf den Link eines Agenten, um sein/ihr **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** anzuzeigen.

Anzeigen und Ändern des Tauschstatus

Die Spalte "Status" gibt den aktuellen Status der einzelnen Tauschvorschläge an. Der Status der einzelnen Vorschläge (oder Antworten) legt fest, welche Aktionen Sie in der Spalte "Aktion" 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	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

Status	Bedeutung	Mögliche Aktionen
		nicht mit dem antwortenden Agenten tauschen möchten.
Wird überprüft	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.
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.	Keine
Abgelehnt	Der Vorschlag wurde vom antwortenden Agenten (bei einem persönlichen Vorschlag), von einem Supervisor oder von WFM Web abgelehnt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgebrochen	Sie haben Ihren Vorschlag explizit abgebrochen oder WFM Web hat den anstehenden Tausch (wegen Änderungen an Ihrem oder dem Dienstplan des antwortenden Agenten) abgebrochen. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgelaufen	Der Vorschlag wurde bis zum ersten im Vorschlag enthaltenen Tag nicht genehmigt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Annehmen", "Ablehnen" oder "Abbrechen" klicken, wird das Fenster "**Tauschkommentare**" geöffnet. In diesem Fenster können Sie einen Kommentar hinzufügen und die Aktion abschließen, indem Sie auf "Senden" klicken.

Zusätzliche Informationen über die Anforderungen für die Genehmigung eines Tausches finden Sie unter "**Tauschen - Übersicht**".

Überprüfen meiner Antworten auf Vorschläge anderer Agenten

Verwenden Sie das Fenster "Meine Antworten" für folgende Aktionen:

- Überprüfen Ihrer Antworten auf die Tauschvorschläge für Dienstpläne anderer Agenten
- Überprüfen des Status von Vorschlägen, auf die Sie geantwortet haben
- Abbrechen einer anstehenden Antwort, wenn Sie es sich anders überlegt haben

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen und Antworten, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen und Antworten



Die Tabelle enthält alle Ihre Antworten auf Vorschläge, deren erstes Datum innerhalb der ausgewählten Woche liegt. Die Tabelle ist nach dem ersten Datum der einzelnen Vorschläge sortiert.

Die Spalte "Agentenname" enthält den Agenten, der den jeweiligen ursprünglichen Vorschlag unterbreitet hat.

- Klicken Sie in der Spalte **Agentenname** auf den Link eines Agenten, um sein/ihr **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** anzuzeigen.

Anzeigen des Tauschstatus und Abbrechen von Antworten

Die Spalte "Status" gibt den aktuellen Status der einzelnen Tauschvorschlag-Antwort-Paare an. Wenn eine Antwort einen bestimmten Status hat, können Sie die Spalte "Aktion" verwenden, um die Antwort abzubrechen:

Status:	Bedeutung:	Mögliche Aktionen:
Angenommen	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.
Wird überprüft	Sie haben diesen Vorschlag angenommen, und der den	Klicken Sie auf  "Abbrechen", wenn Sie Ihre Antwort abbrechen

Status:	Bedeutung:	Mögliche Aktionen:
	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.	möchten.
Bestätigt	Sowohl Sie als auch der den Vorschlag unterbreitende Agent haben den Vorschlag angenommen, und der Tausch wurde entweder automatisch oder durch einen Supervisor genehmigt. Ihr Tausch wurde ausgeführt.	Keine
Abgelehnt	Ihre Antwort wurde entweder durch den den Vorschlag unterbreitenden Agenten oder durch einen Supervisor abgelehnt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgebrochen	Ihre Antwort wurde abgebrochen: Sie haben sie explizit abgebrochen, der andere Agent hat den ursprünglichen Vorschlag abgebrochen, oder WFM Web hat den Tausch aufgrund von Änderungen an den Dienstplänen eines der beiden Agenten automatisch abgebrochen. Der Tausch findet nicht statt.	Keine
Abgelaufen	Der Vorschlag wurde bis zum ersten im Vorschlag enthaltenen Tag nicht genehmigt. Der Tausch findet nicht statt.	Keine

Wenn Sie eine Antwort abbrechen und vom Systemadministrator die Kommentarfunktion aktiviert wurde, wird das Fenster "**Tauschkommentare**" angezeigt. In diesem Fenster können Sie einen Kommentar hinzufügen und die Aktion abschließen, indem Sie auf "Senden" klicken.

Zusätzliche Informationen über die Anforderungen für die Genehmigung eines Tausches finden Sie unter "**Tauschen - Übersicht**".

Erstellen von Tauschvorschlägen

Verwenden Sie das Fenster "Tauschvorschläge erstellen", um einen Dienstplantausch vorzuschlagen:

1. Aktivieren Sie in der ersten Spalte des Fensters "Dienstplan" die Kontrollkästchen neben den Dienstplantagen, die Sie tauschen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Tauschvorschläge erstellen**.

Das Fenster "Tauschvorschläge erstellen" wird geöffnet. In der ersten Zeile dieses Fensters werden die Daten aufgelistet, die Sie gerade ausgewählt haben.

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

2. Wählen Sie entweder **Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson** oder **Dieser Tauschvorschlag gilt für alle**.

Durch Ihre Auswahl wird festgelegt, wem Ihr Vorschlag unterbreitet wird. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, wird der Vorschlag allen Agenten in Ihrem Team oder an Ihrem Standort unterbreitet, abhängig davon, wie WFM Web vom Systemadministrator eingerichtet wurde.

3. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson" wählen, wählen Sie den Namen des gewünschten Agenten aus der Dropdown-Liste.

Die Liste enthält die Agenten Ihres Teams oder des gesamten Standorts, abhängig davon, wie WFM Web vom Systemadministrator eingerichtet wurde.

Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, können Sie keine Einzelpersonen auswählen.

4. Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für eine Einzelperson" wählen, können Sie auch **Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell genehmigen möchten** aktivieren.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, müssen Sie für den Tausch die Annahme des Vorschlags durch den anderen Agenten explizit bestätigen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Tausch ohne Ihr Zutun sofort zur Genehmigung weitergeleitet, sobald der andere Agent den Vorschlag angenommen hat.

Wenn Sie die Option "Dieser Tauschvorschlag gilt für alle" wählen, können Sie dieses Kontrollkästchen nicht deaktivieren. Sie müssen eine Antwort bestätigen (annehmen), damit der Tausch zur Genehmigung weitergeleitet werden kann.

5. (Optional) Geben Sie in das große Textfeld im unteren Bereich des Fensters Kommentare zu diesem Vorschlag ein. Sie können nur dann Kommentare eingeben, wenn die Kommentarfunktion vom Systemadministrator aktiviert wurde.

6. Klicken Sie auf **Senden**, um den Vorschlag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu löschen, ohne ihn zu senden.

Hinzufügen von Kommentaren zu einem Tausch

Wichtig

Sie können Kommentare nur dann zu einem Tausch hinzufügen, wenn diese Funktion vom Systemadministrator aktiviert wurde.

Verwenden Sie das Fenster "Tauschkommentare", um Kommentare hinzuzufügen (wenn Sie möchten), und schließen Sie dann eine der folgenden Aktionen ab, die Sie in einem anderen Fenster begonnen haben:

- Annehmen, Ablehnen, Abbrechen oder Antworten auf einen Tauschvorschlag
- Annehmen, Ablehnen oder Abbrechen einer Antwort.

Die Überschrift des Fensters "Tauschkommentare" gibt die Aktion an, die Sie gerade zu Ende bringen.

1. Geben Sie Ihre Kommentare in das Textfeld "Kommentare" ein.

Geben Sie beispielsweise an, aus welchem Grund Sie einen Vorschlag ablehnen bzw. eine Antwort abbrechen.

2. Klicken Sie auf **Senden**, um die Kommentare anzufügen und die Aktion abzuschließen. (Klicken Sie alternativ dazu auf **Abbrechen**, um die Kommentare zu verwerfen und die Aktion abzubrechen.)

Welches Fenster nach dem Klicken auf "Senden" angezeigt wird, hängt vom Tauschvorgang ab, den Sie abschließen:

Abgeschlossene Aktion	Angezeigtes Fenster
Vorschlag annehmen, auf Vorschlag antworten oder Antwort abbrechen:	Das Fenster " Meine Antworten " wird angezeigt.
Vorschlag ablehnen oder eigenen Vorschlag abbrechen:	Das vorherige Fenster wird angezeigt.
Vorschlag annehmen oder Vorschlag ablehnen:	Das Fenster " Meine Vorschläge " wird angezeigt.

Anzeigen von für mich verfügbaren persönlichen Vorschlägen

Verwenden Sie das Fenster "Persönliche Vorschläge", um Tauschvorschläge für Dienstpläne, die ein anderer Agent direkt an Sie gesendet hat, zu untersuchen und zu beantworten. Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen und/oder Antworten, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Tabelle mit Vorschlägen und Antworten

Die Tabelle ist nach Agentennamen sortiert. Sie zeigt nur Vorschläge mit dem **Status Offen** an. Diese Vorschläge sind nicht abgelaufen, werden gerade nicht überprüft und wurden nicht angenommen, bestätigt, abgelehnt oder abgebrochen.

Die Tabelle enthält folgende Details:

- In der ersten Spalte (Beantw.) zeigt ein Sternchen (*) an, dass Sie auf den Tauschvorschlag in dieser Zeile bereits geantwortet haben.
- In der Spalte "Agentenname" können Sie auf einen Agenten klicken, um das **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** dieses Agenten anzuzeigen.

Annehmen oder Ablehnen eines Vorschlags

Gehen Sie in der Spalte "Aktion" folgendermaßen vor:

- Klicken Sie auf **Annehmen**, wenn Sie die Dienstpläne tauschen möchten.
- Klicken Sie auf **Ablehnen**, wenn Sie nicht tauschen möchten.

Das Fenster "**Tauschkommentare**" wird geöffnet, in dem Sie einen Kommentar hinzufügen und Ihre Antwort senden können.

Anzeigen von Vorschlägen für alle

Verwenden Sie das Fenster "Vorschläge für alle", um Tauschvorschläge für Dienstpläne, die allen Agenten angeboten werden, zu untersuchen und zu beantworten. Je nach Konfiguration von WFM Web an Ihrem Standort werden Vorschläge für alle Agenten Ihres Teams oder allen Agenten sämtlicher Teams angeboten.

Das Fenster umfasst eine standardmäßige **Datumsauswahl** und eine Tabelle mit Vorschlägen, deren allgemeine Steuerelemente unter **Allgemeine Funktionen der Tauschfenster** beschrieben werden.

Anzeigen Ihrer Dienstplaninformationen

Die erste Zeile in der Ansicht "Vorschläge für alle" zeigt immer Ihre Dienstplaninformationen mit einem andersfarbigen Hintergrund an. Klicken Sie auf Ihren Namen, um die Details Ihres Dienstplans für die ausgewählte Woche in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Tabelle mit Vorschlägen

Die Tabelle ist nach Agentennamen sortiert. Sie zeigt nur Vorschläge mit dem **Status Offen** an. Diese Vorschläge sind nicht abgelaufen, werden gerade nicht überprüft und wurden nicht angenommen, bestätigt, abgelehnt oder abgebrochen.

Die Tabelle enthält folgende Details:

- In der ersten Spalte (Beantw.) zeigt ein Sternchen (*) an, dass Sie auf den Tauschvorschlag in dieser Zeile bereits geantwortet haben.
- In der Spalte "Agentenname" können Sie auf einen Agenten klicken, um das **Popup-Fenster "Details des Dienstplans"** dieses Agenten anzuzeigen.

Beantworten von Vorschlägen

- Klicken Sie in der Spalte "Aktion" auf **Antworten**, wenn Sie Dienstpläne tauschen möchten.

Das Fenster **Tauschkommentare** wird angezeigt, in dem Sie einen Kommentar hinzufügen und Ihre Antwort senden können.

Anzeigen von Dienstplänen anderer Agenten

Verwenden Sie das Fenster "[Tauschen] von Dienstplänen", um die Dienstpläne anderer Agenten anzuzeigen. Dadurch können Sie Agenten finden, mit denen Sie eventuell Dienstpläne tauschen möchten.

Wichtig

Dieses Fenster können Sie nur öffnen, wenn diese Funktion vom Systemadministrator aktiviert wurde. Über eine zweite Option können Sie beim Einrichten festlegen, ob Sie nur die Dienstpläne Ihres eigenen Teams oder die Dienstpläne aller Teams an Ihrem Standort anzeigen können.

Fenster "Dienstpläne"

In der Tabelle werden für jeden Tag der angezeigten Woche die Dienstplaninformationen von bis zu 20 Agenten gleichzeitig angezeigt. Agententage mit einem dunkleren Hintergrund sind Tage, die für Sie als angemeldeter Agent nicht zum Tauschen verfügbar sind. Ein Agententag mit einem dunkleren Hintergrund kann beispielsweise eine Ganztagsausnahme anzeigen, die nicht getauscht werden kann, oder einen Tag mit Aktivitäten, für die Sie nicht über die erforderlichen Skills verfügen (kann ebenfalls nicht getauscht werden).

Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

Agentenname	Klicken Sie auf den Namen eines Agenten, wenn Sie das Popup-Fenster "Details des Dienstplans" öffnen möchten, in dem Details zu den für die einzelnen Tage geplanten Aktivitäten des Agenten angezeigt werden. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol neben dem Spaltentitel, um die Tabelle nach den Daten dieser Spalte zu sortieren.
Team	Zeigt das Team an, dem der Agent angehört. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol neben dem Spaltentitel, um die Tabelle nach den Daten dieser Spalte zu sortieren.
'''Wochen-tage'''	Diese Spalten enthalten eine der folgenden Angaben für jeden Agenten an jedem Tag: eine Schicht, Arbeitsstunden, arbeitsfreier Tag, Abwesenheit oder einen Ausnahmenamen.
Bezahlte Stunden Gesamt	In dieser Spalte werden die insgesamt bezahlten

	Stunden des Agenten für die Woche angezeigt.
--	--

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

Verwenden des Fensters "Dienstpläne"

Sie können die Anzeige mithilfe folgender Optionen ändern:

- Verwenden Sie die horizontale Bildlaufleiste am unteren Rand des Fensters, um Tage anzuzeigen, die sich außerhalb der Bildschirmanzeige befinden.
- Klicken Sie auf **Vorherige 20** oder **Nächste 20**, um weitere Agenten anzuzeigen.
- Verwenden Sie die **Datumsauswahl** oben rechts, um eine andere Woche anzuzeigen.

Anzeigen von Details des Dienstplans anderer Agenten

Verwenden Sie das Popup-Fenster "Details des Dienstplans", um Agenten zu finden, mit denen Sie eventuell Dienstpläne tauschen möchten. Dieses Fenster zeigt für die einzelnen Tage der ausgewählten Woche Details über die geplanten Aktivitäten eines anderen Agenten mit Start- und Endzeiten an.

Popup-Fenster "Details des Dienstplans"

Das Popup-Fenster zeigt Details des Dienstplans für den Agenten und die Woche an, die am oberen Rand angegeben sind. Die Tabelle enthält die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Datum	Jeder Tag der ausgewählten Woche wird in einer separaten Zeile angezeigt.
Bezahlte Stunden	In dieser Spalte werden die bezahlten Stunden des Agenten für dieses Datum angezeigt.
Geplante Aktivitäten	Diese Spalte enthält die Namen der Dienstplanobjekte für diesen Agenten an diesem Datum.
Geplante Präsenz: Startzeit, Endzeit	Zeigt die für den Agenten geplanten Start- und Endzeiten für die aufgelisteten Aktivitäten an.

Wichtig

Einige Ausnahmetypen werden nicht nach Name angezeigt, sondern sind mit der allgemeinen Bezeichnung "Ausnahme" gekennzeichnet. Diese Ausnahmen wurden vom Systemadministrator als nicht tauschbar konfiguriert.

Verwenden des Popup-Fensters "Details des Dienstplans"

- Wenn sich Informationen außerhalb der Bildschirmanzeige befinden, können Sie die Bildlaufleiste am rechten Rand verwenden, um sie anzuzeigen.
- Um das Popup-Fenster zu schließen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das Symbol "Schließen".
- Um eine andere Woche anzuzeigen, schließen Sie zuerst das Popup-Fenster, um das vorherige Fenster wieder anzuzeigen. Anschließend **ändern Sie das Datum** in diesem Fenster und klicken Sie in der

Anzeige dieser Woche auf denselben Agenten.

Wünsche

Im Fenster "Wünsche" werden zwei Registerkarten angezeigt: "Wünsche - Übersicht" (Standard) und "Verfügbarkeitsmuster".

Verwenden Sie die Registerkarte "Wünsche - Übersicht" (auf den Titel klicken) für folgende Aktionen:

- Wünsche für Schichten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Arbeitsstunden, Abwesenheit und Verfügbarkeit anzeigen
- Wünsche für **Schichten**, Ihre **Verfügbarkeit** oder **arbeitsfreie Tage** hinzufügen, ändern oder löschen
- 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 oder Ausnahmen

Im Bereich "Wünsche - Übersicht" werden Wünsche und Ausnahmen im Raster "Wöchentliche Wünsche" innerhalb der Balken für die einzelnen Tage als Segmente angezeigt, die die Zeittakte für Wünsche oder Ausnahmen abdecken. In der Legende wird erläutert, welche Farben für welchen Ausnahme- und Wunschstatus stehen.

Im Raster "Wöchentliche Wünsche" können Sie den Status jedes arbeitsfreien Tags anzeigen, für den Sie einen entsprechenden Wunsch vermerkt haben. Die meisten Zellen in der Spalte "Arbeitsfreier Tag" sind leer, außer den Tagen, für die Sie einen Wunsch erstellt haben. In diesen Zellen wird einer der drei Status für "Arbeitsfreie Tage" angezeigt: "Geplant", "Gewünscht" oder "Gewährt".

Verwenden Sie den Bereich "**Verfügbarkeitsmuster**" (auf den Titel klicken) für folgende Aktionen:

- Verfügbarkeitsmuster erstellen, ändern oder löschen
- Verfügbarkeitswünsche basierend auf Verfügbarkeitsmustern erstellen

Der Bereich **Wünsche - Übersicht** enthält drei Hauptabschnitte:

OBEN—Auf der linken Seite die beiden Links "Wünsche - Übersicht" und "Verfügbarkeitsmuster", darunter das Raster "Wöchentliche Wünsche", das sich über die gesamte Breite der Anzeige erstreckt.

MITTE—Eine Legende bezeichnet die Farben, die im Raster "Wöchentliche Wünsche" verwendet werden.

UNTEN—Ihre Wünsche und die jeweiligen Status für die einzelnen Tage sind in der Tabelle "Tägliche Wünsche" zusammengefasst. Sie enthält eine Zeile für jeden Wochentag und die folgenden Spalten:

Spalten einblenden... [+]

Spalte	Beschreibung
Datum	Das Datum für den angegebenen Tag.
Wochentag	Der Wochentag.
Wunsch	Die Namen der Wünsche und Ausnahmen für die einzelnen Tage.
Startzeit	Gibt an, wann Wünsche oder Ausnahmen beginnen sollen. (Bei einem arbeitsfreien Tag ist diese Spalte leer.)
Endzeit	Gibt an, wann Wünsche oder Ausnahmen enden sollen. (Bei einem arbeitsfreien Tag zeigt diese Spalte "Voller Tag" an.)
Bezahlte Zeit	Die Anzahl der bezahlten Stunden der einzelnen Wünsche bzw. Ausnahmen.
Status/Grund	Status: Gibt an, ob die einzelnen Wünsche "Gewünscht", "Gewährt", "Abgelehnt", "Geplant" oder "Nicht geplant" sind. Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter " Wunschstatus und -hierarchie ". Grund: Gibt an, warum WFM dem Abwesenheitsobjekt einen Status, z. B. "Abgelehnt" oder "Nicht geplant", zugewiesen hat.
Kommentare/Memo	Wenn mit einem in dieser Liste enthaltenen Objekt ein Kommentar/Memo verknüpft ist, wird der Kommentar/das Memo in dieser Spalte angezeigt.

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.

Wunschhierarchie anzeigen: [+]

1. Gewährte Ganztagsausnahmen
2. Gewährte arbeitsfreie Tage
3. Gewährte ganztägige Abwesenheit
4. Gewährte Verfügbarkeit
5. Gewährte Schichten
6. Gewährte bezahlte (Arbeits)-Stunden
7. Gewährte Teilzeitausnahmen, gewährte Teilzeitabwesenheiten
8. Turnusmuster
9. Gewünschte Objekte (einschließlich Ausnahmen, bezahlter Stunden und Abwesenheit mit dem Status "Gewünscht")

Wichtig

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

Grafische Hierarchie

Die grafische Hierarchie unterscheidet sich von der Statusauflösungshierarchie. Das Wunschdiagramm zeigt folgende Hierarchie (von oben nach unten).

Grafische Hierarchie anzeigen: [+]

- Ganztagsausnahme
- Abwesenheit
- Verfügbarkeit
- Teilzeitausnahme
- Schicht
- Arbeitsstunden

Gewährte oder geplante Elemente werden oben angezeigt, und Wünsche (desselben Typs) werden darunter angezeigt.

Bearbeiten und Löschen von Wünschen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um im Raster "Wöchentliche Wünsche" oder in der Liste "Tägliche Wünsche" des Bereichs "Wünsche - Übersicht" einen Wunsch zu bearbeiten oder zu löschen.

Wichtig

Das Datum kann beim Bearbeiten von Wünschen nicht geändert werden.

Bearbeiten von Wünschen

So bearbeiten Sie einen Wunsch im Bereich "Wünsche - Übersicht":

1. Klicken Sie auf den zu bearbeitenden Wunsch.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Nehmen Sie im daraufhin geöffneten Dialogfeld die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Hinweise zum Bearbeiten von Wünschen

- Wenn WFM Ihren Wunsch einplanen kann, wird der überarbeitete Wunsch im Fenster "Wünsche" angezeigt.
- Wenn ein Verfügbarkeitswunsch nicht bearbeitet werden kann, wird nach dem Schließen des Dialogfelds "Bearbeiten" eine Warnung angezeigt, und der Wunsch bleibt unverändert.
- Wenn ein Schichtwunsch nicht bearbeitet werden kann, wird eine Warnung angezeigt. Das Dialogfeld "Bearbeiten" bleibt jedoch geöffnet, um die Daten zu korrigieren.
- Die verfügbaren Startzeiten für Schichten können abweichen, wenn eine andere Zeitzone als die des Standorts ausgewählt ist.
- 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 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

Zum Löschen eines Wunsches wählen Sie den zu löschenden Wunsch aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtwünschen

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Schichtwünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Schicht hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Schichten** eine Schicht aus.
4. Wählen Sie eine **Startzeit** und eine **Endzeit** aus, und aktivieren Sie ggf. **Nächster Tag**.
5. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Kommentare ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Wichtig

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.

Bearbeiten von Schichtwünschen

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Schichtwünsche. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Hinzufügen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Verfügbarkeitswünsche hinzu:

1. Klicken Sie auf **Verfügbarkeit hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Geben Sie eine **Startzeit** und eine **Endzeit** ein (aktivieren Sie ggf. **Nächster Tag**).
4. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Kommentare ein.
5. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Fenster zu schließen.

Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Verfügbarkeitswünsche. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Hinzufügen und Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage

Fügen Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Wünsche bezüglich arbeitsfreier Tage hinzu:

1. Klicken Sie auf **Arbeitsfreien Tag hinzufügen**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Datum** ein Datum aus.
3. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. Kommentare ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um den Eintrag zu senden, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen und das Fenster zu schließen.

Bearbeiten von Wünschen für arbeitsfreie Tage

Bearbeiten Sie im Bereich "Wünsche - Übersicht" Ihre Wünsche bezüglich arbeitsfreier Tage. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Verfügbarkeitsmuster

Verfügbarkeitswünsche können durch das Erstellen von *Verfügbarkeitsmustern* angefordert werden, die die von Ihnen gewünschten Start- und Endzeiten für eine Woche enthalten. Verfügbarkeitsmuster werden in einer Tabelle im oberen Teil des Bereichs "Wünsche" 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.

Auf der Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- **Erstellen**, **Bearbeiten** oder **Löschen** eines Verfügbarkeitsmusters.
- **Erstellen** eines Verfügbarkeitswunsches basierend auf einem Verfügbarkeitsmuster.
- Zeigen Sie die Registerkarte "**Wünsche - Übersicht**" an, indem Sie auf diesen Link klicken.

Erstellen von Verfügbarkeitsmustern

So erstellen Sie ein neues Verfügbarkeitsmuster:

1. Klicken Sie im Fenster "Wünsche" auf **Verfügbarkeitsmuster**. Die Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Muster erstellen**.
3. Geben Sie den Namen für das neue Muster in das Textfeld "Beschreibung" ein.
4. Geben Sie für jeden Tag der Woche die gewünschte Start- und Endzeit ein. Geben Sie auf den einzelnen Tageszeilen mit den Zeitsteuerelementen Start- und Endzeiten ein (in Stunden und Minuten).

Tipp

Start- und Endzeit dürfen nicht leer bleiben.

Zeiten werden je nach Ländereinstellung des Computers im 12- oder 24-Stunden-Format angegeben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nächster Tag**, um anzugeben, dass die Endzeit am nächsten Tag ist.

5. Klicken Sie nach dem Eingeben der Informationen auf **Anwenden**.
Das neue Muster ist nun in der Dropdown-Liste "Muster auswählen" enthalten.

Bearbeiten von Verfügbarkeitsmustern

So bearbeiten Sie ein zuvor erstelltes Verfügbarkeitsmuster:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" aus der Dropdown-Liste "Muster auswählen" das entsprechende Muster aus.
Die Mustereigenschaften werden in den Dropdown-Listen für Start- und Endzeit angezeigt.
2. Ändern Sie die Start- und Endzeiten.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Löschen von Verfügbarkeitsmustern

So löschen Sie ein Verfügbarkeitsmuster endgültig:

1. Wählen Sie im Bereich "Verfügbarkeitsmuster" das Muster aus der Tabelle aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.
2. Klicken Sie auf **Muster löschen**.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen

Informationen über das Erstellen eines Verfügbarkeitswunsches basierend auf einem Verfügbarkeitsmuster finden Sie unter "[Erstellen und Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen](#)".

Verwenden von Mustern für Verfügbarkeitswünsche

Sie können Verfügbarkeitswünsche wie in diesem Hilfethema beschrieben [erstellen](#), [bearbeiten](#) oder [löschen](#).

Wichtig

Gewährte Verfügbarkeitswünsche können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen

Es gibt zwei Möglichkeiten, Verfügbarkeitswünsche zu erstellen (hinzuzufügen).

1. Im Bereich "[Wünsche - Übersicht](#)" können Sie Wünsche tageweise eingeben (siehe Vorgehensweise unten).
2. Verwenden Sie ein [Verfügbarkeitsmuster](#), mit dessen Hilfe Sie die Verfügbarkeit für einen Zeitraum von mehreren Tagen auf einmal eintragen können.

Erstellen von Verfügbarkeitswünschen mithilfe von Mustern

So erstellen Sie einen Verfügbarkeitswunsch mithilfe eines Verfügbarkeitsmusters:

1. Klicken Sie im Fenster "Wünsche" auf **Verfügbarkeitsmuster**.
Die Registerkarte "Verfügbarkeitsmuster" wird angezeigt.
2. Wählen Sie oben links das Muster, das Sie für die Erstellung des Wunsches verwenden möchten.
3. Klicken Sie auf **Wunsch erstellen**.
Das Fenster "Wunsch erstellen" wird geöffnet.
4. Geben Sie das gewünschte **Startdatum** und **Enddatum** ein.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwenden des Fensters "Wöchentliche Wünsche bearbeiten"

Um mithilfe des Fensters "Wöchentliche Wünsche bearbeiten" einen Verfügbarkeitswunsch zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen unter "[Hinzufügen und Bearbeiten von](#)

Verfügbarkeitswünschen". Wenn Sie den Wunsch erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbarkeit**.

Bearbeiten von Verfügbarkeitswünschen

So bearbeiten Sie einen Verfügbarkeitswunsch:

- Im Bereich "Wünsche - Übersicht" können Sie Wünsche tageweise bearbeiten. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).
- Verwenden Sie die Verfügbarkeitsmuster, um die Verfügbarkeit für einen Zeitraum von mehreren Tagen auf einmal zu bearbeiten. Siehe ["Bearbeiten von Verfügbarkeitsmustern"](#).

Löschen von Verfügbarkeitswünschen

Im Bereich "Wünsche - Übersicht" können Sie Wünsche tageweise löschen. Siehe [Bearbeiten und Löschen von Wünschen](#).

Abwesenheit

Im Bereich "Abwesenheit" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Anzeigen** Ihrer beantragten Abwesenheit im Kalender, inklusive **Status**
- **Beantragen** von Abwesenheit und Teilnehmen an Auktionen für Abwesenheiten.
- Ändern Ihres **Status** im Auktionszeitraum für Abwesenheiten.
- **Entfernen** von Abwesenheitsanträgen, die noch nicht gewährt oder geplant wurden.
- Anzeigen Ihres **Freizeitausgleichs** für ein beliebiges Datum.

Um die Ansicht "Abwesenheit" zu öffnen, klicken Sie in der Menüleiste auf **Abwesenheit**.

Der Bereich "Abwesenheit" enthält folgende Komponenten:

- Vier Befehlsschaltflächen (**Neu**, **Bearbeiten**, **Widerrufen** und **Löschen**), mit denen Sie Abwesenheitsanträge erstellen, ändern oder löschen können (werden oben links im Bereich "Abwesenheit" angezeigt).
- Eine Dropdown-Liste mit allen Ihnen zur Verfügung stehenden Abwesenheitstypen.
- Den Bereich **Freizeitausgleich**
- Einen 12-monatigen **Kalender** für das aktuelle Jahr
- Eine **Legende**, die die Bedeutung der im Kalender verwendeten Farben erklärt
- Informationen über die Auktionszeiträume für Abwesenheiten, die innerhalb des im Abschnitt "Kalender" angezeigten Zeitraums liegen.

Tipp

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

Bereich "Abwesenheit"

Der Bereich "Abwesenheit" enthält zwei Hauptabschnitte:

1. Der Bereich **Ausgleich** zeigt Ihren Freizeitausgleich für den in der Dropdown-Liste oben links im Fenster "Abwesenheit" ausgewählten Zeittyp.
 - In der **Legende** am unteren Rand des Bereichs "Ausgleich" wird die Bedeutung der einzelnen Farben erklärt.
 - Der Abschnitt **Auktionszeiträume** enthält Informationen über alle Auktionszeiträume für Abwesenheiten in dem Zeitraum, der im Kalender angezeigt wird.
2. Im **Kalender** werden Abwesenheitsanträge und deren Status angezeigt. Tage, für die Abwesenheitsanträge gestellt wurden, werden farbig angezeigt. Die Farbe hängt vom jeweiligen Status des Antrags ab.

Kalender "Abwesenheit"

Neben jedem Datum im Kalender befindet sich ein Kontrollkästchen.

- Markieren Sie ein Kontrollkästchen, wenn Sie einen neuen Abwesenheitsantrag stellen möchten, und klicken Sie dann auf **Neu**. Weitere Informationen zum Erstellen eines neuen Abwesenheitsantrags finden Sie unter "**Beantragen von Abwesenheit**".
- Wenn Sie einen vorhandenen Abwesenheitsantrag ändern möchten, markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben, für die ein Abwesenheitsantrag eingegeben wurde, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines vorhandenen Abwesenheitsantrags finden Sie unter "**Bearbeiten von Abwesenheit**".
- Wenn Sie einen Abwesenheitsantrag widerrufen möchten, markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben mit einem Abwesenheitsantrag und klicken Sie dann auf **Widerrufen**. Weitere Informationen zur Funktion "Widerrufen" finden Sie unter "**Widerrufen eines Abwesenheitsantrags**".
- Wenn Sie einen Abwesenheitsantrag löschen möchten, markieren Sie die Kontrollkästchen neben Datumsangaben mit einem Abwesenheitsantrag und klicken Sie dann auf **Löschen**. Weitere Informationen zum Löschen eines Abwesenheitsantrags finden Sie unter "**Löschen von Abwesenheiten**".
- Um alle vorhandenen Abwesenheitsdaten für einen bestimmten Tag im Kalender anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über die Zelle dieses Tages. Ein Popup-Fenster zeigt daraufhin alle vorhandenen Abwesenheitsdaten für diesen Tag an, z. B.: Datum, Name, Start-/Endzeit, Status, Grund, Kommentare.

Kommentare sind Hinweise, die ein Supervisor oder Manager eingibt, wenn das Abwesenheitsobjekt entweder gewährt oder abgelehnt wird.

Grund ist ein Feld, das erklärt, warum das WFM-System dem Abwesenheitsobjekt einen bestimmten Status, z. B. "Abgelehnt" oder "Nicht geplant", zugeordnet hat.

Bereich "Ausgleich"

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste oben links im Bereich "Abwesenheit" den Abwesenheitstyp aus, um Ihren Ausgleich für einen bestimmten Abwesenheitstyp anzuzeigen.

Wichtig

Die Informationen im Bereich "Ausgleich" beziehen sich nur auf den ausgewählten Abwesenheitstyp. Wählen Sie anhand des Dropdown-Listenfelds einen anderen Abwesenheitstyp aus, um den Ausgleich für diesen Typ anzuzeigen. Innerhalb des Listenfelds befinden sich die Abwesenheitstypen, die Sie beantragen und bearbeiten können, über der Legende ""—Andere—"". Die Abwesenheitstypen, die Sie nicht verwenden können, sind darunter aufgelistet.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der einzelnen Kategorien im Bereich "Ausgleich".

Abschnitt Abwesenheitsstunden	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	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.
	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. Beachten Sie, dass die Einschränkung dieses Ausgleichs überschritten werden kann. Wird die Einschränkung vor dem Ende des Sammelzeitraums erreicht, kann ein Agent schrittweise mehr

		Abwesenheit ansammeln, sofern er diese anfordert, und sein Supervisor kann diese dann gewähren.
	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.
Legende	Jeder Status - "Abgelehnt", "Gewährt", "Gewünscht", "Geplant", "Widerrufen", "Nicht geplant" und "Teilzeit" - wird durch eine eigene Farbe gekennzeichnet. <i>Teilzeit</i> kennzeichnet einen Teilzeit-Abwesenheitsantrag.	
Abschnitt Auktionszeiträume	Zeigt alle Auktionszeiträume an, die für das ausgewählte Jahr konfiguriert, aber noch nicht bearbeitet sind.	
	Name:	Der Name des Auktionszeitraums.
	Eröffnungszeit:	Eröffnungsdatum und -uhrzeit des Auktionszeitraums sowie das Datum, 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.
	Startdatum:	Datum/Uhrzeit des Beginns oder der Eröffnung des Auktionszeitraums.
	Enddatum:	Datum/Uhrzeit des Beginns oder Abschlusses des Auktionszeitraums.
	Verarbeitungsstart:	Datum/Uhrzeit des Beginns der

		Antragsverarbeitung.
	Verarbeitungsende:	Datum/Uhrzeit des Endes der Antragsverarbeitung.
	Maximum Wochen:	Die maximal zulässige Anzahl an Abwesenheitswochen pro Auktionszeitraum.
	Maximum Tage:	Die maximal zulässige Anzahl an Abwesenheitstagen pro Auktionszeitraum.
	Maximum Stunden:	Die maximal zulässige Anzahl an Abwesenheitsstunden pro Auktionszeitraum.
	Minimum für aufeinanderfolgende Tage:	Mindestanzahl aufeinanderfolgender Tage pro Antrag.
	Nachricht: <i>Link</i>	Nach Klicken erhalten Sie Hinweise oder zusätzliche Informationen zum Auktionszeitraum. Hinweis: Der Link ist nur vorhanden, wenn der Supervisor Notizen hinzufügt.
	Status: <i>Link</i>	Nach Klicken wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie den aktuellen Status Ihrer Anträge für einen bestimmten Auktionszeitraum ändern können. Sie können Eingabe oder Bereit auswählen. Das Dialogfeld enthält außerdem den Namen des Auktionszeitraums, den aktuellen Status sowie das Datum und die Uhrzeit der letzten Festlegung des Status. Siehe Status im Auktionszeitraum .

Jedes Datum im Kalender ist auch ein Link. Klicken Sie auf den Datumslink, um den Bereich "Ausgleich" zu aktualisieren, sodass der Freizeitausgleich für das betreffende Datum anstatt für das aktuelle Datum angezeigt wird. Klicken Sie beispielsweise auf das Datum vor dem ersten Urlaubstag, um festzustellen, ob Sie genügend Abwesenheiten für den Urlaub angesammelt haben.

Wichtig

- Diese Informationen werden angezeigt, wenn Sie auf den Datums-Link der aktuellen

Abwesenheitsperiode klicken. 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.

- Wenn für das ausgewählte Jahr keine Auktionszeiträume konfiguriert sind, werden die Informationen zu **Auktionszeiträumen** nicht angezeigt.

Status im Auktionszeitraum

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

- **Eingabe**—Dieser Status wird automatisch zugewiesen, 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. Er weist darauf hin, dass sie zur Verarbeitung im aktuellen Auktionszeitraum bereit sind.
Auch Ihr Supervisor kann diesen Status festlegen.
- **Übersprungen**—Dieser Status bedeutet, dass Ihre Anträge vom Zuweisungsprozess der Auktion ignoriert werden sollen.
Sie können diesen Status nicht festlegen.
Ihr Supervisor kann diesen Status jederzeit festlegen.
- **Wartend**—Wird festgelegt, wenn aufgrund von Einschränkungen in der Abwesenheitsregel oder in den Abwesenheitseinschränkungen nicht alle Ihre Anträge gewährt werden können. Der Prozess wartet darauf, dass Sie Ihre Anträge ändern oder neue eingeben. Wenn die Wartezeit endet oder der Prozess feststellt, dass Sie Ihre Anträge geändert haben, wird der Vorgang fortgesetzt und Ihre Anträge können gewährt werden.
Wird vom Zuweisungsprozess der Auktion festgelegt; weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.
- **Gewährt**—Wird festgelegt, wenn alle Ihrer Anträge erfolgreich gewährt wurden.
Wird vom Zuweisungsprozess der Auktion festgelegt; weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.
- **Zeitüberschreitung**—Wird festgelegt, 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.
Wird vom Zuweisungsprozess der Auktion festgelegt; weder Sie noch Ihr Supervisor können diesen Status festlegen.

Wenn Abwesenheitstypen nicht mehr gelten

Ein Dropdown-Listefeld in der oberen linken Ecke Ihrer Abwesenheitsplanung zeigt alle Abwesenheitstypen an, die für Ihren Standort konfiguriert sind. Einige davon sind möglicherweise für Sie nicht relevant. (Agenten sind Abwesenheitsregeln zugewiesen, die wiederum mit Abwesenheitstypen verknüpft sind.)

Sie können Abwesenheitsanträge ausschließlich für Abwesenheitstypen erstellen, bearbeiten, löschen oder widerrufen, die Ihnen zugewiesen sind. Außerdem können Sie "alte" (Ihnen nicht mehr zugewiesene) Abwesenheitstypen anzeigen, die sich auf Abwesenheitsregeln beziehen, sie jedoch nicht ändern. Sie werden unterhalb der Legende —Andere— in der Dropdown-Liste angezeigt.

Die Abwesenheitstypen, die Sie verwenden können, werden oberhalb der Legende "—Andere—" angezeigt.

Mit Workforce Management können Sie einen Abwesenheitstyp unterhalb der Legende ""—Andere—"" im Dropdown-Listefeld auswählen, aber Sie können keine Funktionen damit ausführen (z. B. Abwesenheit beantragen oder Ihren Freizeitausgleich anzeigen).

Raster "Abwesenheitseinschränkungen"

Das Raster der Abwesenheitseinschränkungen wird geöffnet, wenn Sie Daten im Abwesenheitskalender wählen und auf **Neu** oder **Bearbeiten** klicken.

Der Rasterbereich zeigt Informationen zu Abwesenheitseinschränkungen für die Datumswerte an, die in der Hauptansicht des Abwesenheitsplaners ausgewählt wurden. Jeder Tag des Dienstplans des Agenten wird in einer separaten Zeile angezeigt, jeweils unterteilt in Zeittakte. Datumswerte, die nicht in sequenzieller Folge aufgeführt sind, sind durch leere, eng begrenzte Zeilen unterteilt.

Rasterspalten und Steuerelemente

Datum zeigt das Datum und den Wochentag für jede Zeile an.

Zeittakte zeigt jeden Zeittakt als Zelle in einem Raster an. Platzieren Sie den Mauszeiger auf einem Zeittakt, um die Abwesenheitseinschränkungen für diesen Zeittakt in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Mithilfe des Kontrollkästchens **Vollansicht** über dem Raster lässt sich die Anzeige erweitern und reduzieren.

- Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen (Standardeinstellung), um die Anzeige zu komprimieren: Jede Stunde im Raster erhält einen Kopfzeilentitel.
- Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Anzeige zu erweitern: Jeder 15-Minuten-Zeittakt erhält einen Kopfzeilentitel, und jede Zelle im Raster zeigt deren Abwesenheitseinschränkung als abgerundete Ganzzahl an.

Rastermerkmale

Jede Zelle im Raster enthält einen Farbcode für die Abwesenheitseinschränkung des entsprechenden Zeittakts:

- **Rot**— - Die Abwesenheitseinschränkung für diesen Zeittakt ist 0 oder kleiner.
- **Grün**— - Die Abwesenheitseinschränkung für diesen Zeittakt ist 1 oder größer.

Wichtig

Wenn Sie Abwesenheitsobjekte löschen oder widerrufen, werden das Raster und das Kontrollkästchen **Vollansicht** nicht angezeigt.

Beantragen von Abwesenheit

Verwenden Sie den **Kalender "Abwesenheit"**, um einen neuen Abwesenheitsantrag hinzuzufügen oder einen **vorhandenen Antrag zu widerrufen**.

Erstellen eines Abwesenheitsantrags

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem jeweiligen Datum, für das Sie einen Abwesenheitsantrag hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das Dialogfeld "Einfügen von neuen Abwesenheitsobjekten" wird angezeigt. Das Raster "**Abwesenheitseinschränkungen**" wird in diesem Dialogfeld oben angezeigt. Zeittakte, die dieser Agent (aufgrund von Einschränkungen oder Beschränkungen) im Raster nicht auswählen kann, sind rot gekennzeichnet.
3. Wählen Sie den Abwesenheitstyp aus der Dropdown-Liste.
Abwesenheitstypen, die unterhalb der Legende "'—Andere—'" im Dropdown-Listefeld im Fenster "**Abwesenheit**" angezeigt werden, sind für Sie nicht verfügbar und können nicht ausgewählt werden.
4. Wenn sich dieser Antrag auf einen vollen Tag bezieht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Voller Tag**.
Wenn Sie an verschiedenen Wochentagen eine unterschiedliche Anzahl an Stunden arbeiten, müssen Sie hier die Anzahl der bezahlten Stunden eingeben, damit das System die entsprechenden Stunden von Ihrem Freizeitausgleich abzieht.
5. Geben Sie die genau Anzahl an Stunden und Minuten an dem vollen Tag an, indem Sie die entsprechenden Werte im Dropdown-Listefeld **Bezahlte Zeit** eingeben oder auswählen.
Sie müssen die Kontrollkästchen **Voller Tag** und **Bezahlte Zeit** aktivieren.
6. Deaktivieren Sie für Teilzeitanträge das Kontrollkästchen **Voller Tag**, und geben Sie eine Start- und Endzeit für den Antrag ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**, um einen Antrag zu verwerfen.

Wichtig

- Wenn Ihre Anträge von WFM erfolgreich verarbeitet wurden, wird das Fenster "Abwesenheit" mit den neuen Abwesenheitseinstellungen angezeigt.

Wenn der Server Fehlermeldungen zurückgibt, öffnet WFM ein Fenster mit einer Liste aller Fehler. Klicken Sie auf **Schließen**, um wieder zur Abwesenheits-Hauptansicht zurückzukehren.

- WFM lehnt Abwesenheitsanträge ab, die gegen die Bedingungen Ihres Vertrags verstoßen. WFM kann auch Anträge ablehnen, die auf einen Tag fallen, der als gewährter arbeitsfreier Tag gekennzeichnet ist, bei dem die gewährte Verfügbarkeit mit der Dauer 0 im Kalender angegeben ist oder der einem Turnusmuster entsprechend ein arbeitsfreier Tag ist. Fragen Sie Ihren Supervisor, wenn dieser Fall eintritt.

Weitere Themen zur Abwesenheit:

- [Automatisch gewährte Abwesenheit](#)
- [Auktion für Abwesenheit](#)
- [Wartelistennotizen](#)

Automatisch gewährte Abwesenheit

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 **Bereich "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 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.

Einreichen von Abwesenheitsauktionen

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

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

In der Ansicht "Abwesenheit" wird Ihnen außerdem ein Popup-Fenster mit allen Tagen angezeigt, für die Sie Abwesenheit beantragt haben. Fahren Sie mit der Maus über die einzelnen Tage, um die Einzelheiten des Antrags einschließlich Status anzuzeigen (z. B. ob der Antrag gewährt wurde oder nicht). Diese Option steht Ihnen für alle Abwesenheitsanträge zur Verfügung, nicht nur für jene, die in einen Auktionszeitraum fallen.

Tipp

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

Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten während des Auswahlverfahrens

Achtung: Wenn Sie ein einzelnes Abwesenheitsobjekt aus einem Batch löschen oder zurückrufen, wendet WFM diese Aktion auf alle mit diesem Batch eingereichten Objekte an. Zudem können Objekte innerhalb eines Batches nicht einzeln, sondern nur gemeinsam ausgewählt oder abgewählt werden.

Freizeitausgleich

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

E-Mail-Benachrichtigungen über Änderungen des Status

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

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

Warteliste

Wenn Ihr Abwesenheitsantrag für die automatische Gewährung zulässig, aber keine passende Zeitscheibe verfügbar ist, fügt WFM den Antrag der "Warteliste" hinzu, bis diese Zeit zur Verfügung steht, und anschließend wird er automatisch gewährt (**die automatische Gewährung muss aktiviert sein**).

Agenten, die nicht verfügbare Abwesenheit beantragen, werden in eine Warteschlange eingereiht. Die Reihenfolge in der Warteschlange hängt vom Zeitpunkt ab, zu dem der Antrag eingereicht wurde. Wenn die Zeitscheibe verfügbar wird, werden die Anträge der Agenten in dieser Warteschlange gemäß der Eingangsreihenfolge 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.

Klicken Sie mit dem Cursor auf den Zeittakt, um anzuzeigen, wie viele andere Personen bereits auf der Warteliste dieses Zeittakts stehen. Ein Informationsfenster mit Angaben zu Datum und Zeit wird angezeigt, in dem auch die Beschriftung **Warteliste**, gefolgt von der Anzahl der Personen, die momentan in der Warteschlange für die Abwesenheit in diesem Zeittakt stehen, angezeigt wird.

Außerdem werden in diesem Informationsfenster auch die Beschriftung **Grenze für Abwesenheit** und die entsprechende Anzahl für diesen Zeittakt angezeigt.

Bearbeiten von Abwesenheitsanträgen

Verwenden Sie den **Kalender** "Abwesenheit", um vorhandene Abwesenheitsanträge zu bearbeiten.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem jeweiligen Datum, für das Sie einen Abwesenheitsantrag bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Dialogfeld "Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten" wird angezeigt. Es enthält alle Abwesenheitsanträge für die ausgewählten Tage. Standardmäßig sind alle ausgewählt.

Tipp

Das Raster "**Abwesenheitseinschränkungen**" wird in diesem Dialogfeld oben angezeigt.

3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Abwesenheitsanträge, die Sie nicht bearbeiten möchten.

Wichtig

Sie können kein Kontrollkästchen für Abwesenheitstypen deaktivieren (oder aktivieren), die nicht mehr verwendet werden können. (Diese Abwesenheitstypen werden unter der Legende "'—Andere—'" im Dropdown-Listefeld im **Fenster** "Abwesenheit" angezeigt.)

4. Ändern Sie die Abwesenheitseinstellungen der Anträge, die Sie bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie auf **Senden**.
Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Wenn Ihr Antrag von WFM erfolgreich verarbeitet wurde, wird das Fenster "Abwesenheit" mit den neuen Abwesenheitseinstellungen angezeigt.

Möglicherweise sehen Sie eine Nachricht mit einer Liste der Fehler. Ist dies der Fall, klicken Sie einfach auf **Zurück**, um die Fehler zu beheben.

Tipp

Sie können **einen Abwesenheitsantrag widerrufen**.

Löschen von Abwesenheitsanträgen

Verwenden Sie den **Kalender** "Abwesenheit", um zuvor beantragte Abwesenheiten zu entfernen.

Wichtig

Wenn ein Abwesenheitsantrag **Gewährt** und die automatische Gewährfunktion deaktiviert ist, können Sie den Abwesenheitsantrag nicht mithilfe der Abwesenheitsansichten entfernen. Bitten Sie einen Supervisor, die Änderung für Sie vorzunehmen.

Wenn die automatische Gewährfunktion aktiviert ist, können Sie gewährte Abwesenheit löschen, die noch nicht in der im Bereich **Ausgleich** angegebenen Vorlaufzeit liegt.

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.

So entfernen Sie Abwesenheitsanträge:

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Tage mit Abwesenheitsanträgen, die Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
Das Fenster "Löschen von Abwesenheitsobjekten" wird angezeigt. Es enthält alle Abwesenheitsanträge für die ausgewählten Tage. Standardmäßig sind alle ausgewählt.
3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Abwesenheitsanträge, für die Sie die Abwesenheitswünsche '**nicht**' löschen möchten. Alle ausgewählten Abwesenheitsanträge werden gelöscht.

Wichtig

Sie können kein Kontrollkästchen für Abwesenheitstypen deaktivieren (oder aktivieren), die nicht mehr verwendet werden können. (Diese Abwesenheitstypen werden unter der Legende ""—Andere—" im Dropdown-Listenfeld im **Fenster** "Abwesenheit" angezeigt.)

4. Klicken Sie auf **Senden** bzw., falls Sie die Abwesenheitsanträge im Kalender beibehalten möchten, auf **Abbrechen**.
Das Fenster "Abwesenheit" wird mit den aktualisierten Abwesenheitseinstellungen angezeigt.

Widerrufen von Abwesenheitsanträgen

Verwenden Sie den Kalender "Abwesenheit", um einen neuen Abwesenheitsantrag hinzuzufügen oder einen **vorhandenen Antrag** zu widerrufen:

1. Wählen Sie den Tag aus, an dem Sie die Abwesenheit beantragt haben.
2. **Klicken Sie auf** **Widerrufen**
. WFM zeigt Ihre Widerrufsangebote im Fenster "Abwesenheitsobjekte widerrufen" an (jeweils separate Zeilen für jeden Tag).
3. Falls Sie sich entscheiden, den Widerrufsangebot für einen in der Liste enthaltenen Tag nicht zu senden, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen am linken Ende der Zeile für diesen Tag.
4. Klicken Sie in unten rechts auf die Schaltfläche **Senden**.

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

- Status **Widerrufen** – Zeigt an, dass das Objekt vollständig widerrufen wurde und Ihren Dienstplan nicht länger beeinflusst.
- Status **Geplant, Widerrufen**—Zeigt an, dass Ihr Widerrufsangebot 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 Benachrichtigungen 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.

Eingeben von Kommentaren

Bei Wünschen oder Abwesenheitsanträgen können Sie Kommentare eingeben. Ihr Supervisor kann diese Kommentare bei der Entscheidung berücksichtigen, ob Wünsche oder Abwesenheitsanträge gewährt oder abgelehnt werden sollen.

So geben Sie Kommentare ein:

1. Klicken Sie während der Erstellung bzw. Bearbeitung eines Abwesenheitsantrags auf **Kommentar...**
2. Geben Sie Ihren Kommentar ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Kommentar zu speichern.
Klicken Sie auf Abbrechen, um das Dialogfeld zu schließen, ohne den Kommentar zu speichern.

Auswahlverfahren

Im Fenster für Dienstplanauktionen können Sie für Dienstpläne bieten. Sie können nur während des Auktionszeitraums für Dienstpläne (der Zeitraum zwischen Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit für die Auktion) auf ein Auktionsszenario zugreifen.

So greifen Sie auf ein Auktionsszenario zu:

1. Klicken Sie in einem beliebigen Fenster in der Menüleiste auf den Link **Auswahlverfahren**.

Tipp

Wenn "Auktion" nicht in der Menüleiste angezeigt wird, ist möglicherweise diese Funktion nicht für Ihr Call Center konfiguriert.

2. Wählen Sie in der **Ansicht "Auktionsszenarien"** ein Auktionsszenario.

Tipp

Wenn keine Auktionsszenarien aufgelistet werden, sind derzeit keine offenen Szenarien für Auktionen vorhanden.

3. Führen Sie im **Bereich "Auswahlverfahren-Zuweisung"** eine der folgenden Aufgaben aus:
 - **Sortieren** oder **filtern** Sie die Ansicht mit den verfügbaren Schichten.
 - **Weisen Sie den Dienstplänen einen Rang zu** und treffen Sie eine Wahl für diese, indem Sie sie mit 1, 2, 3 usw. nummerieren. Sie können Ihre Wahl bis zum Zeitpunkt von Enddatum/-zeit in getrennten Listen für **Erwünscht** oder **Unerwünscht** anzeigen und überarbeiten.

Ansicht "Auktionsszenarien"

Sie navigieren zu dieser Ansicht, indem Sie in der Menüleiste auf **Auktion** klicken.

In dieser Ansicht werden alle Dienstplan-Szenarien angezeigt, die als Auktionen verfügbar sind. Sie können jedes dieser Szenarien öffnen, um die Dienstpläne anzuzeigen und auf gewählte Schichten zu bieten. In jeder Zeile dieser Ansicht wird ein Auktionsszenario angezeigt, und diese Spalten enthalten Informationen zu jedem Auktionsszenario:

Steuerelement	Beschreibung
Szenarioname	Zeigt den Namen des Auktionsszenarios an.
Ende der Auktion	Zeigt das Enddatum /die Endzeit des Auktionsszenarios an.
Verbleibende Tage	Zeigt die Anzahl an verbleibenden Tage an, bis das Szenario für Gebote geschlossen wird.
Szenariobeginn	Zeigt das Startdatum an, zu dem der Dienstplan wirksam wird.
Szenarioende	Zeigt das letzte Datum an, zu dem der Dienstplan noch wirksam sein wird.

Öffnen eines Auktionsszenarios

Um ein Auktionsszenario zu untersuchen, klicken Sie auf seine Verknüpfung in der Spalte "Szenarioname".

Der Bereich **Auktionszuweisung** für dieses Szenario wird geöffnet.

Bereich "Auktionszuweisung"

Sie navigieren zu diesem Bereich, indem Sie in der Ansicht **Auktionsszenarien** auf den Namen eines Auktionsszenarios klicken.

Als Agent können Sie auf ein Auktionsszenario nur während eines bestimmten Zeitraums, dem sogenannten Auktionsfenster, zugreifen. Das Auktionsfenster schließt an dem Datum und zu der Uhrzeit, das/die im linken oberen Bereich des Bildschirms mit "Ende der Auktion" angezeigt wird.

So ändern Sie die Anzeige und navigieren in dieser:

1. Klicken Sie auf eines der folgenden Steuerelemente: **Steuerelemente einblenden... [+]**

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche Sortieren	Sortiert die Zeilen aufsteigend oder absteigend nach Wochentagen, frühester Startzeit der Schicht, frühestem Mahlzeitbeginn oder wöchentlich bezahlten Stunden insgesamt.
Schaltfläche Filter	Filtert die Zeilen nach Wochentagen, arbeitsfreien Tagen, Startzeit der Schicht oder Startzeit der ersten Mahlzeit.
Dropdown-Menü Ansicht	Zeigt Dienstplaninformationen im Raster unten in einem der folgenden wählbaren Formate an: Start-/Endzeit, Schichtname, täglich bezahlte Stunden gesamt, Start-/Endzeiten der Mahlzeiten.
Schaltfläche Alle	Zeigt unabhängig von Ihrer Rangordnung alle Dienstpläne an (Standard).
Schaltfläche Erwünscht	Zeigt nur die Dienstpläne an, die Sie als "Erwünscht" eingestuft haben.
Schaltfläche Unerwünscht	Zeigt nur die Dienstpläne an, die Sie als "Unerwünscht" eingestuft haben.
Schaltfläche Vorherige n'	Zeigt die n vorherigen Dienstpläne an.
Schaltfläche Nächste n'	Zeigt die nächste Seite an, die n Dienstpläne enthält (außer der letzten Seite, die weniger Dienstpläne enthalten kann).

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anwenden**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Änderungen vorzunehmen.

So versehen Sie einen Dienstplan mit einem Rang:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der äußersten rechten Spalte für jeden Dienstplan, den Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf eines der folgenden Steuerelemente, um Ihre Wahl anzugeben: **Steuerelemente einblenden... [+]**

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche Zu Erwünscht hinzufügen	Versieht die ausgewählten Dienstpläne mit einer Rangordnung, indem sie der Ansicht "Erwünscht" hinzugefügt werden. In der Spalte "Wahl" jeder ausgewählten Schicht werden sofortige Ergebnisse als Rangordnungsnummer angezeigt. (Diese Nummern sind eindeutig, fortlaufend und beginnen mit eins: 1, 2, 3, 4 usw.)
Schaltfläche Zu Unerwünscht hinzufügen	Versieht die ausgewählten Dienstpläne mit einer Rangordnung, indem sie der Ansicht "Unerwünscht" hinzugefügt werden. In der Spalte "Wahl" jeder ausgewählten Schicht werden sofortige Ergebnisse als Rangordnungsnummer [in eckigen Klammern] angezeigt. (Diese Nummern sind eindeutig, fortlaufend und beginnen mit eins: 1, 2, 3, 4 usw.)
Entfernen	Entfernt alle ausgewählten Dienstpläne aus den aktuellen Ansichten "Erwünscht" oder "Unerwünscht". (Aus der Ansicht "Alle" können Sie nichts entfernen.)

Das Dienstplanraster

Das Raster zeigt Informationen zu den verfügbaren Dienstplänen an. Die Informationen sind unterschiedlich, je nach ausgewählter Ansicht. Standard: **Start-/Endzeiten**. Die Rasterspalten lauten wie folgt:

Raster­spalten einblenden... [+]

Raster­spalte	Beschreibung
Name	Zeigt den Dienstplannamen an sowie die Wochennummern, wenn die Dienstplanauktion mehr als eine Woche umfasst.
Wochen-tage	Jede Spalte zeigt je nach ausgewählter Ansicht Dienstplaninformationen für einen Wochentag an. Die Ansichten werden für jede Tagesschicht und den Wochengesamtwert benannt (und sie zeigen die jeweiligen benannten Werte an): <ul style="list-style-type: none"> • Start-/Endzeiten der Schicht • Schichtnamen • Täglich bezahlte Stunden insgesamt • Start-/Endzeiten der Mahlzeiten <p>Hinweis: Unabhängig von der ausgewählten Ansicht kann diese Spalte auch den Namen "Aktivität: Voller Tag" anzeigen, der keine Schicht ist und/oder keine definierte Zeit hat.</p>
#	Zeigt die Anzahl der Instanzen genau dieses Dienstplans an, die im Contact Center angeboten

Rasterspalte	Beschreibung
	werden können. Wenn die Nummer in dieser Spalte z. B. kleiner als 3 ist, können diesem bestimmten Dienstplan 3 verschiedene Agenten angeboten werden.
Wöchentliche Gesamtwerte	Zeigt für jeden Dienstplan die Summe der bezahlten Stunden für die Woche an.
Wahl	Zeigt Ihre aktuelle Wahl für diesen bestimmten Dienstplan an.
Kontrollkästchen	<p>Zeigt ein Kontrollkästchen für jedes Dienstplangebot an. So wird es verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um den Dienstplan in der gleichen Zeile auszuwählen. • Klicken Sie auf "Zu Erwünscht hinzufügen" oder "Zu Unerwünscht hinzufügen", um den ausgewählten Dienstplan zur entsprechenden Liste hinzuzufügen. • Klicken Sie auf "Entfernen", um den ausgewählten Dienstplan aus der Liste zu entfernen, in der er sich derzeit befindet. • Sie können mehrere Dienstpläne auswählen.

Auktionsdetailansicht

Sie navigieren aus dem Bereich **Auktionszuweisung** zu dieser Ansicht, indem Sie auf einen der Dienstplannamen oder auf eine Woche innerhalb eines beliebigen Dienstplans klicken.

Klicken Sie auf den Namen eines Dienstplannamens mit mehreren Wochen, um **alle Wochen in diesem Dienstplan anzuzeigen**.

Klicken Sie innerhalb eines Dienstplans mit mehreren Wochen auf eine einzelne Woche (oder auf den Namen eines Dienstplans mit einer Woche), um **eine einzelne Woche anzuzeigen**.

Erläuterung der Detailansicht für das Auswahlverfahren

Die oberste Zeile dieser Ansicht zeigt auf der linken Seite den Dienstplannamen und auf der rechten Seite den Datumsbereich des Dienstplans an. Die Spalten lauten wie folgt:

Spalte	Beschreibung
Datum	Zeigt jedes Datum der Woche an.
Bezahlte Stunden	Zeigt an, für wie viele Stunden bezahlter Arbeit Sie an den einzelnen Tagen eingeplant sind.
Details des Dienstplans	Zeigt an, welche Aktivitäten für Sie am jeweiligen Tag geplant sind. Diese Spalte zeigt auch Pauseninformationen an.
Geplante Präsenz - Startzeit	Zeigt an, wann Ihre Schicht beginnt, sowie die Startzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.
Geplante Präsenz - Endzeit	Zeigt an, wann Ihre Schicht endet, sowie die Endzeiten der einzelnen Aktivitäten und Pausen am jeweiligen Arbeitstag.

Wenn Sie auf eine einzelne Woche klicken oder der Dienstplan nur 1 Woche enthält, wird eine einzelne Woche innerhalb des Dienstplans angezeigt.

Wenn Sie auf den Namen eines Dienstplans mit mehreren Wochen klicken, werden mehrere Wochen im Dienstplan angezeigt.

Filteransicht für Auktionszuweisung

Sie navigieren zu diesem Fenster, indem Sie im Bereich **Auktionszuweisung** auf die Schaltfläche **Filter** klicken.

Verwenden Sie das Dialogfeld wie folgt, um die Anzeige der verfügbaren Dienstpläne im Fenster für die Auktionszuweisung zu begrenzen: Wählen Sie Wochentage und dann eine zweite Eigenschaft aus, die auf die Dienstpläne zutreffen, die für die betreffenden Tage Schichten enthalten.

1. Wählen Sie für jede Woche einige oder alle Wochentage (So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa) aus. Optionen, die Sie danach auswählen, werden nur auf die Dienstpläne angewendet, die für die betreffenden Tage Schichten enthalten. Standardeinstellung: Alle Tage sind ausgewählt.
2. Wählen Sie eines der drei folgenden Optionsfelder:

Optionsfeld	Beschreibung
Alle anzeigen	Verwirft alle aktuellen Filter, indem alle anderen Auswahlmöglichkeiten deaktiviert werden. Zeigt alle Dienstpläne an.
Nach arbeitsfreien Tagen	Zeigt nur die Dienstpläne an, die mit den vollen arbeitsfreien Tagen übereinstimmen, die Sie ausgewählt haben.
Nach Schichtbeginn Und Zeit der ersten Mahlzeit (ein Kontrollkästchen, das nur aktiviert wird, wenn "Nach Schichtbeginn" ausgewählt ist)	Zeigt nur die Dienstpläne an, deren Schichten an den ausgewählten Tagen nicht vor Ihrer eingestellten Frühesten Startzeit und nicht nach Ihrer Spätesten Startzeit beginnen. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, sind beide Felder erforderlich. Außerdem werden nur die Dienstpläne angezeigt, die Schichten mit einer ersten Mahlzeit enthalten, die nicht vor Ihrer Einstellung für Früheste Startzeit und nicht nach Ihrer Einstellung für Späteste Startzeit beginnt. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, sind beide Felder erforderlich.

3. Klicken Sie auf **Senden**, um Ihre ausgewählten Optionen anzuwenden, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne sie anzuwenden.

Sortieransicht für Auktionszuweisung

Sie gelangen zu diesem Fenster, indem Sie im Bereich "Auktionszuweisung" auf die Schaltfläche **Sortieren** klicken.

Verwenden Sie das Dialogfeld "Sortieren" wie folgt, um die verfügbaren Dienstpläne im Fenster für die Auktionszuweisung in einer bestimmten Reihenfolge anzuzeigen:

1. Wählen Sie einen Wochentag und dann eine zweite Eigenschaft aus, die auf die Dienstpläne zutreffen, die für den betreffenden Tag Schichten enthalten.
2. Wählen Sie eines dieser Optionsfelder:

Steuerelement	Beschreibung
Wochentag	Wählen Sie nur einen Tag aus: So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa.
Frühester Schichtbeginn	Nach Schichtstartzeit sortieren (Standard). Nach allen Dienstplantagen mit Schichten werden die arbeitsfreien Tage aufgelistet.
Frühester Mahlzeitbeginn	Nach Startzeit der ersten Mahlzeit sortieren. Dienstpläne, die Schichten ohne Mahlzeiten enthalten, werden nach allen Dienstplänen aufgelistet, die Schichten mit Mahlzeiten enthalten.
Wöchentlich bezahlte Stunden insgesamt	Nach wöchentlich bezahlten Stunden insgesamt sortieren.

3. Wählen Sie als Sortiermethode **Aufsteigend** oder **Absteigend** aus.
4. Klicken Sie auf **Senden**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen, ohne die Änderungen vorzunehmen.

Ansicht für erwünschte Auktionszuweisungen

Sie gelangen zu diesem Fenster, indem Sie im Bereich **Auktionszuweisung** auf die Schaltfläche **Erwünscht** klicken.

Verwenden Sie die Ansicht **Erwünscht**, um die von Ihnen erwünschten Dienstplanzuweisungen neu so sortieren.

Herstellen einer Rangordnung für Ihre gewählten Schichten

Ihre gewählten Schichten sind, wenn Sie zu diesem Fenster navigiert sind, bereits mit einer Rangordnung versehen. Dies ist erfolgt, als Sie im Bereich für die **Auktionszuweisung** auf **Zu Erwünscht hinzufügen** geklickt haben. Die Schicht, die am meisten Ihren Wünschen entspricht, erhält die Nummer 1.

So ändern Sie die Nummer einer einzelnen Wahl:

1. Markieren Sie die Nummer in der Spalte "Wahl", und geben Sie eine andere Nummer ein.

Wichtig

Wenn Sie die Rangordnungsnummer einer Wahl ändern und auf **Anwenden** klicken, werden alle anderen gewählten Schichten entsprechend neu nummeriert.

2. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderung auszuführen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Wiederholen Sie diese Schritte, bis die gewünschte Rangordnung für die gewählten Schichten hergestellt ist.

Entfernen von Dienstplänen aus der Ansicht "Erwünscht"

So entfernen Sie eine oder mehrere Schichten aus der Ansicht **Erwünscht**:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Spalte ganz rechts von jedem Dienstplan, auf den Sie die Aktion anwenden möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**, um die ausgewählten Dienstpläne aus der Ansicht **Erwünscht** zu entfernen, und setzen Sie die Rangordnungsnummer auf 0.
oder
klicken Sie auf **Unerwünscht**, um die ausgewählten Dienstpläne in die Ansicht **Unerwünscht** zu verschieben.

Ansicht für unerwünschte Zuweisungen im Auswahlverfahren

Sie navigieren zu diesem Fenster, indem Sie im Bereich "Auktionszuweisung" auf die Schaltfläche **Unerwünscht** klicken.

Verwenden Sie die Ansicht **Unerwünscht**, um die von Ihnen nicht gewünschten Dienstplanzuweisungen neu so sortieren.

Herstellen einer Rangordnung für Ihre gewählten Schichten

Ihre gewählten Schichten sind, wenn Sie zu diesem Fenster navigiert sind, bereits mit einer Rangordnung versehen. Dies ist erfolgt, als Sie im Fenster für die **Auktionszuweisung** auf **Zu Unerwünscht hinzufügen** geklickt haben. Die Schicht, die am wenigsten Ihren Wünschen entspricht, erhält die Nummer 1.

1. Markieren Sie die Nummer in der Spalte "Wahl", und geben Sie eine andere Nummer ein.

Wichtig

Wenn Sie die Rangordnungsnummer einer Wahl ändern und auf **Anwenden** klicken, werden alle anderen gewählten Schichten entsprechend neu nummeriert.

2. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Änderung auszuführen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Wiederholen Sie diese Schritte, bis die gewünschte Rangordnung für die gewählten Schichten hergestellt ist.

Entfernen von Schichten aus der Ansicht "Unerwünscht"

So entfernen Sie eine oder mehrere Schichten aus der Ansicht **Unerwünscht**:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der äußersten rechten Spalte für jede Schicht, die Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Entfernen**, um die ausgewählten Schichten in die Ansicht **Alle** zu verschieben und den Rang auf 0 festzulegen, oder
klicken Sie auf **Erwünscht**, um die ausgewählten Schichten in die Ansicht **Erwünscht** zu verschieben.

Konfiguration

Das Fenster "Konfiguration" bietet Zugriff auf Ihre persönlichen Daten, Mitarbeitertransport-Vereinbarungen und die Gesamtanzahl der Ausnahmen im Dienstplan. Das Fenster verfügt über die folgenden drei Registerkarten, die im jeweiligen Thema ausführlich beschrieben werden:

- Bereich "Persönlich"
- Bereich "Mitarbeitertransport"
- Bereich "Ausnahme gesamt"

Bereich "Persönlich"

In dieser Ansicht werden Ihre persönlichen Informationen angezeigt: Name, Mitarbeiter-ID, Vertrag, Einstellungsdatum, Standort (Geschäftsbereich), Team, letzte Anmeldung und, je nachdem, ob Sie sie geändert haben, Ihre aktuelle Zeitzone oder die des Standorts.

Wenn Sie eine andere als die Zeitzone des Standorts ausgewählt haben, zeigen die Module "Dienstplan", "Tauschen", "Wünsche" und "Abwesenheit" Informationen basierend auf der ausgewählten Zeitzone an. (Weiter unten finden Sie ein Beispiel für die Dropdown-Liste "Zeitzone".)

Themen

Diese Ansicht bietet auch eine grafische Auswahl von Bildschirmanzeige-Themen, die in anderen Programmen auch als *Skins* bezeichnet werden. Themen wenden auf verschiedene Elemente auf dem Bildschirm eine andere Farbe an und werden als Miniaturversionen der Dienstplan-Ansicht angezeigt. Um zu einem anderen Thema zu wechseln, klicken Sie darauf, und warten Sie kurz, während WFM das neue Thema anwendet.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes

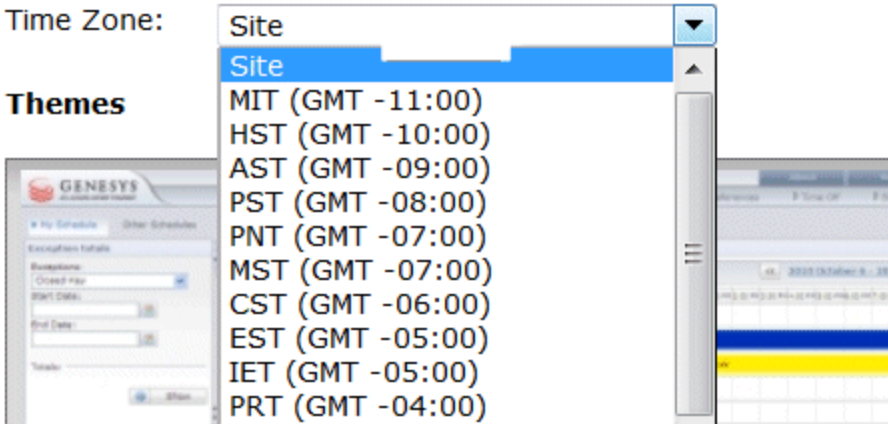


Abbildung: Dropdown-Liste "Zeitzone"—Bereich "Persönlich"

Bereich "Mitarbeitertransport"

Im Bereich "Mitarbeitertransport" können Sie Ihre Teilnahme in einer Mitarbeitertransport-Gruppe verwalten. Verwenden Sie die Schaltflächen oben in dem Bereich, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- **Erstellen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um eine neue Mitarbeitertransport-Gruppe zu erstellen.
- **[[ShTrnsPn#BrwsBtn]Mitarbeitertransport durchsuchen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um vorhandene Mitarbeitertransport-Gruppen zu durchsuchen. Sie können die Gruppen filtern, indem Sie auf die Schaltfläche "Suchen" klicken.
- **Löschen:** Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die in der Liste mit Beitrittsanträgen ausgewählten Objekte zu löschen.

Schaltfläche "Erstellen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellen**, um ein Dialogfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
<i>Feld</i> Name des Mitarbeitertransports	Geben Sie den Namen der neuen Mitarbeitertransport-Gruppe ein.
<i>Feld</i> Kommentare	Geben Sie gegebenenfalls beschreibende Kommentare ein.
<i>Schaltfläche</i> Abbrechen	Schließen des Dialogfelds, ohne eine Aktion auszuführen.
<i>Schaltfläche</i> Erstellen	Erstellen Sie die Mitarbeitertransport-Gruppe, die Sie in den zwei Feldern beschrieben haben. Das Dialogfeld wird geschlossen und der Tabelle "Mitarbeitertransport" wird die Gruppe zusammen mit den Informationen über diese Gruppe als neuer Datensatz hinzugefügt. Sie werden automatisch als Teilnehmer hinzugefügt. Hinweis: Durch das Erstellen einer neuen Mitarbeitertransport-Gruppe werden alle Ihre anstehenden Beitrittsanträge gelöscht. Sie können immer nur einer Mitarbeitertransport-Gruppe angehören.
<i>Schaltfläche</i> Hilfe	Anzeigen von kontextbezogener Hilfe.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Mitarbeitertransport durchsuchen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mitarbeitertransport durchsuchen**, um ein Dialogfeld mit einer Liste der vorhandenen Mitarbeitertransport-Gruppen zu öffnen. Dieses Dialogfeld enthält die folgenden Steuerelemente:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
<i>Dropdown-Menü</i> Suchen nach	Wählen Sie "Name des Mitarbeitertransports", "Vorname des Agenten" oder "Nachname des Agenten".
<i>Feld</i> Suchen nach	Geben Sie den Text ein, der als Suchkriterium verwendet wird. Lassen Sie dieses Feld leer, um alle Mitarbeitertransport-Gruppen zu suchen.
<i>Schaltfläche</i> Suchen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Filter anzuwenden. Die Liste der Mitarbeitertransport-Gruppen wird unter den Filtersteuerelementen mit den folgenden Spalten angezeigt:
<input type="checkbox"/> <i>Kontrollkästchen</i>	Verwenden Sie dies, um eine Mitarbeitertransport-Gruppe auszuwählen, bevor Sie auf die Schaltfläche "Beitreten" klicken.
<i>Spalte</i> Mitarbeitertransport	Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe.
<i>Spalte</i> Agent	Die Liste der Teilnehmer in der Mitarbeitertransport-Gruppe.
<i>Spalte</i> Bus (Kontrollkästchen)	Gibt an, dass es sich bei dem vom Unternehmen bereitgestellten Transportmittel um einen Bus handelt. Das heißt, die Agenten werden mit einem Unternehmensbus befördert. Gruppen, in denen das Kontrollkästchen "Bus" aktiviert ist, können nur von Supervisoren erstellt werden.
<i>Spalte</i> Kommentare	In dieser Spalte werden alle Kommentare angezeigt, die den Mitarbeitertransport-Gruppen zugeordnet sind.
<i>Schaltfläche</i> Abbrechen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu schließen.
<i>Schaltfläche</i> Beitreten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Beitrittsantrag einzureichen. Geben Sie Kommentare zu dem Beitrittsantrag des Agenten ein und schließen Sie das Dialogfeld.
 <i>Symbol</i> Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema mit einer Beschreibung des Dialogfelds "Mitarbeitertransport durchsuchen" anzuzeigen.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Löschen"

Mit der Schaltfläche **Löschen** können Sie Beitrittsanträge des ausgewählten Agenten löschen. Um einen Beitrittsantrag zu löschen, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Löschen**.

Sie können keine Mitarbeitertransport-Gruppe löschen, der ein Agent angehört. Das Kontrollkästchen ist für diese Gruppen deaktiviert. Sie können jedoch Ihre aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe verlassen, indem Sie unter dem Dialogfeld **Kommentare** im unteren Bereich auf die Schaltfläche **"Transport verlassen"** klicken. Der Mitarbeitertransport wird aus der Tabelle entfernt und Sie sind nicht mehr Mitglied dieser Mitarbeitertransport-Gruppe.

Bereiche von "Mitarbeitertransport"

Der Bereich "Mitarbeitertransport" ist in zwei weitere Bereiche unterteilt. Der obere Bereich enthält die folgenden Spalten mit Informationen zu den von Ihnen erstellten Mitarbeitertransport-Gruppen und Beitrittsanträgen:

Spalten einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
<input type="checkbox"/> <i>Kontrollkästchen</i>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu löschende Beitrittsanträge auszuwählen. Das Kontrollkästchen ist für die aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe nicht verfügbar.
Mitarbeitertransport	Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Status	Der Status der Mitarbeitertransport-Gruppe (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. Das Feld "Status" enthält außerdem den Status des Beitrittsantrags des Agenten (anstehend oder abgelehnt).
<i>Kontrollkästchen Bus</i> <input type="checkbox"/>	Gibt den Typ der Mitarbeitertransport-Gruppe an. Das Kontrollkästchen gibt das Transportmittel an, das von dieser Mitarbeitertransport-Gruppe verwendet wird. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, handelt es sich bei dem Transportmittel um einen (vom Unternehmen bereitgestellten) Bus. Ist das Kontrollkästchen deaktiviert, handelt es sich um eine (von den Agenten organisierte) Fahrgemeinschaft.
Kommentare	Zeigt den Text an, der beim Erstellen der Mitarbeitertransport-Gruppe in das Kommentarfeld eingegeben wurde.

Zurück nach oben

Im unteren Bereich werden die Details zum ausgewählten Mitarbeitertransport-Objekt angezeigt, darunter:

- Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe
- Der Status
- Der Gruppentyp (wenn beispielsweise **Bus** aktiviert ist, wird auch die Meldung "*Dies ist ein Bus.*" angezeigt).
- Die Namen aller Gruppenmitglieder (einschließlich Ihres Namens)

Außerdem sind die folgenden drei Schaltflächen enthalten, mit denen Sie die im Folgenden beschriebenen Aufgaben ausführen können:

- "**Transport verlassen**": Verwenden Sie diese Schaltfläche, um sich selbst aus der Mitarbeitertransport-Gruppe zu entfernen. Falls Sie das einzige Mitglied sind, wird hierdurch die Mitarbeitertransport-Gruppe gelöscht.
- [[ShTrnsPn#]nBtn|"Beitrittsanträge": Verwenden Sie diese Schaltfläche, um Anträge von anderen Agenten für den Beitritt in die Mitarbeitertransport-Gruppe zu akzeptieren oder abzulehnen.
- [[ShTrnsPn#ChgBtn|"Eigenschaften ändern": Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die Eigenschaften der Mitarbeitertransport-Gruppe zu ändern.

Tipp

Diese Schaltflächen werden nur angezeigt, wenn Ihre aktuelle Mitarbeitertransport-Gruppe ausgewählt ist. Wenn ein Beitrittsantrag ausgewählt ist, werden die Schaltflächen nicht angezeigt.

Schaltfläche "Transport verlassen"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Transport verlassen**, um ein Bestätigungsdiaologfeld mit folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
OK	Bestätigt den Antrag zum Verlassen der Mitarbeitertransport-Gruppe und schließt das Bestätigungsdiaologfeld.
Abbrechen	Verwirft den Antrag zum Verlassen der Mitarbeitertransport-Gruppe und schließt das Bestätigungsdiaologfeld.

Zurück nach oben

Schaltfläche "Beitrittsanträge"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beitrittsanträge**, um ein Dialogfeld mit den folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Tipp

Sie müssen erst einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehören.

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
Dieses Dialogfeld enthält eine Liste aller Beitrittsanträge mit folgenden Spalten:	
<input type="checkbox"/> <i>Kontrollkästchen</i>	Verwenden Sie dies, um einen Antrag auszuwählen, bevor Sie auf die Schaltfläche "Annehmen" oder "Ablehnen" klicken. Sie können mehrere Anträge auswählen.
Agent	Der Name des Agenten, der beantragt, der Mitarbeitertransport-Gruppe beizutreten.
Status	Zeigt Anstehend für alle Anträge an. Angenommene/abgelehnte Agenten werden nicht aufgelistet.
<i>Kontrollkästchen</i> Bus	Ein Typ von Mitarbeitertransport-Gruppen. Das Kontrollkästchen gibt das Transportmittel an, das von dieser Mitarbeitertransport-Gruppe verwendet wird. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, handelt es sich bei dem Transportmittel um einen (vom Unternehmen bereitgestellten) Bus. Ist das Kontrollkästchen deaktiviert, handelt es sich um eine (von den Agenten organisierte) Fahrgemeinschaft.
Kommentare	Zeigt die Kommentare an, die dem Beitrittsantrag zugeordnet sind.
Das Dialogfeld "Beitrittsanträge" bietet die folgenden Steuerelemente:	
<i>Schaltfläche</i> Annehmen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählten Anträge zu genehmigen.
<i>Schaltfläche</i> Ablehnen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählten Anträge abzulehnen.
<i>Schaltfläche</i> Abbrechen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu schließen.
 <i>Symbol</i> Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema mit einer Beschreibung des Dialogfelds "Beitrittsanträge" anzuzeigen.

[Zurück nach oben](#)

Schaltfläche "Eigenschaften ändern"

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Eigenschaften ändern**, um ein Dialogfeld mit den folgenden Steuerelementen zu öffnen:

Steuerelemente einblenden... [+]

Steuerelement	Beschreibung
<i>Feld</i> Name des Mitarbeitertransports	Bearbeiten Sie den Namen Ihrer Mitarbeitertransport-Gruppe.
<i>Optionsfeld</i> Status	Wählen Sie entweder "Mitarbeitertransport öffnen (für neue Anträge)" oder "Mitarbeitertransport schließen (für neue Anträge)" aus.
<i>Feld</i> Kommentare	Verfassen oder bearbeiten Sie Kommentare, die der Mitarbeitertransport-Gruppe zugeordnet sind.
<i>Schaltfläche</i> Abbrechen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um keine Aktion vorzunehmen und das Dialogfeld zu schließen.
<i>Schaltfläche</i> Senden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die aktuellen Änderungen der Mitarbeitertransport-Gruppe zu speichern.

Bereich "Ausnahme gesamt"

Verwenden Sie den Bereich "Ausnahme gesamt", um die Gesamtwerte für eine ausgewählte Ausnahme innerhalb eines ausgewählten Datumsbereichs anzuzeigen. Die folgenden Steuerelemente definieren keine Ausnahmen; sie filtern lediglich die Anzeige.

Steuerelement	Beschreibung
<i>Feld</i> Ausnahmen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Ausnahmetyp aus.
<i>Feld</i> Startdatum	Geben Sie ein Datum ein oder wählen Sie es im Popup-Kalender aus.
<i>Feld</i> Enddatum	Geben Sie ein Datum ein oder wählen Sie es im Popup-Kalender aus.
<i>Schaltfläche</i> Anzeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Gesamtwerte (im Feld "Gesamt") für Ausnahmen anzuzeigen, die mit den drei vorherigen Feldern übereinstimmen.
<i>Feld</i> Gesamt	Zeigt Ausnahme, Zeitraum und Anzahl der Minuten in drei Zeilen an.