



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

[Übersicht](#)

Inhaltsverzeichnis

- [1 Übersicht](#)
 - [1.1 Tastatur- und Audionavigation](#)
 - [1.2 Links zu anderen Themen](#)
 - [1.3 Tour durch alle Funktionen](#)
 - [1.4 Drucken dieser Online-Hilfe](#)
 - [1.5 Einführung in WFM Web](#)

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.