



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

Wünsche

Inhaltsverzeichnis

- 1 Wünsche
 - 1.1 Anzeigen von Wünschen oder Ausnahmen
 - 1.2 Wunschstatus und -hierarchie
 - 1.3 Bearbeiten und Löschen von Wünschen

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** gekennzeichnete 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**.