



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

Bereich "Abwesenheit"

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Bereich "Abwesenheit"
  - 1.1 Kalender "Abwesenheit"
  - 1.2 Bereich "Ausgleich"
  - 1.3 Status im Auktionszeitraum
  - 1.4 Wenn Abwesenheitstypen nicht mehr gelten

## 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 farblich 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".

<b>Abschnitt Abwesenheitsstunden</b>	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.
	Gepplant	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.
<b>Legende</b>	Jeder Status - "Abgelehnt", "Gewährt", "Gewünscht", "Geplant", "Widerrufen", "Nicht geplant" und "Teilzeit" - wird durch eine eigene Farbe gekennzeichnet. <i>Teilzeit</i> kennzeichnet einen Teilzeit-Abwesenheitsantrag.	
<b>Abschnitt Auktionszeiträume</b>	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>	<p>Nach Klicken erhalten Sie Hinweise oder zusätzliche Informationen zum Auktionszeitraum.</p> <p><b>Hinweis:</b> Der Link ist nur vorhanden, wenn der Supervisor Notizen hinzufügt.</p>
	Status: <i>Link</i>	<p>Nach Klicken wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie den aktuellen Status Ihrer Anträge für einen bestimmten Auktionszeitraum ändern können. Sie können <b>Eingabe</b> oder <b>Bereit</b> auswählen.</p> <p>Das Dialogfeld enthält außerdem den Namen des Auktionszeitraums, den aktuellen Status sowie das Datum und die Uhrzeit der letzten Festlegung des Status. Siehe <b>Status im Auktionszeitraum</b>.</p>

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).