



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

Tauschen

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.