



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 Supervisors (Classic) Help

Eigenschaften und Standortverknüpfungen

---

## Inhaltsverzeichnis

- **1 Eigenschaften und Standortverknüpfungen**
  - 1.1 Benachrichtigungseigenschaften
  - 1.2 Verknüpfen von Benachrichtigungen mit Standorten
  - 1.3 Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen von WFM

# Eigenschaften und Standortverknüpfungen

Bei der Erstellung von e-Mail-Benachrichtigungen werden die Bereiche „Eigenschaften“ und „Zugeordnete Standorte“ verfügbar. Dort können Sie den Typ der Benachrichtigung auswählen, die Sie senden möchten, den Betreff und Text der Nachricht verfassen und die Standorte wählen, die Sie mit ihnen verknüpfen möchten. Auf der Registerkarte "Eigenschaften" gibt es einige vorgefertigte Texte im Betreff und Haupttext, die Sie verwenden können.

## Benachrichtigungseigenschaften

Nach dem Auswählen eines Benachrichtigungstyps aus der Dropdown-Liste, verfügt jeder der vier Benachrichtigungstypen über die gleichen Abschnitte auf der Registerkarte **Eigenschaften**. Jedoch unterscheiden sich die Informationen dieser Abschnitte leicht, je nachdem, welchen Benachrichtigungstyp Sie ausgewählt haben.

### Tokens

Dieser Bereich enthält Schaltflächen zum Einfügen von Tokens in den Meldungstext.

**Benachrichtigung über Dienstplanänderungen**—Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsanträgen von Agenten sind: *Agent, Gewünschte Datumswerte*.

**Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge**— Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Tauschvorgängen im Agenten-Dienstplan sind: *Vorschlagender Agent, Antwortender Agent, Gewünschte Datumswerte, Angeforderter Status, Vorschlagsdatum, Ablaufdatum*.

**Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion** —Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsauktion-Anträgen sind: *Agent, Auktionsstatus, Status des Ablaufdatums, Auktionszeitraum, Start des Auktionszeitraums, Ende des Auktionszeitraums, Team, Standort*.

**Benachrichtigung über Statusänderungen des Abwesenheitsantrags**—Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsanträgen von Agenten sind: *Agent, Gewünschte Datumswerte, Angeforderter Status, Mitarbeiter-ID, Team, Standort, Sendedatum, Tatsächlicher Status*.

### Betreff

Dieser Bereich enthält Text von Genesys für die Betreffzeile, den Sie durch Textänderungen oder Einfügen von Tokens ändern können.

**Benachrichtigung über Dienstplanänderungen**—Der vorgegebene Text lautet "*Meldung von Genesys Workforce Management: Dienstplanänderung durchgeführt.*"

**Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge**—Der vorgegebene Text lautet "*Meldung von Genesys Workforce Management: Status der Tauschvorgänge des Dienstplans*"

geändert."

**Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion**—Der vorgegebene Text lautet "Meldung von Genesys Workforce Management: Status der Abwesenheitsauktion wurde für <Agent> geändert in <Auktionsstatus>."

**Benachrichtigung über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags**—Der vorgegebene Text lautet "Meldung von Genesys Workforce Management: Status des Abwesenheitsantrags geändert in <Angeforderter Status> <Tatsächlicher Status>."

## Text der Nachricht

Dieser Bereich enthält ebenfalls Text von Genesys für den Textteil, den Sie durch Löschen/Überschreiben von Text oder Einfügen von Tokens ändern können.

**Benachrichtigung über Dienstplanänderungen**—Der vorgegebene Text lautet "Der Dienstplan für <Agent> wurde für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> geändert."

**Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge**—Der vorgegebene Text lautet "Der Dienstplan-Tauschvorschlag für <Vorschlagender Agent> und <Antwortender Agent> für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> wurde aktualisiert mit dem Status <Angeforderter Status>. Der Tauschvorschlag wurde am <Vorschlagsdatum> unterbreitet und läuft am <Ablaufdatum> ab."

**Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion**—Der vorgegebene Text lautet "Der Status für Agent <Agent> wurde geändert in <Auktionsstatus>. Dies gilt für den Auktionszeitraum für Abwesenheiten <Auktionszeitraum> mit Start <Start des Auktionszeitraums> und Ende <Ende des Auktionszeitraums>."

**Benachrichtigung über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags**—Der vorgegebene Text lautet "<Agent> hat Abwesenheit für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> beantragt. Der Antrag hat zurzeit den Status <Angeforderter Status>."

## Verknüpfen von Benachrichtigungen mit Standorten

Verwenden Sie diese Registerkarte, um einen oder mehrere Standorte auszuwählen, die Sie einer Benachrichtigung zuordnen möchten.

So verknüpfen Sie eine Benachrichtigung mit einem Standort:

- Erweitern Sie einen Geschäftsbereich, um seine Standorte anzuzeigen, und treffen Sie Ihre erste Auswahl. (Sie können Sie jederzeit ändern.)

## Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen von WFM

Wenn das WFM 8.5.2-Backend, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version

8.5.203, werden die Benachrichtigungseigenschaften und die Standortverknüpfungen in verschiedenen Ansichten angezeigt und konfiguriert. Die Version Ihrer Oberfläche entspricht eher den Inhalten unten.

Um die Benachrichtigungen über Änderungen des Status der Tauschvorgänge zu konfigurieren, muss Ihnen die Berechtigung in WFM Web zugewiesen sein. Eine Beschreibung der WFM-Berechtigungsrollen und zugehörigen Berechtigungen finden Sie unter "**Benutzersicherheit**" im *Workforce Management Administrator's Guide* und unter "**Erstellen von Rollen**" in dieser Hilfe.

So öffnen Sie das Modul für Benachrichtigungen über Änderungen des Status der Tauschvorgänge:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus dem Menü **Ansichten**. In der **Objekt-Baumstruktur** wird **Änderungen des Status der Tauschvorgänge** hervorgehoben. Im **Arbeitsbereich** wird die Registerkarte **Meldungen** angezeigt, auf der Sie den **Betreff**, den **Text** und Variablen (**Token**) konfigurieren können.

### Registerkarte "Meldungen"

Die Registerkarte "Meldungen" hat drei Bereiche: **Tokens**, **Betreff** und **Text der Meldung**. Sie sind **oben** für jeden Benachrichtigungstyp beschrieben. Beachten Sie, dass einige Tokens und vorgegeben Texte möglicherweise in der aktuellsten Version hinzugefügt oder geändert wurden.

### Ändern von Meldungen

So ändern Sie den Text in der Betreffzeile und im Textteil einer Meldung:

1. Löschen/Überschreiben Sie Text.
2. Platzieren Sie den Mauszeiger dort, wo Sie ein Token einfügen möchten.
3. Klicken Sie auf die entsprechende **Token**-Schaltfläche. Das Token wird eingefügt.
4. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf **Speichern**. Wenn Sie ohne zu speichern zu einem anderen Benachrichtigungstyp wechseln, werden Sie in einem Meldungsfenster gefragt, ob Sie speichern oder den Vorgang abbrechen möchten.

### Registerkarte "Ziele"

Wählen Sie auf der Registerkarte **Ziele** Geschäftsbereiche und/oder Standorte innerhalb von Geschäftsbereichen aus. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Sie können mehrere Standorte auswählen.

### Regeln beim Senden

Nach dem erfolgreichen Speichern verwendet WFM den festgelegten **Betreff** und **Text** sowie die im Folgenden aufgelisteten Regeln, wenn Benachrichtigungen an Agenten und Supervisoren gesendet werden. Die Regeln für die einzelnen Benachrichtigungstypen finden Sie unter **Regeln für das Senden von Benachrichtigungen**. Beachten Sie, dass die Benachrichtigung für Abwesenheitsauktionen in 8.5.203 neu ist.