



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 Help

Výměny

# Výměny

**Okno se zprávami o výměnách**, které se zobrazuje ve spodní části okna, slouží k upozornění na otevřené nabídky výměn a odpovědi na ně.

Okna výměn (—pokud je správce systému povolil—) vám prostřednictvím výměn s jinými agenty umožní získat plán, který vám více vyhovuje. Toto téma nápovědy nejprve popisuje celý proces výměny (**Postup výměny**) a následně se zabývá jednotlivými kroky (**Požadavky na úspěšnou výměnu**). Podrobné pokyny najdete v tématu **Okna pro výměny**.

Prostřednictvím osmi oken pro výměny můžete provádět následující úkony:

- **vytváření** nabídek obchodování plánů,
- odpovědi na **osobní** a **veřejné** nabídky výměn od jiných agentů,
- prohlížení nebo zrušení **vlastních nabídek výměny**,
- prohlížení nebo zrušení **vlastních odpovědí** na nabídky od jiných agentů,
- prohlížení **plánů** nebo **podrobností o plánech** jiných agentů.

## Postup výměny

Předmětem výměny může být až celý týden obsahující naplánované dny. Ke každé výměně jsou nutné tyto prvky:

- Nabídka jednoho agenta k výměně: Ta určuje, které plánované dny chce tento agent vyměnit.
- Odpověď jiného agenta na tuto nabídku: Ta oznamuje ochotu tohoto agenta přijmout nabízenou výměnu.
- Schválení: To může být buď automatické (v aplikaci WFM Web), nebo výslovné (od supervizora).

U některých výměn musí nabízející agent před odesláním výměny ke schválení odpověď výslovně přijmout. Platí to pro všechny veřejné nabídky, které jsou nabízeny všem agentům v rámci týmu nebo lokality.

Je-li výměna schválena, provede se: plány obou agentů se patřičně změní a výměna se ve většině **oken pro výměny** přestane zobrazovat. (Všechny vaše vlastní nabídky se však budou stále zobrazovat na kartě **Moje nabídky** i poté, co aplikace WFM Web provede příslušné výměny.)

Ne všechny výměny jsou schváleny. Za určitých podmínek (například když agent není kvalifikovaný pro naplánované aktivity jiného agenta) aplikace WFM Web výměnu automaticky zamítne. Pokud se během čekání na schválení výměny změní plán některého z agentů, aplikace WFM Web výměnu automaticky zruší. Pokud výměna čekající na zpracování není schválena před prvním dnem, kterého se týká, její časový limit vyprší. Ve všech těchto případech se výměna neuskuteční.

### Požadavky na úspěšnou výměnu

Aby se výměna uskutečnila, musí proběhnout všechny následující kroky:

- Jeden z agentů **vytvoří** veřejnou nebo osobní nabídku výměny.
- Minimálně jeden agent **odpoví** na veřejnou nabídku nebo oslovený agent **přijme** osobní nabídku.
- Nabízející agent **přijme odpověď** na veřejnou nebo osobní nabídku. (Tento krok je u osobních nabídek nutný jen tehdy, když nabízející agent nastavil ruční schválení.)
- Výměna je automaticky schválena aplikací WFM Web nebo výslovně schválena supervizorem.