



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

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

| | |
|--|-----------|
| Nápověda k aplikaci Workforce Management 8.5 Web pro agenty | 4 |
| Přehled | 5 |
| Okno O aplikaci | 7 |
| Základy | 8 |
| Přihlášení | 10 |
| Položky nabídky | 12 |
| Změna data | 13 |
| Odhlášení | 14 |
| Vypršení časového limitu relace | 15 |
| Plán | 16 |
| Můj plán | 17 |
| Jiné plány | 20 |
| Výměny | 21 |
| Okna pro výměny | 23 |
| Okna pro výměny pro zvláštní úlohy | 26 |
| Prohlížení vlastních nabídek a odpovědí na ně | 27 |
| Prohlížení odpovědí na nabídky jiných agentů | 29 |
| Vytváření nabídek výměn | 31 |
| Přidání poznámek k výměně | 32 |
| Zobrazení dostupných osobních nabídek | 33 |
| Zobrazení veřejných nabídek | 34 |
| Zobrazení plánů jiných agentů | 35 |
| Zobrazení podrobností o plánech jiných agentů | 37 |
| Předvolby | 38 |
| Přidání a úprava preferencí směny | 42 |
| Přidání a úprava preferencí dostupnosti | 43 |
| Přidání a úprava preferencí volného dne | 44 |
| Schémata dostupnosti | 45 |
| Používání schémat pro preference dostupnosti | 47 |
| Volno | 49 |
| Podokno Volno | 50 |
| Tabulka omezení volna | 56 |
| Žádost o volno | 57 |
| Automatické schválení volna | 58 |
| Zadávání nabídek volna | 59 |

| | |
|--|-----------|
| Uvedení na seznam čekání | 61 |
| Úprava žádosti o volno | 62 |
| Odstranění žádosti o volno | 63 |
| Odvolání žádosti o volno | 64 |
| Vkládání poznámek | 65 |
| Nabídky | 66 |
| Zobrazení scénářů nabídek | 67 |
| Podokno Přiřazení nabídky | 68 |
| Zobrazení podrobností nabídky | 71 |
| Zobrazení filtru přiřazení nabídek | 72 |
| Zobrazení řazení přiřazení nabídky | 73 |
| Zobrazení požadovaných položek přiřazení nabídky | 74 |
| Zobrazení nežádoucích položek přiřazení nabídky | 75 |
| Konfigurace | 76 |
| Podokno Osobní | 77 |
| Podokno Sdílená přeprava | 79 |
| Podokno Součty výjimky | 84 |

Návod k aplikaci Workforce Management 8.5 Web pro agenty

Vítá vás návod k aplikaci Workforce Management (WFM) Web pro agenty. Pomocí této stránky můžete přímo vyhledat informace, které potřebujete, nebo si podle obsahu můžete projít všechny funkce aplikace WFM Web pro agenty.

Základy

Seznamte se s aplikací WFM Web pro agenty.

[Přihlášení](#)

[Položky nabídky](#)

[Změna data](#)

Plánování a výměny

Upravujte svůj plán a provádějte výměny plánů.

[Podokno Můj plán](#)

[Podokno Jiné plány](#)

[Výměny](#)

Dostupnost a preference

Používejte schémata dostupnosti, přidávejte preference a žádejte o volno.

[Schémata dostupnosti](#)

[Změna preferencí](#)

[Vyžádání a úpravy volna](#)

[Odstranění a odvolání volna](#)

Nabídky a konfigurace

Používejte nabídky plánu a konfigurujte aplikaci WFM Web pro agenty.

[Scénáře nabídek](#)

[Přiřazení a podrobnosti nabídek](#)


[Konfigurace podokna Osobní](#)

[Konfigurace sdílené přepravy](#)

Přehled

Tato nápověda slouží k vyhledání všech informací nezbytných k pochopení funkcí aplikace Workforce Management (WFM) Web pro agenty.

V okně aplikace WFM Web pro agenty jsou dva příkazy pro nápovědu:

- K celému souboru nápovědy se dostanete kliknutím na možnost **Nápověda** na liště nabídky (vlevo od možnosti Odhlášení). V zobrazeném okně nápovědy se vlevo nachází obsah, z něhož je možné se dostat ke všem tématům nápovědy.
- Kontextovou nápovědu zobrazíte kliknutím na ikonu **Nápověda** () v pravém horním rohu okna aplikace WFM (pod možností **Odhlášení**). V zobrazeném okně nápovědy se nenachází obsah a zobrazí se pouze téma, které popisuje dialogové okno aplikace WFM nebo okno, které aktuálně používáte.

Klávesnice a zvuková orientace

Místo klepání na příkazy myši můžete opakovaným stisknutím klávesy Tab "zvýraznit" požadovaný příkaz a potom stisknout klávesu **Enter** nebo **mezerník**.

Aplikace WFM Web pro agenty je kompatibilní s nástrojem pro předčítání JAWS 8. Informace o funkcích a ovládání nástroje JAWS 8 najdete v příslušné příručce.

Odkazy na další témata

V rámci témat nápovědy představují podtržená slova a věty odkazy na jiná témata. Kliknutím na ně se přesunete přímo na příslušné téma.

Chcete-li se vrátit k tématu, z něhož jste přišli, klikněte v prohlížeči na tlačítko **Zpět** nebo stiskněte klávesu **Backspace**.

Prohlídka všech funkcí

Jestliže se chcete něco dozvědět o konkrétní funkci, klikněte na příslušné téma v obsahu v levé části okna nápovědy.

Můžete rovněž kliknout na odkazy v části **O aplikaci WFM Web** tohoto tématu a prozkoumat dané části nápovědy.

Jestliže hledáte konkrétní informace, prohledejte nápovědu pomocí funkce vyhledávání v horní části jakékoli stránky nebo zaškrtněte políčko **Hledat na tomto webu** pod polem **vyhledávání** – informace se budou hledat v jiných dokumentech.

Tisk této nápovědy online

Pokud dáváte přednost čtení tištěné verze nápovědy před jejím prohlížením na obrazovce, použijte následující postup:

1. V podokně Navigace na této stránce, ve spodní části obsahu klikněte na tlačítko **Verze PDF**.
 2. V zobrazeném dialogovém okně zvolte možnost:
 - **Otevřít pomocí** a vyberte aplikaci, pomocí které chcete nápovědu zobrazit a vytisknout. Doporučujeme aplikaci Adobe Acrobat v9.
 - **Uložit soubor** a uložte nápovědu do složky ve svém počítači.
- Po dokončení stahování vyhledejte složku, do které jste soubor PDF uložili. Soubor pak můžete vytisknout pomocí funkce Tisk nebo jej prohlížet v počítači offline.


O aplikaci WFM Web

Chcete-li se seznámit s aplikací WFM Web, klikněte na některý z následujících odkazů:

| Téma | Popis |
|-----------------------------|---|
| Základy | Shrnuje základy práce s prohlížečem a aplikací WFM Web včetně přihlášení a odhlášení. |
| Plán | Popisuje možnosti okna Plán. |
| Nabídky | Vysvětluje postup zobrazení scénáře nabídky a odpovědi na něj. |
| Výměny | Vysvětluje, jak vytvářet, prohlížet a odpovídat na nabídky výměn plánů. |
| Preference | Vysvětluje, jak zobrazovat, přidávat a upravovat preference v aplikaci WFM Web. |
| Volno | Popisuje možnosti okna Volno a vysvětluje, jak přidávat, upravovat a odstraňovat žádosti o volno. |
| Konfigurace | Popisuje informace o vaší osobě, které se zobrazí v okně Konfigurace. |
| O aplikaci | Vysvětluje, jak zjistit verzi používané aplikace WFM Web. |

Okno O aplikaci

V dialogovém okně **O aplikaci** se zobrazuje číslo verze aplikace WFM Web a informace o autorských právech.

Kliknutím na ikonu **nápovědy**  v tomto dialogovém okně otevřete kontextovou nápovědu. Dialogové okno **O aplikaci** zavřete kliknutím na tlačítko **Zavřít**.

Základy

Aplikace Workforce Management (WFM) Web pro agenty umožňuje tyto činnosti:

- prohlížení příslušného plánu (na stolním počítači nebo v zařízení iPhone),
- výběr scénáře pro nabídku plánu,
- určení preferencí plánu,
- zjištění dostupného volna jednotlivých typů,
- požádání o volno,
- zobrazení plánu jiných agentů (je-li to v lokalitě povoleno),
- výměny plánovaných dnů s jinými agenty (je-li to v lokalitě povoleno).

Otevření aplikace WFM Web

Do aplikace WFM Web se můžete přihlásit z libovolného počítače, jehož webový prohlížeč dokáže spustit prostředí JavaScript (např. Microsoft Internet Explorer, Firefox nebo Mozilla). Také se můžete přihlásit prostřednictvím mobilního zařízení iPhone 4 (iOS 5). Během nahrávání grafického rozhraní **přihlášení** do aplikace WFM Web se zobrazí úvodní obrazovka.

Pro přístup k aplikaci WFM Web pro agenty je nutné znát URL (webovou adresu):

1. Požádejte supervizora o adresu URL aplikace WFM Web pro agenty (pro stolní počítač a chytré telefony).
2. Chcete-li si usnadnit přístup na adresu, přidejte ji do seznamu záložek nebo oblíbených položek prohlížeče.

Important

Aplikace WFM Web je optimalizována pro rozlišení obrazovky alespoň 1 024 x 768. Při nižších rozlišeních se některé prvky (např. záhlaví tabulek) nemusí zobrazit správně.

Společnost Genesys doporučuje nespouštět aplikaci WFM Web ve více než jednom okně na jednom počítači. Jinak se program může začít chovat neočekávaně. (Jinými slovy, neotevírejte další okno prohlížeče se stejnou relací aplikace WFM Web výběrem položky **Soubor > Nový**, ani stisknutím kláves **Ctrl+N**.)

Je však možné otevřít oddělenou relaci aplikace WFM Web spuštěním nové instance prohlížeče a opětovným přihlášením do aplikace WFM Web.

Funkce zabezpečení

Možnost, aby si agenti mohli navzájem prohlížet své plány, závisí na nastavení aplikace WFM Web správcem systému. Ostatní agenti však nemohou nastavovat vaše preference nebo za vás požadovat dovolenou, a naopak.

V zájmu zajištění vyššího zabezpečení systému umožňuje nová funkce aplikace při příštím přihlášení k aplikaci WFM Web prostřednictvím platformy Agent nebo Agent Mobile zobrazit časový údaj pro předchozí přihlášení v grafickém rozhraní, čímž vás aplikace upozorní na případné zneužití vašich přihlašovacích údajů.

Další témata

Časový údaj přihlášení

Položky nabídky

Změna data

Plán

Nabídky

Preference

Výměny

Volno

Konfigurace

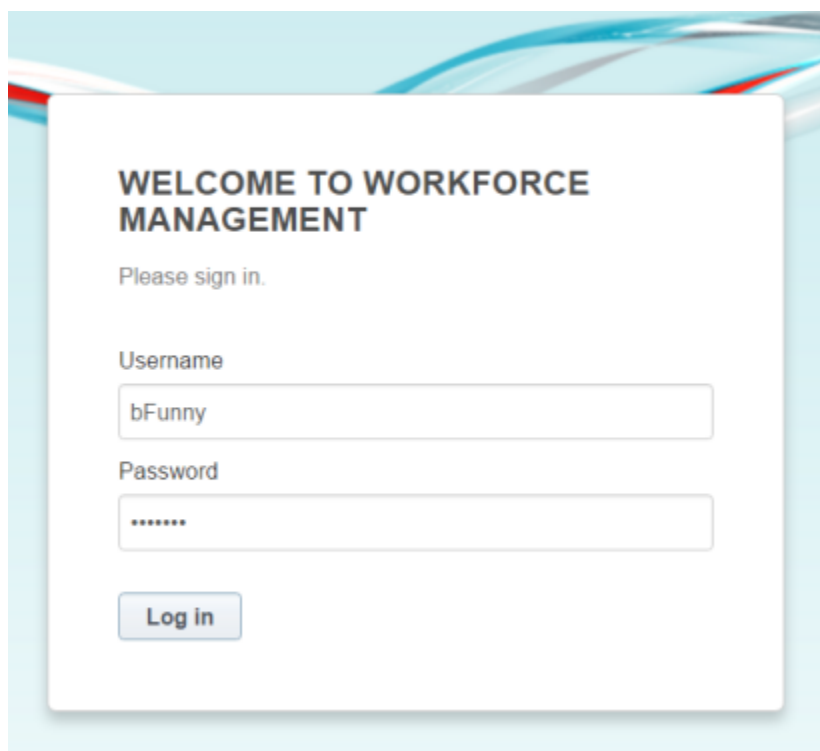
O aplikaci WFM Web

Odhlášení

Vypršení časového limitu relace

Přihlášení

Dialogové okno pro přihlášení



The image shows a login dialog box for Workforce Management. The dialog has a white background and is centered on a light blue background with abstract wave patterns. At the top, it says "WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT" in bold. Below that, it says "Please sign in." There are two input fields: "Username" with the text "bFunny" and "Password" with masked characters "*****". A "Log in" button is located at the bottom left of the dialog.

Spusťte aplikaci Workforce Management (WFM) Web pro agenty. Poté, co se zobrazí úvodní obrazovka, se pomocí svého uživatelského jména a hesla přihlaste k aplikaci WFM.

Časové pásmo a časový údaj přihlášení

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Person703 Person703
 Employee ID: Person703
 Contract: None
 Hire Date: Apr 18, 2011
 Site:
 Team: <None>
Last Login: Feb 13, 2014 8:18:26 PM
 Time Zone: Site

Themes

Při přihlášení do desktopového nebo mobilního rozhraní aplikace pro agenty se v grafickém rozhraní aplikace WFM Web zobrazí časový údaj předchozího přihlášení, čímž vás aplikace upozorní na případné zneužití vašich přihlašovacích údajů.

Tento časový údaj uvádí datum a čas v časovém pásmu, které je vybráno v rozevíracím seznamu (výchozí nastavení je **Lokalita**) v zobrazení **Osobní** v modulu **Konfigurace**.

V mobilní verzi rozhraní platformy Web pro agenty uvádí aplikace WFM tento údaj v zobrazení **řídícího panelu** pod informacemi o verzi.

Položky nabídky

V každém okně aplikace WFM Web pro agenty se zobrazuje nabídková lišta, která obsahuje sadu navigačních tlačítek. Pomocí těchto tlačítek se lze přesouvat mezi jednotlivými okny: **Plán**, **Výměny**, **Preference**, **Volno**, **Nabídky** nebo **Konfigurace**.

Important

- V závislosti na konfigurovaných možnostech nemusíte na nabídkové liště vidět všechny tyto položky.
- Po spuštění aplikace WFM Web se zobrazí plán na aktuální týden. Nápovědu ke způsobu zobrazení jiných týdnů najdete v tématu [Změna data](#).

Tlačítka **O aplikaci**, **Nápověda** a **Odhlásit** jsou zobrazena v každém okně.

Změna data

Při otevření aplikace WFM Web na stolním počítači nebo prostřednictvím mobilního zařízení se zobrazí okno Denní plán. V něm se zobrazuje váš plán na aktuální týden. Chcete-li změnit datum, použijte



tlačítka datových šipek Předchozí () a Další () nebo tlačítko kalendáře (). Podrobnosti najdete na následujícím obrázku.






Obrázek: Tlačítka Datum a Kalendář

Podobná tlačítka najdete i v dalších oknech aplikace WFM Web. V některých oknech mohou zajišťovat posun o jiný časový krok, jak je popsáno dále.

Použití datových šipek:

- Pomocí tlačítka  přejdete zpět.
 - V oknech Plán, Výměny a Preference přejdete na předcházející týden.
 - V okně Volno přejdete na předcházející rok.
- Pomocí tlačítka  přejdete dopředu.
 - V oknech Plán, Výměny a Preference přejdete na následující týden.
 - V okně Volno přejdete na následující rok.

Použití kontextového kalendáře:

1. Klikněte na tlačítko **Kalendář** .
Zobrazí se kalendář.
 2. Nastavte nová data.
 - Kliknutím na den vyberete týden, který tento den obsahuje.
 - Po kliknutí na rozevírací seznam měsíců můžete přejít na jiný měsíc.
 - Kliknutím na tlačítko  nebo  vedle roku se přesunete o jeden rok vzad nebo vpřed.
- Klikněte na tlačítko **OK**.
Okno se automaticky obnoví s novým datem.

Odhlášení

Po skončení práce s aplikací WFM Web se vždy odhlaste. Pokud se neodhlásíte, mohou si jiní uživatelé prohlížet informace ve vašem účtu.

Postup odhlášení:

- V libovolném okně aplikace WFM Web klikněte na tlačítko **Odhlásit**.

Dojde k ukončení relace aplikace WFM Web a zobrazí se okno **Přihlášení**. Okno prohlížeče můžete nyní zavřít.

Tip

Pokud **časový limit relace vyprší**, budete odhlášení automaticky.

Vypršení časového limitu relace

Čas relace aplikace WFM Web po určité době, kdy ji nepoužíváte, vyprší. Pokud čas relace vyprší, při pokusu o použití aplikace WFM Web se zobrazí varování Vypršel časový limit relace.

Chcete-li znovu začít pracovat s aplikací WFM Web:

1. Klikněte na tlačítko **OK** v dialogovém okně s varováním.
Zobrazí se dialogové okno Přihlášení.
2. Do zobrazeného okna Přihlášení zadejte uživatelské jméno a heslo (stejně jako při zahájení činnosti s aplikací WFM Web).

Po skončení práce s aplikací WFM Web:

- Zavřete okno prohlížeče.

Tip

Pokud časový limit relace vyprší, budete odhlášeni automaticky.

Plán

Dvě podokna v horní části okna Plán zobrazují různé náhledy na plány agentů:

- **Můj plán**— – zobrazuje informace o vašem plánu na aktuální týden. (Informace o zobrazení jiných týdnů najdete v tématu **Změna data**.)
- **Jiné plány**— – zobrazí seznam jiných agentů a jejich plánů, který je možné filtrovat, řadit a prohledávat.

Můj plán





Nabídková lišta v horní části podokna Moje plány nabízí tyto **položky nabídky Web Services**: Plán, Výměny, Preference, Volno, Nabídky a Konfigurace. V závislosti na konfigurovaných možnostech nemusíte na nabídkové liště vidět všechny tyto položky.

Samotný plán obsahuje barevné panely s vyobrazením plánu a rozevírací část s podrobnostmi o plánu. Každý řádek v části s podrobnostmi obsahuje malé okno v barvě odpovídající související části na panelu s plánem (v prohlížečích Chrome, Firefox a Internet Explorer).

Vizuální prvky v zobrazení podrobností obsahují celý název vybrané výjimky, přestávky a další položky.

Jsou-li v lokalitě povoleny **výměny plánů**, zobrazují se v tomto podokně také zprávy a ovládací prvky pro výměnu s následujícími informacemi:

| Ovládací prvek | Popis |
|---|--|
| Okno se zprávami <i>Výměny</i> | Toto okno, které se zobrazuje ve spodní části okna, slouží k upozornění na otevřené nabídky výměn a odpovědi na ně. Zpráva se zobrazuje v podobě "Máte nezodpovězené nabídky výměny." Tato zpráva je odkazem; kliknutím na ni otevřete okno Osobní nabídky (máte-li nabídky výměny od ostatních) nebo okno Moje nabídky (máte-li odpovědi na své nabídky výměny). |
| Tlačítko Vytvořit nabídky výměny | Otevře okno Vytvořit nabídky výměny , v němž lze vytvořit nové nabídky na výměnu pro vybrané dny. Poznámka: Pokud pro vás tato volitelná funkce není povolena, toto tlačítko je skryto. |
| Tlačítko Přidat výjimku | Otevře dialogové okno Přidat výjimku , ve kterém můžete přidat výjimku pro dny, jež jste v tomto zobrazení vybrali. V případě potřeby můžete také zadat memo s dalšími informacemi o výjimce. Poznámka: Pokud pro vás tato volitelná funkce není povolena, toto tlačítko je skryto. |
|  Tlačítko Vytisknout plán | Tlačítko Vytisknout plán zobrazí okno náhledu tisku pro plán agenta na aktuální týden včetně všech podrobností. Kliknutím na tlačítko Vytisknout plán spustíte standardní tiskový proces v systému Windows pro aktuálně zobrazený plán. |
| zaškrtnávací políčka <input type="checkbox"/> | U všech dnů, k nimž chcete vytvořit nabídky na výměnu, zaškrtněte políčka v prvním sloupci tabulky nebo přidejte výjimku. Poté klikněte na možnost Vytvořit nabídky výměny nebo Přidat výjimku . |
| Datum | Zobrazí všechna data v týdnu. |

| Ovládací prvek | Popis |
|---|---|
| Ikony  a  | Kliknutím na ikonu  zobrazíte podrobnosti pro toto datum v "rozevíracím" formátu. Kliknutím na ikonu  podrobnosti skryjete. |
| Placené hodiny <i>pro toto datum</i> | Uvádí, kolik hodin placené práce máte naplánovaných na každý den. |
| Podrobnosti o plánu <i>pro toto datum</i> | Uvádí, které aktivity máte naplánovány na jednotlivé dny. Sloupec rovněž obsahuje informace o přestávkách. |
| Počáteční čas <i>pro toto datum</i> | Uvádí naplánovaný začátek směny a počáteční časy aktivit a přestávek během dne. |
| Koncový čas <i>pro toto datum</i> | Uvádí naplánovaný konec směny a koncové časy aktivit a přestávek během dne. |

Dialogové okno Přidat výjimku

Chcete-li přidat výjimku do svého plánu, vyberte jeden či více dnů v plánu a klikněte na tlačítko Přidat výjimku. Zobrazí se dialogové okno Přidat výjimku s následujícími ovládacími prvky:

| Ovládací prvek | Popis |
|--|--|
| <i>Rozevírací seznam</i> Výjimky | Vyberte výjimku z tohoto seznamu, pokud se podle konfigurace zobrazí. |
| <i>Zaškrtačací políčko</i> Celodenní výjimka (pouze ke čtení) | Je-li vybraná výjimka celodenní, bude toto políčko vybráno. Nemá-li vybraná výjimka celodenní, bude toto políčko prázdné. |
| Povolený rozsah: | V tomto rozsahu dat stanovuje supervizor počáteční a koncové datum. Podle potřeby můžete určit přesný počáteční a koncový čas výjimky (podokno Zadat místo pro výjimku) nebo rozsah, který aplikace WFM použije k určení počátečního a koncového času pro výjimku (podokno Najít místo pro výjimku). - Poznámka: Nelze zobrazit obě podokna současně. |
| <i>Podokno</i> Zadat místo pro výjimku | Kliknutím na tento text rozbalíte či minimalizujete podokno, které obsahuje možnosti určení počátečního a koncového času a placené doby pro výjimku. |
| <i>Pole</i> Zadat místo pro výjimku | Vyberte nebo zadejte hodnoty hodin a minut v rozevíracích polích Počáteční čas a Koncový čas vybrané výjimky. Počáteční čas musí předcházet koncovému času. Hodiny 12 dop. ... 12 odp. představují čas v aktuální den; hodiny +12 dop. ... +12 odp. představují čas v následující den. Vyberte nebo zadejte hodnoty hodin a minut |

| Ovládací prvek | Popis |
|---|--|
| | v rozevíracím poli Placená doba vybrané výjimky. Zaškrťovací políčko je u každého vybraného dne v týdnu ve výchozím stavu zaškrtnuto. Zrušením zaškrtnutí jednoho či více zaškrťovacích políček můžete odpovídající dny vyjmout ze svého výběru. |
| <i>Podokno</i> Najít místo pro výjimku | Kliknutím na tento text rozbalíte či minimalizujete podokno, které obsahuje možnosti určení rozsahu možného počátečního a koncového času a placené doby. Aplikace WFM provede skutečný výběr v rámci tohoto rozsahu. |
| <i>Pole</i> Možná data | Pole Nejčasnější začátek a Nejpozdější konec slouží pouze k zobrazení; tento rozsah dnů jste již vybrali před kliknutím na tlačítko Přidat výjimku. |
| <i>Pole</i> Možný čas | Vyberte nebo zadejte hodnoty hodin a minut v rozevíracích polích Nejčasnější počátek a Nejpozdější konec . Počáteční čas musí předcházet koncovému času. Hodiny 12 dop. ... 12 odp. představují čas v aktuální den; hodiny +12 dop. ... +12 odp. představují čas v následující den. |
| Doba trvání | Vyberte nebo zadejte hodnoty hodin a minut v rozevíracích polích. |
| Možné dny v týdnu | Zrušte zaškrtnutí políčka u každého dne v týdnu, který nemá být zahrnut jako "možný" (ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny). Poznámka: Dny v týdnu vybrané pouze v zobrazení Můj plán jsou k dispozici výhradně v podoknech Najít místo pro výjimku a Zadat místo pro výjimku. |

Varování a chyby

Pokud aplikace WFM zobrazí:

- varování—vloží se výjimka do plánu jako změna čekající na zpracování,
- chybu—výjimka se do plánu nevloží.

Změny čekající na zpracování

Aplikace WFM Web pro agenty zobrazuje požadované, ale zatím neschválené změny v tabulce Změny čekající na zpracování, která se nachází přímo pod agentovým plánem. Kliknutím na odkaz **Vrátit změny** ve sloupci úplně vlevo u jakékoli změny čekající na zpracování svůj požadavek zrušíte.

Jiné plány

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

Dvě podokna v horní části tohoto okna zobrazují různé náhledy na plány agentů:

- Podokno **Jiné plány**— zobrazuje mřížku, která uvádí jiné agenty a jejich plány a kterou lze filtrovat, řadit a prohledávat.
- **Můj plán**— zobrazuje informace o vašem plánu na aktuální týden.

Podokno **Jiné plány** uvádí agenty a jejich plány (všichni agenti ve firmě, není-li použit filtr). Sloupce:

| Sloupec | Popis |
|---|--|
| Agent | Zobrazuje jméno agenta, jehož informace se zobrazují v tomto řádku. Umístěním kurzoru nad buňku dne se v kontextovém okně zobrazí související podrobnosti. |
| Lokalita | Zobrazuje název lokality agenta a (v závorce) obchodní jednotku lokality. |
| Tým | Zobrazuje název týmu agenta. |
| dny v týdnu (<i>jeden sloupec pro každý</i>) | Zobrazuje informace o agentově plánu na daný den v týdnu. |

Kliknutím na záhlaví sloupce **Agent**, **Lokalita** nebo **Tým** seřadíte tabulku podle dat v tomto sloupci, vzestupně nebo sestupně.

Tlačítko **Filtr** zobrazí dialogové okno **Filtr**, kde můžete kliknutím na odpovídající přepínač omezit zobrazení na jednu z následujících voleb: Lidé, se kterými pracuji (výchozí); Moje sdílená přeprava (zobrazí se, pokud je agent součástí sdílené přepravy); Můj tým; Moje lokalita; Moje obchodní jednotka.

Important

Možnosti filtrování, které máte k dispozici, nakonfiguroval supervizor nebo správce systému.

Tlačítko **Najít agenta** zobrazí dialogové okno **Najít agenta**, kde můžete v tabulce vyhledávat a zvýraznit výskyty agentova křestního jména nebo příjmení.

Pokud je dostupná více než jedna stránka dat, použijte k pohybu mezi stránkami navigační tlačítka **První** (◀◀), **Předchozí** (◀), **Další** (▶) a **Poslední** (▶▶). Tato tlačítka jsou seskupena s číselným indikátorem vaší pozice na stránkách: ◀◀ ◀ 1 z 1 ▶ ▶▶

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.

Okna pro výměny

Prostřednictvím osmi oken pro výměny lze nabízet výměny plánu, přijímat a zamítat nabídky od jiných agentů a zrušit vlastní nabídky a odpovědi. Následující oddíly obsahují informace o těchto činnostech:

- [Otevření oken pro výměny](#)
- [Pohyb mezi okny pro výměny](#)
- [Použití společných funkcí oken pro výměny](#)

Otevření oken pro výměny

Chcete-li z jiných oken otevřít okna pro výměny, na nabídkové liště klikněte na tlačítko Výměny.

- Pokud máte pro aktuálně zvolený týden nějaké nezodpovězené nabídky výměn, zobrazí se okno Osobní nabídky.
- Pokud pro aktuálně zvolený týden nemáte žádné nezodpovězené nabídky výměn, zobrazí se okno Moje nabídky.

Pohyb mezi okny pro výměny

Většina oken pro výměny obsahuje nabídkovou lištu Výměny. Kliknutím na záložky lišty se lze přesouvat mezi okny pro výměny.

V každém okně pro výměny se zobrazuje určitý druh informací o nabídkách výměn, odpovědích nebo příslušných plánech. Okno pro výměny je osm:

| Okno pro výměny | Popis |
|-----------------|--|
| Osobní nabídky | Zobrazuje nabídky výměn, které jiný agent učinil přímo vám. |
| Veřejné nabídky | Zobrazuje nabídky výměn, které agenti učinili všem agentům v rámci týmu nebo lokality. |
| Moje nabídky | Zobrazuje vámi nabídnuté výměny plánů včetně jejich stavů a odpovědí na ně. (Odpovědi se zobrazují pod příslušnou nabídkou.) |
| Moje odpovědi | Zobrazuje vaše odpovědi na nabídky výměn od jiných agentů spolu s informací o jejich stavu. |
| [Výměny] plánů | Pokud je povoleno, pomůže vám určit partnery k výměně zobrazením naplánované pracovní doby jiných agentů. (Pokud správce systému tuto funkci zakázal, karta Plány není součástí nabídkové lišty Výměny a toto okno nelze otevřít.) |

| Okno pro výměny | Popis |
|--------------------------|---|
| | Dny agentů zobrazené s tmavší barvou pozadí nejsou kompatibilní s vámi jakožto přihlášeným agentem. Například den agenta s tmavší barvou pozadí může znamenat celodenní výjimku nebo den obsahující aktivity, ke kterým nejste kvalifikovaní. Takové dny pak nelze vyměňovat. |
| Okno Podrobnosti o plánu | Kliknutím na jméno agenta se zobrazí jeho podrobný plán (aktivity a počáteční a koncové časy). |
| Vytvořit nabídky výměny | Umožní zadat nabídku výměn. Chcete-li otevřít toto okno, klikněte na tlačítko Vytvořit nabídky výměn v okně Plán. |
| Poznámky k výměnám | Pokud správce systému povolil v aplikaci WFM Web pro agenty funkci poznámek, je možné k nabídkám výměn a odpovědím na ně přidávat vysvětlující poznámky. Chcete-li otevřít toto okno, klikněte na tlačítka akce v okně Osobní nabídky , Veřejné nabídky , Moje nabídky nebo Moje odpovědi . |

[Zpět na začátek](#)

Společné funkce oken pro výměny

Ve většině oken pro výměny se zobrazují informace jen pro jeden týden; k přesunu na jiné týdny slouží standardní **prvky pro výběr data**. Ve většině oken se zobrazuje až 10 výměn současně v tabulce obsahující některé nebo všechny z těchto sloupců a prvků:

| Sloupec / ovládací prvky | Popis |
|--------------------------------------|--|
| Re | V okně Osobní nabídky nebo Veřejné nabídky znamená hvězdička (*) v tomto sloupci, že jste již na tuto nabídku výměny odpověděli. |
| Data | Zobrazuje počáteční a koncová data zahrnutá v nabídce nebo odpovědi. |
| Stav | V okně Moje nabídky nebo Moje odpovědi zobrazuje tento sloupec přijetí nebo stav schválení nabídky výměny nebo odpovědi na ni. |
| Jméno agenta | Uvádí agenta, který nabídku výměny vytvořil nebo na ni odpověděl. Kliknutím na kterýkoli odkaz v tomto sloupci zobrazíte okno Podrobnosti o plánu příslušného agenta. |
| <i>Dny v týdnu</i> | Tyto sloupce zobrazují počáteční a koncové časy pracovní doby pro každý den nabízené výměny. |
| Celkový počet placených hodin | Zobrazuje celkový počet placených hodin pokrytých nabízenou výměnou. |
| Tlačítka akcí | K dispozici jsou tlačítka k <input checked="" type="checkbox"/> přijetí, <input type="checkbox"/> zamítnutí |

| Sloupec / ovládací prvky | Popis |
|--------------------------|---|
| | nebo <input type="checkbox"/> zrušení nabídky nebo odpovědi nebo <input checked="" type="checkbox"/> k odpovědi na veřejnou nabídku. |
| Komentář | Zobrazuje všechny poznámky připojené k nabídce nebo odpovědi. Je-li nutné, aby byla výměna schválena supervizorem, může si supervizor prohlédnout poznámky, které jste vložili při zadávání požadavku na výměnu. Je také možné, aby supervizor k výměně přidal vlastní poznámku, kterou si máte přečíst. Tento sloupec se nezobrazuje, pokud správce systému zakázal funkci poznámek. |
| Předchozích 10 | Kliknutím na toto tlačítko zobrazíte následující sadu výměn (je-li jich více než 10). |
| Dalších 10 | Kliknutím na toto tlačítko zobrazíte předchozí sadu výměn (je-li jich více než 10). |

[Zpět na začátek](#)

Okna pro výměny pro zvláštní úlohy

Okna pro výměny umožňují:

- [Prohlížení vlastních nabídek a odpovědí na ně](#)
- [Prohlížení vlastních odpovědí na nabídky od jiných agentů](#)
- [Vytváření nabídek výměn](#)
- [Přidání poznámek k výměně \(je-li povoleno\)](#)
- [Zobrazení dostupných osobních nabídek](#)
- [Zobrazení dostupných veřejných nabídek](#)
- [Zobrazení plánů jiných agentů](#)
- [Zobrazení podrobností o plánech jiných agentů](#)

Další pokyny k pohybu mezi okny výměn a použití jejich společných funkcí najdete v tématu [Okna pro výměny](#). Popis postupu výměny najdete v tématu [Výměny – přehled](#).

Prohlížení vlastních nabídek a odpovědí na ně

V okně **Moje nabídky** můžete provést následující úkony:

- Zobrazení vámi nabídnutých výměn plánů včetně jejich stavů a odpovědí na ně
- Přijetí nebo zamítnutí odpovědí
- Zrušení vlastních nevyřízených nabídek výměn (změníte-li názor)

Okno obsahuje obvyklé [prvky pro výběr data](#) a tabulku nabídek; její základní funkce jsou popsány v tématu [Společné funkce oken pro výměny](#).

Tabulka Nabídky




V tabulce se zobrazují všechny nabídky, jejichž počáteční den náleží do vybraného týdne. Jsou seřazeny podle svých počátečních dat.

Odpovědi se zobrazují na oddělených řádcích pod příslušnými nabídkami.

- Kliknutím na odkaz na agenta ve sloupci **Jméno agenta** zobrazíte okno [Podrobnosti o plánu](#) příslušného agenta.

Zobrazení a změna stavu výměny

Sloupec **Stav** informuje o aktuálním stavu jednotlivých nabídek výměn. Stav nabídky (nebo odpovědi) určuje, které akce s ní lze provést ve sloupci **Akce**:

| Stav | Vysvětlení | Dostupné akce |
|-------------------|--|--|
| Otevřít | Nabídka byla učiněna konkrétnímu agentovi nebo veřejnosti a zatím nenabyla žádného z dalších stavů uvedených v této tabulce. | Chcete-li zrušit již otevřenou nabídku, klikněte na tlačítko  Storno . |
| Přijato | Jiný agent přijal vaši osobní nabídku nebo odpověděl na veřejnou nabídku. | Chcete-li odeslat výměnu (s touto odpovědí) ke schválení, klikněte na tlačítko  Přijmout . Nechcete-li provést výměnu s agentem, který odpověděl, klikněte na tlačítko  Zamítnout . |
| Posuzováno | Jiný agent přijal nabídku, a bylo-li | Chcete-li zrušit svou původní |

| Stav | Vysvětlení | Dostupné akce |
|------------------|---|---|
| | to nutné, schválili jste jeho odpověď. Výměnu ale nelze schválit automaticky. Nyní čeká na schválení supervizora. | nabídku, klikněte na tlačítko  Storno . Bude tak zrušena i odpověď. |
| Potvrzeno | Vy i druhý agent jste potvrdili nabídku a výměna byla schválena automaticky nebo supervizorem. Výměna byla uskutečněna. | Žádný |
| Zamítnuto | Nabídka byla zamítnuta odpovídajícím agentem (v případě osobní nabídky), supervizorem nebo aplikací WFM Web. Výměna se neuskuteční. | Žádný |
| Zrušeno | Buď jste nabídku výslovně zrušili, nebo aplikace WFM Web automaticky zrušila výměnu čekající na zpracování (kvůli změnám ve vašem plánu nebo plánu odpovídajícího agenta). Výměna se neuskuteční. | Žádný |
| Vypršelo | Nabídka nebyla schválena před prvním dnem, kterého se týkala. Výměna se neuskuteční. | Žádný |

Kliknete-li na tlačítko Přijmout, Zamítnout nebo Storno, zobrazí se okno **Poznámky k výměnám**. Můžete přidat poznámku a dokončit akci kliknutím na tlačítko Odeslat.

Další podrobnosti o požadavcích na schválení výměny najdete v tématu **Výměny - přehled**.

Prohlížení odpovědí na nabídky jiných agentů

V okně Moje odpovědi můžete provést následující úkony:

- zobrazení vlastních odpovědí na nabídky výměn plánu od jiných agentů,
- zobrazení stavu vámi zodpovězených nabídek,
- zrušení odpovědi čekající na vyřízení (změníte-li názor).

Toto okno obsahuje obvyklé [prvky pro výběr data](#) a tabulku nabídek a odpovědí; její základní funkce jsou popsány v tématu [Společné funkce oken pro výměny](#).

Tabulka Nabídky a odpovědi



V tabulce jsou uvedeny všechny nabídky, jejichž počáteční den náleží do vybraného týdne. Jsou seřazeny podle svých počátečních dat.

Ve sloupci Jméno agenta jsou uvedeni agenti, kteří zadali jednotlivé nabídky.

- Kliknutím na odkaz na agenta ve sloupci **Jméno agenta** zobrazíte okno [Podrobnosti o plánu](#) příslušného agenta.

Zobrazení stavu výměny a zrušení odpovědí

Ve sloupci Stav se zobrazují aktuální stavy jednotlivých dvojic nabídka – odpověď. Některé stavy odpovědi umožňují její zrušení pomocí sloupce Akce.

| Stav: | Vysvětlení: | Dostupné akce: |
|------------|---|---|
| Přijato | Přijali jste osobní nabídku nebo jste odpověděli na veřejnou nabídku. Vaše odpověď nyní čeká na rozhodnutí nabízejícího agenta. | Chcete-li svou odpověď zrušit, klikněte na tlačítko  Storno. |
| Posuzováno | Přijali jste tuto nabídku a nabízející agent schválil vaši odpověď, pokud to bylo nutné. Výměnu ale nelze schválit automaticky. Nyní čeká na schválení supervizora. | Chcete-li svou odpověď zrušit, klikněte na tlačítko  Storno. |
| Potvrzeno | Vy i nabízející agent jste potvrdili nabídku a výměna byla | Žádný |

| Stav: | Vysvětlení: | Dostupné akce: |
|-----------|---|----------------|
| | schválena automaticky nebo supervizorem. Výměna byla uskutečněna. | |
| Zamítnuto | Vaše odpověď byla zamítnuta buď nabízejícím agentem, nebo supervizorem. Výměna se neuskuteční. | Žádný |
| Zrušeno | Vaše odpověď byla zrušena: buď jste ji výslovně zrušili vy, nebo druhý agent zrušil původní nabídku, nebo aplikace WFM Web automaticky zrušila výměnu kvůli změnám v plánu některého z agentů. Výměna se neuskuteční. | Žádný |
| Vypršelo | Nabídka nebyla schválena před prvním dnem, kterého se týkala. Výměna se neuskuteční. | Žádný |

Pokud správce systému povolil funkci poznámek a vy zrušíte odpověď, zobrazí se okno **Poznámky k výměnám**. Můžete přidat poznámku a dokončit akci kliknutím na tlačítko Odeslat.

Další podrobnosti o požadavcích na schválení výměny najdete v tématu **Výměny - přehled**.

Vytváření nabídek výměn

Okno Vytvořit nabídky výměny slouží k nabídnutí výměny plánů:

1. V prvním sloupci **okna Plán** zaškrtněte políčka vedle dnů, jejichž plány chcete vyměnit. Potom klikněte na příkaz **Vytvořit nabídky výměny**.

Zobrazí se okno Vytvořit nabídky výměny. V prvním řádku jsou vypsána data, která jste právě vybrali.

Important

Některé typy výjimek nejsou jmenovitě vypsány, namísto toho jsou označeny obecnou značkou Výjimka. Tyto výjimky nastavil správce systému jako nevyměnitelné.

2. Vyberte jednu z možností **Tato nabídka výměny je pro jednotlivce** nebo **Tato nabídka výměny je pro veřejnost**.

Volba ovlivní, komu bude nabídka určena. Veřejná nabídka se týká všech agentů ve vašem týmu nebo všech agentů v lokalitě v závislosti na tom, jak správce systému nastavil aplikaci WFM Web.

3. Pokud vyberete nabídku pro jednotlivce, vyberte z rozevíracího seznamu jméno agenta.

V seznamu jsou jména agentů z vašeho týmu nebo celé lokality podle toho, jak správce systému nastavil aplikaci WFM Web.

Zvolíte-li nabídku pro veřejnost, nelze vybrat jednotlivá jména.

4. V případě nabídky pro jednotlivce můžete také zaškrtnout políčko **Zaškrtněte, pokud chcete ručně schválit odpověď na tuto nabídku výměny**.

Při jeho zaškrtnutí je k výměně třeba, abyste výslovně potvrdili přijetí nabídky druhým agentem. V opačném případě bude výměna okamžitě po přijetí nabídky druhým agentem odeslána ke schválení bez vašeho zásahu.

Zvolíte-li nabídku pro veřejnost, nelze zrušit zaškrtnutí tohoto políčka. Aby byla výměna odeslána ke schválení, musíte jednu odpověď potvrdit (přijmout).

5. (Volitelné) Poznámky k této nabídce zadejte do velkého textového pole v dolní části. Poznámky je možné zadávat, pouze pokud správce systému povolil funkci poznámek.

6. Kliknutím na tlačítko **Odeslat** odešlete nabídku, kliknutím na tlačítko **Storno** ji zrušíte bez odeslání.

Přidání poznámek k výměně

Important

Poznámky k výměně lze přidávat jen tehdy, pokud správce systému tuto funkci povolil.

Chcete-li, zadejte v okně Poznámky k výměnám související poznámky a poté dokončete úkony, jež jste započali v jiném okně:

- Přijetí, zamítnutí, zrušení nebo odpovědi na nabídku výměny
- Přijetí, zamítnutí nebo zrušení odpovědi

Text v záhlaví okna Poznámky k výměnám označuje akci, kterou se chystáte dokončit.

1. Poznámky zapište do textového pole Poznámky.

Například když chcete uvést svůj důvod pro zamítnutí či zrušení nabídky nebo odpovědi.

2. Kliknutím na tlačítko Odeslat připojíte poznámky a dokončíte akci. (Pomocí tlačítka Storno zrušíte poznámky i prováděnou akci.)

Obsah okna, které se zobrazí po kliknutí na tlačítko Odeslat, závisí na tom, jakou akci dokončujete:

| Provedená akce | Výsledné okno |
|---|-------------------------------------|
| Přijmout nabídku, odpovědět na nabídku nebo zrušit odpověď: | Zobrazí okno Moje odpovědi . |
| Zamítnout nabídku nebo zrušit vlastní nabídku: | Vrátí se do předchozího okna. |
| Přijmout odpověď nebo zamítnout odpověď: | Zobrazí okno Moje nabídky . |

Zobrazení dostupných osobních nabídek

Okno Osobní nabídky slouží k prohlížení a odpovídání na nabídky výměn, které zaslal jiný agent přímo vám. Okno obsahuje obvyklé [prvky pro výběr data](#) a tabulku nabídek a odpovědí; její základní funkce jsou popsány v tématu [Společné funkce oken pro výměny](#).

Tabulka Nabídky a odpovědi



Obsah tabulky je seřazen podle jména agenta. Zobrazují se v ní pouze nabídky, jejichž **stav je Otevřeno**, jejich časový limit ještě nevypršel, neprobíhá u nich posuzování a nebyly přijaty, potvrzeny, zamítnuty ani zrušeny.

Tabulka obsahuje tyto podrobnosti:

- V prvním sloupci (Re) znamená hvězdička (*), že jste na nabídku v tomto řádku již odpověděli.
- Ve sloupci Jméno agenta můžete kliknutím zobrazit okno [Podrobnosti o plánu](#) agenta, který nabídku učinil.

Přijetí a zamítnutí nabídky

Ve sloupci Akce:

- Chcete-li výměnu plánů provést, klikněte na tlačítko  **Přijmout**.
- Pokud výměnu provést nechcete, klikněte na tlačítko  **Zamítnout**.

Zobrazí se okno [Poznámky k výměnám](#), kde je možné přidat poznámky a odeslat odpověď.

Zobrazení veřejných nabídek

Okno Veřejné nabídky slouží ke zkoumání a odpovídání na nabídky výměn plánů všem agentům. V závislosti na nastavení aplikace WFM Web v dané lokalitě mohou být veřejné nabídky učiněny všem agentům ve vašem týmu nebo všem agentům ve všech týmech.

Okno obsahuje obvyklé [prvky pro výběr data](#) a tabulku nabídek; její základní funkce jsou popsány v tématu [Společné funkce oken pro výměny](#).

Zobrazení informací o plánu

První řádek zobrazení Veřejné nabídky vždy zobrazuje informace o plánu na jinak barevném pozadí. Kliknutím na název zobrazíte podrobnosti o plánu vybraného týdne v kontextovém okně.

Tabulka Nabídky

Obsah tabulky je seřazen podle jména agenta. Zobrazují se v ní pouze nabídky, jejichž **stav je Otevřeno**, jejich časový limit ještě nevypršel, neprobíhá u nich posuzování a nebyly přijaty, potvrzeny, zamítnuty ani zrušeny.

Tabulka obsahuje tyto podrobnosti:

- V prvním sloupci (Re) znamená hvězdička (*), že jste na nabídku v tomto řádku již odpověděli.
- Ve sloupci Jméno agenta můžete kliknutím zobrazit okno [Podrobnosti o plánu](#) agenta, který nabídku učinil.

Odpověď na nabídku

- Chcete-li plány vyměnit, ve sloupci Akce klikněte na tlačítko **Odpovědět**.
Zobrazí se okno [Poznámky k výměnám](#), kde je možné přidat poznámky a odeslat odpověď.

Zobrazení plánů jiných agentů

Okno [Výměny] plánů slouží k zobrazení plánů jiných agentů. Umožní vám vybrat agenty, se kterými chcete plány vyměnit.

Important

Okno lze otevřít pouze tehdy, když to správce systému povolil. Druhá možnost nastavení určuje, zda můžete zobrazovat plány jen v rámci svého týmu, nebo ve všech týmech v lokalitě.

Okno Plány

Tabulka zobrazuje informace o plánech až 20 agentů současně pro každý den zvoleného týdne. Dny agentů zobrazené s tmavší barvou pozadí nejsou kompatibilní s vámi jakožto přihlášeným agentem. Například den agenta s tmavší barvou pozadí může znamenat celodenní výjimku nebo den obsahující aktivity, ke kterým nejste kvalifikovaní. Takové dny pak nelze vyměňovat.

Tabulka obsahuje tyto sloupce:

| | |
|--------------------------------------|--|
| Jméno agenta | Po kliknutí na jméno agenta se zobrazí okno Podrobnosti o plánu , kde se zobrazují podrobnosti o naplánovaných aktivitách agenta na každý den. Kliknutím na znak šipky vedle názvu sloupce seřadíte tabulku podle dat tohoto sloupce. |
| Tým | Zobrazí tým, do kterého agent patří. Kliknutím na znak šipky vedle názvu sloupce seřadíte tabulku podle dat tohoto sloupce. |
| dny v týdnu | Tyto sloupce obsahují následující informace o každém z agentů pro každý den: směna, pracovní doba, volný den, volno, název výjimky. |
| Celkový počet placených hodin | Zobrazuje celkový počet placených hodin každého agenta za týden. |

Important

Některé typy výjimek nejsou jmenovitě vypsány, namísto toho jsou označeny obecnou značkou Výjimka. Tyto výjimky nastavil správce systému jako nevyměnitelné.

Použití okna Plány

Zobrazení lze změnit pomocí následujících možností:

- Chcete-li zobrazit dny, které se nacházejí mimo obrazovku, použijte vodorovný posuvník ve spodní části okna.
- Chcete-li zobrazit další agenty, klikněte na tlačítko **Předchozích 20** nebo **Dalších 20**.
- Chcete-li zobrazit jiný týden, použijte **prvky pro výběr data** vpravo nahoře.

Zobrazení podrobností o plánech jiných agentů

Okno Podrobnosti o plánu pomáhá určit agenty, se kterými chcete plány vyměnit. Zobrazují se v něm podrobnosti o naplánovaných aktivitách daného agenta na každý den ve zvoleném týdnu včetně počátečních a koncových časů.

Okno Podrobnosti o plánu

V okně se zobrazují podrobnosti o plánu agenta a týdne uvedených v horní části. Tabulka obsahuje tyto sloupce:

| Sloupcový | Popis |
|--|--|
| Datum | Každý den vybraného týdne se zobrazuje na samostatném řádku. |
| Placené hodiny | Uvádí placené hodiny agenta pro tento den. |
| Naplánované aktivity | Uvádí názvy položek plánu pro tohoto agenta a den. |
| Plánovaná přítomnost: počáteční a koncový čas | Zobrazuje naplánované počáteční a koncové časy uvedených aktivit agenta. |

Important

Některé typy výjimek nejsou jmenovitě vypsány, namísto toho jsou označeny obecnou značkou Výjimka. Tyto výjimky nastavil správce systému jako nevyměnitelné.

Použití okna Podrobnosti o plánu

- Nachází-li se některý údaj mimo obrazovku, přejděte k němu pomocí posuvníku vpravo.
- Chcete-li okno zavřít, klikněte na zavírací tlačítko v jeho pravém horním rohu.
- Chcete-li zobrazit jiný týden, nejprve se zavřením tohoto okna vraťte do předchozího. V něm pak **změňte datum** a v zobrazení vybraného týdne klikněte na odkaz na stejného agenta.

Předvolby

Okno Preference obsahuje dvě karty: Preference – přehled (výchozí) a Schémata dostupnosti.

Karta Preference – přehled (klikněte na její název) slouží k následujícímu:

- zobrazení vašich preferencí pro směny, výjimky, volné dny, pracovní dobu, volno a dostupnost;
- přidání, změna nebo smazání preferencí **směn**, **dostupnosti** nebo **volných dnů** podle potřeby;
- vkládání poznámek týkajících se vašich preferencí.

Important

Není možné měnit ani mazat výjimky, volno, pracovní dobu ani schválené preference. Pokud potřebujete výjimku nebo schválenou preferenci změnit, obraťte se na supervizora.

Zobrazení preferencí a výjimek

V podokně Týdenní preference na kartě Preference – přehled jsou preference a výjimky ve sloupci každého dne znázorněny jako segmenty pokrývající časové kroky příslušné preference nebo výjimky. Legenda ukazuje, které barvy představují stavy výjimek a preferencí.

V tabulce Týdenní preference můžete vidět stav každého volného dne, u něhož jste zadali preference volného dne. Většina buněk ve sloupci Volný den bude prázdná s výjimkou konkrétních dnů, pro které jste vytvořili preference. V těchto buňkách najdete jeden ze tří stavů volného dne: Plánováno, Preferováno nebo Schváleno.

V podokně **Schémat dostupnosti** (klikněte na daný název) můžete provést následující úkony:

- vytvoření, změna a odstranění schémat dostupnosti,
- vytvoření preferencí dostupnosti pomocí schémat dostupnosti.

Podokno **Preference – přehled** se dělí do tří hlavních částí:

HORNÍ— – odkaz Preference – přehled a odkaz Schémata dostupnosti na levé straně a tabulka Týdenní preference pod nimi po celé šířce zobrazení.

PROSTŘEDNÍ— – legenda popisující barvy použité v tabulce Týdenní preference.

DOLNÍ— – tabulka Denní preference shrnuje vaše preference a jejich stav pro každý den. Pro každý den v týdnu obsahuje řádek s následujícími sloupci:

Zobrazit sloupce... [+]

| Sloupec | Popis |
|----------------------|---|
| Datum | Představuje datum příslušného dne. |
| Den v týdnu | Představuje den v daném týdnu. |
| Preference | Uvádí názvy preferencí a výjimek pro každý den. |
| Počáteční čas | Kdy mají jednotlivé preference nebo výjimky začínat. (V případě volného dne je tento sloupec prázdný.) |
| Koncový čas | Kdy mají jednotlivé preference nebo výjimky končit. (V případě volného dne sloupec zobrazuje údaj "Celý den".) |
| Placený čas | Uvádí počet placených hodin v rámci každé preference nebo výjimky. |
| Stav/důvod | Stav: Zda je preference preferována, schválena, zamítnuta, naplánována, nebo nenaplánována. Další informace o těchto stavech najdete v tématu Stavy a hierarchie preferencí . Důvod: Proč systém WFM přiřadil položce volna daný stav, například Zamítnuto nebo Nenaplánováno. |
| Poznámky/memo | Má-li některá z položek v tomto seznamu přiřazenu poznámku/memo, zobrazí se poznámka/memo v tomto sloupci. |

Stavy a hierarchie preferencí

Před plánováním může být preference schválena, zamítnuta nebo preferována. Jakmile je vytvořen plán pro data obsahující tuto preferenci, její stav může být Naplánováno (objevuje se v plánu), nebo Nenaplánováno (neobjevuje se v plánu).

- **Schválená** preference se bude objevovat v plánu, dokud nebude odstraněna nebo nebude přidána jiná preference vyšší úrovně. Pokud k tomuto dojde, změní se stav preference nižší úrovně na Zamítnuta.
- **Zamítnutá** preference se nebude vyskytovat v plánu. Pokud však byla zamítnuta kvůli přidání preference vyšší úrovně, která pak byla před tvorbou plánu odstraněna, znovu se v plánu objeví. V tomto případě získá preference svůj původní stav, což může být schváleno nebo preferováno.
- **Preferovaná** preference se objeví v plánu, pokud je v souladu s omezeními plánování a nastaveními optimalizace zvolenými pro vaši lokalitu.

Zobrazení hierarchie preferencí: [+]

1. Schválené výjimky na celý den
2. Schválené volné dny
3. Schválené volno na celý den
4. Schválená dostupnost
5. Schválené směny

6. Schválená placená (pracovní) doba
7. Schválené výjimky na část dne, schválené volno na část dne
8. Rotační schémata.
9. Preferované položky (včetně výjimek, placené doby a volna s preferovaným stavem).

Important

Pokud položku Preference v nabídkové liště nevidíte, není pro kontaktní centrum funkce Preference plánu povolena.

Grafická hierarchie

Grafická hierarchie se liší od hierarchie řešených stavů. Graf Předvolby obsahuje následující hierarchie seřazené odshora dolů.

Zobrazení grafické hierarchie: [+]

- Celodenní výjimka
- Volno
- Dostupnost
- Výjimka části dne
- Směna
- Pracovní hodiny

Položky se stavem Schváleno nebo Naplánováno se nachází v horní části a položky se stavem Preferováno (stejného typu) se nachází pod nimi.

Úprava a odstraňování preferencí

Chcete-li upravit nebo odstranit preferenci prostřednictvím podokna Týdenní preference nebo tabulky Denní preference na kartě Preference – přehled, postupujte následovně.

Important

Při úpravě preferencí nelze měnit datum.

Úprava preferencí

Postup úpravy preferencí v podokně Preference – přehled:

1. Klikněte na preference, které chcete upravit.
2. Klikněte na tlačítko **Upravit**.
3. Po zobrazení dialogového okna proveďte požadované úpravy a kliknutím na tlačítko **OK** záznam odešlete, nebo kliknutím na tlačítko **Storno** změny zamítněte a dialogové okno zavřete.

Poznámky k úpravě preferencí

- Pokud systém WFM preferenci naplánuje, objeví se upravená preference v okně Preference.
- Jestliže preference dostupnosti nelze upravit, zobrazí se po zavření dialogového okna Upravit varování a preference zůstanou beze změn.
- Jestliže preference směny nelze upravit, zobrazí se varování, ale dialogové okno Upravit se nezavře a datum se neopraví.
- Pokud vyberete jiné časové pásmo, než jaké je časové pásmo lokality, počáteční čas dostupné směny se může lišit.
- Během přidávání směny do preferencí se vám s ohledem na zvolené časové pásmo zobrazí méně dostupných počátečních časů, případně vůbec žádné. V takovém případě vyberte časové pásmo lokality nebo zadejte jiné časové pásmo.
- Preference nemusí být přiděleny, pokud je supervizor neschválí ještě před plánováním. Pokud preference nebyly přiděleny, aplikace WFM jich podle pravidel nastavených pro vaši lokalitu naplánuje co nejvíce.

Odstranění preferencí

Budete-li chtít preference odstranit, zvolte příslušnou preferenci a klikněte na tlačítko **Odstranit**.

Přidání a úprava preferencí směny

Preference směny můžete přidat v podokně Preference – přehled:

1. Klikněte na tlačítko **Přidat směnu**.
2. V rozevírací nabídce **Datum** zvolte příslušné datum.
3. V rozevírací nabídce **Směny** zvolte příslušnou směnu.
4. Určete **Počáteční datum** a **Koncové datum** a podle potřeby zaškrtněte možnost **Další den**.
5. Do pole **Poznámky** můžete zadat jakékoli související poznámky.
6. Kliknutím na tlačítko **OK** záznam odešlete. Chcete-li změny zamítnout, klikněte na tlačítko **Storno** a dialogové okno zavřete.

Important

Během přidávání směny do preferencí se vám s ohledem na zvolené časové pásmo zobrazí méně dostupných počátečních časů, případně vůbec žádné. V takovém případě vyberte časové pásmo lokality nebo zadejte jiné časové pásmo.

Úprava preferencí směny

Preference směny můžete upravit v podokně Preference – přehled. Viz [Úprava a odstraňování preferencí](#).

Přidání a úprava preferencí dostupnosti

Preferenze dostupnosti můžete přidat v podokně Preference – přehled:

1. Klikněte na tlačítko **Přidat dostupnost**.
2. V rozevírací nabídce **Datum** zvolte příslušné datum.
3. Určete **počáteční datum** a **koncové datum** (podle potřeby zaškrtněte možnost **Další den**).
4. Do pole **Poznámky** můžete zadat jakékoli související poznámky.
5. Kliknutím na tlačítko **OK** záznam odešlete. Chcete-li změny zamítnout, klikněte na tlačítko **Storno** a okno zavřete.

Úprava preferencí dostupnosti

Preferenze dostupnosti můžete upravit v podokně Preference – přehled. Viz [Úprava a odstraňování preferencí](#).

Přidání a úprava preferencí volného dne

Preferenze volného dne můžete přidat v podokně Preference – přehled:

1. Klikněte na tlačítko **Přidat volný den**.
2. V rozevírací nabídce **Datum** zvolte příslušné datum.
3. Do pole **Poznámky** můžete zadat jakékoli související poznámky.
4. Kliknutím na tlačítko **OK** záznam odešlete. Chcete-li změny zamítnout, klikněte na tlačítko **Storno** a okno zavřete.

Úprava preferencí volného dne

Preferenze volného dne můžete upravit v podokně Preference – přehled. Viz [Úprava a odstraňování preferencí](#).

Schémat dostupnosti

Preference dostupnosti lze požadovat vytvořením *schémat dostupnosti*, která obsahují počáteční a koncové časy k použití v rámci týdne. Schémata dostupnosti se zobrazí v tabulce v horní části podokna Preference. Ve schématech dostupnosti lze pro každý den zadat jiné počáteční a koncové časy.

Tip

Během přidávání nebo úpravy preferencí můžete zvolit vámi preferované časové pásmo. Při vytváření preferencí dostupnosti se podle zvoleného časového pásma upraví počáteční a koncový čas uvedený ve schématech dostupnosti. Počáteční a koncový čas v samotném schématu bude uveden ve zvoleném časovém pásmu a při úpravě časového pásma se nezmění.

Použití karty Schémata dostupnosti:

- **vytvoření**, **úpravy** a **odstranění** schématu dostupnosti,
- **vytvoření** preference dostupnosti založené na schématu dostupnosti,
- zobrazení karty **Preference – přehled** kliknutím na příslušný odkaz.

Vytváření schémat dostupnosti

Postup vytvoření nového schématu dostupnosti:

1. V okně Preference klikněte na tlačítko **Schémat dostupnosti**. Objeví se karta Schémata dostupnosti.
2. Klikněte na tlačítko **Vytvořit schéma**.
3. Do textového pole Popis zadejte název nového schématu.
4. Pro každý den v týdnu zadejte počáteční a koncový čas. Na každém z řádků se dnem zadejte pomocí ovládacích prvků počáteční a koncový čas (v hodinách a minutách).

Tip

Počáteční a koncový čas nelze nechat nevyplněný.

Časy se zobrazují ve 12- nebo 24hodinovém formátu v závislosti na regionálním nastavení počítače. Pomocí zaškrtačacího políčka **Následující den** můžete určit, že koncový čas přechází do následujícího

dne.

5. Po zadání údajů klikněte na tlačítko **Použít**.
Nové schéma je nyní obsaženo v rozevíracím seznamu Vybrat schéma.

Úpravy schémat dostupnosti

Postup úpravy stávajícího schématu dostupnosti:

1. Na kartě Schémata dostupnosti vyberte z rozevíracího seznamu Vybrat schéma to, které chcete odstranit.
V rozevíracích seznamech počátečních a koncových časů se zobrazí vlastnosti schématu.
2. Můžete změnit počáteční a koncové časy.
3. Klikněte na tlačítko **Použít**.

Odstraňování schémat dostupnosti

Postup trvalého odstranění schématu dostupnosti:

1. V tabulce v podokně Schémata dostupnosti vyberte zaškrtnutím příslušného políčka dané schéma.
2. Klikněte na tlačítko **Odstranit schéma**.

Vytváření preferencí dostupnosti

Informace o vytvoření preference dostupnosti na základě schématu dostupnosti najdete v tématu [Vytváření a úprava preferencí dostupnosti](#).

Používání schémat pro preference dostupnosti

Toto téma nápovědy popisuje, jak **vytvořit**, **upravit** či **odstranit** preference dostupnosti.

Important

Nelze upravit nebo odstranit přidělenou preferenci dostupnosti.

Vytváření preferencí dostupnosti

Preference dostupnosti lze vytvořit (přidat) dvěma způsoby:

1. V podokně **Preference – přehled** zadejte postupně preference pro každý den (podle postupu uvedeného dále v tomto tématu).
2. Pomocí **schématu dostupnosti**, které vám umožní současně zadat dostupnost pro rozmezí několika dnů.

Vytváření preferencí dostupnosti pomocí schémat

Postup vytvoření preference dostupnosti pomocí schématu dostupnosti:

1. V okně Preference klikněte na tlačítko **Schématu dostupnosti**.
Objeví se karta Schémata dostupnosti.
2. Vlevo nahoře vyberte schéma, pomocí kterého chcete vytvořit preferenci.
3. Klikněte na tlačítko **Vytvořit preference**.
Otevře se okno Vytvořit preference.
4. Zadejte **Počáteční datum** a **Koncové datum** preference.
5. Klikněte na tlačítko **Použít**.

Použití okna Upravit týdenní preference

K vytvoření preference dostupnosti pomocí okna Upravit týdenní preference postupujte podle instrukcí v tématu **Přidání a úprava preference**. Poté, co vytvoříte preferenci, zaškrtněte políčko **Dostupnost**.

Úprava preferencí dostupnosti

Postup úpravy preferencí dostupnosti:

- V podokně Preference – přehled upravte postupně preference pro každý den. Viz [Úprava a odstraňování preferencí](#).
- Pomocí podokna Schémata dostupnosti upravte dostupnost hromadně pro určitý rozsah dnů. Viz [Úpravy schémat dostupnosti](#).

Odstraňování preferencí dostupnosti

V podokně Preference – přehled odstraňte postupně preference pro každý den. Viz [Úprava a odstraňování preferencí](#).

Volno

V okně Volno můžete provést následující úkony:

- **zobrazení** požadovaného volna v kalendáři spolu s jeho **stavem**,
- **vyžádání** volna a účast na nabídkách pro volno,
- změna **stavu** v období pro nabídky volna,
- **odebrání** žádostí o volno, které ještě nebyly schváleny nebo naplánovány,
- zobrazení **zůstatku volna** pro libovolné datum.

Zobrazení volna otevřete kliknutím na položku **Volno** na nabídkové liště.

Podokno Volno obsahuje:

- čtyři příkazová tlačítka (**Nový**, **Upravit**, **Odvolat** a **Odstranit**), pomocí kterých lze vytvořit, změnit nebo odstranit žádosti o volno (zobrazené v levém horním rohu podokna Volno),
- rozevírací seznam se všemi vám dostupnými typy volna,
- podokno **Zůstatek volna**,
- **kalendář** s 12 měsíci na aktuální rok,
- **legendu**, která vysvětluje význam barev použitých v kalendáři,
- informace o obdobích pro nabídky volna, která spadají do období zobrazeném v části s kalendářem.

Tip

Pokud položku **Volno** v nabídkové liště nevidíte, nemáte povolenou funkci plánovače volna pro kontaktní centrum.

Podokno Volno

Podokno Volno tvoří dvě hlavní části:

1. **Podokno Zůstatek**, kde se zobrazuje zůstatek volna pro typ volna, který vyberete v rozevíracím seznamu v levém horním rohu okna Volno.
 - **Legenda** umístěná ve spodní části podokna Zůstatek vysvětluje význam jednotlivých barev.
 - Část **Období pro nabídky volna** obsahuje informace o obdobích pro nabídky volna vztahujících se na období zobrazené v kalendáři.
2. **Kalendář** zobrazuje žádosti o volno a jejich stav. Dny, na něž žádáte o volno, jsou zobrazeny barevně. Tato barva se mění v závislosti na stavu žádosti.

Kalendář volna

Vedle každého data v kalendáři se nachází zaškrťovací políčko.

- Chcete-li vytvořit novou žádost o volno, zaškrtněte jedno či více políček a klikněte na tlačítko **Nový**. Další informace o vytváření nových žádostí o volno najdete v části **Žádost o volno**.
- Chcete-li změnit stávající žádost o volno, zaškrtněte jedno či více políček vedle dat, pro která jsou zadány žádosti o volno, a klikněte na tlačítko **Upravit**. Další informace o úpravě stávajících žádostí o volno najdete v části **Úprava volna**.
- Chcete-li odvolat žádost o volno, zaškrtněte jedno či více políček vedle dat, pro která jsou zadány žádosti o volno, a klikněte na tlačítko **Odvolat**. Další informace o funkci odvolání najdete v tématu **Odvolání žádosti o volno**.
- Chcete-li odstranit žádost o volno, zaškrtněte jedno či více políček vedle dat, pro která jsou zadány žádosti o volno, a klikněte na tlačítko **Odstranit**. Další informace o odstranění žádosti o volno najdete v tématu **Odstranění volna**.
- Chcete-li zobrazit všechna stávající data o volnu pro konkrétní den kalendáře, najedte kurzorem na buňku příslušného dne. Kontextové okno zobrazí všechna data o volnu pro tento den, například: datum, název, počáteční/koncový čas, stav, důvod, poznámky.

Poznámky představují komentáře vložené supervizorem nebo správcem při schválení nebo zamítnutí položky volna.

Důvod vysvětluje, proč systém WFM vložil položku volna do určitého stavu, například Zamítnuto nebo Nenaplánováno.

Podokno Zůstatek

Chcete-li zobrazit zůstatek konkrétního typu volna, vyberte typ volna z rozevíracího seznamu v levé

horní části podokna Volno.

Important

Informace v podokně Zůstatek se týkají pouze vybraného typu volna. Chcete-li zobrazit zůstatek pro jiný typ volna, vyberte pomocí rozevíracího seznamu jiný typ volna. Uvnitř pole seznamu jsou nad legendou "*Ostatní*" uvedeny typy volna, které můžete požadovat a upravovat, a typy volna, které použít nemůžete, jsou uvedeny pod nimi.

Následující tabulka vysvětluje jednotlivé kategorie, které se objevují v podokně Zůstatek.

| | | |
|--------------------------|-----------|--|
| Část Hodiny volna | Přičteno | Uvádí celkový počet hodin volna přičtených za aktuální období až po zvolený den. (Chcete-li zobrazit počet přičtených hodin za celé období, vyberte poslední den tohoto období.) |
| | Bonus | Uvádí celkový počet bonusových hodin volna. Bonusové hodiny nastavuje supervizor nebo správce plánování. Jsou zahrnuty v celkovém zůstatku volna. |
| | Převedeno | Uvádí celkový počet hodin volna převedených z předchozího období. U některých společností je počet hodin, které lze převést z jednoho roku do následujícího, omezen. |
| | Kredit | Uvádí celkový počet hodin, které lze vyčerpat dopředu, je-li to přípustné. U některých společností je možné požadovat více volna, než máte aktuálně přičteno, přičemž se očekává, že potřebný čas nashromáždíte do konce roku. |
| | Plánováno | Uvádí celkový počet naplánovaných hodin volna za aktuální období až po zvolený den. Chcete-li zobrazit počet naplánovaných hodin za celé období, vyberte poslední den tohoto období. V modulu Volno nelze odebrat naplánované nebo schválené volno, ale lze odebrat preferované volno. |
| | Schváleno | Uvádí celkový počet požadovaných hodin volna, které byly schváleny. Chcete-li zobrazit počet schválených hodin za celé |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| | | období, vyberte poslední den tohoto období. |
| | Výjimky | Uvádí celkový počet výjimek pro část dne použitých jako hodiny volna, které byly schváleny. |
| | Preferováno | Uvádí celkový počet hodin <i>preferovaného volna</i> (požadovaných, ale zatím nezamítnutých, neschválených ani nenaplánovaných). Chcete-li zobrazit počet preferovaných hodin za celé období, vyberte poslední den tohoto období. |
| | Zůstatek | Uvádí celkový počet hodin volna za aktuální období až po zvolený den. Zůstatek se počítá jako součet přičtených, bonusových a převedených hodin a hodin kreditu minus počet schválených, preferovaných, výjimečných a naplánovaných hodin. Pamatujte, že limit tohoto zůstatku je možné překročit. Pokud je hranice dosažena před koncem období přičítání, agent může postupně přičítat více času, pokud to požaduje a supervizor toto přičítání schválí. |
| | Celková hodnota období přičítání | Uvádí celkový počet hodin volna, na které máte nárok v aktuálním období. Tato hodnota se změní jen tehdy, když vyberete den v jiném období pro volno. |
| | Obrátka (týdny): | Pokud supervizor povolil automatické schvalování volna, musíte své preference volna zadat alespoň tento počet týdnů před prvním dnem požadovaného volna. Vaše preference budou automaticky schváleny, pokud vaše nepřítomnost nadměrně nezatíží společnost a máte dostatek hodin volna k pokrytí své žádosti. |
| Legenda | Každý ze stavů —Zamítnuto, Schváleno, Preferováno, Naplánováno, odvoláno, Naplánováno, Nenaplánováno, Odvoláno a Částečně— je představován vlastní barvou. Částečně znamená žádost o volno na část dne. | |
| Část Období pro nabídky | Zobrazuje všechna nastavená období nabídek pro daný rok, která zatím nebyla zpracována. | |
| | Název: | Název období pro nabídky. |
| | Čas zahájení: | Datum a čas zahájení období pro nabídky volna a datum, k němuž |

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| | | můžete začít zadávat žádosti o volno pro toto období pro nabídky volna. Pokud zadáte žádost o volno před tímto datem a časem, zobrazí se chybová zpráva. |
| | Počáteční datum: | Datum a čas, kdy začíná nebo se otevírá období pro nabídky volna. |
| | Koncové datum: | Datum a čas, kdy končí nebo se uzavírá období pro nabídky volna. |
| | Zahájit zpracování: | Datum a čas, kdy začíná zpracovávání požadavků pro dané období pro nabídky volna. |
| | Ukončit zpracování: | Datum a čas, kdy končí zpracovávání požadavků pro dané období pro nabídky volna. |
| | Maximální počet týdnů: | Maximální počet týdnů volna povolených na období pro nabídky volna. |
| | Maximální počet dnů: | Maximální počet dnů volna povolených na období pro nabídky volna. |
| | Maximální počet hodin: | Maximální počet hodin volna povolených na období pro nabídky volna. |
| | Minimální počet dnů za sebou: | Minimální počet po sobě jdoucích volných dnů povolených na jeden požadavek. |
| | Zpráva: <i>odkaz</i> | Po kliknutí na odkaz se zobrazí poznámky nebo další informace o období pro nabídky volna. Poznámka: Pokud supervizor žádné poznámky neuvede, odkaz nebude k dispozici. |
| | Stav: <i>odkaz</i> | Po kliknutí se otevře dialogové okno, v němž můžete změnit aktuální stav svých požadavků u určitého období pro nabídky volna. Můžete vybrat možnost Zadávání nebo Připraveno . Toto dialogové okno obsahuje název období pro nabídky volna, aktuální stav a datum a čas posledního nastavení stavu. Viz téma Stavy v období pro nabídky volna . |

Každé datum v kalendáři je zároveň i odkazem. Po kliknutí na datum se podokno Zůstatek obnoví

a namísto aktuálního dne zobrazí zůstatek volna ke dni, na který jste klepli. Například kliknete-li na den před dnem, kdy si chcete vzít dovolenou, uvidíte, zda jste nashromáždili dostatek volna k tomu, abyste si dovolenou mohli vybrat.

Important

- Informace, které se zobrazí, když kliknete na odkaz s datem pro aktuální období pro nabídky volna. Jedná se o období od data posledního převedení (obvykle 1. leden), nebo pokud datum převedení ještě nenastalo, období od data vašeho nástupu. Datum převedení se může pro různé typy volna lišit.
- Jestliže pro zvolený rok nebylo nastaveno žádné období nabídek, údaj **Období nabídek** se nezobrazí.

Stavy v období pro nabídky volna

Při zpracování období pro nabídky volna se mohou v různých fázích zobrazovat následující stavy:

- **Zadávání**—Tento stav je vám automaticky přiřazen, když se otevře období pro nabídky volna. Znamená to, že můžete zadávat žádosti o volno, které se zpracují v aktuálním období.
Tento stav můžete kdykoli nastavit a dát tak najevo, že měníte žádost o volno.
Tento stav může nastavit i váš supervizor.
- **Připraveno**—Tento stav nastavíte po zadání žádostí o volno a dáte tak najevo, že jsou připraveny ke zpracování v aktuálním období pro nabídky.
Tento stav může nastavit i váš supervizor.
- **Přeskočeno**—Tento stav udává, že má proces přiřazování nabídek ignorovat vaše žádosti.
Tento stav nemůžete nastavit.
Tento stav může kdykoli nastavit váš supervizor.
- **Čekání**—Tento stav se nastaví, když proces přiřazování nabídek nemůže vyhovět všem vašim žádostem kvůli omezením nastaveným v pravidle pro volno nebo omezeních volna. Proces počká, dokud své žádosti nezměníte nebo nezadáte nové. Po období čekání proces zjistí, zda jste své žádosti změnili, bude pokračovat a vašim požadavkům lze vyhovět.
Tento stav nastavuje proces přiřazování nabídek, nemůže jej nastavit váš supervizor ani vy.
- **Schváleno**—Tento stav se nastaví, když byly všechny vaše požadavky úspěšně schváleny.
Tento stav nastavuje proces přiřazování nabídek, nemůže jej nastavit váš supervizor ani vy.
- **Vypršel limit**—Tento stav se nastaví, když čas, který máte na úpravu nebo zadání žádostí o volno, vyprší. Proces přiřazování nabídek se v tomto momentu přesune k dalšímu agentovi.
Tento stav nastavuje proces přiřazování nabídek, nemůže jej nastavit váš supervizor ani vy.

Kdy nelze typy volna použít

V rozevíracím seznamu v levém horním rohu obrazovek plánovače volna jsou zahrnuty všechny typy volna, které jsou pro danou lokalitu nakonfigurovány. Některé z nich se vás však nemusí týkat. (Agenti jsou přiřazeni k pravidlům pro volno, která jsou dále přiřazena k typům volna.)

Podle potřeby můžete vytvářet, upravovat, odstraňovat a odvolávat žádosti o volno pouze pro typy volna, které vám byly přiděleny. Můžete také zobrazit "staré" typy (které vám již nejsou přiřazeny) odpovídající pravidlům pro volno, ale nemůžete je měnit. Zobrazují se pod legendou *—Ostatní—* v rozevíracím seznamu.

Typy volna, které můžete využívat, jsou uvedeny nad legendou *—Ostatní—*.

Aplikace Workforce Management umožňuje vybrat typ volna pod legendou *—Ostatní—* v poli rozevíracího seznamu, nebudete s ním ale moci provádět žádné operace (např. žádat o volno nebo si prohlédnout zůstatek volna).

Tabulka omezení volna

Tabulka omezení volna se otevře, když vyberete data v kalendáři volna a kliknete na příkaz **Nový** nebo **Upravit**.

V oblasti tabulky se zobrazují informace o omezení volna pro data, která byla vybrána v hlavním náhledu plánovače volna. Každý den agentova plánu se zobrazí v samostatném řádku rozděleném na časové kroky. Data, která nejsou v následném pořadí, jsou vizuálně oddělena prázdnými úzkými řádky.

Sloupce a ovládací prvky tabulky

Datum zobrazuje datum a den v týdnu u každého řádku.

Časové kroky zobrazují každý časový krok jako buňku v tabulce. Pokud přesunete kurzor nad některý časový krok, zobrazí se omezení volna u daného časového kroku v kontextovém okně.

Políčko **Úplné zobrazení** nad tabulkou rozbaluje a sbaluje zobrazení.

- Zaškrtnutím tohoto políčka (výchozí nastavení) můžete sbalit zobrazení a každá hodina v tabulce bude zobrazovat nadpis záhlaví.
- Zrušíte-li zaškrtnutí tohoto políčka, zobrazení se rozbalí, nadpis záhlaví dostane každý 15minutový časový krok a každá buňka v tabulce bude zobrazovat svou hodnotu omezení volna jako celé číslo zaokrouhlené dolů.

Vlastnosti tabulky

Každá buňka v mřížce obsahuje barevný kód pro omezení volna časového kroku, který představuje:

- **červená**— - omezení volna u tohoto časového kroku je 0 či méně,
- **zelená**— - omezení volna u tohoto časového kroku je 1 či více.

Important

Pokud odstraňujete nebo odvoláváte položky volna, tabulka a políčko **Úplné zobrazení** se nezobrazí.

Žádost o volno

Pomocí **kalendáře volna** můžete přidat novou žádost o volno nebo **odvolat stávající žádost**.

Vytvoření žádosti o volno

1. Zaškrtněte políčko vedle každého data, ke kterému chcete přidat žádost o volno.
2. Klikněte na tlačítko **Nový**.
Objeví se dialogové okno Vložení nových položek volna. V horní části dialogového okna se zobrazí **tabulka omezení volna**. Časové kroky, které agent nemůže vybrat (kvůli limitům nebo omezením) v tabulce, jsou označeny červenou barvou.
3. V rozevíracím seznamu vyberte typ volna.
Typy volna, které se zobrazí v poli rozevíracího seznamu v **okně Volno** pod legendou "—Ostatní—", nejsou k dispozici a není možné je vybrat.
4. V případě žádosti o celodenní volno zaškrtněte políčko **Celý den**.
Pokud pracujete jiný počet hodin v různých dnech v týdnu, zadejte sem počet placených hodin, aby systém mohl zjistit odpovídající počet hodin pro zůstatek volna.
5. Zadejte přesný počet hodin a minut během celého dne zadáním či vybráním možnosti v rozevíracím seznamu **Placený čas**.
Je nutné zaškrtnout políčka **Celý den** a **Placený čas**.
6. U žádosti o volno na část dne zrušte zaškrtnutí políčka **Celý den** a uveďte počáteční a koncový čas.
7. Klikněte na tlačítko **Odeslat**. Chcete-li požadavek zrušit, klikněte na tlačítko **Storno**.

Important

- Pokud aplikace WFM zdárně provede vaše požadavky, znovu se zobrazí okno Volno a nová nastavení volna.
- Pokud server ohlásí chybu, v aplikaci WFM se otevře okno se seznamem chyb. Kliknutím na tlačítko **Zavřít** se vrátíte do hlavního zobrazení Volno.
- Aplikace WFM zamítne žádosti o volno, které porušují podmínky vašeho kontraktu. Aplikace WFM může také zamítnout žádosti, které vychází na schválené volné dny, dny v kalendáři se schválenou dostupností o délce 0 nebo na volno podle rotačního schématu. Pokud k tomu dojde, zeptejte se na to svého supervizora.

Viz další témata související s volnem:

- [Automatické schválení volna](#)
- [Nabídky volna](#)
- [Poznámky k uvedení na seznam čekání](#)

Automatické schválení volna

Pokud supervizor povolí funkci automatického schvalování, vaše žádosti o volno budou okamžitě schváleny a publikovány do hlavního plánu, pokud splňují následující podmínky:

- Funkce je povolena. obraťte se na supervizora.
- Všechny požadované dny jsou až po lhůtě na vyřízení. Lhůta na vyřízení se zobrazuje v **podokně Zůstatek**.
- Žádost o volno je na více hodin, než je minimální počet potřebný pro aktivaci funkce automatického schvalování.
- Doba vaší nepřítomnosti nepřekračuje omezení volna stanovená supervizorem.
- Máte nashromážděný dostatek volných hodin k pokrytí žádosti o volno.

Je-li funkce automatického schvalování vypnutá, žádosti jsou zadávány ve stavu **Preferováno** a supervizor je musí před začleněním do plánu schválit.

Některé podmínky se vztahují pouze na žádosti o celý den volna nebo na žádosti o volno na část dne:

- Žádosti o celý den volna se vždy publikují automaticky.
- Když dojde k odvolání požadavku na volno na celý den, aplikace WFM obnoví základní plán (je-li k dispozici).
 - Pokud je samotné odvolané volno základním plánem nebo není-li základní plán k dispozici a volno je neplacené, aplikace WFM volno vloží.
 - Pokud je odvolané volno placené, aplikace WFM naplánuje kompatibilní směnu s počtem placených hodin odpovídajícím délce odvolaného volna.
- Volno na část dne musí proběhnout během vaší směny.
- Jestliže se instance volna na část dne překrývá s výjimkou pro část dne, aplikace WFM provede předběžné opatření a výjimku odstraní (pokud je tak nastavena).
- Jestliže se instance volna na část dne překrývá s jiným volnem na část dne, aplikace WFM žádost zamítne.

Important

- Pokud má přidaná instance volna stav **Schváleno, nenaplánováno**, pošle aplikace WFM upozornění vašemu supervizorovi.
- Při zadání zahájení/konce či placeného času do žádosti o volno aplikace WFM tyto hodnoty ověří v databázi těchto nastavených omezení: dostupnost kontraktu, minimální "nejčasnější počáteční čas" všech dostupných denních směn a maximální "nejpozdější koncový čas" všech směn.

Zadávání nabídek volna

Žádosti zadáváte pro otevřené období pro nabídky volna poté, co je vytvoříte v podokně Volno (viz téma [Vytvoření žádosti o volno](#)). Aplikace WFM žádosti nezpracovává okamžitě, ale odloží jejich schvalování až do počátečního data zpracovávání. Tohoto data poté aplikace WFM udělí volno podle žádostí (za období pro nabídky) v závislosti na vašem služebním pořadí a postavení.

Po zadání nabídky se zobrazí dialogové okno, které vás informuje, že zadaná žádost spadá do období pro nabídky). Jestliže vyberete možnost **Pokračovat**, žádost o volno bude odeslána k dalšímu zpracování. Pokud aplikace WFM nemůže některé z vašich žádostí během zpracovávání nabídek vyhovět, poskytne vám určité období, během něhož můžete žádosti změnit, aby vyhovovaly omezením volna.

V zobrazí Volno vidíte rovněž místní dialogové okno se všemi dny, pro něž jste si vyžádali volno. Umístěním kurzoru myši na konkrétní den zobrazíte podrobnosti o žádosti a jeho stav (například udělení či neudělení volna). Tyto možnosti jsou dostupné nejen u žádostí o volno spadající do období nabídek, ale také u všech ostatních žádostí o volno.

Tip

Kdykoli můžete zadat nové žádosti o volno nebo upravit existující,—a to i po spuštění procesu přiřazování nabídek.—Vaše žádosti budou **přiděleny na seznam čekání s preferencí**. Nezapomeňte změnit stav nabídky na **Připraveno**.

Úprava položek volna v období nabídek

Mějte na paměti, že pokud hromadně odstraníte nebo odvoláte jakoukoli položku volna, aplikace WFM provede příslušnou akci u všech položek odeslaných v rámci dané dávky stejně, jako by to byl jediný požadavek. Stejně tak položkám, které jsou součástí jedné dávky, nelze přidat nebo zrušit označení samostatně, ale pouze hromadně.

Zůstatek volna

Žádosti o volno vytvořené a schválené v rámci období pro nabídky se zobrazují v podobě běžných položek volna a ovlivní váš zůstatek volna.

Oznámení e-mailem o změně stavu

Když se stav vaší žádosti o volno změní, aplikace WFM vám zašle oznámení e-mailem. Oznámení obdržíte například v těchto situacích:

- Vaše žádost o volno je schválena.
- Vaši žádost o volno nelze schválit a váš stav se v období pro nabídky volna změní na **Čeká se**.
- Časový interval (nastavený procesem přiřazování nabídek), v němž můžete měnit své žádosti o volno, vypršel a váš stav v daném období pro nabídky se změní na **Vypršel limit** (což znamená, že proces přiřazování nabídek se přesunul k požadavku dalšího agenta v pořadí).

Uvedení na seznam čekání

Pokud vaše žádost o volno splňuje požadavky pro automatické schválení, ale není k dispozici žádný vhodný časový úsek, aplikace WFM žádost uvede "seznam čekání" až do doby, kdy je vhodný čas k dispozici, a následně ji automaticky schválí (**automatické schvalování musí být povoleno**).

Aplikace WFM používá seznamy čekání k tomu, aby do fronty zařadila agenty, kteří si vyžádají volno, které není k dispozici. Pořadí je pak určeno časem zadání požadavků. Jakmile se uvolní vhodný čas, bude agentům ve frontě schválena žádost podle pořadí zadání žádosti. Zeptejte se supervizora, zda je tento proces automatický, nebo závisí na tom, jak správce aplikace WFM nastavil seznam čekání a automatické schvalování.

Pokud chcete vidět, kolik dalších agentů se nachází v seznamu čekání na časový krok, klikněte myší na daný časový krok. Zobrazí se pole s informacemi o datu a čase spolu s popiskem **Seznam čekání** následovaným počtem osob, které se momentálně nacházejí ve frontě na volno v daném časovém kroku.

Pole s informacemi obsahuje také popisek **Omezení volna** a odpovídající hodnotu pro daný časový krok.

Úprava žádosti o volno

Chcete-li upravit stávající žádosti o volno, můžete použít **kalendář** volna.

1. Zaškrtněte políčko vedle každého data, pro které chcete upravit žádost o volno.
2. Klikněte na tlačítko **Upravit**.
Zobrazí se dialogové okno Úprava položek volna. V něm se zobrazí všechny žádosti o volno, které jste vybrali. Ve výchozím nastavení jsou všechny zaškrtnuté.

Tip

V horní části dialogového okna se zobrazí **tabulka omezení volna**.

3. Zrušte zaškrtnutí políček pro ty žádosti, které nechcete upravit.

Important

Nelze zrušit (ani vybrat) zaškrťovací políčko pro typ volna, který již nemůžete použít. (Tyto typy volna se zobrazí pod legendou "—Ostatní—" v rozevíracím seznamu v **okně Volno**.)

4. Změňte nastavení volna u žádostí, které chcete upravit.
5. Klikněte na tlačítko **Odeslat**.
Chcete-li změny zrušit klikněte na tlačítko **Storno**.

Pokud aplikace WFM zdárně provede vaše požadavky, znovu se zobrazí okno Volno a nová nastavení volna.

Může se zobrazit zpráva obsahující seznam chyb. Pokud ano, jednoduše klikněte na tlačítko **zpět** a chyby opravte.

Tip

Je možné **odvolat žádost o volno**.

Odstranění žádosti o volno

Chcete-li odstranit dříve vytvořené žádosti o volno, můžete použít **kalendář** volna.

Important

Pokud je žádost o volno **schválená** a funkce automatického schvalování je vypnutá, nelze zobrazení volna k odstranění žádosti o volno použít. O změnu požádejte supervizora.

Je-li funkce automatického schvalování zapnutá, lze odstranit schválené volno nevyhovující lhůtě pro automatické schválení uvedené v **podokně Zůstatek**.

Příklad: Nastane-li vyžádané a schválené volno za tři týdny a lhůta na vyřízení je nastavena na dva týdny, lze schválenou žádost o volno odstranit. Pokud však nastane vyžádané a schválené volno již za jeden týden, žádost nelze odstranit, protože je již za lhůtou na vyřízení.

Postup odstranění žádosti o volno:

1. Zaškrtněte políčka dnů se žádostmi o volno, které chcete odstranit.
2. Klikněte na tlačítko **Odstranit**.
Otevře se okno Odstranění položek volna. V něm se zobrazí všechny žádosti o volno, které jste vybrali. Ve výchozím nastavení jsou všechny zaškrtnuté.
3. Zrušte zaškrtnutí políček u žádostí, které **nechcete** odstranit ze svých preferencí volna. Všechny vybrané žádosti budou odstraněny.

Important

Nelze zrušit (ani vybrat) zaškrťovací políčko pro typ volna, který již nemůžete použít. (Tyto typy volna se zobrazí pod legendou "**Ostatní**" v rozevíracím seznamu v **okně Volno**.)

4. Klikněte na tlačítko **Odeslat**, nebo chcete-li žádosti o volno v kalendáři ponechat, klikněte na tlačítko **Storno**.
Znovu se zobrazí okno Volno, kde se nyní zobrazují aktualizovaná nastavení volna.

Odvolání žádosti o volno

Pomocí **kalendáře volna** můžete **přidat novou žádost o volno** nebo odvolat stávající žádost:

1. Vyberte den, kdy volno požadujete.
2. Klikněte na tlačítko **Odvolat**.
Aplikace WFM zobrazí vaše požadavky na odvolání v okně Odvolání položek volna, každý den na samostatném řádku.
3. Pokud se rozhodnete požadavek na odvolání pro některý den v seznamu neodesílat, zrušte zaškrtnutí políčka úplně vlevo na řádku daného dne.
4. Klikněte na tlačítko **Odeslat** vpravo dole.

Odvolané volno se označí v kalendáři jedním s následujících stavů:

- Stav **Odvoláno** — označuje, že položka byla úplně odvolána a už nemá vliv na váš plán.
- Stav **Naplánováno, Odvoláno** — označuje, že byl váš požadavek na odvolání přijat, ale položka zatím není odvolána. Položka zůstane aktivní a ve vašem plánu, dokud supervizor volno z plánu neodstraní.

Pokud vaše společnost používá upozornění aplikace WFM, odešle aplikace upozornění příslušnému supervizorovi. Pokud je povolena funkce automatického publikování, aplikace WFM odebere volno a plán znovu publikuje.

Vkládání poznámek

Při podávání žádosti o preferenci nebo volno k ní můžete přidat poznámky. Supervizor k nim může přihlídnout při posuzování těchto žádostí.

Postup zadání poznámek:

1. Při vytváření nebo úpravě žádosti o volno klikněte na tlačítko **Poznámky...**
2. Vložte poznámku.
3. Kliknutím na tlačítko **OK** poznámku uložte.
Pokud chcete dialogové okno zavřít bez uložení poznámky, klikněte na tlačítko Storno.

Nabídky

Okno Nabídky plánu slouží k nabízení plánů. Agenti mohou získat přístup ke scénářům nabídky pouze během období nabídky plánu (doba mezi počátečním datem/časem a koncovým datem/časem nabídky).

Postup zobrazení scénáře nabídky:

1. V libovolném okně klikněte na odkaz **Nabídky** na nabídkové liště.

Tip

Pokud položku Nabídky na nabídkové liště nevidíte, pravděpodobně nejsou nabídky pro kontaktní centrum konfigurovány.

2. V **zobrazení scénářů nabídky** vyberte scénář nabídky.

Tip

Nejsou-li uvedeny žádné scénáře, nejsou v daném okamžiku pro nabídku žádné scénáře otevřeny.

3. V podokně **Přiřazení nabídky** proveďte následující úkony:

- **Seřadte** nebo **vyfiltrujte** zobrazení dostupných směn.
- **Uspořádejte plány** a přiřadte jim čísla 1, 2, 3 atd. Nabídky lze zobrazit a upravovat před koncovým datem/časem v samostatných seznamech **Požadované** a **Nežádoucí**.

Zobrazení scénářů nabídek

Toto zobrazení otevřete kliknutím na položku **Nabídky** na nabídkové liště.

Toto zobrazení zobrazuje všechny scénáře plánu dostupné nabídkám; lze zde otevřít libovolné scénáře a zobrazit plány či přiřadit nabídky. Každý řádek tohoto zobrazení zobrazuje jeden scénář nabídky a sloupce uvádějí informace o každém scénáři nabídky:

| Ovládací prvek | Popis |
|------------------------|---|
| Název scénáře | Zobrazuje název scénáře nabídky. |
| Konec nabídky | Zobrazuje koncové datum/čas nabídky scénáře. |
| Zbývající dny | Zobrazuje počet dnů zbývajících do konce platnosti nabídky. |
| Počátek scénáře | Zobrazuje počet dnů zbývajících do konce platnosti nabídky. |
| Konec scénáře | Zobrazuje poslední datum, pro které bude plán použit. |

Otevření scénáře nabídky

Chcete-li prozkoumat scénář nabídky, klikněte na odkaz ve sloupci **Název scénáře**.

Otevře se podokno **Přiřazení nabídek** pro daný scénář.

Podokno Přiřazení nabídky

Toto podokno zobrazíte kliknutím na název scénáře nabídky v zobrazení **Scénáře nabídek**.

Jako agent můžete ke scénáři nabídek přistupovat pouze po omezenou dobu, která se označuje jako okno nabídky. Okno nabídky se zavře v den a čas označený jako koncový čas nabídky v levé horní části obrazovky.

Postup úpravy a navigace v zobrazení:

1. Klikněte na jeden z těchto ovládacích prvků: **Zobrazit ovládací prvky... [+]**

| Ovládací prvek | Popis |
|------------------------------------|--|
| Tlačítko Seřadit | Seřadí řádky podle dne v týdnu, nejčasnějšího počátku směny, nejčasnějšího počátku jídla, celkového počtu placených hodin za týden, vzestupně nebo sestupně. |
| Tlačítko Filtr | Vyfiltruje řádky podle dne v týdnu, volných dní, počátků směny nebo počátečního času prvního jídla. |
| Rozevírací nabídka Zobrazit | Zobrazí informace o plánu v níže uvedené tabulce v jednom z vybraných formátů: počáteční/koncový čas, název směny, celkový počet placených hodin za den, počáteční/koncová doba jídla. |
| Tlačítko Vše | Zobrazí všechny plány bez ohledu na jejich seřazení (výchozí). |
| Tlačítko Požadované | Zobrazí pouze plány označené jako požadované. |
| Tlačítko Nežádoucí | Zobrazí pouze plány označené jako nežádoucí. |
| Tlačítko Předchozích n | Zobrazí n předchozích plánů. |
| Tlačítko Dalších n | Zobrazí další stránku, která obsahuje n plánů (kromě poslední stránky, která může obsahovat méně). |

2. Klikněte na tlačítko **Použít** nebo tlačítkem **Storno** zavřete dialogové okno bez provedení změn.

Řazení plánů:

1. Zaškrtněte příslušné políčko v pravém sloupci u každého plánu, který chcete vybrat.
2. Kliknutím na jeden z těchto ovládacích prvků označte nabídky: **Zobrazit ovládací prvky... [+]**

| Ovládací prvek | Popis |
|--|--|
| Tlačítko Přidat do požadovaných | Seřadí vybrané plány a přidá je do zobrazení požadovaných položek. Zobrazí se okamžitý výsledek – číslo ve sloupci nabídky vybraného |

| Ovládací prvek | Popis |
|---------------------------------------|--|
| | plánu. (Tato čísla jsou jedinečná a po sobě jdoucí, začínají od jedničky: 1, 2, 3, 4...) |
| Tlačítko Přidat do nežádoucích | Seřadí vybrané plány a přidá je do zobrazení nežádoucích položek. Zobrazí se okamžitý výsledek - číslo v [závorce] ve sloupci nabídky vybraného plánu. (Tato čísla jsou jedinečná a po sobě jdoucí, začínají od jedničky: 1, 2, 3, 4...) |
| Odebrat | Odebere všechny vybrané plány ze zobrazení požadovaných nebo nežádoucích položek. (Ze zobrazení Vše nelze odebrat žádné položky.) |

Tabulka plánů

Tabulka zobrazuje informace o plánech, které jsou k dispozici. Informace závisí na vybraném zobrazení. Výchozí: **Počáteční a koncový čas**. Sloupce tabulky:

Zobrazit sloupce tabulky... [+]

| Sloupec tabulky | Popis |
|------------------------------|--|
| Název | Zobrazuje název plánu a počet týdnů, pokud je nabídka plánu delší než jeden týden. |
| Dny v týdnu | <p>Každý sloupec zobrazuje informace o plánu pro den v týdnu, v závislosti na vybraném zobrazení. Zobrazení jsou pojmenována (a zobrazují odpovídající pojmenované hodnoty) pro směnu každého dne a celkově pro týden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Počáteční a koncová doba směny • Názvy směn • Celkový počet placených hodin za den • Počáteční a koncová doba jídla <p>Poznámka: Bez ohledu na vybrané zobrazení tento sloupec zobrazuje také název celodenní aktivity, která není směnou nebo nemá definovaný čas.</p> |
| # | Zobrazuje počet instancí konkrétního plánu, které jsou k dispozici pro nabídky v kontaktním centru. Pokud je například číslo tohoto sloupce 3, pak lze pro tento plán schválit 3 různé agenty. |
| Týdenní součty | Zobrazuje celkový počet placených hodin za týden pro každý plán. |
| Nabídka | Zobrazuje aktuální nabídku pro tento plán. |
| Zaškrtačovací políčko | Zobrazuje zaškrtačovací políčko pro každou nabídku plánu. Způsob použití: |

| Sloupec tabulky | Popis |
|-----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Zaškrtnutím políčka vyberete plán na stejném řádku.• Kliknutím na tlačítko Přidat do požadovaných nebo Přidat do nežádoucích přidáte plán do odpovídajícího seznamu.• Kliknutím na tlačítko Odebrat odeberete vybraný plán z aktuálního seznamu.• Lze vybrat libovolný počet plánů. |

Zobrazení podrobností nabídky

Toto zobrazení otevřete z podokna **Přiřazení nabídky** kliknutím na jeden z názvů nabídek nebo na týden v plánu.

Kliknutím na název plánu s více týdny **zobrazíte všechny týdny v tomto plánu**.

Kliknutím na jeden týden v plánu s více týdny (nebo na název jednotýdenního plánu) **zobrazíte jeden týden**.

Popis zobrazení podrobností nabídky

Na horním řádku tohoto zobrazení je vlevo uveden název plánu a datové rozmezí plánu vpravo. Sloupec:

| Sloupec | Popis |
|---|--|
| Datum | Zobrazí všechna data v týdnu. |
| Placené hodiny | Uvádí, kolik hodin placené práce máte naplánovaných na každý den. |
| Podrobnosti o plánu | Uvádí, které aktivity máte naplánovány na jednotlivé dny. Sloupec rovněž obsahuje informace o přestávkách. |
| Počáteční čas naplánované docházky | Uvádí naplánovaný začátek směny a počáteční časy aktivit a přestávek během dne. |
| Koncový čas naplánované docházky | Uvádí naplánovaný konec směny a koncové časy aktivit a přestávek během dne. |

Pokud kliknete na jediný týden nebo pokud plán obsahuje pouze jeden týden, zobrazení bude v plánu uvádět jediný týden.

Kliknete-li na název plánu obsahujícího více týdnů, zobrazení bude v plánu uvádět více týdnů.

Zobrazení filtru přiřazení nabídek

Toto okno zobrazíte kliknutím na tlačítko **Filtr** v **podokně Přiřazení nabídky**.

Pomocí dialogového okna Filtr můžete omezit zobrazení dostupných plánů v okně Přiřazení nabídek: Vyberte dny v týdnu a poté další charakteristiku, kterou chcete použít na plány se směnami v těchto dnech.

1. Vyberte několik nebo všechny dny v týdnu (Po, Út, St, Čt, Pá, So, Ne) pro každý týden.
Další výběr bude použit pouze na plány se směnami v těchto dnech. Ve výchozím nastavení jsou všechny dny zaškrtnuté.
2. Vyberte jeden z těchto tří přepínačů:

| Přepínač | Popis |
|--|---|
| Zobrazit vše | Zruší všechny filtry zakázáním všech ostatních možností. Zobrazí všechny plány. |
| Podle volných dnů | Zobrazí pouze plány, které se shodují se všemi vybranými volnými dny. |
| Podle času začátku směny | Zobrazí pouze plány se směnami, které nezačínají dříve, než je nastavení nejčasnějšího počátečního času , a později, než je nastavení nejpozdějšího počátečního času , u vybraných dní. Pokud políčko zaškrtnete, budou obě pole povinná. |
| A čas prvního jídla (Zaškrtačací políčko je aktivní pouze tehdy, je-li vybrána možnost Podle začátku směny.) | Také zobrazí pouze plány se směnami, u nichž první jídlo nezačíná dříve, než je nastavení Nejčasnější počáteční čas , a později, než je nastavení Nejpozdější koncový čas . Pokud políčko zaškrtnete, budou obě pole povinná. |

3. Kliknutím na tlačítko **Odeslat** změny použijete; kliknutím na tlačítko **Storno** zavřete dialogové bez použití změn.

Zobrazení řazení přiřazení nabídky

Toto okno zobrazíte kliknutím na tlačítko **Seřadit** v **podokně Přiřazení nabídky**.

Pomocí dialogového okna řadit můžete zobrazit dostupné plány v okně Přiřazení nabídky v určitém pořadí:

1. Vyberte dny v týdnu a poté další charakteristiku, kterou chcete použít na plány se směnami v daný den.
2. Vyberte jeden z následujících přepínačů:

| Ovládací prvek | Popis |
|---|--|
| Den v týdnu | Vyberte pouze jeden den: Po, Út, St, Čt, Pá, So, Ne. |
| Nejčasnější počátek směny | Seřadí plány podle počátečního času směny (výchozí). Volné dny jsou uvedeny po všech plánovaných dnech se směnou. |
| Nejčasnější počátek jídla | Seřadí plány podle počátečního času prvního jídla. Plány, které obsahují směny bez jídel, jsou uvedeny po všech plánech, které obsahují směny s jídly. |
| Celkový počet placených hodin za týden | Seřadí plány podle celkového počtu placených hodin za týden. |

3. Vyberte způsob řazení: **Vzestupně** nebo **Sestupně**.
4. Klikněte na tlačítko **Odeslat** nebo tlačítkem **Storno** zavřete dialogové okno bez provedení změn.

Zobrazení požadovaných položek přiřazení nabídky

Toto zobrazení otevřete kliknutím na kartu **Požadované** v podokně **Přiřazení nabídky**.

Pomocí zobrazení požadovaných položek lze znovu uspořádat nabídky požadovaných plánů.

Seřazení nabídek

Vaše nabídky jsou při otevření okna již seřazeny; byly seřazeny po kliknutí na položku Přidat do požadovaných v podokně Přiřazení nabídky. Nejžádanější nabídka má číslo 1.

Postup změny jediné nabídky:

1. Ve sloupci Nabídka vyberte číslo a zadejte jiné číslo.

Important

Pokud změníte pořadí jedné z nabídek a kliknete na tlačítko **Použít**, ostatní nabídky budou přečíslovány odpovídajícím způsobem.

2. Kliknutím na tlačítko **Použít** změny implementujete, tlačítkem **Storno** změny zrušíte.

Opakujte postup podle potřeby, dokud nedosáhnete požadovaného pořadí nabídek.

Odebrání plánů ze zobrazení požadovaných položek

Postup odebrání jedné nebo více směn ze zobrazení požadovaných položek:

1. Zaškrtněte políčko v pravém sloupci u plánů, které chcete vybrat.
2. Kliknutím na tlačítko **Odebrat** odeberete vybrané plány ze zobrazení požadovaných položek a nastavíte pořadí nabídky na 0.
NEBO
Kliknutím na tlačítko **Nežádoucí** přesunete vybrané plány do zobrazení nežádoucích položek.

Zobrazení nežádoucích položek přiřazení nabídky

Toto okno zobrazíte kliknutím na kartu **Nežádoucí** v **podokně Přiřazení nabídky**.

Pomocí zobrazení nežádoucích položek lze znovu uspořádat nabídky nežádoucích plánů.

Seřazení nabídek

Vaše nabídky jsou již seřazeny, když otevřete toto zobrazení; byly seřazeny po kliknutí na položku Přidat do nežádoucích v okně Přiřazení nabídky. Nejvíce nežádoucí nabídka má číslo 1.

1. Ve sloupci Nabídka vyberte číslo a zadejte jiné číslo.

Important

Pokud změníte pořadí jedné z nabídek a kliknete na tlačítko **Použít**, ostatní nabídky budou přečíslovány odpovídajícím způsobem.

2. Kliknutím na tlačítko **Použít** změny implementujete, tlačítkem **Storno** změny zrušíte.

Opakujte postup podle potřeby, dokud nedosáhnete požadovaného pořadí nabídek.

Odebrání směn ze zobrazení nežádoucích položek

Postup odebrání jedné nebo více směn ze zobrazení nežádoucích položek:

1. Zaškrtněte příslušné políčko v pravém sloupci každé směny, kterou chcete odebrat.
2. Kliknutím na tlačítko **Odebrat** přesunete vybrané směny do zobrazení všech položek a nastavíte hodnotu nabídky na 0.
NEBO
Kliknutím na tlačítko **Požadované** přesunete vybrané směny do zobrazení požadovaných položek.

Konfigurace

Okno Konfigurace nabízí přístup k vašim osobním údajům, dohodám o sdílené přepravě a součtům výjimek v plánu. Najdete zde následující tři karty, které jsou dále popsány v souvisejících tématech:

- [Podokno Osobní](#)
- [Podokno Sdílená přeprava](#)
- [Podokno Součty výjimky](#)

Podokno Osobní

V tomto zobrazení najdete své osobní údaje: jméno, ID zaměstnance, kontrakt, datum nástupu, lokalitu (obchodní jednotku), tým, informace o posledním přihlášení a v závislosti na případných vlastních úpravách místní časové pásmo či časové pásmo lokality.

Pokud zvolíte jiné časové pásmo než pásmo lokality, budou informace v modulech Plán, Výměny, Preference a Volno obsahovat informace vycházející ze zvoleného časového pásma. (Příklad rozevíracího seznamu Časové pásmo najdete níže.)

Témata

Toto zobrazení rovněž nabízí možnost volby grafického tématu zobrazení, které bývá u jiných aplikací označováno termínem *motiv*. Témata používají různé barvy pro různé prvky na obrazovce a zobrazují se jako miniatury zobrazení Plán. Chcete-li přepnout na jiné téma, klikněte na ně a vyčkejte, až aplikace WFM nové téma použije.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

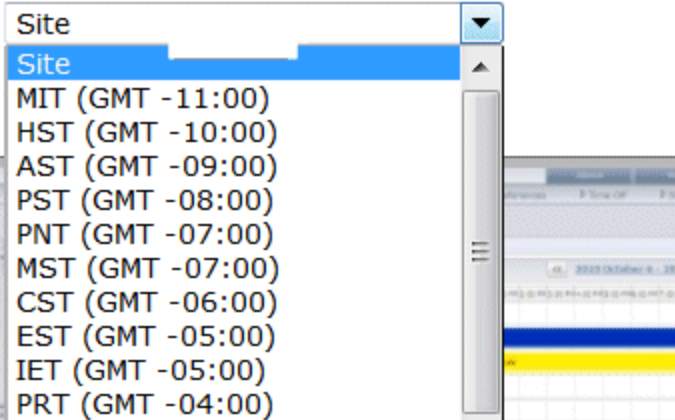
Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes



Site

Site

MIT (GMT -11:00)

HST (GMT -10:00)

AST (GMT -09:00)

PST (GMT -08:00)

PNT (GMT -07:00)

MST (GMT -07:00)

CST (GMT -06:00)

EST (GMT -05:00)

IET (GMT -05:00)

PRT (GMT -04:00)

Obrázek: Rozevírací seznam Časové pásmo—podokno Osobní

Podokno Sdílená přeprava

V podokně Sdílená přeprava můžete spravovat svou účast ve skupině sdílené přepravy. Pomocí tlačítek v horní části podokna můžete provádět následující akce:

- **Vytvořit**— - pomocí tohoto tlačítka můžete vytvořit novou skupinu sdílené přepravy.
- **Procházet sdílenou přepravu**— - pomocí tohoto tlačítka můžete procházet stávající skupiny sdílené přepravy, které lze filtrovat za pomoci tlačítka Hledat.
- **Odstranit**— - pomocí tohoto tlačítka můžete odstranit vybrané položky ze seznamu žádostí o přidání.

Tlačítko Vytvořit

Kliknutím na tlačítko **Vytvořit** otevřete toto dialogové okno, které obsahuje následující ovládací prvky:

Zobrazit ovládací prvky... [+]


| Ovládací prvek | Popis |
|------------------------------------|---|
| Pole Název sdílené přepravy | Zadejte název nové skupiny sdílené přepravy. |
| Pole Poznámky | Podle potřeby zadejte popisné poznámky. |
| Tlačítko Storno | Pomocí tohoto tlačítka zavřete dialogové okno bez provedení akce. |
| Tlačítko Vytvořit | Vytvoříte skupinu sdílené přepravy, kterou jste popsali ve dvou polích. Dialogové okno se zavře a skupina se přidá v podobě nového záznamu do tabulky Sdílená přeprava s informacemi pro danou skupinu. Budete automaticky přidáni jako účastník. Poznámka: Vytvoření nové skupiny sdílené přepravy způsobí odstranění všech nevyřízených žádostí o přidání. Můžete náležet vždy pouze do jedné skupiny sdílené přepravy. |
| Tlačítko Nápověda | Zobrazí kontextovou nápovědu. |

[Zpět na začátek](#)

Tlačítko Procházet sdílenou přepravu

Kliknutím na tlačítko **Procházet sdílenou přepravu** otevřete toto dialogové okno, které obsahuje seznam stávajících skupin sdílené přepravy. Dialogové okno obsahuje následující ovládací prvky:

Zobrazit ovládací prvky... [+]

| Ovládací prvek | Popis |
|--|--|
| <i>Rozevírací nabídka</i> Najít podle | Vyberte název sdílené přepravy, jméno agenta nebo příjmení agenta. |
| <i>Pole</i> Najít podle | Zadejte text, který chcete použít jako kritérium hledání. Ponecháte-li pole prázdné, budou vyhledány všechny skupiny sdílené přepravy. |
| <i>Tlačítko</i> Najít | Kliknutím na tlačítko použijete daný filtr. Seznam skupin sdílené přepravy se zobrazí pod ovládacími prvky filtru s následujícími sloupci: |
| <input type="checkbox"/> <i>Ikona</i> zaškrťovací políčko | Slouží k výběru skupiny sdílené přepravy před kliknutím na tlačítko Přidat se. |
| <i>Sloupec</i> Sdílená přeprava | Uvádí název skupiny sdílené přepravy. |
| <i>Sloupec</i> Agenti | Uvádí seznam účastníků skupiny sdílené přepravy. |
| <i>Sloupec</i> Autobus (zaškrťovací políčka) | Umožňuje pro přepravu zajišťovanou společností zvolit autobus. (Agenty do práce odváží firemní autobus.) Skupiny se zaškrtnutou možností Autobus mohou vytvořit pouze supervizoři. |
| <i>Sloupec</i> Poznámky | Umožňuje prohlížet poznámky související se skupinami sdílené přepravy. |
| <i>Tlačítko</i> Storno | Kliknutím na toto tlačítko zavřete dialogové okno bez provedení akce. |
| <i>Tlačítko</i> Přidat se | Kliknutím na toto tlačítko odešlete žádost o přidání, vložíte poznámky související s žádostí o přidání agenta a zavřete dialogové okno. |
|  <i>Ikona</i> Nápověda | Umožňuje otevřít témata nápovědy s popisem dialogového okna Procházet sdílenou přepravu. |

[Zpět na začátek](#)

Tlačítko Odstranit

Tlačítko **Odstranit** slouží k odstranění žádosti o přidání vybraného agenta. Pokud budete chtít odstranit žádosti o přidání, zaškrtněte příslušné políčko a stiskněte tlačítko **Odstranit**.

Skupinu sdílené přepravy nelze odstranit, pokud je agent její součástí – u takových skupin nebude zaškrťovací políčko k dispozici. Podle potřeby však můžete stávající skupinu sdílené přepravy opustit kliknutím na **tlačítko Opustit přepravu** v dialogovém okně **Poznámky** v dolním podokně. Sdílená přeprava z tabulky zmizí a vaše členství v dané sdílené přepravě se ukončí.

Podokna Sdílená přeprava

Podokno Sdílená přeprava se dělí na dvě další podokna. Horní podokno obsahuje následující sloupce s informacemi o skupinách sdílené přepravy a vámi vytvořené žádosti o přidání:

Zobrazit sloupce... [+]

| Ovládací prvek | Popis |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ikona zaškrťovací políčko | Pomocí tohoto zaškrťovacího políčka můžete zvolit žádosti o přidání, které chcete odstranit. V aktuální skupině sdílené přepravy je políčko nedostupné. |
| Sdílená přeprava | Uvádí název skupiny sdílené přepravy. |
| Stav | Uvádí stav skupiny sdílené přepravy (otevřeno nebo zavřeno). Status Otevřeno značí, že daná sdílená přeprava přijímá další žádosti. Status Zavřeno značí, že další žádosti se nepřijímají. Pole Stav obsahuje také stav žádosti o přidání agenta (čekající na zpracování nebo zamítnuta). |
| Ikona zaškrťovací políčko <input type="checkbox"/> Autobus | Umožňuje určit typ skupiny sdílené přepravy. Zaškrťovací políčko popisuje režim přepravy využitý v rámci skupiny sdílené přepravy. Pokud je políčko zaškrtnuto, znamená to, že pro přepravu se používá autobus (zajištěný společností). Pokud políčko zaškrtnuto není, znamená to, že pro přepravu se používá spolujízda (zajišťovaná agenty). |
| Poznámky | Umožňuje prohlížet text zadaný do pole pro poznámky při vytvoření skupiny sdílené přepravy. |

Zpět na začátek

Spodní podokno obsahuje podrobnosti o vybrané položce sdílené přepravy, např.:

- Název skupiny sdílené přepravy
- Stav
- Typ skupiny (Pokud je např. zaškrtnuto políčko **Autobus**, bude také uvedena zpráva *Toto je autobus.*)
- Jména všech členů skupiny (včetně vašeho) Poznámky

Najdete zde také následující tři tlačítka, pomocí nichž můžete provádět následující akce:

- **Opustit přepravu** — - pomocí tohoto tlačítka se můžete odebrat ze skupiny sdílené přepravy. Pokud jste jediným členem skupiny, bude tato skupina odstraněna.
- **Žádosti o přidání**— - pomocí tohoto tlačítka můžete přijmout nebo zamítnout žádosti ostatních agentů o přidání do skupiny sdílené přepravy.
- **Změnit vlastnosti** — - pomocí tohoto tlačítka můžete změnit vlastnosti skupiny sdílené přepravy.

Tip

Tato tlačítka jsou uvedena pouze při zvolení vaší stávající skupiny sdílené přepravy. Pokud zvolíte žádost o přidání, tlačítka nebudou k dispozici.

Tlačítko Opustit přepravu

Kliknutím na tlačítko **Opustit přepravu** otevřete dialogové okno Potvrzení, které obsahuje následující ovládací prvky:

Zobrazit ovládací prvky... [+]

| Ovládací prvky | Popis |
|----------------|--|
| OK | Slouží k potvrzení žádosti o opuštění skupiny sdílené přepravy a zavření dialogového okna Potvrzení. |
| Storno | Slouží ke zrušení žádosti o opuštění skupiny sdílené přepravy a zavření dialogového okna Potvrzení. |

[Zpět na začátek](#)

Tlačítko Žádosti o přidání


Kliknutím na tlačítko **Žádosti o přidání** otevřete dialogové okno, které obsahuje následující ovládací prvky:

Tip

Nejdříve musíte náležet do skupiny sdílené přepravy.

Zobrazit ovládací prvky... [+]

| Ovládací prvky | Popis |
|---|--|
| V tomto dialogovém okně se zobrazí seznam všech žádostí o přidání s následujícími sloupci: | |
| <input type="checkbox"/> <i>Zaškrtačací políčko</i> | Slouží k výběru žádosti před kliknutím na tlačítko Přijmout nebo Zamítnout. Lze vybrat libovolný počet žádostí. |
| Agent | Uvádí jméno agenta, který žádá o přidání do skupiny sdílené přepravy. |
| Stav | Zobrazuje stav Čeká na zpracování u všech žádostí. Přijetí či zamítnutí agenti nejsou uvedeni. |
| Ikona <i>zaškrtačací políčko</i> Autobus | Uvádí typ skupiny sdílené přepravy. Zaškrtačací políčko popisuje režim přepravy využitý v rámci skupiny sdílené přepravy. Pokud je políčko zaškrtnuto, znamená to, že pro přepravu se používá autobus (zajištěný společností). Pokud políčko zaškrtnuto není, znamená to, že pro přepravu se používá spolujízda (zajišťovaná |

| Ovládací prvky | Popis |
|---|--|
| | agenty). |
| Poznámky | Zobrazí poznámky související se žádostí o přidání. |
| Dialogové okno Žádosti o přidání obsahuje následující ovládací prvky: | |
| <i>Tlačítko</i> Přijmout | Kliknutím na toto tlačítko schválíte vybrané žádosti. |
| <i>Tlačítko</i> Zamítnout | Kliknutím na toto tlačítko zamítnete vybrané žádosti. |
| <i>Tlačítko</i> Storno | Kliknutím na toto tlačítko zavřete dialogové okno bez provedení akce. |
|  Ikona Nápověda | Umožňuje otevřít témata nápovědy s popisem dialogového okna Žádosti o přidání. |

[Zpět na začátek](#)

Tlačítko Změnit vlastnosti

Kliknutím na tlačítko **Změnit vlastnosti** otevřete dialogové okno, které obsahuje následující ovládací prvky:

Zobrazit ovládací prvky... [+]

| Ovládací prvky | Popis |
|---|--|
| <i>Pole</i> Název sdílené přepravy | Upravte název skupiny sdílené přepravy. |
| <i>Přepínač</i> Stav | Vyberte možnost Otevřít sdílenou přepravu (pro nové žádosti) nebo Zavřít sdílenou přepravu (pro nové žádosti). |
| <i>Pole</i> Poznámky | Zadejte nebo upravte poznámky související se skupinou sdílené přepravy. |
| <i>Tlačítko</i> Storno | Kliknutím na toto tlačítko zavřete dialogové okno bez provedení akce. |
| <i>Tlačítko</i> Odeslat | Kliknutím na toto tlačítko uložíte aktuálně provedené změny skupiny sdílené přepravy. |

Podokno Součty výjimky

Podokno Součty výjimky se používá k prohlížení součtů u vybrané výjimky ve stanoveném rozsahu dat. Následující ovládací prvky nedefinují žádné výjimky, pouze filtrují zobrazení.

| Ovládací prvky | Popis |
|------------------------------------|---|
| <i>Pole</i> Výjimky | Z rozevíracího seznamu vyberte typ výjimky. |
| <i>Pole</i> Počáteční datum | Zadejte datum nebo vyberte nějaké z kontextového kalendáře. |
| <i>Pole</i> Koncové datum | Zadejte datum nebo vyberte nějaké z kontextového kalendáře. |
| <i>Tlačítko</i> Ukázat | Kliknutím zobrazíte součty (v poli Součty) u výjimek, které odpovídají předchozím třem polím. |
| <i>Pole</i> Součty | Na 3 řádcích zobrazuje výjimku, období a počet minut. |