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

Просмотр моих предложений и их ответов

7/2/2025

Просмотр моих предложений и их ответов

С помощью окна «Мои предложения» можно выполнять приведенные ниже действия.

- Просматривать запланированные обмены, предлагаемые текущим пользователем, вместе с их состоянием и возможными ответами.
- Принимать или отклонять ответы.
- Отменять еще не получившие ответа собственные предложения в случае изменения решения.

Это окно включает в себя стандартные селекторы дат и таблицу предложений, общие элементы управления которой описаны в разделе Общие функции окон обмена.

О таблице предложений

В этой таблице отображаются все предложения текущего пользователя с начальной датой, принадлежащей выбранной неделе. Содержимое таблицы отсортировано по начальной дате предложений.

Ответы отображаются на отдельных строках под соответствующими предложениями.

- Нажмите ссылку в столбце **Имя агента**, соответствующую агенту, чтобы открыть всплывающее окно Сведения о расписании агента.

Просмотр и изменение состояния обмена

В столбце «Состояние» содержатся сведения о текущем состоянии каждого предложения об обмене. Состояние каждого предложения (или ответа) определяет операции, которые можно выполнять в столбце «Операции».

Состояние	Что оно означает	Допустимые операции
Открыть	Это предложение было направлено сообществу или конкретному агенту, но еще не перешло в одно из состояний, описанных в этой таблице ниже.	Нажмите **Отмена**, если необходимо отменить открытое предложение.
Принято	Другой агент принял персональное предложение текущего пользователя или ответил на его общественное предложение.	Нажмите **Принять** в строке ответа, чтобы направить этот обмен (с ответом) на утверждение. Нажмите

Состояние	Что оно означает	Допустимые операции
		Отклонить, чтобы отказаться от обмена с этим респондентом.
Рассматривается	Другой агент принял предложение текущего пользователя, и (если это было необходимо) текущий пользователь утвердил его ответ. Однако этот обмен не удалось утвердить автоматически. Сейчас он ожидает утверждения администратора.	Нажмите **Отмена**, если необходимо отменить свое исходное предложение. В результате также отменяется и ответ.
Подтверждено	И текущий, и другой агенты приняли это предложение, а соответствующий обмен утвержден автоматически или администратором. Этот обмен выполнен.	Нет
Отклонено	Это предложение отклонено отвечающим агентом (в случае персонального предложения), администратором или системой WFM. Этот обмен выполняться не будет.	Нет
Отменено	Либо текущий пользователь явно отменил свое предложение, либо система WFM автоматически отменила отложенный обмен (из-за изменения расписания текущего или отвечающего агента). Этот обмен выполняться не будет.	Нет
Истек срок действия	Это предложение не было утверждено за день до начального дня обмена. Этот обмен выполняться не будет.	Нет

Если нажать кнопку «Принять», «Отклонить» или «Отмена», откроется окно Комментарии к обмену. В этом окне можно добавить комментарий или завершить операцию, нажав «Отправить».

Дополнительную информацию о требованиях к утверждению обмена см. в разделе Обзор обмена.