



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Offre de planning

Offre de planning

La **planification d'offre** permet à un programmeur de main d'œuvre de créer des plannings sans nom d'agent, puis de distribuer ces plannings aux agents via le Web de telle sorte que les agents puissent classer leurs plannings par ordre de préférence.

Les **offres de planning** permettent aux centres de contact de respecter certaines règles des syndicats exigeant que la plupart des agents du plus haut rang ou les plus anciens obtiennent les plannings qu'ils préfèrent. Même si votre centre de contact n'a pas ces règles syndicales, ce processus peut toujours vous apporter de la valeur commerciale. C'est une manière d'autoriser les agents à avoir plus d'entrées dans les plannings qui leur seront fournis et qui pourraient donc être utilisées pour améliorer la morale au sein du centre de contact et récompenser les agents très performants.

Fonctionnement des offres

Au lieu d'attribuer simplement des plannings aux agents, le superviseur conçoit et élabore un scénario de planning. Ensuite, les agents peuvent afficher le scénario et entrer des offres pour leurs postes en fonction de leurs préférences. Enfin, le superviseur peut attribuer manuellement ou automatiquement des plannings aux agents en fonction de leurs offres, en utilisant un système de hiérarchie d'ancienneté ou de classement.

Cliquez sur les liens des étapes récapitulatives ci-dessous, pour lire les détails.

1 : Définition des offres

- a. Une personne ayant des permissions administratives doit activer les **offres de planning**. Cette fonction est décrite dans la rubrique "Section d'offre de l'agent" du *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.
- b. Le superviseur **crée et configure un scénario d'offre**. Les étapes comprennent la création d'une prévision puis une planification d'activités spécifiques et d'agents de profil, et enfin la définition des agents qui peuvent faire des offres et à quel moment.

Cette étape ouvre le processus d'offres et rend les options de planning visibles par les agents.

Important

Pendant la période d'**offres de planning**, le scénario du site est **Ouvert aux offres**. Toute action ou opération qui pourrait modifier les plannings de ce site est désactivée. Cela comprend, de manière non limitative, les actions suivantes : modification directe du planning, insertions ou suppressions, nettoyage ou extraction du **planning principal**, reconstruction ou optimisation du planning.

2 : Offres sur le planning

- a. Les agents examinent les options de scénario d'offre et soumettent leurs offres.
- b. La période d'offre ferme à la **date de fin de l'offre**. Les agents ne peuvent pas accéder au scénario d'offre fermé.

3 : Résolution des offres

- a. Le superviseur **consulte les offres de planning**. Le superviseur pourrait souhaiter modifier ou attribuer des plannings aux agents manuellement.
- b. Le superviseur démarre l'**assistant d'auto-attribution**. L'assistant attribue les plannings aux agents.
- c. Le superviseur **consulte les résultats** de l'auto-attribution. Le superviseur pourrait souhaiter modifier ou réattribuer des plannings manuellement.

4 : Finalisation du planning

- a. Le superviseur **publie le scénario d'offres** sur le **planning principal**.
- b. Une fois que tous les plannings ont été attribués à des agents réels, le superviseur peut exécuter un **Rapport sur les offres du planning**.