



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 Agent Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Aide Workforce Management 8.5 Agent	3
Présentation	5
Mise en route	9
Connexion et déconnexion	11
Utilisation des paramètres et commandes communs	16
Planning	19
Affichage des détails de votre planning	26
Création de propositions d'échange	32
Ajout d'exceptions à votre planning	38
Consultation des autres plannings	46
Échange	53
Affichage des propositions et de mes échanges	55
Gestion des propositions d'échange sur un seul site	62
Affichage des détails des propositions et des échanges	68
Échanges multisite	75
Gestion des propositions d'échange multisite	78
Préférences	84
Affichage des détails des préférences	89
Gestion de vos préférences	91
Utilisation de modèles pour les préférences de disponibilité	95
Congés	102
Affichage de vos soldes de congés	107
Affichage des périodes d'offre de congés	111
Fonctionnement des offres	115
Gestion de vos demandes de congés	116
Fonctionnement de l'auto-octroi	123
Offre	125
Affichage des plannings dans les scénarios	128
Gestion de vos affectations d'offre de planning	134
Proposition d'offres d'heures supplémentaires	138
Configuration	145
Utilisation du transport partagé	148
Affichage des totaux des exceptions	155

Aide Workforce Management 8.5 Agent

Bienvenue dans l'aide Workforce Management (WFM) Agent. Utilisez cette page pour accéder directement aux informations dont vous avez besoin, ou utilisez la table des matières pour parcourir point par point toutes les caractéristiques et fonctions disponibles de l'application WFM Agent.

Suivez une visite guidée de l'interface utilisateur de WFM Agent.

[Link to video](#)

Regardez la vidéo pour avoir un aperçu des fonctionnalités et des commandes de l'interface utilisateur de WFM Agent.

Notez que certaines fonctionnalités peuvent ne pas être activées dans votre centre de contact.

Mise en route

Familiarisez-vous avec l'interface utilisateur de WFM Agent :

[Connexion et déconnexion](#)

[Options de menu et paramètres](#)

[Modification de la date](#)

Planification et échange

Affichez et modifiez votre planning, proposez des échanges de planning et consultez les plannings d'autres agents :

[Mon planning](#)

[Détails de mon planning](#)

[Autres plannings](#)

Disponibilité et préférences

Utilisez des modèles de disponibilité, ajoutez des préférences et gérez les demandes de congés :

[Modèles de disponibilité](#)

Offres et configuration

Utilisez les offres de planning et configurez WFM Agent :

[Scénarios d'offre](#)

[Attributions des offres](#)

Modifiez les préférences personnelles

Écrivez, modifiez, supprimez et rappelez des congés

Présentation

Utilisez cette aide afin de trouver toutes les informations dont vous avez besoin pour comprendre les fonctions de l'application Workforce Management (WFM) Agent et son maniement.

Ouverture de l'aide Agent



Ouvrez les rubriques d'aide contextuelle en cliquant sur l'icône **Aide**  dans le coin supérieur droit de la fenêtre WFM (semblable à celle située en regard de votre nom). Une rubrique d'aide s'ouvre

dans une fenêtre distincte, décrivant la fenêtre actuellement ouverte.

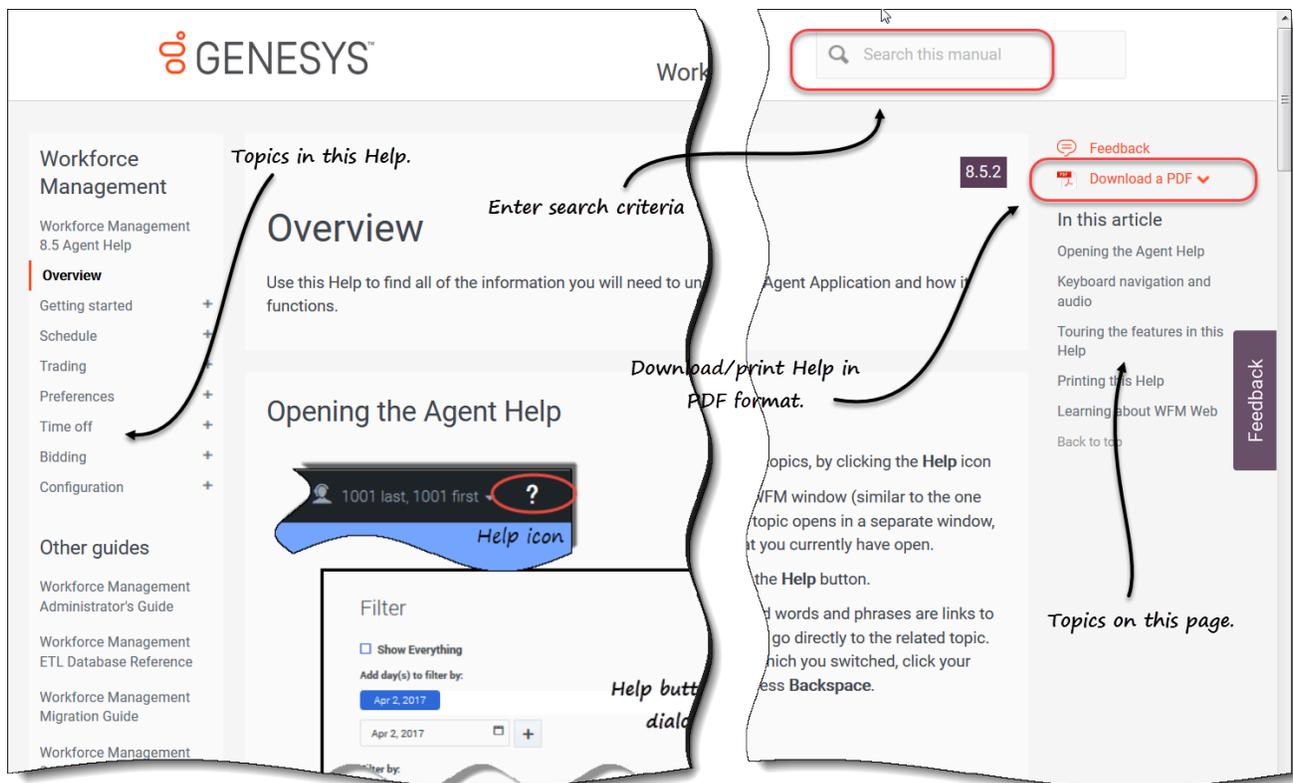
Dans les boîtes de dialogue ouvertes, cliquez sur le bouton **Aide**.

Dans les rubriques d'aide, les termes et expressions soulignés représentent des liens vers d'autres rubriques. Cliquez sur n'importe quel lien pour accéder directement à la rubrique concernée. Pour revenir à une rubrique précédente, cliquez sur le bouton **Retour** de votre navigateur ou appuyez sur la touche de **retour arrière**.

Navigation au clavier et audio

Si vous ne disposez pas de souris pour cliquer sur des commandes, vous pouvez appuyer sur la touche de **tabulation** pour mettre en exergue la commande à exécuter, puis appuyer sur **Entrée** ou sur la **barre d'espace**.

Exploration des fonctionnalités de cette aide



Cliquez sur n'importe quelle rubrique de la table des matières (TOC) située à gauche de la fenêtre d'aide pour obtenir des informations sur la fonction correspondante, ou cliquez sur les liens dans **Découverte de WFM Web** pour commencer à explorer les rubriques d'aide.

Cliquez sur les titres de la table des matières, à droite de la fenêtre d'aide pour passer à d'autres rubriques de cette page.

En option, si vous consultez cette aide en ligne, vous pouvez la générer au format PDF. Reportez-vous à la rubrique [Impression de cette aide](#).

Pour rechercher des informations spécifiques, utilisez la fonction de recherche en haut de chaque page pour parcourir l'aide ou trouver des informations dans d'autres documents.

Impression de cette aide

Si vous lisez l'aide en ligne, appliquez cette procédure. Si vous ouvrez l'aide à partir de l'interface WFM, vous ne verrez pas l'option **Télécharger un PDF** mentionnée dans cette procédure. Dans ce cas, utilisez la fonction **Imprimer** de votre application pour imprimer le fichier.

Conseil

Si vous n'êtes pas sûr de l'application d'impression utilisée dans votre centre de contact, demandez à votre superviseur.

Pour imprimer l'aide, procédez comme suit :

1. Dans le coin supérieur droit de la page, cliquez sur **Télécharger un PDF** et sélectionnez **PDF de ce manuel** ou **PDF de cette page**.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez l'une des deux options suivantes :
 - Cliquez sur **Ouvrir avec** pour sélectionner l'application à l'aide de laquelle afficher et imprimer l'aide.
Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez enregistrer l'aide après l'avoir ouverte dans l'application spécifiée. Il est recommandé d'utiliser Adobe Acrobat v9.
 - Cliquez sur **Enregistrer le fichier** pour enregistrer l'aide dans un dossier de votre ordinateur.
3. Si vous choisissez de l'enregistrer, une fois le téléchargement terminé, accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier .pdf. Utilisez ensuite la fonction **Imprimer** de votre application pour imprimer le fichier, ou ouvrez et consultez le fichier sur votre ordinateur hors connexion.

Découverte de WFM Web

Pour découvrir WFM Web, cliquez sur l'un des liens ci-dessous :

Rubrique	Description
Mise en route	Résume les notions de base sur le navigateur et

Rubrique	Description
	WFM Web, notamment sur la connexion et la déconnexion, l'utilisation des sélecteurs de date et la modification d'autres paramètres.
Planning	Décrit l'affichage de la fenêtre Planning et vous permet de consulter votre planning et celui d'autres agents.
Échange	Explique comment créer et consulter des propositions d'échange de planning et comment y répondre.
Préférences	Explique comment afficher, ajouter et modifier des préférences de poste, de disponibilité et de jours de repos dans WFM Web.
Congés	Décrit la vue Congés et explique comment ajouter, modifier, supprimer et proposer des congés.
Offre	Explique comment consulter et répondre à des scénarios d'offre de planning.
Configuration	Décrit vos informations et paramètres personnels, le transport partagé et les totaux des exceptions.

Mise en route

Vous pouvez utiliser l'IU de Workforce Management (WFM) Agent pour :

- Consulter votre planning.
- Faites des offres sur des plannings dans des scénarios d'appel d'offres.
- Faire des offres sur des heures supplémentaires dans le cadre d'offres d'heures supplémentaires.
- Indiquer vos préférences de planning.
- Connaître le nombre de jours de congés dont vous disposez pour chaque type de congés.
- Demander des congés.
- Afficher le planning d'autres agents (si cette option est activée pour votre site).
- Échanger vos jours de planning avec d'autres agents (si cette option est activée pour votre site).
- Afficher et modifier vos paramètres personnels.

Fonctionnalités de sécurité

L'affichage du planning des autres agents et la consultation de votre planning par d'autres agents dépendent de la manière dont votre administrateur système a configuré WFM Web. Quelle que soit la configuration, d'autres agents ne peuvent en aucun cas déterminer des préférences ou demander des congés pour vous, pas plus que vous ne pouvez le faire pour eux.

Afin de garantir la sécurité du système, WFM Web affiche des **informations d'horodatage** sur votre dernière connexion à l'interface utilisateur graphique lors de votre connexion suivante via l'interface Agent Desktop ou Agent Mobile, vous alertant en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'identification de connexion.

Accès à WFM sur vos appareils mobiles

Vous pouvez utiliser votre appareil mobile pour accéder à vos plannings, planifier vos congés et **réaliser de nombreuses autres tâches**.

Pour accéder à l'interface utilisateur de WFM Agent sur vos appareils mobiles, ouvrez votre navigateur (Safari sur les appareils iOS ou Google Chrome sur les appareils Android) et saisissez la même URL que celle que vous utilisez pour accéder à l'interface utilisateur Agent sur votre ordinateur de bureau. Le client WFM Agent Mobile ne prend en charge que la dernière version prise en charge de Safari et de Google Chrome.

La résolution *réelle* de l'écran du navigateur sur les appareils mobiles doit être d'au moins 320 x 550 pixels. WFM ne prend en charge aucune dimension inférieure à celles-ci.

Conseil

Par défaut, l'accès à WFM sur les appareils mobiles n'est pas pris en charge dans tous les centres de contact. Demandez à votre superviseur de vous aider et de vous indiquer s'il existe des conditions de sécurité supplémentaires spécifiques à votre centre de contact.

Voici ce que vous pouvez faire si vous utilisez le client Agent Mobile sur votre appareil mobile :

- Sur l'écran et dans les boîtes de dialogue **Mon planning** :
 - Afficher les éléments planifiés et en attente dans la même configuration de couleurs que celle de l'interface utilisateur Desktop
 - Créer des propositions d'échange
 - Ajouter ou restaurer des exceptions
- Sur les écrans et dans les boîtes de dialogue **Échange** :
 - Afficher et filtrer une liste d'échanges
 - Répondre et ajouter des commentaires aux demandes d'échange
- Sur les écrans et dans les boîtes de dialogue **Préférences** :
 - Ajouter, modifier et supprimer des préférences (poste, disponibilité, jour de repos)
- Sur les écrans et dans les boîtes de dialogue **Congés** :
 - Ajouter, rappeler, supprimer ou annuler des demandes de congés
- Sur les écrans et dans les boîtes de dialogue **Configuration > Mes paramètres** :
 - Modifier vos paramètres personnels

Autres rubriques

Connexion et déconnexion

Horodatage de connexion

Modification de la date

Expiration d'une session

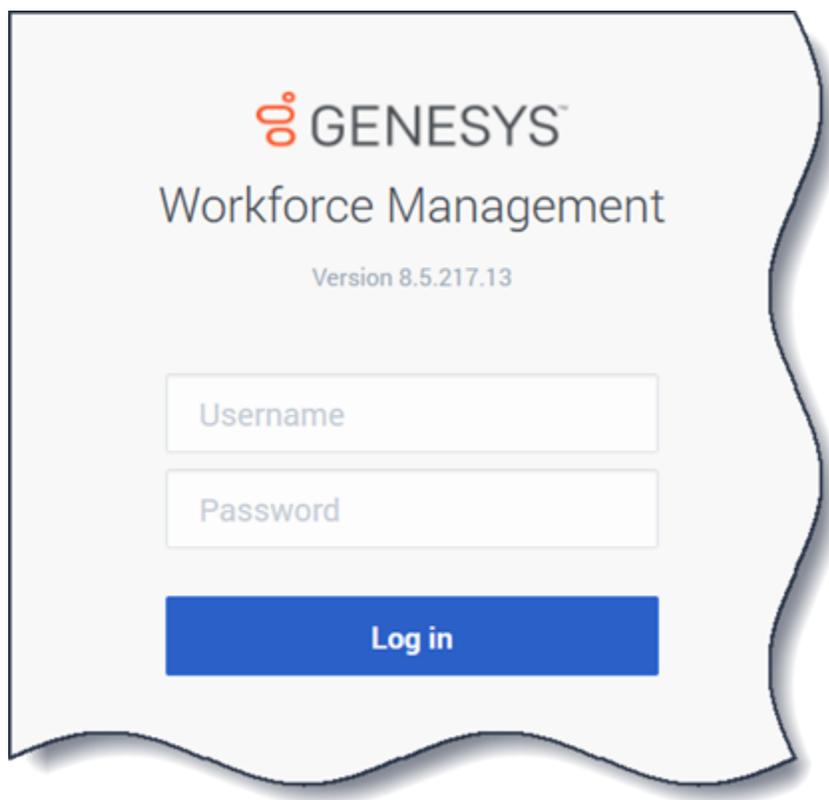
Connexion et déconnexion

Avant de vous connecter, demandez à votre superviseur l'URL (l'adresse Web) de l'application WFM Web for Agents pour votre ordinateur de bureau (ou votre appareil mobile). Lorsque vous l'avez, ajoutez-la à la liste de **favoris** ou de **signets** de votre navigateur pour pouvoir y accéder aisément.

Conseil

WFM Web est optimisé pour un écran présentant une résolution d'au moins 1 024 x 768. À des résolutions inférieures, certains éléments (tels que les en-têtes de tableau) risquent de ne pas s'afficher correctement.

Boîte de dialogue Connexion



The image shows a login dialog box for Genesys Workforce Management. At the top, there is the Genesys logo (a stylized orange 'G') followed by the text 'GENESYS™'. Below the logo, the text 'Workforce Management' is displayed in a large, bold font. Underneath, the version number 'Version 8.5.217.13' is shown in a smaller font. The dialog box contains two input fields: 'Username' and 'Password'. Below these fields is a blue button with the text 'Log in' in white. The dialog box has a light gray background and a dark gray border.

Pour vous connecter :

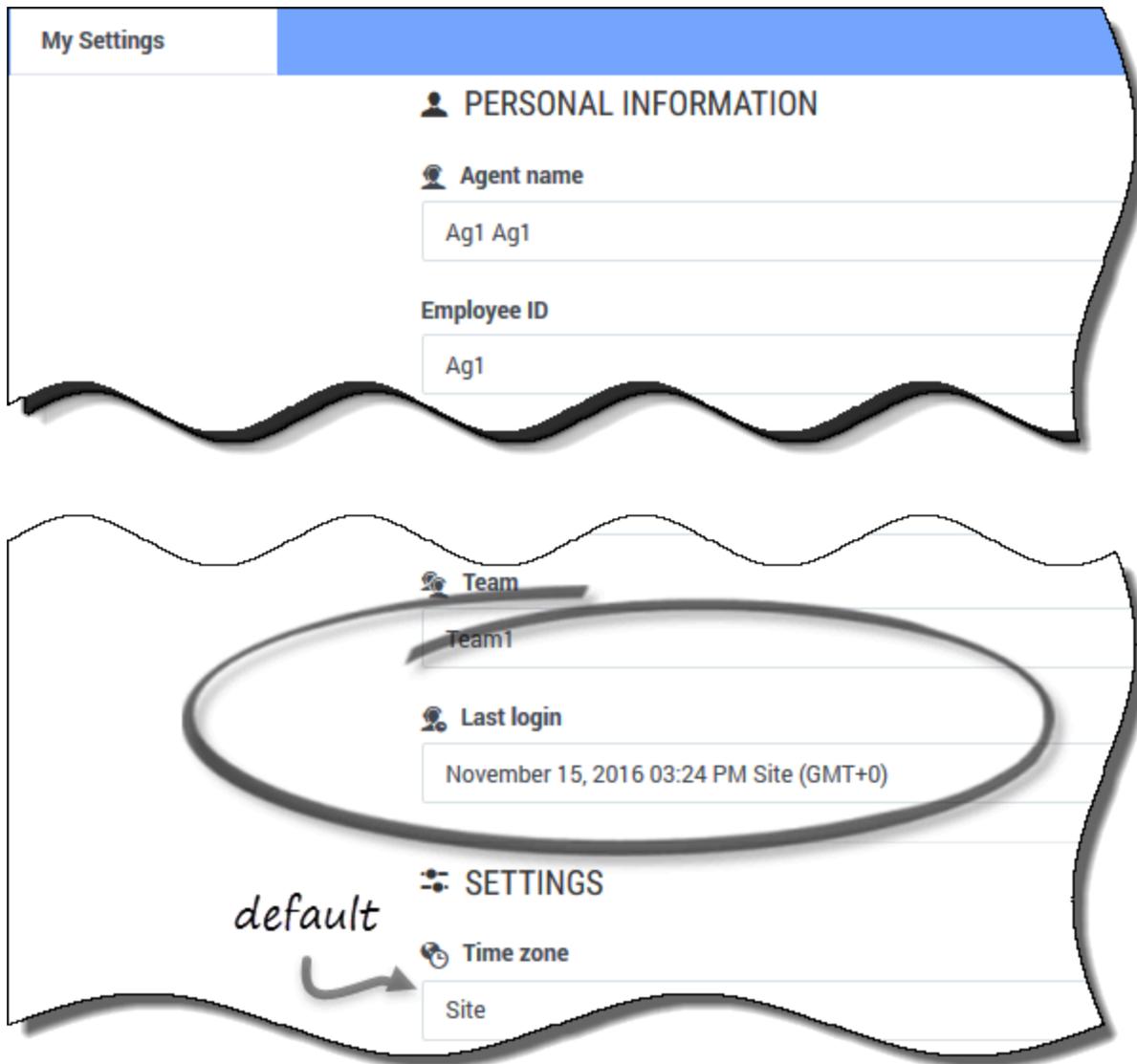
1. Ouvrez l'application Workforce Management (WFM) Agent.
2. Lorsque l'écran de démarrage s'affiche, connectez-vous à WFM en saisissant votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
Vous pouvez vous connecter à WFM Web à partir de n'importe quel ordinateur via un navigateur Web pris en charge.

Important

Ouvrez et exécutez WFM Web dans une seule fenêtre de navigateur sur votre poste de travail à tout moment. L'exécution de WFM Web dans plus d'une fenêtre de navigateur simultanément sur votre poste de travail peut entraîner un comportement inattendu du programme. (En d'autres termes, n'ouvrez pas une deuxième fenêtre de navigateur dans la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl+N**.)

Si vous devez exécuter plus d'une session WFM Web sur le même poste de travail, lancez une instance distincte de votre navigateur, puis connectez-vous de nouveau à WFM Web à partir de cette instance de navigateur.

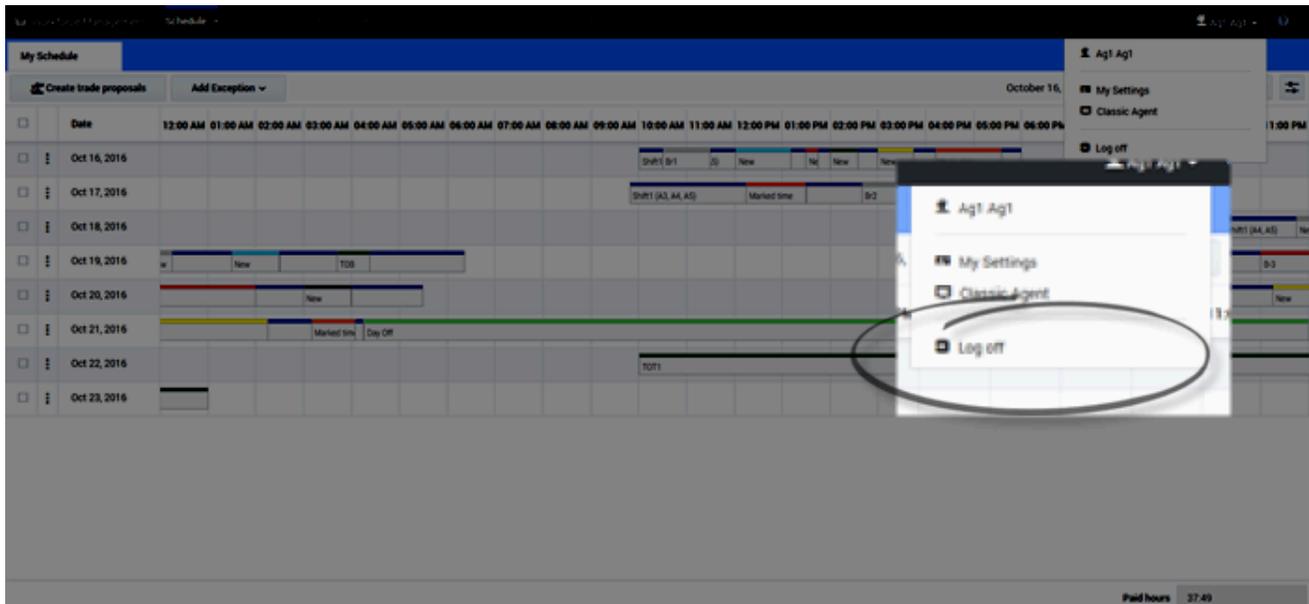
Horodatage de connexion



Si vous vous connectez via l'Agent Desktop, l'application WFM Agent affiche des informations d'horodatage sur la dernière connexion, vous alertant ainsi en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'identification de connexion.

L'horodatage affiche la date et l'heure dans le fuseau horaire qui s'affiche dans le champ **Fuseau horaire** (**Site** est la valeur par défaut). Vous trouverez ces informations en cliquant sur **Configuration > Mes paramètres** ou en cliquant sur votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de n'importe quelle fenêtre WFM Agent et en sélectionnant **Mes paramètres**.

Déconnexion



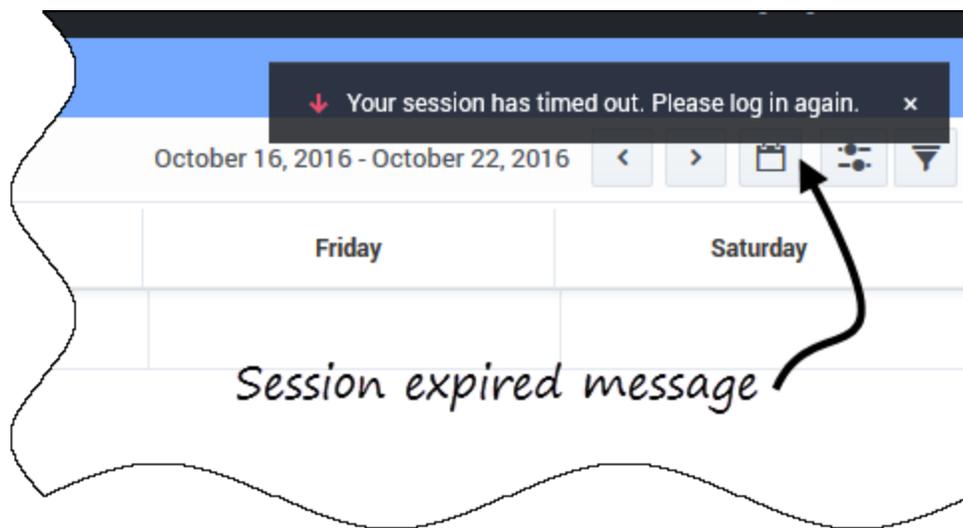
Lorsque vous avez fini d'utiliser WFM Web, vous devez toujours vous déconnecter. Si vous ne vous déconnectez pas, d'autres utilisateurs pourront voir les informations de votre compte.

Pour vous déconnecter :

1. Dans le coin supérieur droit de toute fenêtre WFM Web ouverte, cliquez sur votre nom d'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant qui apparaît, cliquez sur **Déconnexion**.

Vous fermez ainsi votre session WFM Web et revenez à la boîte de dialogue **Connexion**. Vous pouvez maintenant fermer votre navigateur, si vous le souhaitez.

Expiration d'une session



Une session WFM Web expire si vous ne l'avez pas utilisée pendant un certain temps. Si votre session expire et si vous tentez d'apporter des modifications ou de consulter certaines informations, l'avertissement Session expirée apparaît.

Pour utiliser de nouveau WFM Web :

1. Après quelques secondes, lorsque le message d'avertissement disparaît, cliquez sur votre nom d'utilisateur, puis sur **Déconnexion**.
2. Lorsque la boîte de dialogue **Connexion** apparaît, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (comme vous le feriez pour commencer à utiliser WFM Web).
Si vous avez fini d'utiliser WFM Web, fermez votre navigateur.

Utilisation des paramètres et commandes communs

Chaque vue de l'application Workforce Management (WFM) Agent comporte une barre **Menu** en haut de l'écran qui répertorie les noms des modules de l'application : **Planning**, **Échange**, **Préférences**, **Congés**, **Offre** ou **Configuration**. Cliquez sur ces noms pour passer d'un module à l'autre ou pour afficher une liste déroulante des vues de chaque module. Dans la liste déroulante, cliquez sur les vues pour les ouvrir.

Conseil

Vous pouvez voir tous ces éléments dans votre barre **Menu** ou seulement quelques-uns, suivant les options que votre superviseur a configurées pour vous.

Votre nom d'utilisateur et l'icône **Aide**  apparaissent dans le coin supérieur droit de chaque fenêtre.

Modification de la date

Lorsque vous ouvrez l'application WFM Agent, par défaut, votre planning affiche la semaine en cours. (Pour modifier le paramètre par défaut, reportez-vous à la rubrique **Au démarrage** de **Mes paramètres**.)

Pour afficher une autre semaine de votre planning, modifiez la date en utilisant les boutons de date

fléchés **Précédent**  et **Suivant**  ou le bouton du calendrier contextuel . Reportez-vous à la figure ci-dessous.



Figure 1 : Boutons Date et Calendrier

Des boutons similaires apparaissent dans d'autres vues de WFM Web. Dans certaines vues, les intervalles de temps ne sont pas les mêmes, comme expliqué ci-après.

Pour utiliser les flèches de date :

- Cliquez sur  pour reculer.

- Dans les vues **Planning**, **Échange** et **Préférences**, vous passez à la semaine précédente.
- Dans la vue **Congés**, vous passez à l'année précédente.

- Cliquez sur  pour avancer.
 - Dans les vues **Planning**, **Échange** et **Préférences**, vous passez à la semaine suivante.
 - Dans la vue **Congés**, vous passez à l'année suivante.

Pour utiliser le calendrier contextuel :

1. Cliquez sur le bouton **Calendrier**  .
Un calendrier apparaît.
2. Définissez de nouvelles dates :
 1. Cliquez sur un jour pour sélectionner la semaine correspondante.
 2. Cliquez sur la liste déroulante des mois pour passer à un autre mois.
 3. Cliquez sur  ou sur  de part et d'autre de l'année pour reculer ou avancer d'une année.
3. Cliquez sur **OK**.
La fenêtre s'actualise automatiquement pour correspondre à la date sélectionnée.

Modification des paramètres d'une vue

Vous pouvez modifier les paramètres de toutes les vues des modules **Planning**, **Échange**, **Préférences** et **Congés** (à l'exception de la vue **Préférences > Modèles de disponibilité**).

- Cliquez sur **Paramètres**  dans le coin supérieur droit de la vue pour ajouter des colonnes supplémentaires ou modifier les données affichées.
Les paramètres sont différents pour chaque vue.

Utilisation des commandes de navigation des pages

Si l'une des vues de WFM Agent contient plus d'une page de données, utilisez les boutons de

navigation **Premier** , **Précédent** , **Suivant**  et **Dernier**  pour vous déplacer entre les pages. Ces boutons sont groupés avec un indicateur numérique de votre position à

l'intérieur des pages :   1 sur 1  .

Utilisation du clavier pour trier des colonnes

Vous pouvez utiliser les touches numériques de votre clavier pour trier les colonnes de toutes les vues qui comportent des tableaux avec des colonnes triables.

Pour trier des colonnes à l'aide des commandes du clavier :

1. Placez votre curseur à l'intérieur d'un tableau.
2. Appuyez sur la touche numérique de votre clavier correspondant au numéro de la colonne, en comptant de gauche à droite.
Par exemple, si la colonne est la troisième en partant de la gauche, appuyez sur « 3 ». La touche agit comme une bascule, triant la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

Affichage des graphiques dans cette aide

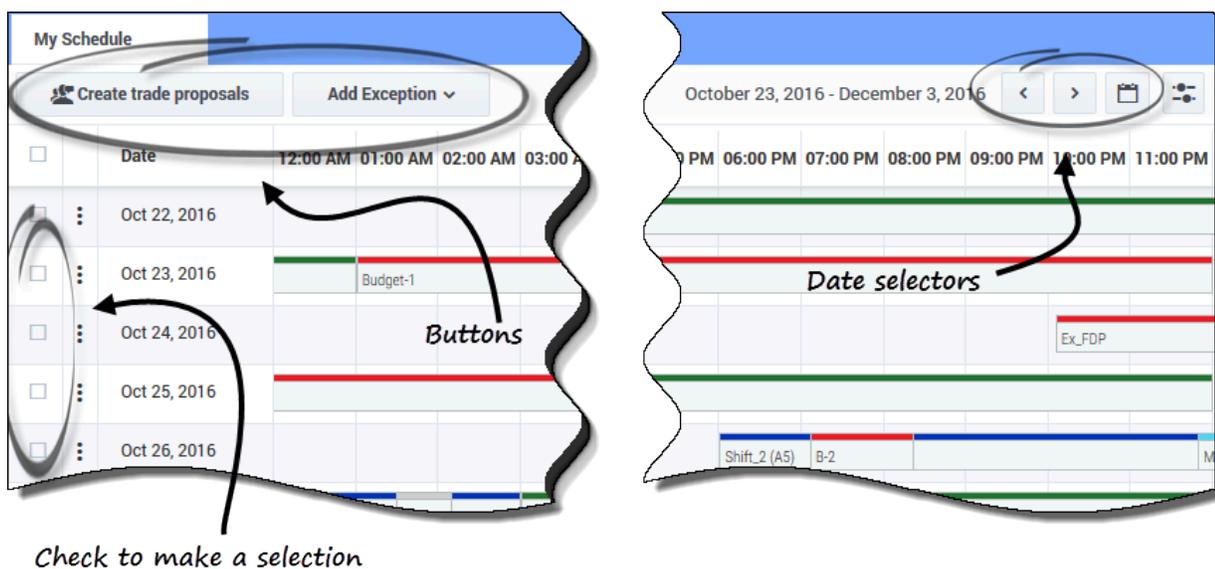
Si vous consultez cette aide en ligne, cliquez sur un graphique pour l'agrandir. Cliquez sur le « X » dans le coin supérieur droit pour fermer la fenêtre du graphique agrandi.

Planning

Utilisez le module **Planning** pour consulter vos plannings et leurs détails ou les plannings d'autres agents. Cliquez sur **Planning** pour faire apparaître le menu déroulant qui répertorie les trois vues de ce module :

- **Mon planning**—Affiche les informations de votre planning. Pour afficher une seule semaine ou plusieurs semaines, reportez-vous à la rubrique **Modification de la date**. Cette vue s'ouvre par défaut une fois que vous vous êtes connecté, mais vous pouvez modifier la vue par défaut ; reportez-vous à la rubrique **Affichage de mes paramètres**.
- **Détails de mon planning**—Affiche en détail le planning de la semaine en cours (ou sélectionnée).
- **Autres plannings**—Affiche une liste pouvant faire l'objet d'un filtre, d'un tri et d'une recherche qui répertorie les autres agents et leurs plannings.

Commandes communes



Les vues **Mon planning** et **Détails de mon planning** présentent les commandes communes suivantes :

- **Bouton Créer des propositions d'échange**—Ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de créer de nouvelles propositions d'échange pour les jours que vous avez sélectionnés dans cette vue.
- **Bouton Ajouter une exception**—Ouvre une boîte de dialogue qui vous permet d'ajouter une exception pour les jours que vous avez sélectionnés dans cette vue.

Bouton Plannings en attente —Fonctionne comme une bascule, vous permettant d'afficher vos plannings en attente, y compris les exceptions.

- **Icônes Date et Calendrier**—Pour une description de ces commandes, reportez-vous à la rubrique [Modification de la date](#).
- **Cases à cocher** —Cochez la case de la première colonne du tableau pour chaque jour pour lequel vous souhaitez créer des propositions d'échange ou ajouter des exceptions. Cliquez ensuite sur [Créer des propositions d'échange](#) ou sur [Ajouter une exception](#).

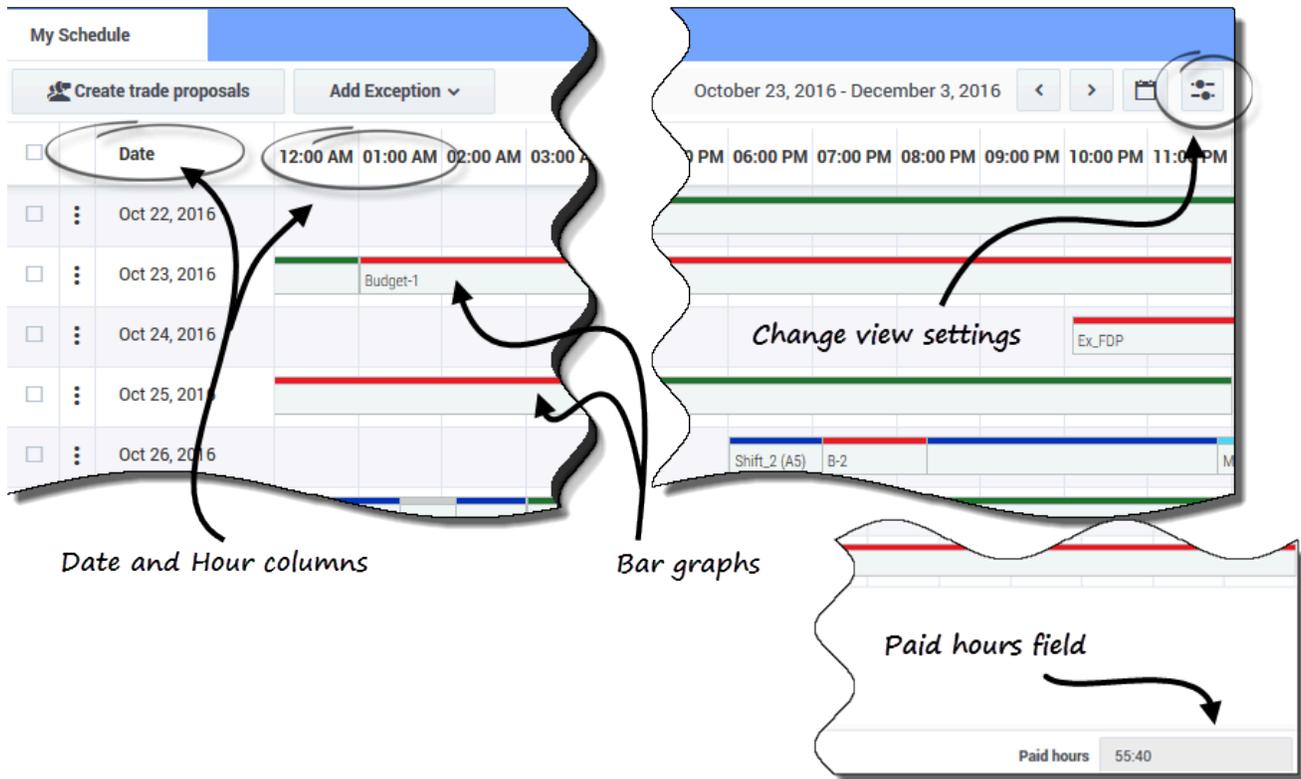
Conseil

Les boutons **Créer des propositions d'échange** et **Ajouter une exception** sont masqués si cette fonctionnalité facultative n'est pas activée pour vous.

Mon planning

La vue **Mon planning** affiche vos plannings dans une grille qui contient un graphique à barres colorées pour chaque jour de travail planifié. Chaque graphique à barres couvre les heures planifiées pour la journée de travail, affichant les postes, les éléments de travail, les pauses, les repas et les jours de repos dans les couleurs qui les identifient.

Colonnes et paramètres



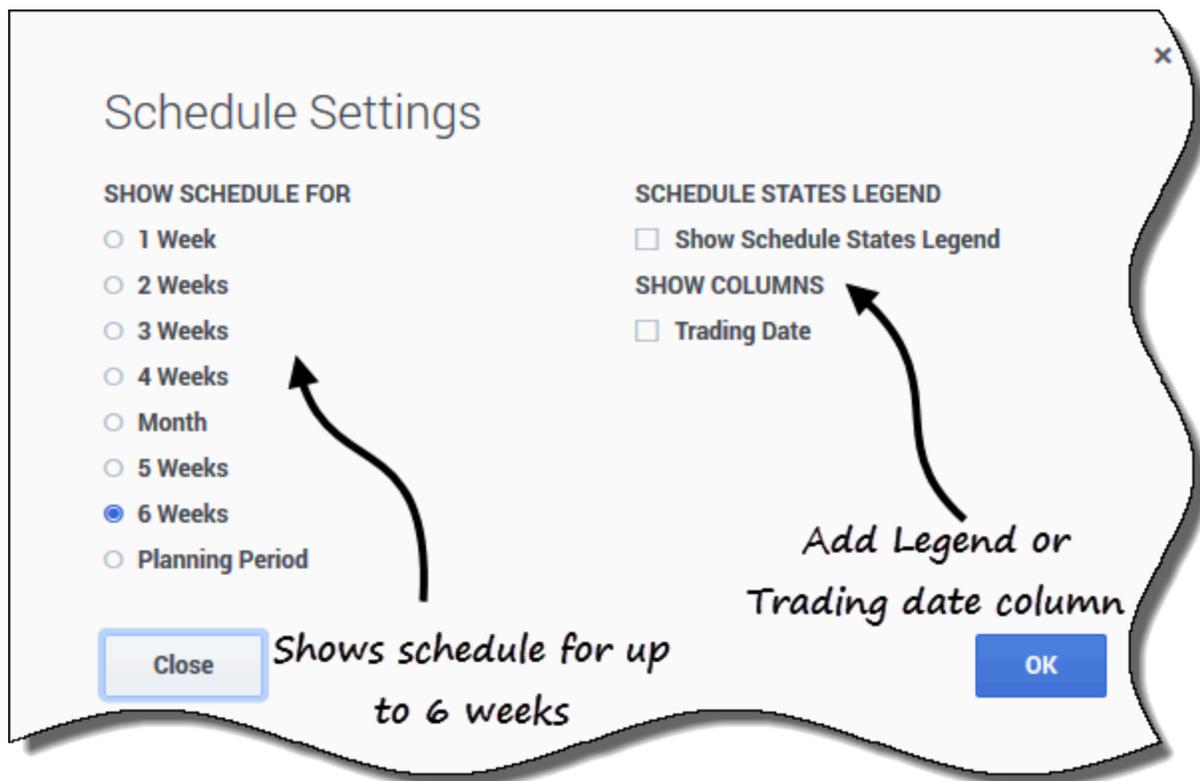
La vue **Mon planning** comporte les commandes et colonnes supplémentaires suivantes :

- **Icône Paramètres**—Ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de modifier les paramètres de cette vue. Reportez-vous à la rubrique **Modification des paramètres de la vue Planning**.
- **Colonne Actions**  —Présente une liste déroulante vous permettant d’annuler toute exception publiée que vous avez saisie et de supprimer les modifications en attente (le cas échéant).
- **Colonne Date**—Affiche chaque date de la semaine de travail planifiée.
- **Colonnes Heure**—Portent sur une journée complète, chaque colonne représentant une heure de la journée.
- **Graphiques à barres**—Affichent les postes, les éléments de travail, les pauses, les repas, les exceptions et les jours de repos et les couleurs qui les identifient pendant les heures de la journée de travail. Cliquez sur n’importe quelle cellule colorée du graphique à barres pour afficher les détails de l’élément correspondant.
- **Champ Heures payées**—Affiche le total des heures payées pour cette période de planning.

Conseil

Les plannings en attente sont visibles uniquement lorsque des modifications non validées sont apportées à votre planning, par exemple, une **Exception** que vous avez insérée et qui n'a pas encore été approuvée par un superviseur.

Modification des paramètres d'affichage



Pour modifier les informations affichées dans la vue **Mon planning** :

1. Dans le coin supérieur droit de cette vue, cliquez sur l'icône **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres du planning s'ouvre.
2. Dans la liste **Afficher le planning pour**, sélectionnez l'une des cases d'option suivantes :
 - **1 semaine**
 - **2 semaines**
 - **3 semaines**
 - **4 semaines**
 - **Mois**

- **5 semaines**
 - **6 semaines**
 - **Période de planification**
3. Cochez la case **Afficher la légende sur les états du planning** pour afficher la légende au bas de cette vue.
 4. Cochez la case **Date d'échange** pour afficher cette colonne dans la grille du planning.
 5. Cliquez sur **OK** pour afficher vos sélections ou sur **Fermer** pour les ignorer.

Restauration des plannings

Dans cette vue, vous pouvez cliquer sur **Actions**  pour ouvrir une liste déroulante vous permettant d'annuler une planification publiée. Si vous sélectionnez **Revenir en arrière** dans la liste, vous annulez toutes les modifications que vous avez apportées au planning (par exemple, si une exception a été immédiatement auto-validée) et vous ramenez votre planning à l'état précédent.

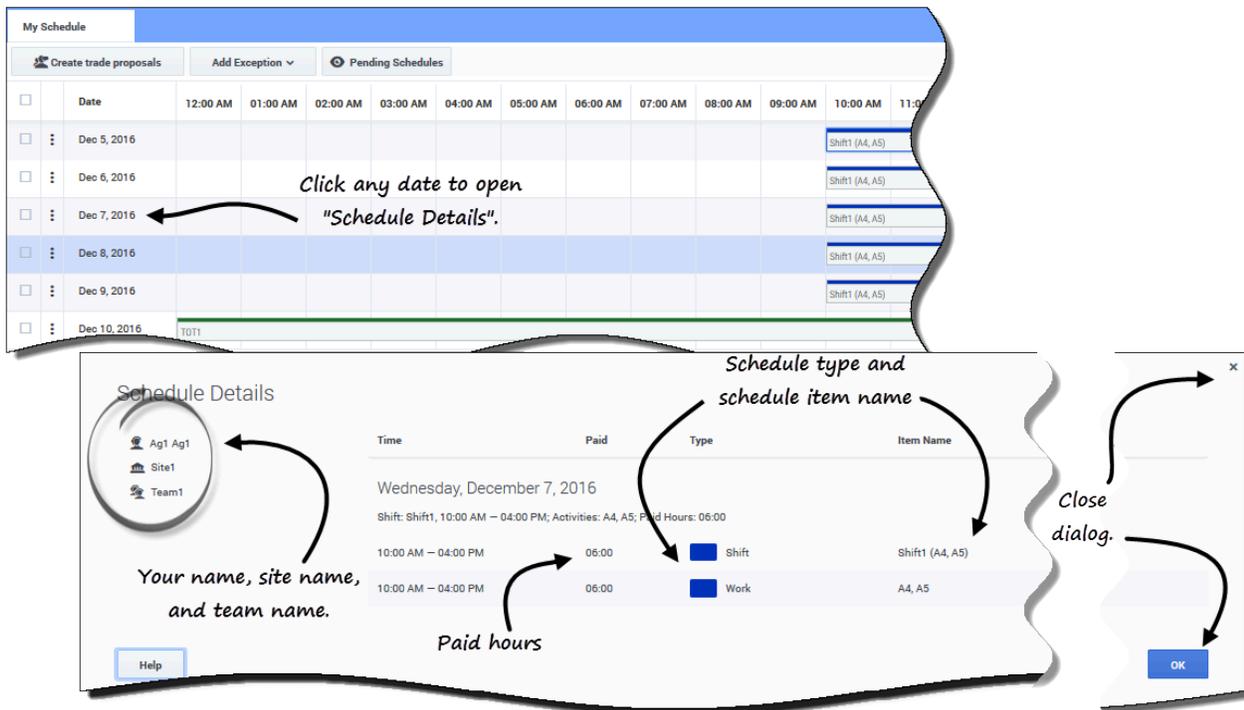
Pour annuler un planning, reportez-vous à la procédure de la rubrique [Détails de mon planning](#).

Suppression des modifications de plannings en attente

En haut de cette vue, le bouton [Plannings en attente](#) permet d'afficher les modifications demandées, mais pas encore approuvées. Si vous cliquez sur **Actions** , une liste déroulante s'ouvre, vous permettant de supprimer les modifications en attente dans votre planning qui n'ont pas encore été approuvées par votre superviseur.

Pour supprimer les modifications en attente de vos plannings, reportez-vous à la rubrique [Détails de mon planning](#).

Ouverture des détails du planning pour une date spécifique

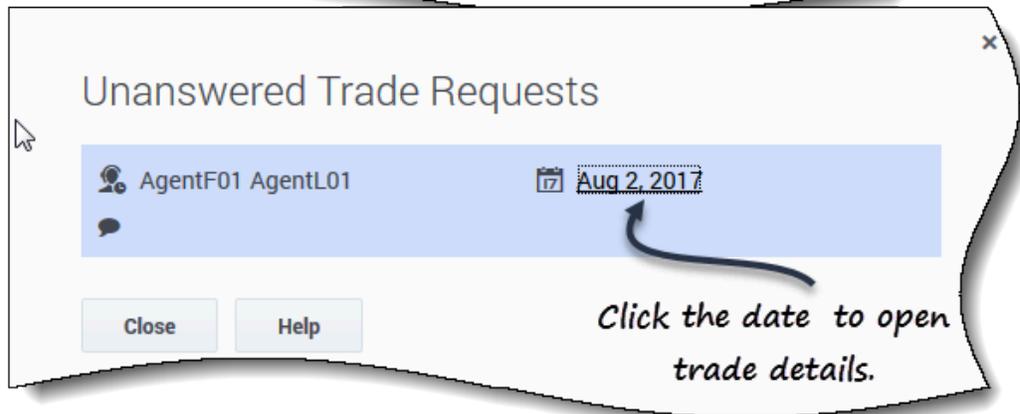
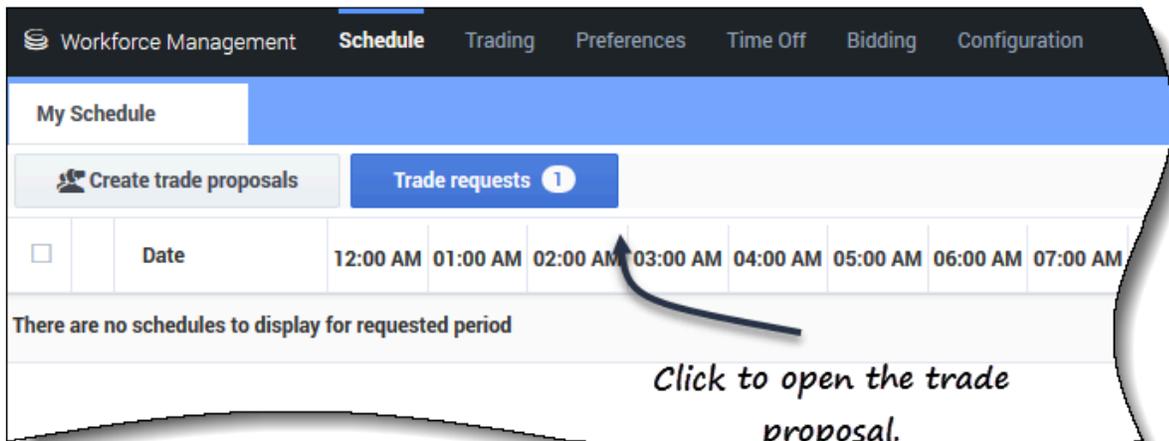


Dans la vue **Mon planning**, vous pouvez ouvrir les détails du planning pour une date spécifique dans une boîte de dialogue distincte en cliquant sur n'importe quelle date de la colonne **Date**. La boîte de dialogue **Détails du planning** s'ouvre et affiche votre nom, votre site et le nom de votre équipe ainsi que les informations suivantes dans des colonnes :

- Heure
- Heures payées
- Type (d'élément de planning, codé en couleur)
- Nom d'élément (nom d'élément de planning)

Affichage des demandes d'échange

Si votre site autorise les **échanges de planning**, il se peut que vous trouviez un bouton **Demandes d'échange** en haut de cette vue. Il vous avertit de toutes les propositions ou réponses d'échange ouvertes et affiche le nombre de demandes sans réponse entre parenthèses. Par exemple, (2). Ce bouton s'affiche uniquement si des propositions ouvertes attendent votre réponse.



Pour afficher la demande d'échange :

1. Cliquez sur **Demandes d'échange**.
La boîte de dialogue Propositions d'échange sans réponse s'ouvre, indiquant l'agent à l'origine des demandes, les commentaires sur l'échange et la date de la proposition d'échange.
2. Cliquez sur la date.
 - Si les échanges sur un seul site sont autorisés, la vue **Échange > Propositions** s'ouvre, vous permettant de voir les détails de l'échange et de poursuivre la proposition.
 - Si les échanges multisite sont autorisés, la vue **Échanges** s'ouvre, filtrée par **Qui m'a été offert**.

Affichage des détails de votre planning

La vue **Détails de mon planning** affiche les mêmes informations que la vue **Mon planning**, mais dans un format différent. Elle affiche les activités que vous êtes censé effectuer chaque jour et des informations sur les repas et les pauses, vos congés, les exceptions et les jours de repos.

Colonnes et commandes

Date	Time	Paid hours	Type	Item Name
Dec 5, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 6, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 7, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 8, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 9, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 10, 2016	12:00 AM – 12:00 AM	18:45	Time off	TOT1

Annotations:

- Paid hours per item:** Points to the 'Paid hours' column.
- Type of work with identifying colors.:** Points to the 'Type' column.
- "Print" and "Settings" icons.:** Points to the top right navigation area.
- Total paid hours for the selected date range.:** Points to a summary box at the bottom showing 'Paid hours 48:45'.

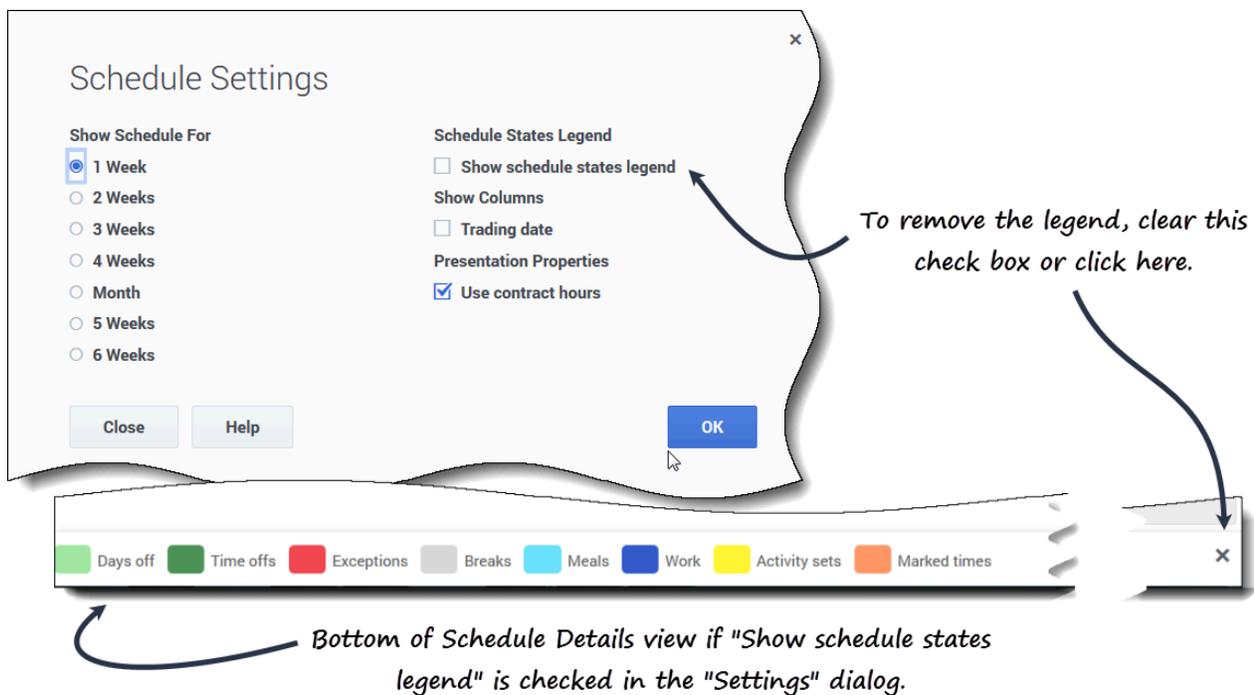
En plus des **commandes courantes** décrites dans **Mon planning**, cette vue dispose des colonnes et commandes supplémentaires suivantes :

- **Icône Imprimer**—Ouvre une fenêtre distincte, affichant les détails de votre planning dans un format imprimable. Reportez-vous à la rubrique **Impression des détails de votre planning**.
- **Icône Paramètres**—Ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de sélectionner les informations que vous souhaitez voir apparaître dans la grille de détails du planning. Reportez-vous à la rubrique **Modification des paramètres dans la vue Détails du planning**.
- **Colonne Date**—Affiche chaque date de votre planning pour la plage de dates sélectionnée.
- **Colonne Heure**—Affiche l’heure à laquelle vous êtes censé commencer et terminer votre poste, ainsi

que l'heure de début et l'heure de fin de chaque élément du planning pendant votre journée de travail.

- **Colonne Heures payées**—Affiche le nombre total d'heures payées pour chaque élément de la journée de travail. Les éléments qui ne sont pas payés sont indiqués par 00:00. (Le total des heures payées pour la période est affiché dans le coin inférieur droit de cette vue.)
- **Colonne Type**—Affiche le type de chaque élément (avec sa couleur d'identification) de la journée de travail.
- **Colonne Nom de l'élément**—Affiche le nom de chaque élément de la journée de travail.

Modification des paramètres d'affichage



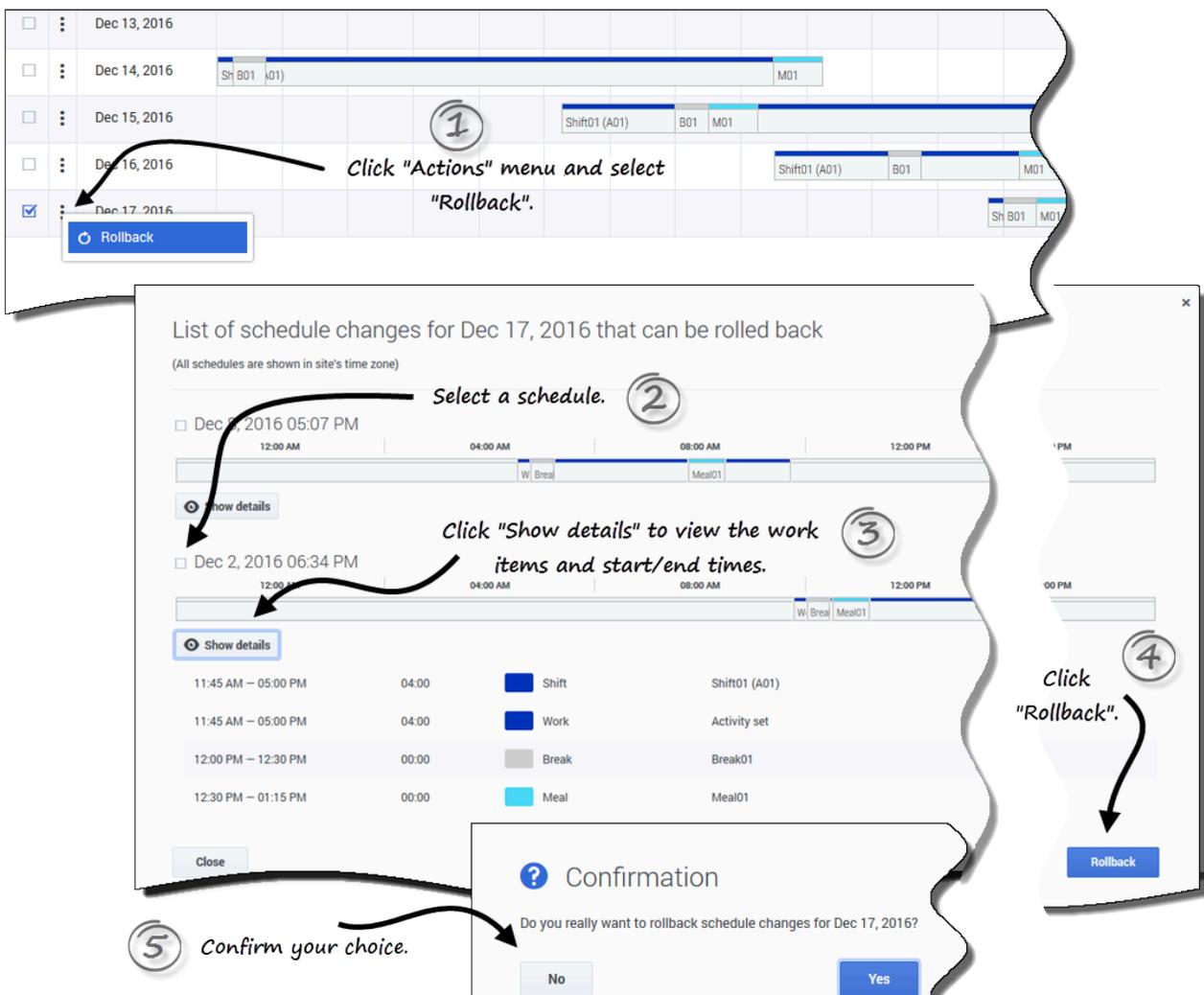
Pour modifier les informations affichées dans la vue **Détails de mon planning** :

1. Dans le coin supérieur droit de cette vue, cliquez sur l'icône **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres des détails du planning s'ouvre.
2. Dans la liste **Afficher le planning pour**, sélectionnez la période en cliquant sur l'un des six cases d'option (illustrées sur le graphique).
3. Cochez la case **Afficher la légende sur les états du planning** pour afficher la légende au bas de cette vue.
4. Cochez la case **Date d'échange** pour voir cette colonne dans la grille de planning.
5. Cochez la case **Utiliser les heures de contrat** pour voir uniquement la plage d'heures de votre contrat.

6. Cliquez sur **OK** pour afficher vos sélections ou sur **Fermer** pour les ignorer.

Restauration des plannings

Dans cette vue, vous pouvez cliquer sur **Actions**  pour ouvrir une liste déroulante vous permettant d'annuler une planification publiée. La sélection de l'option **Revenir en arrière** dans la liste vous permet d'annuler toutes les modifications que vous avez apportées au planning (par exemple, si une exception a été immédiatement auto-validée) et de ramener votre planning à l'état précédent.



The screenshot illustrates the process of rolling back schedule changes. It shows a calendar view for December 13-17, 2016, with a 'Rollback' button highlighted for Dec 17. A modal window titled 'List of schedule changes for Dec 17, 2016 that can be rolled back' is open, listing changes with 'Show details' buttons. A detailed view of a schedule change is shown, including a table of activities. A 'Confirmation' dialog asks if the user really wants to rollback. Annotations 1-5 guide the user through these steps.

1 Click "Actions" menu and select "Rollback".

2 Select a schedule.

3 Click "Show details" to view the work items and start/end times.

4 Click "Rollback".

5 Confirm your choice.

Time Range	Start	Activity	Activity Name
11:45 AM – 05:00 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
11:45 AM – 05:00 PM	04:00	Work	Activity set
12:00 PM – 12:30 PM	00:00	Break	Break01
12:30 PM – 01:15 PM	00:00	Meal	Meal01

Pour restaurer un planning :

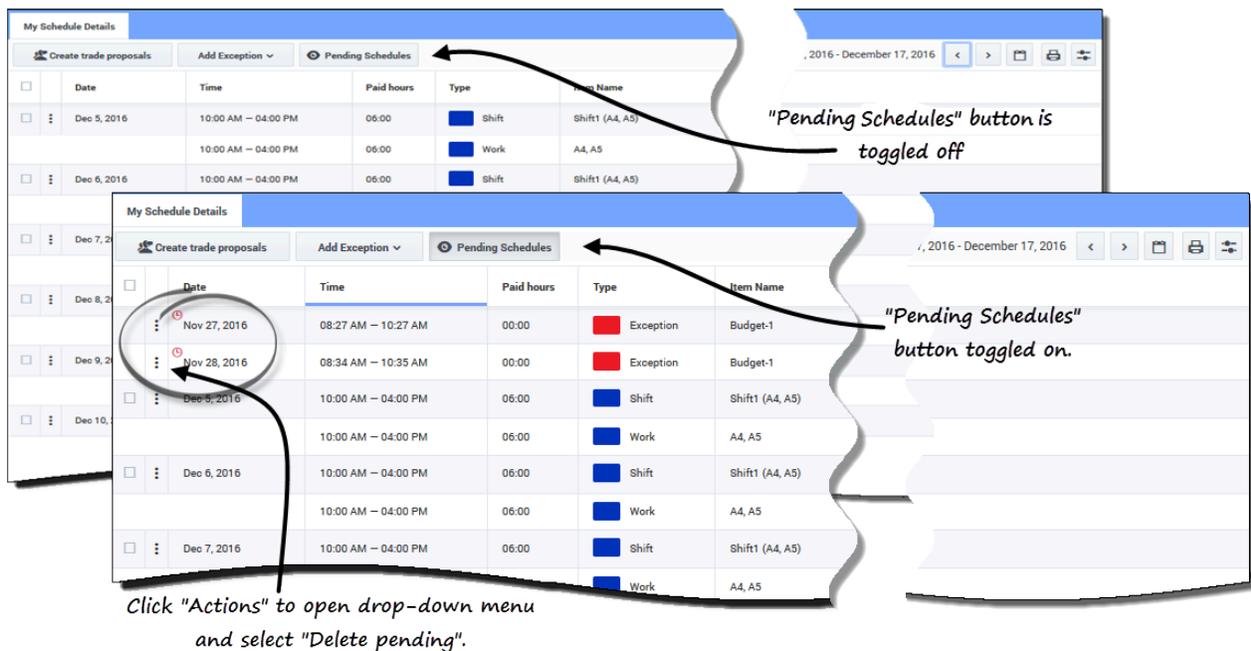
1. Sur la ligne qui contient le planning à restaurer, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionnez **Revenir en arrière**.
Une boîte de dialogue s'ouvre, contenant une liste des plannings qui peuvent être restaurés.
3. (Facultatif) Cliquez sur **Afficher les détails** pour afficher tous les éléments de travail de ce planning et leurs heures de début/fin.
4. Sélectionnez le planning à restaurer, puis cliquez sur **Revenir en arrière**.
5. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre :
 - Cliquez sur **Oui** pour annuler les modifications.
La planification est restaurée à son état précédent et apparaît dans les vues Planning.
 - Cliquez sur **Non** pour ignorer les modifications et fermer la boîte de dialogue.

Conseil

S'il n'existe pas de plannings disponibles à restaurer, la liste des modifications de planning à l'étape 2 est vide.

Suppression des modifications de planning en attente

En haut de cette vue, le bouton **Plannings en attente** permet d'afficher les modifications demandées, mais pas encore approuvées. Si vous cliquez sur **Actions** , une liste déroulante s'ouvre, vous permettant de supprimer les modifications en attente dans votre planning qui n'ont pas encore été approuvées par votre superviseur.



Pour supprimer les modifications en attente dans votre planning :

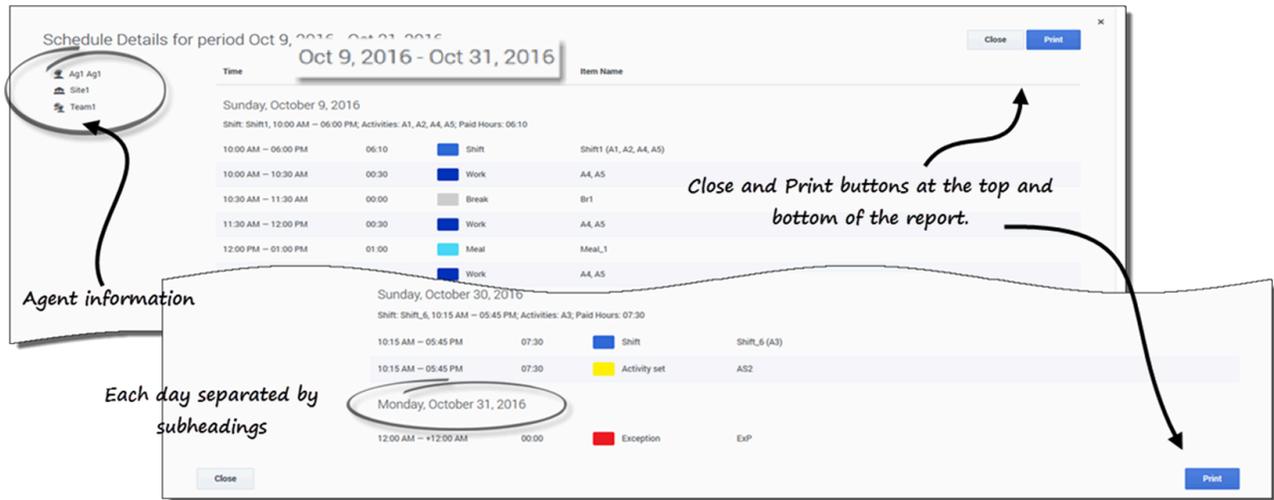
1. Sur la ligne qui contient le planning à modifier, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionnez **Suppression en attente**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer les modifications en attente ou sur **Non** pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.
Les modifications en attente sont supprimées.

Affichage des demandes d'échange

Si votre site autorise les **échanges de planning**, il se peut que vous trouviez un bouton **Demandes d'échange** en haut de cette vue. Ce bouton indique qu'il existe des propositions ou des réponses d'échange ouvertes et affiche le nombre de demandes sans réponse entre parenthèses. Ce bouton s'affiche uniquement si des propositions ouvertes attendent votre réponse.

Pour plus d'informations sur la boîte de dialogue qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur ce bouton, reportez-vous à la section **Affichage des demandes d'échange** de la rubrique Planning.

Impression des détails de votre planning



Pour imprimer les détails de votre planning :

1. Dans le coin supérieur droit de cette vue, cliquez sur l'icône **Imprimante**.
2. Une fenêtre distincte s'ouvre avec les détails de votre planning présentés dans un format facile à imprimer. (Reportez-vous à la figure.)
3. Cliquez sur **Imprimer**.
4. Lorsque l'impression est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Conseil

Pour utiliser la fonction d'impression dans cette vue, vous devez avoir accès à une imprimante et y être connecté. Avant d'imprimer votre planning, demandez à votre superviseur le nom et les détails de l'imprimante.

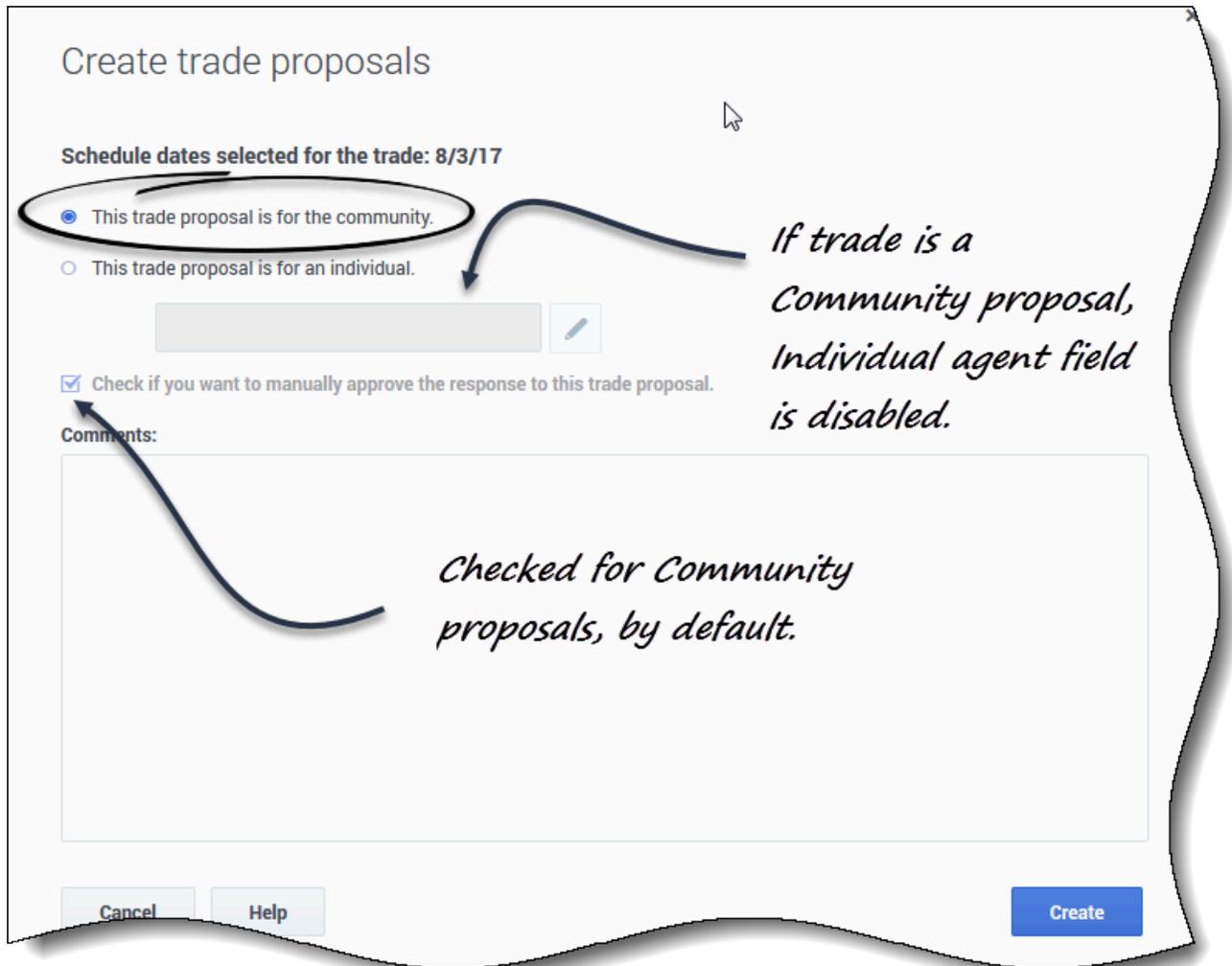
Création de propositions d'échange

Créez des propositions d'échange via la vue [Mon planning](#), [Détails de mon planning](#) ou [Autres plannings](#).

Pour proposer un échange de planning :

1. Dans la première colonne de la grille du planning, cochez les cases en regard des jours de planning à échanger, puis cliquez sur **Créer des propositions d'échange**.
Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sa première ligne répertorie les dates que vous avez sélectionnées.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Cette proposition d'échange concerne la communauté** ou
 - **Cette proposition d'échange concerne une personne****Votre sélection détermine à qui s'adressera votre proposition. L'option Communauté inclut tous les agents de votre équipe, site et unité commerciale, suivant la façon dont votre administrateur système a configuré WFM Web.**
3. Suivez la procédure correspondant à votre choix, ci-dessous.

Envoi d'une proposition d'échange à la communauté



Si vous sélectionnez **Cette proposition d'échange concerne la communauté** à l'étape 2, la case **Cochez cette case pour approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange** est cochée par défaut.

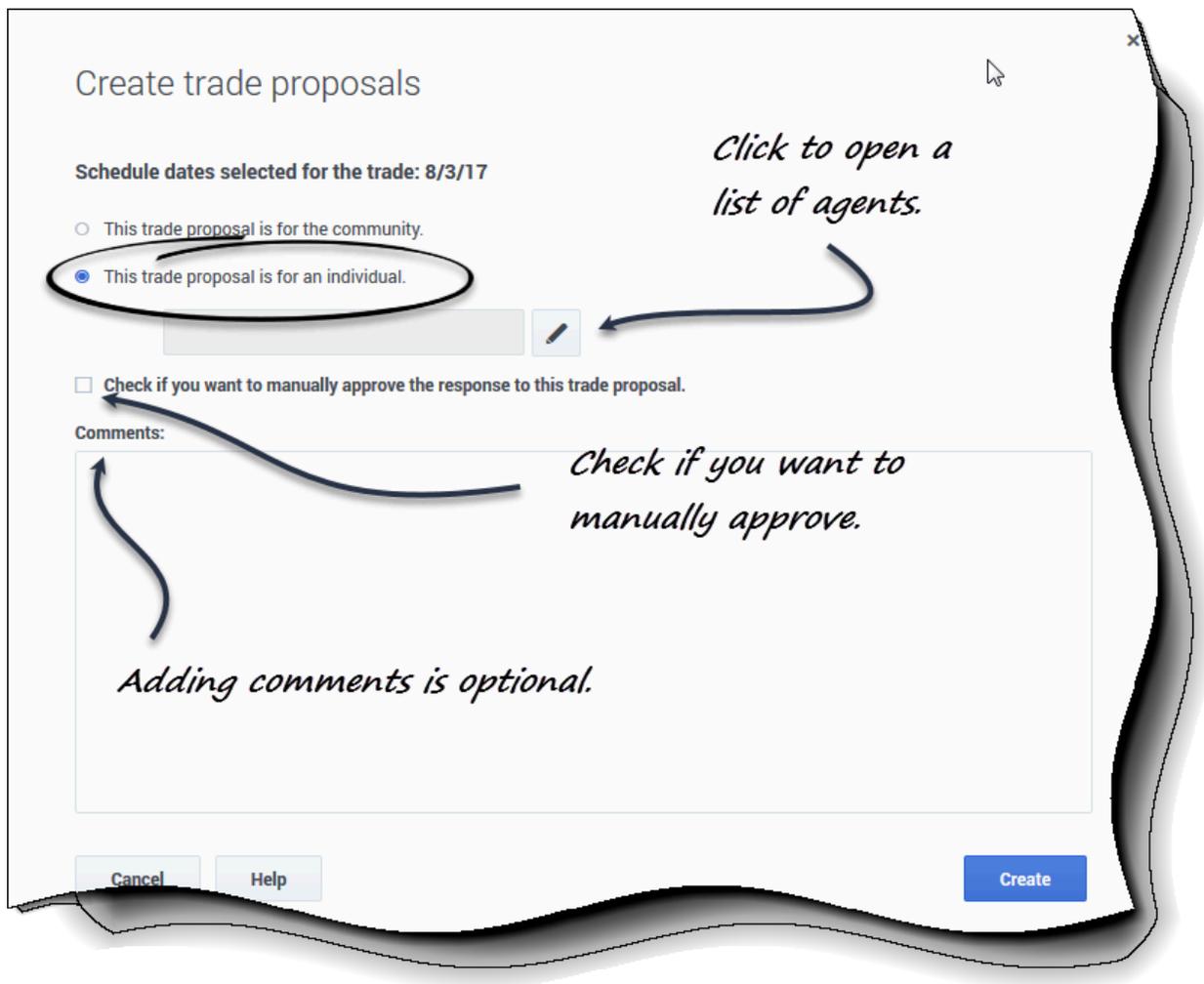
Vous devez confirmer (accepter) une réponse afin de soumettre l'échange pour approbation.

1. Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir des commentaires sur cette proposition.
2. Cliquez sur **Créer** pour envoyer la proposition ou sur **Annuler** pour la supprimer.
Si vous cliquez sur Créer, la vue Mes échanges s'ouvre et affiche une liste de vos échanges existants, celui-ci inclus.

Conseil

Vous pouvez saisir des commentaires dans les propositions d'échange de planning uniquement si votre administrateur système a activé la fonction Commentaire.

Envoi d'une proposition d'échange à une personne



Si vous avez sélectionné **Cette proposition d'échange concerne une personne** à l'étape 2 ci-dessus :

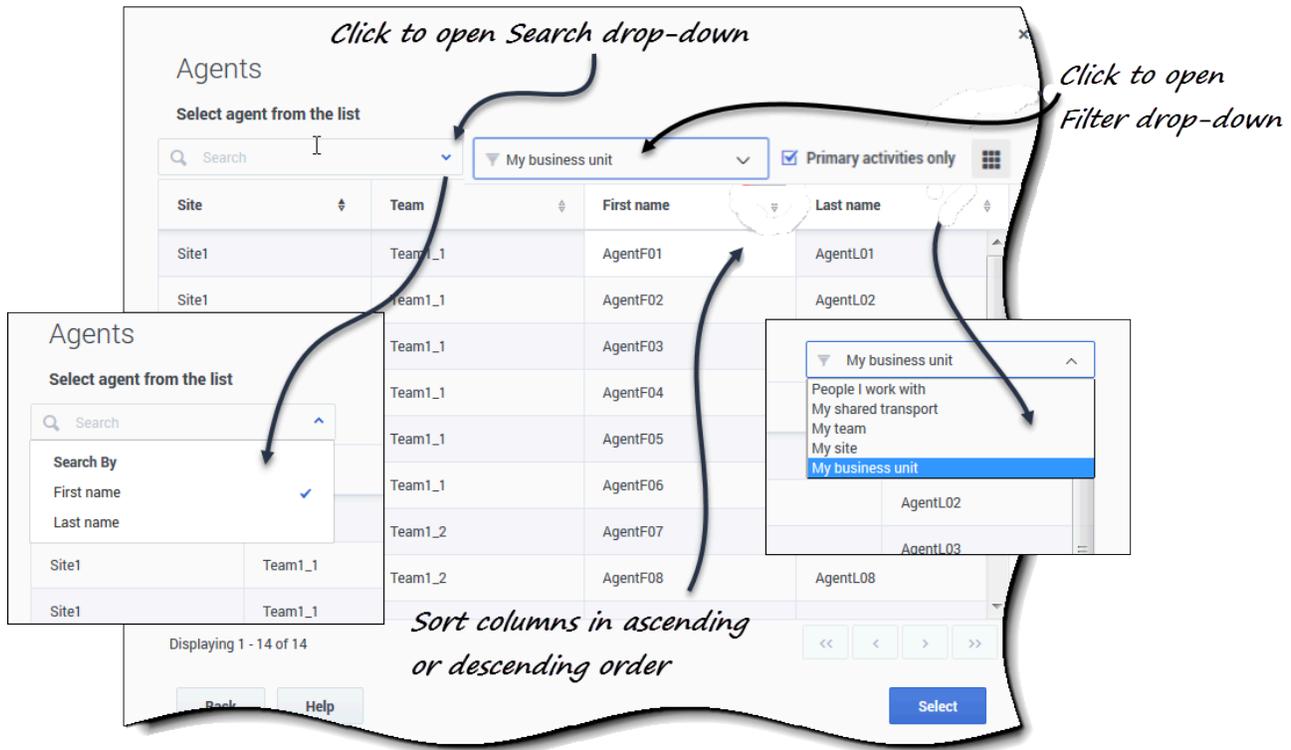
1. Cliquez sur **Modifier**  pour ouvrir une **liste d'agents** disponibles pour l'échange de planning.

2. Cliquez sur la ligne (pour la mettre en surbrillance) contenant l'agent avec lequel vous échangez des plannings, puis cliquez sur **Sélectionner**.
3. Vous avez la possibilité de sélectionner **Cochez cette case pour approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange**.
4. Vous pouvez également saisir des commentaires sur cette proposition dans la grande zone de texte près du bas de la page.
5. Cliquez sur **Créer** pour envoyer la proposition ou sur **Annuler** pour la supprimer sans l'envoyer. **Si vous cliquez sur Créer, la vue Mes échanges s'ouvre et affiche une liste de vos échanges existants, celui-ci inclus.**

Remarques sur la création et l'envoi de propositions d'échange

- À l'**étape 1** ci-dessus, vous pouvez sélectionner le nom de l'agent dans une liste déroulante (au lieu de le faire dans la **Liste d'agents**, comme indiqué ci-dessous), suivant la manière dont votre administrateur système a configuré WFM Web et les échanges dans votre centre de contact.
- Vous pouvez également créer des propositions d'échange en **consultant les détails du planning d'autres agents**.
- À l'**étape 3** ci-dessus, si vous choisissez d'approuver manuellement la réponse à un échange, cela signifie que vous devez confirmer explicitement l'acceptation de cette proposition par l'autre agent pour que l'échange puisse avoir lieu. Le fait de décocher la case signifie que l'échange sera soumis à approbation immédiatement, sans votre intervention, une fois que l'autre agent l'aura accepté.

Affichage d'une liste d'agents



Lorsque vous créez une proposition d'échange pour une personne et que vous cliquez sur **Modifier**



dans la boîte de dialogue Créer une proposition, une liste d'agents s'ouvre dans une fenêtre distincte avec les colonnes et commandes suivantes :

- Triez l'une des quatre colonnes, **Site**, **Équipe**, **Prénom** et **Nom** dans l'ordre croissant ou décroissant en cliquant sur **Trier**  dans l'en-tête de colonne.
- Recherchez des agents en cliquant sur le menu déroulant et en sélectionnant **Prénom** ou **Nom**, puis saisissez le nom de l'agent.
- Filtrez les agents par :
 - **Personnes avec lesquelles je travaille** (sélectionné par défaut)—Filtre la liste pour afficher uniquement les agents de votre unité commerciale qui travaillent aux mêmes activités ou activités multisites que vous, ce qui vous permet de trouver et d'interagir plus facilement avec des collègues susceptibles de vous aider à résoudre des problèmes complexes.
 - **Mon transport partagé**—Filtre la liste pour afficher uniquement les agents de votre groupe de transport partagé.
 - **Mon équipe**—Filtre la liste pour afficher uniquement les agents de votre équipe.

- **Mon site**—Filtre la liste pour afficher uniquement les agents de votre site.
- **Mon unité commerciale**—Filtre la liste pour afficher uniquement les agents de votre unité commerciale.
- **Activités principales uniquement** (sélectionné par défaut)—Filtrez la liste pour afficher uniquement les agents qui correspondent à l'ensemble de vos activités principales (sous les activités de site et multisite). Si le filtre n'est pas sélectionné, la liste comprend tous les agents dont les activités correspondent à au moins une de vos activités principales ou secondaires.
- Cliquez sur **Retour** pour revenir à la boîte de dialogue **Créer des propositions d'échange**.

Conseil

Différentes sélections apparaîtront dans le menu déroulant **Filtrer**, suivant la manière dont Échange est administré sur votre site.

Ajout d'exceptions à votre planning

Les *exceptions* définissent les périodes pendant lesquelles vous êtes engagé dans des activités non professionnelles ou vous êtes absent, par exemple lors de formations ou de réunions. Les superviseurs ou les responsables configurent un ensemble d'exceptions qui peuvent être utilisées sur votre site, en fonction des besoins de l'entreprise. Vous pouvez ajouter des exceptions à votre planning, en utilisant la vue **Mon planning** ou **Détails de mon planning**.

Pour ajouter une exception à votre planning :

1. Dans la première colonne de la grille du planning, sélectionnez les jours auxquels cette exception s'appliquera, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
2. Sélectionnez l'une des deux options suivantes :
 - [Préciser l'emplacement de l'exception](#)
 - [Trouver un emplacement pour l'exception](#)
3. Suivez la procédure ci-dessous qui correspond à votre choix.
Votre superviseur spécifie les dates de début et de fin de la plage autorisée et définit la limitation.

Conseil

Pour revenir en arrière ou supprimer des exceptions ou d'autres modifications du planning, reportez-vous à la rubrique [Restauration des plannings](#) et [Suppression des modifications de planning en attente](#).

Précision de l'emplacement d'une exception

[Link to video](#)

Si vous sélectionnez **Préciser l'emplacement de l'exception** :

1. (Facultatif) Pour spécifier des paramètres différents pour chaque demande ajoutée, cliquez sur **Remplir**. **Si chaque préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.**
2. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
La case Journée complète est cochée si cette exception est valable toute la journée et décochée si elle ne l'est pas. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre, car la case à cocher est en lecture seule.
3. Saisissez l'**Heure de début** et l'**Heure de fin** de cette exception en heures et en minutes.
L'heure de début doit être antérieure à l'heure de fin.
4. Si l'heure de début ou de fin de l'exception est le jour suivant, cochez la case **Jour suivant** appropriée.
 - **Les heures 12AM ... 12PM représentent les heures du jour actuel.**
 - **Les heures +12AM ... +12PM représentent les heures du jour suivant.**
5. S'il s'agit d'une exception d'une journée entière, indiquez le total des **Heures payées** en heures et en minutes.
Ce paramètre est désactivé pour les exceptions d'une partie de journée.
6. Dans le champ **Mémo**, saisissez des informations sur cette exception que, selon vous, votre superviseur devrait connaître.
7. Cliquez sur **OK**.

Recherche d'un emplacement pour une exception

[Link to video](#)

Si vous sélectionnez **Trouver un emplacement pour l'exception** :

1. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
WFM renseigne les cases Date de début au plus tôt, Heure de début au plus tôt, Date de début au plus tard, Heure de début au plus tard et Jour suivant (le cas échéant).
2. Saisissez la **Durée** de cette exception en heures et en minutes.
3. Décochez toute les cases **Jours de la semaine possibles** que vous souhaitez exclure de cette exception.
Toutes les cases sont cochées par défaut.
4. Dans le champ **Mémo**, saisissez toute information supplémentaire sur cette exception que, selon vous, votre superviseur devrait connaître.
5. Cliquez sur **OK**.

Conseil

Si vous cliquez sur **Fermer** ou sur le « x » dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue **Préciser l'emplacement de l'exception** ou **Trouver un emplacement pour l'exception**, les valeurs que vous avez saisies ou les sélections que vous avez

effectuées ne seront pas enregistrées.

Insertion d'exceptions avec remboursement

Utilisez les exceptions avec remboursement pour rattraper tout temps personnel manqué dans vos postes (par exemple, si vous étiez en retard ou aviez un rendez-vous). Vous insérerez les exceptions avec remboursement comme des exceptions non payées d'une partie de la journée.

Vous pouvez ajouter le remboursement :

- De manière facultative, lors de la saisie des exceptions. Ajoutez une exception uniquement en laissant la case **Entrer un remboursement** décochée et en cliquant sur **OK** pour soumettre la demande. Reportez-vous à l'**étape 6** de la procédure ci-dessous.
- Sous forme de demande séparée. Reportez-vous à la rubrique **Insertion de remboursement uniquement**.
- Pour la date du jour, à la fin d'un poste et/ou pendant les repas en diminuant la durée des repas.
- Pour les dates futures, au début d'un poste, à la fin d'un poste et/ou pendant les repas en diminuant la durée des repas.
Pour diminuer la durée du repas, modifiez l'heure de début/fin en réglant l'heure de début plus tard et/ou l'heure de fin plus tôt. Vous pouvez réduire la durée du repas, mais vous ne pouvez pas le déplacer de l'heure prévue.

Conseil

Vous n'avez peut-être pas l'autorisation d'ajouter des exceptions de remboursement à votre poste. Si vous ne pouvez pas utiliser cette fonction, demandez à votre superviseur si le remboursement est autorisé dans votre centre de contact.

Calendar Grid:

Date	Time Range	Duration	Activity	Label
Apr 24, 2018	12:00 AM – + 12:00 AM	00:00	Day off	Day Off
Apr 25, 2018	04:00 AM – 09:30 AM	05:15	Shift	Shift1_1 (Activity1)
	06:00 AM – 06:00 AM	02:00	Work	Activity1
	06:30 AM – 06:30 AM	00:30	Meal	Meal1

Dialog: Add Exception With Payback

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Enter payback

Expanded Dialog: Add Exception With Payback

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Enter payback

Payback Options

Marked time: - Select Marked Time -

Use different shift for payback

+ Add work at the start | Edit meals | + Add work at the end

Remainder: 05:30

Click "Actions" menu.
Select "Add exception with payback".

Select exception from drop-down list.

Select "Enter payback".

Dialog expands to show "Payback Options".

Pour insérer des exceptions avec remboursement dans votre planning :

1. Sur la ligne qui contient le poste auquel vous souhaitez ajouter l'exception, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionnez **Ajouter une exception avec remboursement**.
La boîte de dialogue Ajouter une exception avec remboursement s'ouvre.
3. Sélectionnez le poste qui sera utilisé pour cette exception.
4. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
La plage de dates autorisées apparaît sous le champ Exception.
5. (Facultatif) Dans le champ **Mémo**, saisissez toute information relative au remboursement qui pourrait être utile à votre superviseur.
6. Si vous ajoutez uniquement une exception, il s'agit de la dernière étape. Cliquez sur **OK**.
7. (Facultatif) Cochez la case **Entrer un remboursement**.
La boîte de dialogue se développe pour afficher les options de remboursement.
8. Dans la liste déroulante, sélectionnez le type Heures identifiées qui sera utilisé pour le remboursement.
9. Pour sélectionner un autre poste pour le remboursement, cochez la case **Utiliser un autre poste pour le remboursement**.
10. Cliquez sur le champ **Date de remboursement** et sélectionnez la date de l'intervalle de remboursement que vous insérez.
La boîte de dialogue se développe pour afficher le planning de cette date.
11. Sélectionnez le poste qui sera utilisé pour le remboursement.
12. Cliquez sur un ou plusieurs des boutons qui apparaissent sous la barre Planning.
Par exemple, si vous sélectionnez un ou plusieurs boutons, la boîte de dialogue se développe comme indiqué sur la **figure de gauche.**
13. Apportez les modifications nécessaires aux champs **Heure de début** et/ou **Heure de fin**.
14. Si l'heure de fin se prolonge jusqu'au jour suivant, cochez la case **Jour suivant**.
15. Cliquez sur **OK**.

Conseil

Si vous cliquez sur **Modifier les repas** lorsque vous ajoutez un remboursement à un poste qui ne permet pas de modifier les repas, WFM affiche le message suivant :
Aucun repas ne peut être modifié.

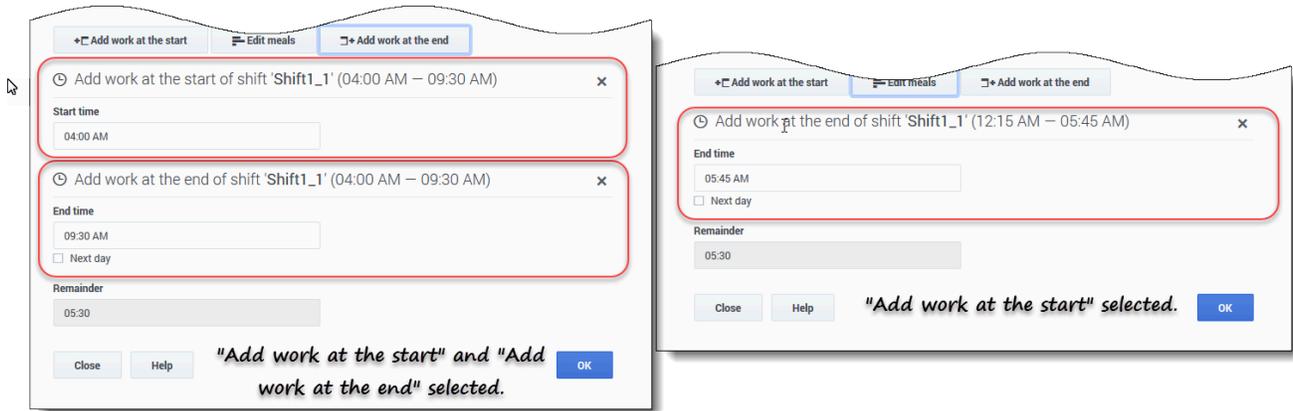


Figure : Insertion d'intervalles de remboursement

Insertion de remboursement uniquement

Vous pouvez insérer un remboursement sous forme de demandes séparées. Par exemple, vous pouvez saisir une exception à la date à laquelle le retard ou le rendez-vous a eu lieu et saisir une demande séparée à une date ultérieure pour le remboursement.

Conseil

Vous n'avez peut-être pas l'autorisation d'ajouter un remboursement à votre poste. Si vous ne pouvez pas utiliser cette fonction, demandez à votre superviseur si le remboursement est autorisé dans votre centre de contact.

Click "Actions" menu. Select "Add payback".

Payback only with "Add work at the start" and "Add work at the end" selected.

Pour insérer un remboursement dans votre planning :

1. Sur la ligne qui contient le poste auquel vous souhaitez ajouter le remboursement, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionnez **Ajouter un remboursement**. La boîte de dialogue **Ajouter un remboursement** s'ouvre.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez le type **Heures identifiées** qui sera utilisé pour le remboursement.

4. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **Poste du remboursement**.
La boîte de dialogue se développe pour afficher le planning de cette date.
5. Cliquez sur un ou plusieurs des boutons qui apparaissent sous la barre Planning.
Par exemple, si vous sélectionnez un ou plusieurs boutons, la boîte de dialogue se développe comme indiqué sur la **figure ci-dessus.**
6. Apportez les modifications nécessaires aux champs **Heure de début** et/ou **Heure de fin**.
7. Si l'heure de fin se prolonge jusqu'au jour suivant, cochez la case **Jour suivant**.
8. Cliquez sur **OK**.

Conseil

Si vous cliquez sur **Modifier les repas** lorsque vous ajoutez un remboursement à un poste qui ne permet pas de modifier les repas, WFM affiche le message suivant :
Aucun repas ne peut être modifié.

Validation et messages d'erreur

WFM affiche des messages d'erreur si vous avez saisi une valeur incorrecte ou effectué une sélection non valide dans un menu. Dans ce cas, WFM vous permet d'effectuer la correction avant de saisir l'exception.

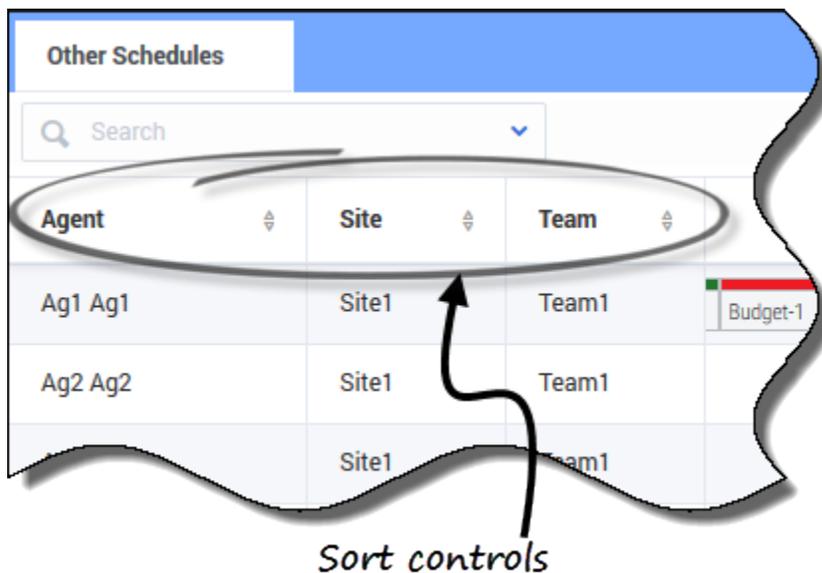
WFM affiche Consulter les messages de validation si un élément que vous avez saisi ou sélectionné ne peut pas être validé. Dans certains cas, le message de validation vous permettra de cliquer sur **Continuer**, mais l'exception sera insérée avec un état **En attente**.

Consultation des autres plannings

La vue **Autres plannings** affiche une grille pouvant faire l'objet d'un filtre, d'un tri et d'une recherche qui répertorie les autres agents et leurs plannings. Elle contient les colonnes suivantes :

- **Agent**—Affiche le nom de l'agent dont les informations sont affichées sur cette ligne.
- **Site**—Affiche le nom du site de l'agent.
- **Équipe**—Affiche le nom de l'équipe de l'agent.
- Jours de la semaine (une colonne pour chacun)—Affiche les informations de planning de l'agent pour ce jour de la semaine. Cliquez sur n'importe quel élément de travail sur la ligne d'un agent spécifique pour ouvrir la boîte de dialogue **Détails du planning**, qui contient tous les détails sur cet élément de travail en question.

Tri des données affichées



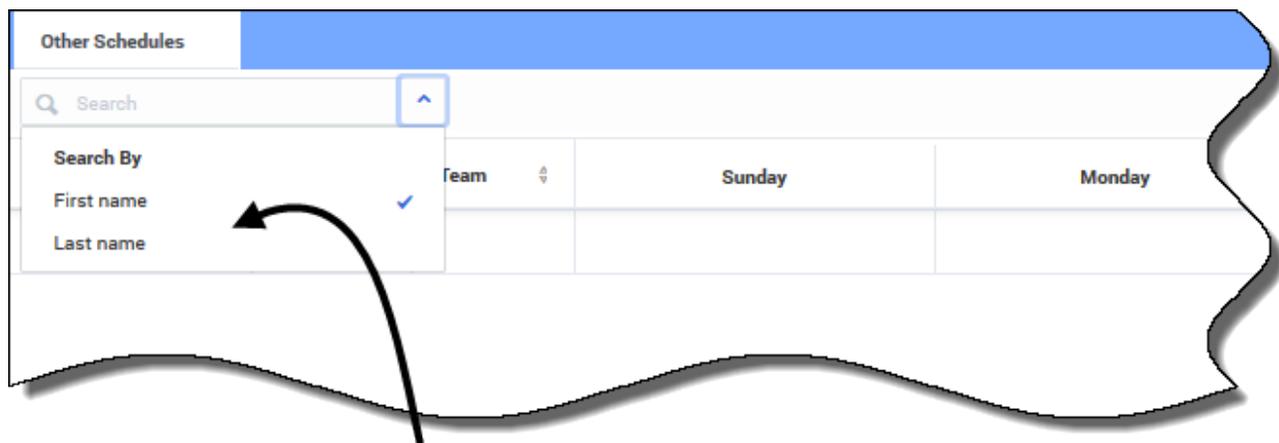
Cliquez sur l'en-tête de la colonne **Agent**, **Site** ou **Équipe** pour trier  les données de cette colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

Vous pouvez également **utiliser les touches numériques de votre clavier**.

Conseil

Les colonnes **Site** et **Équipe** sont visibles uniquement si vous les avez sélectionnées dans la boîte de dialogue **Paramètres** de cette vue.

Recherche d'agents



Make a selection and then enter the name in the search field.

Dans le champ **Recherche**, utilisez le menu déroulant pour rechercher des agents.

- Dans la liste déroulante, sélectionnez **Prénom** ou **Nom** et saisissez le nom de l'agent dans le champ de recherche.

Modification des paramètres d'affichage

Other Schedules Settings

Specify what additional columns or information should be shown on main view

Show Columns

Site

Team

Schedule State Labels

Show start/end times

Schedule States Legend

Show schedule states legend

Non-tradable items

Indicate non-tradable items

Close Help OK

Change information that displays in schedules

"Show start/end times" is checked

"Show start/end times" is unchecked

Schedule State Legend

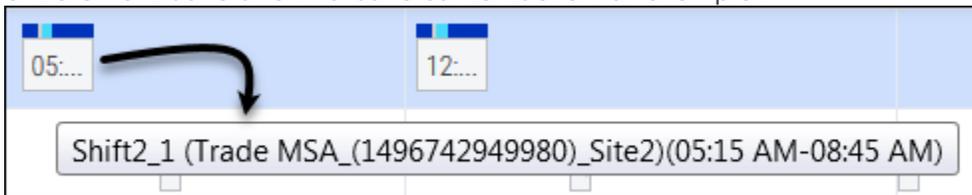
Cliquez sur **Paramètres**  pour spécifier les colonnes ou autres informations à afficher dans les plannings. Vous pouvez décider d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter les colonnes **Site** et/ou **Équipe**.
- Afficher une légende pour **États de planning**.
- **Indiquer les éléments non échangeables** des plannings
- **Afficher les heures de début et de fin** (affichées par défaut) ou, si vous décochez la case, afficher les noms des éléments.

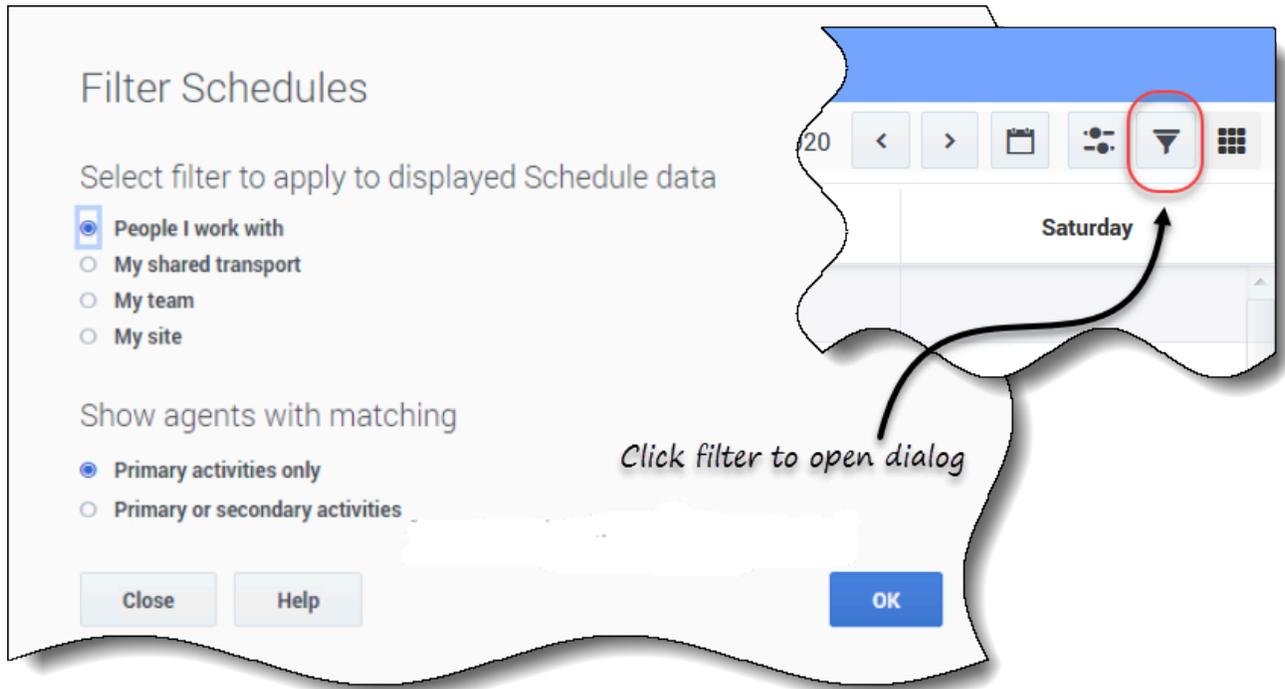
Conseil

Les éléments de la journée complète s'affichent sous la forme **Journée complète** lorsque la case **Afficher les heures de début et de fin** est cochée. Ils s'affichent avec les heures de début et de fin si la durée est inférieure à une journée complète. Les éléments des jours de repos sont affichés sous la forme **Jour de repos**.

Passez votre curseur sur les éléments tronqués du planning pour voir les informations s'afficher entièrement dans une info-bulle contextuelle. Par exemple :



Filtrage des données affichées



Cliquez sur **Filtrer**  pour ouvrir la boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez cliquer sur la

case d'option correspondante pour limiter l'affichage à l'un des choix suivants :

- **Personnes avec lesquelles je travaille** (paramètre par défaut)
- **Mon transport partagé** (affiché uniquement si l'agent a rejoint un transport partagé)
- **Mon équipe**
- **Mon site**
- **Mon unité commerciale**

Sous **Afficher les agents avec une correspondance**, sélectionnez l'un des deux paramètres :

- **Activités principales uniquement** (paramètre par défaut)
- **Activités principales ou secondaires**

Conseil

Vous ne verrez que les options de filtrage mises à votre disposition par votre superviseur ou un administrateur de site. Pour comprendre la différence entre les filtres **Personnes avec lesquelles je travaille** et **Activités principales uniquement**, reportez-vous à la rubrique [Création de propositions d'échange](#).

Affichage des détails du planning d'autres agents

Dans cette vue, vous pouvez consulter les détails du planning des autres agents et créer des propositions d'échange. Il suffit de cliquer sur n'importe quelle colonne de jour de la semaine sur la ligne qui contient le nom de l'agent auquel vous voulez proposer un échange.

Conseil

Il se peut que vous ne soyez pas en mesure de créer des propositions d'échange conformément à la description de la rubrique ci-dessous. Demandez à votre superviseur si les échanges de planning sont autorisés dans votre centre de contact.

Affichage des détails d'un planning

The screenshot shows a planning grid with columns for Sunday, Monday, and Tuesday. An agent's schedule is displayed with various shift blocks. A callout box titled "Schedule Details" is open, showing information for "AgentF02 AgentL02" on "Tuesday, August 1, 2017". The details include a shift from 02:00 AM to 10:00 AM with activities like "Trade MSA_(1496742949979)_Site1". A table lists two items: "flexible shift (Trade MSA_(1496742949979)_Site1)" and "Trade MSA_(1496742949979)_Site1". A "Create trade proposals" button is visible at the bottom right of the pop-up, with a note indicating it is only enabled when the "Time" checkbox is selected. Other annotations include "Close this window if you do not want to create a trade" near the "Close" button and "Select a schedule." pointing to a shift in the main grid.

Pour afficher les détails du planning d'autres agents :

1. Sur la ligne contenant le nom de l'agent avec lequel vous voulez effectuer un échange, cliquez sur le jour de la semaine.
Les détails du planning de l'agent sélectionné s'ouvrent pour ce jour.
2. Pour afficher les détails du planning de l'agent pour plusieurs jours, cliquez sur le nom de l'agent.
Les détails du planning de l'agent sélectionné s'ouvrent pour cette semaine.
3. Si les dates et heures figurant dans les détails du planning vous conviennent, **créez une proposition d'échange** pour cet agent.
4. Pour vous contenter de consulter les détails et si vous êtes satisfait, cliquez sur **Fermer**.

Création d'une proposition d'échange

The image shows two overlapping windows from a software interface. The top window is titled 'Schedule Details' and displays a table of activities for 'Tuesday, June 13, 2017'. The table has columns for 'Time', 'Paid', 'Type', and 'Item name'. A blue checkmark is visible in the 'Time' column for the first row. An arrow points to this checkmark with the text 'Click here to select this shift for a trade.' Below the table, there are 'Close' and 'Help' buttons. The bottom window is a modal dialog titled 'Create trade proposals'. It contains the text 'Schedule dates selected for the trade: 6/13/17' and 'This trade is for: a0002'. There is a checked checkbox with the label 'Check if you want to manually approve the response to this trade proposal.' An arrow points to this checkbox with the text 'Click this box if you want a manual response to the proposal.' Below this is a 'Comments:' text area. An arrow points to this area with the text 'Add comments applicable to this trade.' At the bottom of the dialog are 'Cancel', 'Help', and 'Create' buttons. An arrow points to the 'Create' button with the text 'Click to create the trade proposal.' To the right of the dialog, there is a separate callout box with a blue button labeled 'Create trade proposals' and an arrow pointing to it with the text 'Click to create the trade proposal.'

Pour créer et envoyer une proposition d'échange à l'agent :

1. Dans la fenêtre **Détails du planning**, cochez la case en regard du nom du jour de la semaine.
Si vous cochez au moins une case, le bouton Créer des propositions d'échange est activé.
Pour sélectionner tous les jours de la boîte de dialogue, cochez la case tout en haut.
2. Cliquez sur **Créer des propositions d'échange**.
La fenêtre Créer des propositions d'échange s'ouvre.
Le cas échéant, sélectionnez Cochez cette case pour approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange.
3. Dans le champ **Commentaires**, saisissez toute information sur cet échange que vous souhaitez communiquer à l'agent répondeur ou à votre superviseur.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. La vue **Mes échanges** s'ouvre et l'échange est ajouté à votre liste d'échanges.

Échange

Les administrateurs et les superviseurs déterminent les règles d'échange et les échanges de planning autorisés dans votre centre de contact. Si les échanges sur un seul site sont autorisés, reportez-vous à la rubrique [Échanges sur un seul site](#) pour plus de détails sur les vues et les paramètres que vous pouvez utiliser pour créer et envoyer des propositions d'échange de planning. Si les échanges multisite sont autorisés, reportez-vous à la rubrique [Échanges multisite](#).

Cette rubrique commence par décrire l'ensemble du processus d'échange, puis le décompose en étapes nécessaires à la réussite d'un échange.

Fonctionnement des échanges

Un échange peut inclure un maximum de six semaines complètes de jours de planning. Tout échange de planning implique :

- Une proposition d'échange d'un agent. La proposition spécifie les jours de planning que cet agent veut échanger.
- Une réponse d'un autre agent à cette proposition. La réponse indique la volonté de cet agent d'accepter l'échange proposé.
- Une approbation. L'approbation peut être automatique (par WFM) ou explicite (par un superviseur).

Pour certains échanges, l'agent demandeur doit accepter explicitement la réponse avant de soumettre l'échange pour approbation. Cela est toujours le cas pour les propositions communautaires, qui sont adressées à tous les agents d'une équipe, d'un site ou d'une unité commerciale (si les échanges multisite sont autorisés).

Si un échange est approuvé, il est exécuté : les plannings des deux agents changent pour refléter cet échange et celui-ci n'apparaît plus dans les fenêtres d'échange. Toutefois, l'ensemble de vos propositions apparaissent toujours dans la vue [Mes échanges](#), même après l'exécution des échanges correspondants par WFM.

Tous les échanges ne sont pas approuvés. Dans certaines conditions (par exemple, si un agent n'est pas qualifié pour les activités planifiées pour l'autre agent), WFM refuse automatiquement l'échange. Si le planning de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, WFM annule automatiquement l'échange. Si un échange en attente n'a pas été approuvé avant le premier jour concerné par cet échange, il expire. Dans chacun de ces cas, l'échange n'a pas lieu.

Conditions pour la réussite d'un échange

Pour qu'un échange ait lieu, chacune des étapes suivantes doit être effectuée.

- Un agent **crée** une proposition d'échange communautaire ou personnelle.
- Au moins un agent **répond** à la proposition communautaire ou l'agent destinataire accepte la proposition personnelle.
- L'agent demandeur **accepte une réponse** à une proposition communautaire ou personnelle. (Cette étape n'est nécessaire pour les propositions personnelles que si l'agent demandeur a spécifié une approbation manuelle.)
- L'échange est approuvé automatiquement par WFM ou explicitement par un superviseur.

Échanges sur un seul site

Si les échanges sur un seul site sont autorisés dans votre centre de contact, vous pouvez sélectionner l'une des deux vues dans le menu déroulant du module Échange : **Propositions** ou **Mes échanges**. Vous pouvez utiliser ces vues pour obtenir des plannings plus pratiques en effectuant des échanges avec d'autres agents.

Grâce aux vues Échange, vous pouvez :

- Répondre aux propositions d'échange **personnelles ou communautaires** formulées par d'autres agents.
- Consulter ou annuler **vos propres propositions d'échange**.
- Consulter ou annuler **vos réponses** aux propositions d'autres agents.
- Afficher les **plannings ou les détails des plannings** des participants aux échanges.

Conseil

Vous **créez des propositions d'échange de planning** dans la vue **Mon planning** ou **Détails de mon planning**.

Affichage des propositions et de mes échanges

Les vues Échange (**Propositions** et **Mes échanges**) vous permettent de consulter les échanges de planning et leurs détails, d'accepter ou de refuser les propositions d'échange d'autres agents et d'annuler vos propositions ou vos réponses.

Vous initiez ou **créez des propositions d'échange** dans la vue **Mon planning** ou **Détails de mon planning**.

Conseil

Les administrateurs et les superviseurs déterminent si les échanges sont autorisés sur votre site ou dans votre centre de contact. Ils établissent les règles d'échange qui déterminent les plannings éligibles pour les échanges. Il se peut que vous ne puissiez pas effectuer d'échanges avec les agents de votre site ou d'autres sites, suivant la façon dont ils ont configuré votre site et votre équipe. Si vous ne parvenez pas à afficher la vue **Échanges** ou les agents d'autres sites dans la vue **Échanges**, il se peut que la fonction Échanges ou **Échanges multisite** ne soit pas configurée pour votre équipe.

Affichage des propositions

La vue **Propositions** affiche toutes les propositions dont le premier jour tombe pendant le mois sélectionné. Elles sont triées selon la première date de chaque proposition. Par défaut, le mois en cours est affiché, mais vous pouvez le modifier en sélectionnant une autre date de début dans le calendrier ou en cliquant sur **Afficher plus d'échanges**. Vous utiliserez cette vue pour accepter ou refuser des propositions.

Vous pouvez distinguer les propositions communautaires des propositions individuelles grâce aux boutons d'action à votre disposition. Les propositions communautaires ne comportent que le bouton **Accepter**, tandis que les propositions individuelles comportent à la fois les boutons **Accepter** et **Refuser**.

Colonnes et commandes

The screenshot shows a table of trade proposals. The table has the following columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. The data is grouped by month: December 2016 and January 2017. Annotations with arrows point to specific UI elements: a 'Show more trades' button, a checkmark in the 'Re' column, a circular icon in the 'Agent' column, and a gear icon in the top right corner.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
December 2016				
<input checked="" type="checkbox"/>	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
<input type="checkbox"/>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.
January 2017				
There are no trade proposals for January 2017				

Dans cette vue, vous trouverez les commandes et colonnes suivantes :

- **Afficher plus d'échanges**—Si vous cliquez dessus, les propositions d'échange de chaque mois concurrent s'affichent.
- **Sélecteurs de date**—Vous permet de modifier la **Date de début** des données affichées. WFM affichera les informations d'échange du mois à partir de cette date.
- **Paramètres**—Ouvre une boîte de dialogue vous permettant de modifier les paramètres de cette vue.
- **Rép**—Une coche dans cette colonne indique que vous avez déjà répondu à cette proposition d'échange.
- **Agent**—Affiche le nom de l'agent qui est à l'origine de la proposition d'échange, ainsi que votre nom si vous cliquez sur la flèche de la colonne **Rép** et si vous développez les lignes.
- **Action**—Cette colonne contient des boutons permettant d'accepter ou de refuser une proposition individuelle ou d'accepter une proposition communautaire. Pour savoir quelles actions vous pouvez entreprendre dans cette vue, reportez-vous à la rubrique **Consultation des propositions d'autres agents**.
- **Dates**—Affiche les dates de début et de fin concernées par la proposition d'échange ou la réponse.
- **Heures payées**—Affiche le nombre total d'heures payées couvertes par l'échange proposé.
- **Commentaires / Planning**—Affiche tout commentaire lié à la proposition.

Modification des paramètres d'affichage

Vous permet d'afficher uniquement les types de propositions que vous souhaitez voir : propositions privées, propositions communautaires, ou les deux.

Choose the proposals you want to see. ✕

Settings

View settings

Private proposals

Community proposals

Cancel

OK

Show Columns

Trading date

Show Trading date column in the table.

Only those proposals appear in the view.

✓ >	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16	>	08:00	From a0003 to <u>Community</u> .
>	a0004 a0004	☑	12/8/16-12/8/16	>	08:00	From a0004 to <u>Community</u> on Dec. 8, 16.
January 2017						
no trade proposals for January 2017						

Pour modifier les paramètres de cette vue :

1. Cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Cochez ou décochez les cases **Propositions de la communauté** et **Propositions privées** pour modifier les informations à afficher. Si aucune des deux cases n'est cochée, aucune information n'est affichée.
3. Vous pouvez également cocher la case **Date d'échange** pour afficher la colonne **Date d'échange** dans la grille lorsque le fuseau horaire de l'agent est défini (dans **Mes paramètres**) sur un autre fuseau horaire que celui du site.
4. Cliquez sur **Ok** pour enregistrer les modifications (ou sur **Annuler** pour les ignorer et fermer la boîte de dialogue).

Affichage de plus d'échanges

Proposals						
Show more trades						
Re	Agent		Date	Paid hours	Comments/schedule	
December 2016						
✓ >	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.	
>	a0004 a0004	☑	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.	
January 2017						
There are no trade proposals for January 2017						

Displays after clicking "Show more trades".

Pour afficher les échanges de mois autres que le mois indiqué par la date de début :

1. Cliquez sur **Afficher plus d'échanges**.
Les propositions d'échange du mois suivant s'affichent dans la grille.
2. Cliquez de nouveau sur ce bouton le nombre de fois correspondant au nombre de mois que vous souhaitez afficher.
Les propositions de chaque mois consécutif s'affichent dans la grille.

S'il n'existe pas d'échanges pour un mois donné, vous verrez apparaître le message *Il n'existe pas de propositions d'échange pour <month> <year>*.

Recherche des détails dans la grille

Dans cette vue, vous pouvez développer la grille pour afficher plus de lignes contenant des détails sur les propositions, votre planning et celui des autres agents.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
				December 2016
	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
	a0001 a0001	12/7/16-12/7/16	08:00	My schedule for 12/7/16-12/7/16.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Par exemple :

- Si vous cliquez sur la flèche de la colonne **Rép**, vous ajoutez une ligne contenant votre planning pour la plage de dates spécifiée dans la proposition.
- Sur la ligne qui affiche votre nom, un clic sur la flèche de la colonne **Date** ajoute des lignes contenant l'ensemble des postes de votre planning pour la plage de dates spécifiée dans la proposition.
- Sur la ligne qui affiche le nom de l'agent demandeur, un clic sur la flèche de la colonne **Date** ajoute des lignes contenant l'ensemble des postes de son planning pour la plage de dates spécifiée dans la proposition.

En plus d'étendre les lignes, vous pouvez :

- Cliquer sur le lien de votre nom pour ouvrir les détails de votre planning pour la plage de dates spécifiée dans la proposition.
- Cliquer sur le lien du nom de l'agent demandeur pour ouvrir les détails de sa proposition pour la même plage de dates.

Reportez-vous à la rubrique [Vue Propositions : Détails des propositions et des plannings](#).

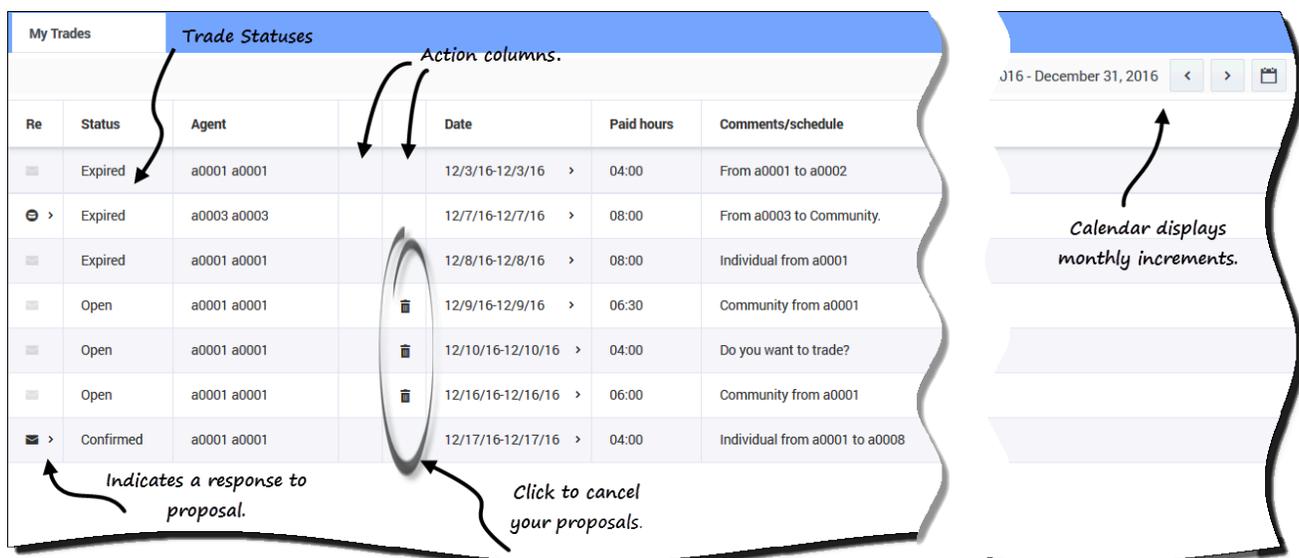
Affichage de mes échanges

Cette vue affiche toutes vos réponses dans un tableau/une grille. Elle comporte les mêmes colonnes que la vue [Propositions](#), avec une colonne supplémentaire (**État**), et les colonnes **Rép** et **Actions** ont des descriptions différentes :

- **Rép**—Une enveloppe dans cette colonne indique que les agents ont répondu à cette proposition

d'échange. Si vous avez initié la proposition d'échange, l'icône de réponse ressemble à ceci  ; Si un autre agent a initié la proposition d'échange, elle ressemble à ceci .

- **État**—Cette colonne affiche l'état d'acceptation ou d'approbation de la proposition d'échange ou de la réponse. Pour obtenir une description des types des états, reportez-vous à la rubrique [États des échanges](#).
- **Actions**—Cette colonne contient des boutons permettant d'accepter ou de refuser les réponses des autres agents, d'annuler vos propositions ou d'annuler vos réponses aux propositions des autres agents. Pour savoir quelles actions vous pouvez entreprendre dans cette vue, reportez-vous à la rubrique [Consultation des réponses aux propositions](#).



Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16	04:00	From a0001 to a0002
	Expired	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
	Expired	a0001 a0001	12/8/16-12/8/16	08:00	Individual from a0001
	Open	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16	06:30	Community from a0001
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	04:00	Individual from a0001 to a0008

Calendar displays monthly increments.

Cette vue affiche les propositions et les réponses pour un mois, en fonction de la date sélectionnée dans le calendrier (ou via les sélecteurs de date). Vous utiliserez cette vue pour accepter ou refuser les réponses d'autres agents et pour annuler vos propres propositions et réponses.

L'ordre des lignes commence par le nom de l'agent demandeur et les informations relatives à la proposition sur la première ligne, puis, si les lignes sont développées, la ligne suivante indique le nom de l'agent répondeur et les informations relatives à la réponse.

Vous pouvez développer les lignes et ouvrir les plannings des agents de la même manière que celle décrite dans la vue **Propositions**. Reportez-vous à la rubrique [Recherche des détails dans la grille](#).

En plus d'étendre les lignes, vous pouvez :

- Cliquer sur le lien de votre nom pour ouvrir les détails de votre proposition ou de votre demande pour la plage de dates spécifiée dans la proposition.
- Cliquer sur le lien du nom de l'agent demandeur pour ouvrir les détails de sa proposition ou de sa demande pour la même plage de dates.

Reportez-vous à la rubrique [Vue Mes échanges : Détails des propositions et des demandes](#).

Gestion des propositions d'échange sur un seul site

Utilisez les vues **Échange** (**Propositions** et **Mes échanges**) pour examiner les propositions et les réponses en effectuant les tâches décrites dans cette rubrique. Utilisez les vues **Planning** pour **créer des propositions d'échange**.

Consultation des propositions d'autres agents

Utilisez la vue **Propositions** pour :

- Consulter les propositions d'échange qu'un autre agent vous a spécifiquement envoyées.
- Consulter les propositions d'échange que d'autres agents ont envoyées à la communauté.
- Accepter ou refuser des propositions.

Conseil

Suivant la configuration de WFM Web sur votre site, les propositions communautaires peuvent être adressées à tous les agents de votre équipe ou à tous les agents de toutes les équipes.

Pour savoir comment naviguer dans la vue **Propositions** et afficher la description de ses commandes et colonnes, reportez-vous à la rubrique **Affichage des propositions**.

À propos du tableau Propositions

Le tableau affiche toutes les propositions dont le premier jour tombe pendant le mois sélectionné et dont l'état est Ouvert (si elles n'ont pas expiré, ne sont pas en cours d'examen et n'ont pas été acceptées, confirmées, refusées ni annulées). Le tableau est trié suivant la première date de chaque proposition.

Le nom de l'agent demandeur figure sur la première ligne de la proposition :

- Cliquez sur le lien du nom de l'agent sur une ligne pour afficher les détails de sa proposition.
- Cliquez sur le lien de votre nom sur une ligne pour afficher les détails de votre planning.
Reportez-vous à la rubrique **Vue Propositions : Détails des propositions et des plannings.**

Pour savoir comment développer le tableau pour voir des lignes supplémentaires, reportez-vous à la rubrique **Recherche de détails dans la grille**.

Acceptation ou refus d'une proposition

The screenshot shows the 'Proposals' interface with a table of proposals. The table has columns for 'Re', 'Agent', 'Date', 'Paid hours', and 'Comments/schedule'. A callout box points to the 'Actions' column, indicating that users should click 'Accept' or 'Decline'.

Below the table, two dialog boxes are shown. The first dialog box is for accepting a proposal, with the text 'You are about to accept the trade proposal.' and 'From agent: a0001 a0001'. The second dialog box is for declining a proposal, with the text 'You are about to decline the trade proposal.' and 'From agent: a0004 a0004'. Both dialog boxes have a 'Comments:' section and an 'Enter comments' text area. The 'Decline' dialog box has an 'OK' button, while the 'Accept' dialog box has a 'Cancel' button.

Arrows indicate that clicking 'OK' in the decline dialog removes the proposal from the list, and clicking 'Accept' in the accept dialog adds a checkmark to the proposal in the table.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
>	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16	> 06:30	Community from a0001
>	a0005 a0005	12/10/16-12/10/16	> 04:00	Community proposal from a0005
>	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	> 06:00	Community from a0001
>	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	> 04:00	Individual from a0001 to a0008

Indicates an accepted proposal.

Pour accepter ou refuser une proposition dans la vue Propositions :

1. Cliquez sur **Accepter**  ou sur **Refuser**  dans la colonne **Actions** correspondant à la proposition à accepter/refuser.
La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre.
2. Saisissez des commentaires, si vous le souhaitez, puis cliquez sur **OK**.

Une coche  apparaît dans la colonne Rép pour cette proposition, indiquant que vous l'avez acceptée ou que la proposition est retirée de la liste des propositions parce que vous l'avez refusée.

Consultation des réponses aux propositions

Utilisez la vue **Mes échanges** pour :

- Consulter les propositions d'échange que vous avez envoyées à la communauté ou à une personne ainsi que leur état et les réponses éventuelles.
- Consulter vos réponses aux propositions d'échange de planning d'autres agents ou de la communauté.
- Consulter l'état des propositions auxquelles vous avez répondu.
- Annuler une réponse en attente, si vous changez d'avis.
- Annuler votre propre proposition d'échange en attente, si vous changez d'avis.

La fenêtre comporte des **sélecteurs de date** standard et un tableau de propositions et de réponses, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Affichage de mes échanges**.

À propos du tableau d'échanges

Le tableau affiche l'ensemble de vos échanges et réponses aux propositions dont la première date tombe pendant le mois sélectionné. Ces échanges sont triés en fonction de la première date de chacun.

Pour chaque échange, la colonne **Nom de l'agent** affiche l'agent qui a publié chaque proposition initiale :

- Cliquez sur le lien du nom de l'agent sur une ligne pour afficher les détails de sa proposition ou de sa demande.
- Cliquez sur le lien de votre nom sur une ligne pour afficher les détails de votre proposition ou de votre demande.

Reportez-vous à la rubrique **Vue Mes échanges : Détails des propositions et des demandes**.

Annulation d'une réponse en attente

My Trades

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16 >	04:00	From a0001 to a0002
	Open	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	Community from a0003
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16 >	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0009 a0009	12/11/16-12/11/16 >	08:00	
	Accepted	a0001 a0001	12/11/16-12/11/16 >	08:00	I'll take it.
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16 >	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16 >	04:00	Individual from a0001 to a0008

Comments:

You are about to cancel the trade.

From agent: a0001 a0001

For: 12/11/16 - 12/11/16

Enter comments

I've changed my mind, sorry|

Cancel OK

Pour annuler une réponse en attente dans la vue Mes échanges :

1. Cliquez sur **Annuler**  dans la colonne **Actions** de la réponse d'échange à annuler. **La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre.**
2. Saisissez des commentaires, si vous le souhaitez, puis cliquez sur **OK**.

Affichage et modification de l'état des échanges

La colonne **État** de la vue **Mes échanges** indique l'état actuel de chaque proposition d'échange ou réponse à un échange. L'état de chaque proposition et de chaque réponse détermine les actions que vous pouvez entreprendre dans la colonne **Actions** :

État	Signification	Actions pouvant être entreprises
Ouvert	La proposition a été adressée à un agent spécifique ou à la communauté et n'est pas encore passée dans l'un des autres états répertoriés dans ce tableau.	Pour annuler une proposition ouverte, cliquez sur Annuler  .
Accepté	Vous avez accepté cette proposition personnelle ou avez répondu à cette proposition de la communauté. Votre réponse attend la décision de l'agent demandeur.	Pour annuler votre réponse, cliquez sur Annuler  .
	Un autre agent a accepté votre proposition personnelle ou a répondu à votre proposition faite à la communauté.	Cliquez sur Accepter  sur une ligne de réponse pour soumettre cet échange (avec cette réponse) à approbation. Cliquez sur Refuser  si vous décidez de ne pas effectuer d'échange avec cette personne.
En cours d'examen	Vous avez accepté cette proposition et, si nécessaire, l'agent demandeur a approuvé votre réponse. L'échange n'a toutefois pas pu être approuvé automatiquement. Il attend donc l'approbation d'un superviseur.	Pour annuler votre réponse, cliquez sur Annuler  .
	Un autre agent a accepté votre proposition et, si nécessaire, vous avez approuvé la réponse. L'échange n'a toutefois pas pu être approuvé automatiquement. Il attend à présent l'approbation d'un superviseur.	Pour annuler votre proposition initiale, cliquez sur Annuler  . Cette opération annulera également la réponse.

Reportez-vous également à la rubrique **Autres états des échanges**. Pour des informations plus détaillées sur les conditions d'approbation d'un échange, reportez-vous à la rubrique de présentation **Échanges**.

Autres états des échanges

Les états décrits dans ce tableau ne nécessitent aucune action de votre part, mais vous les verrez lorsque vous consulterez les propositions et les échanges.

- **Confirmé**—Vous et l'autre agent avez accepté la proposition et l'échange a été approuvé automatiquement ou par un superviseur. L'échange est exécuté.
- **Refusé**—La proposition/réponse a été refusée par l'agent demandeur/répondeur (dans le cas d'une proposition personnelle), par un superviseur ou par WFM. L'échange n'aura pas lieu.
- **Annulé**—Vous avez explicitement annulé votre proposition/réponse, l'autre agent a explicitement annulé la proposition initiale ou WFM a automatiquement annulé l'échange en attente (en raison de modifications apportées à votre planning ou à celui de l'agent répondeur). L'échange n'aura pas lieu.
- **Expiré**—La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.

Affichage des détails des propositions et des échanges

En plus de pouvoir **étendre la grille** dans les vues **Propositions** et **Mes échanges** pour voir les plannings, vous pouvez afficher les détails des propositions et des échanges des autres agents ainsi que les vôtres. Si vous cliquez sur le nom d'un agent ou sur votre propre nom, vous ouvrirez les détails correspondants dans une fenêtre distincte.

Contenu des détails

Request details

Agent: a0002 a0002
Request schedule

Agent who responded to your proposal.

Time	Paid	Type	Item Name
Monday, December 19, 2016			
Shift: Shift01, 09:15 AM – 06:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
09:15 AM – 06:30 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
09:15 AM – 09:45 AM	00:30	Work	A01
09:45 AM – 10:15 AM	00:00	Break	Break01
10:15 AM – 05:45 PM	07:30	Work	A01
05:45 PM – 06:30 PM	00:00	Meal	Meal01

Details similar to those in Proposal and Schedule details.

Comments

Close only (no other available actions).

Close

Les détails des propositions, des demandes et des plannings (les vôtres ou ceux d'autres agents) s'ouvrent dans des fenêtres distinctes, mais ils présentent des caractéristiques similaires, notamment : le nom de l'agent, la date de la proposition d'échange et une répartition de tous les éléments planifiés tels que les heures de début et de fin, les heures payées, le type et le nom de l'élément, ainsi que les commentaires, les activités planifiées, les repas, les pauses et le total des heures payées.

Vue Propositions : Détails des propositions et des plannings

Dans cette vue, vous verrez différentes présentations des détails des plannings selon le type de proposition et le nom des agents sur lequel vous cliquez.

Les **Détails de la proposition** s'ouvrent lorsque :

- Vous cliquez sur le lien du nom d'un agent :
 - S'il s'agit d'une proposition individuelle à laquelle vous n'avez pas répondu, vous pouvez refuser, fermer ou répondre à la proposition.
 - S'il s'agit d'une proposition communautaire à laquelle vous n'avez pas répondu, vous pouvez la fermer ou y répondre.
 - S'il s'agit d'une proposition à laquelle vous avez répondu, vous pouvez uniquement fermer les détails de la proposition.

Mon planning s'ouvre lorsque :

- Vous cliquez sur le lien de votre nom :
 - Vous pouvez uniquement fermer les détails du planning.

Vue Mes échanges : Détails des propositions et des demandes

Dans cette vue, vous verrez différentes présentations des détails des plannings selon le nom de l'agent sur lequel vous cliquez et l'état des échanges.

Les **Détails de la proposition** s'ouvrent lorsque :

1. Un agent lance une proposition et vous cliquez sur le lien de son nom :
 - Vous pouvez uniquement fermer les détails de la proposition.
2. Vous avez initié une proposition et vous cliquez sur le lien de votre nom :
 - Si l'état est **Ouvert** ou **En cours d'examen**, vous pouvez supprimer la proposition ou fermer les détails de la proposition.
 - Si l'état est **Annulé**, **Refusé** ou **Expiré**, vous pouvez uniquement fermer les détails de la proposition.

Les **Détails de la demande** s'ouvrent lorsque :

1. Un agent répond à votre proposition et vous cliquez sur le lien de son nom :
 - Si l'état est **Accepté**, vous pouvez refuser, fermer les détails de la demande ou répondre à la proposition.
 - Si l'état est **En cours d'examen**, vous pouvez uniquement fermer les détails de la demande.
2. Vous répondez à une proposition initiée par un agent et vous cliquez sur votre nom :

- Si l'état est **Accepté** ou **En cours d'examen**, vous pouvez supprimer votre réponse ou fermer les détails de la demande.
- Si l'état est **Annulé**, vous pouvez uniquement fermer les détails de la demande.

Détails des propositions des autres agents

Proposal details
Agent: a0009 a0009
Proposal schedule

Time	Paid	Type	Item Name
Sunday, December 11, 2016			
Shift: Shift01, 06:30 AM – 03:45 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
06:30 AM – 03:45 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
06:30 AM – 07:45 AM	01:15	Work	A01
07:45 AM – 08:15 AM	00:00	Break	Break01
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:15 AM	00:00	Meal	Meal01
09:15 AM – 03:45 PM	06:30	Work	A01

Comments

Close

Cliquez sur le lien du nom de l'agent demandeur pour ouvrir **Détails de la proposition**. L'examen des détails du planning d'autres agents peut vous aider à identifier les agents avec lesquels vous voulez échanger des plannings.

Conseil

Votre superviseur détermine si vous pouvez consulter les propositions au sein de votre

propre équipe uniquement ou celles de toutes les équipes de votre site.

Détails de vos propositions et de votre planning

My schedule

Agent: a0001 a0001
Schedule details

Your schedule opened in the Proposals view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

You cannot delete your schedule, only close the window.

Close

Proposal details

Agent: a0001 a0001
Proposal schedule

Your schedule opened in the My Trades view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

Comments

You can delete your own proposals.

Delete

Close

Cliquez sur votre nom dans la vue **Propositions** pour ouvrir **Détails de mon planning**. Si vous consultez vos échanges dans la vue **Mes échanges**, dans la proposition que vous avez faite, cliquez sur votre nom pour ouvrir les **Détails de la proposition**.

L'examen des détails de votre propre planning vous permet de comparer les postes et de décider d'accepter ou non une proposition.

Dans la fenêtre **Détails de la proposition**, une option permet de supprimer votre proposition, mais vous ne pouvez pas supprimer les propositions faites par d'autres.

Échanges multisite

Si les échanges multisite sont autorisés dans votre centre de contact, vous pouvez utiliser la vue **Échanges** du module **Échange** pour obtenir des plannings plus pratiques en effectuant des échanges avec d'autres agents. Vous pouvez filtrer la vue pour afficher : **Mes échanges**, **Qui m'a été offert** ou **Propositions de la communauté**.

Conseil

Il se peut que vous ne puissiez pas effectuer des échanges avec des agents d'autres sites, suivant la façon dont votre administrateur ou votre superviseur a configuré votre site et votre équipe. Si vous ne pouvez pas voir les agents d'autres sites dans votre vue **Échanges**, il se peut que les échanges multisite ne soient pas configurés pour votre équipe. Dans ce cas, reportez-vous à la rubrique **Affichage des propositions et de mes échanges**.

La vue **Échanges** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Répondre aux propositions d'échange **personnelles ou communautaires** formulées par d'autres agents.
- Consulter ou annuler **vos propres propositions d'échange**.
- Consulter ou annuler **vos réponses** aux propositions d'autres agents.
- Afficher **les détails des plannings et des propositions** des participants aux échanges.

Conseil

Vous **créez des propositions d'échange de planning** dans la vue **Mon planning**, **Détails de mon planning** ou **Autres plannings**.

Colonnes et commandes

Use the filters in this view to see only the select proposal type.

Click "Settings" to change the columns displayed in this view.

By default, this column is not displayed.

Enter a check mark to display this column in the grid.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16.00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08.00	
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24.00	This is from a10
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08.00	from a01

Settings

Show Columns

Trading date

Cancel Help OK

La vue **Échanges** comporte les commandes et paramètres suivants :

- **Filtres**—Il en existe deux. Utilisez le premier filtre pour afficher uniquement **Mes échanges, Qui m'a été offert** ou **Propositions de la communauté**. Utilisez le deuxième filtre uniquement pour **Propositions de la communauté** (désactivé si vous sélectionnez **Mes échanges** ou **Qui m'a été offert** dans le premier filtre). Filtrez par :
 - **Personnes avec lesquelles je travaille** (sélectionné par défaut)
 - **Mon transport partagé**
 - **Mon équipe**
 - **Mon site**
 - **Mon unité commerciale**
 - **Filtrer par activités principales uniquement** (sélectionné par défaut)

Conseil

Pour comprendre la différence entre les filtres **Personnes avec lesquelles je travaille** et **Activités principales uniquement**, reportez-vous à la rubrique **Création de propositions d'échange**.

- **Sélecteurs de date**—Utilisez les flèches avant et arrière pour modifier la date par mois, ou cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois.
- **Paramètres**—Cliquez sur cette icône pour modifier les paramètres d'affichage. Dans cette boîte de dialogue, le fait de cocher la case affiche la colonne **Date d'échange** dans la grille. Cette fonction est utile lorsque votre fuseau horaire (dans **Mes paramètres**) est différent du fuseau horaire du site.

La vue **Échanges** comporte les colonnes suivantes :

- **Demandeur**—Nom de l'agent qui a envoyé la proposition d'échange.
- **Répondeur**—Nom de l'agent qui a répondu à la proposition d'échange.
- **État**—État de la proposition d'échange. Par exemple, **Ouvert, Accepté, En cours d'examen, Confirmé, Refusé, Annulé** ou **Expiré**. Pour obtenir une description de chaque état, reportez-vous à la rubrique **États des échanges**.
- **Date**—Date à laquelle la proposition d'échange a été créée, dans le fuseau horaire défini dans la liste déroulante **Fuseau horaire** de la vue **Mes paramètres**.
- **Date d'échange**—Date de l'échange de planning dans le fuseau horaire du site.
- **Heures payées**—Nombre total d'heures payées couvertes par l'échange proposé.
- **Commentaires/Planning**—Tous les commentaires saisis par l'agent demandeur, les superviseurs ou ceux générés automatiquement par WFM en ce qui concerne cette proposition d'échange ou ce planning.

Conseil

La **Date d'échange** peut être différente de la date que vous voyez dans WFM Web si le fuseau horaire dans **Mes paramètres** est défini sur un autre fuseau horaire que celui du site. Pour voir la colonne **Date d'échange** dans la grille, vous devez cocher la case dans **Paramètres**. Par défaut, elle n'est pas affichée.

Gestion des propositions d'échange multisite

WFM vous permet de filtrer les propositions d'échange dans la vue **Échanges** par **Mes échanges**, **Qui m'a été offert** ou **Propositions de la communauté**. WFM affiche toutes les propositions dont la plage de dates se situe pendant le mois sélectionné. Par défaut, il affiche le mois en cours, mais vous pouvez le modifier en sélectionnant un autre mois dans le **calendrier**.

Cette rubrique explique comment utiliser le filtre pour modifier l'affichage des propositions afin de vous permettre d'effectuer différentes tâches et de trouver facilement et rapidement des informations détaillées sur les agents, les propositions et les plannings des échanges.

Gestion des propositions d'échange que vous avez envoyées

Cliquez sur le menu déroulant du filtre et sélectionnez **Mes échanges**.

Trades		No Actions display if declined by both parties.				
Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16:00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Declined / Declined	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24:00 / 08:00	This is from a10 Age
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a01

Second filter is disabled when "My Trades" is selected.

WFM affiche les propositions d'échange que vous avez créées, ainsi que les propositions d'autres agents auxquelles vous avez répondu (offertes à vous uniquement et offertes à la communauté).

Vous pouvez consulter vos propositions et leurs détails, accepter ou refuser les propositions d'échange d'autres agents et annuler vos propositions ou réponses.

La colonne **État** de cette vue indique l'état de chaque échange pour chaque participant—le **Demandeur** et le **Répondeur**—au format suivant : **Ouvert/Accepté**.

Cliquez n'importe où sur une ligne sélectionnée pour ouvrir les **Détails de la proposition**.

Gestion des propositions d'échange qui vous sont faites

Cliquez sur le menu déroulant du filtre et sélectionnez **Qui m'a été offert**.

The Status shows the state of the proposal for both Proposer and Reponder.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.

Second filter is disabled when "Offered to me" is selected.

WFM affiche les propositions d'échange qui vous ont été offertes et les propositions d'échange personnelles que vous avez créées et qui nécessitent votre confirmation.

Vous pouvez afficher ces propositions et leurs détails, les accepter ou les refuser.

Après avoir accepté ou refusé une proposition, l'échange correspondant est supprimé des propositions de la section **Qui m'a été offert**, mais reste dans la liste des propositions **Mes échanges**.

Conseil

Vous pouvez distinguer les propositions communautaires des propositions individuelles grâce aux icônes d'action à votre disposition. Les propositions communautaires ne comportent que l'icône **Accepter**, tandis que les propositions individuelles comportent à la fois les icônes **Accepter** et **Refuser**.

Gestion des propositions d'échange envoyées à la communauté

Cliquez sur le menu déroulant du filtre et sélectionnez **Communauté**.

Trades							Status is Open and proposal is waiting for someone to accept.
Community		My business unit					
Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule	
AgentF12 AgentL12		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a12	

Filtered by business unit

WFM affiche uniquement les propositions d'échange qui ont été envoyées par d'autres agents à la communauté.

Vous pouvez consulter ces propositions et leurs détails et les accepter.

Une fois que vous avez accepté une proposition, cet échange est supprimé des propositions de la **Communauté**, mais reste dans la liste des propositions **Mes échanges**.

Affichage des détails de la proposition

Il se peut que vous souhaitiez consulter les détails de la proposition d'échange de planning avant d'agir. Pour ce faire, cliquez n'importe où sur la ligne contenant la proposition.

Proposal details

Wednesday, August 2, 2017

Proposer: AgentF01 AgentL01

Shift: flexible shift, 02:00 AM – 10:00 AM; Activities: Trade MSA_(1496742949979)_Site1; Paid Hours: 08:00
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00

Responder: AgentF05 AgentL05

Shift: 12:00 AM – +12:00 AM; Activities: Activity3; Paid Hours: 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 00:00

Comments

Close Help Delete

La boîte de dialogue **Détails de la proposition** s'ouvre. Elle contient les informations suivantes :

- Date de l'échange proposé
- Nom de l'agent demandeur
- Nom de l'agent répondeur (si un agent a répondu)

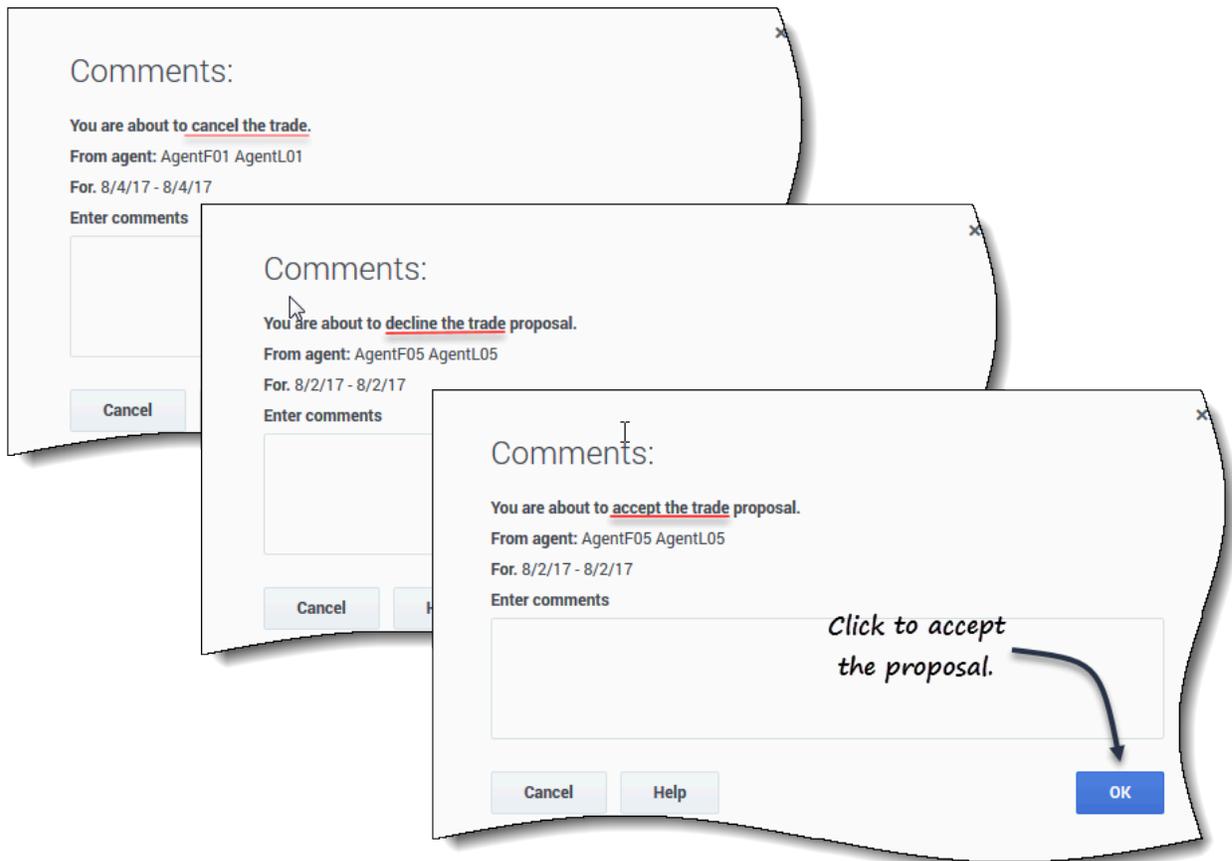
- Détails du planning, notamment : poste, activités, heures payées, temps identifié et durée
- Champ **Commentaires**
- Boutons **Action**, **Fermer** et **Aide**

Réponse aux propositions d'échange

	Status		Date	Trading da
AgentL11	Open	🗑️	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17
AgentL05	Open / Accepted	✅	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
AgentL01	Declined / Declined	❌	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
	Open	🗑️	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17

Actions icons

For example: 🗑️ = Delete, ✅ = Accept, ❌ = Decline



Vous pouvez répondre aux propositions d'échange de l'une des deux façons suivantes :

1. Dans l'une des trois vues **Échanges** filtrées, cliquez sur l'icône **Action** dans le tableau correspondant à votre choix.

La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre, vous permettant d'ajouter des commentaires et de répondre.

2. Lorsque la boîte de dialogue **Détails de la proposition** est ouverte, cliquez sur le bouton **Action** dans le coin inférieur droit. (Reportez-vous à la rubrique [Affichage des détails de la proposition.](#))

Préférences

Les *Préférences Workforce Management (WFM)* vous permettent de définir vos préférences en matière de disponibilité, de postes et de jours de repos. La saisie de l'un de ces types de préférences permet à votre superviseur de savoir quand vous préférez travailler et quels jours vous préférez avoir comme jours de repos. Les superviseurs peuvent ensuite tenir compte de vos préférences lors de l'élaboration des plannings.

Préférences et modèles de disponibilité

Les *Préférences de disponibilité* et les *Modèles de disponibilité* sont similaires en ce sens que vous pouvez utiliser l'un ou l'autre pour faire savoir à votre superviseur quand vous êtes disponible pour travailler. Cependant, l'ajout de préférences de disponibilité est généralement *ponctuelle*. Cela signifie que ces préférences ne s'appliquent qu'une seule fois, aux dates que vous indiquez. Vous pouvez ajouter plus d'une disponibilité dans une préférence, mais cela ne permet pas d'établir un modèle pour une période spécifique. Pour cela, vous utiliserez **Modèles de disponibilité**.

Utilisez des modèles de disponibilité pour définir facilement vos préférences lorsqu'elles sont les mêmes pour plusieurs semaines, ou définissez des modèles hebdomadaires que vous pouvez réutiliser à tout moment. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de disponibilité pour faire savoir à votre superviseur que vous êtes disponible pour (et que vous préférez) travailler entre 7h30 et 9h30 les mardi, mercredi et jeudi des trois prochaines semaines. Si vous ne créez pas de modèle, vous devrez saisir vos disponibilités pour chaque semaine séparément (même si elles sont les mêmes pour les trois semaines).

Cliquez sur **Préférences** dans la barre de menus et sélectionnez l'une des trois vues dans le menu déroulant : **Calendrier**, **Détails** ou **Modèles de disponibilité**. Depuis ces vues, vous pouvez :

- Consulter vos préférences en matière de postes, de disponibilité et de jours de repos.
- Visualiser vos postes, vos congés et vos modèles de rotation.
- **Ajouter, modifier** ou **supprimer** vos préférences en matière de postes, de disponibilité ou de jours de repos.
- **Créer** des modèles de disponibilité.
- Créer des préférences, en **utilisant des modèles de disponibilité**.
- Saisir des commentaires associés à vos préférences.

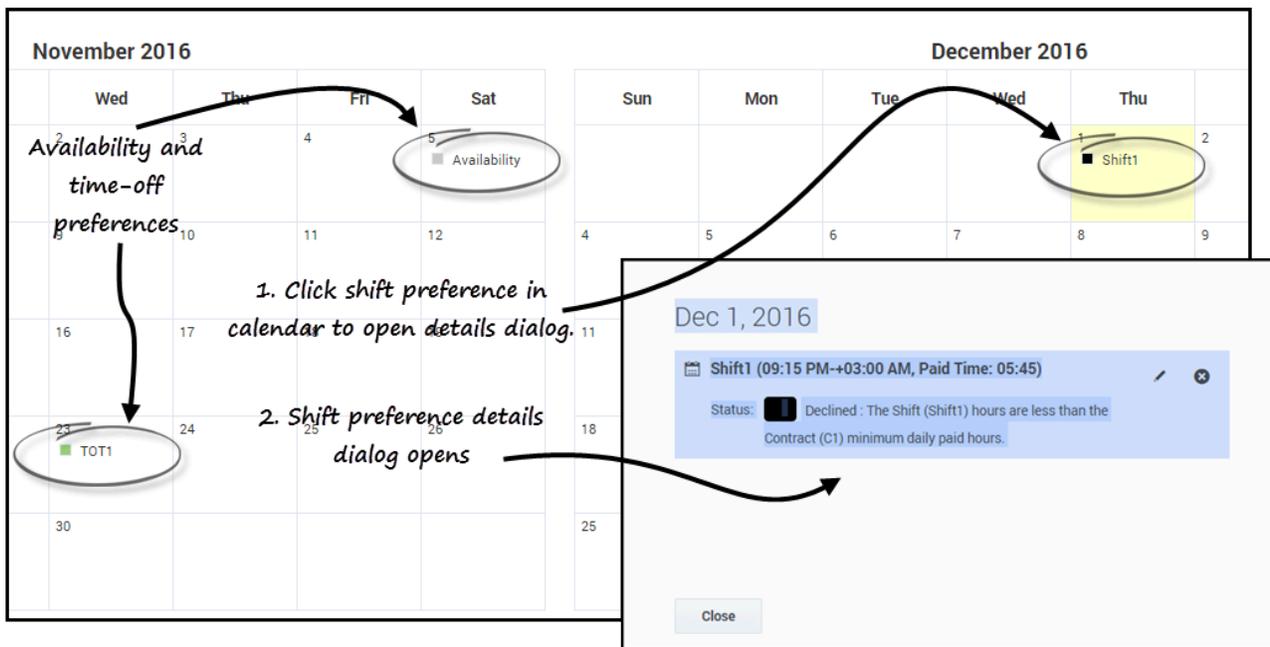
Important

Vous ne pouvez pas modifier ni supprimer les exceptions, les congés, les heures de travail ou les préférences accordées. Pour modifier une exception ou une préférence accordée, contactez votre superviseur.

Affichage des préférences dans le calendrier

Dans la vue **Calendrier**, chaque élément est identifié par une couleur représentant son type et son état.

Pour afficher la légende des codes de couleur des états en haut de la page, reportez-vous à la rubrique **Modification des paramètres de la vue Calendrier**.



Cliquez sur une préférence du calendrier pour ouvrir la boîte de dialogue **Détails**. Notez que vous pouvez **modifier** ou **supprimer** les préférences qui sont à l'état **Préfér**é ou **Refus**é (mais seulement si WFM a refusé la préférence Préféré lors de son insertion).

Conseil

Vous pouvez afficher les heures de début et de fin dans le calendrier au lieu des noms d'élément tels que **Poste**, **Disponibilité** ou **TOT1**. Reportez-vous à la rubrique **Modification des paramètres d'affichage**.

Modification des paramètres d'affichage

Vous pouvez modifier le mode d'affichage des informations de la vue **Calendrier** en modifiant les paramètres de sorte à afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois

consécutifs, ou à afficher une légende décrivant les états codés en couleur.

Settings

View settings

Number of months to show
1

Number of months to show in one row
1

Cancel Help Save

Legend

Show legend

Schedule State Labels

Show start/end times

Check to show Legend at the top of the calendar.

Uncheck to show item names.

June 2019

■ Exception ■ Granted time off ■ Granted day off ■ Granted availability ■ Granted shift or working hours ■ Preferred time off ■ Preferred day off ■ Preferred availability ■ Pr

Sun Mon Tue Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

2 3 4 2 3 4 6 7 8

9 10 11 9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 16 17 18 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30

Displaying start/end times

Displaying item names.

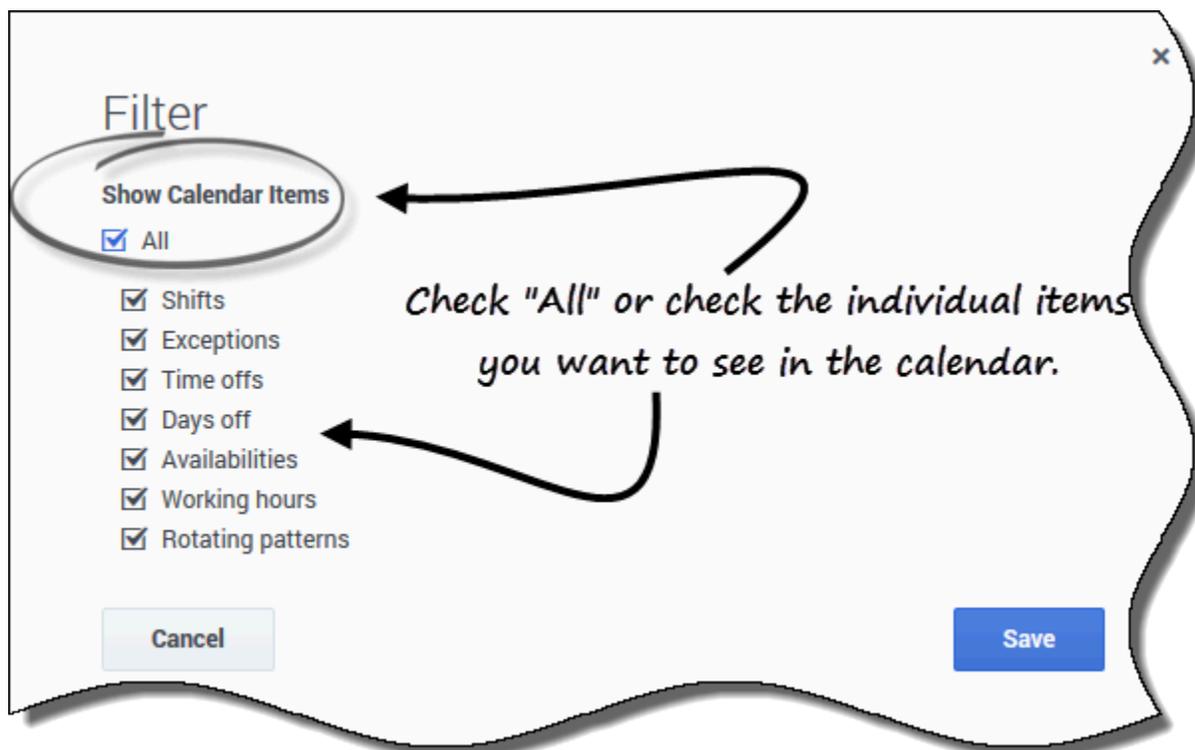
Pour modifier les paramètres de cette vue :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois et leur mode d'affichage, saisissez un nombre dans ces deux champs ou utilisez les flèches haut et bas :
 - **Nombre de mois à afficher**
 - **Nombre de mois à afficher sur une ligne**
3. Pour afficher la légende des états au-dessus du calendrier, cochez la case **Afficher la légende**.
Par défaut, la case Afficher les heures de début et de fin est cochée, affichant les heures de début et de fin dans le calendrier.
4. Pour afficher les noms des éléments dans le calendrier (au lieu des heures de début et de fin), décochez la case **Afficher les heures de début et de fin**.
5. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Conseil

Les éléments de la journée complète s'affichent sous la forme **Journée complète** lorsque la case **Afficher les heures de début et de fin** est cochée. Ils s'affichent avec les heures de début et de fin si la durée est inférieure à une journée complète. Les éléments des jours de repos sont affichés sous la forme **Jour de repos**.

Filtrage des données affichées



Vous pouvez filtrer les données affichées dans la vue **Calendrier** pour n'afficher que les éléments du calendrier que vous souhaitez voir.

Pour filtrer les données affichées dans ces vues :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Filtrer**.
La boîte de dialogue Filtrer s'ouvre.
2. Cochez la case **Tout** ou cochez uniquement les cases des éléments à afficher.
3. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

État et hiérarchie des préférences

Avant la planification, une préférence peut avoir l'état **Accordé**, **Refusé** ou **Préféré**. Après l'élaboration d'un planning pour les dates qui incluent cette préférence, l'état peut être **Planifié** (apparaît dans le planning) ou **Non planifié** (n'apparaît pas dans le planning).

- Une préférence avec l'état **Accordé** apparaît dans le planning, à moins qu'elle soit supprimée avant ou qu'une autre préférence soit ajoutée et remplace la première. Si cela se produit, l'état de la préférence de rang inférieur devient **Refusé**.
- Une préférence avec l'état **Refusé** n'apparaît pas dans le planning à moins qu'elle soit refusée en faveur d'une préférence de rang supérieur ; celle-ci est supprimée ultérieurement avant l'élaboration du planning. Si cela se produit, la préférence retrouve son état d'origine, qui peut être **Accordé** ou **Préféré**.
- Une préférence avec l'état **Préféré** apparaît dans le planning si elle correspond aux contraintes de planification et aux paramètres d'optimisation configurés pour votre site.

Conseil

Si vous ne voyez pas **Préférences** dans la barre de menus, cela signifie que les préférences de planning ne sont pas activées pour votre centre de contact.

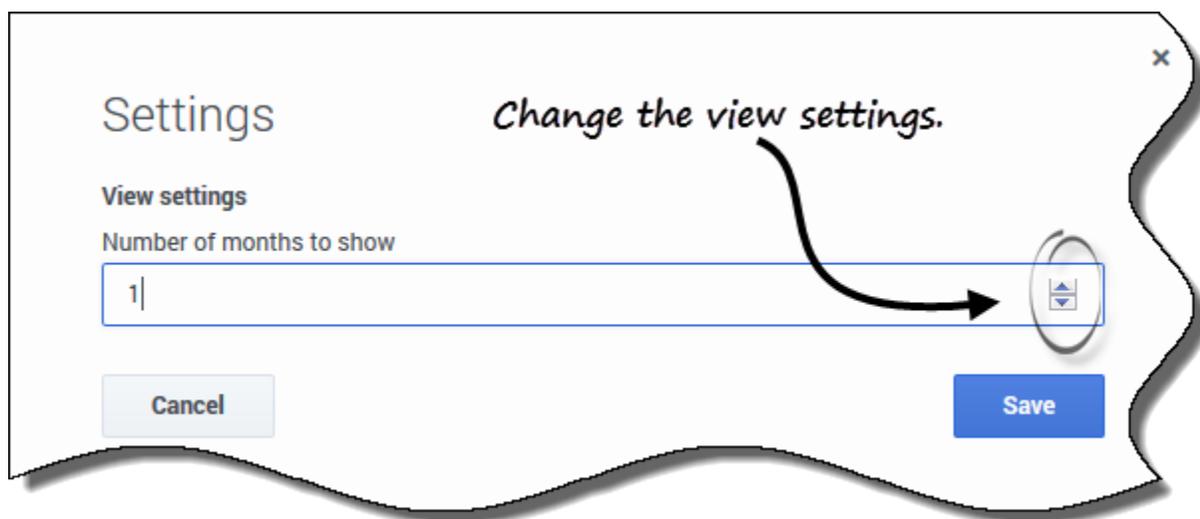
Affichage des détails des préférences

Sélectionnez la vue **Détails** pour voir les détails de vos préférences dans un tableau contenant les colonnes suivantes :

- **Date**—Date de la préférence.
- **Préférence**—Nom de la préférence.
- **Heure de début**—Heure à laquelle la préférence doit commencer. Pour un jour de repos, cette colonne est vide.
- **Heure de fin**—Heure à laquelle la préférence doit prendre fin. Pour un jour de repos, cette colonne affiche « Journée complète ».
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées de la préférence.
- **État/raison**—État de la préférence, qu'il soit Préféré, Accordé, Refusé, Planifié ou Non planifié, et la raison pour laquelle WFM a attribué un état tel que Refusé ou Non planifié à un élément de congés. Reportez-vous à la rubrique [État et hiérarchie des préférences](#) pour obtenir une explication sur ces états.
- **Commentaires/mémo**—Commentaires ou mémo contenant des informations relatives à la préférence.

Modification des paramètres d'affichage

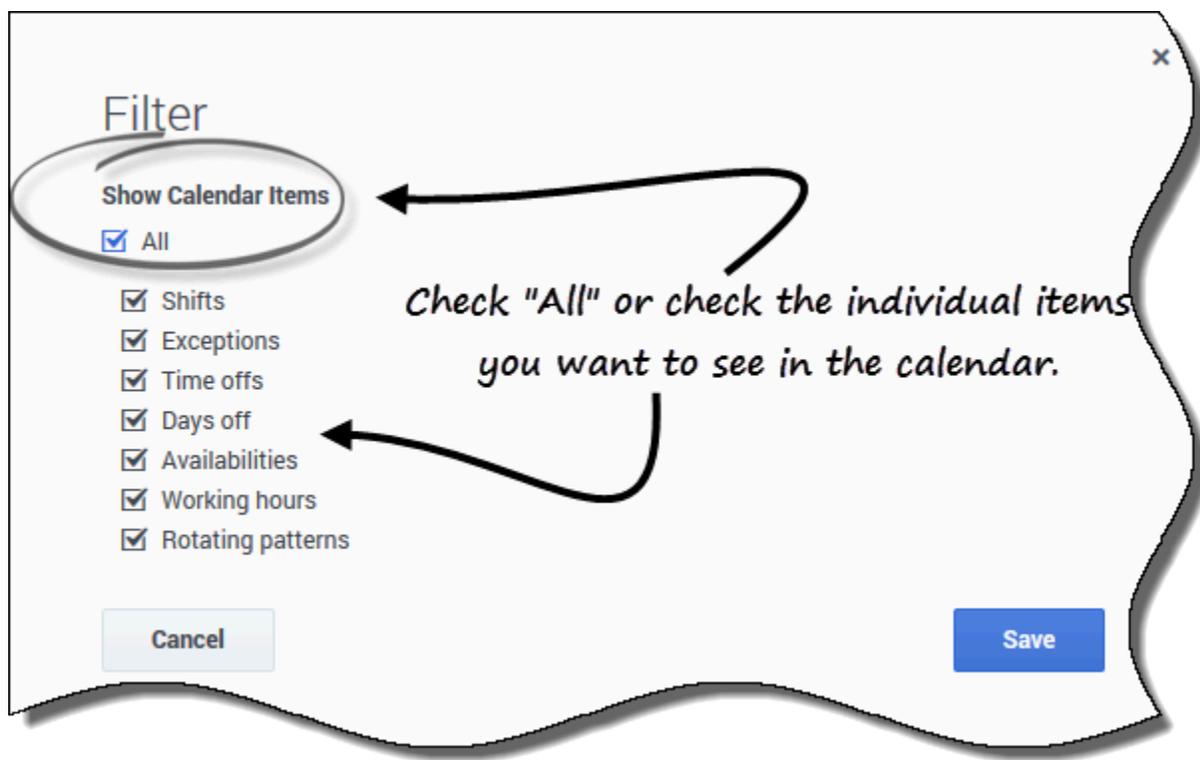
Vous pouvez modifier les paramètres de la vue **Détails** pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs.



Pour modifier les paramètres de cette vue :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Saisissez un nombre dans le champ **Nombre de mois à afficher**, ou utilisez les flèches haut et bas pour modifier le nombre de mois qui s'affichent dans cette vue.
3. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Filtrage des données affichées



Vous pouvez filtrer les données affichées dans la vue **Détails** pour n'afficher que les éléments du calendrier que vous souhaitez voir.

Pour filtrer les données affichées dans ces vues :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Filtrer**.
La boîte de dialogue Filtrer s'ouvre.
2. Cochez la case **Tout** ou cochez uniquement les cases des éléments à afficher.
3. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Gestion de vos préférences

Utilisez l'une des vues **Préférences** (**Calendrier** ou **Détails**) pour ajouter ou modifier vos préférences en matière de poste, de disponibilité ou de jours de repos.

Ajout de préférences de poste

[Link to video](#)

Pour ajouter vos préférences de poste :

1. Cliquez sur **Ajouter un poste**.
La boîte de dialogue Ajouter un poste s'ouvre.
2. Ajoutez la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, si vous le souhaitez. Cliquez sur le calendrier, sélectionnez des dates, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous sélectionnez une mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de la date) à l'aide de la souris jusqu'à ce que le « x » apparaisse, puis cliquez dessus.
4. (Facultatif) Pour spécifier des paramètres différents pour chaque préférence ajoutée, cliquez sur **Remplir**.
Si chaque préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
5. Dans le menu déroulant **Postes**, sélectionnez un poste.
6. Sélectionnez une **Heure de début** dans la liste déroulante.
7. Saisissez une **Heure de fin** et cochez la case **Jour suivant**, le cas échéant.
8. Dans le champ **Commentaires**, saisissez des commentaires, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler cette préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Conseil

Lorsque vous ajoutez un poste à vos préférences, les heures de début disponibles ou applicables peuvent être moins nombreuses, voire inexistantes, suivant le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, accédez à **Configuration** > **Mes paramètres** et sélectionnez le fuseau horaire du site ou essayez un autre fuseau horaire.

Ajout de préférences de disponibilité

[Link to video](#)

Pour ajouter vos préférences de disponibilité :

1. Cliquez sur **Ajouter une disponibilité**.
La boîte de dialogue Ajouter une disponibilité s'ouvre.
2. Ajoutez la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, si vous le souhaitez. Cliquez sur le calendrier, sélectionnez des dates, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous sélectionnez une mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de la date) à l'aide de la souris jusqu'à ce que le « x » apparaisse, puis cliquez dessus.
4. (Facultatif) Pour spécifier des paramètres différents pour chaque préférence ajoutée, cliquez sur **Remplir**.
Si chaque préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
5. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure à laquelle vous souhaitez que cette préférence de disponibilité commence, y compris le matin (am) ou l'après-midi (pm).
6. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure à laquelle vous souhaitez que cette préférence de disponibilité se termine, y compris le matin (am) ou l'après-midi (pm).
7. Cochez la case **Jour suivant**, le cas échéant.
8. Dans le champ **Commentaires**, saisissez des commentaires, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler cette préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Conseil

Vous pouvez utiliser des modèles de disponibilité pour ajouter des préférences, ce qui vous permet de spécifier la disponibilité pour une plage de jours à la fois. Reportez-vous à la rubrique [Utilisation de modèles pour créer des préférences](#).

Ajout de préférences de jours de repos

[Link to video](#)

Pour ajouter vos préférences de jours de repos :

1. Cliquez sur **Ajouter un jour de repos**.
La boîte de dialogue Ajouter un jour de congé s'ouvre.
2. Ajoutez la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.

3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, si vous le souhaitez. Cliquez sur le calendrier, sélectionnez des dates, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous sélectionnez une mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de la date) à l'aide de la souris jusqu'à ce que le « x » apparaisse, puis cliquez dessus.
4. (Facultatif) Pour spécifier des paramètres différents pour chaque préférence ajoutée, cliquez sur **Remplir**.
Si chaque préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
5. Dans le champ **Commentaires** de chaque préférence, saisissez des commentaires, le cas échéant.
6. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler cette préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Modification des préférences

Appliquez les procédures suivantes pour modifier une préférence de poste, de disponibilité ou de jour de repos :

Link to video

- Pour modifier les préférences dans la vue **Calendrier** :
 1. Cliquez sur la préférence que vous souhaitez modifier dans le calendrier.
Une boîte de dialogue s'ouvre avec les détails de la préférence.
 2. Cliquez sur **Modifier** .
 3. Lorsque la fenêtre de dialogue Modifier <préférence> (poste, disponibilité ou jour de repos) s'ouvre, apportez les modifications appropriées.
 4. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler les modifications) et fermez la fenêtre de dialogue.
- Pour modifier les préférences dans la vue **Détails** :
 1. Cliquez **Modifier**  en regard de la préférence à modifier.
 2. Lorsque la fenêtre de dialogue Modifier <préférence> (poste, disponibilité ou jour de repos) s'ouvre, apportez les modifications appropriées.
 3. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler les modifications) et fermez la fenêtre de dialogue.

Remarques à propos de la modification des préférences

- Lors de la modification des préférences, vous ne pouvez pas modifier la date.
- Si WFM peut planifier votre préférence, la préférence modifiée apparaît dans la vue Calendrier.

- Les heures de début de poste disponibles peuvent varier en cas de sélection d'un fuseau horaire différent de celui du site.
- Lorsque vous modifiez des préférences de poste, les heures de début disponibles ou applicables peuvent être moins nombreuses, voire inexistantes, suivant le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, accédez à **Configuration > Mes paramètres** et **sélectionnez le fuseau horaire du site ou essayez un autre fuseau horaire**.
- Vous n'êtes sûr de vous voir attribuer vos préférences que si votre superviseur vous les accorde avant la planification. Si vos préférences ne sont pas accordées, WFM planifie autant de préférences que possible selon les règles configurées pour votre site.

Suppression de préférences

Link to video

Pour supprimer une préférence dans la vue **Détails** :

1. Cochez la case en regard des préférences à supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
3. Ou cliquez sur **Supprimer**  en regard de la préférence à supprimer.
4. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

Pour supprimer des préférences dans la vue **Calendrier** :

1. Cliquez sur la préférence du calendrier à supprimer.
Une boîte de dialogue s'ouvre avec les détails de la préférence.
2. Cliquez sur le « x » dans le coin supérieur gauche de la boîte de dialogue **Détails**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression ou sur **Non** pour l'annuler.

Utilisation de modèles pour les préférences de disponibilité

Créez des *modèles de disponibilité* pour informer votre superviseur de vos préférences en matière de disponibilité, en indiquant les heures de début et de fin auxquelles vous préférez travailler sur une ou plusieurs semaines. Vos modèles de disponibilité peuvent déterminer des heures de début et de fin différentes pour chaque jour, mais, une fois que vous avez créé le *modèle*, vous pouvez le réutiliser plusieurs fois. Les modèles de disponibilité sont affichés dans la vue **Préférences > Modèles de disponibilité**.

Conseil

Lorsque vous ajoutez ou modifiez des préférences, vous pouvez sélectionner votre fuseau horaire préféré. Lorsque vous créez des préférences de disponibilité, le fuseau horaire sélectionné est appliqué aux heures de début et de fin spécifiées dans les modèles de disponibilité. Les valeurs attribuées aux heures de début et de fin du modèle lui-même sont indiquées pour le fuseau horaire sélectionné. Si ce dernier change, elles ne varient pas.

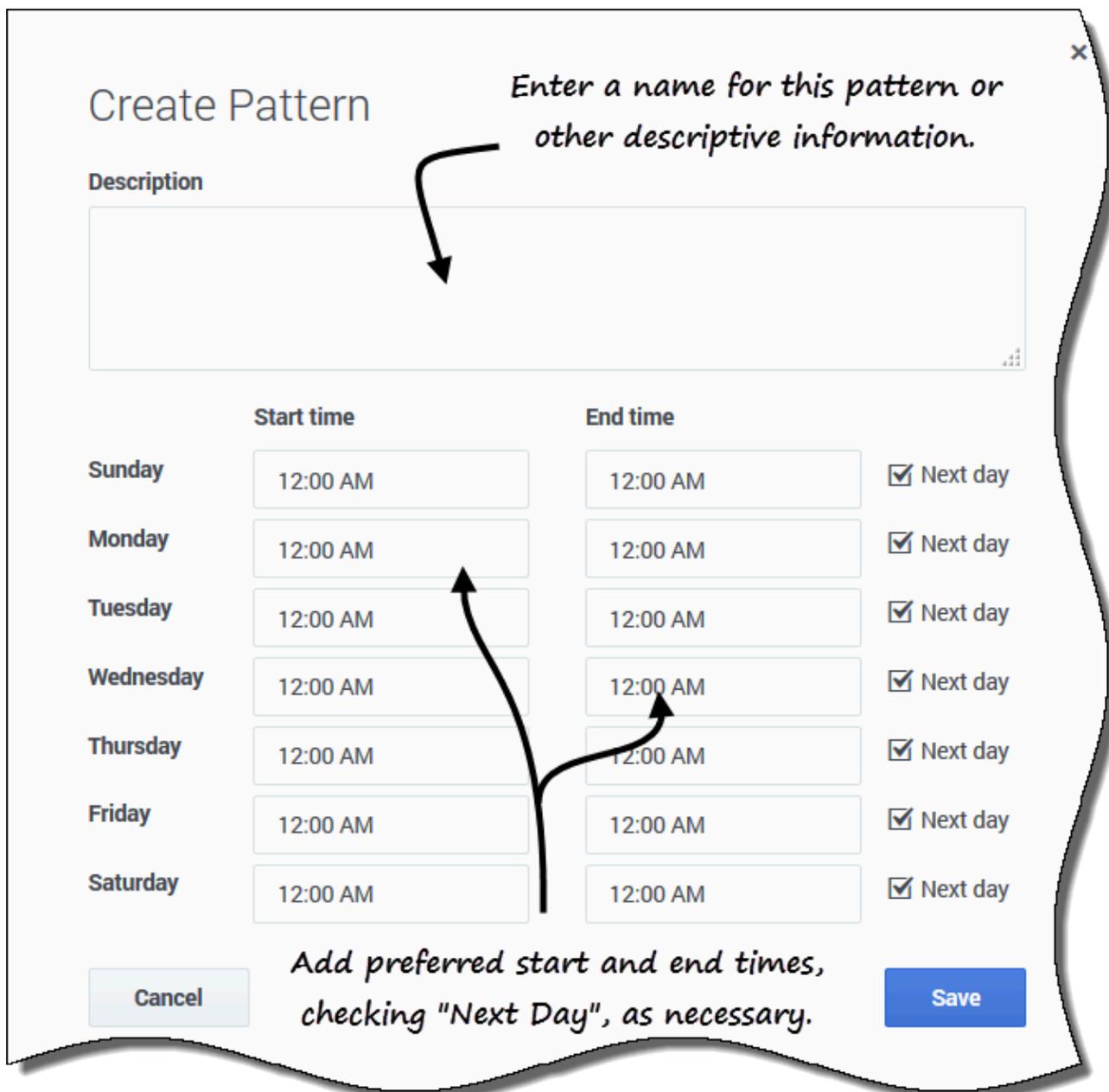
Utilisez la vue **Modèles de disponibilité** pour :

- **Créer**, **modifier** ou **supprimer** un modèle de disponibilité.
- **Créer** une préférence de disponibilité basée sur un modèle de disponibilité.

Regardez cette vidéo pour voir comment utiliser les modèles de disponibilité :

[Link to video](#)

Création de modèles de disponibilité



Create Pattern

Enter a name for this pattern or other descriptive information.

Description

	Start time	End time	
Sunday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day

Add preferred start and end times, checking "Next Day", as necessary.

Cancel **Save**

Pour créer un modèle de disponibilité :

1. Dans la vue Modèles de disponibilité, cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue Créer un modèle s'ouvre.
2. Dans le champ **Description**, saisissez un nom pour le modèle.
3. Saisissez l'**Heure de début** et l'**Heure de fin** (en heures et en minutes) pour chaque jour de la

semaine.

Les heures de début et de fin sont affichées au format 12 ou 24 heures, suivant les paramètres régionaux de votre ordinateur.

Vous ne pouvez pas laisser les heures de début et de fin vides.

4. Sélectionnez **Jour suivant** pour toutes les heures de fin qui se prolongent le jour suivant.
5. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler les modifications et fermer la boîte de dialogue).

Modification des modèles

The image shows a screenshot of the 'Availability Patterns' interface. At the top, there are buttons for 'New', 'Delete', and '+ Make Preference'. Below this is a table of patterns. The first pattern is 'AP01: Short Sunday', which is selected. A handwritten arrow points to the 'Edit' icon (a pencil) next to it, with the text 'Click "Edit" in the pattern you want to use.' and a circled '1'.

The 'Edit Pattern' dialog box is open, showing a 'Description' field with the text 'AP01: Short Sunday'. A circled '2' is next to the text 'Add a description.' with an arrow pointing to the description field.

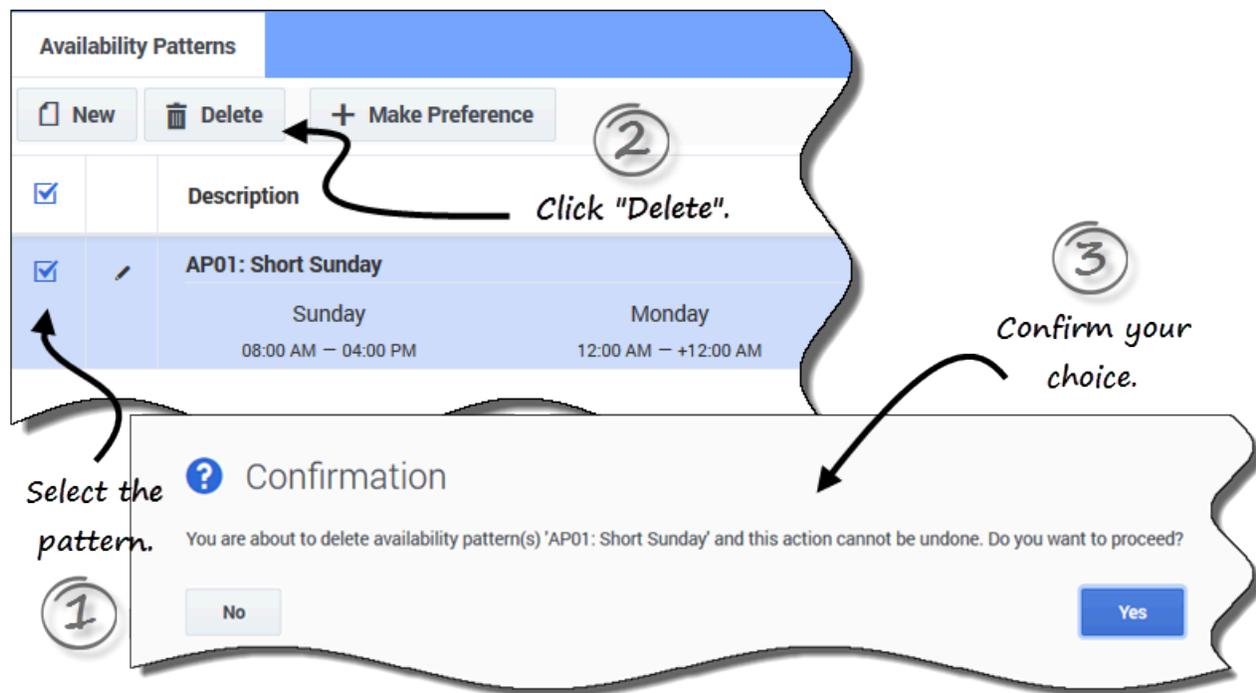
Below the description field is a table of days with 'Start time' and 'End time' fields. A circled '3' is next to the text 'Make the changes in the start/end time fields' with an arrow pointing to the 'End time' field for Saturday.

	Start time	End time	
Sunday	08:00 AM	04:00 PM	<input type="checkbox"/> Next day
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input type="checkbox"/> Next day
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day

Pour modifier un modèle de disponibilité existant :

1. Cliquez sur **Modifier**  en regard du modèle de disponibilité que vous souhaitez modifier.
La boîte de dialogue Modifier le modèle s'ouvre.
2. Dans le champ **Description**, ajoutez une brève description pour ce modèle.
3. Modifiez les heures de début et de fin, en sélectionnant **Jour suivant**, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour annuler les modifications et fermer la boîte de dialogue).

Suppression de modèles



Availability Patterns

New Delete

Description	Sunday	Monday
AP01: Short Sunday	08:00 AM – 04:00 PM	12:00 AM – +12:00 AM

Confirmation

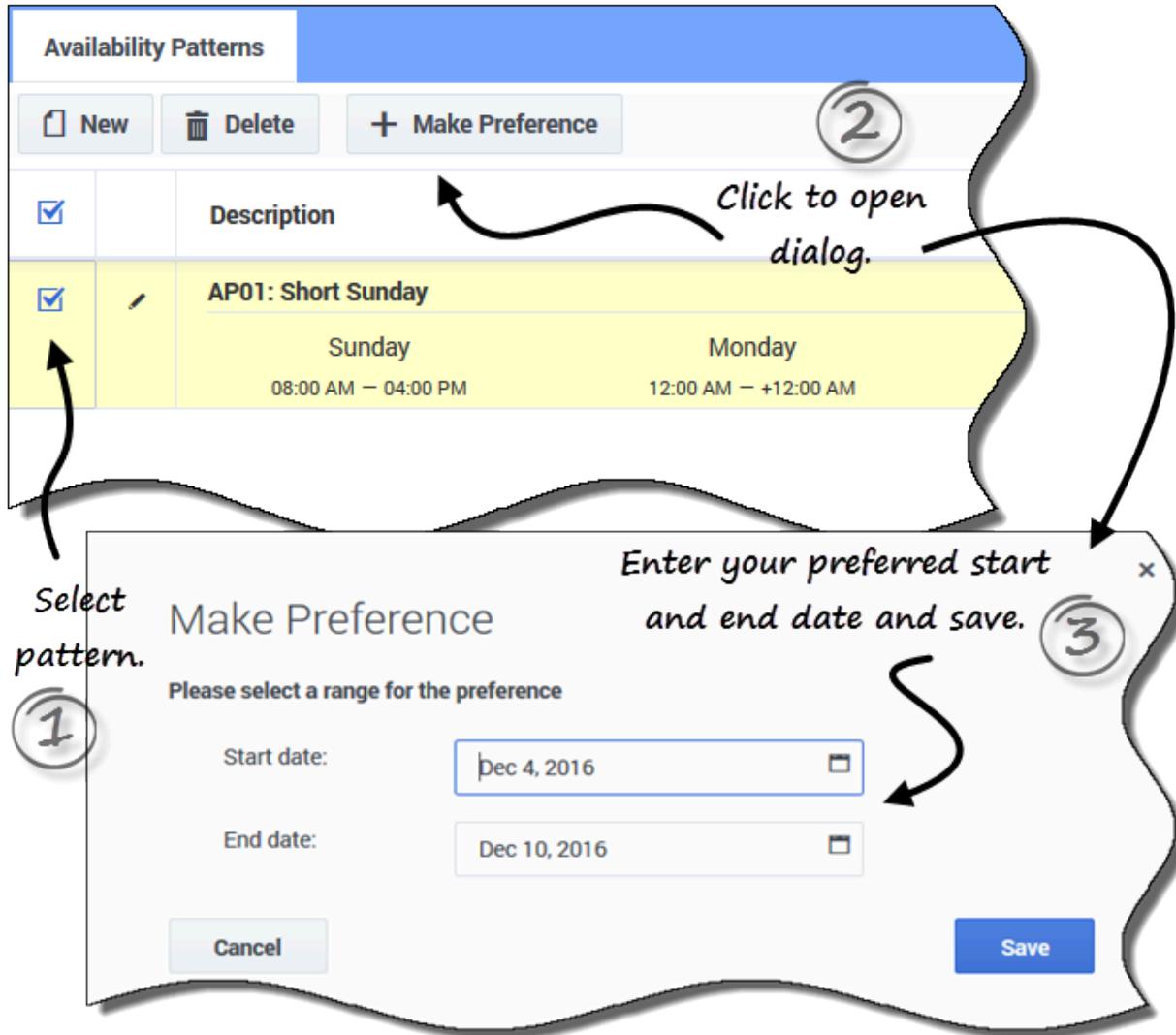
You are about to delete availability pattern(s) 'AP01: Short Sunday' and this action cannot be undone. Do you want to proceed?

Pour supprimer un modèle de disponibilité :

1. Cochez la case en regard du modèle de disponibilité à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer le modèle ou sur **Non** pour annuler l'action.

Utilisation de modèles pour créer des préférences

Lorsque vous créez une préférence dans cette vue, vous utilisez un modèle de disponibilité existant pour ajouter votre préférence de disponibilité. Vous pouvez également ajouter des préférences de disponibilité pour des jours individuels. Reportez-vous à la rubrique [Ajout de préférences de disponibilité](#).



Pour créer une préférence de disponibilité via un modèle existant :

1. Cochez la case en regard du modèle de disponibilité que vous souhaitez utiliser pour cette préférence.
2. Cliquez sur **Créer une préférence**.
La boîte de dialogue Créer une préférence s'ouvre.
3. Dans les champs Date de début et Date de fin, saisissez la plage de dates correspondant à votre préférence.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** (ou sur **Annuler** pour ignorer la préférence et fermer la boîte de dialogue).

Vous pouvez afficher les préférences que vous avez créées à l'aide des modèles de disponibilité dans la vue [Calendrier](#) ou [Détails](#). Pour modifier ou supprimer les préférences créées à l'aide des modèles de disponibilité, reportez-vous à la rubrique [Modification des préférences](#) ou [Suppression de préférences](#).

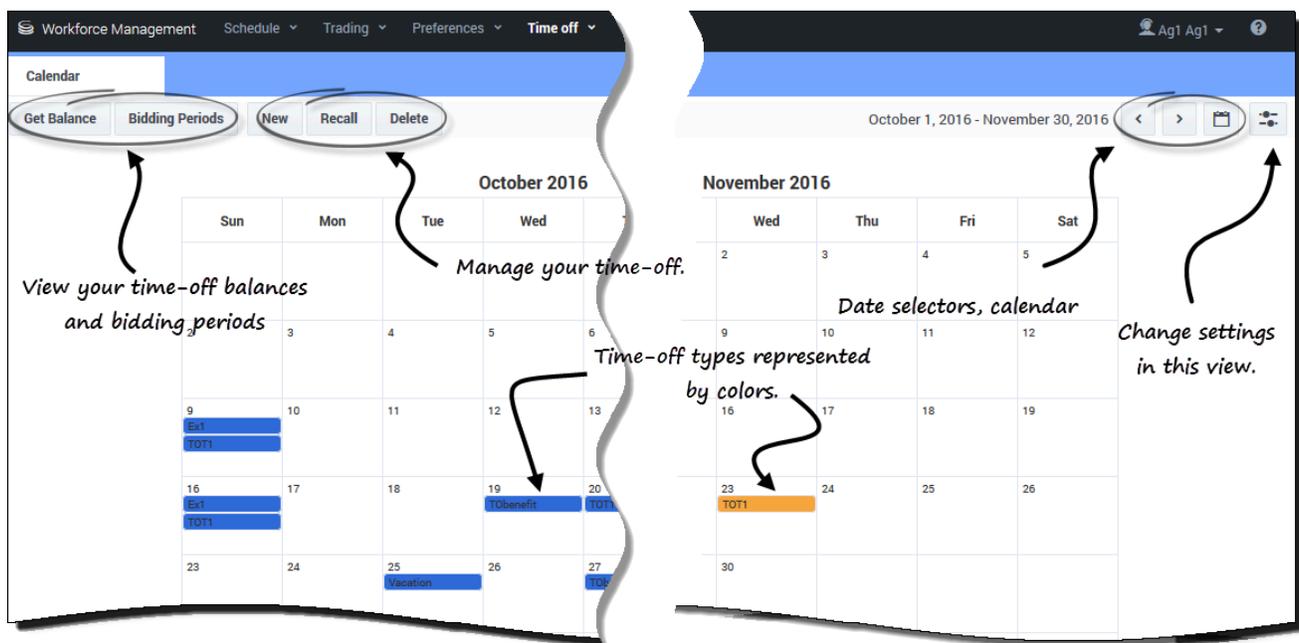
Congés

Si vous cliquez sur **Congés** dans la barre de menus, un menu déroulant apparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner l'une des deux vues, **Calendrier** ou **Détails**. Depuis ces vues, vous pouvez :

- **Afficher** les congés que vous avez demandés dans le calendrier, ainsi que leur état.
- **Demander** des congés.
- **Modifier**, **rappeler** ou **supprimer** des demandes de congés qui ne sont pas encore accordées ou planifiées.
- Afficher votre **solde de congés** pour toute date souhaitée.
- Consulter les **périodes d'offre** pour les dates sélectionnées.

Consultation des congés dans le calendrier

Utilisez la vue **Calendrier** pour afficher toutes vos demandes de congés et leurs états. Vous pouvez effectuer toutes les tâches nécessaires pour gérer efficacement vos demandes de congés dans cette vue.



Dans cette vue, vous trouverez les paramètres et commandes suivants :

- **Obtenir le solde**—Utilisez ce bouton pour ouvrir la boîte de dialogue **Solde** et consulter vos soldes de congés.
- **Période d'offre**—Utilisez ce bouton pour afficher les périodes d'offre ou modifier votre état dans le processus d'offre.
- **Nouveau**, **Rappeler** et **Supprimer**—Utilisez ces boutons pour effectuer, rappeler ou supprimer des demandes de congés.
- **Sélecteurs de date et Calendrier**—Pour savoir comment utiliser ces commandes, reportez-vous à la rubrique **Modification de la date**.
- **Paramètres**—Cliquez sur cette icône pour ouvrir une boîte de dialogue qui vous permet de modifier l'affichage des données de cette vue.
- **Légende**—Chaque état affiché dans le calendrier (Refusé ; Accordé ; Préféré ; Planifié, rappelé ; Planifié ; Non planifié ; et Rappelé) est représenté par sa propre couleur. Pour afficher la légende dans cette vue, reportez-vous à la rubrique **Modification des paramètres d'affichage**.

Pour plus d'informations sur les états de la légende, reportez-vous à la rubrique **État et hiérarchie des préférences**.

Conseil

Si vous ne voyez pas **Congés** dans la barre de menus, cela signifie que le Planificateur de congés n'est pas activé pour votre centre de contact.

Modification des paramètres d'affichage

Vous pouvez modifier le mode d'affichage des informations de la vue **Calendrier** en modifiant les paramètres de sorte à afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs, ou à afficher une légende décrivant les états codés en couleur.



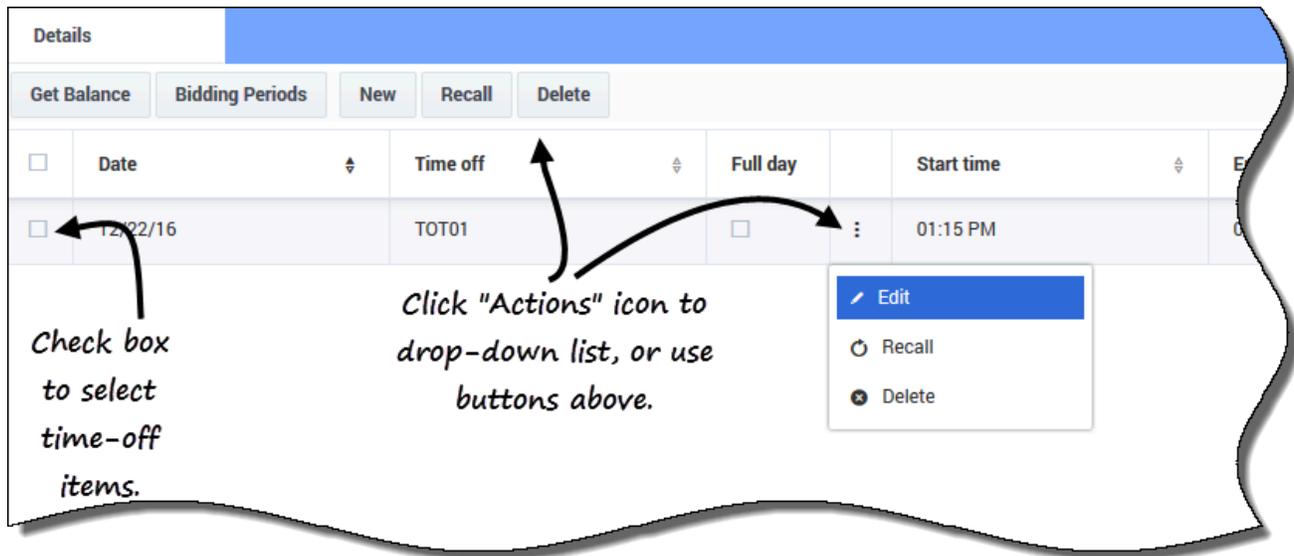
Pour modifier les paramètres de cette vue :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois et leur mode d'affichage, saisissez un nombre dans ces deux champs ou utilisez les flèches haut et bas :
 - **Nombre de mois à afficher**
 - **Nombre de mois à afficher sur une ligne**
3. Pour afficher la légende des états au-dessus du calendrier, cochez la case **Afficher la légende**.
4. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Fermer**).

Affichage des détails des congés

Utilisez cette vue pour afficher tous les détails de chacune de vos demandes de congés dans un tableau. Dans la vue **Détails**, les informations suivantes sont affichées dans des colonnes et sur des lignes. Chaque colonne peut être triée dans l'ordre croissant ou décroissant via un clic sur les

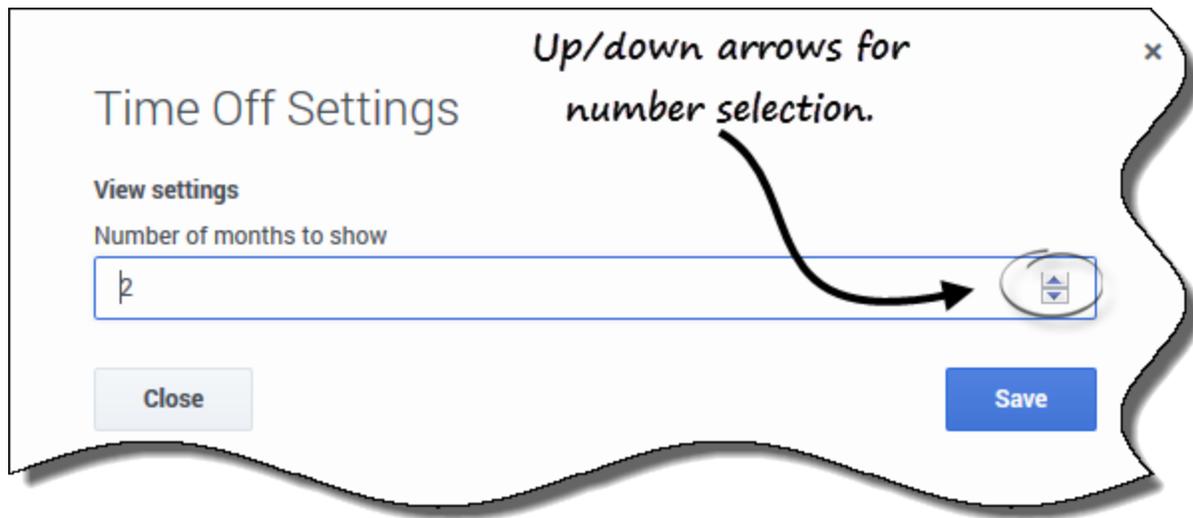
commandes fléchées  de la colonne.



- **Cases à cocher**—Cochez les cases lorsque vous souhaitez entreprendre une action (rappeler ou supprimer une demande de congé). Cochez ou décochez la case de l'en-tête pour actionner toutes les cases à cocher de la colonne (et donc, toutes les lignes) en un seul clic.
- **Date**—Date à laquelle le congé est demandé.
- **Congés**—Type de congé.
- **Journée complète**—Indique si la demande porte sur une journée complète ou non. Si la demande de congés porte sur une journée complète, la case est cochée. Si la demande porte sur une partie de la journée, la case est décochée.
- **⋮ Actions**—Cliquez sur cette icône pour ouvrir une liste déroulante d'actions vous permettant de **modifier**, **rappeler**, ou **supprimer** l'élément de cette ligne.
- **Heure de début**—Heure de début des congés.
- **Heure de fin**—Heure de fin des congés.
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées pour la période de congés.
- **État/raison**—État des congés et raison pour laquelle le système WFM a défini un état donné pour cette demande de congés, tel que Refusé ou Non planifié.
- **Commentaires**—Les commentaires sont des remarques que vous pouvez saisir lorsque vous soumettez ou modifiez des demandes de congés.

Modification des paramètres d'affichage

Vous pouvez modifier les paramètres de la vue **Détails** pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs.



Pour modifier les paramètres de cette vue :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois qui s'affichent dans cette vue, saisissez un nombre dans le champ **Nombre de mois à afficher**, ou utilisez les flèches haut et bas.
3. **Sauvegardez** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Fermer**).

Affichage de vos soldes de congés

Il est important que vous puissiez suivre votre solde pour les différents types de congés. Par exemple, si vous pensez à prendre des vacances, cliquez sur la date précédant le jour où vous souhaitez commencer vos vacances pour voir si vous aurez accumulé suffisamment de congés d'ici là pour les prendre.

Suivi de vos soldes

Balance

Date selector

Date: Nov 23, 2016

Time off: TOT1

Accrued:	0:00
Bonus:	0:00
Carried over:	0:00
Credit:	0:00
Scheduled:	0:00
Granted:	0:00
Exceptions:	0:00
Preferred:	0:00
Balance:	0:00

Time-off type drop down list

You have (in hours) for the period from 11/23/16 to 11/23/16.

Accrual period total: 0:00

Close

Pour consulter vos soldes de congés :

- Cliquez sur **Obtenir le solde** dans le coin supérieur gauche de l'une des vues **Congés** (**Calendrier** ou **Détails**).

La boîte de dialogue Solde s'ouvre et affiche votre solde de congés pour la date sélectionnée dans le calendrier.

Dans la boîte de dialogue ouverte, vous pouvez modifier la date et/ou sélectionner un autre

type de congé dans la liste déroulante Congés pour afficher son solde.

Par exemple, pour connaître le solde de vos congés à la fin de l'année, dans le champ **Date**, saisissez le dernier jour de l'année.

Explication des catégories de solde

Ce tableau explique chaque catégorie figurant dans la boîte de dialogue Solde.

Accumulé	Nombre total d'heures de congé que vous avez accumulées pour la période en cours, jusqu'au jour sélectionné. (Pour afficher le nombre total d'heures accumulées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.)
Bonus	Total d'heures de congés en bonus. Les heures de bonus sont attribuées et configurées par votre superviseur ou votre responsable de la planification et sont incluses dans votre solde de congés total. Les superviseurs déterminent le moment où elles sont attribuées, le nombre d'heures qui sont attribuées et le moment où elles peuvent être utilisées (en fonction des dates de début et d'expiration). Les heures de bonus sont extraites des soldes de congés avant les heures de congés accumulées. Si vous n'êtes pas sûr de savoir comment et quand vous pouvez utiliser vos heures de bonus, demandez à votre superviseur ou à votre responsable.
Reporté	<p>Nombre total d'heures de congés reportées de la période précédente. Certaines entreprises limitent le nombre d'heures pouvant être reportées d'une année à l'autre.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Ces informations concernent la période de congés en cours. Il s'agit du temps écoulé depuis la dernière date de report (souvent, le 1er janvier) ou, si la date de report n'est pas encore passée, du temps écoulé depuis votre date d'embauche. La date de report peut varier pour les différents types de congés.</p> </div>
Crédit	Nombre total d'heures de congés que vous pouvez prendre à l'avance, le cas échéant. (Certaines entreprises permettent de demander davantage de congés que le nombre de jours déjà accumulés, en supposant que vous accumulerez le temps nécessaire avant la fin de l'année.)
Planifié	Nombre total d'heures de congés planifiées pour la période, jusqu'au jour sélectionné. Pour afficher le nombre total d'heures planifiées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.

	Vous ne pouvez pas supprimer des Congés planifiés ou des Congés accordés dans le module Congés , mais vous pouvez supprimer des Congés préférés.
Accordé	Nombre total d'heures de congés demandées qui ont été accordées. Pour afficher le nombre total d'heures accordées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.
Exceptions	Nombre total d'exceptions portant sur une partie de la journée utilisées comme heures de congés qui ont été accordées.
Préféré	Nombre total d' <i>heures de congés préférées</i> (demandées, mais pas encore refusées, accordées ni planifiées). Pour afficher le nombre total d'heures préférées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.
Solde	<p>Nombre total d'heures de congés pour la période en cours, jusqu'au jour sélectionné. Le solde est calculé comme la somme des heures accumulées, en bonus, reportées et en crédit moins les heures accordées, préférées, planifiées et les exceptions.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>La limite de ce solde peut être dépassée. Si la limite est atteinte avant la fin de la période de cumul, vous pouvez progressivement accumuler une plus longue période de congés si vous en faites la demande et si votre superviseur l'accepte.</p> </div>
Total de la période de cumul	Nombre total d'heures de congés auquel vous avez droit pendant la période en cours. Cette valeur change uniquement lorsque vous sélectionnez un jour dans une période de congés différente.
Délai d'exécution (semaines)	<p>Si votre superviseur a activé l'auto-octroi des congés, vous pouvez saisir des préférences de congés au moins pendant ce délai avant la première date de congés souhaitée. Vos préférences sont automatiquement accordées si votre absence ne gêne pas trop votre entreprise et si vous disposez de suffisamment d'heures de congés pour couvrir la demande.</p> <p>Si votre superviseur n'a pas activé l'auto-octroi, Délai d'exécution n'est pas affiché dans la boîte de dialogue Solde.</p>

Lorsque des types de congé ne s'appliquent plus

La liste déroulante **Congés** de la boîte de dialogue **Solde** affiche tous les types de congés configurés pour votre site. Il se peut que certains d'entre eux ne vous concernent pas.

Vous pouvez créer, modifier, supprimer ou rappeler des demandes de congés uniquement pour les types de congés qui vous sont attribués. Les types de congés qui ne vous sont pas attribués

apparaissent dans la liste déroulante avec un tiret devant le nom (par exemple, -TO1).

Workforce Management vous permet de voir les types de congés qui ne vous sont pas attribués, mais vous ne pouvez pas effectuer de tâches sur eux (comme demander un congé ou consulter votre solde de congés).

Affichage des périodes d'offre de congés

Si votre superviseur a activé les offres de congés dans votre centre de contact, vous pouvez consulter les périodes d'offre pendant lesquelles vous pouvez demander des congés.

Consultation des périodes d'offre

Cliquez sur **Périodes d'offre** en haut de la vue **Congés**, **Calendrier** ou **Détails** pour ouvrir la boîte de dialogue **Périodes d'offre de congés**, dans laquelle vous pouvez consulter toutes les périodes d'offre applicables à la plage de dates que vous avez sélectionnée dans le calendrier.

La plage de dates s'affiche juste en dessous de la ligne de séparation dans la boîte de dialogue et le nombre de périodes d'offre disponibles s'affiche entre parenthèses. Le nom de la période d'offre s'affiche juste en dessous des dates du calendrier. Sur la figure, les périodes d'offre sont indiquées pour deux plages de dates différentes.

Time-Off Bidding Periods (1)
 Mar 1, 2017 – Apr 30, 2017
 2017_1 Entering

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

Time-Off Bidding Periods (2)
 Mar 1, 2017 – Aug 31, 2017
 2017_1 Entering

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

2017_2 Granted

Period	Aug 15, 2017 07:00 AM – Aug 29, 2017 05:00 PM
Opening Date	Aug 15, 2016 04:00 AM
Start Processing	Aug 22, 2016 05:00 AM
Finish Processing	Aug 29, 2016 06:00 AM
Current Status was set on	Aug 22, 2016 05:00 AM
Maximum Weeks	
Maximum Days	
Maximum Hours	
Minimum Consecutive Days	1
Comments	

Calendar date range
Bidding period name
Status drop-down list
Number of bidding periods in date range
Status drop-down list

- **Liste déroulante État**—Vous permet de modifier l'état actuel de vos demandes pour cette période d'offre. Vous pouvez sélectionner **Ouverture** ou **Prêt**. Pour connaître la signification de ces états et des autres, reportez-vous à la rubrique **États d'une période d'offre**.
- **Période**—Date et heure de cette période d'offre.

-
- **Date d'ouverture**—Date et heure d'ouverture de la période d'offre à laquelle vous pouvez commencer à demander des congés pour cette période d'offre. Si vous demandez des congés pour cette période d'offre avant cette date et cette heure, vous recevrez un message d'erreur.
 - **Début du traitement**—Date et heure auxquelles WFM commencera à traiter les demandes pour cette période d'offre.
 - **Fermeture**—Date et heure auxquelles WFM terminera le traitement des demandes et fermera la période d'offre.
 - **L'état en cours a été réglé à**—Date et heure auxquelles l'état en cours a été défini.
 - **Nombre maximal de semaines**—Nombre maximal de semaines autorisé par demande de congés.
 - **Nombre maximal de jours**—Nombre maximal de jours autorisé par demande de congés.
 - **Nombre maximal d'heures**—Nombre maximal d'heures autorisé par demande de congés.
 - **Nombre minimal de jours consécutifs**—Nombre minimal de jours consécutifs autorisé pour cette demande.
 - **Commentaires**—Remarques ou informations complémentaires sur la période d'offre (ajoutées par votre superviseur). Les commentaires sont vides si le superviseur n'en ajoute aucun.

États d'une période d'offre

Vous pouvez retrouver l'un des états suivants à différents moments du traitement de la période d'offre :

- **Ouverture**—WFM vous attribue automatiquement cet état à l'ouverture de la période d'offre, indiquant que vous pouvez saisir des demandes de congés qui seront traitées pendant la période d'offre en cours.
Vous pouvez activer cet état à tout moment pour indiquer que vous modifiez une demande de congé. Votre superviseur peut également activer cet état.
- **Prêt**—Vous activez cet état après avoir soumis vos demandes de congés, indiquant qu'elles sont prêtes à être traitées pendant la période d'offre actuelle ; ou si vous n'avez pas soumis de demandes, mais qu'elles sont prêtes à être traitées pendant la période d'offre actuelle.
Votre superviseur peut également activer cet état.
- **Ignoré**—Votre superviseur active cet état, demandant ainsi au processus d'attribution des offres d'ignorer vos demandes.
Vous ne pouvez pas activer cet état, mais votre superviseur peut le faire à tout moment.
- **En attente**—WFM active cet état lorsqu'il ne peut pas accéder à toutes vos demandes, en raison des limitations définies dans la règle de congés ou des limites de congés. WFM attendra que vous modifiez vos demandes ou que vous en saisissiez de nouvelles. Lorsque la période d'attente est terminée ou que WFM constate que vous avez modifié vos demandes, le processus reprend et vos demandes peuvent être accordées.
Ni vous ni votre superviseur ne pouvez activer cet état.
- **Accordé**—WFM active cet état lorsque toutes vos demandes ont été satisfaites, ou lorsque vous n'avez soumis aucune demande.
Ni vous ni votre superviseur ne pouvez activer cet état.
- **Expiré**—WFM active cet état lorsque le temps alloué pour vous permettre de modifier ou de saisir des demandes de congés a expiré. À ce stade, le processus d'attribution des offres passera à l'agent

suivant.

Ni vous ni votre superviseur ne pouvez activer cet état.

Pour en savoir plus sur la fonction d'offre, reportez-vous à la rubrique [Fonctionnement des offres](#).

Fonctionnement des offres

Lorsque la fonction d'offre de congés est activée et que vous soumettez des demandes de congés dont les dates tombent pendant une période d'offre, elles ne sont pas traitées immédiatement. Au lieu de cela, WFM retarde l'octroi des demandes de congés jusqu'à la date de traitement. À cette date, WFM accorde toutes les demandes de congés de la période d'offre en fonction de l'ancienneté et/ou du classement. Les demandes de congés qui ne sont pas accordées sont traitées d'après leur ordre de soumission si des créneaux sont disponibles dans les limites de congés.

Lorsque vous soumettez des demandes de congés qui tombent pendant une période d'offre, une boîte de dialogue d'avertissement vous informant que la demande soumise tombe pendant la période d'offre s'affiche. Lorsque vous sélectionnez **Continuer**, la demande de congés est soumise à des fins de traitement ultérieur.

Les demandes de congés sur **liste d'attente** sont traitées ultérieurement, d'après la restriction ou la limite de congés configurée, et ne sont plus traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Après avoir soumis vos demandes de congés dont les dates tombent pendant une période d'offre, vous remplacerez l'état de la période d'offre par **Prêt** dans la boîte de dialogue **Période d'offre de congés**.

Une fois que WFM a traité vos demandes de congés et que vous revenez aux vues **Congés**, vous verrez tous les jours pour lesquels vous avez demandé un congé. Dans la vue **Calendrier**, cliquez sur un jour spécifique pour voir les détails de la demande, y compris son état (par exemple, si la demande a été accordée ou non). Vous pouvez procéder ainsi pour n'importe quelle demande de congés, pas uniquement pour les demandes de congés qui tombent pendant une période d'offre.

Modification d'éléments de congés pendant l'offre

Sachez que lorsque vous rappelez un élément de congé dans un lot, WFM exécute l'action sur l'ensemble des éléments qui ont été soumis dans ce lot, considérant qu'il s'agit d'une seule et même demande.

Soldes des congés

Les demandes de congés créées et accordées alors que la fonction d'offre de congés est activée apparaissent comme des éléments de congés normaux et ont un impact sur vos soldes de congés pour ce type de congés spécifique.

Gestion de vos demandes de congés

Utilisez les vues **Congés** (**Calendrier** ou **Détails**) pour gérer efficacement vos demandes de congés. Ces vues vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- **Ajouter de nouvelles** demandes
- **Modifier** des demandes existantes
- **Voir les détails des congés** dans les demandes
- **Rappeler** les demandes soumises
- **Supprimer** des demandes

Conseil

Vous ne pouvez rappeler et supprimer des demandes que si elles n'ont pas été accordées ou planifiées.

Ajout de demandes de congés

Link to video

Pour ajouter une demande de congés :

1. Cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue Ajouter des congés s'ouvre.
Vous pouvez également sélectionner plusieurs dates via le clavier et la souris. Avant de cliquer sur Nouveau, appuyez sur Ctrl ou Maj et sélectionnez les dates en cliquant sur le bouton gauche de la souris ou appuyez simplement sur le bouton gauche de la souris et déplacez votre pointeur.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez prendre des congés.
3. Cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste** .
La date s'affiche au-dessus du champ du calendrier. Si vous avez fait une erreur et souhaitez supprimer cette date, survolez-la à l'aide de la souris et cliquez sur le « x » qui s'affiche.
4. Continuez à ajouter des dates en répétant les étapes 2 et 3, si nécessaire.

Suite de la procédure...

1. (Facultatif) Pour spécifier des paramètres différents pour chaque demande ajoutée, cliquez sur **Remplir**.
Si chaque élément de congé comporte les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
La barre Limites (de congés) s'affiche au-dessus du champ Congés (reportez-vous à la vidéo).
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez le type de congé.
3. Si vous demandez une journée complète, cochez la case **Journée complète**.
Pour les demandes portant sur une partie de la journée, laissez cette case décochée.
4. Saisissez l'**Heure de début** et l'**Heure de fin**.
5. Si l'heure de fin se prolonge jusqu'au jour suivant, cochez la case **Jour suivant**.
6. Dans le champ **Commentaires**, saisissez toute information relative à cette demande.
Votre superviseur peut prendre en compte ces commentaires lorsqu'il décide d'accorder ou de refuser des demandes de congés.

Conseil

- Si WFM traite correctement vos demandes, un message apparaît pour confirmer qu'elles ont été traitées et les éléments de congé s'affichent dans la vue **Calendrier** ou **Détails**.
- Si WFM renvoie des messages d'erreur, il ouvre la boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** qui répertorie les erreurs. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la boîte de dialogue **Ajouter des congés** et modifier votre demande.
- WFM refuse les demandes de congés qui violent les conditions de votre contrat. S'il est configuré pour le faire, WFM refuse également les demandes qui tombent pendant une journée durant laquelle un jour de repos est accordé, la disponibilité accordée est d'une durée égale à 0 dans le calendrier ou un jour de repos présente un modèle de rotation.

Modification des demandes de congés

[Link to video](#)

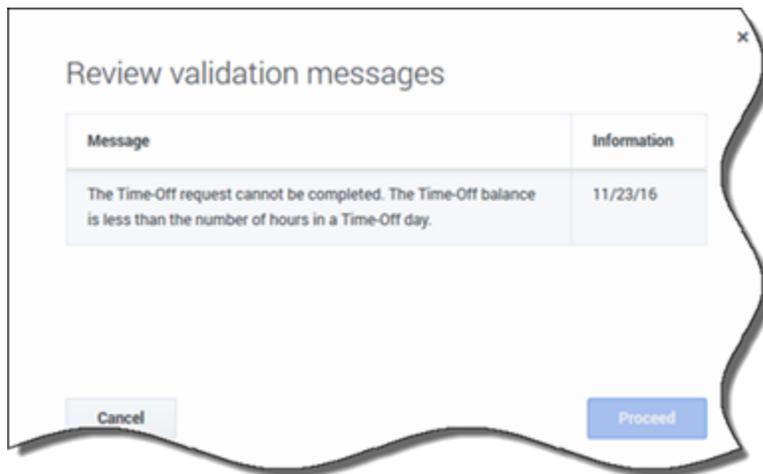
Pour modifier les demandes de congés dans la vue Calendrier :

1. Cliquez sur la demande de congé à modifier.
Une boîte de dialogue s'ouvre, affichant les détails du congé.
2. Cliquez sur **Modifier** .
La boîte de dialogue Modifier les congés s'ouvre.
3. Apportez les modifications que vous jugez nécessaires, puis cliquez sur **Sauvegarder**.
Si WFM traite correctement vos modifications, un message de confirmation s'affiche.

Pour modifier une demande de congé dans la vue Détails :

1. Cliquez sur **Actions**  sur la ligne qui contient l'élément de congé à modifier.
2. Une liste déroulante s'ouvre. Reportez-vous au graphique de la rubrique [Affichage des détails des congés](#).
3. Sélectionnez **Modifier**.
La boîte de dialogue Modifier le congé s'ouvre.
4. Apportez les modifications nécessaires et cliquez sur **Sauvegarder**.

Consulter les messages de validation



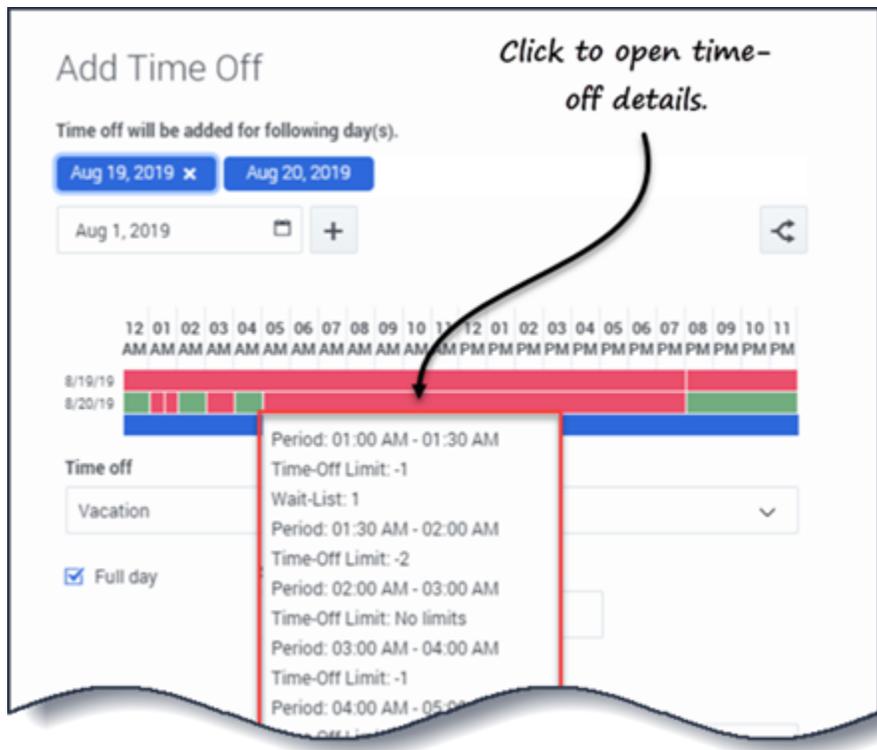
Si le serveur renvoie des messages d'erreur, il se peut que vous voyiez un message similaire à celui illustré sur la figure (Boîte de dialogue **Consulter les messages de validation**).

Affichage des détails des congés dans les demandes

[Link to video](#)

Lors de l'ajout ou de la modification de demandes de congés, vous verrez les éléments suivants :

- L'échelle de temps en haut, divisée en incréments d'1 heure.
- Une barre pour chaque élément de congé de la demande. La barre peut comporter différents intervalles verts et rouges dans la même journée, représentant les limites de congés. Le vert représente les limites de congés de valeur positive. Le rouge représente les limites de congés de valeur négative.
- Une barre bleue pleine, représentant la période totale de temps disponible pour les congés.



Cliquez sur la barre de limites de congés d'une demande pour afficher les détails de la **Période**, de la **Limite de congés** et de la **Liste d'attente** correspondants. Si la barre de limites de congés présente plusieurs intervalles verts et rouges, vous pouvez également voir plusieurs périodes et valeurs en liste d'attente.

Suivant les paramètres régionaux définis dans votre navigateur, vous pouvez voir des formats différents dans l'échelle de temps. Par exemple, si l'option am/pm (matin/après-midi) est sélectionnée dans les paramètres régionaux de votre navigateur, les incréments d'1 heure de l'échelle de temps s'affichent sous la forme 12 AM, 01 AM, 02 AM, etc. Si l'option am/pm n'est pas sélectionnée, ils s'affichent sous la forme 1, 2, 3, etc.

Rappel de demandes de congés

Si vous changez d'avis et souhaitez retirer une demande, vous pouvez rappeler une demande de congé via la vue **Calendrier** ou **Détails**.

Link to video

Pour rappeler une demande dans la vue Calendrier :

1. Dans le calendrier, sélectionnez la demande de congé à rappeler.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, cliquez sur **Rappeler** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour rappeler la demande ou sur **Non** pour annuler l'action.

Pour rappeler une demande de congé dans la vue Détails :

1. Sur la ligne qui présente les détails de la demande à rappeler, cochez la première colonne.
2. Cliquez sur le bouton **Rappeler**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour rappeler la demande ou sur **Non** pour annuler l'action.

Vous pouvez également utiliser le menu **Actions**  pour rappeler des éléments de congé. Reportez-vous au graphique de la rubrique [Affichage des détails des congés](#).

Dans les deux vues :

- Une fois que vous avez cliqué sur **Rappeler**, si les éléments de congé font partie d'un lot, la boîte de dialogue **Rappeler** s'ouvre et répertorie les éléments soumis dans le lot. Cliquez sur **Rappeler** pour rappeler tous les éléments ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Le congé rappelé est identifié dans le calendrier par l'un des états suivants :

- État **Rappelé**— Indique que l'élément a été intégralement rappelé et qu'il n'affecte plus le planning de l'agent.
- État **Planifié, rappelé**—Indique que votre demande de rappel a été reçue, mais que l'élément n'a pas encore été rappelé. L'élément restera actif et dans votre planning jusqu'à ce qu'un superviseur supprime les congés du planning.

Si votre entreprise utilise la fonctionnalité de notification de WFM, WFM envoie une notification au superviseur approprié. Si la publication automatique est activée, WFM publie de nouveau le planning, en supprimant les congés.

Suppression de demandes de congés

Supprimez une demande de congé en utilisant la vue **Calendrier** ou **Détails**.

Link to video

Pour supprimer une demande dans la vue Calendrier :

1. Dans le calendrier, sélectionnez la demande de congé à supprimer.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer la demande ou sur **Non** pour annuler l'action.

Pour supprimer une demande de congé dans la vue Détails :

1. Sur la ligne qui affiche les détails de la demande à supprimer, cochez la première colonne.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer la demande ou sur **Non** pour annuler l'action.

Vous pouvez également utiliser le menu **Actions**  pour supprimer un élément de congé. Reportez-vous au graphique de la rubrique [Affichage des détails des congés](#).

Dans les deux vues :

- Une fois que vous avez cliqué sur **Supprimer**, si les éléments de congé font partie d'un lot, la boîte de dialogue **Supprimer** s'ouvre et répertorie les éléments soumis dans le lot. Sélectionnez un seul élément ou l'ensemble du lot. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les éléments sélectionnés ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Conseil

vous ne pouvez pas décocher (ou cocher) la case d'un type de congés qu'il n'est plus possible d'utiliser.

Suppression de demandes auto-octroyées

Si la fonction d'auto-octroi est désactivée et si une demande de congé est accordée, vous ne pouvez pas utiliser les vues des congés pour supprimer la demande de congé. Un superviseur doit effectuer la modification dans WFM Web for Supervisors.

Si la fonction d'auto-octroi est activée, vous pouvez supprimer un congé auto-octroyé qui n'a pas

dépassé le **délai d'exécution** de l'auto-octroi répertorié dans la boîte de dialogue Solde.

Par exemple, si la demande de congés accordée porte sur une période située trois semaines plus tard et si le délai d'exécution est défini sur deux semaines, la demande de congés accordée peut être supprimée. Cependant, si la demande de congés n'est éloignée que d'une semaine, elle ne peut pas être supprimée, car elle a dépassé le délai d'exécution.

Pour en savoir plus sur l'auto-octroi, reportez-vous à la rubrique **Fonctionnement de l'auto-octroi**.

Fonctionnement de l'auto-octroi

Si votre superviseur active la fonction d'auto-octroi, vos demandes de congés sont immédiatement accordées et publiées sur le Planning principal si les conditions suivantes sont remplies :

- La fonction est activée. (Demandez à votre superviseur si elle est prise en charge dans votre centre de contact.)
- Tous les jours demandés sont postérieurs au délai d'exécution spécifié. Le **délai d'exécution** s'affiche dans la boîte de dialogue Solde.
- La demande de congés porte sur un plus grand nombre d'heures que le minimum requis pour l'application de la fonction d'auto-octroi.
- Votre absence ne dépasse pas les limites de congés fixées par votre superviseur.
- Vous avez accumulé suffisamment d'heures de congés pour couvrir votre demande.

Si la fonction d'auto-octroi est désactivée, vos demandes de congés sont saisies à l'état Préféré et doivent être accordées par un superviseur avant de pouvoir être incluses dans votre planning.

Certaines conditions s'appliquent uniquement aux demandes de congés portant sur une journée entière ou sur une partie de la journée :

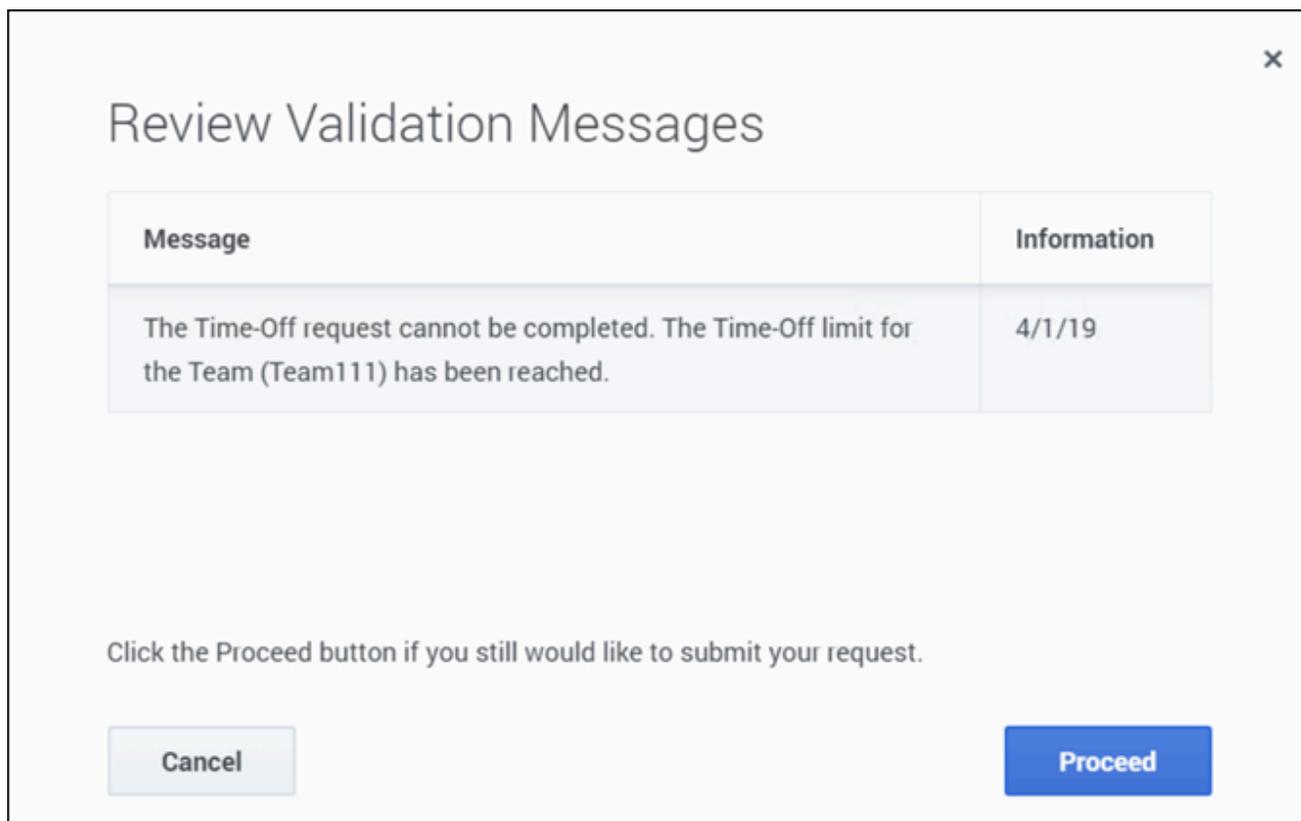
- Les demandes de congés portant sur une journée entière sont toujours publiées automatiquement.
- Lorsqu'une demande de congés portant sur une journée entière est rappelée, WFM restaure un planning de base, si celui-ci est disponible.
 - Si le congé rappelé est lui-même un planning de base ou si ce dernier n'est pas disponible, WFM insère un jour de repos si le congé n'a pas été payé.
 - Si le congé rappelé est payé, WFM planifie un poste compatible avec le même nombre d'heures payées que le congé rappelé.
- Une demande de congés portant sur une partie de la journée doit se produire pendant les heures de votre poste (du poste d'un agent).
- Si une instance de congés portant sur une partie de la journée chevauche une exception du même type, WFM écarte et supprime l'exception (s'il est configuré pour le faire).
- Si une instance de congés portant sur une partie de la journée en chevauche une autre, WFM refuse la demande.

Important

- Si l'instance de congés que vous avez ajoutée présente l'état Accordé Non planifié, WFM envoie une notification à votre superviseur.
- Lorsque vous spécifiez une heure de début/fin ou du temps payé dans une demande de congés, WFM vérifie ces valeurs par rapport aux contraintes configurées suivantes :

disponibilité du contrat, heure de début au plus tôt de tous les postes disponibles pour la journée, heure de fin au plus tard de tous les postes.

Demandes sur liste d'attente



Message	Information
The Time-Off request cannot be completed. The Time-Off limit for the Team (Team111) has been reached.	4/1/19

Click the Proceed button if you still would like to submit your request.

Cancel Proceed

Si votre demande de congés est éligible à l'auto-octroi, mais qu'il n'existe pas de créneau disponible, WFM place votre demande dans la file d'attente de la « liste d'attente » jusqu'à ce qu'un créneau approprié se libère, puis l'auto-octroie. **L'auto-octroi doit être activé** dans votre centre de contact. Demandez à votre supérieur si ce processus est automatique.

Les demandes en liste d'attente dans la file d'attente sont triées par date de la demande. Si le créneau horaire se libère, WFM accepte la demande en fonction de l'ordre de la date de la demande.

Si les **conditions susmentionnées** ne sont pas remplies et si WFM ne peut pas auto-octroyer votre demande, vous pouvez envoyer cette demande à la liste d'attente en cliquant sur **Continuer** dans la boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** qui apparaît lorsque vous soumettez votre demande.

Offre

Utilisez les vues **Offre** pour voir et [faire des offres sur les plannings](#) dans les scénarios d'offre de planning ouverts, ou pour [faire des offres sur les heures supplémentaires](#) dans les offres d'heures supplémentaires ouvertes.

Conseil

Les vues **Offre** ne sont accessibles à partir de la barre de menus que si votre administrateur a activé les offres sur les plannings ou les offres sur les heures supplémentaires sur votre site. Si les offres sont activées, mais qu'aucun scénario de planning ni aucune offre d'heures supplémentaires n'est répertorié, cela signifie qu'aucun n'est actuellement ouvert aux offres.

Vous pouvez également faire une offre pour des congés ; reportez-vous à la rubrique [Offres de congés](#).

Offres sur les planning

Vous pouvez accéder aux scénarios uniquement pendant la période de soumission d'offres de planning (la période pendant laquelle le scénario de soumission d'offres est ouvert aux offres). Cliquez sur **Scénarios** pour ouvrir la liste des scénarios disponibles à la soumission d'offres. Ouvrez un scénario pour consulter les plannings et attribuer des offres. Chaque ligne de cette vue affiche un scénario d'offre et des informations sur chaque scénario sont présentées dans les colonnes suivantes :

- **Nom du scénario**—Nom d'un scénario d'offre.
- **Heure de fin de l'offre**—Date et heure de fin de l'offre pour le scénario.
- **Jours restants**—Nombre de jours restants avant la clôture de l'offre pour le scénario.
- **Date de début**—Date de début effective de ce planning.
- **Date de fin**—Date de fin effective de ce planning.

Les dates de début et de fin effectives sont indiquées en fonction de votre fuseau horaire.

Ouverture de scénarios d'offre de planning

Click name to open the scenario.

Close scenario

Schedules in the scenario.

Scenario name	Bidding end time	Days remaining	Start date	End date
Bidding for January(M)	Jan 21, 2017 12:00 AM	50	Jan 22, 2017	Jan 28, 2017

Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<Profile Agent> 9	0	1	1/22/17-1/28/17	40:00
<Profile Agent> 1	0	8	1/22/17-1/28/17	40:00

Pour ouvrir et consulter un scénario d'offre :

1. Dans la barre de menus, cliquez sur **Offre > Scénarios**.
2. Dans la colonne **Nom du scénario**, survolez un scénario à l'aide de la souris et cliquez sur le lien pour l'ouvrir.
Les plannings disponibles pour soumettre des offres sont affichés dans une grille.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans la grille de planning du scénario :

- **Consulter** les plannings disponibles dans une grille et la **développer** pour voir plus de détails. Vous pouvez le faire avant de saisir et de classer vos offres.
- **Trier** ou **Filtrer** la vue des postes disponibles.
- **Faire des offres et classer** les plannings en les numérotant.

Saisie et classement d'offres de planning

Pour saisir et classer les offres, ajoutez les plannings sélectionnés à l'une des deux listes : **Souhaité** et **Non souhaité**. Si vous sélectionnez plusieurs plannings pour l'une de ces deux listes, vous remarquerez que chaque offre est numérotée (classée) en fonction de l'ordre dans lequel vous avez sélectionné les offres. Par exemple, si vous sélectionnez trois plannings dans la liste Souhaité, votre première sélection est classée 1, votre deuxième sélection est classée 2, etc., selon la règle du premier entré, premier sorti. Les sélections de la liste Non souhaité fonctionnent de la même manière, sauf que le classement apparaît entre crochets. Par exemple, [1], [2], etc.

Conseil

Avant de décider de soumettre une offre pour un planning, découvrez comment afficher les détails du planning et trier et filtrer la grille de plannings en fonction de vos besoins. Reportez-vous à la rubrique [Affichage des plannings du scénario](#).

The screenshot shows a table with columns: Name, Bid, #, Dates, and Paid hours. The first row is selected, and a dropdown menu is open over it, showing options: '+ Add to desired', '- Add to unwanted', and 'x Remove'. Annotations include: 1. 'Select schedule.' pointing to the checked checkbox in the first column. 2. 'Enter and rank bids by using buttons...' pointing to the 'Add to desired', 'Add to unwanted', and 'Remove' buttons. 3. '.. or by using Actions drop-down list.' pointing to the dropdown menu for the selected row.

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 8	0	1	4/2/17-4/8/17	47:45
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	0	1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 2		1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4		1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 10		1	4/2/17-4/8/17	50:00

Vous pouvez saisir et classer vos offres pour les plannings disponibles de deux manières :

- Via les boutons Ajouter/Supprimer :
 1. Cochez une case pour sélectionner le planning figurant sur la ligne correspondante.
 2. Cliquez sur **Ajouter à « Souhaité »** ou sur **Ajouter à « Non souhaité »** pour ajouter le planning sélectionné à la liste correspondante.
 3. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le planning sélectionné de l'une ou l'autre liste.
- Via la liste déroulante Actions :
 1. Dans la colonne **Actions**, cliquez sur .
 2. À l'aide de la liste déroulante, ajoutez ce planning à la liste Souhaité ou Non souhaité, ou supprimez-le de l'une ou l'autre liste.

Après avoir saisi vos offres, il se peut que vous changiez d'avis sur les plannings que vous avez identifiés comme Souhaité ou Non souhaité, ou que vous souhaitiez modifier le classement de l'une ou des deux listes. Pour ce faire, appliquez les procédures décrites à la rubrique [Gestion de vos affectations d'offres](#).

Affichage des plannings dans les scénarios

Avant de saisir vos offres et de décider de la manière dont vous allez les classer, vous pouvez examiner de près les plannings disponibles et leurs détails pour trouver ceux qui vous conviennent le mieux.

Cliquez sur le lien du nom du scénario pour ouvrir le scénario et afficher la grille des plannings. Il existe de nombreuses façons de trier et de filtrer les informations de la grille afin de ne voir que les détails qui vous intéressent.

Utilisation de la grille Plannings

La grille affiche des informations sur les plannings disponibles. Les colonnes de la grille sont les suivantes :

- **Case à cocher**—Affiche une case à cocher que vous pouvez utiliser pour sélectionner une ligne ou un planning.
- **Nom**—Affiche le nom du planning et le nombre de semaines si le planning dure plus d'une semaine.
- **Offre**—Affiche votre offre actuelle pour ce planning en particulier. Si vous cliquez sur l'icône **Actions**  de cette colonne, vous pouvez ajouter ce planning à votre liste Souhaité ou Non souhaité, ou le supprimer de l'une ou l'autre liste.
- **#**—Affiche le nombre de cas de ce planning exact qui sont disponibles pour soumettre des offres au sein du centre de contact. Par exemple, si le nombre dans cette colonne est 3, cela signifie qu'il est possible d'accorder ce planning spécifique à trois agents différents.
- **Dates**—Plage de dates (ou dates de début et de fin) de chaque planning.
- **Heures payées**—Affiche le nombre total d'heures payées pour la semaine, pour chaque planning.

Développement de la grille

Pour obtenir une vue plus claire des détails des jours ou des semaines du planning, vous pouvez développer la grille.

Profile Agent	0	1	Dates	50:00
<Profile Agent> 8	:	0	1	4/2/17-4/8/17
<Profile Agent> 6	:	0	1	4/2/17-4/8/17
Week 1				
<Profile Agent> 6	:	0	1	4/2/17-4/8/17
Week 1				
Shift01 (A01)				4/2/17 08:00
Shift01 (A01)				4/3/17 08:00
Shift01 (A01)				4/4/17 08:00
Shift01 (A01)				4/5/17 08:00
Shift01 (A01)				4/6/17 08:00
Shift01 (A01)				4/7/17 05:00

Pour afficher les semaines d'un planning :

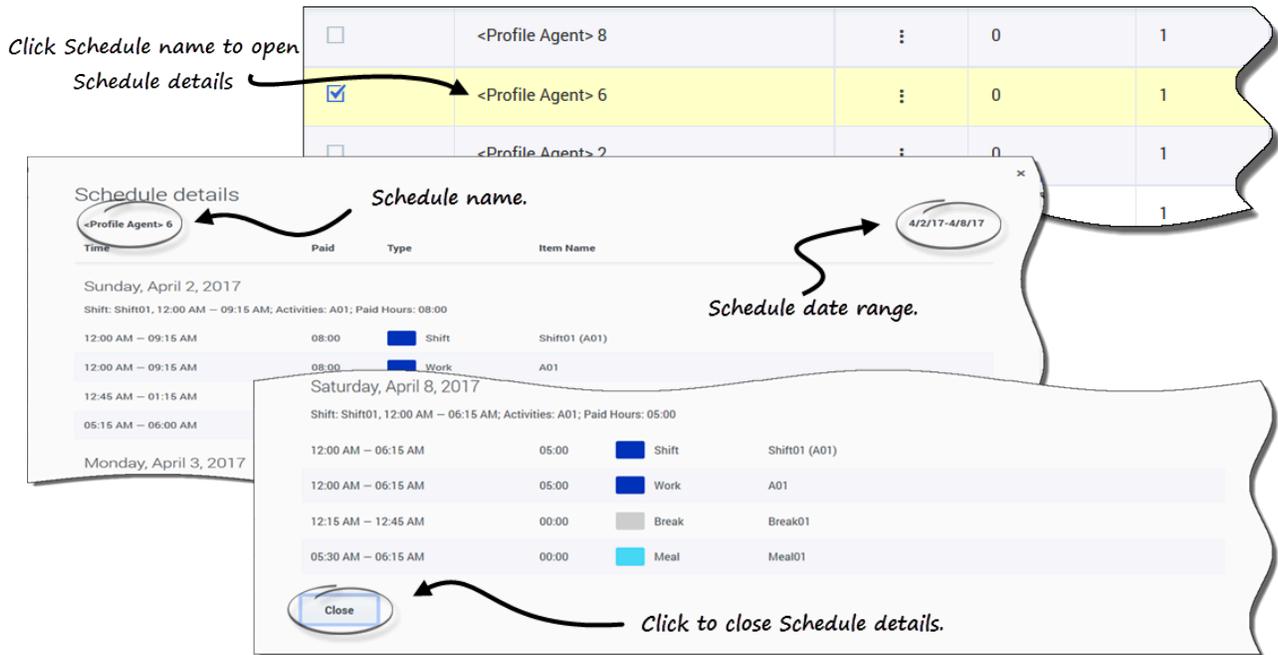
- Dans la colonne **Dates**, cliquez sur la flèche pour afficher le nombre de semaines d'un planning en particulier. Les plannings peuvent couvrir une ou plusieurs semaines. Le tableau se développe pour afficher une ligne pour chaque semaine du planning, en les numérotant de manière consécutive (Semaine1, Semaine2, etc.). Cliquez de nouveau sur la flèche pour masquer les semaines du planning.

Pour afficher les jours d'une semaine :

- Dans la colonne **Dates**, cliquez sur la flèche pour afficher les jours d'une semaine en particulier. Le tableau se développe pour afficher davantage de lignes, une pour chaque jour de la semaine. Cliquez de nouveau sur la flèche pour masquer les jours de la semaine.

Affichage des détails d'un planning

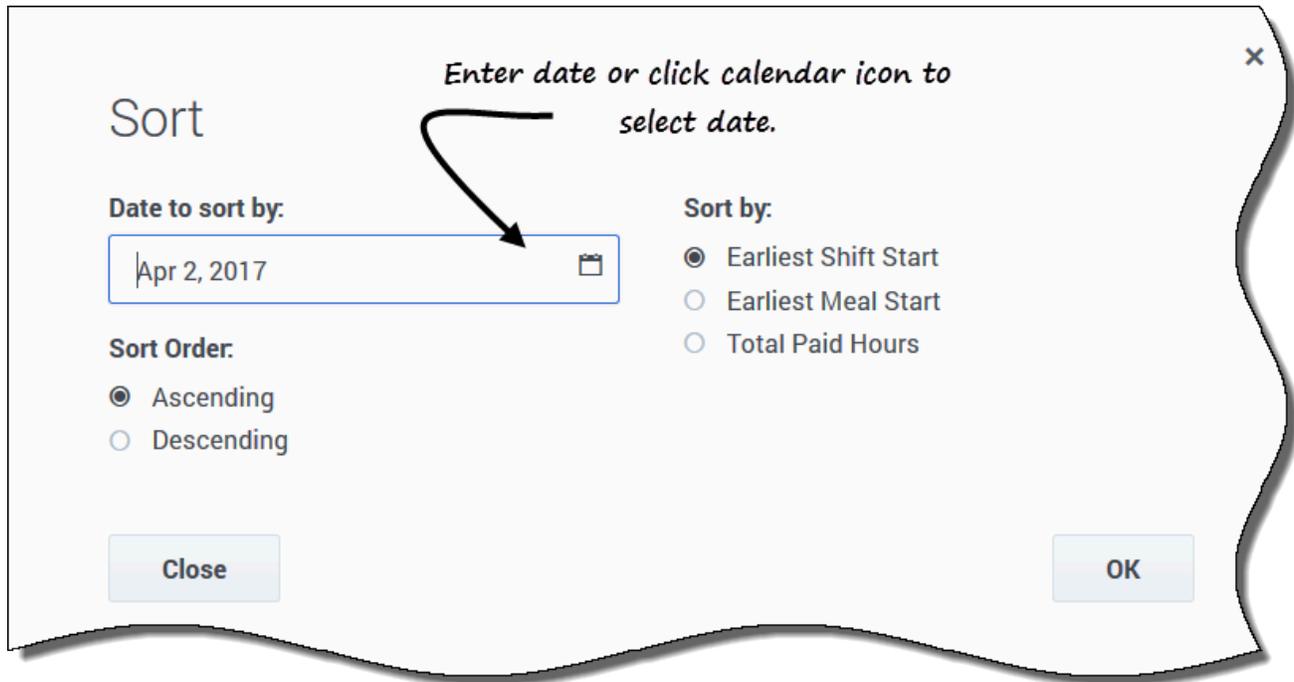
Lorsque la grille est développée pour afficher une ligne pour chaque semaine d'un planning, vous pouvez passer la souris sur le nom du planning ou d'une semaine pour ouvrir les détails du planning pour cette période. Si vous cliquez sur le nom d'un planning qui contient plusieurs semaines, l'écran affichera les détails de plusieurs semaines.



Si vous cliquez sur le lien **Nom du planning** ou **Nom de la semaine**, vous obtenez une répartition de tous les éléments planifiés tels que les heures de début et de fin, les heures payées, le type et le nom de l'élément, ainsi que les activités planifiées, les repas, les pauses et le total des heures payées.

Tri des postes des plannings

Utilisez la boîte de dialogue **Trier** pour afficher, dans un certain ordre, les plannings disponibles dans la vue **Attribution des offres** :

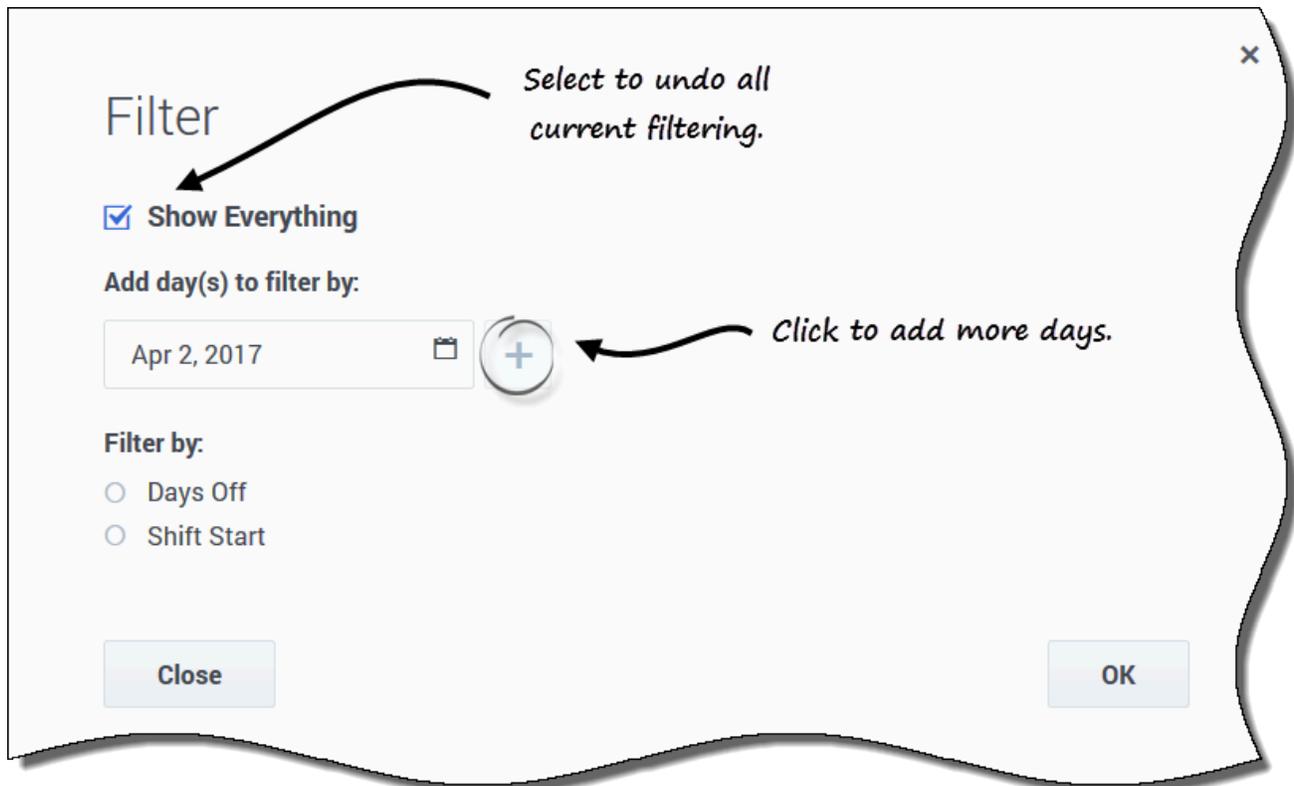


1. Sélectionnez le planning que vous souhaitez trier en cochant la première colonne de la grille.
2. Cliquez sur **Trier** .
La boîte de dialogue Trier s'ouvre.
3. Dans le champ **Date de tri**, saisissez une date ou sélectionnez une date dans le calendrier.
4. Sélectionnez l'une des cases d'option suivantes :
 - **Début du poste le plus tôt**—Triez par heure de début de poste (par défaut). Les jours de repos sont répertoriés après tous les jours du planning présentant des postes.
 - **Début du repas le plus tôt**—Triez par heure de début de repas le plus tôt. Les plannings contenant des postes sans repas sont répertoriés après tous les plannings contenant des postes avec repas.
 - **Total des heures payées**—Triez en fonction du nombre total d'heures payés hebdomadaires.
5. Sélectionnez une méthode de tri : **Croissant** ou **Décroissant**.
6. Cliquez sur **Ok** pour enregistrer les modifications ou sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue sans enregistrer.

Reportez-vous également à la rubrique [Gestion de vos affectations d'offre de planning](#).

Filtrage des postes des plannings

Utilisez la boîte de dialogue **Filtrer** pour limiter l'affichage des plannings disponibles dans la fenêtre **Attribution de plannings**. Sélectionnez les jours de la semaine, puis un deuxième paramètre de filtrage qui s'appliquera aux plannings qui comportent des postes ces jours-là.



1. Sélectionnez le planning que vous souhaitez filtrer en cochant la première colonne de la grille.



2. Cliquez sur **Filtrer**.
3. Dans la boîte de dialogue Filtrer, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez **Tout afficher** pour afficher tous les plannings et annuler tous les filtres actifs. **Il s'agit du paramètre par défaut à l'ouverture de la boîte de dialogue.**
 - Saisissez des dates dans le champ **Ajouter des jours de filtrage** ou sélectionnez-les dans le calendrier.

4. Cliquez sur  après chaque sélection pour ajouter des jours supplémentaires.
 - **Vos prochaines sélections ne s'appliqueront qu'aux plannings qui ont des postes les jours sélectionnés.**
5. Sélectionnez l'une des deux cases d'option suivantes :
 - Sélectionnez **Jours de repos** pour afficher uniquement les plannings correspondant aux jours de repos complets que vous sélectionnez.
 - Sélectionnez **Début du poste** pour afficher uniquement les plannings avec des postes qui ne commencent pas avant l'**Heure de début au plus tôt** que vous avez définie et pas après l'**Heure de début au plus tard**, pour les jours que vous avez sélectionnés.
6. Cliquez sur **Ok** pour enregistrer les modifications ou sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue sans enregistrer.

Filtrage par liste Souhaité ou Non souhaité

Un autre filtre vous permet d'afficher uniquement les listes que vous souhaitez voir. La liste déroulante située à côté de l'icône **Filtrer** affiche **Tout** (toutes les listes), par défaut. Toutefois, vous pouvez afficher uniquement la liste Souhaité, ou uniquement la liste Non souhaité, en la sélectionnant dans la liste.

Gestion de vos affectations d'offre de planning

Après avoir saisi vos offres, pour les modifier pour les plannings que vous avez identifiés comme **Souhaité** ou **Non souhaité**, vous pouvez le faire via la liste déroulante (en regard de l'icône **Filtrer**) dans le scénario. Après avoir sélectionné **Souhaité** ou **Non souhaité** dans la liste, vous pouvez également modifier le classement de vos offres, si nécessaire.

En tant qu'agent, vous pouvez accéder à un scénario d'offre uniquement pendant une période spécifique, appelée *fenêtre d'offre*. La fenêtre d'offre se ferme à la date et à l'heure indiquées dans la colonne **Heure de fin de l'offre** pour chaque scénario de la vue **Scénarios**. Pour modifier vos offres et/ou réorganiser le classement, vous devrez le faire avant l'expiration de l'**Heure de fin de l'offre**.

Survolez le **Nom du scénario** à l'aide de la souris et cliquez sur le lien pour ouvrir un scénario pour lequel vous avez saisi des offres. C'est ici que vous gérez vos offres existantes et réorganisez leur classement, si nécessaire.

Modification du classement des offres

Lorsque vous accédez à cette vue, vos offres sont déjà classées ; cette opération a été effectuée lorsque vous avez cliqué sur **Ajouter à « Souhaité »** ou sur **Ajouter à « Non souhaité »** dans le scénario. L'offre que vous souhaitez le plus porte le numéro 1 et l'offre que vous souhaitez le moins correspond à [1].

BiddingScenario01 ✖

Apply Cancel Add to desired Remove

<input type="checkbox"/>	Name		Bid	#
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	:	< [2] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	:	< [1] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	:	< [3] >	1
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	:	< 4 >	1

② Click to apply changes.

① Click number to activate arrows and change ranking.

<Profile Agent> 6	:	< [4] >
<Profile Agent> 4	:	< [1] >
<Profile Agent> 3	:	< [3] >
<Profile Agent> 7	:	< [2] >

③ Ranking is reordered.

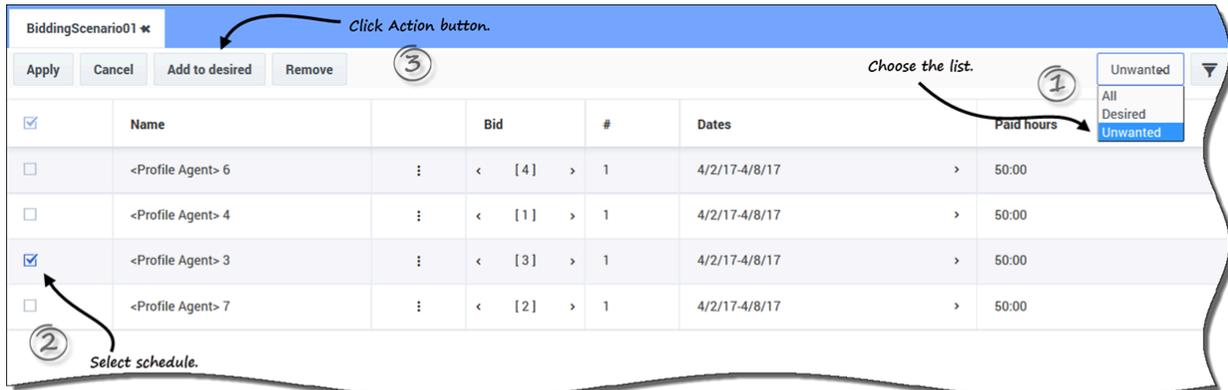
Pour modifier une seule offre dans un scénario ouvert :

1. Cliquez sur la flèche déroulante **Tout** (près de l'icône **Filtrer**) pour sélectionner la liste à modifier : **Souhaité** ou **Non souhaité**.
2. Dans la colonne **Offre**, cliquez sur le numéro de la ligne correspondant au planning à modifier.
Les flèches arrière **et avant** **deviennent actives.**
3. Cliquez sur les flèches pour sélectionner le nouveau classement pour ce planning.
4. Cliquez sur **Appliquer**.
WFM modifie en conséquence les valeurs pour le reste de vos offres.
5. Réitérez l'opération autant que nécessaire pour obtenir l'ordre des offres de votre choix.

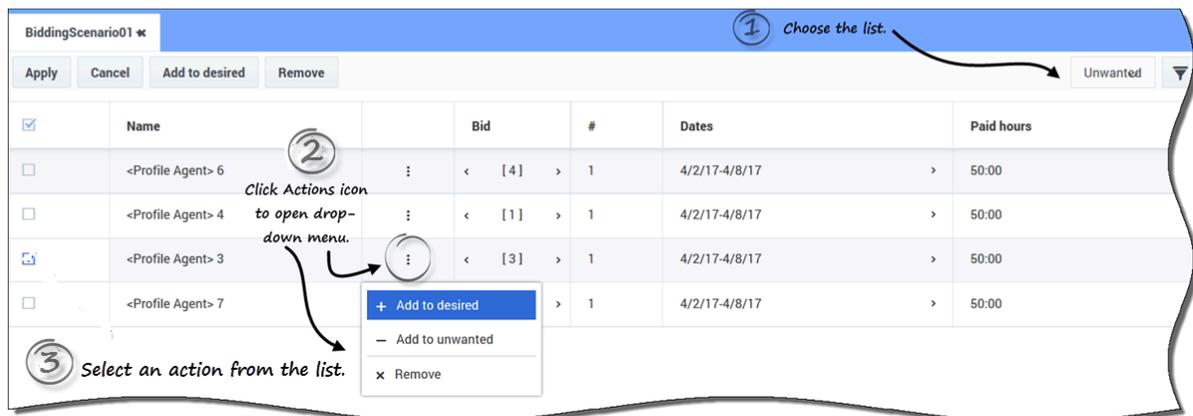
Placement d'offres dans une autre liste

Dans une vue Scénario ouverte, utilisez la liste déroulante **Tout** (en regard de l'icône **Filtrer**) ou l'icône de la colonne **Actions** pour déplacer vos offres de plannings de la liste Souhaité vers la liste Non souhaité, ou de la liste Non souhaité vers la liste Souhaité. Vous pouvez déplacer des offres de deux façons :

Using Action button



Using Actions drop-down menu



- Via les boutons d'action :
 1. Dans un scénario ouvert, cliquez sur la flèche vers le bas de la liste déroulante pour sélectionner **Souhaité** ou **Non souhaité**.
 2. Cochez la case de la colonne à l'extrême gauche pour chaque planning que vous souhaitez déplacer vers une autre liste.
 3. Cliquez sur **Ajouter à « Souhaité »** ou sur **Ajouter à « Non souhaité »**, suivant la liste que vous avez sélectionnée à l'étape 1.
Les offres restantes de cette liste sont réorganisées en conséquence.

- Via l'icône **Actions** :
 1. Dans le scénario ouvert, cliquez sur l'icône **Actions** sur la ligne correspondant au planning à modifier.
 2. Lorsque la liste déroulante s'ouvre, sélectionnez **Ajouter à « Souhaité »** ou **Ajouter à « Non souhaité »**, suivant la liste que vous avez sélectionnée à l'étape 1.
Les offres restantes de cette liste sont réorganisées en conséquence.

Suppression de plannings d'une liste

Vous pouvez supprimer un ou plusieurs plannings d'une liste de deux façons :

Conseil

Reportez-vous aux graphiques de la rubrique **Placement d'offres dans une autre liste**, car les étapes de ces deux méthodes sont similaires.

- Via le bouton d'action :
 1. Cliquez dans la liste déroulante **Tout** pour sélectionner la liste à modifier : **Souhaité** ou **Non souhaité**.
 2. Cochez la case de la colonne à l'extrême gauche pour chaque planning que vous souhaitez supprimer de la liste.
 3. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les plannings sélectionnés.
Cette action définit le classement des offres des plannings sur 0 et réorganise en conséquence les offres restantes de cette liste.
- Via l'icône **Actions** :
 1. Dans le scénario ouvert, cliquez sur l'icône **Actions**  sur la ligne correspondant au planning à modifier.
 2. Lorsque la liste déroulante s'ouvre, sélectionnez **Supprimer**.
Le planning est supprimé de la liste et les offres restantes sont réorganisées en conséquence.

Proposition d'offres d'heures supplémentaires

Pour effectuer des heures supplémentaires, WFM vous permet de faire des offres sur des créneaux d'heures supplémentaires présentés dans Offres d'heures supplémentaires. Affichez les offres d'heures supplémentaires ouvertes en cliquant sur **Offre > Heures supplémentaires**. Vous pouvez accéder aux offres d'heures supplémentaires uniquement une fois qu'elles ont été identifiées comme « ouvertes » par un superviseur. Si vous ne voyez pas d'offres d'heures supplémentaires dans cette vue, cela signifie qu'il n'en existe pas ou qu'aucune n'est ouverte.

Chaque ligne de cette vue affiche une offre d'heures supplémentaires, et les informations sur chaque offre sont présentées dans les colonnes suivantes :

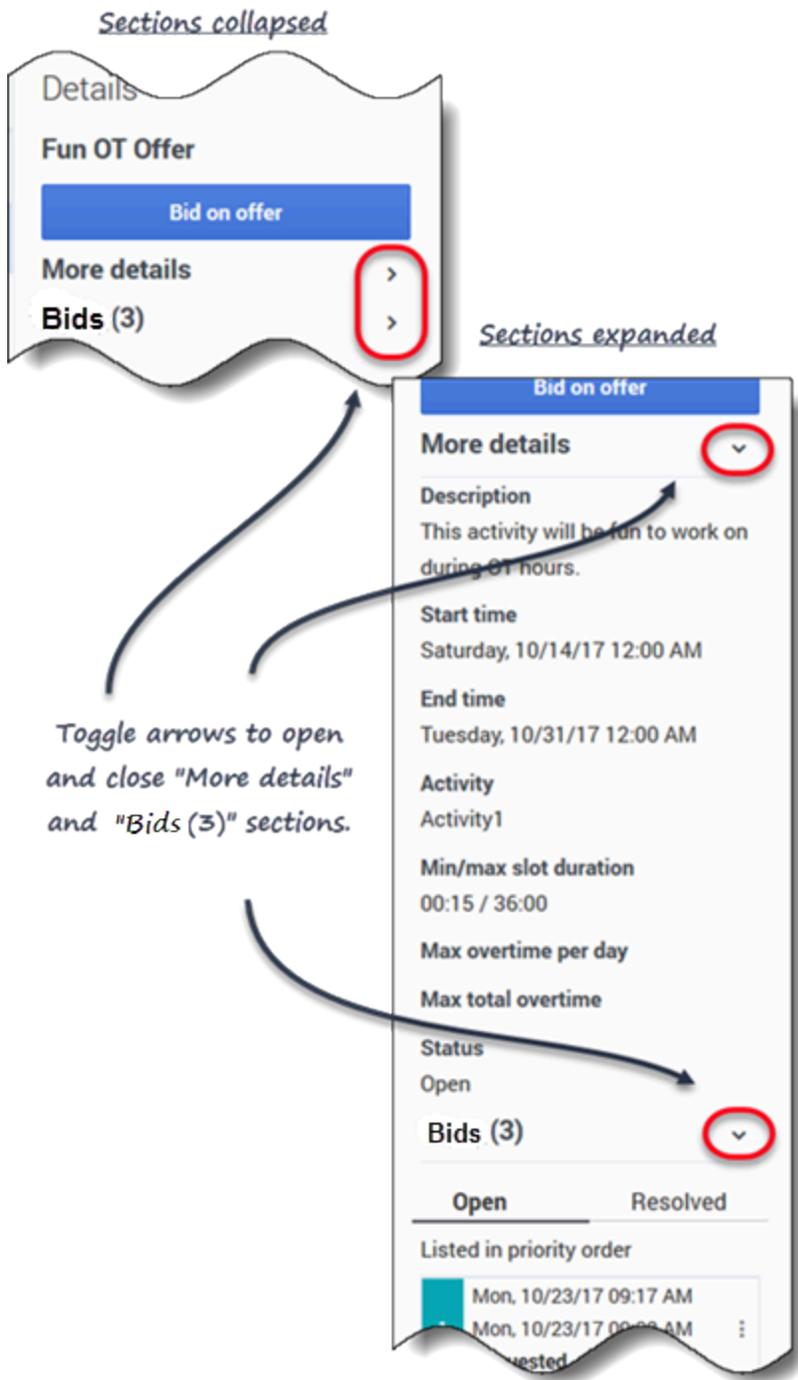
- **Offre des heures supplémentaires**—Nom de l'offre d'heures supplémentaires.
- **Activités**—Activité associée à l'offre d'heures supplémentaires à laquelle vous allez travailler.
- **Heure de début**—Date et heure de début de l'offre.
- **Heure de fin**—Date et heure de fin de l'offre.
- **État**—État de l'offre d'heures supplémentaires : **Ouvert** ou **Fermé**.
- **Offres**—Nombre d'intervalles de temps ou de créneaux horaires sur lesquels vous faites une offre d'heures supplémentaires.

Les dates et heures de début et de fin sont exprimées dans votre fuseau horaire.

Regardez cette vidéo pour avoir un aperçu de la manière de faire des offres sur des heures supplémentaires :

[Link to video](#)

Affichage des détails de l'offre



Pour afficher les détails de l'offre d'heures supplémentaires :

1. Sélectionnez la ligne qui contient l'offre d'heures supplémentaires sur laquelle vous voulez faire une

offre.

2. Cliquez dans n'importe quelle colonne.

Le volet de droite Détails s'ouvre et affiche

- **Une description de l'offre**
- **La date et l'heure de début**
- **La date et l'heure de fin**
- **Le nombre actuel de demandes**
- **L'état de la demande :Ouvert ou Résolu**

3. Utilisez les flèches (reportez-vous au graphique) pour ouvrir ou fermer les sections **Plus de détails** et **Demandes**.

Création de demandes d'offres d'heures supplémentaires

Overtime bid

Schedule

Start date Oct 24, 2017

Shift used for overtime flexible shift with items (10/24/17 09:00 AM - 10/24/17 09:00 PM)

09 AM	10 AM	11 AM	12 PM	01 PM	02 PM	03 PM	04 PM	05 PM	06 PM	07 PM	08 PM	09 PM
flexible shif	b1p	(Activity1)		m1					b2p			

Overtime offer

Activity	Activity1
Start time	Sat, 10/14/17 12:00 AM
End time	Tue, 10/31/17 12:00 AM
Min/max slot duration	00:15 / 36:00
Max overtime per day	
Max total overtime	
Status	Open
Description	This activity will be fun to work on during OT hours.

Slot

Start time 02:47 PM

Next day

End time 03:02 PM

Next day

Duration 00:15

Comments

Enter the slot start/end times for your bid here.

Close Help OK

For your information only; you cannot make changes.

Pour faire des offres pour des créneaux horaires supplémentaires :

1. Dans le volet de droite **Détails**, cliquez sur **Informations sur les offres**.
La boîte de dialogue Offre des heures supplémentaires s'ouvre.
2. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner la date à laquelle vous effectuez des heures supplémentaires.

3. Dans le champ **Sélectionner un poste**, sélectionnez un poste.
4. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure de début du créneau d'heures supplémentaires que vous souhaitez effectuer.
5. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure de fin du créneau d'heures supplémentaires.
Si l'heure de début ou de fin tombe le jour suivant, cochez la case Jour suivant appropriée.
6. Dans le champ **Commentaires**, saisissez tout commentaire relatif à cette demande que vous souhaiteriez communiquer à votre superviseur.
7. Cliquez sur **OK**.

Vous pouvez saisir des intervalles de temps ou des créneaux qui se chevauchent dans vos demandes. Pour modifier la priorité de vos offres, reportez-vous à la rubrique [Déplacement de demandes d'offre](#).

Conseil

La section Informations sur les offres contient les détails des offres d'heures supplémentaires. Ces informations sont fournies en lecture seule ; vous ne pouvez pas les modifier.

Gestion de vos demandes d'offre

À un moment donné, vous pouvez avoir plus d'une ou de deux demandes d'heures supplémentaires en attente. Cela signifie que vous devrez [modifier](#), [supprimer](#) ou modifier la priorité de ([déplacer](#)) certaines d'entre elles. Utilisez les procédures de cette section pour effectuer ces tâches.

Fun OT Offer

[Bid on offer](#)

More details ▾

Description
This activity will be fun to work on during OT hours.

Start time
Saturday, 10/14/17 12:00 AM

End time
Tuesday, 10/31/17 12:00 AM

Activity
Activity1

Min/max slot duration
00:15 / 36:00

Max overtime per day

Max total overtime

Status
Open

Bids (3) ▾

Open Resolved

Listed in priority order

1	Tue, 10/17/17 10:15 AM	
	Tue, 10/17/17 10:45 AM	
		Declined

Click "Open" or "Resolved" to see open or resolved bids.

Click the "Actions" icon in the request to open a menu and select an action.

Menu options:
Edit
Delete
Move down
Move bottom

Modification de demandes d'offre

Pour modifier vos offres d'heures supplémentaires existantes :

1. Dans la demande à modifier, cliquez sur **Action** .
Une liste de menus s'ouvre.
2. Sélectionnez **Modifier** .

3. Lorsque la boîte de dialogue **Offre des heures supplémentaires** s'ouvre, apportez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur **OK**.

Suppression de demandes d'offre

Pour supprimer vos offres d'heures supplémentaires :

1. Dans la demande à supprimer, cliquez sur **Action**.
Une liste de menus s'ouvre.

2. Sélectionnez **Supprimer** .

3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer la demande ou sur **Non** pour annuler l'action.

Déplacement de demandes d'offre

Pour modifier l'ordre de vos offres d'heures supplémentaires :

1. Dans la demande à déplacer, cliquez sur **Action**.
Une liste de menus s'ouvre.
2. Pour déplacer la demande vers le haut ou vers le bas d'une position, sélectionnez **Déplacer vers le haut** ou **Déplacer vers le bas**. Pour déplacer la demande en haut ou en bas de la liste, sélectionnez **Déplacer en haut** ou **Déplacer en bas**.
WFM renumérote les autres demandes en conséquence.

Configuration

Les vues du module **Configuration** permettent d'accéder à vos informations personnelles, aux dispositions de transport partagé et aux totaux des exceptions de planning. Cliquez sur **Configuration** pour faire apparaître le menu déroulant qui répertorie les vues de ce module :

- [Mes Paramètres](#)
- [Mon transport partagé](#)
- [Parcourir les transports partagés](#)
- [Totaux des exceptions](#)

Affichage de mes paramètres

Les informations de cette vue sont affichées en deux sections : **Informations personnelles** et **Paramètres**.

The screenshot displays the 'My Settings' page in the Workforce Management interface. The page is divided into two main sections:

- Personal Information:** This section contains fields for Agent name (AgentF05 AgentL05), Employee ID (a05), Contract (Contract1_2), Hire date (January 1, 2017), Site (Site1 (BU1)), Team (Team1_1), and Last login.
- Settings:** This section contains fields for Time zone (Site), Name order (Last name first, (comma)), On startup (Open My Schedule view (default) selected, Continue where you left off), and Prevent messages from Auto Hiding (checkbox).

Hand-drawn annotations highlight that the 'Personal Information' section is labeled 'Settings you cannot change' and the 'Settings' section is labeled 'Settings you can change'.

La section **Informations personnelles** comprend : votre nom, votre ID d'employé, votre contrat, votre date d'embauche, votre site (unité commerciale), votre équipe et la date/l'heure de votre dernière connexion.

Vous ne pouvez modifier aucune de ces informations. Si votre superviseur modifie quelque chose, WFM met à jour cette information en conséquence.

La section **Paramètres** se compose des éléments suivants :

- **Fuseau horaire**—Conservez le fuseau horaire du site (par défaut) ou remplacez-le par votre fuseau actuel.
- **Ordre des noms**—Modifiez l'ordre de votre nom, quel que soit l'ordre sélectionné parmi les trois proposés (**Prénom en premier** [par défaut], **Nom en premier** ou **Nom en premier, séparé du prénom par une virgule**) ; il apparaîtra ainsi dans l'interface.
- **Au démarrage**—Changez la vue que vous préférez voir au démarrage. Les choix sont les suivants : **Ouvrir la vue Mon planning** (par défaut) ou **Poursuivre là où vous en étiez**.
- **Empêcher les messages de se masquer automatiquement**—Cochez cette case pour empêcher les

messages d'erreur, de confirmation ou de validation de disparaître au bout de 5 secondes. Lorsque cette case est cochée, les boîtes de dialogue de message restent ouvertes jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Fermer**.

Si vous sélectionnez un fuseau horaire différent de l'option par défaut (**Site**), les modules **Planning**, **Échange**, **Préférences** et **Congés** affichent des informations en fonction de votre sélection.

Conseil

WFM étant une application Web, toute modification apportée aux paramètres **Fuseau horaire**, **Ordre des noms** et **Au démarrage** est enregistrée dans la mémoire cache du navigateur. Si l'administrateur ou une personne de votre centre de contact a défini des restrictions sur la manière dont votre navigateur effectue la mise en cache, il se peut que vos modifications ne soient pas enregistrées et que vous deviez modifier les paramètres chaque fois que vous vous connecterez. Cela peut également être le cas si vous vous connectez à WFM à l'aide d'un navigateur différent de celui que vous avez utilisé pour enregistrer les paramètres, ou si vous utilisez une version plus ancienne du navigateur, comme Internet Explorer 7.

Utilisation du transport partagé

Utilisez les vues [Mon transport partagé](#) et [Parcourir les transports partagés](#) pour gérer votre participation au transport partagé. Vous pouvez créer votre propre transport partagé ou rejoindre un transport partagé existant. Le transport partagé peut être un car d'entreprise ou un covoiturage organisé par un groupe d'agents.

Conseil

Le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling—par exemple. Reportez-vous à [Wikipédia](#) pour plus de détails.

Mon transport partagé

Cette vue permet de créer un transport partagé, de consulter les demandes de partage d'autres utilisateurs ou de quitter le transport partagé. Vous pouvez également passer à la vue [Parcourir les transports partagés](#) si vous n'avez pas encore créé de transport partagé.

Conseil

La création d'un transport partagé supprime toutes vos demandes de partage en attente. Vous pouvez faire partie d'un seul transport partagé à la fois.

Regardez cette vidéo pour voir comment fonctionne la gestion du transport partagé :

[Link to video](#)

Création d'un transport partagé



Pour créer un transport partagé :

1. Dans la vue Mon transport partagé, cliquez sur **Créer**  pour ouvrir une vue distincte vous permettant de saisir les détails de transport partagé suivants :
 - Dans le champ **Nom du transport partagé**, saisissez le nom du nouveau transport partagé.
 - Dans le champ **Commentaires**, saisissez des commentaires descriptifs, le cas échéant.
2. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Une fois le transport partagé enregistré, deux autres boutons apparaissent :

- **Quitter le transport**—Vous permet de quitter ou d'annuler ce transport partagé.
- **Demandes d'adhésion**—Vous permet d'afficher les demandes d'adhésion d'autres personnes pour ce groupe.

Le transport partagé et les informations associées sont ajoutés comme nouvel enregistrement au tableau **Parcourir les transports partagés** avec l'état **Confirmé**. Vous êtes automatiquement ajouté en tant que participant.

Modification d'un groupe de transport partagé

Vous pouvez modifier certaines des propriétés d'un transport partagé que vous avez créé, comme le nom du transport partagé ou les commentaires.

Pour modifier un transport partagé :

1. Cliquez sur **Mon transport partagé**.
2. Lorsque la vue s'ouvre, modifiez les propriétés, selon les besoins.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Acceptation et refus des demandes d'adhésion

Si vous avez créé un transport partagé pour le covoiturage, vous recevrez des demandes d'autres agents pour adhérer à votre groupe.

The screenshot shows the 'My transport' interface. At the top, there is a blue header with the text 'Number of pending requests'. Below the header, there are two buttons: 'Leave transport' and 'Join requests (1)'. The 'Join requests (1)' button is circled in red. A handwritten note with an arrow points to this button, saying 'Click to respond to join requests.' Below the buttons, there are fields for 'Shared transport name' (containing 'ST4'), 'Status: Open', and 'Comments:'. There is also a checkbox labeled 'This is a bus'.

An inset window titled 'Join requests' is shown below the main interface. It has a close button (x) in the top right corner. The window contains a table with two columns: 'Agents' and 'Comments'. The 'Agents' column has a checkbox next to 'Ag1 Ag1', which is circled in red. A handwritten note with an arrow points to this checkbox, saying 'Check to select agent.' The 'Comments' column contains the text 'Can I join please?'. Below the table, there are three buttons: 'Cancel', 'Decline', and 'Accept'. A handwritten note with an arrow points to the 'Accept' button, saying 'Accept or decline request.'

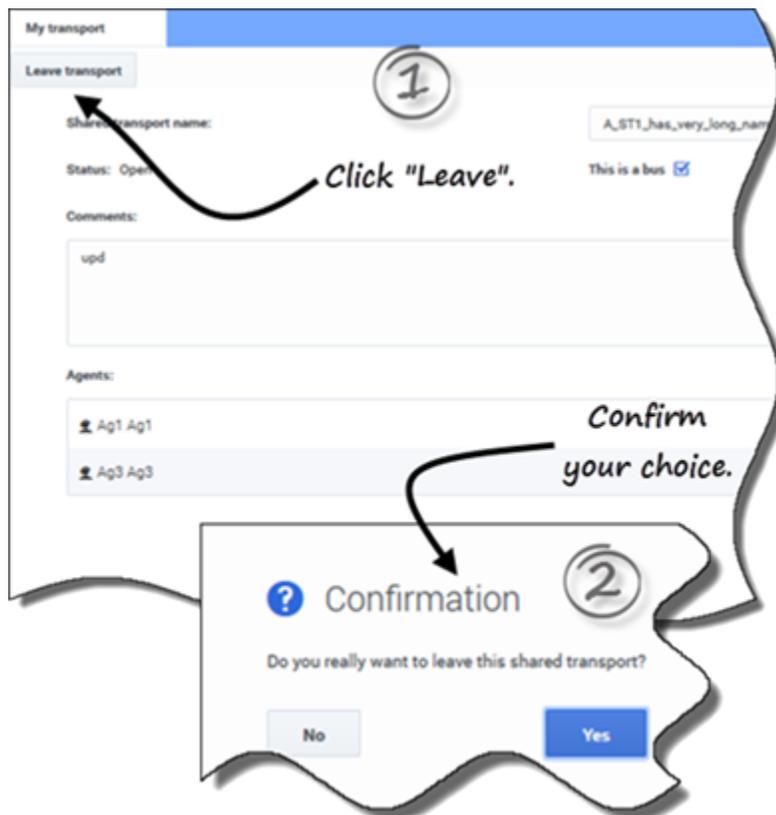
Pour répondre aux demandes d'adhésion :

1. Dans la vue Mon transport partagé, cliquez sur le bouton **Demandes d'adhésion**.
Le nombre entre parenthèses indique le nombre de demandes en attente.
2. Lorsque la boîte de dialogue **Demandes d'adhésion** s'ouvre, cochez la case en regard du nom de l'agent.
3. Cliquez sur **Refuser** ou sur **Accepter**.

Par exemple :

- Vous recevez des demandes d'adhésion de l'Agent1 et de l'Agent2.
- Vous acceptez la demande de l'Agent1 et vous refusez celle de l'Agent2.
- L'Agent1 voit l'état **Confirmé** dans la vue Parcourir les transports partagés pour ce groupe de transport ; l'Agent2 voit l'état **Refusé**.

Quitter un transport partagé



Pour quitter un transport partagé :

1. Dans la vue **Mon transport partagé**, cliquez sur **Quitter le transport**.
Une boîte de dialogue Confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Oui** pour quitter le groupe ou sur **Non** pour annuler cette action et rester dans le groupe.

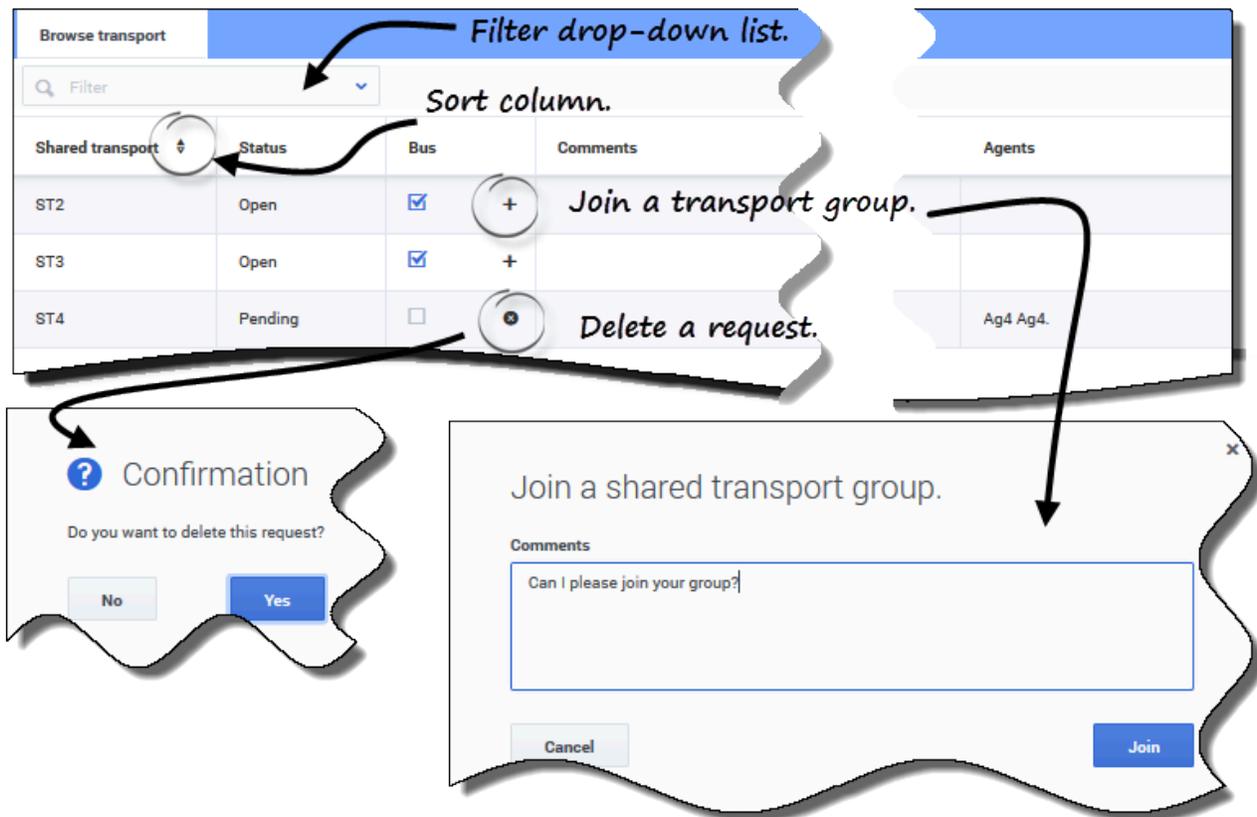
Parcours d'un transport partagé

Utilisez la vue **Parcourir les transports partagés** pour parcourir les transports partagés existants dans un tableau comportant les colonnes et champs suivants :

- **Filtrer par**—Dans ce menu déroulant, sélectionnez le Nom du transport partagé, le Prénom de l'agent ou le Nom de famille de l'agent. Vous pouvez également saisir des critères de recherche dans ce champ. Laissez ce champ vide pour afficher tous les transports partagés.
- **Transport partagé**—Nom du transport partagé. Utilisez les commandes **Trier**  pour trier cette colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.
- **État**—État du transport partagé (ouvert ou fermé). L'état ouvert indique que ce transport partagé accepte de nouvelles demandes. L'état fermé indique qu'il n'est pas possible de soumettre de nouvelles demandes.
La colonne État contient également l'état de la demande d'adhésion de l'agent (confirmée, en attente ou refusée).
- **Navette**—Les cases de cette colonne, lorsqu'elles sont cochées, indiquent une navette comme mode de transport fourni par l'entreprise. (Les agents sont conduits au travail par la navette de l'entreprise.) Seuls les superviseurs peuvent créer des groupes avec la case Navette cochée. Lorsqu'elle est décochée, il s'agit d'un covoiturage (créé par les agents).
- **Actions**—Si vous cliquez sur les icônes de cette colonne, vous pouvez rejoindre le transport partagé, le quitter ou supprimer votre demande d'adhésion.
- **Commentaires**—Affichez dans cette colonne les commentaires associés au transport partagé.
- **Agents**—Cette colonne contient une liste des participants au transport partagé.

Demande d'adhésion à un transport partagé

Vous pouvez créer des demandes d'adhésion dans la vue **Parcourir un transport**.



Pour demander à adhérer à un transport partagé :

1. Dans la colonne Actions, cliquez sur l'icône **Rejoindre** sur la ligne appropriée.
La boîte de dialogue Se joindre à un transport partagé s'ouvre.
2. Dans le champ Commentaires, saisissez tout commentaire relatif à cette demande d'adhésion.
3. Cliquez sur le bouton **Rejoindre** (ou cliquez sur **Annuler** pour annuler l'action).
L'état de ce transport partagé devient En attente.

Suppression de demandes d'adhésion

Vous pouvez supprimer des demandes d'adhésion dans la vue **Parcourir un transport**.

Pour supprimer des demandes d'adhésion (reportez-vous à la figure de la rubrique **Demande d'adhésion à un transport partagé**) :

1. Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône **Supprimer** de la ligne appropriée.
Une boîte de dialogue Confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression ou sur **Non** pour annuler l'action.

Vous pouvez quitter votre transport partagé actif en cliquant sur [Quitter le transport](#). Si vous êtes le seul participant et que le transport partagé n'est pas une navette, il est supprimé du tableau et vous n'êtes plus un participant. Si le transport partagé compte d'autres participants, il n'est pas supprimé du tableau.

Affichage des totaux des exceptions

Utilisez la vue **Totaux des exceptions** pour afficher la somme des durées (heures totales) d'un type d'exception sélectionné sur une plage de dates sélectionnée. Vous ne définissez pas d'exceptions dans cette vue, mais vous filtrez uniquement leur affichage. Pour ajouter une exception, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'exceptions à votre planning](#).

Affichage du nombre total d'heures des exceptions

The image illustrates the steps to view exception totals in a software interface. It consists of two screenshots of the 'Exception Totals' page.

Top Screenshot: Shows the input fields. A dropdown menu for 'Exceptions' is set to 'Budget-1'. 'Start date' and 'End date' are both set to 'Nov 30, 2016'. A 'Show' button is visible. Annotations: 1 points to the dropdown menu with the text 'Select Exception type.'; 2 points to the date fields with the text 'Enter date range.'; 3 points to the 'Show' button with the text 'Click "Show".'

Bottom Screenshot: Shows the results after clicking 'Show'. The 'Show' button is highlighted. Below it, a 'Totals' section is displayed with the following data:

Selected exception:	Budget-1
Selected period:	11/21/16 - 11/30/16
Totals:	04:01

Annotation 4 points to the 'Totals' section with the text 'Exception's total hours is displayed.'

Pour afficher le nombre total d'heures d'une exception :

1. Dans le champ **Exceptions**, sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
2. Dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, saisissez une plage de dates ou sélectionnez-en une dans le calendrier contextuel.
3. Cliquez sur **Afficher**.
Les heures totales sont affichées, ainsi que le type d'exception et la plage de dates

sélectionnés.