



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

Workforce Management Web for Agents Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Aide de Workforce Management 8.5 Web for Agents	4
Présentation	5
Fenêtre A propos de	7
Mise en route	8
Connexion	10
Options de menu	12
Modification de la date	13
Déconnexion	14
Expiration d'une session	15
Planning	16
Mon planning	17
Autres plannings	21
Echange	22
Explication détaillée des fenêtres des échanges	24
Fenêtres Echange pour des tâches spécifiques	27
Consultation de mes propositions et de leurs réponses	28
Consultation de mes réponses aux propositions d'autres agents	30
Création des propositions d'échange	32
Ajout de commentaires à un échange	34
Affichage des propositions qui me sont personnellement adressées	35
Affichage des propositions communautaires	36
Affichage des plannings d'autres agents	37
Affichage des détails des plannings d'autres agents	39
Préférences	40
Ajout et modification de préférences de poste	44
Ajout et modification des préférences de disponibilité	45
Ajout et modification des préférences de repos	46
Modèles de disponibilité	47
Utilisation de modèles pour les préférences de disponibilité	49
Congé ou assimilé	51
Volet Congé ou assimilé	52
Grille des limites de congés ou assimilés	59
Demande de congés ou assimilés	60
Congés ou assimilés auto-octroyés	62
Soumission des congés ou assimilés d'offres	64

Listes d'attente	66
Modification des demandes de congés ou assimilés	67
Suppression des demandes de congés ou assimilés	68
Rappel de demandes de congés ou assimilés	70
Saisie de commentaires	71
Offre	72
Affichage des scénarios d'offre	73
Volet d'attribution de l'offre	74
Affichage des détails de l'offre	77
Affichage du filtre d'attribution de l'offre	78
Affichage du tri d'attribution de l'offre	79
Affichage souhaité d'attribution de l'offre	80
Affichage non souhaité d'attribution de l'offre	81
Configuration	82
Volet Personnel	83
Le volet Transport partagé	85
Volet Total des exceptions	90

Aide de Workforce Management 8.5 Web for Agents

Bienvenue dans l'aide de Workforce Management (WFM) Web for Agents. Utilisez cette page pour accéder directement aux informations dont vous avez besoin ou passez par le Sommaire pour découvrir pas à pas toutes les fonctions et caractéristiques de WFM Web for Agents.

Mise en route

Familiarisez-vous avec WFM Web for Agents.

[Connexion](#)

[Options de menu](#)

[Modification de la date](#)

Planification et échange

Ajustez votre planning et procédez à des échanges de plannings.

[Volet Mon planning](#)

[Volet Autres plannings](#)

[Explication détaillée des échanges](#)

Disponibilité et préférences

Utilisez les modèles de disponibilité, ajoutez des préférences et demandez des congés ou assimilés.

[Modèles de disponibilité](#)

[Modification de vos préférences](#)

[Demande et modification des congés ou assimilés](#)

[Suppression et rappel de congés ou assimilés](#)

Offre et configuration

Utilisez l'offre de planning et configurez WFM Web for Agents.

[Scénarios d'offre](#)

[Attributions des offres et détails](#)

[Configuration de votre volet personnel](#)

[Configuration du transport partagé](#)

Présentation

Utilisez cette aide afin de trouver toutes les informations dont vous avez besoin pour comprendre les fonctions de Workforce Management (WFM) Web for Agents et son maniement.

La fenêtre WFM Web for Agents contient deux commandes Aide :

- Pour accéder à la totalité du fichier d'aide, cliquez sur **Aide** dans la barre de menus (à gauche de Déconnexion). La fenêtre d'aide qui s'affiche contient un sommaire à gauche qui vous permet d'accéder à toutes les rubriques d'aide.
- Pour accéder à l'aide contextuelle, cliquez sur l'icône d'**aide** (🗉) en haut à droite de la fenêtre WFM (sous **Déconnexion**). La fenêtre d'aide qui s'affiche ne contient aucun sommaire et n'affiche que la rubrique décrivant la boîte de dialogue ou la fenêtre WFM que vous utilisez actuellement.

Navigation audio et avec le clavier

Au lieu d'utiliser la souris pour cliquer sur des commandes, vous pouvez appuyer sur la touche Tab pour "mettre en exergue" la commande que vous voulez exécuter, puis appuyer sur **Entrée** ou sur la **Barre d'espace**.

WFM Web for Agents est compatible avec l'outil de sonorisation JAWS 8. Consultez le manuel de JAWS 8 pour obtenir des détails sur ses fonctionnalités et son utilisation.

Liens vers d'autres rubriques

Dans les rubriques d'aide, les mots et phrases soulignés représentent des liens vers d'autres rubriques. Cliquez sur n'importe quel lien pour atteindre directement la rubrique concernée.

Pour revenir à la rubrique précédente, cliquez sur le bouton **Précédent** de votre navigateur ou appuyez sur la touche **Retour arrière**.

Parcours des différentes fonctions

Cliquez sur n'importe quelle rubrique dans le sommaire à gauche de la fenêtre d'aide pour en savoir plus sur la fonction correspondante.

Vous pouvez également cliquer sur les liens dans la section **Découverte de WFM Web** pour commencer à explorer des sections d'aide spécifiques.

Pour rechercher des informations spécifiques, utilisez la fonction de recherche en haut de toutes les pages pour parcourir l'Aide ou cliquez sur la case à cocher **Rechercher dans ce site** en dessous du champ **Rechercher** pour trouver des informations dans d'autres documents.

Impression de l'aide en ligne

Si vous préférez imprimer l'aide au lieu de l'utiliser en ligne, procédez comme suit :

1. Dans le volet Navigation de cette page, au bas du Sommaire, cliquez sur **Version PDF**.
 2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez :
 - **Ouvrir avec** pour choisir l'application avec laquelle vous voulez afficher et imprimer l'aide. Adobe Acrobat v9 est recommandé.
 - **Enregistrer le fichier** pour enregistrer l'aide dans un dossier de votre ordinateur.
- Lorsque le téléchargement est terminé, accédez au dossier où vous avez enregistré le fichier .pdf et utilisez la fonction d'impression de l'application pour imprimer le fichier. Vous pouvez également ouvrir et consulter le fichier sur votre ordinateur hors ligne.

Découverte de WFM Web

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

Rubrique	Description
Mise en route	Résume les notions de base sur le navigateur et WFM Web, notamment sur la connexion et la déconnexion.
Planning	Décrit l'affichage de la fenêtre Planning.
Offre	Décrit comment consulter et répondre à un scénario d'offre.
Echange	Décrit comment créer, consulter et répondre aux propositions d'échange de plannings.
Préférences	Décrit comment afficher, ajouter et modifier des préférences dans WFM Web.
Congés ou assimilés	Décrit l'affichage Congés ou assimilés et comment ajouter, modifier ou supprimer des demandes de congés ou assimilés.
Configuration	Décrit des informations à votre sujet affichées dans la fenêtre Configuration.
A propos de	Décrit comment identifier la version de WFM Web que vous utilisez.

Fenêtre A propos de

La fenêtre **A propos de** affiche les informations de copyright et le numéro de version de WFM Web.

Cliquez sur l'**icône** aide  dans cette boîte de dialogue pour ouvrir l'aide contextuelle. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue **A propos de**.

Mise en route

Workforce Management (WFM) Web for Agents permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher votre planning (sur votre ordinateur de bureau ou votre iPhone).
- Sélectionner un scénario d'offre de planning.
- Indiquer vos préférences de planning.
- Connaître les jours des congés ou assimilés dont vous disposez pour chaque type de congés ou assimilés.
- Demander des congés ou assimilés.
- 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).

Ouverture de WFM Web

Vous pouvez vous connecter à WFM Web à partir de n'importe quel ordinateur dont le navigateur Web est compatible avec JavaScript, comme Microsoft Internet Explorer, Firefox ou Mozilla, ou vous connecter sur votre iPhone 4 ou tout autre appareil mobile sous iOS 5. L'écran d'accueil s'affiche pendant que WFM Web charge l'interface de **connexion**.

Pour ce faire, vous avez besoin de l'URL (adresse Web) de WFM Web for Agents :

1. Demandez à votre superviseur l'URL de WFM Web for Agents (pour votre ordinateur de bureau et votre smartphone).
2. Lorsque vous l'avez, ajoutez-la à la liste de favoris ou de signets de votre navigateur pour pouvoir y accéder aisément.

Important

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

Genesys conseille de ne pas utiliser WFM Web dans plusieurs fenêtres de navigateur d'un même poste de travail, car cela peut entraîner un fonctionnement imprévu 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**.)

Toutefois, vous pouvez démarrer une session WFM Web distincte en lançant une instance séparée de votre navigateur, puis en vous connectant de nouveau à WFM Web à partir de ce navigateur.

Options 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. Toutefois, d'autres agents ne peuvent en aucun cas déterminer des préférences ou demander des congés payés pour vous, pas plus que vous ne pouvez le faire pour eux.

Afin d'améliorer la sécurité du système, il est maintenant possible d'afficher l'heure de la dernière connexion précédente lorsque vous vous connectez à WFM Web via l'interface Agent ou Agent Mobile, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'accès.

Autres rubriques

Horodatage de connexion

Options de menu

Modification de la date

Planning

Offre

Préférences

Echange

Congé ou assimilé

Configuration

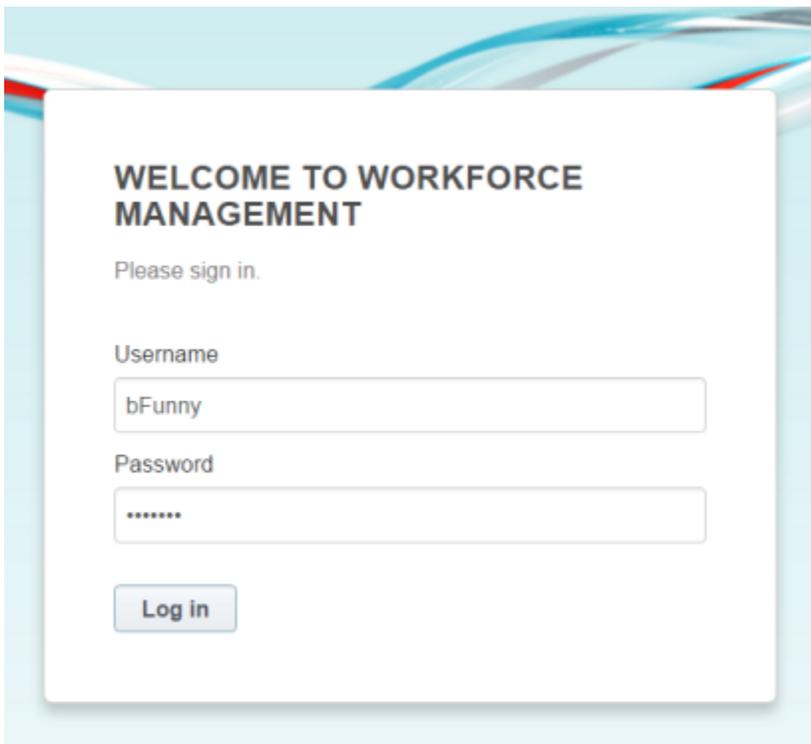
A propos de WFM Web

Déconnexion

Expiration de session

Connexion

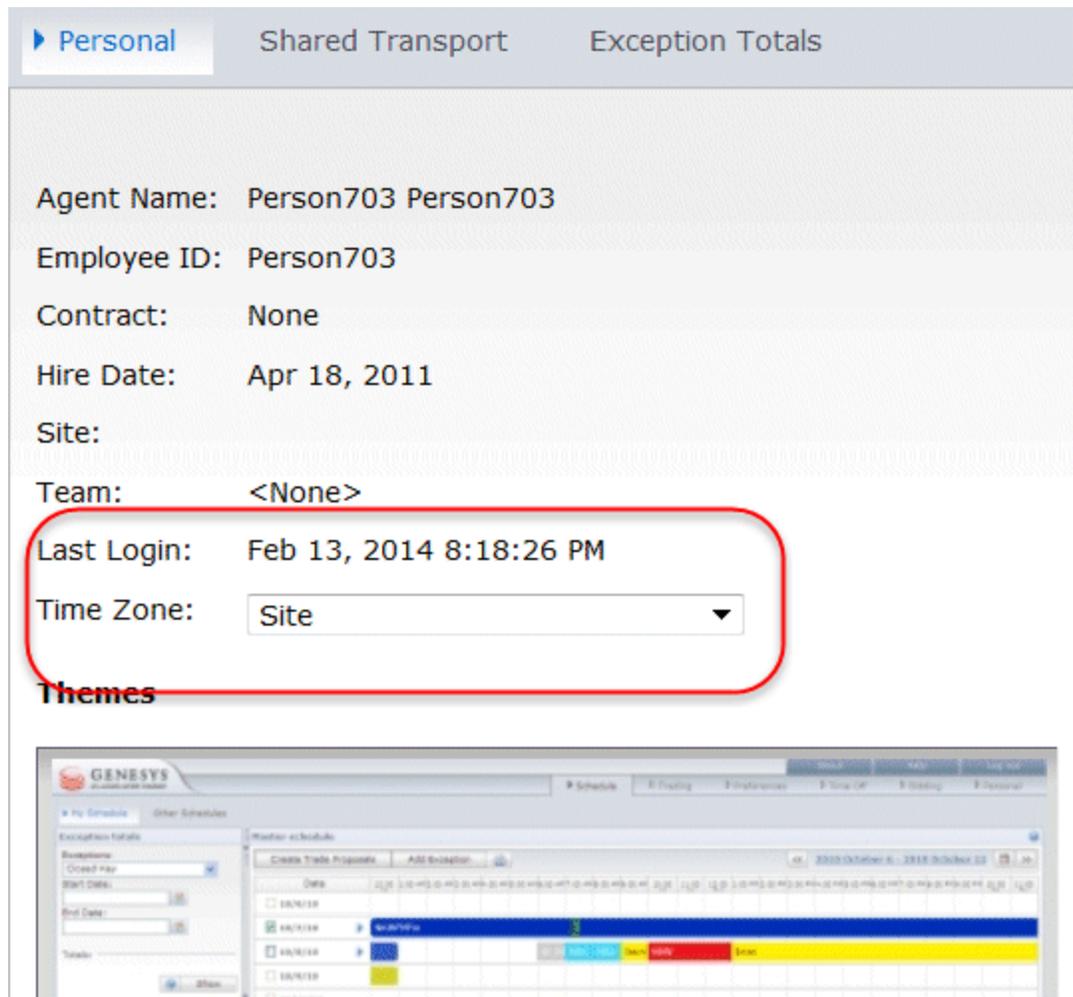
Boîte de dialogue Connexion



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

Ouvrez l'application Workforce Management (WFM) Web for Agents. Lorsque l'écran d'accueil s'affiche, connectez-vous à WFM en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Fuseau horaire et horodatage de connexion



Si vous vous connectez via l'Agent Desktop ou l'interface mobile, l'interface utilisateur graphique de WFM Web for Agents affiche des informations d'horodatage depuis la dernière connexion, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'accès.

L'horodatage affiche la date et l'heure dans le fuseau horaire qui s'affiche dans la liste déroulante (**Site** est la valeur par défaut), dans le module **Configuration**, vue **Personnelle**.

Dans l'interface de Web for Agents Mobile, elles s'affichent dans la vue **Tableau de bord**, sous les informations de version.

Options de menu

Chaque fenêtre de WFM Web for Agents affiche la barre de menus, qui comporte plusieurs boutons de navigation : Cliquez sur ces boutons pour passer d'une fenêtre à l'autre : **Planning**, **Echange**, **Préférences**, **Congés ou assimilés**, **Offre** ou **Configuration**.

Important

- Selon les options qui ont été configurées pour vous, il se peut que vous ne puissiez pas voir tous ces éléments dans votre barre de menus.
- Lorsque WFM Web s'ouvre, votre planning pour la semaine en cours s'affiche. Pour savoir comment afficher d'autres semaines, voir [Modification de la date](#).

Les boutons **A propos de**, **Aide** et **Déconnexion** apparaissent sur chaque fenêtre.

Modification de la date

Lorsque vous ouvrez WFM Web sur votre ordinateur de bureau ou votre mobile, la fenêtre Planning quotidien s'affiche. Elle affiche votre planning pour la semaine en cours. Pour modifier la date, utilisez les flèches de date Précédente  et Suivante  ou le bouton du calendrier contextuel . Voir la figure ci-dessous.



Figure : Boutons date et calendrier

Des boutons similaires apparaissent dans d'autres fenêtres de WFM Web. Dans certaines fenêtres, 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 fenêtres Planning, Echange et Préférences, vous passez à la semaine précédente.
 - Dans la fenêtre Congé ou assimilé, vous passez à l'année précédente.
- Cliquez sur  pour avancer.
 - Dans les fenêtres Planning, Echange et Préférences, vous passez à la semaine suivante.
 - Dans la fenêtre Congé ou assimilé, 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.
 - Cliquez sur un jour pour sélectionner la semaine correspondante.
 - Cliquez sur la liste déroulante des mois pour passer à un autre mois.
 - Cliquez sur  ou sur  de part et d'autre de l'année pour reculer ou avancer d'une année.
- Cliquez sur **OK**.
La fenêtre s'actualise automatiquement pour correspondre à la date sélectionnée.

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 :

- Cliquez sur **Déconnexion** dans n'importe quelle fenêtre de WFM Web.

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

Conseil

Si votre **session expire**, vous êtes automatiquement déconnecté.

Expiration d'une session

Une session WFM Web expire si vous ne l'avez pas utilisée pendant un certain temps. Si votre session expire, l'avertissement Session expirée apparaît lorsque vous tentez d'utiliser WFM Web.

Pour utiliser WFM Web à nouveau :

1. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue d'avertissement.
La boîte de dialogue de Connexion apparaît.
2. Indiquez votre nom et votre mot de passe utilisateur dans la fenêtre Connexion qui apparaît (comme vous le feriez pour commencer à utiliser WFM Web).

Si vous avez fini d'utiliser WFM Web :

- Fermez votre navigateur.

Conseil

Si votre session expire, vous êtes automatiquement déconnecté.

Planning

Deux volets dans la partie supérieure de la fenêtre Planning offrent différentes vues des plannings :

- **Mon planning**—Affiche les informations de votre planning pour la semaine en cours. (Pour afficher d'autres semaines, voir la rubrique **Modification de la date**.)
- **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.

Mon planning

La barre de menus en haut du volet Mon planning offre les **options de menu des services Web** suivantes : Planning, Echange, Préférences, Congés ou assimilés, Offre et Configuration. Selon les options qui ont été configurées pour vous, il se peut que vous ne puissiez pas voir tous ces éléments dans votre barre de menus.

Le planning lui-même affiche des barres de planification graphiques colorées et une section de détails du planning. Chaque ligne de la section de détails contient une petite case dont la couleur correspond à une partie de la barre de planification dans des navigateurs tels que Chrome, Firefox et Internet Explorer.

Ces détails comprennent d'autres indications telles que les noms complets des exceptions, pauses et autres éléments sélectionnés.

Si votre site permet l'**échange de plannings**, ce volet affiche également des messages et des commandes pour les échanges, avec le contenu suivant :

Commande	Description
Échange zone de messages	<p>Cette zone (dans la partie inférieure de la fenêtre) vous informe de toutes les propositions d'échange ouvertes et des réponses. Pour ce faire, elle utilise un message tel que "Vous avez des demandes d'échange sans réponse."</p> <p>Ce message est un lien ; cliquez dessus pour ouvrir la fenêtre Propositions personnelles (si vous avez des propositions d'échange) ou la fenêtre Mes propositions (si vous avez des réponses à vos propositions).</p>
Créer des propositions d'échange bouton	<p>Ouvre la fenêtre Créer des propositions d'échange, qui permet de créer des propositions d'échange pour les jours dont la case est cochée (voir ci-après).</p> <p>Remarque : ce bouton est masqué si cette fonctionnalité optionnelle n'est pas activée pour vous.</p>
Ajouter une exception bouton	<p>Ouvre la boîte de dialogue Ajouter une exception, où vous pouvez ajouter une exception pour le ou les jours que vous avez sélectionnés dans cette vue. Vous pouvez également saisir un mémo pour obtenir plus d'informations sur l'exception, le cas échéant.</p> <p>Remarque : ce bouton est masqué si cette fonctionnalité optionnelle n'est pas activée pour vous.</p>
 Imprimer le planning bouton	<p>Le bouton Imprimer le planning affiche une fenêtre Aperçu avant impression du planning de l'agent pour la semaine en cours, avec tous les détails.</p>

Commande	Description
	Cliquez sur le bouton Imprimer le planning afin de lancer le processus d'impression standard de Windows pour le planning actuellement affiché.
<input type="checkbox"/> cases à cocher	Cochez la case dans la première colonne du tableau pour chaque jour pour lequel vous désirez créer des propositions d'échange ou ajouter des exceptions. Cliquez ensuite sur Créer des propositions d'échange ou Ajouter une exception .
Date	Affiche toutes les dates de la semaine.
 et  Icônes	Cliquez sur l'icône  pour afficher les détails de cette date au format "liste déroulante". Cliquez sur l'icône  pour masquer les détails.
Heures payées <i>pour cette date</i>	Indique le nombre d'heures de travail payées planifiées pour vous chaque jour.
Détails du planning <i>pour cette date</i>	Affiche pour chaque jour les activités pour lesquelles vous êtes planifié. Cette colonne affiche également des informations sur les pauses.
Heure de début <i>pour cette date</i>	Indique quand vous devez commencer votre poste et l'heure de début de chaque activité et pause pendant votre journée de travail.
Heure de fin <i>pour cette date</i>	Indique quand vous devez terminer votre poste et l'heure de fin de chaque activité et pause pendant la journée de travail.

Boîte de dialogue Ajouter une exception

Pour ajouter une exception à votre planning, sélectionnez un ou plusieurs jours dans le planning, puis cliquez sur le bouton Ajouter une exception. La boîte de dialogue Ajouter une exception s'affiche, avec les commandes suivantes :

Commande	Description
Exceptions <i>liste déroulante</i>	Sélectionnez une exception dans cette liste, si elle est configurée pour s'afficher.
Exception de la journée <i>case à cocher</i> (lecture seule)	Cette case est cochée si l'exception sélectionnée porte sur toute la journée. Si l'exception sélectionnée ne porte pas sur la journée, cette case est décochée.
Plage autorisée :	Votre superviseur indique les dates de début et de fin dans cette plage de dates. Vous pouvez définir les heures exactes de début et de fin pour l'exception. (volet Indiquer un emplacement pour l'exception). Vous pouvez aussi définir une plage que WFM utilisera pour fixer les heures de début et de fin de l'exception (volet

Commande	Description
	<p>Trouver un emplacement pour l'exception).</p> <p>Remarque : les deux volets ne peuvent pas s'afficher en même temps.</p>
<p>Indiquer un emplacement pour l'exception volet</p>	<p>Cliquez sur cette phrase pour agrandir ou réduire ce volet, qui propose des options pour définir des heures de début, de fin et payées pour l'exception.</p>
<p>Indiquer un emplacement pour l'exception champs</p>	<p>Sélectionnez ou entrez des valeurs d'heures et de minutes dans les champs déroulants Heure de début et Heure de fin de l'exception sélectionnée. L'heure de début doit se situer avant l'heure de fin. Les heures 12AM... 12PM représentent les heures du jour actuel ; les heures +12AM ... +12PM représentent les heures du jour suivant.</p> <p>Sélectionnez ou entrez des valeurs d'heures et de minutes dans le champ déroulant Temps payé de l'exception sélectionnée.</p> <p>La case de chaque jour de semaine sélectionné est cochée par défaut. Vous pouvez décocher une ou plusieurs cases pour éliminer les jours correspondants de vos choix.</p>
<p>Trouver un emplacement pour l'exception volet</p>	<p>Cliquez sur cette phrase pour agrandir ou réduire ce volet, qui propose des options pour définir une plage d'heures de début et de fin. WFM déterminera des valeurs dans cette plage.</p>
<p>Dates possibles champs</p>	<p>Les champs Début au plus tôt et Fin au plus tard ne sont proposés qu'en lecture seule : vous avez déjà défini cette plage de jours avant de cliquer sur le bouton Ajouter une exception.</p>
<p>Heures possibles champs</p>	<p>Sélectionnez ou entrez des valeurs d'heures et de minutes dans les champs déroulants Début au plus tôt et Fin au plus tard. L'heure de début doit se situer avant l'heure de fin. Les heures 12AM... 12PM représentent les heures du jour actuel ; les heures +12AM ... +12PM représentent les heures du jour suivant.</p>
<p>Durée</p>	<p>Sélectionnez ou entrez des valeurs d'heures et de minutes dans les champs déroulants.</p>
<p>Jours de la semaine possibles</p>	<p>Décochez la case à cocher pour chaque jour de la semaine à exclure comme "possible" ; ils sont tous sélectionnés par défaut.</p> <p>Remarque : les jours de la semaine qui sont sélectionnés dans la vue Mon planning ne sont disponibles que dans les volets Trouver un emplacement pour l'exception et Indiquer un emplacement pour l'exception.</p>

Avertissements et erreurs

Si WFM affiche :

- Des avertissements— L'exception est insérée dans le planning en tant que modification en attente.
- Des erreurs— L'exception n'est pas insérée dans le planning.

Modifications en attente

WFM Web for Agents regroupe les modifications demandées qui ne sont pas encore approuvées dans un tableau "Modifications en attente", qui s'affiche directement sous le planning de l'agent. Cliquez sur le lien **Annuler les modifications** dans la colonne la plus à gauche de chaque modification en attente pour annuler votre demande.

Autres plannings

La **zone de messages d'échange**, qui s'affiche dans la partie inférieure de la fenêtre Autres plannings, vous informe des propositions d'échange ouvertes et des réponses.

Deux volets près de la partie supérieure de cette fenêtre contrôlent différentes vues des plannings de l'agent :

- **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.
- **Mon planning**—Affiche les informations de votre planning pour la semaine en cours.

Le volet Autres plannings répertorie les agents et leurs plannings (tous les agents de l'entreprise si aucun filtre n'est appliqué). Colonnes :

Colonne	Description
Agent	Affiche le nom de l'agent dont les informations sont affichées dans cette ligne. Placez le curseur sur une cellule de jour pour en afficher les détails dans une fenêtre contextuelle.
Site	Affiche le nom du site de l'agent et (entre parenthèses) l'ensemble métier du site.
Equipe	Affiche le nom de l'équipe de l'agent.
Jours de la semaine <i>(une colonne pour chaque)</i>	Affiche les informations de planning de l'agent pour ce jour de la semaine.

Cliquez sur l'en-tête de la colonne **Agent**, **Site** ou **Equipe** pour trier la grille en fonction des données dans cette colonne, par ordre croissant ou décroissant.

Le bouton **Filtrer** affiche la boîte de dialogue Filtre, dans laquelle vous pouvez cliquer sur le bouton d'option correspondant pour limiter l'affichage à un des choix suivants : Les personnes avec qui je travaille (par défaut), Mon transport partagé (affiché si l'agent a associé un transport partagé), Mon équipe, Mon site, Mon ensemble métier.

Important

Les options de filtrage disponibles ont été configurées par un superviseur ou un administrateur système.

Le bouton **Rechercher un agent** affiche la boîte de dialogue Rechercher un agent, laquelle vous permet de chercher dans la grille le prénom ou le nom d'un agent et d'en surligner des instances.

S'il y a plus d'une page de données, utilisez les boutons de navigation **Première** <<, **Précédente** <, **Suivante** > et **Dernière** >> 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 > >>

Echange

La **zone de messages d'échange**, dans la partie inférieure de la fenêtre, vous informe des propositions d'échange ouvertes et des réponses.

Les fenêtres des échanges —si votre administrateur système les a activées— vous aident à obtenir des plannings mieux adaptés en échangeant des plannings avec d'autres agents. Cette rubrique d'aide décrit d'abord l'ensemble du processus d'échange (**Fonctionnement des échanges**), puis le décompose en étapes (**Exigences pour la réussite d'un échange**). Pour obtenir des instructions étape par étape, voir **Explication détaillée des fenêtres des échanges**.

Les huit fenêtres des échanges permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- **Créer** des propositions d'échange de plannings.
- 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** d'autres agents.

Fonctionnement des échanges

Un échange peut inclure un maximum d'une semaine complète de jours de planning. Tout échange de plannings 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 Web) ou explicite (par un superviseur).

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

Si un échange est approuvé, le changement des plannings des deux agents est exécuté pour refléter cet échange et celui-ci n'apparaît plus dans la plupart des **fenêtres des échanges**. (Toutefois, toutes vos propres propositions apparaissent toujours dans l'onglet **Mes propositions**, même après l'exécution des échanges correspondants par WFM Web.)

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 Web refuse automatiquement l'échange. Si le planning de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, WFM Web 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.

Exigences 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 Web ou explicitement par un superviseur.

Explication détaillée des fenêtres des échanges

Les huit fenêtres des échanges permettent de proposer des échanges de plannings, d'accepter ou de refuser des propositions d'échange émanant d'autres agents et d'annuler vos propositions et réponses. Les sections ci-après décrivent comment :

- **Ouvrir les fenêtres des échanges.**
- **Se déplacer entre les différentes fenêtres des échanges.**
- **Utiliser les fonctions communes aux fenêtres des échanges.**

Ouverture des fenêtres des échanges

Pour ouvrir les fenêtres des échanges à partir d'autres fenêtres, cliquez sur Echange dans la barre de menus.

- Si vous avez ignoré des propositions d'échange personnelles pour la semaine sélectionnée, la fenêtre Propositions personnelles s'ouvre.
- Si vous n'avez ignoré aucune proposition d'échange personnelle pour la semaine sélectionnée, la fenêtre Mes propositions s'ouvre.

Déplacement entre les différentes fenêtres des échanges

La plupart des fenêtres des échanges incluent la barre de menus Echange. Cliquez sur les onglets de cette barre pour passer d'une fenêtre à l'autre.

Chaque fenêtre d'échange affiche un type particulier d'informations sur les propositions d'échange, les réponses ou les plannings sous-jacents. Les huit fenêtres des échanges sont les suivantes :

Fenêtre Echange	Description
Propositions personnelles	Affiche les propositions d'échange émises par un autre agent spécialement pour vous.
Propositions communautaires	Affiche les propositions d'échange adressées par d'autres agents à tous les agents de votre équipe ou site.
Mes propositions	Affiche les échanges de plannings que vous avez proposés, ainsi que leur état et les éventuelles réponses. (Les réponses apparaissent sous la proposition à laquelle elles se rapportent.)
Mes réponses	Affiche vos réponses aux propositions d'échange

Fenêtre Echange	Description
	des autres agents, avec leur état.
[Plannings] des échanges	Si activée, cette fenêtre vous aide à identifier les partenaires d'échanges en affichant les heures de travail planifiées d'autres agents. (Si votre administrateur système a désactivé cette fonction, la barre de menus Echange ne comprend pas d'onglet Plannings et vous ne pouvez pas ouvrir cette fenêtre.) Les jours d'agent affichés avec une couleur d'arrière-plan plus foncée sont des jours incompatibles avec vous, l'agent connecté. Par exemple, un jour d'agent avec une couleur d'arrière-plan plus foncée peut indiquer une exception portant sur toute la journée, impossible à échanger, ou un jour contenant des activités pour lesquelles vous n'êtes pas compétent et qui ne peut pas, lui non plus, être échangé.
Fenêtre contextuelle Détails du planning	Cliquez sur le nom d'un agent pour afficher le planning détaillé de cet agent (activité et heures de début et de fin).
Créer des propositions d'échange	Permet de créer une proposition d'échange. Cliquez sur Créer des propositions d'échange dans la fenêtre Planning pour ouvrir cette fenêtre.
Commentaires de l'échange	Si votre administrateur système a activé la prise en charge des commentaires dans WFM for Agents, cette fonction vous permet d'ajouter des commentaires explicatifs aux propositions d'échange et aux réponses. Cliquez sur les boutons d'action dans la fenêtre Propositions personnelles , Propositions communautaires , Mes propositions ou Mes réponses pour ouvrir cette fenêtre.

[Retour en haut](#)

Fonctions communes aux fenêtres des échanges

La plupart des fenêtres des échanges affichent des informations pour une semaine à la fois, avec des **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres semaines. La majorité de ces fenêtres affichent un maximum de 10 échanges à la fois dans un tableau comportant quelques-unes des colonnes et commandes suivantes, voire toutes :

Colonne/Commandes	Description
Rép	Dans la fenêtre Propositions personnelles ou Propositions communautaires , un astérisque (*) dans cette colonne indique que vous avez déjà répondu à cette proposition d'échange.
Dates	Affiche les dates de début et de fin concernées par la proposition d'échange ou la réponse.

Colonne/Commandes	Description
Etat	Dans la fenêtre Mes propositions ou Mes réponses , cette colonne affiche l'état d'acceptation ou d'approbation de la proposition d'échange ou de la réponse.
Nom de l'agent	Affiche l'agent émettant la proposition d'échange ou y répondant. Cliquez sur n'importe quel lien dans cette colonne pour afficher la fenêtre contextuelle Détails du planning correspondant à l'agent.
<i>jours de la semaine</i>	Ces colonnes affichent les heures de début et de fin de travail pour chaque jour de l'échange proposé.
Total payé	Affiche le nombre total d'heures payées couvertes par l'échange proposé.
Action Boutons	Fournit des boutons pour  accepter,  refuser ou  annuler une proposition ou une réponse, ou pour  répondre à une proposition communautaire.
Commentaire	Affiche tout commentaire lié à la proposition ou la réponse. Si un superviseur doit approuver l'échange, il peut voir les commentaires que vous saisissez lorsque vous faites la demande d'échange. Le superviseur peut également saisir un commentaire sur l'échange afin que vous puissiez le lire. Cette colonne ne s'affiche pas si votre administrateur système a désactivé la fonction Commentaires.
10 précédents	Cliquez sur ce bouton pour afficher la série d'échanges suivants (s'il y en a plus de 10).
10 suivants	Cliquez sur ce bouton pour afficher la série d'échanges précédents (s'il y en a plus de 10).

[Retour en haut](#)

Fenêtres Echange pour des tâches spécifiques

Les fenêtres des échanges permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- [Consultation de vos propositions et de leurs réponses](#)
- [Consultation de vos réponses aux propositions d'autres agents](#)
- [Création de propositions d'échange](#)
- [Ajout de commentaires dans un échange \(si cette option est activée\)](#)
- [Affichage des propositions qui vous sont personnellement adressées](#)
- [Affichage des propositions communautaires disponibles](#)
- [Affichage des plannings d'autres agents](#)
- [Affichage des détails du planning d'autres agents](#)

Pour savoir comment se déplacer entre les différentes fenêtres des échanges et comment utiliser leurs fonctions communes, consultez la section [Explication détaillée des fenêtres des échanges](#). Pour obtenir une description du fonctionnement des échanges, voir la rubrique [Présentation des échanges](#).

Consultation de mes propositions et de leurs réponses

La fenêtre Mes propositions permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Consulter des échanges de plannings que vous avez proposés, ainsi que leur état et les éventuelles réponses.
- Accepter ou refuser des réponses.
- Annuler votre propre proposition d'échange en attente, si vous changez d'avis.

La fenêtre comporte des **sélecteurs de date** standards et un tableau de propositions, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Fonctions communes aux fenêtres des échanges**.

A propos du tableau de propositions

Le tableau affiche toutes vos propositions dont le premier jour est compris dans la semaine sélectionnée. Elles sont triées selon la première date de chaque proposition.

Les réponses apparaissent sur des lignes distinctes, en dessous de la proposition qui leur est associée.

- Cliquez sur le lien d'un agent dans la colonne **Nom de l'agent** si vous voulez afficher sa **fenêtre contextuelle Détails du planning**.

Affichage et modification de l'état des échanges

La colonne Etat indique l'état en cours de chaque proposition d'échange. L'état de chaque proposition (ou réponse) détermine les actions que vous pouvez entreprendre dans la colonne Action :

Etat	Signification	Actions pouvant être entreprises
Ouvrir	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.	 Cliquez sur Annuler pour annuler une proposition ouverte.
Accepté	Un autre agent a accepté votre proposition personnelle ou a répondu à votre proposition communautaire.	Cliquez  sur Accepter dans une ligne de réponse pour soumettre cet échange (avec

Etat	Signification	Actions pouvant être entreprises
		cette réponse) à approbation. Cliquez sur  Refuser si vous décidez de ne pas échanger votre planning avec cette personne.
En cours d'examen	Un autre agent a accepté votre proposition et, si requis, vous avez approuvé la réponse. L'échange n'a toutefois pas pu être approuvé automatiquement. Il attend à présent l'approbation d'un superviseur.	Cliquez sur  Annuler pour annuler votre proposition initiale. La réponse sera alors également annulée.
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.	Aucun
Refusé	La proposition a été refusée par l'agent répondant (dans le cas d'une proposition personnelle), par un superviseur ou par WFM Web. L'échange n'aura pas lieu.	Aucun
Annulé	Vous avez explicitement annulé votre proposition ou WFM Web a annulé automatiquement l'échange en attente (en raison de modifications de votre planning ou de celui de l'agent répondant). L'échange n'aura pas lieu.	Aucun
Expiré	La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.	Aucun

Lorsque vous cliquez sur le bouton Accepter, Refuser ou Annuler, la fenêtre **Commentaires de l'échange** s'ouvre. Elle permet d'ajouter un commentaire et d'exécuter l'action en cliquant sur Soumettre.

Pour plus d'informations sur les exigences d'approbation d'un échange, voir la rubrique **Présentation des échanges**.

Consultation de mes réponses aux propositions d'autres agents

La fenêtre Mes réponses permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Consulter vos réponses aux propositions d'échange d'autres agents.
- Consulter l'état des propositions auxquelles vous avez répondu.
- Annuler une réponse en attente, si vous changez d'avis.

La fenêtre comporte des **sélecteurs de date** standards et un tableau de propositions et réponses, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Fonctions communes aux fenêtres des échanges**.

A propos du tableau de propositions et réponses

Le tableau affiche toutes vos réponses aux propositions dont la première date est comprise dans la semaine sélectionnée. Elles sont triées selon la première date de chaque proposition.

La colonne Nom de l'agent affiche l'agent qui a émis chaque proposition initiale.

- Cliquez sur le lien d'un agent dans la colonne **Nom de l'agent** si vous voulez afficher sa **fenêtre contextuelle Détails du planning**.

Affichage de l'état des échanges et annulation de réponses

La colonne Etat indique l'état en cours de chaque paire proposition d'échange/réponse. Lorsqu'une réponse présente certains états, vous pouvez utiliser la colonne Action pour l'annuler :

Etat :	Signification :	Actions pouvant être entreprises :
Accepté	Vous avez accepté cette proposition personnelle ou avez répondu à cette proposition communautaire. Votre réponse attend la décision de l'agent demandeur.	Cliquez sur  Annuler pour annuler votre réponse.
En cours d'examen	Vous avez accepté cette proposition et, si requis, l'agent demandeur a approuvé votre réponse. L'échange n'a toutefois pas pu être approuvé automatiquement. Il attend donc	Cliquez sur  Annuler pour annuler votre réponse.

Etat :	Signification :	Actions pouvant être entreprises :
	l'approbation d'un superviseur.	
Confirmé	Vous et l'agent demandeur avez accepté la proposition et l'échange a été approuvé automatiquement ou par un superviseur. L'échange est exécuté.	Aucun
Refusé	Votre réponse a été refusée par l'agent demandeur ou un superviseur. L'échange n'aura pas lieu.	Aucun
Annulé	Votre réponse a été annulée : vous l'avez annulée explicitement, l'autre agent a annulé la proposition initiale ou WFM Web a annulé l'échange automatiquement en raison de modifications apportées à votre planning ou à celui de l'autre agent. L'échange n'aura pas lieu.	Aucun
Expiré	La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.	Aucun

Lorsque vous annulez une réponse, la fenêtre **Commentaires de l'échange** s'ouvre si votre administrateur système a activé la fonction Commentaires. Elle permet d'ajouter un commentaire et d'exécuter l'action en cliquant sur Soumettre.

Pour plus d'informations sur les exigences d'approbation d'un échange, voir la rubrique **Présentation des échanges**.

Création des propositions d'échange

La fenêtre Créer des propositions d'échange permet de proposer un échange de plannings :

1. Dans la première colonne de la **fenêtre Planning**, cochez les cases en regard des jours de planning à échanger. Cliquez ensuite sur **Créer des propositions d'échange**.

La fenêtre Créer des propositions d'échange s'ouvre. La première ligne répertorie les dates sélectionnées.

Important

Certains types d'exceptions n'apparaissent pas par nom. Elles sont marquées par l'étiquette générique Exception. L'administrateur système a configuré ces exceptions afin qu'elles ne soient pas échangeables.

2. Sélectionnez **Cette proposition d'échange concerne une personne** ou **Cette proposition d'échange concerne la communauté**.

Votre choix détermine à qui s'adresse votre proposition. L'option concernant la communauté inclut tous les agents de votre équipe ou de votre site, selon la manière dont votre administrateur système a configuré WFM Web.

3. Si vous choisissez l'option concernant une personne, sélectionnez le nom de l'agent dans la liste déroulante.

La liste reprend les agents de votre équipe ou de tout votre site, selon la manière dont votre administrateur système a configuré WFM Web.

Si vous choisissez l'option concernant la communauté, vous ne pouvez pas sélectionner des noms de personnes ici.

4. Si vous choisissez l'option concernant une personne, vous pouvez également sélectionner **Vérifiez si vous souhaitez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange**.

Cocher cette case signifie que pour que l'échange ait lieu, vous devez explicitement confirmer l'acceptation de la proposition par l'autre agent. Si vous décochez cette case, une fois que l'autre agent aura accepté la proposition, l'échange sera immédiatement soumis à approbation sans que vous interveniez.

Si vous choisissez l'option concernant la communauté, vous ne pouvez pas décocher cette case. Vous devez confirmer (accepter) une réponse afin de soumettre l'échange pour approbation.

5. (Facultatif) Entrez des commentaires sur cette proposition dans la grande zone de texte en bas de la

page. Vous pouvez saisir des commentaires uniquement si votre administrateur système a activé la fonction Commentaires.

6. Cliquez sur **Soumettre** pour envoyer la proposition ou sur **Annuler** pour la supprimer sans l'envoyer.

Ajout de commentaires à un échange

Important

Vous pouvez ajouter des commentaires à un échange uniquement si votre administrateur système a activé cette fonction.

La fenêtre Commentaires de l'échange permet d'ajouter des commentaires (si vous le souhaitez) et d'exécuter ensuite l'une des actions suivantes commencées dans une autre fenêtre :

- Accepter, refuser, annuler ou répondre à une proposition d'échange.
- Accepter, refuser ou annuler une réponse.

Le texte d'en-tête de la fenêtre Commentaires de l'échange indique l'action que vous allez exécuter.

1. Tapez vos commentaires dans la zone de texte Commentaires.

Par exemple, vous pouvez indiquer la raison de votre refus ou de l'annulation d'une proposition ou d'une réponse.

2. Cliquez sur Soumettre pour joindre vos commentaires et exécuter l'action. (Vous pouvez également cliquer sur Annuler pour ignorer la saisie de commentaires et annuler l'action.)

La fenêtre qui s'ouvre après avoir cliqué sur Soumettre dépend de l'action d'échange que vous exécutez :

Action exécutée	Fenêtre qui s'ouvre
Accepter une proposition, répondre à une proposition ou annuler une réponse :	Ouvre la fenêtre Mes réponses .
Refuser une proposition ou annuler sa propre proposition :	Permet de revenir à la fenêtre précédente.
Accepter ou refuser une réponse :	Ouvre la fenêtre Mes propositions .

Affichage des propositions qui me sont personnellement adressées

La fenêtre Propositions personnelles permet de consulter les propositions d'échange qu'un autre agent vous a personnellement adressées et d'y répondre. La fenêtre comporte des **sélecteurs de date** standards et un tableau de propositions et/ou réponses, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Fonctions communes aux fenêtres des échanges**.

A propos du tableau de propositions et réponses

Le tableau est trié selon les noms des agents. Il affiche uniquement les propositions 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 fournit les informations suivantes :

- Dans la première colonne (Rép), un astérisque (*) indique que vous avez déjà répondu à la proposition d'échange de cette ligne.
- Dans la colonne Nom de l'agent, vous pouvez cliquer pour afficher la **fenêtre contextuelle Détails du planning** de l'agent demandeur.

Acceptation ou refus d'une proposition

Dans la colonne Action :

- Cliquez sur **Accepter** pour échanger les plannings.
- Cliquez sur **Refuser** si vous ne voulez pas échanger les plannings.

La fenêtre **Commentaires de l'échange** s'ouvre. Elle vous permet d'ajouter un commentaire et de soumettre votre réponse.

Affichage des propositions communautaires

La fenêtre Propositions communautaires permet de consulter et de répondre aux propositions d'échange de plannings adressées à tous les agents. Selon la configuration de WFM Web pour votre site, les propositions communautaires peuvent être adressées à tous les agents de votre équipe ou à tous les agents de toutes les équipes.

La fenêtre comporte des **sélecteurs de date** standards et un tableau de propositions, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Fonctions communes aux fenêtres des échanges**.

Affichage de vos informations de planning

La première ligne de l'affichage des propositions communautaires affiche toujours vos informations de planning, sur un fond de couleur différente. Cliquez sur votre nom pour afficher vos détails de planning pour la semaine sélectionnée dans une fenêtre contextuelle.

A propos du tableau de propositions

Le tableau est trié selon les noms des agents. Il affiche uniquement les propositions 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 comporte les informations suivantes :

- Dans la première colonne (Rép), un astérisque (*) indique que vous avez déjà répondu à la proposition d'échange de cette ligne.
- Dans la colonne Nom de l'agent, vous pouvez cliquer pour afficher la **fenêtre contextuelle Détails du planning** de l'agent demandeur.

Réponse à une proposition

- Dans la colonne Action, cliquez sur  **Répondre** pour échanger les plannings.

La fenêtre **Commentaires de l'échange** s'ouvre. Elle vous permet d'ajouter un commentaire et de soumettre votre réponse.

Affichage des plannings d'autres agents

La fenêtre[Plannings] des échanges permet d'examiner les plannings d'autres agents. Cela peut vous aider à identifier les agents avec qui vous voulez échanger des plannings.

Important

Vous pouvez ouvrir cette fenêtre uniquement si votre administrateur système l'a activée. Une deuxième option de configuration détermine si vous pouvez afficher les plannings uniquement pour votre propre équipe ou pour toutes les équipes de votre site.

A propos de la fenêtre Plannings

Le tableau affiche des informations de planning pour un maximum de 20 agents à la fois, pour chaque jour de la semaine affichée. Les jours d'agent affichés avec une couleur d'arrière-plan plus foncée sont des jours incompatibles avec vous, l'agent connecté. Par exemple, un jour d'agent avec une couleur d'arrière-plan plus foncée peut indiquer une exception portant sur toute la journée, impossible à échanger, ou un jour contenant des activités pour lesquelles vous n'êtes pas compétent et qui ne peut pas, lui non plus, être échangé.

Le tableau comporte les colonnes suivantes :

Nom de l'agent	Cliquez sur le nom d'un agent si vous voulez ouvrir la fenêtre contextuelle Détails du planning , qui affiche des détails sur les activités planifiées chaque jour pour cet agent. Cliquez sur le symbole de flèche à côté du titre de la colonne pour trier le tableau en fonction des données de cette colonne.
Equipe	Affiche l'équipe à laquelle l'agent appartient. Cliquez sur le symbole de flèche à côté du titre de la colonne pour trier le tableau en fonction des données de cette colonne.
<i>jours de la semaine</i>	Ces colonnes affichent l'une des valeurs suivantes pour chaque agent et pour chaque jour : un poste, les heures de travail, les jours de repos, les congés ou assimilés ou un nom d'exception.
Total payé	Affiche le nombre total d'heures payées de l'agent pour la semaine.

Important

Certains types d'exceptions n'apparaissent pas par nom. Elles sont marquées par l'étiquette générique Exception. L'administrateur système a configuré ces exceptions afin qu'elles ne soient pas échangeables.

Utilisation de la fenêtre Plannings

Vous pouvez modifier l'affichage à l'aide de l'une des options suivantes :

- Pour afficher des jours qui sont hors de l'écran, utilisez la barre de défilement horizontale située en bas de la fenêtre.
- Pour voir d'autres agents, cliquez sur **20 précédents** ou **20 suivants**.
- Pour afficher une autre semaine, utilisez les **sélecteurs de date** en haut à droite.

Affichage des détails des plannings d'autres agents

La fenêtre contextuelle Détails du planning aide à identifier les agents avec qui vous voulez échanger des plannings. Elle affiche les détails sur les activités planifiées pour un autre agent, avec les heures de début et de fin, pour chaque jour de la semaine sélectionnée.

A propos de la fenêtre contextuelle Détails du planning

Cette fenêtre contextuelle affiche les détails du planning pour l'agent et la semaine identifiés en haut. Le tableau comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Date	Chaque jour de la semaine sélectionnée s'affiche sur une ligne distincte.
Heures payées	Heures payées de l'agent pour cette date.
Activités planifiées	Noms des éléments de planning pour cet agent à cette date.
Présence planifiée : heure de début, heure de fin	Affiche les heures de début et de fin planifiées pour l'agent pour les activités répertoriées.

Important

Certains types d'exceptions n'apparaissent pas par nom. Elles sont marquées par l'étiquette générique Exception. L'administrateur système a configuré ces exceptions afin qu'elles ne soient pas échangeables.

Utilisation de la fenêtre contextuelle Détails du planning

- Si certaines informations sont en dehors de l'écran, utilisez la barre de défilement à droite pour les afficher.
- Pour fermer la fenêtre contextuelle, cliquez sur sa case de fermeture dans le coin supérieur droit.
- Pour afficher une autre semaine, fermez d'abord cette fenêtre contextuelle pour restaurer la fenêtre précédente. **Changez la date** dans cette fenêtre, puis cliquez sur le même lien d'agent dans l'affichage de la semaine souhaitée.

Préférences

La fenêtre Préférences affiche deux onglets : Présentation des préférences (par défaut) et Modèles de disponibilité.

Utilisez l'onglet Présentation des préférences (cliquez sur le titre) pour effectuer les opérations suivantes :

- Afficher vos préférences de postes, d'exceptions, de jours de repos, d'heures de travail, de congés ou assimilés et de disponibilité.
- Ajouter, modifier ou supprimer vos préférences de **postes**, votre **disponibilité** ou vos **jours de repos**.
- Saisir des commentaires associés à vos préférences.

Important

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

Affichage des préférences ou des exceptions

Chaque barre représentant un jour de la grille Préférences hebdomadaires du volet Présentation des préférences affiche les préférences et exceptions sous la forme de segments recouvrant les intervalles de temps des préférences ou des exceptions. La légende indique la couleur de l'état d'exception et celle de l'état de préférence.

Dans la grille Préférences hebdomadaires, vous pouvez consulter l'état de chacun des jours de repos pour lesquels vous avez défini une préférence de repos. La plupart des cellules de la colonne Jours de repos sont vides à l'exception des jours pour lesquels vous avez effectivement créé une préférence. Ces cellules indiquent l'un des trois états de jour de repos suivants : Planifié, Préféré ou Accordé.

Utilisez le volet **Modèles de disponibilité** (cliquez sur le titre) pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer, modifier ou supprimer des modèles de disponibilité.
- Créer des préférences de disponibilité sur la base de modèles de disponibilité.

Le volet **Présentation des préférences** se subdivise en trois sections principales :

HAUT—Lien Présentation des préférences et lien Modèles de disponibilité du côté gauche, grille Préférences hebdomadaires en dessous de ceux-ci, sur toute la largeur de l'écran.

MILIEU—Une légende identifie les couleurs utilisées dans la grille Préférences hebdomadaires.

BAS—Le tableau des préférences quotidiennes résume vos préférences et leur état pour chaque jour.

Il contient une ligne par jour de la semaine et les colonnes suivantes :

Afficher les colonnes... [+]

Colonne	Description
Date	Date du jour indiqué.
Jour de la semaine	Jour de la semaine.
Préférence	Noms des préférences et exceptions pour chaque jour.
Heure de début	Heure à laquelle chaque préférence ou exception devrait commencer. (Pour un jour de repos, cette colonne est vide.)
Heure de fin	Heure à laquelle chaque préférence ou exception devrait se terminer. (Pour un jour de repos, cette colonne affiche "Journée complète".)
Temps payé	Nombre d'heures payées pour chaque préférence ou exception.
Etat/raison	Etat : indique si chaque préférence a l'état Préféré, Accordé, Refusé, Planifié ou Non planifié. Voir la rubrique Hiérarchie et états des préférences pour obtenir une explication sur les états. Raison : Pourquoi WFM a attribué un état tel que Refusé ou Non planifié pour l'élément Congés ou assimilé.
Commentaires/mémo	Si un élément de cette liste est associé à un commentaire/mémo, le commentaire ou le mémo apparaît dans cette colonne.

Etat 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 **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 bas rang se change en Refusé.
- Une préférence **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 plus tard avant l'élaboration du planning. Si cela se produit, la préférence retrouve son état d'origine, qui peut être Accordé ou Préféré.
- Une préférence **Préféré** apparaît dans le planning si elle correspond aux contraintes de planification et aux paramètres d'optimisation configurés pour votre site.

Afficher la hiérarchie des préférences : [+]

1. Exceptions accordées portant sur toute la journée.
2. Jours de repos accordés.

3. Congés ou assimilés accordés portant sur toute la journée.
4. Disponibilité accordée.
5. Postes accordés.
6. Heures (de travail) payées accordées.
7. Exceptions accordées portant sur une partie de la journée, congés ou assimilés accordés portant sur une partie de la journée.
8. Modèles de rotation.
9. Eléments préférés (notamment les exceptions, les heures payées et les congés ou assimilés avec un état préféré).

Important

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

Hiérarchie graphique

La hiérarchie graphique est différente de la hiérarchie de résolution des états. Le graphique Préférences indique la hiérarchie suivante, de haut en bas.

Afficher la hiérarchie graphique : [+]

- Exception de la journée
- Congés ou assimilés
- Disponibilité
- Exception portant sur une partie de la journée
- Poste
- Heures de travail

Les éléments accordés ou planifiés sont indiqués en haut et les éléments préférés (du même type) sont indiqués en dessous de ceux-ci.

Modification et suppression des préférences

Pour modifier ou supprimer une préférence dans la liste Préférences quotidiennes ou dans la grille Préférences hebdomadaires du volet Présentation des préférences, procédez comme suit :

Important

Vous ne pouvez pas changer la date pendant la modification des préférences.

Modification des préférences

Pour modifier une préférence dans le volet Présentation des préférences :

1. Cliquez sur la préférence à modifier.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **OK** pour les valider, ou sur **Annuler** pour les supprimer et fermer la fenêtre.

Remarques à propos de la modification des préférences

- Si WFM peut planifier vos préférences, la préférence modifiée apparaît dans la fenêtre Préférences.
- Si une préférence de disponibilité ne peut pas être modifiée, un avertissement s'affiche après la fermeture de la boîte de dialogue Modifier. La préférence reste alors inchangée.
- Si une préférence de poste ne peut pas être modifiée, un avertissement s'affiche. La boîte de dialogue Modifier reste toutefois affichée pour permettre la modification des données.
- Les heures de début de poste disponibles peuvent varier en cas de sélection d'un fuseau horaire différent de celui du site.
- Lorsque vous ajoutez un poste à vos préférences, les heures de début disponibles ou applicables peuvent être plus ou moins nombreuses, voire inexistantes, selon le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, sélectionnez le fuseau du site ou 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

Pour supprimer une préférence, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Supprimer**.

Ajout et modification de préférences de poste

Utilisez le volet Présentation des préférences pour ajouter vos préférences de poste :

1. Cliquez sur **Ajouter un poste**.
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date.
3. Dans le menu déroulant **Postes**, sélectionnez un poste.
4. Sélectionnez une **heure de début** et une **heure de fin**, puis cochez la case **Jour suivant** s'il y a lieu.
5. Dans le champ **Commentaires**, saisissez vos commentaires (le cas échéant).
6. Cliquez sur **OK** pour valider l'entrée ou sur **Annuler** pour la supprimer et fermer la boîte de dialogue.

Important

Lorsque vous ajoutez un poste à vos préférences, les heures de début disponibles ou applicables peuvent être moins nombreuses, voire inexistantes, selon le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, sélectionnez le fuseau du site ou un autre fuseau horaire.

Modification des préférences de poste

Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier des préférences de poste. Voir [Modification et suppression de préférences](#).

Ajout et modification des préférences de disponibilité

Utilisez le volet Présentation des préférences pour ajouter vos préférences de disponibilité :

1. Cliquez sur **Ajouter une disponibilité**.
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date.
3. Saisissez une **Heure de début**, une **Heure de fin** (cochez la case **Jour suivant** s'il y a lieu).
4. Dans le champ **Commentaires**, saisissez vos commentaires (le cas échéant).
5. Cliquez sur **OK** pour valider l'entrée ou sur **Annuler** pour la supprimer et fermer la fenêtre.

Modification des préférences de disponibilité

Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier des préférences de disponibilité. Voir [Modification et suppression de préférences](#).

Ajout et modification des préférences de repos

Utilisez le volet Présentation des préférences pour ajouter vos préférences de repos :

1. Cliquez sur **Ajouter un jour de repos**.
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date.
3. Dans le champ **Commentaires**, saisissez vos commentaires (le cas échéant).
4. Cliquez sur **OK** pour valider l'entrée ou sur **Annuler** pour la supprimer et fermer la fenêtre.

Modification des préférences de repos

Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier vos préférences de repos. Voir [Modification et suppression de préférences](#).

Modèles de disponibilité

Vous pouvez demander des préférences de disponibilité en créant des *modèles de disponibilité*, qui contiennent les heures de début et de fin désirées pour une semaine. Les modèles de disponibilité sont répertoriés dans un tableau en haut du volet Préférences. Vos modèles de disponibilité peuvent déterminer différentes heures de début et de fin pour chaque jour.

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 choisi 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 dans le modèle lui-même sont indiquées pour le fuseau horaire choisi. Elles ne varient pas si ce dernier change.

Utilisez l'onglet Modèles de disponibilité pour effectuer les opérations suivantes :

- **Créer, modifier** ou **supprimer** un modèle de disponibilité.
- **Créer** une préférence de disponibilité basée sur un modèle de disponibilité.
- Afficher l'onglet **Présentation des préférences** en cliquant sur ce lien.

Création de modèles de disponibilité

Pour créer un modèle de disponibilité :

1. Dans la fenêtre Préférences, cliquez sur **Modèles de disponibilité**. L'onglet Modèles de disponibilité apparaît.
2. Cliquez sur **Créer modèle**.
3. Indiquez le nom du nouveau modèle dans la zone de texte Description.
4. Indiquez les heures de début et de fin souhaitées pour chaque jour de la semaine. Dans la ligne correspondant à chaque jour, utilisez les commandes de temps pour indiquer les heures de début et de fin (en heures et minutes).

Conseil

Vous devez obligatoirement indiquer des heures de début et de fin.

Les heures sont affichées au format 12 ou 24 heures, selon les paramètres régionaux de votre ordinateur. Cochez la case Jour suivant pour indiquer que l'heure de fin se situe le jour qui suit.

5. Après avoir entré les informations, cliquez sur **Appliquer**.
Le nouveau modèle est désormais inclus dans la liste déroulante Sélectionner modèle.

Modification de modèles de disponibilité

Pour modifier un modèle de disponibilité créé précédemment :

1. Dans l'onglet Modèles de disponibilité, sélectionnez le modèle dans la liste déroulante Sélectionner modèle.
Les propriétés du modèle apparaissent dans les listes déroulantes d'heures de début et de fin.
2. Modifiez les heures de début et de fin.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Suppression de modèles de disponibilité

Pour supprimer définitivement un modèle de disponibilité :

1. Dans l'onglet Modèles de disponibilité, cochez la case correspondant à un modèle pour le sélectionner.
2. Cliquez sur **Supprimer modèle**.

Création de préférences de disponibilité

Pour créer une préférence de disponibilité basée sur un modèle de disponibilité, voir [Création et modification des préférences de disponibilité](#).

Utilisation de modèles pour les préférences de disponibilité

Vous pouvez **créer**, **modifier** ou **supprimer** des préférences de disponibilité, comme décrit dans cette rubrique.

Important

Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une préférence de disponibilité accordée.

Création de préférences de disponibilité

Vous pouvez créer (ajouter) des préférences de disponibilité de deux manières différentes :

1. Utilisez le volet **Présentation des préférences** pour saisir les préférences jour par jour (voir la procédure ci-dessous).
2. Utilisez un **modèle de disponibilité**, qui vous permet de spécifier une disponibilité pour plusieurs jours à la fois.

Création de préférences de disponibilité à l'aide de modèles

Pour créer une préférence de disponibilité à l'aide d'un modèle de disponibilité :

1. Dans la fenêtre Préférences, cliquez sur **Modèles de disponibilité**.
L'onglet Modèles de disponibilité apparaît.
2. En haut à gauche, sélectionnez le modèle à utiliser pour créer la préférence.
3. Cliquez sur **Créer préférence**.
La fenêtre du même nom s'affiche.
4. Indiquez la **Date de début** et la **Date de fin** de la préférence.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Utilisation de la fenêtre Modifier les préférences hebdomadaires

Pour créer une préférence de disponibilité en utilisant la fenêtre Modifier les préférences hebdomadaires, suivez les instructions dans **Ajout et modification des préférences de disponibilité**.

Lorsque vous créez la préférence, cochez la case **Disponibilité**.

Modification des préférences de disponibilité

Pour modifier les préférences de disponibilité :

- Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier les préférences jour par jour. Voir [Modification et suppression de préférences](#).
- Utilisez le volet Modèles de disponibilité pour modifier la disponibilité pour plusieurs jours à la fois. Voir [Modification d'un modèle de disponibilité](#).

Suppression de préférences de disponibilité

Utilisez le volet Présentation des préférences pour supprimer les préférences jour par jour. Voir [Modification et suppression de préférences](#).

Congé ou assimilé

Le volet Congé ou assimilé permet d'effectuer les opérations suivantes :

- **Afficher** les congés ou assimilés que vous avez demandés dans le calendrier, ainsi que leur **état**.
- **Demander** des congés ou assimilés et participer à l'offre pour les congés ou assimilés.
- Modifier votre **état** dans la période d'offre de congés ou assimilés.
- **Supprimer** des demandes de congés ou assimilés qui ne sont pas encore accordées ni planifiées.
- Afficher votre **solde des congés ou assimilés** pour toute date souhaitée.

Pour ouvrir la vue congés ou assimilés, cliquez sur **congés ou assimilés** dans la barre de menus.

Le volet Congé ou assimilé comprend :

- Quatre boutons de commande (**Nouveau**, **Modifier**, **Rappeler** et **Supprimer**) qui permettent de créer, modifier ou supprimer des demandes de congés ou assimilés (affichées dans le coin supérieur gauche du volet Congés ou assimilés).
- Une liste déroulante avec tous les types de congés ou assimilés disponibles.
- Le volet **Solde des congés ou assimilés**.
- Un **calendrier** de 12 mois pour l'année en cours.
- Une **légende** expliquant la signification des couleurs utilisées dans le calendrier.
- Informations sur les périodes d'offre de congés ou assimilés qui se trouvent dans la période affichée dans la section du calendrier.

Conseil

Si vous ne voyez pas la barre de menus **Congé ou assimilé**, le planificateur de congés n'est pas activé pour votre centre de contact.

Volet Congé ou assimilé

Le volet Congé ou assimilé comprend deux sections principales :

1. Le **volet Solde** indique votre solde de congés ou assimilés pour le type de congés ou assimilés sélectionnés dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche de la fenêtre Congés ou assimilés.
 - La **légende**, qui se trouve dans la partie inférieure du volet Solde, indique la signification de chaque couleur.
 - Le **périodes d'offre** section contient des informations sur tous les congés ou assimilés périodes d'offre qui sont applicables pour la période affichée dans le calendrier.
2. Le **calendrier**, qui affiche les demandes de congés ou assimilés, ainsi que leur état. Les jours sur lesquels portent vos demandes de congés ou assimilés apparaissent en couleur. La couleur varie en fonction de l'état de la demande.

Calendrier des congés ou assimilés

Une case se trouve en regard de chaque date du calendrier.

- Pour créer une nouvelle demande de congés ou assimilés, cochez une ou plusieurs cases, puis cliquez sur **Nouveau**. Pour plus d'informations sur la création d'une demande de congés ou assimilés, voir [Demande de congés ou assimilés](#).
- Pour modifier une demande de congés ou assimilés, cochez une ou plusieurs cases en regard des dates sur lesquelles portent cette demande, puis cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations sur la modification d'une demande de congés ou assimilés, voir [Modification des congés ou assimilés](#).
- Pour rappeler une demande de congés ou assimilés, cochez les cases en regard des dates sur lesquelles portent cette demande, puis cliquez sur **Rappeler**. Pour plus d'informations sur la fonction de rappel, voir [Rappel d'une demande de congés ou assimilés](#).
- Pour supprimer une demande de congés ou assimilés, cochez les cases en regard des dates sur lesquelles portent cette demande, puis cliquez sur **Supprimer**. Pour plus d'informations sur la suppression d'une demande de congés ou assimilés, voir [Suppression des congés ou assimilés](#).
- Pour afficher toutes les données existantes relatives aux congés ou assimilés pour un jour particulier du Calendrier, passez le curseur sur la cellule du jour. Une fenêtre contextuelle affiche toutes les données relatives aux congés ou assimilés pour ce jour, ce qui peut comprendre : la date, le nom, l'heure de début/fin, l'état, la raison, les commentaires.

Les *Commentaires* sont des remarques entrées par un superviseur ou un responsable lorsque l'élément de congés ou assimilés est accordé ou refusé.

La *Raison* est un champ expliquant pourquoi le système WFM règle l'élément de congés ou assimilés sur un état particulier tel que Refusé ou Non planifié.

Volet Solde

Pour consulter le solde d'un type de congés ou assimilés spécifique, sélectionnez le type de congés ou assimilés dans la liste déroulante située dans le volet supérieur gauche de la fenêtre Congés ou assimilés.

Important

Les informations contenues dans le volet Solde concernent uniquement le type de congés ou assimilés sélectionné. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type de congés ou assimilés différent et consulter votre solde pour le type de congés ou assimilés choisi. Dans la liste déroulante, les types de congés ou assimilés que vous pouvez demander et modifier s'affichent au-dessus de la légende "—Autres—", les types de congés ou assimilés que vous ne pouvez pas utiliser sont énumérés en dessous.

Ce tableau détaille chaque catégorie figurant dans le volet Solde.

Section des heures de congés ou assimilés	Accumulé	Nombre total d'heures de congés ou assimilés 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 ou assimilés en bonus. Les heures en bonus sont configurées par votre superviseur ou votre responsable de la planification. Elles sont incluses dans le solde total de vos congés ou assimilés.
	Reporté	Nombre total d'heures de congés ou assimilés reportées de la période précédente. Certaines sociétés limitent le nombre d'heures pouvant être reportées d'une année à l'autre.
	Crédit	Nombre total d'heures de congés ou assimilés que vous pouvez prendre à l'avance, si applicable. Certaines sociétés permettent de demander davantage de congés ou assimilés que le nombre de jours déjà cumulés, en supposant que vous accumulerez le temps nécessaire avant la fin de l'année.
	Planifié	Nombre total d'heures de congés

		ou assimilés 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 de congés ou assimilés planifiés ou accordés dans le module de congés ou assimilés, mais vous pouvez supprimer des congés ou assimilés préférés.
	Accordé	Nombre total d'heures de congés ou assimilés 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 ou assimilés qui ont été accordées.
	Préféré	Nombre total d' <i>heures de congés ou assimilés</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 ou assimilés 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> <p>Notez que la limite de ce solde peut être dépassée. Si la limite est atteinte avant la fin de la période de cumul, un agent peut progressivement accumuler une plus longue période non travaillée s'il le demande et que son superviseur l'accorde.</p>
	Total de la période de cumul	Nombre total d'heures de congés ou assimilés auquel vous avez droit pendant la période en cours. Cette valeur change uniquement lorsque vous sélectionnez un jour dans une

		période de congés ou assimilés différente.
	Délai d'exécution (semaines) :	Si le superviseur a activé l'auto-octroi pour les congés ou assimilés, vous pouvez entrer des préférences de congés ou assimilés pendant ce délai avant la première date de congés ou assimilés. Vos préférences sont automatiquement accordées si votre absence ne gêne pas trop votre société et si vous disposez de suffisamment d'heures de congés ou assimilés pour couvrir la demande.
Légende	Chaque état—Refusé ; Accordé ; Préféré ; Planifié, Rappelé ; Planifié ; Non planifié ; Rappelé et Partiel—est représenté par sa propre couleur. <i>Partiel</i> indique une demande de congés ou assimilés portant sur une partie de la journée.	
Section Périodes d'offre	Affiche toutes les périodes d'offre qui sont configurées pour l'année sélectionnée, mais pas encore traitées.	
	Nom :	Nom de la période d'offre.
	Date d'ouverture :	La date d'ouverture et l'heure de la période d'offre et la date à laquelle vous pouvez commencer à demander des congés ou assimilés pour cette période d'offre. Si vous demandez des congés ou assimilés pour cette période d'offre avant cette date et l'heure, vous recevrez un message d'erreur.
	Date de début :	La date et l'heure à laquelle la période d'offre commence ou s'ouvre.
	Date de fin :	La date et l'heure à laquelle la période d'offre se termine ou ferme.
	Démarrer le traitement :	La date et l'heure à laquelle la période d'offre requière que le traitement démarre.
	Terminer le traitement :	La date et l'heure à laquelle la période d'offre requière que le traitement s'arrête.
	Maximum de semaines :	Le nombre maximal de congés ou assimilés semaines autorisés par la période d'offre.
	Nombre maximal de jours :	Le nombre maximal de jours de congés ou assimilés autorisés par la période d'offre.
	Heures maximum :	Le nombre maximal d'heures de

		congés ou assimilés autorisées par la période d'offre.
	Nombre minimal de jours consécutif :	Le nombre minimal de jours consécutifs autorisé par demande.
	Message : <i>lien</i>	Lorsque vous cliquez dessus, vous permet d'afficher les notes ou plus d'informations sur la période d'offre. Remarque : Il n'y a pas de lien si le superviseur n'a pas ajouté de remarques.
	État : <i>lien</i>	Lorsque vous cliquez dessus, s'ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de modifier l'état actuel de vos demandes pour une période d'offre spécifique. Vous pouvez choisir saisie ou prêt . La boîte de dialogue comprend également le nom de la période d'offre, l'État en cours, la date et l'heure lorsque le statut a été modifié. Consultez la section États dans la période d'offre .

Chaque date du calendrier constitue également un lien. Cliquez sur le lien de la date pour mettre à jour le volet du solde, afin qu'il affiche votre solde de congés ou assimilés pour la date sur laquelle vous avez cliqué, au lieu de la date en cours. Par exemple, cliquez sur le jour précédent de la date souhaitée du début de vos congés pour voir si vous avez cumulé ou non des congés ou assimilés suffisants d'ici là pour prendre vos congés.

Important

- Les informations que vous voyez quand vous cliquez sur le lien date concernent la période de congés ou assimilés 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, le temps écoulé depuis votre date d'embauche. La date de report peut varier pour les différents types de congés ou assimilés.
- Si aucune période d'offre n'a été configurée pour l'année sélectionnée, les informations sur les **Périodes d'offre** ne s'affichent pas.

Etats dans la période d'offre

Vous pouvez avoir un des États suivants à des heures différentes au cours de traitement de la période d'offre :

- **Saisie**—cet État est automatiquement assigné lors de la période d'offre s'ouvre, indiquant que vous pouvez saisir des demandes de congés ou assimilés qui seront traitées dans la période d'offre en cours. **Vous pouvez définir ce statut à tout moment pour indiquer que vous modifiez une demande de congés ou assimilés. Votre superviseur peut également définir ce statut.**
- **Prêt**—vous définissez ce statut après que vous soumettez vos demandes de congés ou assimilés, ce qui indique qu'elles sont prêtes pour le traitement dans la période d'offre en cours. **Votre superviseur peut également définir ce statut.**
- **Ignorés**—cet État indique que le processus d'attribution de l'offre doit ignorer vos demandes. **Vous ne pouvez pas définir ce statut. Votre superviseur peut définir son état à tout moment.**
- **En attente**—définie lorsque le processus d'attribution des offres ne peut accorder toutes vos demandes, en raison des limites définies dans la règle de congés ou assimilés ou les limites de congés ou assimilés. Le processus attend pour vous permettre de modifier vos demandes ou d'en entrer de nouvelles. Lorsque la période d'attente est terminée ou que le processus de recherche découvre que vous avez changé vos demandes, le processus se poursuit et vos demandes peuvent être accordées. **Défini par le processus d'attribution des offres ; ni vous ni votre superviseur ne peut définir son état.**
- **Accordé**—établi lorsque toutes vos demandes ont été accordées avec succès. **Défini par le processus d'attribution des offres ; ni vous ni votre superviseur ne peut définir son état.**
- **Expirées**—établi lorsque l'heure assignée vous permettant d'éditer ou entrer des demandes de congés ou assimilés a expiré. A ce stade, le processus d'attribution des offres passera à l'agent suivant. **Défini par le processus d'attribution des offres ; ni vous ni votre superviseur ne peut définir son état.**

Lorsque des types de congés ou assimilés ne sont plus applicables

Une liste déroulante située dans l'angle supérieur gauche de votre planificateur de congés ou assimilés affiche tous les types de congés ou assimilés configurés pour votre site. Certaines d'entre elles peuvent ne pas être utiles pour vous. (Les agents sont attribués aux règles de congés ou assimilés qui à leur tour sont associées aux types de congés ou assimilés).

Vous pouvez créer, modifier, supprimer ou rappeler des demandes de congés ou assimilés uniquement pour les types correspondant aux congés ou assimilés qui vous sont attribuées. Vous pouvez également voir les "anciens" types de congés ou assimilés (ne sont plus attribués correspondant des règles de congés ou assimilés, mais vous ne pouvez pas les modifier. Ils s'affichent sous la légende —Autres— dans la liste déroulante.

Les types de congés ou assimilés que vous pouvez utiliser se trouvent au-dessus de la légende

"—Autres—".

Workforce Management vous permet de sélectionner un type de congés ou assimilés situé au-dessous de la légende "*—Autres—*" dans la liste déroulante, mais vous ne pourrez effectuer aucune tâche (comme demander des congés ou assimilés ou consulter votre solde en la matière).

Grille des limites de congés ou assimilés

La grille des limites de congés ou assimilés s'ouvre lorsque vous sélectionnez les dates dans le calendrier des congés ou assimilés et cliquez sur **nouveau** ou **modifier**.

La zone de la grille affiche des informations sur les limites de congés ou assimilés pour les dates sélectionnées dans la vue principale du planificateur de congés ou assimilés. Chaque jour du planning de l'agent s'affiche dans une ligne séparée, divisé en intervalles de temps. Les dates qui ne sont pas consécutives sont visuellement séparées par des lignes étroites vides.

Colonnes et commandes de la grille

Date affiche la date et le jour de la semaine pour chaque ligne.

Intervalles de temps affiche chaque intervalle de temps sous la forme d'une cellule dans la grille. Pointez le curseur sur un intervalle de temps pour afficher les limites de congés ou assimilés pour cet intervalle de temps dans une fenêtre contextuelle.

La case à cocher **Vue complète** au-dessus de la grille développe et réduit l'affichage.

- Cochez cette case (paramètre par défaut) pour réduire l'affichage : chaque heure de la grille obtient un titre d'en-tête.
- Décochez cette case pour développer l'affichage : chaque intervalle de temps de 15 minutes obtient un titre d'en-tête et chaque cellule de la grille affiche sa valeur de limite de congés ou assimilés sous la forme d'un nombre entier arrondi à la valeur inférieure la plus proche.

Caractéristiques de la grille

Chaque cellule de la grille présente un code couleur pour la limite de congés ou assimilés de l'intervalle de temps qu'elle représente :

- **Rouge**—La limite de congés ou assimilés pour cet intervalle de temps est de 0 ou moins.
- **Vert**—La limite de congés ou assimilés pour cet intervalle de temps est de 1 ou plus.

Important

Si vous supprimez ou rappelez des éléments de congés ou assimilés, la grille et la case à cocher **Vue complète** ne s'affichent pas.

Demande de congés ou assimilés

Utilisez le [calendrier des congés ou assimilés](#) pour ajouter une nouvelle demande de congés ou assimilés ou pour [rappeler une demande existante](#).

Création d'une demande de congés ou assimilés

1. Cochez la case en regard de chaque date pour laquelle vous souhaitez ajouter une demande de congés ou assimilés.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue Insertion de nouveaux éléments de congés ou assimilés s'ouvre. La [grille des limites de congés ou assimilés](#) s'affiche en haut de cette boîte de dialogue. Intervalles de temps que cet agent ne peut pas sélectionner dans la grille, (à cause de limites ou de contraintes) sont affichés en rouge.
3. Sélectionnez le type de congés ou assimilés dans la liste déroulante.
Les types de congés ou assimilés qui s'affichent sous la légende "*—Autres—*" dans la liste déroulante de la fenêtre [Congés ou assimilés](#) ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être sélectionnés.
4. Si la demande concerne un jour de repos entier, cochez la case **Journée complète**.
Si vous travaillez un nombre d'heures différent selon les jours de la semaine, vous devez saisir ici le nombre d'heures payées de telle sorte que le système puisse déduire les heures appropriées de votre solde de congés ou assimilés.
5. Précisez les heures exactes et les minutes journée complète en les entrant manuellement ou en les sélectionnant dans la **zone de liste déroulante** temps payé.
Vous devez cocher les cases **Journée complète** et **Temps payé**.
6. Pour les demandes portant sur une partie de la journée, décochez la case **Journée complète** et saisissez une heure de début et de fin.
7. Cliquez sur **Soumettre** ou, pour supprimer une demande, cliquez sur **Annuler**.

Important

- Si WFM traite efficacement vos demandes, la fenêtre Congés ou assimilés réapparaît avec vos nouveaux paramètres de congés ou assimilés.

En cas de renvoi par le serveur de messages d'erreur, WFM ouvre une fenêtre contenant les erreurs sous forme de liste. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à la vue Congés ou assimilés principale.

- WFM refuse les demandes de congés ou assimilés qui enfreignent les modalités du contrat de l'agent. S'il est configuré pour cela, WFM refuse également les demandes qui portent sur une journée où un jour de repos est accordé, où la disponibilité accordée est d'une durée égale à 0 dans le calendrier ou sur un jour de repos avec modèle de rotation. Demandez à votre superviseur à ce sujet, si cela se produit.

Voir les autres rubriques liées aux congés ou assimilés :

- [Congés ou assimilés auto-octroyés](#)
- [Offre de congés ou assimilés](#)
- [Remarques sur les listes d'attente](#)

Congés ou assimilés auto-octroyés

Si votre superviseur active la fonction d'auto-octroi, vos demandes de congés ou assimilés sont automatiquement accordées et publiées sur le Planning principal dans certaines conditions :

- La fonction est activée. Contactez votre superviseur.
- Tous les jours demandés sont postérieurs au délai d'exécution spécifié. Le délai d'exécution s'affiche dans le **volet Solde**.
- La demande de congés ou assimilés porte sur un plus grand nombre d'heures que le minimum requis pour l'application de la fonction d'auto-octroi.
- Votre absence n'excède pas les limites de congés ou assimilés fixées par votre superviseur.
- Vous avez accumulé suffisamment d'heures de congés ou assimilés pour couvrir votre demande.

Si la fonction d'auto-octroi est désactivée, vos demandes de congés ou assimilés sont entrées dans l'état **Préféré** et doivent être accordées par un superviseur avant de pouvoir les inclure dans votre planning.

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

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

Important

- Si l'instance de congés ou assimilés que vous avez ajoutée possède 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 ou assimilés, 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.

Soumission des congés ou assimilés d'offres

Vous soumettez des demandes de congés ou assimilés pour une période d'offre ouverte après leur création dans le volet congés ou assimilés (voir [création d'une demande congés ou assimilés](#)). WFM ne traite pas les demandes immédiatement, il retarde plutôt l'octroi des demandes jusqu'à la date de début du traitement. A cette date, WFM accorde toutes les demandes de congés ou assimilés de la période d'offre en fonction de l'ancienneté et/ou du rang.

Après avoir soumis vos demandes, vous verrez une boîte de dialogue vous informant que la demande soumise se trouve dans la période d'offre. Lorsque vous sélectionnez **Continuer**, la demande de congés ou assimilés est soumise en vue de son traitement ultérieur. Si WFM ne peut accorder certaines de vos demandes pendant le traitement de l'offre, il vous octroie un délai d'attente pour modifier vos demandes afin qu'elles correspondent aux limites de congés ou assimilés.

Dans la vue congés ou assimilés, vous verrez également une boîte de dialogue contextuelle répertoriant tous les jours pour lesquels vous avez demandé un congé ou assimilé. Placez le pointeur de la souris 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 ou assimilés, pas seulement les demandes de congés ou assimilés qui se trouvent dans une période d'offre.

Conseil

Entrez les nouvelles demandes de congés ou assimilés ou modifiez les existantes à tout moment—même après que le processus d'attribution des offres a commencé—et vos demandes seront **préférées sur liste d'attente**. N'oubliez pas de modifier l'état de l'offre à **prêt**.

Modification des éléments de congés ou assimilés pendant l'offre

Sachez que lorsque vous supprimez ou rappelez un élément de congé ou assimilé 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. De même, les éléments du même lot peuvent uniquement être sélectionnés ou désélectionnés conjointement, pas séparément.

Soldes des congés ou assimilés

Les demandes de congés ou assimilés créées et accordées dans une période d'offre apparaissent comme des éléments de congés ou assimilés normaux et ont un impact sur vos soldes de congés ou assimilés pour ce type spécifique de congés ou assimilés.

Notifications par e-mail de changement d'État

WFM vous envoie des notifications par e-mail lorsque l'état de vos demandes de congés ou assimilés change. Par exemple, vous recevrez des notifications lorsque :

- Votre demande de congés ou assimilés est accordée.
- Votre demande de congés ou assimilés ne peut pas être accordée et votre état dans la période d'offre de congés ou assimilés est passée à **en attente**.
- L'intervalle de temps (défini par le processus d'attribution des offres) dans laquelle vous pouvez apporter des modifications à votre demande de congés ou assimilés a expiré et votre état dans la période d'offre de congés ou assimilés est passée à **expirées** (ce qui signifie le processus d'attribution des offres est passé à la demande de l'agent suivant dans la file d'attente).

Listes d'attente

Si une demande de congés ou assimilés peut faire l'objet d'un auto-octroi, mais si aucun créneau horaire approprié n'est disponible, la demande est "mise sur liste d'attente" jusqu'à ce que ce créneau soit disponible, puis elle est octroyée automatiquement (**la fonction d'auto-octroi doit être activée**).

WFM utilise des listes d'attente à mettre en file d'attente les agents qui demandent des congés ou assimilés non disponibles, l'ordre est déterminé par l'heure à laquelle chaque demande a été formulée. Dès que le créneau horaire est disponible, la demande introduite par les agents mis sur liste d'attente est satisfaite, en respectant l'ordre. Consultez votre superviseur. L'exécution automatique ou manuelle de ce processus dépend des paramètres de liste d'attente et d'auto-octroi définis par l'administrateur WFM.

Pour savoir combien d'autres personnes sont présentes dans la liste d'attente d'un intervalle de temps, cliquez sur le curseur de cet intervalle de temps. Une fenêtre contenant des informations de date et d'heure s'ouvre. Elle affiche également l'étiquette **Liste d'attente**, suivie du nombre de personnes qui figurent actuellement dans la liste d'attente pour le congé ou assimilé dans cet intervalle de temps.

Cette fenêtre affiche, en outre, l'étiquette **Limite des congés ou assimilés** et le nombre correspondant pour cet intervalle de temps.

Modification des demandes de congés ou assimilés

Le **calendrier** de congés ou assimilés permet de modifier les demandes de congés ou assimilés existantes.

1. Cochez la case en regard de chaque date pour laquelle vous souhaitez modifier une demande de congés ou assimilés.
2. Cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Modification d'éléments des congés ou assimilés s'ouvre. Elle affiche toutes les demandes de congés ou assimilés pour les jours que vous avez sélectionnés. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées.

Conseil

La **grille des limites de congés ou assimilés** s'affiche en haut de cette boîte de dialogue.

3. Décochez les cases pour les demandes de congés ou assimilés que vous ne souhaitez pas modifier.

Important

Vous ne pouvez pas cocher ou décocher la case d'un type de congés ou assimilés qu'il n'est plus possible d'utiliser. (Ces types de congés ou assimilés s'affichent sous la légende "*—Autres—*" dans la liste déroulante de la fenêtre **Congés ou assimilés**.)

4. Modifiez les paramètres de congés ou assimilés des demandes que vous souhaitez modifier.
5. Cliquez sur **Soumettre**.
Pour ignorer les modifications, cliquez sur **Annuler**.

Si WFM traite efficacement vos demandes, la fenêtre Congés ou assimilés réapparaît avec vos nouveaux paramètres de congés ou assimilés.

Vous pouvez voir un message contenant une liste des erreurs. Dans ce cas, il suffit de cliquer **retour** et corriger les erreurs.

Conseil

Vous pouvez **rappeler une demande de congés ou assimilés**.

Suppression des demandes de congés ou assimilés

Le **calendrier** des congés ou assimilés permet de supprimer les demandes de congés ou assimilés effectuées précédemment.

Important

Si une demande de congés ou assimilés est **accordée** et si la fonction d'auto-octroi est désactivée, vous ne pouvez pas utiliser les vues de congés ou assimilés pour supprimer cette demande de congé. Demandez à un superviseur qu'il apporte la modification pour vous.

Si la fonction d'auto-octroi est activée, vous pouvez supprimer les congés ou assimilés accordés qui n'ont pas dépassé le délai d'exécution de l'auto-octroi repris dans le **volet Solde**.

Par exemple, si la demande de congés ou assimilés 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 ou assimilés accordée peut être supprimée. Cependant, si la demande de congés ou assimilés n'est éloignée que d'une semaine, elle ne peut pas être supprimée, car elle a dépassé le délai d'exécution.

Pour supprimer les demandes de congés ou assimilés :

1. Cochez les cases des jours avec les demandes de congés ou assimilés que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
La fenêtre Suppression d'éléments de congés ou assimilés s'ouvre. Elle affiche toutes les demandes de congés ou assimilés pour les jours que vous avez sélectionnés. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées.
3. Décochez les cases pour les demandes de congés ou assimilés dont vous ne souhaitez **pas** supprimer les préférences de congés ou assimilés. Toutes les demandes de congés ou assimilés de la sélection sont supprimées.

Important

Vous ne pouvez pas cocher ou décocher la case d'un type de congés ou assimilés qu'il n'est plus possible d'utiliser. (Ces types de congés ou assimilés s'affichent sous la légende "*—Autres—*" dans la liste déroulante de la fenêtre **Congés ou assimilés**.)

4. Cliquez sur **Soumettre** ou, pour garder vos demandes de congés ou assimilés sur le calendrier, cliquez sur **Annuler**.
La fenêtre Congés ou assimilés s'affiche à nouveau, en indiquant les paramètres de vos congés ou

assimilés mis à jour.

Rappel de demandes de congés ou assimilés

Utilisez le [calendrier des congés ou assimilés](#) pour [ajouter une nouvelle demande de congés ou assimilés](#) ou pour rappeler une demande existante.

1. Sélectionnez le jour pour lequel vous avez fait une demande de congés ou assimilés.
2. Cliquez sur **Rappeler**.
WFM affiche vos demandes de rappel dans la fenêtre Rappel d'éléments de congés ou assimilés, avec une ligne distincte pour chaque jour.
3. Si vous décidez de ne pas soumettre la demande de rappel pour un jour dans la liste, décochez la case à cocher située tout à gauche de la ligne pour ce jour.
4. Cliquez sur **Soumettre** (en bas à droite).

Les congés ou assimilés rappelés sont marqués dans le calendrier avec 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 ou assimilés du planning.

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

Saisie de commentaires

Vous pouvez faire des commentaires lorsque vous effectuez une demande de préférence ou de congés ou assimilés. Votre superviseur peut les prendre en compte lorsqu'il décide d'accorder ou de refuser les demandes de préférences et de congés ou assimilés.

Pour saisir des commentaires :

1. Pendant la création ou la modification d'une demande de congés ou assimilés, cliquez sur **Commentaire...**
2. Saisissez votre commentaire.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le commentaire.
Pour fermer la boîte de dialogue sans enregistrer le commentaire, cliquez sur Annuler.

Offre

La fenêtre d'offre de planning permet d'effectuer des offres de planning. Vous pouvez accéder à un scénario d'offre uniquement pendant la période d'offre de planning (intervalle entre l'heure/la date de début et l'heure/la date de fin des offres).

Pour accéder à un scénario d'offre :

1. Dans n'importe quelle fenêtre, cliquez sur le lien **Offre** de la barre de menus.

Conseil

Si vous ne voyez pas Offres dans la barre de menus, il se peut que les offres ne soient pas configurées pour votre centre d'appel.

2. Dans la [vue Scénarios d'offre](#), sélectionnez un scénario.

Conseil

Si aucun scénario d'offre n'est répertorié, il n'y a aucun scénario actuellement ouvert pour vous permettre de faire des offres.

3. Dans le [volet d'attribution des offres](#), effectuez l'une des tâches suivantes :
 - [Trier](#) ou [Filtrer](#) l'affichage des postes disponibles.
 - [Classer les plannings](#) et faire des offres pour ces derniers en les numérotant de la façon suivante : 1, 2, 3, etc. Vous pouvez consulter et réviser vos offres jusqu'à l'heure/la date de fin dans des listes séparées [Souhaité](#) ou [Non souhaité](#).

Affichage des scénarios d'offre

Vous avez atteint cette vue en cliquant sur **Offres** dans la barre de menus.

Cette vue affiche tous les scénarios de planning disponibles à l'offre et vous pouvez ouvrir n'importe quel scénario pour afficher les plannings et attribuer les offres. Chaque ligne de cette vue affiche un scénario d'offre et les colonnes présentent les informations concernant chaque scénario d'offre :

Commande	Description
Nom du scénario	Affiche le nom d'un scénario d'offre.
Date et heure de fin de l'offre	Affiche l'heure/la date de fin des offres du scénario d'offres.
Jours restants	Affiche le nombre de jours restants jusqu'à ce que le scénario soit terminé.
Début du scénario	Affiche le nombre de jours restants jusqu'à ce que le scénario soit terminé.
Fin du scénario	Affiche la dernière date à laquelle le planning prendra effet.

Ouverture d'un scénario d'offres

Pour consulter un scénario d'offre, cliquez sur le lien correspondant dans la colonne Nom du scénario.

Le volet **Attribution des offres** de ce scénario s'ouvre.

Volet d'attribution de l'offre

Ce volet s'ouvre en cliquant sur le nom d'un scénario d'offre dans la vue **Scénarios d'offre**.

En tant qu'agent, vous pouvez accéder à un scénario d'offre uniquement pendant une période spécifique, qui est connue sous le nom de fenêtre d'offre. La fenêtre d'offre ferme à la date et à l'heure qui sont indiquées comme heure de fin de l'offre dans la partie supérieure gauche de l'écran.

Pour modifier la vue et s'y déplacer :

1. Cliquez sur l'une de ces commandes : **Afficher les commandes... [+]**

Commande	Description
Trier bouton	Trie les lignes par jour de la semaine, début de poste au plus tôt, début de repas au plus tôt, total des heures payées hebdomadaires, ordre croissant ou décroissant.
Filtrer bouton	Filtre les lignes par jour de la semaine, jours de repos, début de poste, première heure de début de repas.
Afficher le menu déroulant	Affiche les informations du planning dans la grille située en dessous, dans l'un des formats sélectionnés suivants : heures de début/fin, nom du poste, nombre total d'heures quotidiennes payées, heures de début/fin des repas.
Tout bouton	Affiche tous les plannings, quelle que soit la manière dont vous les avez classés (par défaut).
Souhaité bouton	Affiche uniquement les plannings que vous avez classés comme Souhaités.
Non souhaité bouton	Affiche uniquement les plannings que vous avez classés comme Non souhaités.
Bouton n précédent	Affiche les n plannings précédents.
Bouton n suivant	Affiche la page suivante, contenant n plannings (sauf la dernière page qui peut en contenir moins).

2. Cliquez sur le bouton **Appliquer** ou, pour quitter la boîte de dialogue sans appliquer vos modifications, sur **Annuler**.

Pour classer un planning :

1. Cochez la case dans la colonne la plus à droite de chaque planning à affecter.
2. Cliquez sur l'une de ces commandes pour indiquer vos offres : **Afficher les commandes... [+]**

Commande	Description
Ajouté à Souhaité bouton	Classe les plannings sélectionnés en les ajoutant à l'affichage Souhaité. Des résultats immédiats apparaissent, selon un numéro de classement dans la colonne d'offres de chaque poste sélectionné. (Ces numéros sont uniques et consécutifs, en commençant par un : 1, 2, 3, 4...)
Ajouter à Non souhaité bouton	Classe les plannings sélectionnés en les ajoutant à l'affichage Non souhaité. Des résultats immédiats apparaissent, selon un numéro de classement (entre parenthèses) dans la colonne d'offres de chaque poste sélectionné. (Ces numéros sont uniques et consécutifs, en commençant par un : 1, 2, 3, 4...)
Supprimer	Supprime tous les plannings sélectionnés des affichages actuels Souhaités et Non souhaités. (Vous ne pouvez rien supprimer de l'affichage Tout.)

Grille des plannings

La grille affiche les informations sur les plannings disponibles. Les informations varient selon l'affichage sélectionné. Par défaut : **Heures de début/fin**. Les colonnes des grilles sont les suivantes :

Afficher les colonnes de la grille... [+]

Colonne de la grille	Description
Nom	Affiche le nom du planning et le nombre de semaines si l'offre du planning est supérieure à une semaine.
Jours de la semaine	Chaque colonne affiche des informations sur le planning d'un jour de la semaine en fonction de l'affichage sélectionné. Les affichages sont nommés (et ils affichent les valeurs nommées correspondantes) pour le poste de chaque jour et pour la semaine complète : <ul style="list-style-type: none"> • Heures de début / fin du poste • Noms des postes • Total des heures payées quotidiennes • Heures de début / fin des repas Remarque : Quelle que soit la sélection d'affichage, cette colonne peut également afficher le nom de l'activité du jour complet qui n'est pas un poste et/ou n'a pas d'heure définie.
#	Affiche le nombre de cas de ce planning exact qui sont disponibles pour soumettre des offres par le centre de contact. Par exemple, si le nombre dans

Colonne de la grille	Description
	cette colonne est 3, cela signifie que l'on peut accorder ce planning particulier à 3 agents différents.
Totaux hebdomadaires	Affiche le nombre total d'heures payées pour la semaine, pour chaque planning.
Offre	Affiche votre offre actuelle pour ce planning particulier.
Case à cocher	Affiche une case à cocher pour chaque offre de planning. Suivez les instructions suivantes pour l'utiliser : <ul style="list-style-type: none">• Cochez une case pour sélectionner le planning sur la même ligne.• Cliquez sur Ajouter à souhaité ou Ajouter à non souhaité pour ajouter le planning sélectionné à la liste correspondante.• Cliquez sur Supprimer pour supprimer le planning sélectionné de la liste sur laquelle il figure actuellement.• Vous pouvez sélectionner plusieurs plannings.

Affichage des détails de l'offre

Vous avez atteint cette vue à partir du volet **d'attribution des offres** en cliquant sur l'un des noms de planning ou sur une semaine dans n'importe quel planning.

Cliquez sur le nom d'un planning à semaines multiples pour **afficher toutes les semaines dans ce planning**.

Cliquez sur une semaine dans un planning à semaines multiples (ou sur le nom d'un planning d'une semaine) pour **afficher une semaine unique**.

Compréhension de l'affichage des détails de l'offre

La ligne supérieure de cet affichage présente le nom du planning sur le côté gauche et la plage de dates du planning sur le côté droit. Les colonnes sont les suivantes :

Colonne	Description
Date	Affiche toutes les dates de la semaine.
Heures payées	Indique le nombre d'heures de travail payées planifiées pour vous chaque jour.
Détails du planning	Affiche pour chaque jour les activités pour lesquelles vous êtes planifié. Cette colonne affiche également des informations sur les pauses.
Heure de début de présence planifiée	Indique quand vous devez commencer votre poste et l'heure de début de chaque activité et pause pendant votre journée de travail.
Heure de fin de présence planifiée	Indique quand vous devez terminer votre poste et l'heure de fin de chaque activité et pause pendant la journée de travail.

Si vous cliquez sur une semaine unique ou si le planning ne contient qu'une semaine, l'affichage montrera une seule semaine dans le planning.

Si vous cliquez sur le nom d'un planning qui contient plusieurs semaines, l'affichage montrera plusieurs semaines dans le planning.

Affichage du filtre d'attribution de l'offre

Cette fenêtre apparaît lorsque vous cliquez sur le bouton **Filtre** dans le volet **d'attribution des offres**.

Utilisez la boîte de dialogue Filtre pour limiter l'affichage des plannings disponibles dans la fenêtre d'attribution des offres de la façon suivante : Sélectionnez les jours de la semaine puis une deuxième caractéristique qui s'appliquera aux plannings ayant des postes ces jours-là.

1. Sélectionnez tout ou partie des jours de la semaine (Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam, Dim) pour chaque semaine.
Vos prochaines sélections s'appliqueront uniquement aux plannings qui ont des postes ces jours-là.
Paramètre par défaut : tous les jours sélectionnés.
2. Sélectionnez l'un des trois boutons d'option suivants :

Bouton d'option	Description
Afficher tout	Annule tous les filtres actuels en désactivant tous les autres choix possibles. Afficher tous les plannings.
Par jours de repos	Affiche uniquement les plannings qui correspondent aux jours de repos complets que vous sélectionnez.
Par début de poste Et heure du premier repas (une case qui est cochée uniquement si Par début de poste est sélectionné)	Affiche 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. Si vous cochez la case, les deux champs sont requis. Affiche aussi uniquement les plannings contenant des postes avec un premier repas qui ne commence pas avant votre Heure de début au plus tôt et pas après votre Heure de début au plus tard . Si vous cochez la case, les deux champs sont requis.

3. Cliquez sur **Soumettre** pour appliquer vos choix ou, pour quitter la boîte de dialogue sans les appliquer, sur **Annuler**.

Affichage du tri d'attribution de l'offre

Cette fenêtre apparaît lorsque vous cliquez sur le bouton **Tri** dans le **volet d'attribution des offres**.

Utilisez la boîte de dialogue de tri de la façon suivante pour afficher, dans un certain ordre, les plannings disponibles dans la fenêtre d'attribution des offres :

1. Sélectionnez un jour de la semaine puis une deuxième caractéristique qui s'appliquera aux plannings ayant des postes ce jour-là.
2. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :

Commande	Description
Jour ouvrable	Sélectionnez un jour seulement : Dim, Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam.
Début de poste le plus tôt	Trier par heure de début de poste (par défaut). Les jours de repos sont répertoriés après tous les jours du planning ayant des postes.
Début de repas le plus tôt	Trier par heure de début du premier repas. Les plannings contenant des postes sans repas sont répertoriés après tous les plannings contenant des postes avec repas.
Total des heures payées hebdomadaires	Trier par nombre d'heures payées hebdomadaires totales.

3. Sélectionnez une méthode de tri : **Croissant** ou **Décroissant**.
4. Cliquez sur **Soumettre** ou, pour quitter la boîte de dialogue sans appliquer vos modifications, sur **Annuler**.

Affichage souhaité d'attribution de l'offre

Cette fenêtre apparaît lorsque vous cliquez sur l'onglet **Souhaité** dans le volet d'**attribution des offres**.

Utilisez l'affichage souhaité afin de réordonner les offres pour les plannings de votre choix.

Classement de vos offres

Vos offres sont déjà classées lorsque vous atteignez cette fenêtre, cette opération a été effectuée lorsque vous avez cliqué sur Ajouter à Souhaité dans la fenêtre d'attribution des offres. Votre offre préférée est classée numéro 1.

Pour modifier une offre unique :

1. Sélectionnez le numéro dans la case de la colonne Offre et entrez un autre numéro.

Important

Si vous modifiez le rang de l'une de vos offres et cliquez sur **Appliquer**, les offres restantes sont renumérotées en conséquence.

2. Cliquez sur **Appliquer** pour appliquer la modification ou sur **Annuler** pour l'abandonner.

Réitérez l'opération autant que nécessaire pour atteindre l'ordre d'offres que vous souhaitez.

Suppression des plannings de l'affichage souhaité

Pour supprimer un ou plusieurs postes de la vue Souhaité :

1. Cochez la case dans la colonne la plus à droite de chaque planning à attribuer.
2. Cliquez sur **Supprimer** pour retirer le(s) planning(s) sélectionné(s) de la vue Souhaité et définissez le classement de l'offre sur 0
ou
cliquez sur **Non souhaité** pour déplacer le(s) planning(s) sélectionné(s) vers la vue Non souhaité.

Affichage non souhaité d'attribution de l'offre

Cette fenêtre apparaît lorsque vous cliquez sur l'onglet **Non souhaité** dans le **volet d'attribution des offres**.

Utilisez la vue Non souhaité afin de réordonner les offres pour les plannings qui ne vous intéressent pas.

Classement de vos offres

Vos offres sont déjà classées lorsque vous atteignez cet affichage, cette opération a été effectuée lorsque vous avez cliqué sur Ajouter à non souhaité dans la fenêtre d'attribution des offres. Votre offre la moins souhaitée est classée numéro 1.

1. Sélectionnez le numéro dans la case de la colonne Offre et entrez un autre numéro.

Important

Si vous modifiez le rang de l'une de vos offres et cliquez sur **Appliquer**, les offres restantes sont renumérotées en conséquence.

2. Cliquez sur **Appliquer** pour appliquer la modification ou sur **Annuler** pour l'abandonner.

Réitérez l'opération autant que nécessaire pour atteindre l'ordre d'offres que vous souhaitez.

Suppression des postes de l'affichage non souhaité

Pour supprimer un ou plusieurs postes de la vue Non souhaité :

1. Cochez la case dans la colonne la plus à droite de chaque poste que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** pour déplacer le(s) poste(s) sélectionné(s) vers la vue Tout et définissez le classement de l'offre sur 0.

Vous pouvez également cliquer sur **Souhaité** pour déplacer le(s) poste(s) sélectionné(s) vers la vue Souhaité.

Configuration

La fenêtre Configuration permet d'accéder à vos informations personnelles, aux dispositions de transport partagé et aux totaux d'exceptions du planning. Elle contient les trois onglets suivants, détaillés dans la rubrique correspondante :

- [Volet Personnel](#)
- [Volet Transport partagé](#)
- [Volet Total des exceptions](#)

Volet Personnel

Cet affichage contient vos données personnelles : nom, ID employé, contrat, date d'embauche, site (ensemble métier), équipe, dernière connexion et, selon que vous l'avez modifié ou non, votre site et votre fuseau horaire.

Si vous sélectionnez un fuseau horaire différent de celui du site, les modules Planning, Echange, Préférences et Congé ou assimilé affichent des informations adaptées au fuseau horaire en question. (Voir un exemple de liste déroulante Fuseau horaire ci-dessous.)

Thèmes

Cette vue permet de choisir parmi plusieurs thèmes pour l'affichage (aussi appelés *skins* dans d'autres programmes). Les thèmes appliquent différentes couleurs aux divers éléments affichés. Ils s'affichent en version miniature de l'Affichage des plannings. Pour appliquer un thème, cliquez dessus puis attendez que WFM l'applique.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

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

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes

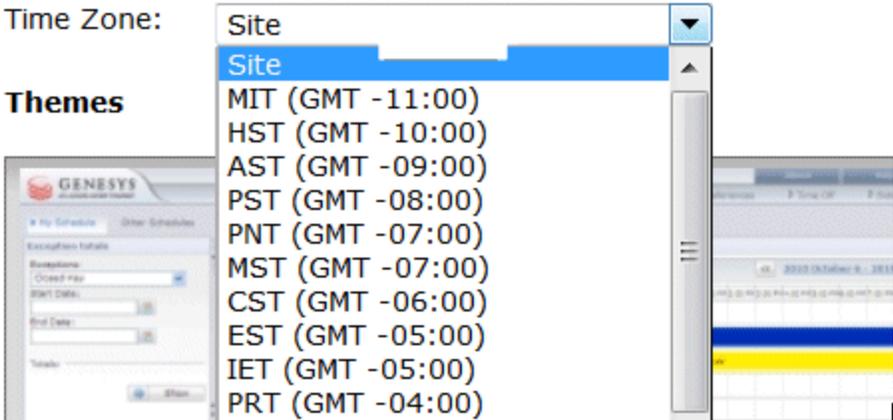


Figure : Liste déroulante Fuseau horaire—Volet Personnel

Le volet Transport partagé

Utilisez ce volet pour gérer votre participation dans un groupe de transport partagé. Vous pouvez utiliser les boutons dans le haut du volet pour effectuer les actions suivantes :

- **Créer**—Permet de créer un nouveau groupe de transport partagé.
- **Parcourir transport partagé**—Permet de parcourir les groupes de transport partagé, que vous pouvez filtrer à l'aide du bouton Rechercher.
- **Supprimer**—Permet de supprimer les éléments sélectionnés dans la liste des demandes d'adhésion.

Bouton Créer

Cliquez sur le bouton **Créer** pour ouvrir une boîte de dialogue contenant les commandes suivantes :

Afficher les commandes... [+]

Commande	Description
Nom du transport partagé <i>champ</i>	Saisissez le nom du nouveau groupe de transport partagé.
Commentaires <i>champ</i>	Le cas échéant, saisissez des commentaires descriptifs.
Annuler <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
Créer <i>bouton</i>	Créez le groupe de transport partagé que vous avez décrit dans les deux champs. La boîte de dialogue se ferme et le groupe est ajouté à la table des transports partagés avec les informations associées à ce groupe. Vous êtes automatiquement ajouté en tant que participant. Remarque : la création d'un nouveau groupe de transport partagé supprime toutes vos demandes d'adhésion en attente. Vous ne pouvez faire partie que d'un groupe de transport partagé à la fois.
Aide <i>bouton</i>	Afficher une aide contextuelle.

[Retour en haut](#)

Bouton Parcourir transport partagé

Cliquez sur le bouton **Parcourir transport partagé** pour ouvrir une boîte de dialogue affichant la liste des groupes de transport partagé existants. Cette boîte de dialogue contient les commandes

suivantes :

Afficher les commandes... [+]

Commande	Description
Rechercher par <i>menu déroulant</i>	Choisissez Nom du transport partagé, Prénom de l'agent ou Nom de l'agent.
Rechercher par <i>champ</i>	Entrez le texte à appliquer au critère de recherche. Laissez ce champ vide pour trouver tous les groupes de transport partagé.
Rechercher <i>bouton</i>	Cliquez pour appliquer le filtre. La liste des groupes de transport partagé s'affiche en dessous des commandes de filtre, avec les colonnes suivantes :
<input type="checkbox"/> <i>case à cocher icône</i>	Cochez cette case pour sélectionner un groupe de transport partagé, puis cliquez sur le bouton Rejoindre.
Transport partagé <i>colonne</i>	Nom du groupe de transport partagé.
Agents <i>colonne</i>	Liste des participants au groupe de transport partagé.
Bus <i>colonne (case à cocher)</i>	Désigne un bus comme transport assuré par l'entreprise. (les agents sont conduits au travail par un bus de l'entreprise). Seuls les superviseurs peuvent créer des groupes où la case à cocher Bus est activée.
Commentaires <i>colonne</i>	Permet de voir les commentaires associés aux groupes de transport partagé.
Annuler <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
Rejoindre <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour soumettre une demande d'adhésion, entrer des commentaires associés à la demande d'adhésion d'un agent et fermer la boîte de dialogue.
 Aide <i>icône</i>	Ouvre la rubrique d'aide relative à la boîte de dialogue Parcourir transport partagé.

[Retour en haut](#)

Bouton Supprimer

Le bouton **Supprimer** permet de supprimer les demandes d'adhésion de l'agent sélectionné. Pour supprimer des demandes d'adhésion, cochez les cases appropriées et cliquez sur **Supprimer**.

Vous ne pouvez pas supprimer un groupe de transport partagé auquel l'agent participe (la case est désactivée pour ces groupes). Vous pouvez toutefois quitter votre transport partagé actuel en cliquant sur le **bouton Quitter le transport** sous la boîte de dialogue **Commentaires** dans le volet du bas. Le transport partagé est alors supprimé de la table et vous n'en êtes plus membre.

Volets Transport partagé

Le volet Transport partagé est subdivisé en deux autres volets. Le volet du haut contient les colonnes suivantes, qui affichent des informations sur les groupes de transport partagé et les demandes d'adhésion que vous avez créés.

Afficher les colonnes... [+]

Commande	Description
<input type="checkbox"/> case à cocher icône	Utilisez cette case à cocher pour sélectionner des demandes d'adhésion à supprimer. Elle est désactivée pour le groupe de transport partagé actuel.
Transport partagé	Nom du groupe de transport partagé.
Etat	Etat du groupe de transport partagé (ouvert ou fermé). L'état ouvert indique que le transport partagé admet des nouvelles demandes. L'état fermé indique qu'il n'est pas possible de soumettre de nouvelles demandes. Le champ Etat contient également l'état de la demande d'adhésion de l'agent (en attente ou refusée).
Bus <input type="checkbox"/> case à cocher icône	Permet de spécifier un type de groupe de transport partagé. La case à cocher indique le mode de transport utilisé par le groupe de transport partagé. Lorsqu'elle est activée, il s'agit d'un bus (fourni par l'entreprise). Lorsqu'elle est désactivée, il s'agit d'un covoiturage (créé par les agents).
Commentaires	Affiche le texte qui a été saisi dans la zone de commentaires à la création du groupe de transport partagé.

Retour en haut

Le volet du bas affiche les détails de l'élément de transport partagé sélectionné, tels que :

- Nom du groupe de transport partagé.
- Etat
- Type de groupe (par exemple, si la case **Bus** est cochée, le message «*C'est un bus*» est également affiché)
- Noms de tous les membres du groupe (y compris le vôtre) Commentaires

Il comporte aussi les trois boutons suivants :

- **Quitter le transport**—Permet de se retirer du groupe de transport partagé. Si vous êtes le seul membre, le groupe est supprimé.
- **Demandes d'adhésion**—Permet d'accepter ou de refuser les demandes d'autres agents qui souhaitent rejoindre le groupe de transport partagé.

- **Modifier les propriétés**—Permet de modifier les propriétés du groupe de transport partagé.

Conseil

Ces boutons n'apparaissent que si votre groupe de transport actuel est sélectionné. Ils ne sont pas affichés si une demande d'adhésion est sélectionnée.

Bouton Quitter le transport

Cliquez sur le bouton **Quitter le transport** pour ouvrir une boîte de dialogue Confirmation contenant les commandes suivantes :

Afficher les commandes... [+]

Commandes	Description
OK	Confirme la demande de quitter le groupe de transport partagé et ferme la boîte de dialogue Confirmation.
Annuler	Annule la demande de quitter le groupe de transport partagé et ferme la boîte de dialogue Confirmation.

[Retour en haut](#)

Bouton Demandes d'adhésion

Cliquez sur le bouton **Demandes d'adhésion** pour ouvrir une boîte de dialogue contenant les commandes suivantes :

Conseil

Vous devez préalablement appartenir à un groupe de transport partagé.

Afficher les commandes... [+]

Commandes	Description
Cette boîte de dialogue affiche une liste de toutes les demandes d'adhésion, composée des colonnes suivantes :	
<input type="checkbox"/> <i>case à cocher</i>	Cochez cette case pour sélectionner une demande, puis cliquez sur le bouton Accepter ou Refuser.

Commandes	Description
	Vous pouvez sélectionner plusieurs demandes.
Agent	Nom de l'agent demandant à rejoindre le groupe de transport partagé.
Etat	Affiche En attente pour toutes les demandes. Les agents acceptés/refusés ne sont pas repris dans la liste.
Bus <i>case à cocher</i> icône	Un type de groupe de transport partagé. La case à cocher indique le mode de transport utilisé par le groupe de transport partagé. Lorsqu'elle est activée, il s'agit d'un bus (fourni par l'entreprise). Lorsqu'elle est désactivée, il s'agit d'un covoiturage (créé par les agents).
Commentaires	Affiche les commentaires éventuels associés à la demande d'adhésion.
La boîte de dialogue Demandes d'adhésion contient les commandes suivantes :	
Accepter <i>bouton</i>	Cliquez pour accepter la ou les demandes sélectionnées.
Refuser <i>bouton</i>	Cliquez pour refuser la ou les demandes sélectionnées.
Annuler <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
 Aide <i>icône</i>	Ouvre la rubrique d'aide relative à la boîte de dialogue Demandes d'adhésion.

[Retour en haut](#)

Bouton Modifier les propriétés

Cliquez sur le bouton **Modifier les propriétés** pour ouvrir une boîte de dialogue contenant les commandes suivantes :

Afficher les commandes... [+]

Commandes	Description
Nom du transport partagé <i>champ</i>	Modifiez le nom du groupe de transport partagé.
Etat <i>bouton d'option</i>	Sélectionnez Ouvrir transport partagé (pour les nouvelles demandes) ou Fermer transport partagé (pour les nouvelles demandes).
Commentaires <i>champ</i>	Saisissez ou modifiez les commentaires associés au groupe de transport partagé.
Annuler <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
Soumettre <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les modifications actuelles dans le groupe de transport partagé.

Volet Total des exceptions

Utilisez le volet Total des exceptions pour afficher les totaux d'une exception sélectionnée en fonction d'une plage de dates sélectionnée. Les commandes suivantes ne définissent aucune exception ; elles ne font que filtrer l'affichage.

Commandes	Description
Exceptions <i>champ</i>	Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
Date de début <i>champ</i>	Entrez une date ou sélectionnez-en une dans le calendrier contextuel.
Date de fin <i>champ</i>	Entrez une date ou sélectionnez-en une dans le calendrier contextuel.
Afficher <i>bouton</i>	Cliquez sur ce bouton pour afficher les totaux (dans le champ Totaux) pour les exceptions qui correspondent aux trois champs ci-dessus.
Totaux <i>champ</i>	Affiche l'exception, la période et le nombre de minutes sur 3 lignes.