



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

Workforce Management Web for Supervisors Help

Types d'exception

Types d'exception

Les *Types d'exception* définissent des périodes durant lesquelles les agents sont engagés dans des activités autres que le travail, telles qu'une formation ou des réunions. Chaque site configure ses propres types d'exception en fonction de ses besoins.

Utilisation des types de congés ou assimilés plutôt que des types d'exception

Les types d'exception standards créés par WFM lorsque vous cochez la case **Générer les groupes d'états de planning et types d'exception par défaut** lors de l'importation d'un site comportent plusieurs types d'exception qui représentent divers types de congés ou assimilés. Ces types d'exception, ainsi que le paramètre **L'exception est utilisée comme congés ou assimilés**, sont inclus uniquement pour compatibilité descendante.

Par exemple, les types d'exception standards comprennent les **congés ou assimilés**, les **jours fériés**, le **congé maladie** et les **jours non travaillés personnels**. Ces types d'exception sont peu flexibles et ne peuvent pas être associés à des règles d'accumulation de congés ou assimilés. Pour cette raison, les types de congés ou assimilés constituent la méthode recommandée pour configurer les différentes sortes de périodes de congés ou assimilés que vous utilisez.

Genesys vous conseille donc de configurer tous les types de congés ou assimilés à l'aide du module **Types de congés ou assimilés** plutôt que de les configurer comme des types d'exception.

Conseil

Les superviseurs peuvent également saisir les préférences de congés ou assimilés dans le module **Calendrier** de WFM Web.

Création d'exceptions portant sur une partie de la journée

Les exceptions portant sur une partie de la journée sont évaluées pour voir si elles sont **valides** ou **non valides**. Si une exception portant sur une partie de la journée est valide, elle respecte les critères répertoriés dans **Propriétés des types d'exception** ci-dessous.

Ainsi, une exception portant sur une partie de la journée :

- ne doit pas entrer en conflit avec une préférence accordée ou une exception portant sur toute la

journée ;

- doit être entièrement comprise dans le modèle de disponibilité de l'agent tel que spécifié dans le module **Contrat** et (si applicable) dans ses heures de préférence de disponibilité accordées ;
- doit être entièrement comprise dans les heures de fonctionnement des activités réalisables par l'agent ;
- doit être entièrement comprise dans les heures de début et de fin d'au moins un poste compatible et être compatible avec les paramètres de repas de ce poste ;
- ne doit pas chevaucher les heures de début ou de fin d'une autre exception portant sur une partie de la journée.

Règles d'échange associées à des types d'exception

Vous pouvez modifier la règle des échanges associée à un **type d'exception** spécifique, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer une **règle d'échange**.

Création de types d'exception



Link to video

Pour créer des types d'exception, regardez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Types d'exception**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'ensemble métier auxquels associer le nouvel objet.

Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer), mais un seul ensemble métier.

3. Cliquez sur **Nouveau**  .
4. Configurez le nouvel objet sur chacun des onglets **Propriétés** et **Sites associés**.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**  .

Modification des types d'exception

Pour modifier des types d'exception :

1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exception**.
2. Effectuez les changements nécessaires. Consultez l'onglet **Propriétés** des types d'exceptions pour savoir comment configurer ces paramètres.

3. Cliquez sur **Enregistrer**  .


Suppression des types d'exception

Pour supprimer des types d'exception :

1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exception**.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .

Copie des types d'exception

Pour copier des types d'exception existants :

1. Dans le volet **Types d'exception**, sélectionnez le type d'exception que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Copier**  .
3. Lorsque le volet **Copier le type d'exception** s'ouvre, entrez un nom pour le type d'exception.
4. Dans la moitié inférieure du volet, cliquez sur la liste d'**entreprises** et sélectionnez l'ensemble métier auquel vous souhaitez associer ce type d'exception.

5. Cliquez sur **Enregistrer**  .

Sinon, cliquez sur Fermer  **pour fermer ce volet et annuler l'action. Si vous annulez l'action, le type d'exception ne sera pas copié.**