



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

Heures identifiées

Heures identifiées

La fonction Heures identifiées vous permet d'identifier les périodes que WFM doit suivre et d'afficher celles qui ne sont pas encore prises en compte. Par exemple, des agents peuvent travailler un certain nombre d'heures sur un problème impliquant un seul compte. Au moyen des heures identifiées, vous pouvez signaler que les heures consacrées à ce problème doivent être affichées dans le module Planning et présentes dans les rapports, en utilisant le rapport sur les heures identifiées du planning et le rapport sur les totaux des heures identifiées du planning, générés dans le module Rapports de WFM Web.

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer**, **modifier**, **supprimer** et **copier** les heures identifiées.

Création d'heures identifiées

Pour créer des heures identifiées :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Heures identifiées**.
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. Sélectionnez **Nouveau** .
L'onglet **propriétés** s'ouvre par défaut.
4. Configurez l'onglet **Propriétés**.
5. Cliquez sur l'onglet **Sites associés** et sélectionnez les sites que vous souhaitez associer à cette heure identifiée.
6. Cliquez sur **Enregistrer** .

Modification d'heures identifiées

Pour modifier des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée.
2. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** et/ou l'onglet **Sites associés** puis effectuez les modifications.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .

Suppression d'heures identifiées

Pour supprimer des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

Copie d'heures identifiées

Pour copier une heure identifiée :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée existante.
2. Cliquez sur **Copier** .
3. Lorsque le volet **Copier les heures identifiées** s'ouvre, tapez un nom pour les heures identifiées.
4. Développez la liste des **entreprises** et sélectionnez le site auquel vous souhaitez associer cette heure identifiée.
5. Cliquez sur **Appliquer** .

Onglet Propriétés

- **Nom**—Chaque heure identifiée doit porter un nom descriptif unique dans le site.
- **Référence**—Nom à utiliser dans les représentations graphiques des heures identifiées et du planificateur. Il peut comporter un maximum de trois caractères.
- **Utilisé pour identifier les heures supplémentaires**—Cette heure identifiée est désignée pour identifier les états d'heures supplémentaires.

Onglet Sites associés

1. Cochez la case de chaque site à associer à l'**heure identifiée** actuelle.
2. Décochez la case de chaque site à dissocier de l'**heure identifiée** actuelle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.