



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

Règles

Règles

Les objets de règle sont les règles qui régissent les plannings de travail des agents du centre de contact. Ces règles sont définies comme des objets de règle pour chaque site ; WFM en tient compte lors de la création de prévisions et de la définition de plannings.

WFM Web for Supervisors comprend les objets de règle suivants :

- **Types d'exception**—Définissent les périodes pendant lesquelles les agents effectuent des tâches autres que celles liées aux activités ou sont absents (réunions, jours de repos, etc.).
- **Types de congés ou assimilés**—Différents types de congés ou assimilés, par exemple congés, congés maladie et jours fériés. Ce module vous permet de configurer divers types de congés ou assimilés et de leur attribuer des règles de congés ou assimilés.
- **Règles de congés ou assimilés**—Règles qui régissent les congés ou assimilés cumulés et la façon dont les congés ou assimilés accordés sont attribués. Ce module vous permet de configurer des règles de congés ou assimilés pour plusieurs types de congés ou assimilés ou un seul type de congés ou assimilés.
- **Réunions**—Période réservée pour une activité spécifique, par ex. une réunion ou une formation, à laquelle participent plusieurs agents.
- **Heures identifiées**—Périodes que vous pouvez sélectionner comme nécessitant un suivi spécifique. Par exemple, l'un de vos agents peut travailler quelques heures de plus un jour spécifique, mais ces heures ne sont pas comptabilisées comme des heures supplémentaires. Vous pouvez identifier ces heures pour en faire le suivi et faire un rapport.
- **Postes**—Périodes durant lesquelles les agents effectuent les activités de travail qui leur ont été attribuées. Les postes définissent les paramètres de la journée de travail : moment de la journée, durée et jours de la semaine.
- **Contrats**—Paramètres qui permettent de configurer les heures de disponibilité et les jours de repos des agents pouvant constituer des exigences contractuelles ou syndicales. WFM prend automatiquement en compte ces paramètres lors de la planification, produisant ainsi des plannings légaux pour chaque agent.
- **Modèles de rotation**—Rotations de semaines de travail pour les postes, jours de travail, heures de travail et/ou activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent.

Voir la vidéo

- [Création de types d'exception](#)
- [Création de types de congés ou assimilés](#)