



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 (Classic) Help

Workforce Management 8.5.1

Table of Contents

Aide de Workforce Management 8.5 Web for Agents	4
Présentation	5
Fenêtre À propos de	8
Mise en route	9
Horodatage de connexion	11
Options du menu	12
Modification de la date	13
Déconnexion	14
Expiration d'une session	15
Horaire	16
Mon horaire	17
Autres horaires	21
Échange	23
Explication détaillée des fenêtres des échanges	25
Fenêtres des échanges pour des tâches spécifiques	28
Consultation de mes propositions et de leurs réponses	29
Consultation de mes réponses aux propositions d'autres agents	31
Création des propositions d'échange	33
Ajout de commentaires à un échange	35
Affichage des propositions qui me sont personnellement adressées	36
Affichage des propositions communautaires	37
Affichage des horaires d'autres agents	38
Affichage des détails des horaires d'autres agents	40
Préférences	41
Ajout et modification des préférences de quart de travail	45
Ajout et modification des préférences de disponibilité	46
Ajout et modification des préférences de jour de repos	47
Modèles de disponibilité	48
Utilisation de modèles pour les préférences de disponibilité	50
Congé	52
Volet Congés	53
Grille des limites de congés	58
Demande de congés	60
Fonction d'auto-octroi de congés	62
Offres de congé (congé payé)	64

Remarques sur les listes d'attente	66
Modification des congés	67
Suppression des congés	68
Rappel d'une demande de congés	69
Saisie de commentaires	70
Offre	71
Affichage des scénarios d'offre	72
Volet d'attribution de l'offre	73
Affichage des détails de l'offre	76
Affichage du filtre d'attribution de l'offre	77
Affichage du tri d'attribution de l'offre	78
Affichage souhaité d'attribution de l'offre	79
Affichage non souhaité d'attribution de l'offre	80
Configuration	81
Volet Personnel	82
Volet Covoiturage	84
Volet Totaux d'exception	90

Aide de Workforce Management 8.5 Web for Agents

Bien dans l'aide de Workforce Management (WFM) Web for Agents. Accédez directement aux renseignements dont vous avez besoin grâce à cette page ou parcourez point par point toutes les caractéristiques et fonctions de Genesys Workforce Management Web for Agents dans le sommaire.

Mise en route

Familiarisez-vous avec WFM Web for Agents.

[Horodatage de connexion](#)

[Options du menu](#)

[Modification de la date](#)

[Déconnexion](#)

Horaire et échange

Ajuster votre horaire et effectuer des échanges d'horaire

[Mon volet Horaire](#)

[Volet Autres horaires](#)

[Explications détaillées des échanges](#)

[Fenêtres des échanges pour des tâches en file d'attente](#)

Disponibilités et préférences

Servez-vous des modèles de disponibilité, ajoutez des préférences et demandez des congés.

[Modèles de disponibilité](#)

[Modification des préférences](#)

[Demande et modification de congés](#)

[Suppression et rappel de congés](#)

Offres et configuration

Offrez des horaires et configurez WFM Web for Agents.

[Scénarios d'offre](#)

[Attributions d'offres et détails](#)

[Configuration de votre volet Personnel](#)

[Configuration du transport partagé](#)

Présentation

Référez-vous à ce guide d'aide pour trouver tous les renseignements nécessaires à votre compréhension des caractéristiques et du fonctionnement de Workforce Management (WFM) Web for Agents.

La fenêtre WFM Web for Agents contient deux commandes Aide :

- Pour accéder à la totalité du fichier Aide, cliquez sur **Aide** dans la barre de menu (à gauche de Déconnexion). La fenêtre d'aide qui apparaît 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 **Aide**  dans le coin supérieur droit de la fenêtre WFM (sous Déconnexion). La fenêtre d'aide qui apparaît 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 "l'accent" sur la commande que vous voulez exécuter, puis appuyez sur **Entrée** ou sur la **barre d'espace**.

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

Recherche de renseignements précis

- Pour afficher le Sommaire, cliquez sur le bouton **Sommaire**. Tous les titres de rubriques sont des liens : lorsque vous cliquez dessus, la rubrique s'ouvre dans le volet de droite. Le fait de cliquer sur le titre du livre ouvre la liste des rubriques de ce dernier.
- Pour rechercher une rubrique en utilisant l'index, cliquez sur le bouton **Index**. Vous pouvez faire défiler la liste d'index et cliquer sur un mot pour ouvrir la rubrique associée dans le volet droit. Vous pouvez également saisir un mot dans la zone de texte de l'index et ce dernier affichera la correspondance la plus proche.
- Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour ouvrir une zone de texte de recherche dans laquelle vous pouvez taper le texte que vous souhaitez trouver. Appuyez ensuite sur **Entrée**. Les rubriques correspondantes apparaissent dans la zone de texte en dessous. Cliquez ensuite sur le nom de la rubrique que vous souhaitez consulter afin qu'elle apparaisse dans le volet droit.
- Si vous souhaitez fermer le volet de navigation (à gauche), cliquez sur **X** dans le coin supérieur droit du volet de navigation.

Déplacement d'une rubrique à l'autre

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. (Lorsque

le pointeur de la souris passe sur un lien, il prend la forme d'une main).

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 le bouton **Sommaire** sur le côté gauche de la fenêtre Aide. Cliquez ensuite sur chaque lien de rubrique de l'onglet Sommaire (y compris les sous-rubriques des livres) afin de vous informer sur la fonction correspondante.

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

Impression du fichier d'aide

Si vous préférez imprimer l'aide au lieu de l'afficher en ligne, suivez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Version PDF** en bas du Sommaire dans le volet de navigation de cette page.
 2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez :
 - **Ouvrir avec** pour sélectionner le programme avec lequel vous souhaitez visualiser et imprimer l'Aide. Adobe Acrobat v9 est recommandé.
 - **Enregistrer le fichier** pour enregistrer l'Aide dans un dossier sur votre ordinateur.
- Une fois le téléchargement terminé, rendez-vous dans le dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier PDF et servez-vous de la fonction Imprimer du programme pour imprimer le fichier, ou ouvrez et consultez le fichier hors ligne sur votre ordinateur.

Initiation à WFM Web

Pour vous initier à 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.
Horaire	Décrit l'affichage de la fenêtre Horaire.
Offre	Explique comment consulter et répondre à un scénario d'offre.
Échange	Explique comment créer, consulter et répondre aux propositions d'échange d'horaires.
Préférences	Explique comment afficher, ajouter et modifier des préférences dans WFM Web.
Congés	Décrit l'affichage Congés et explique comment ajouter, modifier ou supprimer des demandes de congés.
Fenêtre de configuration	Décrit les renseignements à votre sujet affichés

Rubrique	Description
	dans la fenêtre Configuration.
À propos de	Explique comment identifier la version de WFM Web que vous utilisez.

Fenêtre À propos de

La fenêtre À propos de affiche les renseignements de droit d'auteur et le numéro de la version de WFM Web.

Cliquez sur le bouton **Paramètres...** pour modifier les couleurs par défaut et pour décider si vous utilisez ou non les heures-personnes pour afficher les totaux de dotation en personnel plutôt que les équivalents à temps plein.

Mise en route

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

- Afficher votre horaire (sur votre ordinateur de bureau ou votre iPhone);
- Sélectionner un scénario d'offre d'horaire;
- Indiquer vos préférences d'horaire;
- Connaître les jours des congés dont vous disposez pour chaque type de congés;
- Demander des congés;
- Afficher l'horaire d'autres agents (si cette option est activée pour votre site);
- Échanger vos jours d'horaire 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 fonctionne avec JavaScript, comme Microsoft Internet Explorer, Firefox ou Mozilla, ou vous connecter sur votre iPhone 4 ou autre appareil mobile sous iOS 5. L'écran d'accueil apparaît 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 téléphone intelligent);
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 1024 x 768. À 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 quart 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 de l'horaire des autres agents et la consultation de votre horaire 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 du menu

Modification de la date

Horaire

Offres

Préférences

Échanges

Congés

Configuration

À propos de WFM Web

Déconnexion

Expiration d'une session

Horodatage de connexion

L'interface utilisateur graphique de WFM Web affiche l'heure de la dernière connexion 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.

Dans l'interface Web for Agents, l'horodateur affiche la date et l'heure en fonction du fuseau horaire sélectionné dans la liste déroulante. Celui-ci apparaît dans le module Configuration sous **Personnel** juste au-dessus de la section Thèmes. (Voir la figure ci-dessous.)

Dans l'interface Web for Agents Mobile, il apparaît dans la vue Tableau de bord, sous les renseignements sur la version.

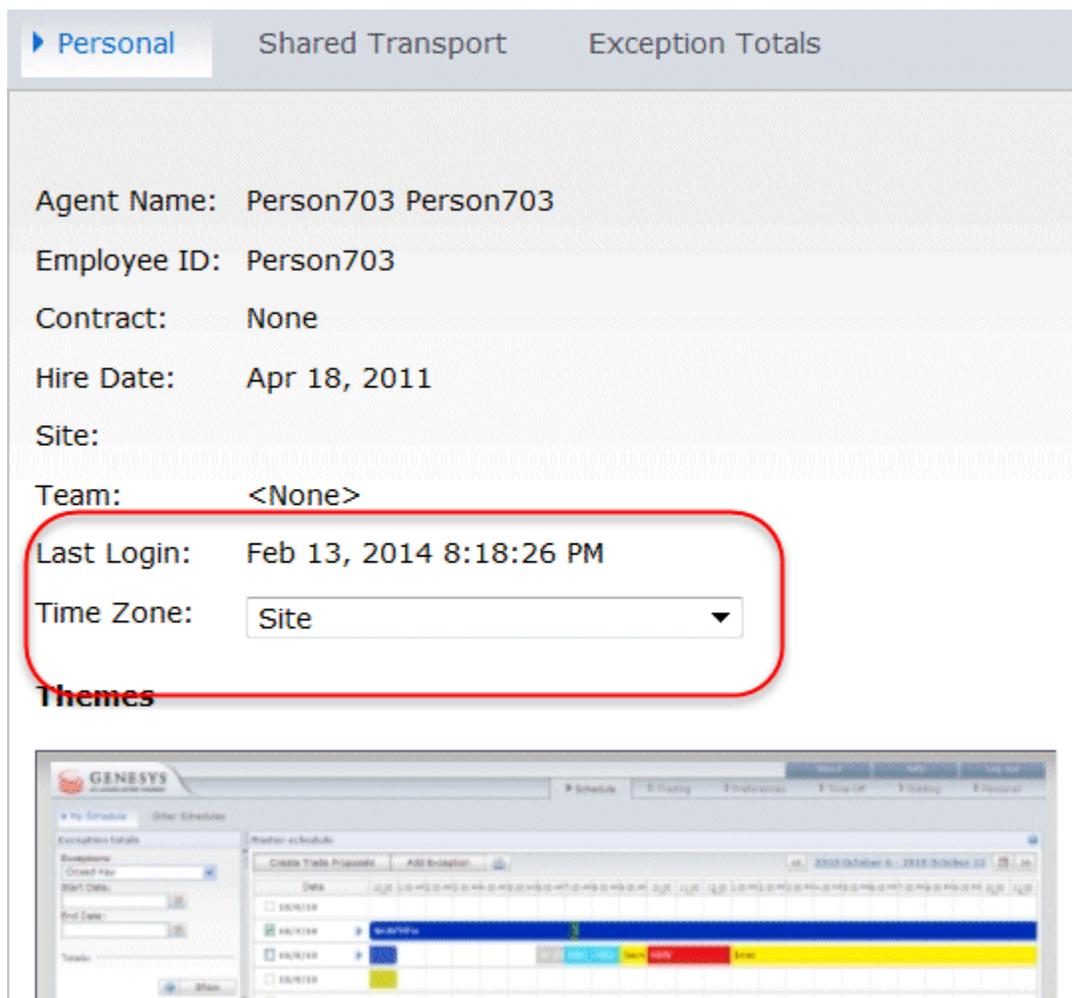


Figure : Horodatage de connexion au système

Options du 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 : **Horaires**, **Échange**, **Préférences**, **Congés**, **Offres**, ou **Configuration**.

Important

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

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

Modification de la date

Lorsque vous ouvrez WFM Web sur votre ordinateur de bureau ou votre appareil mobile, la fenêtre Horaire quotidien apparaît. Elle affiche votre horaire pour la semaine en cours. Pour modifier la date, utilisez les flèches de date Précédent  et Suivant  ou le bouton calendrier contextuel . Voir la figure ci-dessous.



Figure : Boutons de la date et du 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 Horaire, Échange et Préférences, vous passez à la semaine précédente.
 - Dans la fenêtre Congés, vous passez à l'année précédente.
- Cliquez sur  pour avancer.
 - Dans les fenêtres Horaire, Échange et Préférences, vous passez à la semaine suivante.
 - Dans la fenêtre Congés, vous passez à l'année suivante.

Pour utiliser le calendrier contextuel :

1. Cliquez sur le bouton **Calendrier** .
Un calendrier s'affiche.
 2. Définissez de nouvelles dates.
 - Cliquez sur un jour pour sélectionner la semaine contenant ce jour.
 - Cliquez sur la liste déroulante du 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 de travailler avec WFM Web, vous devez toujours vous déconnecter.

Important

Si vous ne vous déconnectez pas, d'autres utilisateurs pourront voir les renseignements de votre compte.

Pour vous déconnectez :

- 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.

Important

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 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. Si votre session expire, vous êtes automatiquement déconnecté.

Horaire

Deux volets dans la partie supérieure de la fenêtre Horaire offrent différentes vues de l'horaire :

- **Mon horaire**—Affiche les renseignements de votre horaire pour la semaine en cours. (Pour afficher d'autres semaines, consultez la section [Modification de la date.](#))
- **Autres horaires**—Affiche une liste pouvant faire l'objet d'un filtre, d'un tri et d'une recherche qui répertorie les autres agents et leurs horaires.

Mon horaire

La barre de menu en haut du volet Mon horaire offre les **Options de menu des services Web** suivantes : Horaire, Échange, Préférences, Congés, Offre et Configuration. Il se peut que vous ne puissiez pas voir tous ces éléments dans votre Barre de menu, selon les options qui ont été configurées pour vous.

L'horaire lui-même affiche des barres de planification graphiques colorées et une section de détails de l'horaire. Chaque ligne de la section de détails contient une petite case dont la couleur correspond à la partie correspondante 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 d'horaires**, ce volet affiche également des messages et des commandes pour les échanges, avec le contenu suivant :

Commande	Description
Boîte de messagerie échange	<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>
Bouton Créer des propositions d'échange	<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>
Ajout du bouton Exception	<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.</p> <p>Remarque : Ce bouton est masqué si cette fonctionnalité optionnelle n'est pas activée pour vous.</p>
 Bouton Imprimer l'horaire	<p>Le bouton Imprimer l'horaire affiche une fenêtre Aperçu avant impression de l'horaire de l'agent pour la semaine en cours, avec tous les détails. Cliquez sur le bouton Imprimer l'horaire pour</p>

Commande	Description
	lancer le processus d'impression standard de Windows pour l'horaire actuellement affiché.
<input type="checkbox"/> Cases à cocher	Cochez la case dans la première colonne du tableau pour chaque jour pour lequel vous souhaitez créer des propositions d'échange ou ajouter des exceptions. Cliquez ensuite sur Créer des propositions d'échange ou 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 rémunérées pour cette date	Indique le nombre d'heures de travail payées planifiées pour vous chaque jour.
Détails de l'horaire pour cette date	Affiche pour chaque jour les activités que vous devez faire selon l'horaire. Cette colonne affiche également des informations sur les pauses.
Heure de début pour cette date	Indique quand vous devez commencer votre quart de travail et l'heure de début de chaque activité et pause pendant votre journée de travail.
Heure de fin pour cette date	Indique quand vous devez terminer votre quart de travail et l'heure de fin de chaque activité et pause pendant la journée de travail.

[Retour en haut de page](#)

Boîte de dialogue Ajouter une exception

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

Commande	Description
Liste déroulante Exceptions	Sélectionnez une exception dans cette liste, si elle est configurée pour apparaître.
<i>Case à cocher</i> (lecture seule) Exception de la journée	Cette case est cochée si l'exception sélectionnée porte sur toute la journée. Cette case est décochée si l'exception sélectionnée ne porte pas sur toute la journée.
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 Spécifier un emplacement pour l'exception) ou définir une plage que WFM peut utiliser pour fixer les heures de

Commande	Description
	<p>début et de fin de l'exception (volet Trouver un emplacement pour l'exception).</p> <p>Remarque : Les deux volets ne peuvent pas apparaître en même temps.</p>
Volet Spécifier un emplacement pour l'exception	Cliquez sur cette phrase pour agrandir ou réduire ce volet, qui propose des options pour définir des heures de début et de fin et le temps payé pour l'exception.
Champs Spécifier un emplacement pour l'exception	<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>
Volet Trouver un emplacement pour l'exception	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.
Champs Dates possibles	Les champs Début au plus tôt et Début 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.
Champs Heures possibles	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
Durée	Sélectionnez ou entrez des valeurs d'heures et de minutes dans les champs déroulants.
Jours de semaine possibles	<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 sélectionnés dans la vue Mon horaire ne sont disponibles que dans les volets Trouver un emplacement pour l'exception et Spécifier un emplacement pour l'exception.</p>

[Retour en haut de page](#)

Avertissements et erreurs

Si WFM affiche des avertissements, l'exception est insérée dans l'horaire en tant que modification en attente.

Si WFM affiche des erreurs, l'exception n'est pas insérée dans l'horaire.

Modifications en attente

WFM Web for Agents affiche les modifications demandées qui ne sont pas encore approuvées dans un tableau Modifications en attente, qui apparaît directement sous l'horaire 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 horaires

La **boîte de messagerie d'échange**, qui apparaît dans la partie inférieure de la fenêtre, vous informe des propositions d'échange et des réponses ouvertes.

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

- Volet **Autres horaires**—Affiche une grille pouvant faire l'objet d'un filtre, d'un tri et d'une recherche qui répertorie les autres agents et leurs horaires.
- Volet **Mon horaire**—Affiche les renseignements de votre horaire pour la semaine en cours.

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

Colonne	Agent
décrit	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'unité opérationnelle du site.
Équipe	Affiche le nom de l'équipe de l'agent.
Jours de la semaine (une colonne par jour)	Affiche les informations du planning de l'agent pour ce jour de la semaine.

Cliquez sur l'en-tête de la colonne **Agent**, **Site** ou **Équipe** 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 unité opérationnelle.

Important

Les options de filtre 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 d'une page à l'autre. Ces boutons sont groupés

avec un indicateur numérique de votre position à l'intérieur des pages : <<< < 1 de 1 > >>>.

Échange

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

Les fenêtres des échanges —si votre administrateur système les a activées—vous aident à obtenir des horaires mieux adaptés en échangeant des horaires 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 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 d'horaires;
- 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 **horaires** ou les **détails des horaires** d'autres agents.

Fonctionnement des échanges

Un échange peut inclure un maximum d'une semaine complète de jours d'horaire. Tout échange d'horaires implique :

- Une proposition d'échange d'un agent. La proposition spécifie les jours d'horaire 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 horaires des deux agents est exécuté pour refléter cet échange et l'échange 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 l'horaire 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 d'horaires, 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](#)
- [Passer d'une fenêtre d'échange à l'autre](#)
- [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 Échange 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 Échange. 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 horaires sous-jacents. Les huit fenêtres des échanges sont les suivantes :

Fenêtre Échange	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 d'horaires que vous avez proposés, ainsi que leur état et les éventuelles réponses. (Les réponses apparaissent sous la proposition à laquelle elles se rapportent.)

Fenêtre Échange	Description
Mes réponses	Affiche vos réponses aux propositions d'échange des autres agents, avec leur état.
[Échange] Horaires	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 Échange ne comprend pas d'onglet Horaires 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 de l'horaire	Cliquez sur le nom d'un agent pour afficher l'horaire 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 Horaire 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 les fenêtres Propositions personnelles, Propositions communautaires, Mes propositions ou Mes Réponses pour ouvrir cette fenêtre.

[Retour en haut de page](#)

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** standard 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/Commande	Description
Re	Dans la fenêtre Propositions personnelles ou Propositions communautaires, un astérisque (*) dans cette colonne indique que vous avez déjà répondu à cette proposition d'échange.

Colonne/Commande	Description
Dates	Affiche les dates de début et de fin concernées par la proposition d'échange ou la réponse.
États	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 de l'horaire correspondant à l'agent.
Jour de la semaine	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.
Boutons d'action	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 à 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.
Dix précédents	Cliquez sur ce bouton pour afficher la série d'échanges précédents (s'il y en a plus de dix).
Dix suivants	Cliquez sur ce bouton pour afficher la série d'échanges suivants (s'il y en a plus de 10).

[Retour en haut de page](#)

Fenêtres des échanges pour des tâches spécifiques

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

- [Consulter vos propositions et leurs réponses](#)
- [Consulter vos réponses aux propositions d'autres agents](#)
- [Créer des propositions d'échange](#)
- [Ajouter des commentaires à un échange \(si activé\)](#)
- [Afficher les propositions qui vous sont personnellement adressées](#)
- [Afficher les propositions communautaires disponibles](#)
- [Afficher l'horaire d'autres agents](#)
- [Afficher les détails de l'horaire 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 une description du fonctionnement des échanges, consultez la section [Présentation des échanges](#).

Consultation de mes propositions et de leurs réponses

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

- Consulter des échanges d'horaires 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 les **sélecteurs de date** standards et un tableau de propositions, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique **Fonctions communes aux fenêtres des échanges**.

À 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 de l'horaire**.

Affichage et modification de l'état des échanges

La colonne État 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 :

État	Signification	Actions pouvant être entreprises
Ouverte	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.
Acceptée	Un autre agent a accepté votre proposition personnelle ou a	Cliquez sur  Accepter dans une ligne de réponse pour

État	Signification	Actions pouvant être entreprises
	répondu à votre proposition communautaire.	soumettre cet échange (avec cette réponse) pour approbation. Cliquez sur  Refuser si vous décidez de ne pas échanger votre horaire 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 donc l'approbation d'un superviseur.	Cliquez sur  Annuler pour annuler votre proposition initiale. La réponse sera alors également annulée
Confirmée	Vous et l'autre agent avez accepté la proposition et l'échange a été approuvé automatiquement ou par un superviseur. L'échange est exécuté.	Aucune
refusée	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.	Aucune
annulée	Vous avez explicitement annulé votre proposition ou WFM Web a annulé automatiquement l'échange en attente (en raison de modifications de votre horaire ou de celui de l'agent répondant). L'échange n'aura pas lieu.	Aucune
expirée	La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.	Aucune

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 de renseignements sur les exigences pour l'approbation d'un échange, consultez la section **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 les **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**.

À 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 de l'horaire**.

Affichage de l'état des échanges et annulation de réponses

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

État :	Signification :	Actions pouvant être entreprises :
Acceptée	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	Cliquez sur  Annuler pour annuler votre réponse.

État :	Signification :	Actions pouvant être entreprises :
	automatiquement. Il attend donc l'approbation d'un superviseur.	
Confirmée	Vous et l'agent demandeur avez accepté la proposition et l'échange a été approuvé automatiquement ou par un superviseur. L'échange est exécuté.	Aucune
refusée	Votre réponse a été refusée par l'agent demandeur ou un superviseur. L'échange n'aura pas lieu.	Aucune
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 horaire ou à celui de l'autre agent. L'échange n'aura pas lieu.	Aucune
expirée	La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.	Aucune

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 de renseignements sur les exigences pour l'approbation d'un échange, consultez la section [Présentation des échanges](#).

Création des propositions d'échange

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

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

La fenêtre Créer des propositions d'échange s'ouvre. La première ligne répertorie la ou 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 tous les agents 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 relative à 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 désélectionnez cette case, une fois que l'autre agent aura accepté la proposition, l'échange sera immédiatement soumis pour approbation sans que vous interveniez.

Si vous choisissez l'option concernant la communauté, vous ne pouvez pas désélectionner 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 dans la partie

inférieure. 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 ou annuler une proposition d'échange ou y répondre;
- 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 souhaiter 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 vos 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 les **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**.

À 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** elles n'ont pas expiré, ne sont pas en 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 de l'horaire** de l'agent demandeur.

Acceptation ou refus d'une proposition

Dans la colonne Action :

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

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 propositions d'échange d'horaire adressées à tous les agents et d'y répondre. 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 les **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 renseignements d'horaire

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

À propos du tableau de propositions

Le tableau est trié selon les noms des agents. Il affiche uniquement les propositions dont l'**état** est **Ouvert** elles n'ont pas expiré, ne sont pas en examen et n'ont pas été acceptées, confirmées, refusées ni annulées.

Le tableau comporte les renseignements suivants :

- 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 de l'horaire** de l'agent demandeur.

Réponse à une proposition

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

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

Affichage des horaires d'autres agents

La fenêtre Horaires des échanges permet d'examiner les horaires d'autres agents. Cela peut vous aider à identifier les agents avec qui vous voulez échanger des horaires.

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 horaires uniquement pour votre propre équipe ou pour toutes les équipes de votre site.

À propos de la fenêtre Horaires

Le tableau affiche des renseignements d'horaire 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 de l'horaire 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.
Équipe	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.
Jour de la semaine	Ces colonnes affichent un des éléments suivants pour chaque agent quotidiennement : un quart de travail, des heures de travail, un jour de repos, un congé 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 Horaires

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 **Vingt précédents** ou **Vingt suivants**.
- Pour afficher une autre semaine, utilisez les **sélecteurs de date** en haut à droite.

Affichage des détails des horaires d'autres agents

La fenêtre contextuelle Détails de l'horaire aide à identifier les agents avec qui vous voulez échanger des horaires. 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 de l'horaire

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

Colonne	Description
Date	Chaque jour de la semaine sélectionnée apparaît sur une ligne distincte.
Heures payées	Heures payées de l'agent pour cette date.
Activités planifiées	Noms des éléments d'horaire 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 de l'horaire

- 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 quarts de travail, d'exceptions, de congés, d'heures de travail et de disponibilité;
- Ajouter, modifier ou supprimer vos préférences de **quarts de travail**, vos **disponibilités** ou vos **congés**;
- Saisir des commentaires associés à vos préférences.

Important

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

Affichage des préférences ou des exceptions

Chaque barre représentant un jour de la grille Préférences hebdomadaires du volet 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 chaque congé pour lequel vous avez attribué une préférence. La plupart des cellules dans la colonne Congés seront vides, à l'exception des jours pour lesquels vous avez créé une préférence. Dans ces cellules, l'un des trois états de congé suivants apparaîtra : 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 Préférences présente 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 ces colonnes... [+]**

:

Colonne	Description
Date	Date du jour indiqué
Jour de semaine	Le jour de la semaine.
Préférences	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	Le nombre d'heures payées pour chaque préférence ou exception
État/Raison	État : indique si chaque préférence a l'état Préféré, Accordé, Refusé, Planifié ou Non planifié. Voir 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.
Commentaires	Si un élément de cette liste est associé à un commentaire, ce dernier apparaît dans cette colonne.

[Retour en haut de page](#)

État et hiérarchie des préférences

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

- Une préférence accordée apparaît dans l'horaire 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 refusée n'apparaît pas dans l'horaire à moins qu'elle ne soit refusée en faveur d'une préférence de rang supérieur; celle-ci est supprimée plus tard avant l'élaboration de l'horaire. Si cela se produit, la préférence retrouve son état d'origine, qui peut être Accordé ou Préféré.
- Une préférence Préférée apparaîtra dans l'horaire si elle correspond aux contraintes de planification et aux paramètres d'optimisation configurés pour votre site.

Cliquez pour afficher la hiérarchie des préférences : [+]

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

Important

Si vous ne voyez pas les Préférences dans la barre de menu, les Préférences de l'horaire ne sont pas activées pour votre centre de contact.

Hiérarchie graphique

La hiérarchie graphique se distingue de la hiérarchie de résolution des états. Le graphique Préférences affiche la hiérarchie suivante, du haut vers le bas :

Cliquez pour afficher la hiérarchie des graphiques : [+]

- Exception de la journée
- Congé
- Disponibilités
- Exception portant sur une partie de la journée
- Quart de travail
- Heures de travail

Les éléments accordés ou planifiés sont affichés en premier et les éléments préférés (du même type) sont affichés à leur suite.

Modification et suppression de préférences

Suivez les procédures suivantes pour modifier ou supprimer une préférence de la liste Préférences quotidiennes ou de la grille Préférences hebdomadaires de l'onglet Présentation des préférences.

Important

Lors de la modification de préférences, la date ne peut être changée.

Modification de préférences

Pour modifier une préférence dans le volet Présentation des préférences :

1. Cliquez sur la préférence à modifier.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Lorsque la fenêtre de dialogue s'ouvre, faites les modifications appropriées, puis cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer et fermer la fenêtre.

Remarques sur la modification de préférences

- Si WFM peut mettre vos préférences à l'horaire, la préférence modifiée apparaît dans la fenêtre Préférences.
- Si une préférence de disponibilité ne peut être modifiée, un avertissement s'affiche après la fermeture du dialogue Modification et la préférence demeure telle quelle.
- Si une préférence de quart de travail ne peut être modifiée, un avertissement s'affiche, mais le dialogue Modification n'est pas fermé pour corriger les données.
- Les heures de début du quart de travail disponible peuvent différer si un fuseau horaire autre que celui du site est sélectionné.
- À l'ajout d'un quart de travail à vos préférences, les heures de début disponibles seront moins nombreuses ou non applicables, selon le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, sélectionnez le fuseau horaire du site ou essayez-en un autre.
- 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 préférence à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

[Retour en haut de page](#)

Ajout et modification des préférences de quart de travail

Utilisez le volet Présentation des préférences pour ajouter vos préférences de quart de travail :

1. Cliquez sur **Ajouter un quart de travail**;
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date;
3. Dans le menu déroulant **Quarts de travail**, sélectionnez un quart de travail;
4. Sélectionnez une **Heure de début** et une **Heure de fin** et cochez la case **Jour suivant**, si applicable;
5. Dans le champ **Commentaires**, entrez les commentaires applicables;
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer et fermez la fenêtre;

Important

À l'ajout d'un quart de travail à vos préférences, les heures de début disponibles seront moins nombreuses ou non applicables, selon le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, sélectionnez le fuseau horaire du site ou essayez-en un autre.

Modification des préférences de quart de travail

Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier vos préférences de quart de travail. 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 des disponibilités**;
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date;
3. Entrez une **Heure de début** et une **Heure de fin** (cochez **Jour suivant**, si applicable)
4. Dans le champ **Commentaires**, entrez les commentaires applicables;
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les ajouts ou sur **Annuler** pour les ignorer et fermez la fenêtre.

Modification des préférences de disponibilité

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

Ajout et modification des préférences de jour de repos

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

1. Cliquez sur **Ajouter un jour de repos**.
2. Dans le menu déroulant **Date**, sélectionnez une date.
3. Dans le champ **Commentaires**, entrez les commentaires applicables.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les ajouts ou sur **Annuler** pour les ignorer et fermez la fenêtre.

Modification des préférences de jour de repos

Utilisez le volet Présentation des préférences pour modifier vos préférences de jour 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 souhaitées pour une semaine. Les modèles de disponibilité sont affichés dans un tableau situé dans le 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 choisir votre fuseau horaire de préférence. Lorsque vous créez des préférences de disponibilité, le fuseau horaire que vous choisissez est appliqué aux heures de début et de fin spécifiées dans les modèles de disponibilité. Les valeurs d'heures de début et de fin du modèle s'afficheront en fonction du fuseau horaire choisi et demeurent telles quelles si le fuseau horaire n'est pas modifié.

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.

Créer des modèles de disponibilité

Pour créer un nouveau modèle de disponibilité :

1. Dans la fenêtre Préférences, cliquez sur **Modèles de disponibilité**.
L'onglet Modèles de disponibilité apparaît;
2. Cliquez sur **Créer un 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. Sur la ligne de chacun des jours, utilisez les commandes de temps pour saisir les heures de début et de fin (en heures et en minutes).

Conseil

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

Les heures sont affichées au format 12 ou 24 heures, selon les paramètres régionaux de votre ordinateur. Utilisez la case à cocher Jour suivant pour signifier que l'heure de fin se situe la journée suivante.

5. Après avoir entré les données, cliquez sur **Appliquer**.
Le nouveau modèle est désormais inclus dans la liste déroulante Sélectionner un 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 un 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. Sélectionnez un modèle dans le tableau se trouvant dans le volet Modèles de disponibilité en cochant la case appropriée;
2. Cliquez sur **Supprimer un 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 d'aide.

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. En utilisant le volet **Présentation des préférences** afin d'introduire les préférences un jour à la fois (voir la procédure ci-dessous).
2. En utilisant 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 une préférence**.
La fenêtre Créer une préférence s'ouvre;
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 ou modification d'une préférence 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 afin de modifier les préférences un jour à la fois. Voir [Modification et suppression de préférences](#).
- Utilisez le volet Modèles de disponibilité pour modifier la disponibilité de plusieurs jours à la fois. Voir [Modification de modèles de disponibilité](#).

Suppression de préférences de disponibilité

Utilisez le volet Présentation des préférences afin de supprimer les préférences un jour à la fois. Voir [Modification et suppression de préférences](#).

Congé

Le volet Congés permet d'effectuer les opérations suivantes :

- **Afficher** les congés que vous avez demandés, ainsi que leur état;
- **Demander** des congés;
- **Supprimer** des demandes de congés ou assimilés qui ne sont pas encore accordées ni planifiées;
- Afficher votre **solde des congés** pour toute date souhaitée.

Pour utiliser les congés :

- Cliquez sur **Congés** dans la barre de menus.

Le volet Congés comprend :

- Une liste déroulante avec tous les types de congés disponibles;
- Le volet **Solde des congés**;
- Un **calendrier** de 12 mois pour l'année en cours;
- Une **légende** expliquant la signification des couleurs utilisées dans le calendrier;
- Quatre boutons de commande (**Nouveau**, **Modifier**, **Rappeler** et **Supprimer**) qui permettent de faire, de modifier ou de supprimer des demandes de congés. Ces boutons se trouvent dans le coin supérieur droit du volet Congés.

Conseil

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

Volet Congés

Le volet Congés comprend deux sections principales :

1. Le **volet du solde**, qui affiche votre solde de congés au moment des congés sélectionnés dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche de la fenêtre Congés. La **légende**, qui se trouve dans la partie inférieure du volet du solde, indique la signification de chaque couleur;
2. Le **calendrier**, qui affiche les demandes de congés, ainsi que leur état. Les jours sur lesquels portent vos demandes de congés apparaissent en couleur. La couleur varie en fonction de l'état de la demande.

Calendrier des congés

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

- Pour créer une nouvelle demande de congés, cochez une ou plusieurs cases, puis cliquez sur **Nouveau**. Pour plus de renseignements sur la création d'une demande de congés, voir [Demande de congés](#).
- Pour modifier une demande de congés existante, cochez une ou plusieurs cases en regard des dates sur lesquelles portent des demandes de congés, puis cliquez sur **Modifier**. Pour plus de renseignements sur la modification d'une demande de congés existante, voir [Modification des congés](#).
- Pour rappeler une demande de congés, cochez les cases en regard des dates sur lesquelles portent les demandes de congés, puis cliquez sur **Rappeler**. Pour plus de renseignements sur la fonction de rappel, voir [Rappel d'une demande de congés](#).
- Pour supprimer une demande de congés, cochez les cases en regard des dates sur lesquelles portent des demandes de congés, puis cliquez sur **Supprimer**. Voir [Suppression des congés](#) pour plus de renseignements sur la suppression d'une demande de congés.
- Pour afficher toutes les données existantes relatives aux congés pour un jour particulier du Calendrier, passez le curseur sur la cellule du jour. Une fenêtre contextuelle affiche toutes les données relatives aux congés 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 est accordé ou refusé.

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

Volet Solde

Pour consulter le solde d'un type spécifique de congés, sélectionnez le type de congés dans la liste déroulante se trouvant dans le coin supérieur gauche de la fenêtre Congés.

Important

Les renseignements contenus dans le volet de solde concernent uniquement le type de congés sélectionné. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type de congés différent et consulter votre solde pour le type de congés choisi. Dans la liste déroulante, les types de congés que vous pouvez demander et modifier apparaissent au-dessus de la légende —Autres—, les types de congés que vous ne pouvez pas utiliser sont énumérés en-dessous.

[Retour en haut de page](#)

Ce tableau explique chaque catégorie figurant dans le volet du solde.

Section des heures de congés	Accumulées	Nombre total d'heures de congés accumulées pour la période en cours, jusqu'au jour sélectionné. (Pour afficher le nombre total d'heures accumulées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.)
	Bonus	Total d'heures de congés en bonus. Les heures en bonus sont configurées par votre superviseur ou votre responsable de la planification. Elles sont incluses dans le solde total de vos congés.
	Reportées	Nombre total d'heures de congés reportées de la période précédente. Certaines entreprises limitent le nombre d'heures pouvant être reportées d'une année à l'autre.
	En crédit	Nombre total d'heures de congés que vous pouvez prendre à l'avance, si applicable. (Certaines entreprises permettent de demander davantage de congés que le nombre de jours déjà cumulés, en supposant que vous accumulerez le temps nécessaire avant la fin de l'année.)
	Planifiées	Nombre total d'heures de congés planifiées pour la période, jusqu'au jour sélectionné. Pour afficher le nombre total d'heures planifiées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période. Vous ne pouvez pas supprimer de congés planifiés ou accordés dans le module de

		congés, mais vous pouvez supprimer des congés préférés.
	Accordées	Nombre total d'heures de congés demandées qui ont été accordées. Pour afficher le nombre total d'heures accordées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.
	Exceptions	Nombre total d'exceptions portant sur une partie de la journée utilisées comme heures de congés qui ont été accordées.
	Préférées	Nombre total d'heures de congés (demandées, mais pas encore refusées, accordées ni planifiées). Pour afficher le nombre total d'heures préférées pour toute la période, sélectionnez le dernier jour de la période.
	Solde	<p>Nombre total d'heures de congés pour la période en cours, jusqu'au jour sélectionné. Le solde est calculé comme la somme des heures accumulées, en bonus, reportées et en crédit moins les heures accordées, préférées, planifiées et d'une partie de la journée.</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 auxquelles vous avez droit pendant la période en cours. Cette valeur change uniquement lorsque vous sélectionnez un jour dans une période de congés différente.
	Délai d'exécution (semaines)	Si le superviseur a activé l'auto-octroi pour les congés, vous pouvez entrer des préférences de congés pendant ce délai avant la première date de congés. Vos préférences sont automatiquement accordées si votre absence ne gêne pas trop votre entreprise et si vous disposez de suffisamment

		d'heures de congés pour couvrir la demande.
Légende		Chaque état—Refusé, Accordé, Préféré, Planifié, Rappelé, Planifié, Non planifié, Rappelé et Partiel—est représenté par sa propre couleur. Partiel indique une demande de congés portant sur une partie de la journée.
Nom	de la période d'offres.	Le nom de la période d'offres. Cette liste affiche toutes les périodes d'offres configurées pour l'année sélectionnée qui n'ont pas encore été traitées.
	Début	Date et heure de début de la période d'offres.
	Fin	Date et heure de fin de la période d'offres.
	Traitement effectué le	Date et heure du traitement prévu des demandes effectuées au cours de la période d'offres en question.
	Nombre minimal de jours par requête.	Le nombre minimal de jours par requête.
	Cliquez pour voir le message ci-joint (lien)	Si vous cliquez sur ce lien, un dialogue comprenant des notes ou des renseignements supplémentaires sur la période d'offres s'ouvre. Remarque : Le lien n'apparaît pas si le superviseur ne joint pas de remarques.

Retour en haut de page

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 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 suffisants d'ici là pour prendre vos congés.

Important

- Les renseignements concernent votre période de congés en cours. Il s'agit du temps écoulé depuis la dernière date de report (souvent, le 1er janvier) ou, si la date de report n'est pas encore passée, le temps écoulé depuis votre date d'embauche. La date de report peut varier pour les différents types de congés.
- Si aucune période d'offres n'est configurée pour l'année sélectionnée, les informations

portant sur les **Périodes d'offres** ne sont pas affichées.

Lorsque des types de congés ne sont plus applicables

Une liste déroulante située dans l'angle supérieur gauche de votre planificateur de congés affiche tous les types de congés configurés pour votre site. Il est possible que certains de ces types ne vous concernent pas. (les agents sont attribués aux règles de congés qui à leur tour sont associées aux types de congés).

Vous pouvez créer, modifier, supprimer ou rappeler des demandes de congés uniquement pour les types correspondant à une règle de congés attribuée à l'agent. C'est pourquoi vous pourriez voir des types de congés correspondant aux règles de congés qui ne vous sont plus attribuées. Vous pouvez voir ces « anciens » types de congés, mais vous ne pouvez pas interagir avec eux. Ils apparaissent sous la légende —Autres— dans la liste déroulante.

Les types de congés que vous pouvez utiliser se trouvent au-dessus de la légende —Autres—.

WFM vous autorise à sélectionner un type de congés au-dessous de la légende —Autres— dans la liste déroulante, mais vous ne pourrez effectuer aucune tâche (comme demander des congés ou consulter votre solde de congés).

[Retour en haut de page](#)

Grille des limites de congés

La grille des limites de congés apparaît au-dessus de ces boîtes de dialogue : Insertion de nouveaux éléments de congés, Modification des éléments de congés.

La zone de la grille affiche des renseignements sur les limites de congés pour les dates sélectionnées dans la vue principale du planificateur de congés. Chaque jour de l'horaire 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

La **case à cocher** dans la colonne la plus à gauche de chaque ligne affecte uniquement cette ligne. Sélectionnez ou décochez la case à cocher dans l'en-tête pour commander toutes les cases à cocher de la colonne (et donc, toutes les lignes) en un seul clic.

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 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.

- Sélectionnez cette case à cocher (le paramètre par défaut) pour comprimer 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 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 de l'intervalle de temps qu'elle représente :

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

Caractéristiques variables de la grille

Si vous entrez de nouveaux éléments de congés :

- Toutes les cases à cocher sont sélectionnées par défaut;
- Les nouveaux éléments de congés que vous insérez ne s'appliquent qu'aux dates qui sont cochées dans la grille.

Si vous modifiez des éléments de congés :

- La colonne des cases à cocher de la grille n'apparaît pas, ce qui signifie que chaque case à cocher individuelle pour chaque ligne n'apparaît pas.

Important

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

Demande de congés

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

Effectuer une demande de congés

1. Cochez la case en regard de chaque date pour laquelle vous souhaitez ajouter une demande de congés.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue Insertion de nouveaux éléments de congés s'ouvre. La [grille des limites de congés](#) apparaît en haut de cette boîte de dialogue. Dans la grille, les intervalles de temps que cet agent ne peut pas sélectionner (à cause de limites ou de contraintes) sont affichés en rouge.
3. Sélectionnez le type de congés dans la liste déroulante.
Les types de congés qui apparaissent sous la légende —Autres— dans la liste déroulante de la [fenêtre Congés](#) ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être sélectionnés.
4. Si la demande porte sur 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.
5. Précisez les heures et les minutes exactes pour la journée complète en les entrant manuellement ou en les sélectionnant dans la liste déroulante **Temps payé**. Prérequis :
 - Vous devez cocher les cases **Journée complète** et **Temps payé**.
 - WFM doit être configuré pour permettre aux agents d'entrer les heures payées pour les demandes de congés portant sur toute la journée. Ce paramètre est configuré par votre administrateur système.
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 réapparaît avec vos nouveaux paramètres de congés.
- Si le serveur génère des messages d'erreur, WFM ouvre une fenêtre présentant une liste des erreurs en question. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à la fenêtre Congés principale.
- WFM refuse les demandes de congés qui enfreignent les modalités du contrat de l'agent. S'il est configuré de la sorte, 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.

Voir d'autres sujets liés aux congés :

- [Fonction d'auto-octroi de congés](#)
- [Offre de congés \(congés payés\)](#)
- [Remarques sur les listes d'attente](#)

[Retour en haut de page](#)

Fonction d'auto-octroi de congés

Si votre superviseur active la fonction d'auto-octroi, vos demandes de congés sont automatiquement accordées et publiées sur l'horaire principal sous certaines conditions :

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

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

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

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

Important

- Si l'instance Congés ajoutée dispose de l'état Accordé non planifié, WFM enverra une notification à votre superviseur.
- Lorsque vous spécifiez une heure de début/fin ou du temps payé dans une demande de congés, WFM vérifie ces valeurs par rapport aux contraintes configurées suivantes : disponibilités du contrat, heure de début la plus tôt de tous les quarts de travail

disponibles pour la journée, heure de fin la plus tard de tous les quarts de travail.

Offres de congé (congé payé)

Si les offres de congé (congé payé) sont activées et que vous soumettez des demandes de congés correspondant à une période d'offre configurée, celles-ci ne seront pas traitées sur-le-champ. WFM retarde l'approbation des demandes de congés jusqu'à la date de traitement. À cette date, WFM accorde les congés demandés au cours de la période d'offres en fonction de l'ancienneté ou du poste des demandeurs. Les demandes de congés refusées sont traitées en fonction de leur date de soumission, si des créneaux sont libres dans les limites de congés.

Lorsque vous soumettez des demandes de congés qui correspondent à la période d'offres, une boîte de dialogue d'avertissement s'ouvrira pour vous informer que votre demande correspond à la période d'offres. Si vous sélectionnez **Continuer**, la demande de congé est soumise pour un traitement ultérieur.

Les demandes de congés mises sur la liste d'attente sont traitées ultérieurement, en fonction de la limite ou de la restriction de congés programmée. Elles ne sont plus traitées selon leur date de soumission.

Important

La case à cocher de la liste d'attente a été retirée dans la présente version.

Une fois vos demandes de congés traitées par WFM, lorsque vous retournerez à la fenêtre Congés, une fenêtre contextuelle s'ouvrira, affichant tous les jours faisant l'objet d'une demande de congé de votre part. Placez votre curseur au-dessus d'une journée particulière pour visualiser les détails de la demande, y compris son état (par exemple, si la demande a été acceptée ou non). Vous pouvez le faire pour toutes vos demandes de congés, qu'elles correspondent à une période d'offres ou non.

Modification d'éléments de congés au cours d'une période d'offres

Soyez avertis : si vous supprimez ou rappelez un élément de congé dans un lot, WFM effectue l'action sur tous les éléments soumis dans ce lot, car il traite ce dernier comme étant un seul et même élément. De plus, les éléments d'un même lot ne peuvent être sélectionnés ou désélectionnés que collectivement, et non séparément.

Soldes de congés

Les demandes de congés créées et approuvées alors que la fonction d'offres de congés est activée apparaissent comme des éléments de congés normaux et se reflètent dans vos soldes de congés

pour ce type de congés particulier de la même façon que dans les versions précédentes de WFM.

Remarques sur les listes d'attente

Si une demande de congés peut faire l'objet d'un auto-octroi, mais qu'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**).

La fonction de liste d'attente met sur liste d'attente les agents dont les demandes portent sur des congés indisponibles, en respectant l'ordre d'émission de la demande. 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 à savoir si 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 boîte contenant des renseignements 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 dans cet intervalle de temps.

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

Important

La valeur affichée entre parenthèses en regard de la case à cocher Liste d'attente correspond au nombre d'éléments mis sur liste d'attente qui sont déjà présents dans le système, sur les intervalles de temps sélectionnés dans les commandes Heure de début/Heure de fin.

Modification des congés

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

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

Conseil

La **grille des limites de congés** apparaît en haut de cette boîte de dialogue.

3. Désélectionnez les cases à cocher pour les demandes de congés que vous ne souhaitez pas modifier.

Important

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

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

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

Si le serveur renvoie des messages d'erreur, ceux-ci sont repris dans une fenêtre d'erreurs. Cliquez sur Précédent pour corriger les problèmes.

Conseil

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

Suppression des congés

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

Important

Si une demande de congés est accordée et que la fonction d'auto-octroi est désactivée, vous ne pouvez pas supprimer cette demande à l'aide de la fonction Congés. Un superviseur doit effectuer la modification dans WFM Web for Supervisors.

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

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

Pour supprimer les demandes de congés :

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

Important

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

4. Cliquez sur **Soumettre**, ou cliquer sur **Annuler** pour conserver vos demandes de congés dans le calendrier.
La fenêtre Congés apparaît une nouvelle fois, avec vos paramètres de congés mis à jour.

Rappel d'une demande de congés

Utilisez le **Calendrier des congés** pour **ajouter une nouvelle demande de congés** ou pour rappeler une demande existante :

1. Sélectionnez le jour pour lequel vous avez fait une demande de congés;
2. Cliquez sur le bouton **Rappeler**.
WFM affiche vos demandes de rappel dans la fenêtre Rappel d'éléments de congés, 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 le bouton **Soumettre** en bas à droite.

Les congés rappelés sont marqués dans le calendrier avec l'état Rappelé ou Planifié, Rappelé. Si votre entreprise utilise la fonctionnalité de notification de WFM, alors WFM envoie une notification au superviseur approprié. Si la publication automatique est activée, WFM publie de nouveau l'horaire, en supprimant les congés.

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

Saisie de commentaires

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

Pour saisir des commentaires :

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

Offre

Utilisez la fenêtre d'offres d'horaire pour faire une offre sur des horaires. Vous pouvez accéder à un scénario d'offre uniquement pendant la période d'offre d'horaire (période entre l'heure/la date de début et l'heure/la date de fin des offres).

Pour accéder à un scénario d'offres :

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

Conseil

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

2. Dans l'affichage **Scénarios d'offres**, sélectionnez un scénario.

Conseil

Si aucun scénario d'offre n'est listé, 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 quarts de travail disponibles;
 - **Classer les horaires 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 **Souhaitées** ou **Non souhaitées**.

Affichage des scénarios d'offre

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

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

Commande	Description
Nom du scénario	Affiche le nom d'un scénario d'offre.
Nom 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 l'horaire entrera en vigueur.

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 d'attribution d'offres** de ce scénario s'ouvrira.

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 précise, connue sous le nom de fenêtre d'offre. La fenêtre d'offre ferme à la date et à l'heure indiquées comme heure de fin de l'offre dans la partie supérieure gauche de l'écran.

Pour modifier l'affichage et y naviguer :

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

Commande	Description
Bouton Tri	Trie les lignes par jour de la semaine, début de quart de travail au plus tôt, début de repas au plus tôt, total des heures payées hebdomadaires, ordre croissant ou décroissant.
Bouton Filtre	Filtre les lignes par jour de la semaine, jours de repos, début de quart de travail, première heure de début de repas.
Menu déroulant Affichage	Affiche les renseignements de l'horaire dans la grille située en dessous, dans l'un des formats sélectionnés suivants : heures de début/fin, nom du quart de travail, nombre total d'heures quotidiennes payées, heures de début/fin des repas
Bouton Tous	Affiche tous les horaires, quelle que soit la manière dont vous les avez classés (par défaut).
Bouton Souhaité	Affiche uniquement les horaires classés comme Souhaités.
Bouton Non souhaité	Affiche uniquement les horaires classés comme Non souhaités.
Bouton « n » précédents	Affiche les n horaires précédents.
Bouton « n » suivants	Affiche la page suivante, contenant n horaires (sauf la dernière page qui peut en contenir moins).

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

Pour classer un horaire :

1. Sélectionnez la case à cocher dans la colonne la plus à droite de chaque horaire que vous souhaitez attribuer.
2. Cliquez sur l'une de ces commandes pour indiquer vos offres : **Afficher les commandes.. [+]**

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

Grille des horaires

La grille affiche les informations sur les horaires disponibles. Les renseignements 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 de l'horaire et le nombre de semaines si l'offre de l'horaire est supérieure à une semaine.
Jours de la semaine	<p>Chaque colonne affiche des renseignements sur l'horaire 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 quart de travail chaque jour et pour la semaine complète :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures de début/fin du quart de travail • Noms des quarts de travail • Total des heures payées quotidiennes • Heures de début/fin des repas <p>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 quart de travail ou n'a pas d'heure définie.</p>
#	Affiche le nombre de cas de cet horaire exact qui

Colonne de la grille	Description
	sont disponibles pour soumettre des offres par le centre de contact. Par exemple, si le nombre dans cette colonne est 3, cela signifie que l'on peut accorder cet horaire particulier à 3 agents différents.
Totaux hebdomadaires	Affiche le nombre total d'heures payées pour la semaine, pour chaque horaire.
Offre	Affiche votre offre actuelle pour cet horaire particulier.
Case à cocher	Affiche une case à cocher pour chaque offre d'horaire. Suivez les instructions suivantes pour l'utiliser : <ul style="list-style-type: none">• Cochez une case pour sélectionner l'horaire sur la même ligne;• Cliquez sur Ajouter à Souhaité ou Ajouter à Non souhaité pour ajouter l'horaire sélectionné à la liste correspondante.• Cliquez sur Supprimer pour supprimer l'horaire sélectionné de la liste sur laquelle il figure actuellement.• Vous pouvez sélectionner plusieurs horaires.

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 d'horaire ou sur une semaine dans n'importe quel horaire.

Cliquez sur le nom d'un horaire à semaines multiples pour [afficher toutes les semaines dans cet horaire](#).

Cliquez sur une seule semaine dans un horaire à semaines multiples (ou sur le nom d'un horaire d'une semaine) pour [afficher une seule semaine](#).

Compréhension de l'affichage des détails de l'offre

La ligne supérieure de cet affichage affiche le nom de l'horaire sur le côté gauche et la plage de dates de l'horaire 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 de l'horaire	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 quart de travail 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 quart de travail et l'heure de fin de chaque activité et pause pendant la journée de travail.

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

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

Affichage du filtre d'attribution de l'offre

Cette fenêtre est apparue en cliquant sur le bouton **Filtre** dans le **volet d'attribution des offres**.

Utilisez la boîte de dialogue Filtre pour limiter l'affichage des horaires 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 horaires qui ont des quarts de travail ces jours-là;

1. Sélectionnez certains ou tous les jours de la semaine (lun, mar, mer, jeu, ven, sam, dim) pour chaque semaine.
Vos prochaines sélections s'appliqueront uniquement aux horaires qui ont des quarts de travail ces jours-là. Paramètre par défaut : tous les jours sélectionnés.
2. Sélectionnez l'un des trois boutons d'option suivants :

Bouton d'option	Description
Tout afficher	Annule tous les filtres actuels en désactivant tous les autres choix possibles. Afficher tous les horaires.
Par congé	Affiche uniquement les horaires qui correspondent aux jours de repos complets que vous sélectionnez.
Par début de quart de travail et de repas (une case à cocher activée uniquement si Par début de quart de travail est sélectionné)	Affiche uniquement les horaires avec des quarts de travail 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 sélectionnés. Si vous sélectionnez la case à cocher, les deux champs sont obligatoires. Affiche également uniquement les horaires contenant des quarts de travail 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 sélectionnez la case à cocher, les deux champs sont obligatoires.

3. Cliquez sur le bouton **Soumettre** pour appliquer vos choix, ou cliquez sur **Annuler** pour abandonner la boîte de dialogue sans les appliquer.

Affichage du tri d'attribution de l'offre

Cette fenêtre est apparue en cliquant 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 horaires disponibles dans la fenêtre d'attribution des offres :

1. Sélectionnez un jour de la semaine puis une deuxième caractéristique qui s'appliquera aux horaires qui ont des quarts de travail ces jours-là.
2. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :

Commande	Description
Jour de la semaine	Sélectionnez un jour seulement : Dim, Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam.
Début de quart de travail le plus tôt	Trier par heure de début de quart de travail (par défaut). Les jours de repos sont listés après tous les jours de l'horaire ayant des quarts de travail.
Début de repas le plus tôt	Trier par heure de début du premier repas. Les horaires contenant des quarts de travail sans repas sont listés après tous les horaires contenant des quarts de travail avec repas.
Total hebdomadaire des heures payées	Trier par nombre d'heures payées hebdomadaires totales.

3. Sélectionnez une méthode de tri : ordre **croissant** ou **décroissant**.
4. Cliquez sur le bouton **Appliquer**, ou cliquez sur **Annuler** pour quitter la boîte de dialogue sans appliquer vos modifications.

Affichage souhaité d'attribution de l'offre

Cette fenêtre est apparue en cliquant sur l'onglet **Souhaité** dans le **volet d'attribution des offres**.

Utilisez l'affichage souhaité afin de réordonner les offres pour les horaires 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 la plus souhaitée est classée numéro 1.

Pour modifier une seule offre :

1. Sélectionnez le numéro dans la case de la colonne d'offre et entrez un numéro différent.

Important

Si vous modifiez le rang de l'une de vos offres et cliquez sur **Appliquer**, les offres restantes seront à nouveau numérotées en conséquence.

2. Cliquez sur **Appliquer** pour exécuter votre modification ou sur **Annuler** pour l'abandonner.

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

Suppression des horaires de l'affichage souhaité

Pour supprimer un ou plusieurs quarts de travail de l'affichage souhaité :

1. Sélectionnez la case à cocher dans la colonne la plus à droite de chaque horaire visé.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer le(s) horaire(s) sélectionné(s) de l'affichage souhaité et définissez le classement de l'offre sur 0,
ou
cliquez sur le bouton **Non souhaité** pour déplacer le(s) horaire(s) sélectionné(s) vers l'affichage non souhaité.

Affichage non souhaité d'attribution de l'offre

Cette fenêtre est apparue en cliquant sur l'onglet **Non souhaité** dans le **volet d'attribution des offres**.

Utilisez l'affichage non souhaité afin de réordonner les offres pour les horaires que vous ne souhaitez pas.

Classement de vos offres

Vos offres sont déjà classées lors que 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 d'offre et entrez un numéro différent.

Important

Si vous modifiez le rang de l'une de vos offres et cliquez sur **Appliquer**, les offres restantes seront à nouveau numérotées en conséquence.

2. Cliquez sur **Appliquer** pour exécuter votre modification ou sur **Annuler** pour l'abandonner.

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

Suppression des quarts de travail de l'affichage non souhaité

Pour supprimer un ou plusieurs quarts de travail de l'affichage non souhaité :

1. Sélectionnez la case à cocher dans la colonne la plus à droite de chaque quart de travail que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour déplacer le ou les quart(s) de travail sélectionné(s) vers la vue Tout et régler le classement de l'offre à 0.
ou
Cliquez sur le bouton **Souhaité** pour déplacer le ou les quart(s) de travail 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 de l'horaire. Elle contient les trois onglets suivants, détaillés dans la rubrique correspondante :

- [Volet Personnel](#)
- [Volet Covoiturage](#)
- [Volet Totaux d'exception](#)

Volet Personnel

Cette vue affiche vos informations personnelles : nom, ID d'employé, contrat, date d'embauche, site (unité opérationnelle), équipe, dernière connexion et, selon votre configuration, le fuseau horaire du site ou celui de votre emplacement.

Si vous sélectionnez un fuseau horaire autre que celui du site, les modules Horaire, Échange, Préférences et Congés prendront en compte le fuseau horaire choisi. (Voir un exemple de la liste déroulante Fuseau horaire ci-dessous).

Thèmes

Cette vue vous permet de choisir parmi plusieurs thèmes pour l'affichage, ce que d'autres programmes appellent skins. Les thèmes appliquent différentes couleurs aux divers éléments affichés. Ils apparaissent en version miniature de l'affichage des horaires. Pour appliquer un thème, cliquez dessus, puis attendez que WFM applique le nouveau thème.

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

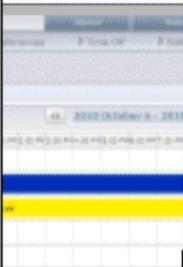
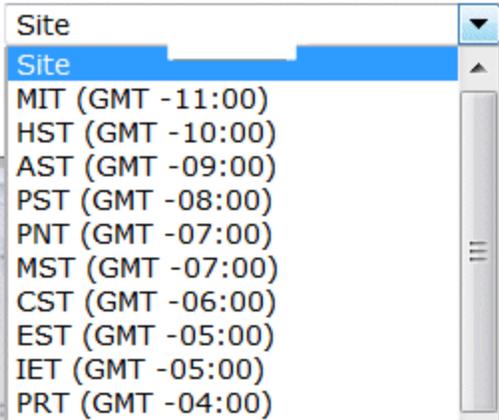


Figure : Liste déroulante Fuseau horaire— du volet Personnel

Volet Covoiturage

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
<i>Champ</i> Nom du transport partagé	Saisissez le nom du nouveau groupe de transport partagé.
<i>Champ</i> Commentaires	Le cas échéant, saisissez des commentaires descriptifs.
<i>Bouton</i> Annuler	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
<i>Bouton</i> Créer	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 au tableau de transport partagé avec les renseignements associés 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.
<i>Bouton</i> Aide	Affiche une aide contextuelle.

[Retour en haut de page](#)

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
Trouver par <i>menu déroulant</i>	Choisissez Nom du transport partagé, Prénom de l'agent ou Nom de l'agent.
Trouver 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.
<i>Bouton</i> Trouver	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"/> Icône Case à cocher	Cochez cette case pour sélectionner un groupe de transport partagé, puis cliquez sur le bouton Rejoindre.
<i>Colonne</i> Covoiturage	Nom du groupe de transport partagé.
<i>Colonne</i> Agents	Liste des participants au groupe de transport partagé.
<i>Colonne</i> Navette	Désigne une navette comme transport assuré par l'entreprise. (Les agents sont conduits au travail par une navette de l'entreprise). Seuls les superviseurs peuvent créer des groupes où la case à cocher Navette est activée.
<i>Colonne</i> Commentaires	Permet de voir les commentaires associés aux groupes de transport partagé.
<i>Bouton</i> Annuler	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
<i>Bouton</i> Joindre	Cliquez sur ce bouton pour soumettre une demande d'adhésion, entrer des commentaires à la demande d'adhésion d'un agent et fermer la boîte de dialogue.
 <i>Icône</i> Aide	Ouvre la rubrique d'aide relative à la boîte de dialogue Parcourir transport partagé.

[Retour en haut de page](#)

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 participe l'agent (la case à cocher sera désactivée pour ces groupes). Cependant, vous pouvez quitter votre groupe de 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 du tableau 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 renseignements sur les groupes de transport partagé et les demandes d'adhésion que vous avez créés :

Afficher les colonnes.. [+]

Commande	Description
<input type="checkbox"/> Icône <i>Case à cocher</i>	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	Le nom du groupe de transport partagé.
État	État du groupe de transport partagé (ouvert ou fermé). L'état ouvert indique que le transport partagé admet de nouvelles demandes. L'état fermé indique qu'il n'est pas possible de soumettre de nouvelles demandes. Le champ État contient également l'état de la demande d'adhésion de l'agent (en attente ou refusée).
Icône <i>Case à cocher</i> <input type="checkbox"/> Navette	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'une navette (fournie 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 de page](#)

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

- Le nom du groupe de transport partagé
- L'état
- Le type de groupe (par exemple, si la case **Navette** est cochée, le message « C'est une navette » est également affiché)
- Le nom de tous les membres du groupe (incluant le vôtre) Commentaires

Le volet inclut également les trois boutons suivants qui vous permettent d'effectuer les tâches suivantes :

- **Quitter le transport**—Permet de quitter le groupe de transport partagé; si vous êtes le seul membre, le groupe sera supprimé.
- **Demandes d'adhésion**—Permet d'accepter ou de refuser des demandes d'autres agents d'adhérer au

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 n'apparaissent pas 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 de page](#)

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 :	

Commandes	Description
<input type="checkbox"/> <i>Case à cocher</i>	Cochez cette case pour sélectionner une demande, puis cliquez sur le bouton Accepter ou Refuser. Vous pouvez sélectionner plusieurs demandes.
Agent	Nom de l'agent demandant à rejoindre le groupe de transport partagé.
État	Affiche En attente pour toutes les demandes. Les agents acceptés/refusés ne sont pas repris dans la liste.
Icône <i>Case à cocher</i> Navette	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'une navette (fournie 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 :	
<i>Bouton</i> Accepter	Cliquez sur ce bouton pour accepter la ou les demandes sélectionnées.
<i>Bouton</i> Refuser	Cliquez sur ce bouton pour refuser la ou les demandes sélectionnées.
<i>Bouton</i> Annuler	Cliquez sur ce bouton pour n'exécuter aucune action et quitter la boîte de dialogue.
 <i>Icône</i> Aide	Ouvre la rubrique d'aide relative à la boîte de dialogue Demandes d'adhésion.

[Retour en haut de page](#)

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

Commandes	Description
	modifications actuelles dans le groupe de transport partagé.

Volet Totaux d'exception

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