



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 Agent Help

[Workforce Management 8.5.2](#)

Table of Contents

Workforce Management 8.5 Agent Aide	3
Présentation	4
Mise en route	8
Ouverture et fermeture de session	9
Commandes et réglages communs	14
Planifier	17
Détails de mon horaire	24
Créer des propositions d'échange	31
Ajout d'exceptions à votre horaire	37
Affichage autres horaires	45
Échange	51
Afficher les propositions et mes échanges	53
Gérer les propositions d'échange intrasites	59
Consulter les détails des propositions et échanges	65
Échanges multisites	72
Gérer les propositions d'échange multisites	74
Préférences	80
Consulter les détails de préférence	85
Gérer vos préférences	87
Utilisation de modèles de disponibilité	96
Congé	103
Consulter les soldes de vos congés	108
Consulter les périodes d'offres pour les congés	111
Fonctionnement des offres	115
Gérer vos demandes de congés	116
Comment fonctionne l'auto-octroi	124
Offre	126
Afficher des horaires dans des scénarios	129
Gérer vos attributions d'offres	135
Configuration	139
Utilisant du transport partagé	142
Consulter total des exceptions	149

Workforce Management 8.5 Agent Aide

Bienvenue à Workforce Management (WFM) Agent Aide. Accédez directement aux renseignements dont vous avez besoin grâce à cette page ou parcourez point par point toutes les caractéristiques et fonctions disponible de WFM Agents application

Mise en route

Se familiariser avec l'interface utilisateur de WFM Agent :

Ouverture et fermeture de session

Paramètres et options du menu

Modification de la date

Horaire et échange

Afficher et adapter votre horaire, proposer des échanges d'horaires, consulter les horaires des autres agents :

Mon horaire

Détails de mon horaire

Autres horaires

Préférences et disponibilité

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

Modèles de disponibilité

Changer vos préférences

Demandez, modifier, supprimer, et rappeler les congés

Offres et configuration

Offrez des horaires et configurez WFM Agents:

Scénarios d'offre

Attribution des offres

Changer renseignements personnels

Utiliser le 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) Agents.

Ouvrir Agent Aide



Ouvrez les rubriques d'aide contextuelle en cliquant sur l'icône **Aide**  dans la partie supérieure droite de la fenêtre WFM (semblable à celle à côté de votre nom). Une rubrique d'aide s'ouvre dans

une fenêtre séparée, décrivant la fenêtre que vous avez actuellement ouverte.

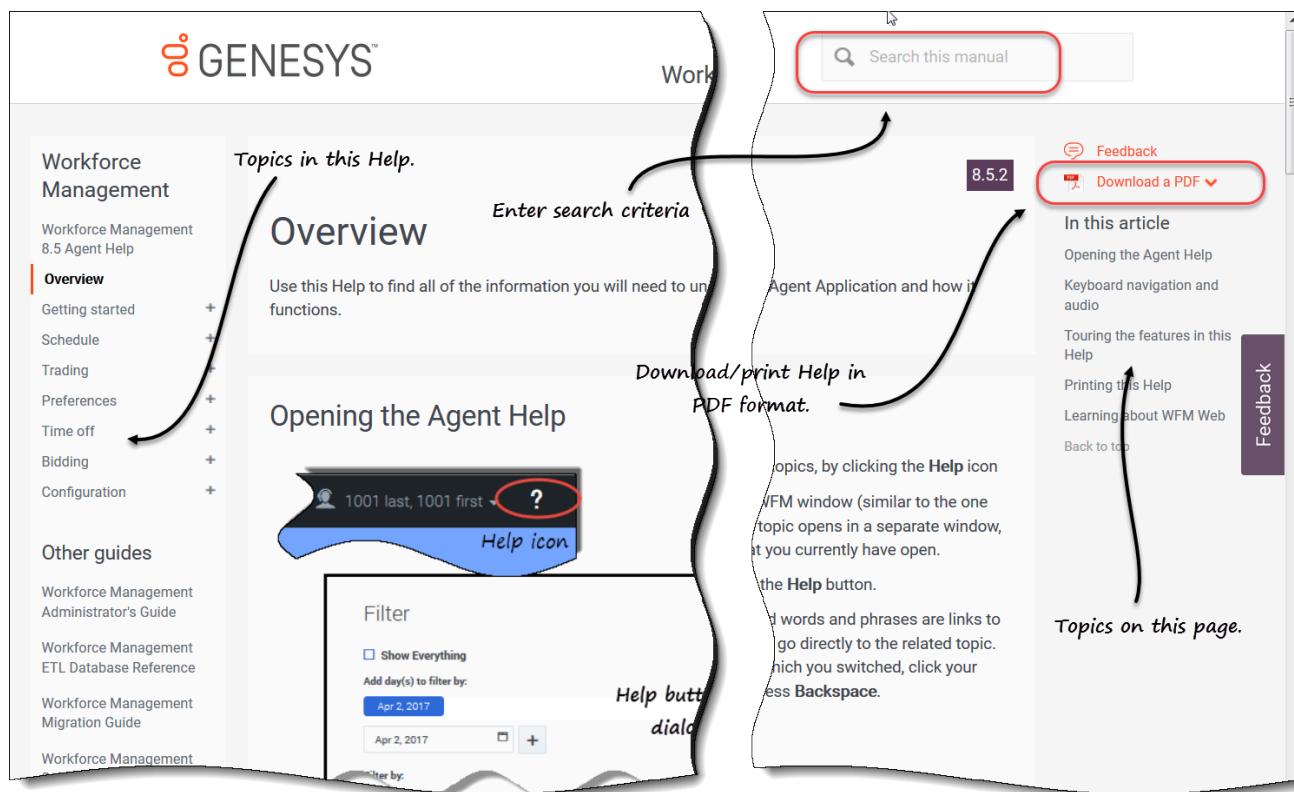
Dans les boîtes de dialogue ouvertes, cliquez sur le bouton **Aide**.

Dans les rubriques d'aide, les mots et phrases soulignés représentent des liens vers d'autres rubriques. Cliquez sur n'importe quel lien pour atteindre directement la rubrique concernée. Pour revenir à la rubrique commuté, cliquez sur le bouton **Précédent** de votre navigateur ou appuyez sur la touche **Retour arrière**.

Navigation à l'aide du clavier et audio

Si vous ne disposez pas de souris pour cliquer sur les 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**.

Explorer les fonctions de la présente rubrique d'aide



Cliquez sur une rubrique dans la table des matières à gauche de la fenêtre d'aide pour en savoir plus sur la fonction correspondante. Vous pouvez également cliquer sur les liens dans la section **Se familiariser avec WFM Web** pour commencer à explorer les rubriques d'aide.

Cliquez sur les titres dans la table des matières à droite de la fenêtre d'aide pour accéder à d'autres rubriques sur cette page.

Générer cette aide en format PDF, en cliquant sur **version PDF** juste en dessous de la table des matières.

Pour trouver des détails précis, utilisez la fonction recherche en haut des pages pour rechercher de l'aide ou pour trouver des renseignements connexes dans d'autres documents.

Impression cette aide

Si vous souhaitez imprimer l'aide, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Version PDF** en bas de la Table des matières, dans le volet de navigation.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez l'une des deux options :
 - Cliquez sur **Ouvrir avec** vous sélectionner le programme avec lequel vous souhaitez afficher et imprimer la rubrique d'aide.
Si vous choisissez cette option, vous pouvez l'enregistrer après ouverture dans l'application indiquée. Adobe Acrobat v9 est recommandé.
 - Cliquez sur **Enregistrer le fichier** permet d'enregistrer l'aide dans un dossier sur votre ordinateur.
3. Si vous choisissez de l'enregistrer, une fois le téléchargement terminé, accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier .pdf. Puis utilisez la fonction **Imprimer** dans votre application pour imprimer le fichier, ou ouvrir et afficher le fichier sur votre ordinateur en mode hors connexion.

Initiation à WFM Web

Pour apprendre comment fonctionne WFM Web, cliquez sur l'un des liens ci-dessous :

Rubrique	Description
Mise en route	Résume les notions de base sur le navigateur et WFM Web, notamment sur la connexion et la déconnexion, l'utilisation des sélecteurs de date et la modification des autres paramètres.
Horaire	Décrit l'affichage de la fenêtre Horaire et vous permet d'afficher votre calendrier ainsi que les horaires des autres agents.
Échange	Explique comment créer, consulter et répondre aux propositions d'échange d'horaires.
Préférences	Explique comment afficher, ajouter et modifier vos quarts de travail, disponibilité et des préférences de jour de congé dans Web WFM.
Congé	Décrit l'affichage Congés et explique comment ajouter, modifier ou supprimer et offre pour de congés.

Rubrique	Description
Offre	Explique comment consulter et répondre à offre un scénario d'offre.
Configuration	Décrit vos renseignements personnels et les paramètres ainsi que d'autres détails, tels que le transport partagé et les totaux des exceptions.

Mise en route

Vous pouvez utiliser l'interface graphique utilisateur Agent Workforce Management (WFM) pour effectuer les opérations suivantes :

- consulter votre horaire; ;
- 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).

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, indépendamment de la configuration, 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'assurer la sécurité du système, WFM Web affiche **la date et l'heure système** de la connexion précédente dans l'interface utilisateur la prochaine fois que vous connectez en utilisant l'interface du bureau Agent ou Agent Mobile, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos identifiants.

Autres rubriques

Ouverture et fermeture de session

Horodatage de connexion

Modification de la date

Expiration d'une session

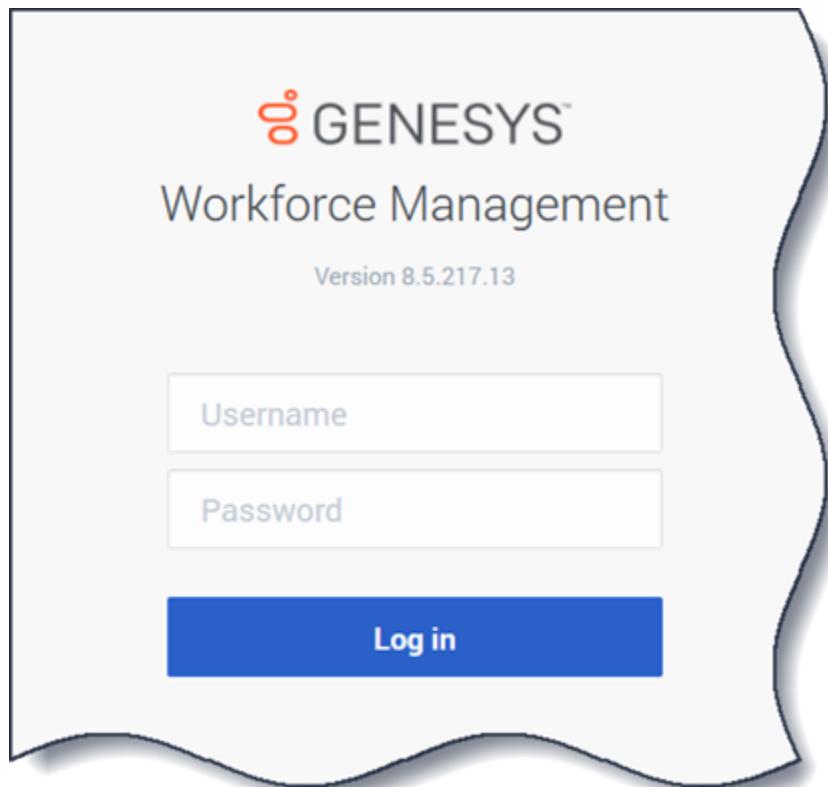
Ouverture et fermeture de session

Avant de vous connecter, contactez votre superviseur pour obtenir l'URL (adresse Web) de WFM Agent pour votre bureau. Après réception, ajoutez-la aux **Favoris** ou à la liste de vos **signets** de votre navigateur pour pouvoir y accéder aisément.

Conseil

Une résolution minimale de 1024 x 768 est requise pour optimiser WFM Web. À des résolutions inférieures, certains éléments (tels que les en-têtes de tableau) risquent de ne pas s'afficher correctement.

Boîte de dialogue Connexion



Pour vous connecter :

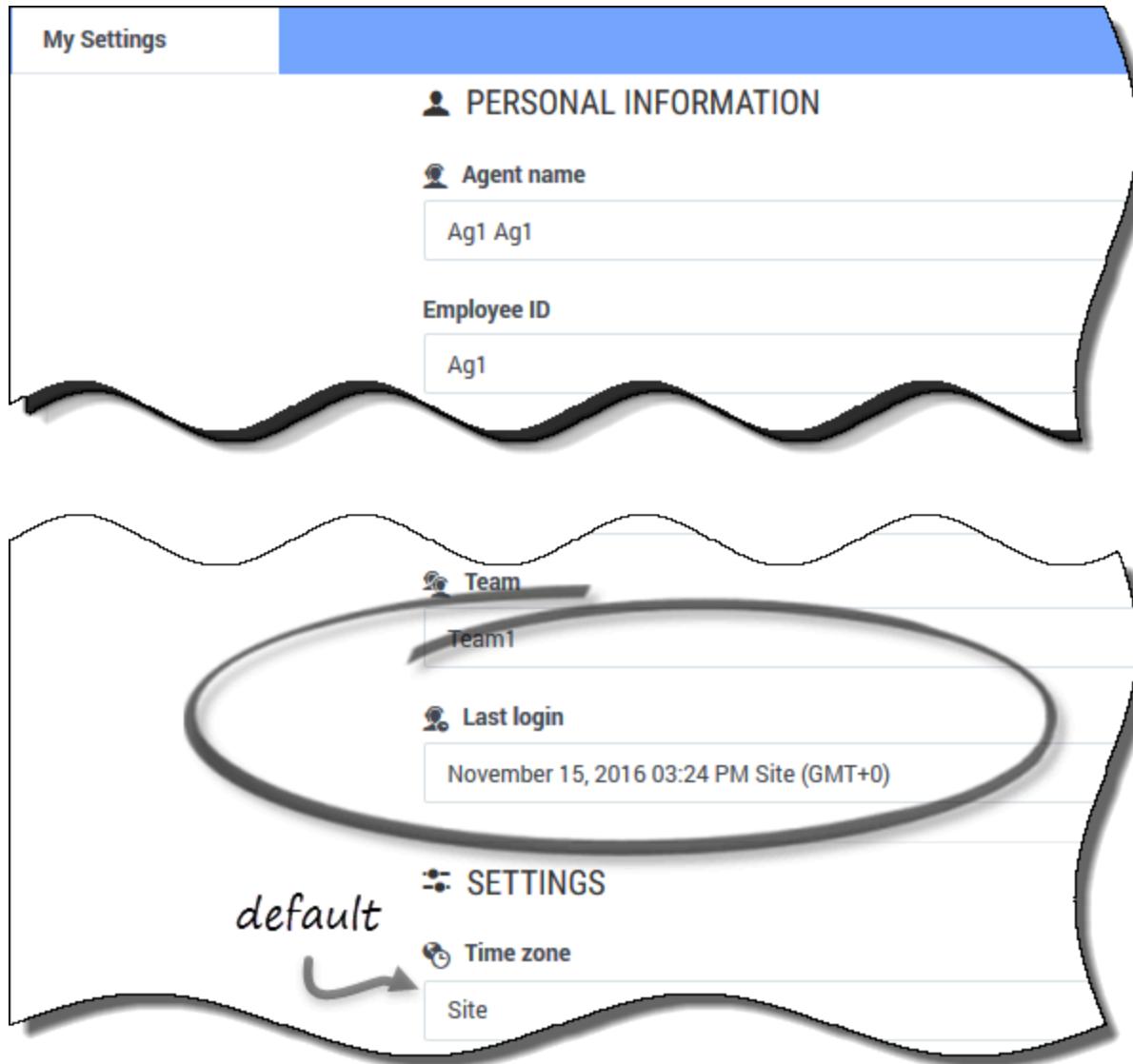
1. Ouvrez l'application Workforce Management (WFM) for Agent.
2. Lorsque l'écran de démarrage s'affiche, ouvrez une session dans WFM en entrant votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
Vous pouvez vous connecter dans WFM Web depuis n'importe quel ordinateur en utilisant un navigateur Web compatible.

Important

Ouvrez et exécutez WFM Web dans une (1) fenêtre du navigateur sur votre poste de travail à la fois. Le programme risque de fonctionner de façon anormale si vous exécutez WFM Web dans plusieurs fenêtres de navigateur en même temps. (En d'autres termes, n'ouvrez pas une deuxième fenêtre du navigateur dans la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl+N**.)

Si vous devez exécuter plusieurs sessions WFM Web sur le même poste de travail, lancez une instance distincte de votre navigateur, puis reconnectez-vous à WFM Web à partir de cette instance.

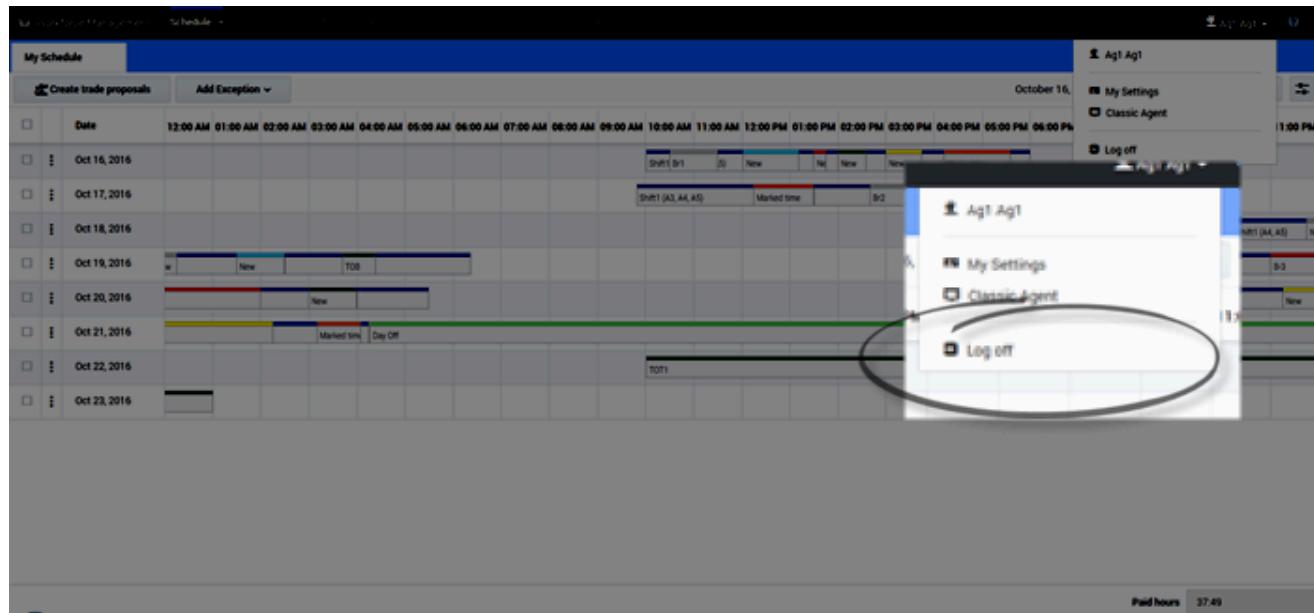
Horodatage de connexion



Une fois que vous avez ouvert une session Agent sur votre bureau, l'application de WFM Agent affiche la date et l'heure système de la connexion précédente, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos identifiants.

L'horodateur affiche la date et l'heure dans le fuseau horaire qui est affiché dans la liste déroulante **fuseau horaire** (**Site** est la valeur par défaut). Vous pouvez trouver cette information en cliquant sur **Configuration > Mes paramètres** ou en cliquant sur votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de n'importe quelle fenêtre de WFM Agent et en sélectionnant **Mes paramètres**.

Déconnexion



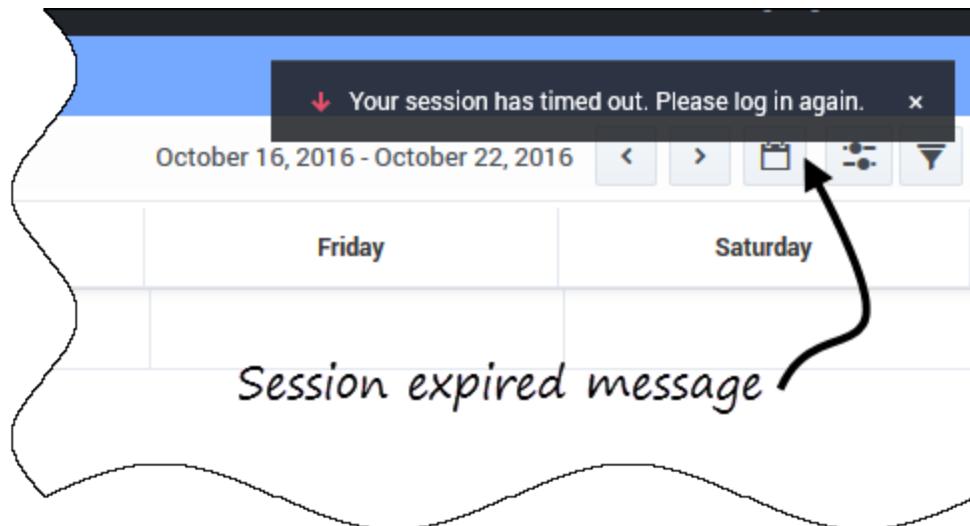
Lorsque vous avez terminé d'utiliser Web WFM, il est important de toujours fermer la session. Si vous ne vous déconnectez pas, d'autres utilisateurs pourront voir les renseignements de votre compte.

Pour vous déconnectez :

1. Dans le coin supérieur droit de la fenêtre de WFM Web que vous avez ouverte, cliquez sur votre nom d'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant qui s'affiche, cliquez sur **Fermer la session**.

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

Expiration d'une session



Une session WFM Web expire si vous ne l'avez pas utilisée pendant un certain temps. Si votre session expire et que vous essayez de modifier ou d'afficher certaines données, l'avertissement Session expirée s'affiche.

Pour utiliser WFM Web à nouveau :

1. Après quelques secondes, lorsque le message d'avertissement disparaît, cliquez sur votre nom d'utilisateur, puis sur **Déconnexion**.
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.

Commandes et réglages communs

Chaque affichage dans l'application Workforce Management (WFM) Agent dispose d'une barre de **Menu** en haut qui affiche les noms des modules au sein de l'application : **Horaire**, **Échange**, **Préférences**, **Congés**, **Offre ou Configuration**. Cliquez sur ces noms pour basculer entre les modules ou pour afficher une liste déroulante des affichages de chaque module. Dans la liste déroulante, cliquez sur un affichage pour l'ouvrir.

Conseil

Il se peut que vous voyiez tous ces éléments dans votre Barre de **Menu** ou seulement quelques-uns, selon les options que le superviseur a configurées pour vous.

Votre nom d'utilisateur et l'icône **Aide**  apparaissent dans le coin supérieur droit de chaque fenêtre.

Modification de la date

Lorsque vous ouvrez l'application WFM Agent, votre horaire affiche la semaine en cours, par défaut. (Pour modifier le paramètre par défaut, se référer à la section **Au démarrage** de **Mes paramètres**.)

Si vous souhaitez afficher une semaine différente dans votre horaire, changez la date, en utilisant les boutons flèche de dates **Précédent**  et **Suivant**  ou sur le bouton contextuel du calendrier . Voir la figure ci-dessous.



Figure : boutons date et calendrier

Des boutons similaires apparaissent dans d'autres fenêtres de WFM Web. Dans certains affichages, 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 affichages **Horaire**, **Échange** et **Préférences**, vous passez à la semaine précédente.
 - Dans l'affichage **Congés**, vous passez à l'année précédente.

- Cliquez sur pour avancer.
 - Dans les affichages **Horaire**, **Échange** et **Préférences**, vous passez à la semaine suivante.
 - Dans l'affichage **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:
 1. Cliquez sur un jour pour sélectionner la semaine contenant ce jour.
 2. Cliquez sur la liste déroulante du mois pour passer à un autre mois.
3. Cliquez sur ou de part et d'autre sur l'année pour reculer ou avancer d'une année.
3. Cliquez sur **OK**. **La fenêtre s'actualise automatiquement pour correspondre à la date sélectionnée.**

Modifier les paramètres d'un affichage

Vous pouvez modifier les paramètres dans tous les affichages des modules **Horaire**, **Échange**, **Préférences**, et **Congés** (sauf les affichages **Échanges > Mes échanges** et **Préférences > Modèles de disponibilité Patterns**).

- Cliquez sur **Paramètres** dans le coin supérieur droit de l'affichage pour ajouter des colonnes supplémentaires ou modifier les données qui s'affichent. **Les paramètres sont différents pour chaque affichage.**

Utiliser les commandes de navigation dans les pages

Si un affichage de WFM Agent comporte plusieurs pages 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 .

Consulter les éléments graphique dans la présente rubrique d'aide

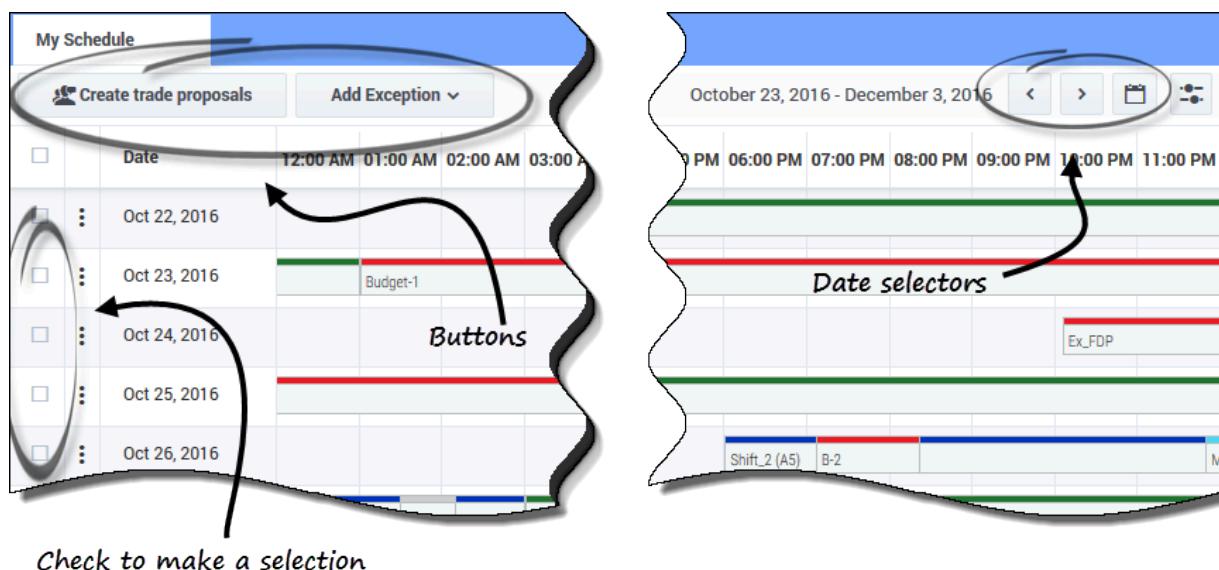
Si vous Affichez cette aide en ligne, cliquez sur n'importe quel graphique pour l'agrandir. Cliquez sur le "X" dans le coin supérieur droit pour fermer la fenêtre graphique élargie.

Planifier

Utilisation du module **Horaire** pour afficher vos horaires et ses détails ou consulter les horaires des autres agents. Cliquez sur **Horaire** pour révéler le menu déroulant qui affiche la liste des trois affichages dans ce module :

- **Mon horaire**—affiche les renseignements de votre horaire. Pour afficher une seule semaine ou plusieurs semaines, se référer à la section **Modification de la date**. Cet affichage s'ouvre par défaut, une fois que vous avez vous ouvrez une session, mais vous pouvez modifier la valeur par défaut. Se référer à la section **Afficher mes paramètres**.
- **Détails de mon horaire**—Cette option affiche le calendrier de la semaine actuelle (ou sélectionnée) en détail.
- **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.

Commandes communes



Les affichages **Mon calendrier** et **Détails de mon horaire** ont ces commandes communes :

- **Bouton**— **Créer des propositions d'échange** Cette option ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de créer de nouvelles propositions d'offres pour les jours que vous avez sélectionnés dans cet affichage.
- **Bouton**— **Ajouter une exception** Cette option ouvre une boîte de dialogue, où vous pouvez ajouter une exception pour le ou les jours que vous avez sélectionnés dans cet affichage.

Bouton— Horaires en attente Cette vous permet de basculer entre différents éléments et d'afficher vos horaires en attente, y compris les exceptions.

- **Icônes— Date et calendrier** Pour obtenir une description de ces commandes, se référer à la section [Modification de la date](#).
- *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](#).

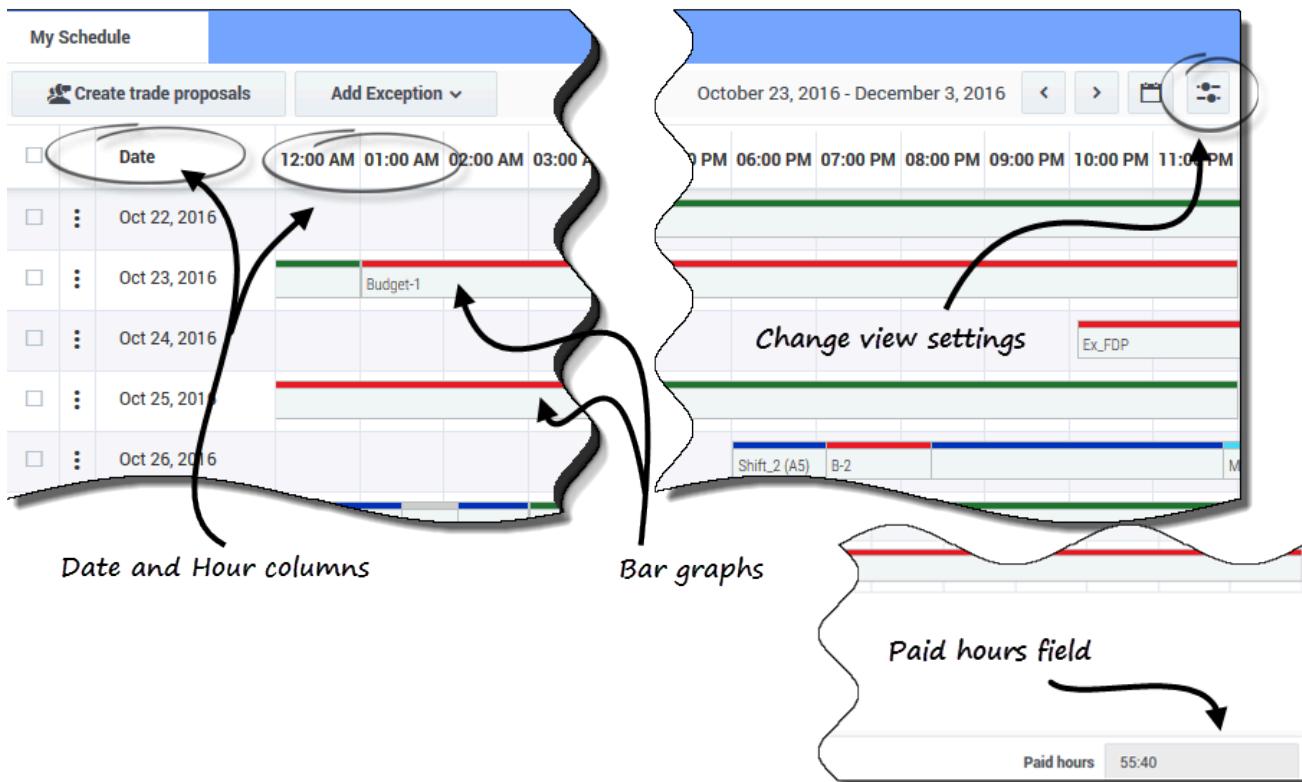
Conseil

Les boutons **Créer des propositions d'échange** et **Ajouter une exception** sont masquées si cette fonction facultative n'est pas activée pour vous.

Mon horaire

L'affichage **Mon horaire** affiche vos horaires dans une grille qui contient un graphique à barres coloré pour chaque jour de travail planifié. Chaque diagramme à barres couvre les horaires prévus pour la journée de travail, en affichant les quarts, les éléments de travail, pauses, les repas et jours de repos dans les couleurs qui les identifient.

Colonnes et paramètres



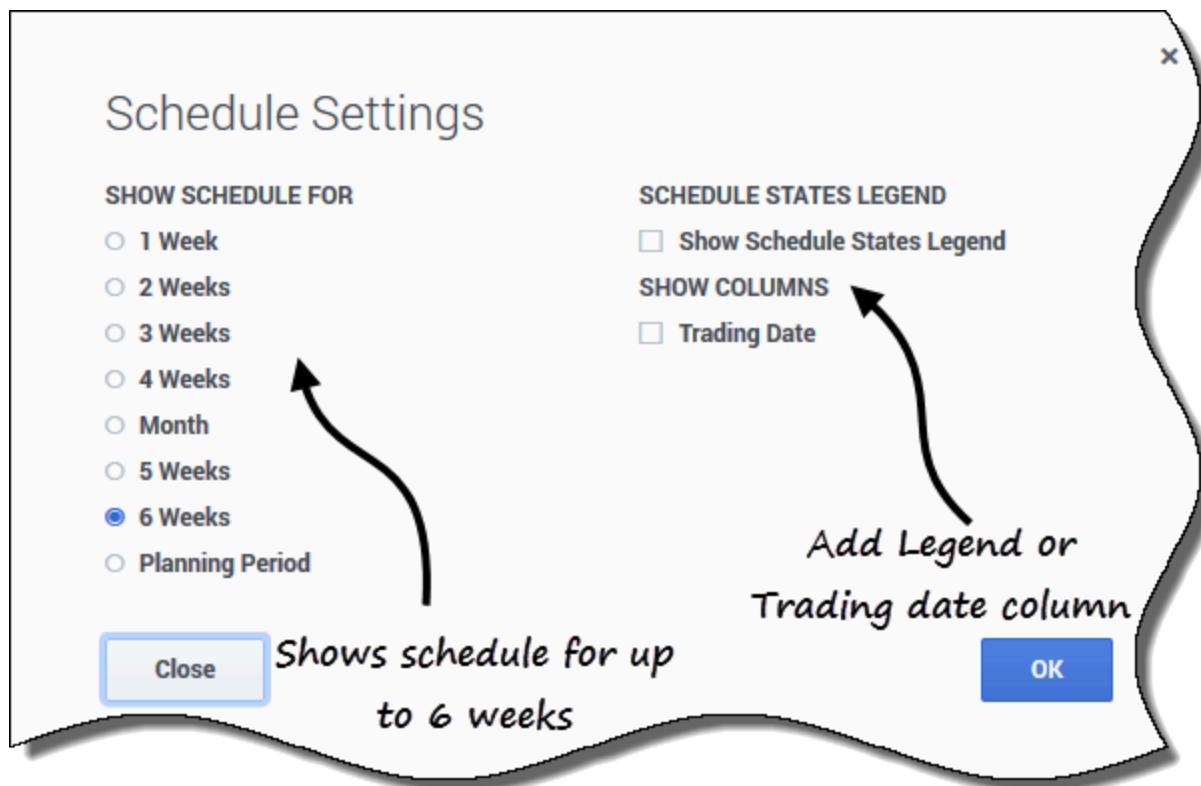
L'affichage **Mon horaire** affiche les colonnes et commandes supplémentaires suivantes :

- **Icône— Paramètres** Cette option ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de modifier les paramètres dans cet affichage. Se référer à la section [Modification des paramètres dans l'affichage Horaire](#).
- **Colonne— Actions** Cette option présente une liste déroulante, vous permettant de restaurer des exceptions publiées que vous avez entrées et de supprimer des modifications en attente (le cas échéant).
- **Colonne— Date** Cette option affiche chaque date figurant dans la semaine normale de travail planifiée.
- **Les Colonnes—Heures** couvrent une journée entière avec chaque colonne représentant une heure dans la journée.
- **Graphiques à barres**—Cette option afficher les quarts, les éléments de travail, pauses, repas, les exceptions et les jours de repos ainsi que les couleurs qui les identifient dans les heures de la journée de travail. Cliquez sur n'importe quelle cellule colorée dans le graphique à barres pour afficher les détails de l'élément concerné.
- **Champ— Heures payées**indique le nombre total d'heures payées heures pendant cette période de l'horaire.

Conseil

Les horaires en attente ne sont visibles que lorsqu'il y a des modifications non validées dans votre horaire, telles qu'une **Exception** que vous avez insérée, mais qui n'est pas encore approuvée par un superviseur.

Modifier les paramètres d'affichage



Pour modifier les données affichées dans l'affichage **Mon horaire** :

1. Dans le coin supérieur droit de cet affichage, cliquez sur l'icône **Paramètres**.
La boîte de dialogue **Paramètres de l'horaire** s'ouvre.
2. Dans la liste **Afficher l'horaire pour**, choisissez l'un des boutons radio suivants :
 - **1 semaine**
 - **2 semaines**
 - **3 semaines**
 - **4 semaines**
 - **Mois**

- **5 semaines**
- **6 semaines**
- **Période de planification**

3. Cochez la case **Afficher la légende États de l'horaire** pour afficher la légende au bas de cet affichage.
4. Cochez la case **Date de l'échange** si vous voulez afficher cette colonne dans la grille de l'horaire.
5. Cliquez sur **OK** pour afficher vos sélections, ou **Fermer** pour les ignorer.

Restaurer les horaires

Dans cet affichage, vous pouvez cliquer sur **Actions**  pour ouvrir une liste déroulante, ce qui vous permet de restaurer un horaire publié. Sélectionnez **Restauration** dans la liste pour annuler toutes les modifications des horaires que vous avez effectuées (par exemple, si une exception a été immédiatement auto-archivée) et restaurer votre horaire à l'état précédent.

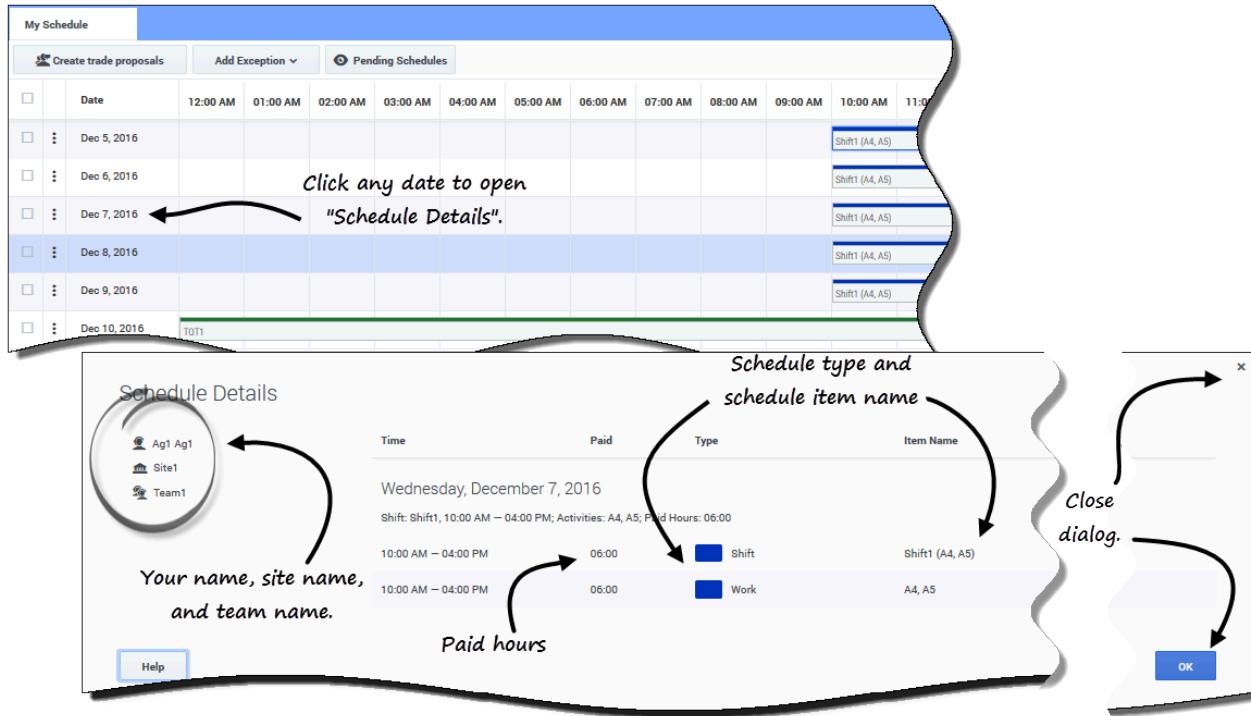
Pour restaurer un horaire, se référer à la procédure décrite à la section [Détails de mon horaire](#)

Supprimer les modifications des horaires en attente

Vous pouvez basculer entre les boutons **Horaires en attente** en haut cet affichage pour afficher les modifications demandées mais pas encore approuvées. Cliquant sur **Actions**  pour ouvrir un menu déroulant, vous permettant de supprimer des modifications en attente dans votre horaire qui ne sont pas encore approuvées par votre superviseur.

Pour supprimer des modifications en attente dans vos horaires, se référer à la section [Détails de mon horaire](#)

Ouvrir les détails de l'horaire pour une date précise

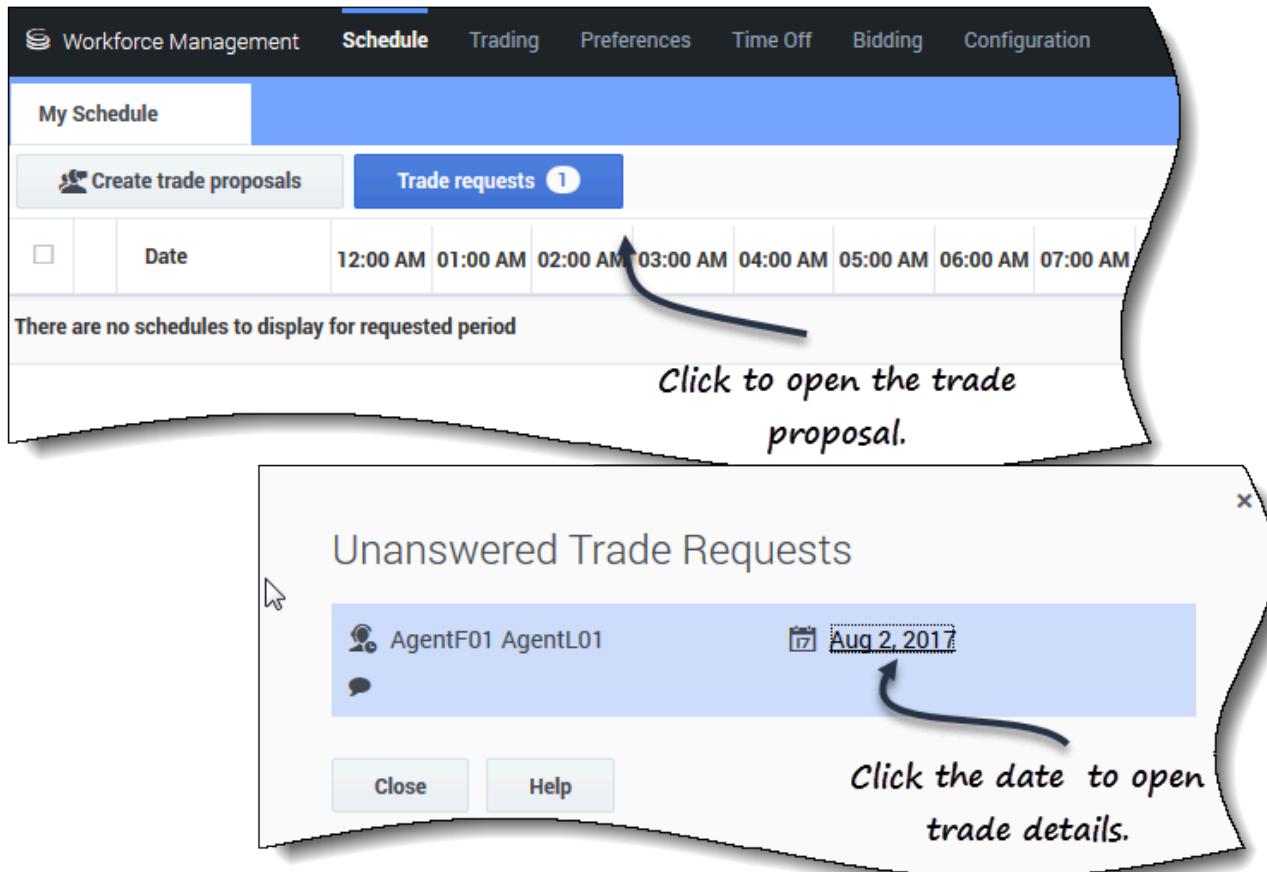


Dans l'affichage **Mon horaire** vous pouvez ouvrir les détails de l'horaire pour une date précise dans une boîte de dialogue distincte, en cliquant sur la date dans la colonne **Date**. La boîte de dialogue **Détails de l'horaire** s'ouvre pour afficher votre nom, site et nom de l'équipe et les renseignements suivants dans les colonnes :

- Heure
- (Heures) payées
- Type (d'élément de calendrier, codé par couleur)
- Nom de l'élément (nom d'élément de l'horaire)

Afficher les demandes d'échange

Si votre site permet les **échanges d'horaires**, vous pourriez voir le bouton **Demandes d'échange** en haut de cet affichage. Il vous avertit des propositions d'échange ou des réponses et montre le nombre de demandes sans réponse entre parenthèses. Par exemple, (2). Le bouton s'affiche uniquement si il y a des propositions ouvertes en attente de votre réponse.



Pour afficher la demande d'échange :

1. Cliquez sur **Demandes d'échange**.
La boîte de dialogue Demandes d'échange sans réponse s'ouvre et indique les agents ayant fait les demandes, les commentaires sur les échanges et les dates de proposition d'échange.
2. Cliquez sur la date.
 - Si les échanges intrasites sont permis, l'affichage **Propositions >d'échange** s'ouvre, vous permettant de voir les détails de l'échange et de poursuivre avec cette proposition.
 - Si les échanges multisites sont permis, l'affichage **Échanges** s'ouvre, filtré selon **Qui m'a été offert**.

Détails de mon horaire

L'affichage **Afficher mes détails** montre les mêmes renseignements que ceux de l'affichage **Mon horaire**, mais dans un format différent. Elle montre vos tâches quotidiennes prévues ainsi que des détails sur repas et pauses, congés, jours de repos et exceptions.

Colonnes et commandes

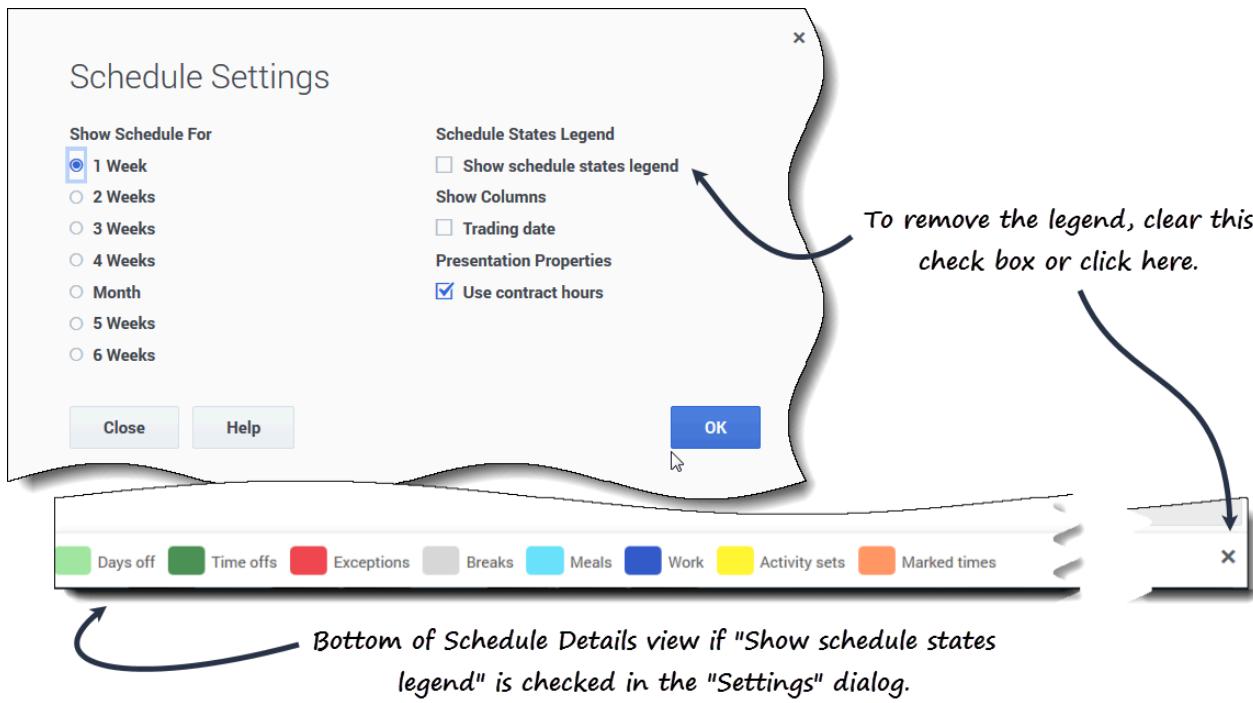
Date	Time	Paid hours	Type	Item Name
Dec 5, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 6, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 7, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 8, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 9, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 10, 2016	12:00 AM – +12:00 AM	18:45	Time off	TOT1

Outre les **commandes communes** décrites à la section **Mon horaire**, cet affichage affiche des colonnes et commandes supplémentaires :

- L'icône—Imprimer** ouvre une fenêtre distincte avec les détails de votre horaire dans un format imprimable. Se référer à la section [Imprimer les détails de votre horaire](#).
- Icône—Paramètres** Cette option ouvre une boîte de dialogue qui vous permet de sélectionner les renseignements que vous voulez afficher dans la grille des détails de l'horaire. Se référer à la section [Modification des paramètres dans l'affichage Détails de l'horaire](#).
- Colonne—Date** Cette option montre les différentes dates dans votre horaire pour la plage de dates sélectionnée.

- **colonne— Heure** Indique quand vous devez commencer votre quart de travail, l'heure de début et l'heure de fin de chaque tâche prévue pendant votre journée de travail.
- **Colonne— Heures payées** indique le total des heures pour chaque élément de travail rémunéré. Les heures qui ne sont pas payées sont affichés sous le format 00:00 (Le nombre total d'heures payé pour la période s'affiche dans le coin en bas à droite de cet affichage).
- **Colonne— Type** indique les différents type d'éléments (avec sa couleur d'identification) dans la journée de travail.
- **Colonne— Nom de l'élément** Indique le nom de chaque élément dans la journée de travail.

Modifier les paramètres d'affichage



Pour modifier les données affichées dans l'affichage **Mon Détails de l'horaire** :

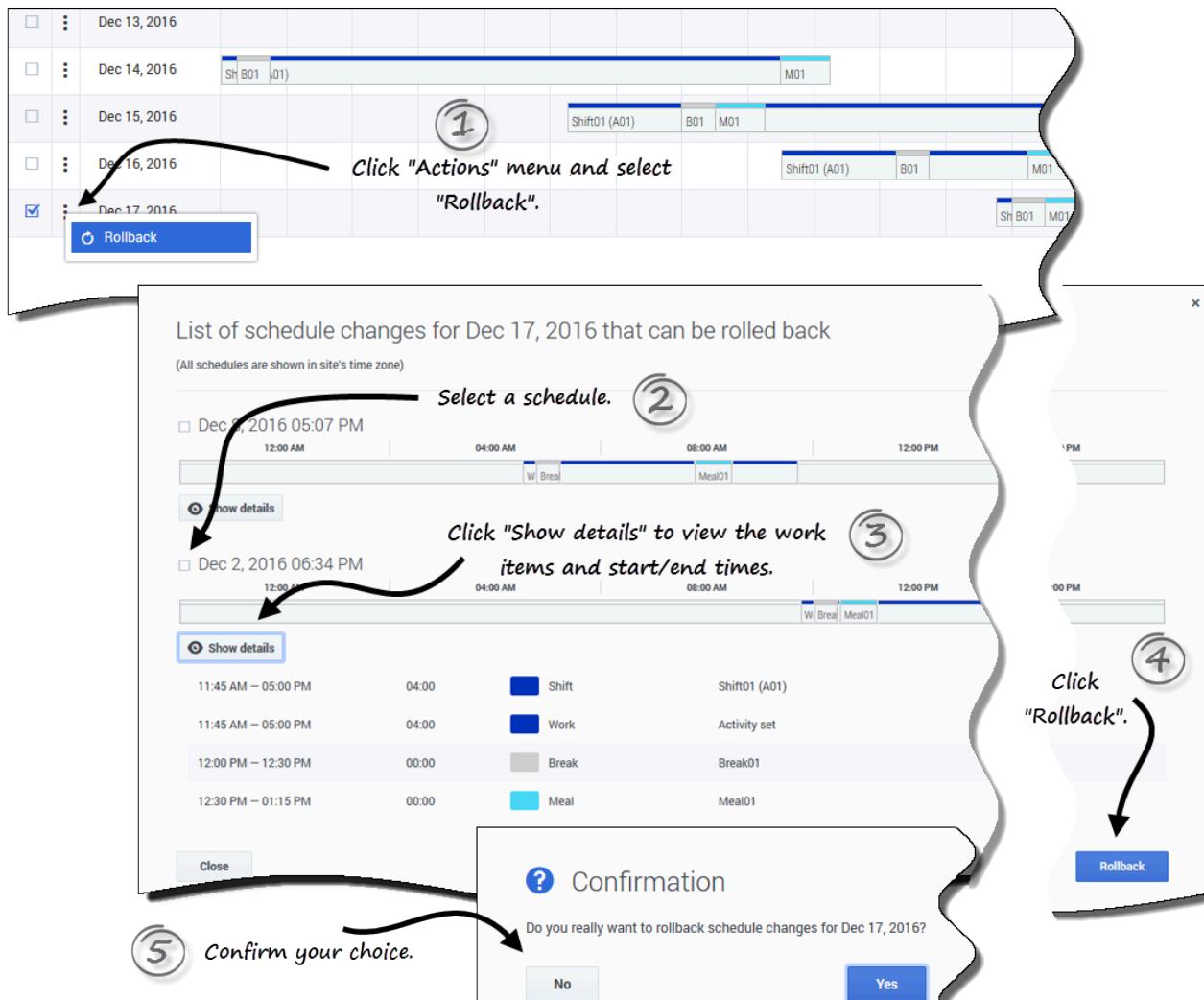
1. Dans le coin supérieur droit de cet affichage, cliquez sur l'icône **Paramètres**. La boîte de dialogue **Détails de l'Horaire Paramètres** s'ouvre.
2. Dans la liste **Afficher l'horaire pour**, choisissez l'un des boutons radio suivants :
 - **1 semaine**
 - **2 semaines**
 - **3 semaines**
 - **4 semaines**

- **Mois**
- **5 semaines**
- **6 semaines**
- **Période de planification**

3. Cochez la case **Afficher la légende États de l'horaire** pour afficher la légende au bas de cet affichage.
4. Cochez la case **Date de l'échange** si vous voulez afficher cette colonne dans la grille de l'horaire.
5. Cliquez sur **OK** pour afficher vos sélections, ou **Fermer** pour les ignorer.

Restaurer les horaires

Dans cet affichage, vous pouvez cliquer sur **Actions**  pour ouvrir une liste déroulante, ce qui vous permet de restaurer un horaire publié. Sélectionnez **Restauration** dans la liste pour annuler toutes les modifications des horaires que vous avez effectuées (par exemple, si une exception a été immédiatement auto-archivée) et restaurer votre horaire à l'état précédent.



Pour restaurer un horaire :

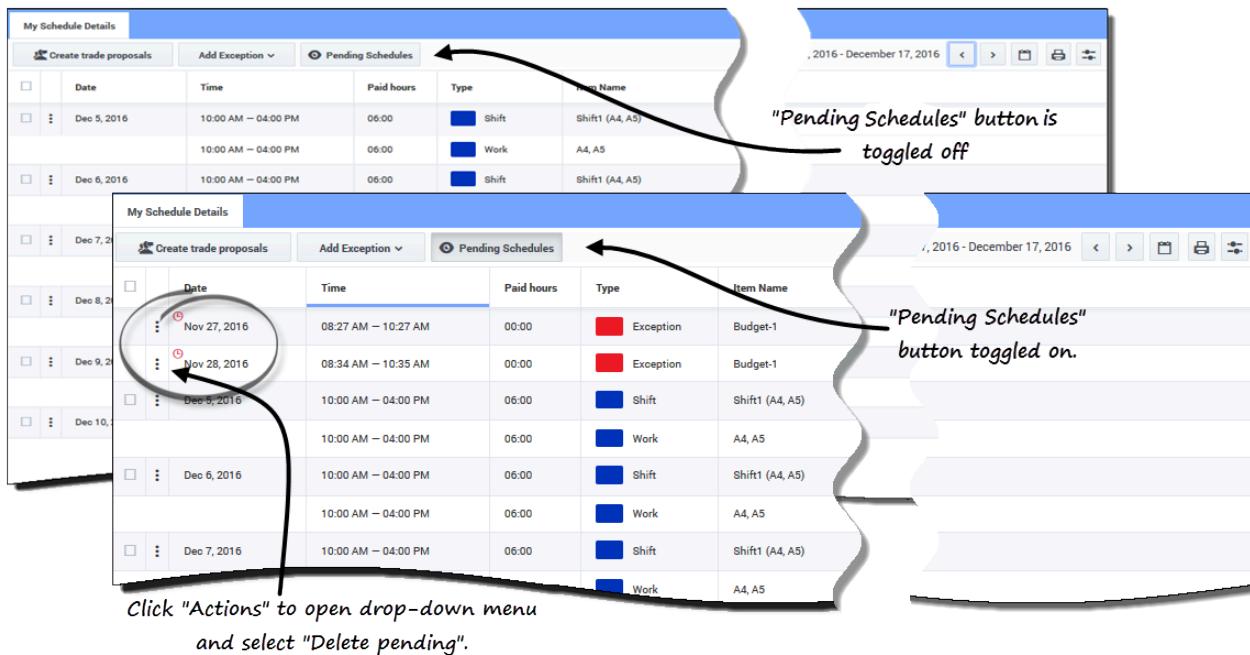
1. Dans la ligne qui contient l'horaire que vous voulez restaurer, cliquez sur **Actions**
2. Sélectionnez **Restauration**.
Une boîte de dialogue s'ouvre avec la liste des horaires qui peuvent être restaurés.
3. (Facultatif) Cliquez sur **Afficher les détails** pour voir tous les éléments de travail dans l'horaire avec l'heure de début et l'heure de fin.
4. Sélectionnez l'horaire que vous souhaitez restaurer, puis cliquez sur **Restauration**.
5. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre :
 - Cliquez sur **Oui** pour restaurer les modifications.
Le calendrier est restauré à son état antérieur et apparaît dans les affichages de l'horaire.
 - Cliquez sur **Non** pour ignorer les modifications et fermer la boîte de dialogue.

Conseil

La liste des changements à l'horaire à **l'étape 2** est vide s'il n'y a pas d'horaires disponibles pour vous pouvez restaurer.

Supprimer des changements d'horaire en attente

Vous pouvez basculer entre les boutons **Horaires en attente** en haut cet affichage pour afficher les modifications demandées mais pas encore approuvées. Cliquez sur **Actions**  pour ouvrir un menu déroulant, vous permettant de supprimer des modifications en attente dans votre horaire qui ne sont pas encore approuvées par votre superviseur.



Pour supprimer des modifications en attente dans vos horaires :

1. Dans la ligne qui contient l'horaire que vous voulez modifier, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionnez **Supprimer en attente**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer modifications en attente ou **Non** pour annuler la suppression et fermer de dialogue

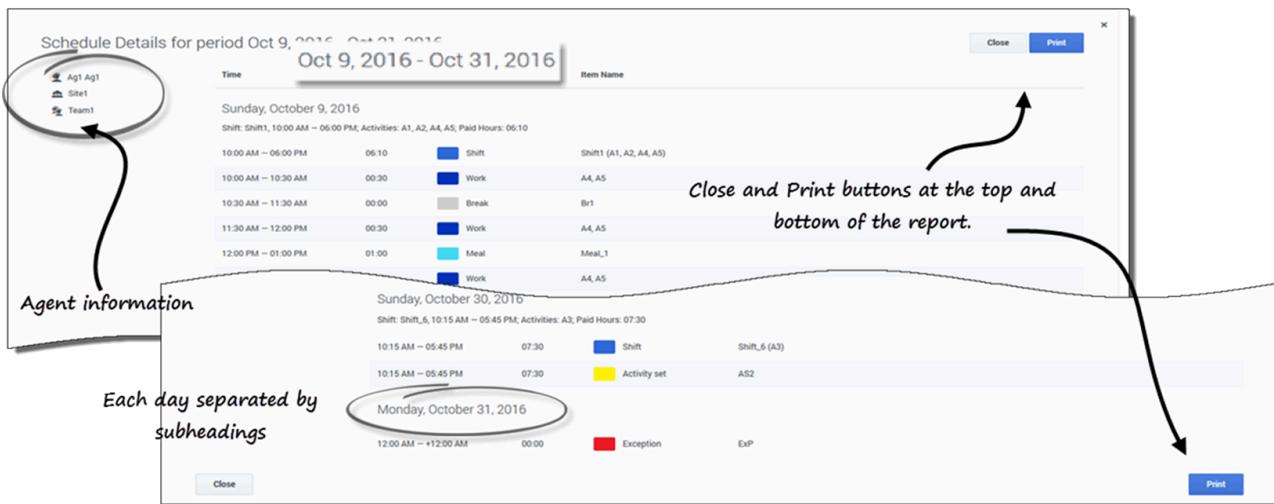
Les modifications en attente sont supprimées.

Afficher les demandes d'échange

Si votre site permet les **échanges d'horaires**, vous pourriez voir le bouton **Demandes d'échange** en haut de cet affichage. Ce bouton indique qu'il existe des réponses ou des propositions d'échange ouvertes et le nombre de demandes sans réponse entre parenthèses. Le bouton s'affiche uniquement si il y a des propositions ouvertes en attente de votre réponse.

Se référer à la section **Afficher les demandes d'échange** dans la rubrique Horaire pour en savoir plus sur la boîte de dialogue qui s'affiche lorsque vous cliquez sur ce bouton.

Imprimer les détails de votre horaire



Pour imprimer les détails de votre horaire :

1. Dans le coin supérieur droit de cet affichage, cliquez sur l'icône **Imprimer**.
2. Une fenêtre distincte s'ouvre avec les détails de votre horaire dans un format imprimable. (Voir la figure.)
3. Cliquez sur **Imprimer**.
4. Une fois l'impression est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Conseil

Pour utiliser la fonction Imprimer dans cet affichage, vous devez avoir accès et être connecté à une imprimante. Demandez à votre superviseur le nom de l'imprimante et les autres détails avant d'imprimer votre horaire.

Créer des propositions d'échange

Vous pouvez créer des propositions d'échange dans les affichages **Mon horaire**, **Détails de mon horaire** ou **Autres horaires**.

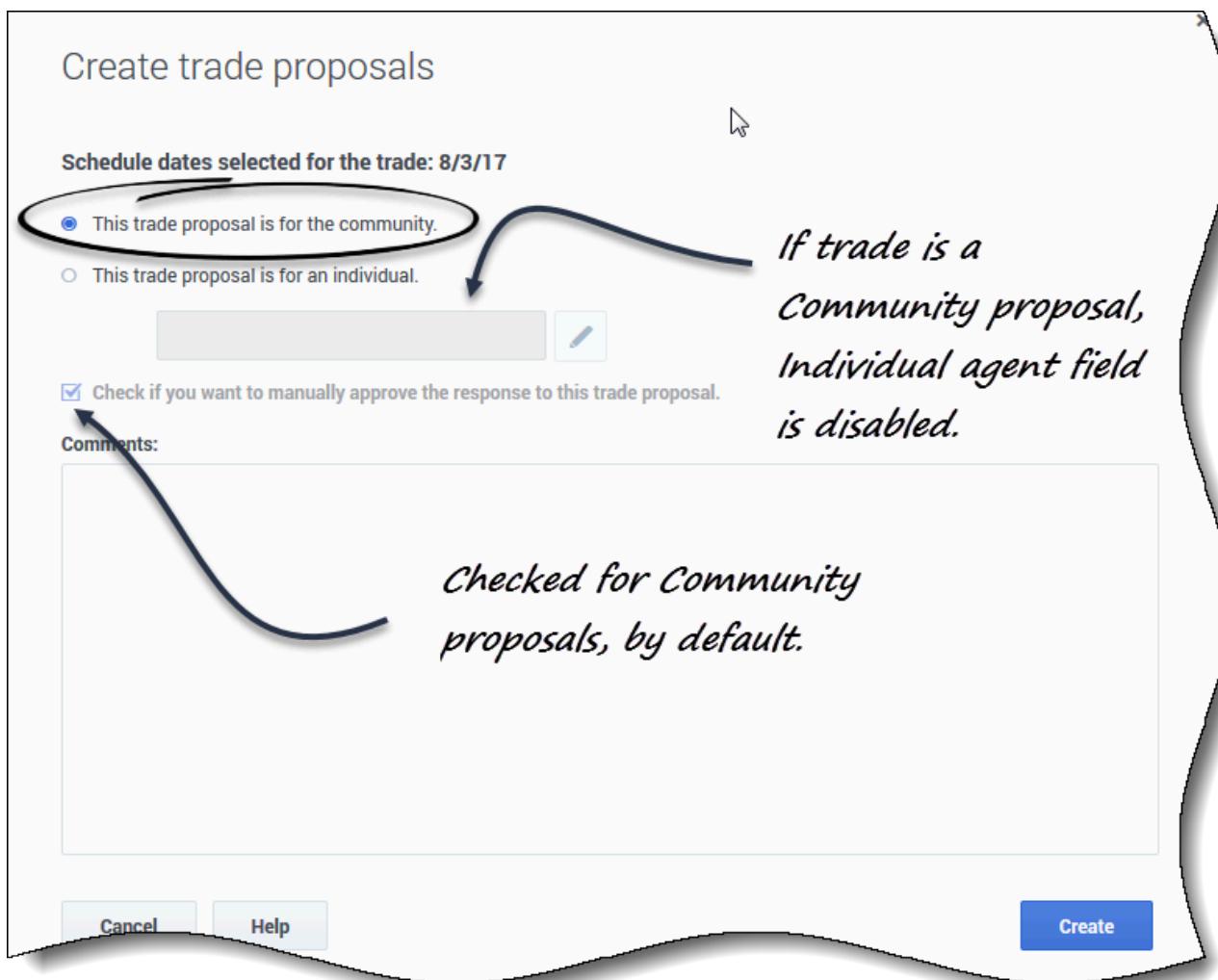
Proposer un échange d'horaire

1. Dans la première colonne de la grille horaire, sélectionnez les cases à cocher à côté des jours de l'horaire à échanger, puis cliquez sur **Créer des propositions d'échange**.
Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, la première ligne affiche la ou les dates que vous avez sélectionnées.
2. Sélectionner l'une des deux options suivantes :
 - **Cette proposition d'échange concerne la communauté** ou
 - **Cette proposition d'échange concerne une personne**

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

3. Suivez la procédure ci-dessous qui correspond à votre choix.

Envoyer une proposition d'échange au groupe



Si vous sélectionnez l'option **Cette proposition d'échange concerne le groupe** à **L'étape 2**, la case à cocher **Vérifiez si vous voulez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange** est cochée par défaut.

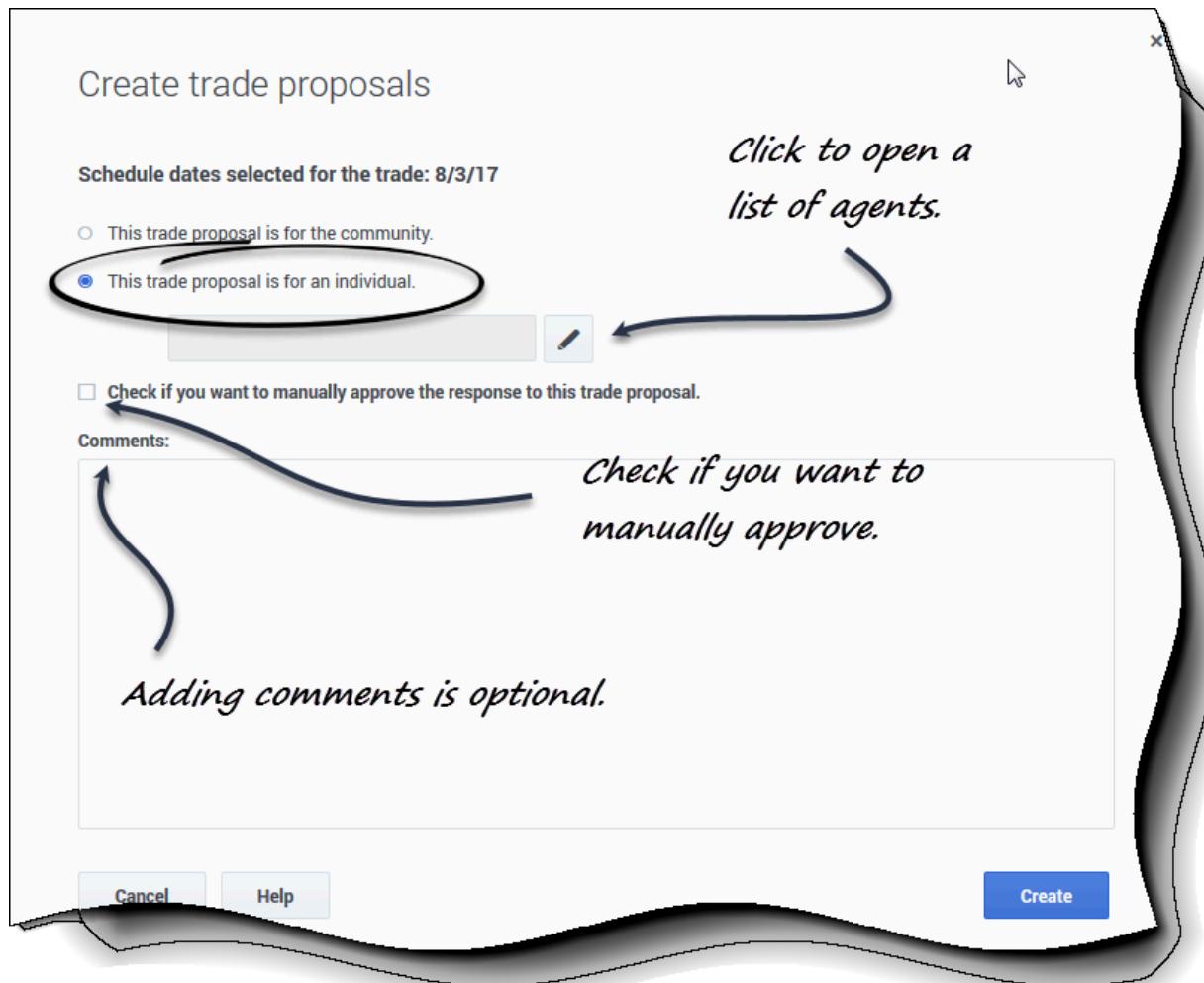
Vous devez confirmer (accepter) une réponse afin de soumettre l'échange pour approbation.

1. Au besoin, entrez des commentaires au sujet de cette proposition.
2. Cliquez sur **Créer** pour envoyer la proposition ou sur **Annuler** pour la supprimer.
Si vous choisissez l'affichage Créer, Mes échanges s'ouvre et affiche une liste de vos échanges existants, y compris celui-ci.

Conseil

Vous pouvez saisir des commentaires dans les propositions d'échange d'horaires uniquement si votre administrateur système a activé la fonction de commentaires.

Envoyer une proposition d'échange concernant une personne



Si vous avez sélectionné **cette proposition d'échange concernant une personne** à l'étape 2, ci-dessus :

1.

Cliquez sur **Modifier**  pour ouvrir une **liste d'agents** disponibles pour l'échange d'horaires.

2. Cliquez sur la ligne contenant l'agent avec lequel vous souhaitez échanger pour la mettre en évidence, puis cliquez sur **Sélectionner**.
3. Au choix, cochez l'option **Cocher si vous voulez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange**.
4. Au choix, entrez des commentaires sur cette proposition dans le grand champ texte dans la partie inférieure.
5. Cliquez sur **Créer** pour envoyer la proposition ou sur **Annuler** pour la supprimer sans l'envoyer.
Si vous choisissez l'affichage Créer, Mes échanges s'ouvre et affiche une liste de vos échanges existants, y compris celui-ci.

Remarques concernant la création et l'envoi de propositions d'échange

- À l'**étape 1** ci-dessus, vous pourrez peut-être sélectionner le nom de l'agent parmi une liste déroulante (au lieu de la **liste d'agents** affichée ci-dessous), selon la manière dont votre administrateur système a configuré WFM Web et les échanges dans votre centre de contact.
- Vous pouvez également créer des propositions d'échange dans l'**Affichage des détails des horaires d'autres agents**.
- À l'**étape 3** ci-dessus, choisir d'approuver manuellement les réponses à un échange signifie que vous devrez confirmer explicitement l'acceptation de cette proposition par l'autre agent afin que l'échange se fasse. Si vous désélectionnez cette case, l'échange sera immédiatement soumis pour approbation sans que vous interveniez lorsque l'autre agent aura accepté la proposition.

Affichage d'une liste d'agents

The screenshot shows a modal dialog titled 'Agents' with the sub-instruction 'Select agent from the list'. It contains a table with columns: Site, Team, First name, and Last name. The table has 14 rows of data. At the top right of the table are sorting icons for each column. To the left of the table is a sidebar with a search bar and dropdown filters for 'Search By' (First name, Last name), 'Site' (Site1, Team1_1), and 'Team' (Team1_1). A large callout box highlights the 'Search' field with the text 'Click to open Search drop-down'. Another callout box highlights the 'Filter' dropdown with the text 'Click to open Filter drop-down'. A third callout box highlights the sorting icons with the text 'Sort columns in ascending or descending order'. A 'Select' button is at the bottom right.

Lorsque vous créez une proposition d'échange pour un individu et cliquez sur **Modifier** dans la boîte de dialogue **Créer une proposition**, une liste d'agents s'ouvre dans une nouvelle fenêtre, avec les colonnes et commandes qui suivent :

- Les quatre colonnes (**Site**, **Équipe**, **Prénom** et **Nom**) peuvent être triées en ordre ascendant ou descendant en cliquant sur **Trier** dans l'en-tête correspondant.
- Recherchez des agents en cliquant sur le menu déroulant et en sélectionnant **Prénom** ou **Nom**, puis en entrant le nom de l'agent.
- Filtrez les agents par :
 - Personnes avec lesquelles je travaille**
 - Mon transport partagé**
 - Mon équipe**
 - Mon site**
 - Mon unité métier**
- Cliquez sur **Retour** pour revenir à la boîte de dialogue **Créer des propositions d'échange**.

Conseil

Différentes sélections apparaîtront dans le menu déroulant **Filtrer**, selon la configuration des échanges pour votre site.

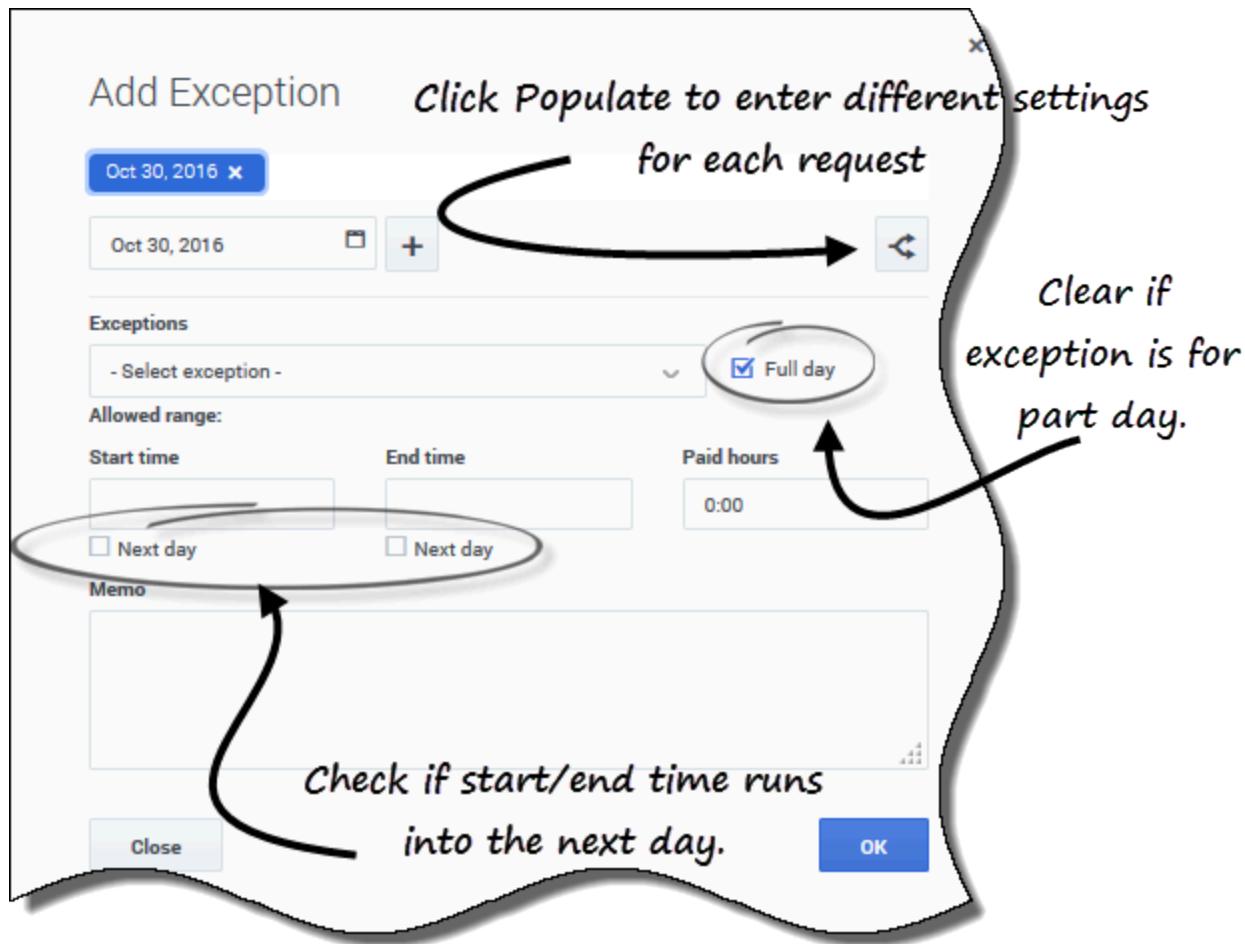
Ajout d'exceptions à votre horaire

Vous pouvez ajouter des exceptions à votre horaire, soit en utilisant l'option **Mon horaire** vue ou l'affichage **Détails de mon horaire**.

Pour ajouter une exception à votre horaire :

1. Dans la première colonne de la grille de l'horaire, sélectionnez les journées auxquelles cette exception s'applique, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
2. Sélectionnez l'une des deux options suivantes :
 - **Indiquer un emplacement pour l'exception**
 - **Trouver un emplacement pour l'exception**
3. Suivez la procédure ci-dessous qui correspond à votre choix.
Votre superviseur indique les dates de début et de fin pour la plage autorisée et définit la limite.

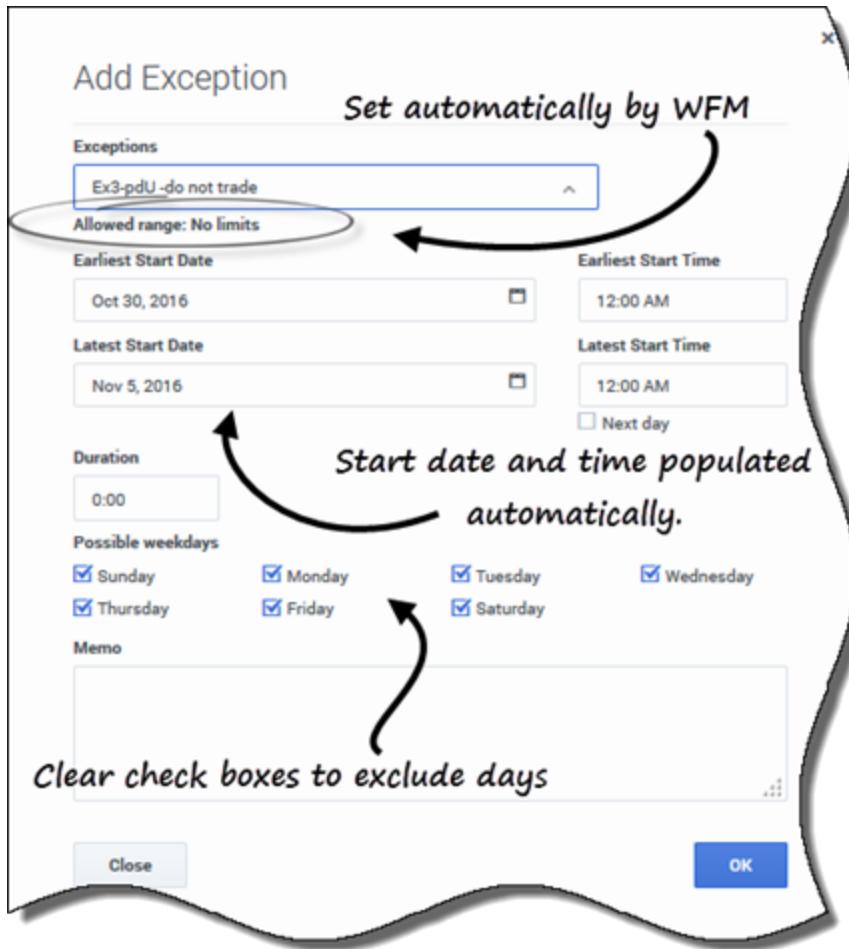
Indiquer un lieu d'exception



Si vous choisissez **Indiquer un emplacement pour l'exception**

1. (Facultatif) Si vous voulez définir des paramètres différents pour chaque demande supplémentaire, cliquez sur **Remplir automatiquement**.
Si chaque élément de préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
2. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
La case à cocher journée complète est sélectionnée si cette exception porte sur une journée complète et n'est pas cochée si , tel n'est pas le cas. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre, car la case à cocher est en lecture seule.
3. Entrer l'**heure de début** et l'**heure de fin**, si nécessaire en heures et minutes.
L'heure de début doit se situer avant l'heure de fin.
4. Si l'heure de début ou l'heure de fin de l'exception se trouve dans le t le jour suivant, sélectionnez le cas échéant la case à cocher **Jour suivant**.
 - **Les heures 12AM... 12PM représentent les heures du jour actuel.**
 - **Les heures +12AM... +12PM représentent les heures du jour suivant.**
5. Si il s'agit d'une exception portant sur une journée complète, inscrivez le total des **heures payées** en heures et minutes.
Ce paramètre est désactivé pour les exceptions portant sur une partie de la journée.
6. Dans le champ **Note**, entrez les renseignements relatifs à l'exception que votre superviseur devrait savoir, à votre avis.
7. Cliquez sur **OK**.

Trouver un emplacement pour l'exception



Si vous choisissez **Rechercher un emplacement pour l'exception**

1. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
WFM ajoute les détails suivants
Date de début au plus tôt, Heure de début au plus tôt, Date de début au plus tard, Heure de début au plus tardainsi que la case à cocher **Jour suivant** (le cas échéant).
2. Entrez la **durée** de cette exception en heures et minutes.
3. DÉCOchez les cases **Jours de la semaine possibles** que vous souhaitez exclure de cette exception.
Toutes les cases à cocher sont sélectionnées par défaut.
4. Dans le champ **Note**, entrez les renseignements complémentaires relatifs à l'exception que votre superviseur devrait savoir, à votre avis.
5. Cliquez sur **OK**.

Conseil

Si vous cliquez sur **Fermer** ou le "x" dans le coin supérieur droit des boîtes de dialogue **Indiquer un emplacement pour l'exception** ou **Trouver un emplacement pour l'exception**, toutes les valeurs que vous avez entrées ou les sélections effectuées ne seront pas enregistrées

Insérer des exceptions avec récupération

Utilisez des exceptions de récupération pour compenser le temps manquant dans vos quarts de travail. Par exemple, si vous étiez en retard ou aviez rendez-vous. Les exceptions de récupération sont insérées en tant qu'exceptions non rémunérées portant sur partie de la journée.

Vous pouvez ajouter des intervalles de récupération :

- Date courante, à la fin d'un quart et/ou pour le repas en réduisant la durée du repas.
- Dates futures, au début ou à la fin d'un quart et/ou pour le repas en réduisant la durée du repas.

Pour réduire la durée de votre repas, modifiez l'heure de début/ de fin en repoussant l'heure de début et/ou en avançant l'heure de fin. Vous pouvez réduire la durée du repas, mais vous ne pouvez pas déplacer l'heure du repas en heure de l'heure et de la durée fixée.

Conseil

Il ne peut que vous n'ayez pas la permission d'ajouter des exceptions de récupération à votre quart de travail. Si vous ne pouvez pas utiliser cette fonctionnalité, contactez votre superviseur si la récupération est autorisée dans votre centre de contact.

The screenshot shows the 'Planifier' software interface for scheduling exceptions. A callout points to the 'Actions' menu icon (three vertical dots) on the left, with handwritten notes: 'Click "Actions" menu. Select "Add exception with payback"'.

The main window displays a shift schedule for April 24-25, 2018. A callout from the top right points to the 'Shift' row on April 25, with the note: 'Select exception from drop-down list.'

A large callout points to the 'Enter payback' checkbox in the 'Add Exception With Payback' dialog, with the note: 'Select "Enter payback".'

Another callout points to the 'Payback Options' section in the dialog, with the note: 'Dialog expands to show "Payback Options".'

The 'Add Exception With Payback' dialog contains the following fields:

- Shift for exception:** Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)
- Exception type:** - Select exception types -
- Start time:** 04:00 AM
- End time:** 09:30 AM
- Memo:** (empty)
- Buttons:** Close, Help

The expanded 'Payback Options' dialog includes:

- Marked time:** - Select Marked Time -
- Use different shift for payback:**
- Buttons:** Add work at the start, Edit meals, Add work at the end
- Reminder:** 05:30
- Buttons:** Close, Help, OK

Pour insérer des exceptions avec récupération à votre horaire :

1. Dans la ligne qui contient le quart de travail auquel vous souhaitez ajouter l'exception, cliquez sur **Actions** .
2. Sélectionner **Ajouter l'Exception avec récupération**.
La boîte de dialogue Ajouter l'Exception avec récupération s'ouvre.
3. Sélectionnez le quart qui sera utilisé pour cette exception.
4. Sélectionnez un type d'exception dans la liste déroulante.
La plage de dates autorisées apparaît sous le champ Exception.
5. (Facultatif) Dans le champ **Note**, entrez toute information relative à la période de récupération qui peut être utile à votre superviseur.
6. Sélectionnez la case à cocher **Récupération**.
La boîte de dialogue s'étend pour afficher les Options de récupération.
7. Cliquez sur le champ **Date de récupération**, puis sélectionnez la date pour l'intervalle de récupération que vous introduisez.
La boîte de dialogue s'étend pour afficher l'horaire pour cette date.
8. Sélectionnez les **Heures identifiées** qui seront utilisés pour la récupération.
9. Sélectionnez le quart qui sera utilisé pour cette exception.
10. Cliquez sur une ou plusieurs des boutons qui apparaissent en dessous de la barre de l'horaire
Par exemple, si vous sélectionnez un ou plusieurs boutons, la boîte de dialogue s'étend comme le montre la figure ci-dessous.
11. Apportez les modifications nécessaires aux champs **Heure de début** ou **Heure de fin** et cliquez sur **OK**.

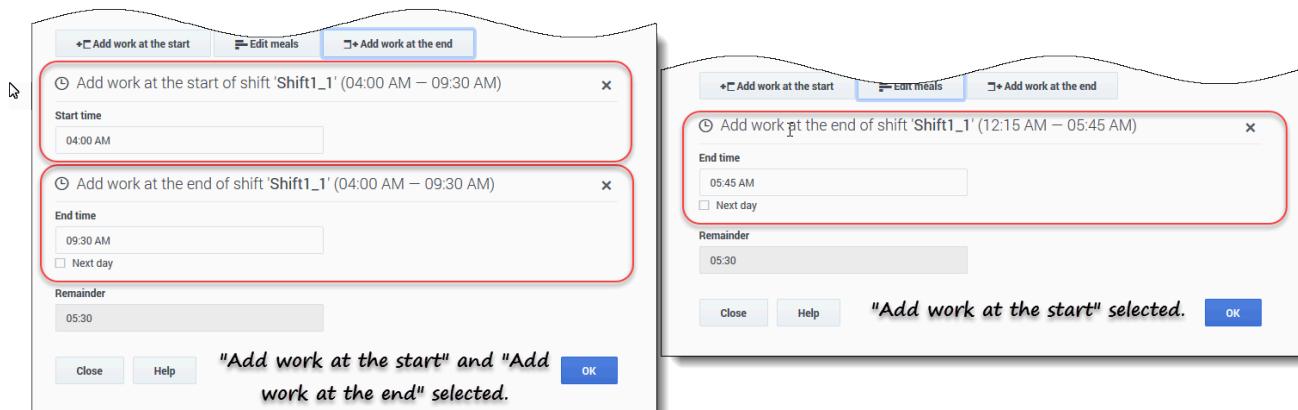


Figure : Insérer plusieurs intervalles de récupération

Messages d'erreur et de validation

WFM affiche des messages d'erreur si vous avez entré une valeur incorrecte ou fait une sélection non

valide dans un menu. WFM vous donne la possibilité de corriger ces erreurs avant d'entrer l'Exception.

WFM affiche des messages de Validation de l'examen, si un élément que vous avez saisi ou sélectionné ne peut pas être validé. Dans certains cas, le message de validation vous permettra de cliquer sur **Continuer**, mais l'Exception sera insérée avec l'état **En attente**.

Affichage autres horaires

L'affichage **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. Il comprend les colonnes suivantes :

- **Agent**—Affiche le nom de l'agent dont les renseignements sont affichés dans cette ligne.
- **Site**—Affiche le nom de l'équipe de l'agent 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 n'importe quel élément de travail dans la ligne d'un agent pour ouvrir la boîte de dialogue **Détails de l'horaire** qui contient tous les détails concernant cet élément de travail en particulier.

Tri les données affichées

The screenshot shows a grid titled 'Other Schedules'. At the top left is a search bar labeled 'Search'. Below the search bar are three columns with headers: 'Agent', 'Site', and 'Team'. Each header has a small triangle icon indicating it can be sorted. The first row contains data for 'Ag1 Ag1', 'Site1', and 'Team1'. The second row contains data for 'Ag2 Ag2', 'Site1', and 'Team1'. The third row contains data for 'Site1' and 'Team1'. A large, hand-drawn style oval surrounds the first three columns ('Agent', 'Site', and 'Team'). A handwritten note 'Sort controls' points to the triangle icons on the column headers. A red arrow points from the text 'Sort controls' towards the 'Team' column header.

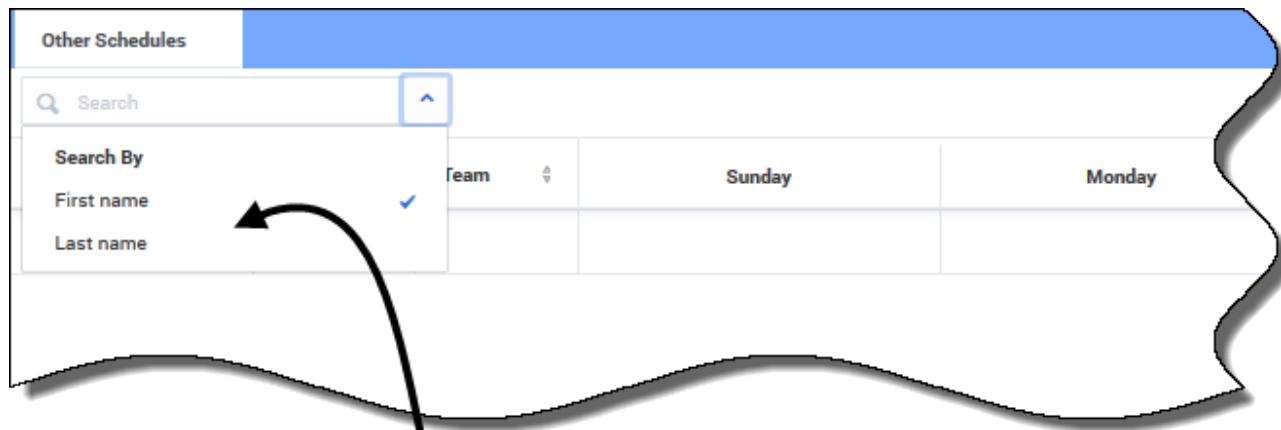
Agent	Site	Team
Ag1 Ag1	Site1	Team1
Ag2 Ag2	Site1	Team1
	Site1	Team1

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

Conseil

Les colonnes **Site** et **Équipe** ne sont visibles que si vous les avez sélectionnés dans la boîte de dialogue **Paramètres** dans cet affichage.

Recherche d'agents dans



Make a selection and then enter the name in the search field.

Dans le champ **Recherche**, utilisez la liste déroulante pour rechercher des agents.

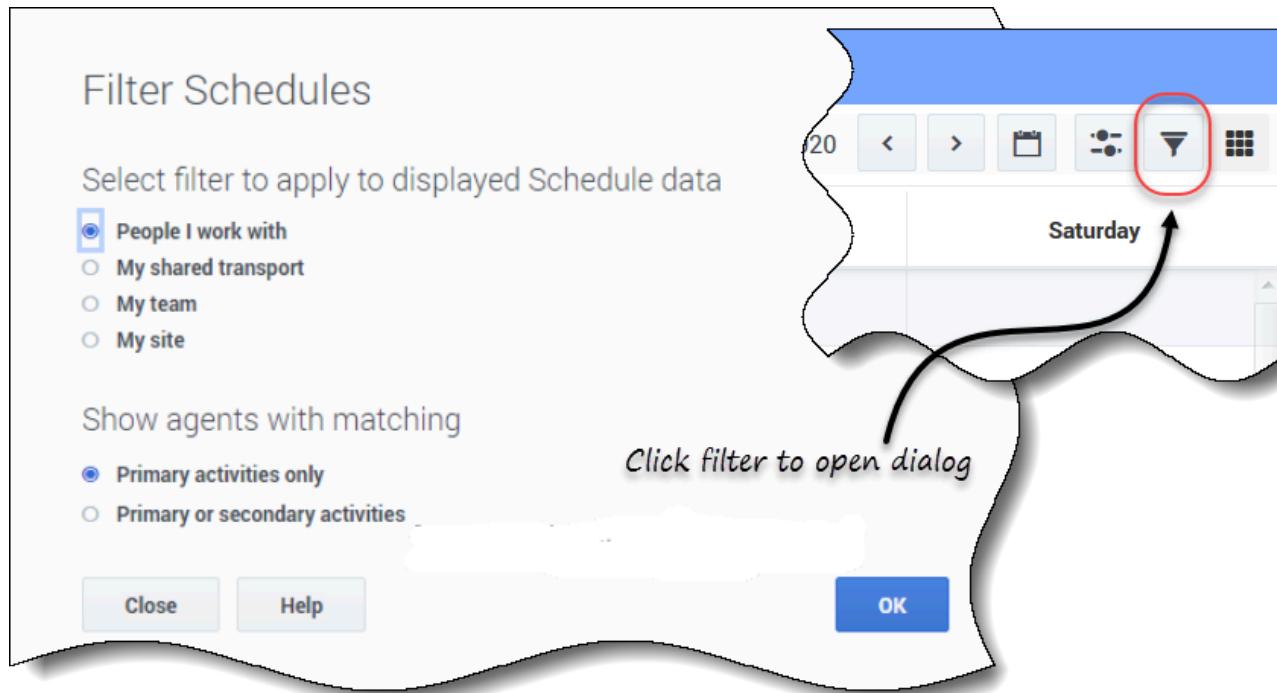
- Dans la liste déroulante, sélectionnez le **prénom** ou le **nom de famille**, puis entrez le nom de l'agent dans le champ de recherche.

Modifier les paramètres d'affichage

The diagram illustrates the configuration of schedule display settings. At the top left is a 'Other Schedules Settings' dialog box. It contains sections for 'Show Columns' (Site, Team), 'Schedule States Legend' (checked), 'Non-tradable items' (unchecked), and 'Show start/end times' (checked). A large arrow points from this dialog to the top of the 'Other Schedules' grid. Another arrow points from the 'Show start/end times' checkbox in the dialog to the same checkbox in the grid. The grid itself shows weekly work schedules for various agents, with color-coded cells representing different types of shifts and days off. A legend at the bottom of the grid defines these colors: Days off (green), Time offs (blue), Exceptions (red), Breaks (grey), Meals (cyan), Special Project (dark grey), and Job Training (black). A second 'Other Schedules' grid is shown below the first, with the 'Show start/end times' checkbox unchecked, resulting in a simplified grid where shift details are not explicitly shown.

Cliquez sur **paramètres** pour indiquer les colonnes supplémentaires ou autres renseignements à afficher dans la grille. Vous pouvez choisir d'ajouter les colonnes **Site** ou **Équipe**, d'afficher une légende pour les **États de l'horaire** ou d'**Indiquer les éléments non échangeables** dans les horaires.

Filtrer les données affichées



Cliquez sur **Filtrer** pour ouvrir la boîte de dialogue Filtre, dans laquelle vous pouvez cliquer sur le bouton radio correspondant pour limiter l'affichage à l'un des choix suivants :

- **Personnes avec qui je travaille** (par défaut)
- **Mon transport partagé** (uniquement affiché si l'agent s'est joint à un transport partagé)
- **Mon équipe**
- **Mon site**
- **Mon unité métier**

Conseil

Seules les options de filtre mises à votre disposition seront visibles, selon la configuration de votre superviseur ou d'un administrateur système.

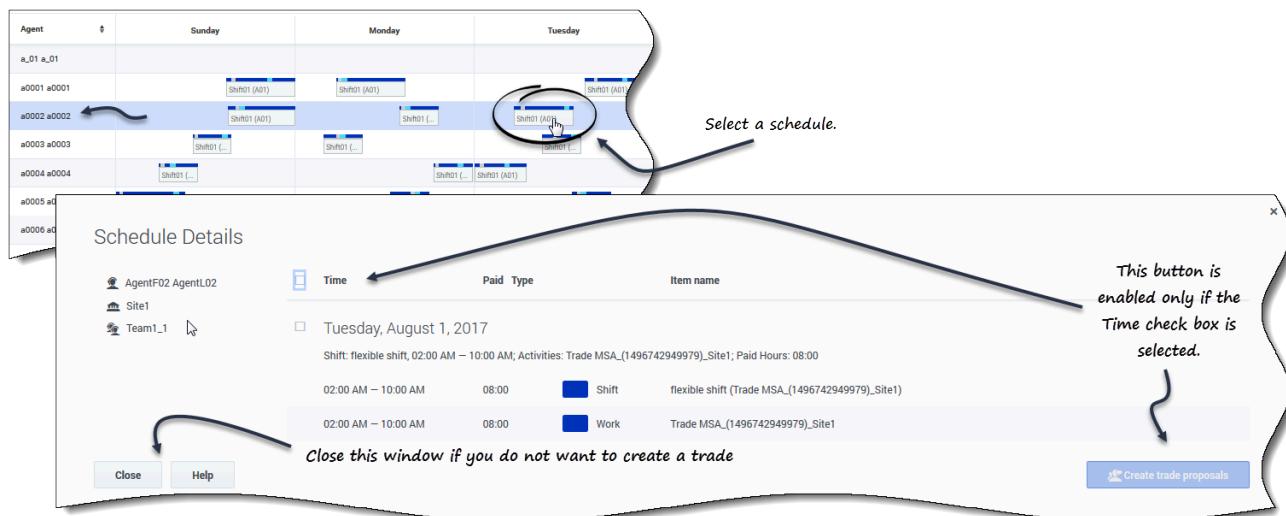
Affichage des détails des horaires d'autres agents

Vous pouvez voir les détails des horaires d'autres agents et créer des propositions d'échange à partir de cet affichage. Il suffit de cliquer sur la colonne correspondant à un jour de la semaine dans la ligne contenant le nom de l'agent à qui vous souhaitez proposer un échange.

Conseil

Vous ne pourrez peut-être pas créer des propositions d'échange comme décrit dans la rubrique qui suit. Demandez à votre superviseur si les échanges d'horaires sont permis dans votre centre de contact.

Consulter les détails de l'horaire



Pour afficher les détails des horaires d'autres agents :

1. Dans la ligne contenant le nom de l'agent avec lequel vous souhaitez échanger, cliquez sur le jour de la semaine.
Les détails de l'horaire de l'agent sélectionné s'ouvrent pour cette journée.
2. Si vous désirez voir les détails de l'horaire d'un agent pour plus d'une journée, cliquez sur le nom de l'agent.
Les détails de l'horaire de l'agent sélectionné s'ouvrent pour cette semaine.
3. Si les dates et heures trouvées dans les détails de l'horaire de l'agent vous conviennent, **créez une proposition d'échange** pour cet agent.
4. Si vous souhaitez seulement voir les détails, cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé.

Créer une proposition d'échange



Pour créer une proposition d'échange et l'envoyer à un agent :

1. Dans la fenêtre **Détails de l'horaire**, cliquez sur la case à cocher près du nom du jour de la semaine. **Si vous sélectionnez au moins une case à cocher, le bouton Créer des propositions d'échange sera activé. Pour sélectionner tous les jours de la boîte de dialogue, sélectionnez la première case en haut.**
2. Cliquez sur **Créer des propositions d'échange**. La fenêtre **Créer des propositions d'échange** s'ouvre. **Au choix, cochez l'option Cocher si vous voulez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange.**
3. Dans le champ **Commentaires**, entrez les renseignements que vous souhaitez partager avec l'agent destinataire ou votre superviseur au sujet de cet échange.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. L'affichage **Mes échanges** s'ouvre et l'échange est ajouté à votre liste d'échanges.

Échange

Les administrateurs et les superviseurs définissent les règles d'échange et quels échanges d'horaire sont permis dans votre centre de contact. Si les échanges intrasites sont permis, consultez [Échanges intrasites](#) pour savoir comment utiliser les affichages et les paramètres qui vous permettront d'envoyer des propositions d'échange d'horaire. Si les échanges multisites sont permis, consultez [Échanges multisites](#).

Cette rubrique décrit d'abord l'ensemble du processus d'échange, puis le décompose en étapes nécessaires pour réussir un échange.

Fonctionnement des échanges

Un échange peut inclure un maximum de six semaines complètes 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) 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, d'un site ou d'une unité métier (si les échanges multisites sont permis).

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 l'affichage des échanges. Toutefois, toutes vos propres propositions apparaissent toujours dans l'onglet [Mes échanges](#), même après l'exécution des échanges correspondants par WFM.

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 refuse automatiquement l'échange. Si l'horaire de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, WFM 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 personnelle ou de groupe.
- Au moins un agent **répond** à la proposition de groupe, ou l'agent destinataire accepte la proposition personnelle.
- L'agent demandeur **accepte une réponse** d'une proposition personnelle ou de groupe. (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 ou explicitement par un superviseur.

Échanges intrasites

Si les échanges intrasites sont permis dans votre centre de contact, vous pouvez sélectionner l'un des deux affichages dans le menu déroulant du module d'échange : **Propositions** ou **Mes échanges**. Vous pouvez utiliser ces affichages pour obtenir des horaires plus commodes, en échangeant avec d'autres agents.

Les affichages des échanges vous offrent les options suivantes :

- répondre aux propositions d'échange **personnelles ou de groupe** 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** des participants à l'échange.

Conseil

Vous **pouvez créer des propositions d'échange** dans l'affichage **Mon horaire** ou **Détails de mon horaire**.

Afficher les propositions et mes échanges

Les affichages des échanges (**Propositions** et **Mes échanges**) vous permettent d'afficher les échanges d'horaires et leurs détails, d'accepter ou de refuser des propositions d'échange émanant d'autres agents et d'annuler vos propositions et réponses.

Afficher des propositions

L'affichage **Propositions** affiche toutes les propositions dont le premier jour est compris dans la semaine sélectionnée. Elles sont triées selon la première date de chaque proposition. Par défaut, il affiche le mois en cours, mais vous pouvez le changer en sélectionnant une date de début différente dans le calendrier ou en cliquant sur **Afficher d'autres échanges**. Vous utiliserez cet affichage pour accepter ou refuser des propositions.

Vous pouvez faire la distinction entre les propositions individuelles et de groupe en utilisant les boutons Actions disponibles. Les propositions de groupe n'ont que le bouton **Accepter**, alors que les propositions individuelles ont les deux **Accepter** et **Refuser**.

Colonnes et commandes

The screenshot shows the 'Proposals' view in WFM. At the top, there's a blue header bar with the title 'Actions column with controls.' and a 'Show more trades' button. Below is a table with columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. The table data is as follows:

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Annotations on the left side of the table area:

- An arrow points to the first row with the text "Indicates that you've responded."
- An arrow points to the second row with the text "Displays after clicking 'Show more trades'."

Annotation on the right side of the table area:

- An arrow points to the status message "There are no trade proposals for January 2017".

Annotation on the right side of the interface:

- An arrow points to the top right corner with the text "Start date: Dec 6, 2016" and a calendar icon, with the note "Opens the 'Settings' dialog.".

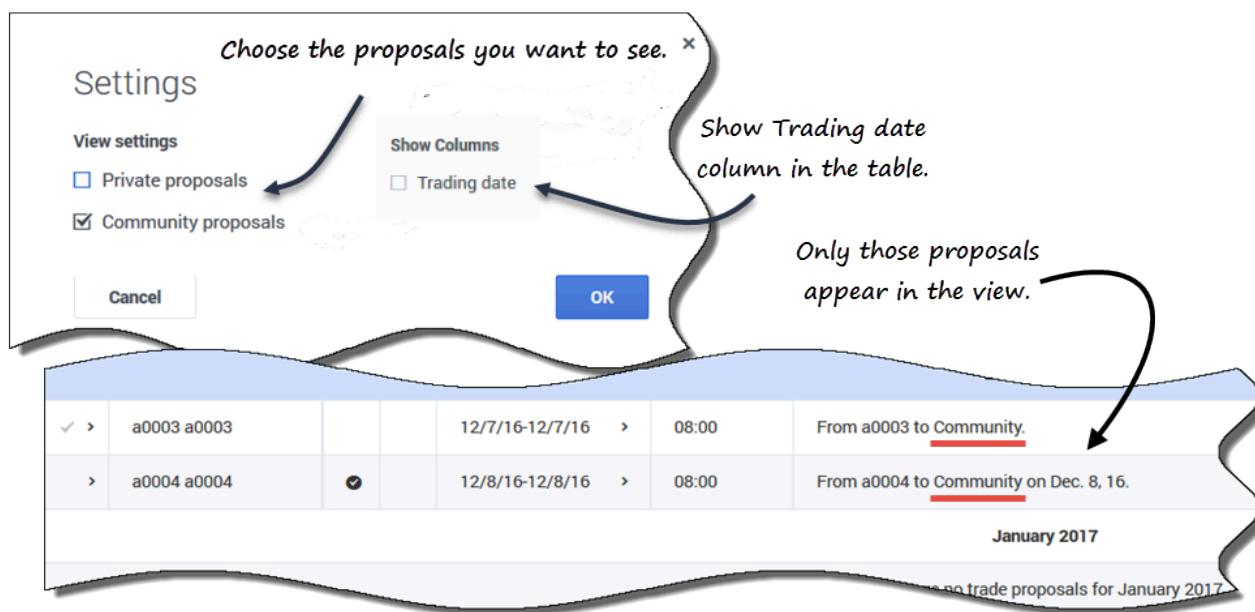
Vous trouverez les commandes et les colonnes suivantes dans cet affichage :

- **Afficher d'autres échanges**—Cliquez-y pour afficher les différentes propositions d'échanges simultanées de chaque mois.
- **Sélecteurs de date**—Cette option vous permet de modifier la **date de début** des données affichées. WFM affichera les détails de l'échange pour le mois concerné, à compter de cette date.
- **Paramètres**—Cette option ouvre une boîte de dialogue, vous permettant de modifier les paramètres dans cet affichage.

- **Re**—Une case cochée dans cette colonne indique que vous avez déjà répondu à la proposition d'échange.
- **Agent**—affiche le nom de l'agent auteur de la proposition d'échange et votre nom si la flèche à la colonne **Re** est cliquée et si les colonnes sont élargies.
- **Action**—cette colonne contient des boutons pour accepter ou refuser une proposition individuelle ou accepter une proposition de groupe. Pour savoir quelles mesures vous pouvez prendre dans cet affichage, se référer à la section [Examen des propositions d'autres agents](#).
- **Dates**—Affiche les dates de début et de fin pour la proposition d'échange ou la réponse.
- **Heures payées**—Affiche le nombre total d'heures payées couvertes par l'échange proposé.
- **Commentaires/Horaire**—Affiche tout commentaire lié à la proposition.

Modifier les paramètres d'affichage

Vous permet de ne montrer que ces types de propositions à afficher, les propositions privées, propositions de groupe ou les deux.



Pour modifier les paramètres dans cet affichage :

1. Cliquez sur **paramètres**.
La dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Cochez ou décochez les cases **Propositions de groupe** ou les **Propositions privées** pour modifier les informations que vous voulez consulter. Si aucune case n'est cochée, aucune information n'est affichée.

3. Si vous le souhaitez, cochez la case **Date de l'échange** pour afficher la colonne **Date de l'échange** du tableau si le fuseau horaire défini par l'agent (dans **Mes paramètres**) est différent de celui du site.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications (ou sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue).

Afficher d'autres échanges

The screenshot shows a table titled 'Proposals' with columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. Two rows of data are visible:

- Row 1: Re a0003 a0003, Date 12/7/16-12/7/16, Paid hours 08:00, Comments From a0003 to Community.
- Row 2: Re a0004 a0004, Date 12/8/16-12/8/16, Paid hours 08:00, Comments From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Below the table, there are two sections: 'December 2016' and 'January 2017'. A callout arrow points from the text 'Displays after clicking "Show more trades"' to the 'Show more trades' button. Another callout arrow points from the text 'There are no trade proposals for January 2017' to the message 'There are no trade proposals for January 2017'.

Pour afficher les échanges au cours des mois autres que le mois à la date de début :

1. Cliquez sur **Afficher d'autres échanges**.
Les propositions d'échange du mois suivant s'affichent dans la grille.
2. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour les mois que vous voulez afficher.
Les différentes propositions d'échange du mois suivant s'affichent dans la grille.

S'il n'y a aucun échange dans un mois déterminé, vous verrez le message suivant : *Il n'y a aucune proposition d'échange pour <month> <year>.*

Trouver les détails dans la grille

Vous pouvez étendre la grille dans cet affichage pour afficher plus de lignes contenant les détails des propositions, votre horaire et ceux des autres agents.

Expand rows with these arrows.

Rows is expanded. December 2016

Clicking link in agent's name opens his/her schedule details.

Row is not expanded.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
a0003 a0003		12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
a0001 a0001		12/7/16-12/7/16	08:00	My schedule for 12/7/16-12/7/16.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
a0004 a0004		12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Par exemple :

- En cliquant sur la flèche dans la colonne **Re**, vous ajoutez une ligne contenant votre horaire pour la plage de dates indiquée dans la proposition.
- Dans la ligne affichant votre nom, cliquez sur la flèche dans la colonne **Date** pour ajouter des lignes contenant tous les quarts de votre horaire pour la plage de dates indiquée dans la proposition.
- Dans la ligne affichant le nom de l'agent demandeur, cliquez sur la flèche dans la colonne **Date** pour ajouter des lignes contenant tous les quarts de son horaire pour la plage de dates indiquée dans la proposition.

En plus d'être en mesure d'étendre les lignes, vous avez les possibilités suivantes :

- Cliquer sur le lien avec votre nom pour ouvrir les détails de l'horaire pour la plage de dates indiquée dans la proposition.
- Cliquez sur le lien avec le nom de l'agent demandeur pour ouvrir les détails de sa proposition pour la même plage de dates.

Voir l'affichage [Propositions : Détails de la proposition et de l'horaire](#).

Consulter mes échanges

Cet affichage affiche toutes vos réponses dans un tableau ou une grille. Il possède les mêmes colonnes, comme indiqué dans l'affichage [Propositions](#) avec une colonne supplémentaire (**État**) et les colonnes **Re** et **Actions** ont des descriptions différentes :

- **Re**—une enveloppe dans cette colonne indique que les agents ont répondu à la proposition d'échange.

- Si vous avez soumis la proposition d'échange, l'icône de la réponse ressemble à ceci ; si c'est un autre agent qui l'a soumis, l'icône de la réponse ressemble à ceci .
- État**— Cette colonne affiche l'état d'acceptation ou d'approbation de la proposition d'échange ou de la réponse. Pour une description des types d'états, se référer à la section [Etats des échanges](#).
 - Actions**—Cette colonne contient des boutons pour accepter ou refuser les réponses des autres agents, annuler vos propositions ou annuler vos réponses aux propositions des autres agents. Pour savoir quelles mesures vous pouvez prendre dans cet affichage, se référer à la section [Consulter les réponses aux propositions](#).

The screenshot shows the 'My Trades' dashboard. On the left is a grid titled 'Trade Statuses' with columns: Re, Status, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. A tooltip 'Indicates a response to proposal.' points to an 'Email' icon in the 'Status' column. Another tooltip 'Click to cancel your proposals.' points to a trash bin icon in the 'Actions' column. On the right is a calendar view for December 2016, showing monthly increments. A tooltip 'Calendar displays monthly increments.' points to the calendar header.

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16 >	04:00	From a0001 to a0002
	Expired	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
	Expired	a0001 a0001	12/8/16-12/8/16 >	08:00	Individual from a0001
	Open	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16 >	06:30	Community from a0001
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16 >	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16 >	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16 >	04:00	Individual from a0001 to a0008

Cet affichage affiche les réponses et les propositions d'un mois, en fonction de la date sélectionnée dans le calendrier (ou en utilisant les sélecteurs de date). Vous utilisez cet affichage pour accepter ou refuser les réponses des autres agents et annuler vos propres réponses et propositions.

L'ordre des lignes commence par le nom de l'agent demandeur et les détails de la proposition dans la première lignes puis si les lignes sont étendues, la ligne suivante affiche le nom de l'agent répondant ainsi que les détails de la réponse.

Vous pouvez étendre les lignes et ouvrir les horaires de l'agent de la même manière que celle décrite dans l'affichage **Propositions**. Voir la section [trouver les détails dans la grille](#).

En plus d'être en mesure d'étendre les lignes, vous avez les possibilités suivantes :

- Cliquer sur le lien avec votre nom pour ouvrir les détails de l'horaire pour la plage de dates indiquée dans la proposition.
- Cliquez sur le lien avec le nom de l'agent demandeur pour ouvrir les détails de sa proposition ou demander des détails pour la même plage de dates.

Échange

Afficher les propositions et mes échanges

Voir l'affichage [Mes échanges : Détails de la proposition et de la demande](#).

Gérer les propositions d'échange intrasites

Utilisez les affichages **Échanges** ([Propositions](#) et [Mes échanges](#)) pour examiner les propositions et les réponses en effectuant les tâches décrites dans cette rubrique. Utilisez les affichages **Horaire** pour [Créer des propositions d'échange](#).

Examen des propositions d'autres agents

Utilisez la affichage **Propositions** pour effectuer ce qui suit :

- Étudier les propositions d'échange qu'un autre agent vous a envoyé spécialement.
- Étudier les propositions d'échange qu'un autre agent a envoyé un groupe.
- Accepter ou refuser des propositions.

Conseil

Selon la configuration de WFM Web pour votre site, les propositions de groupe peuvent être adressées à tous les agents de votre équipe ou à tous les agents de toutes les équipes.

Pour savoir comment naviguer dans l'affichage **propositions** et voir les descriptions de ses commandes et ses colonnes, se référer à la section [Afficher des propositions](#).

À propos du tableau de propositions

Le tableau montre toutes les propositions dont le premier jour se trouve dans le mois sélectionné ayant l'état Ouvert (c'est-à-dire elles n'ont pas expiré, ne sont pas en examen et n'ont pas été acceptées, confirmées, refusées ni annulées). Le tableau est trié selon la première date de chaque proposition.

Le nom de l'agent demandeur est dans la première ligne de la proposition :

- Cliquez sur le lien avec le nom de l'agent dans une ligne, si vous voulez afficher les détails de sa proposition.
- Cliquez sur le lien avec votre nom dans les deux lignes, si vous voulez afficher les détails de votre horaire.
Voir l'affichage [Propositions : Détails de la proposition et de l'horaire](#).

Pour savoir comment développer la table pour voir d'autres lignes, se référer à la section [Trouver les détails dans la grille](#).

Accepter ou refuser une proposition

The diagram shows the 'Proposals' screen and two pop-up comment boxes.

Main Screen (Proposals):

- Header: Proposals, Show more trades.
- Table columns: Re, Agent, Date, Paid hours, Comments/schedule.
- Table rows:
 - Re: a0001 a0001, Date: 12/9/16-12/9/16, Paid hours: 06:30, Comments: Community from a0001
 - Re: a0005 a0005, Date: 12/10/16-12/10/16, Paid hours: 04:00, Comments: Community proposal from a0005
 - Re: a0001 a0001, Date: 12/16/16-12/16/16, Paid hours: 06:00, Comments: Community from a0001
 - Re: a0001 a0001, Date: 12/17/16-12/17/16, Paid hours: 04:00, Comments: Individual from a0001 to a0008

Accepting a Proposal:

Click Accept or Decline.

Declining a Proposal:

Enter comments and click OK.

Comments: Declined proposals are removed from the list.

Indicates an accepted proposal.

Accepter ou refuser une proposition dans l'affichage Propositions :

1. Cliquez sur **Accepter** ou **Refuser** dans la colonne **Actions** de la proposition que vous voulez accepter ou refuser.
La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre.
2. Entrez les commentaires que vous voulez, puis cliquez sur **OK**.



Une case à cocher apparaît dans la colonne Re pour la proposition, indiquant que vous l'avez acceptée ou qu'elle sera supprimée de la liste des propositions, puisque vous l'avez refusée.

Étudier les réponses aux propositions

L'affichage **Mes échanges** vous offre les possibilités suivantes :

- étudier les propositions d'échange que vous avez envoyées à la à un individu ou à un groupe, leur statut et toutes les réponses.
- consulter vos réponses aux propositions d'échange d'autres agents ou aux propositions de groupe;
- consulter l'état des propositions auxquelles vous avez répondu ;
- annuler une réponse en attente, si vous changez d'avis.
- 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 et réponses, dont les commandes générales sont décrites dans la rubrique [Consulter mes échanges](#).

À propos du tableau d'échanges

Le tableau affiche toutes vos échanges et réponses aux propositions dont la première date est comprise dans le mois sélectionné. Elles sont triées selon la première date de chaque échange.

Pour chaque échange, la colonne **Nom de l'agent** affiche l'agent qui a soumis la proposition initiale.

- Cliquez sur le lien avec le nom de l'agent dans une ligne, si vous voulez afficher les détails de sa proposition ou demande.
- Cliquez sur le lien avec votre nom dans les deux lignes, si vous voulez afficher les détails de votre proposition ou demande.

Voir l'affichage [Mes échanges : Détails de la proposition et de la demande](#).

Annuler une réponse en attente

My Trades

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16	> 04:00	From a0001 to a0002
	Open	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	> 08:00	Community from a0001.
	Open	a0001 a0001	12/9/16	>	Community from a0001.
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16	> 04:00	Do you want to trade?
	Open	a0009 a0009	12/11/16-12/11/16	> 08:00	
	Accepted	a0001 a0001	12/11/16-12/11/16	> 08:00	I'll take it.
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	> 06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	> 04:00	Individual from a0001 to a0008

Comments:

You are about to cancel the trade.
From agent: a0001 a0001
For: 12/11/16 - 12/11/16

Enter comments

I've changed my mind, sorry.

(2) Adding comments is optional, but can be helpful.

Cancel OK

Pour annuler une réponse en attente dans l'affichage mes échanges :

1. Cliquez sur **Annuler** dans la colonne **Actions** pour accéder à la réponse d'échange que vous voulez annuler.
La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre.
2. Entrez les commentaires que vous voulez, puis cliquez sur **OK**.

Affichage et modification de l'état des échanges

La colonne **État** dans l'affichage **Mes échanges** montre l'état actuel de chaque réponse ou proposition d'échange. L'état de chaque proposition et réponse détermine les actions que vous pouvez entreprendre dans la colonne **Actions** :

État	Signification	Actions pouvant être entreprises
Ouvrir	La proposition a été adressée à un agent spécifique ou à la communauté et n'est pas encore passée dans l'un des autres états répertoriés dans ce tableau.	Cliquez sur Annuler  pour annuler une proposition ouverte.
Accepté	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.
	Un autre agent a accepté votre proposition personnelle ou a répondu à votre proposition communautaire.	Cliquez sur Accepter  dans une ligne de réponse pour soumettre cet échange (avec cette réponse) pour approbation. Cliquez sur refuser  si vous décidez de ne pas échanger votre horaire avec cette personne.
En cours d'examen	Vous avez accepté cette proposition et, si requis, l'agent demandeur a approuvé votre réponse. L'échange n'a toutefois pas pu être approuvé automatiquement. Il attend donc l'approbation d'un superviseur. 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 réponse. Cliquez sur Annuler  pour annuler votre proposition initiale. La réponse sera alors également annulée.

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

Autres états d'échanges

Les états décrits dans ce tableau ne nécessitent aucune action de votre part, mais vous les verrez lorsque vous étudiez les propositions et échanges.

- **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.
- **Refusée**— La proposition a été refusée par l'agent répondant (dans le cas d'une proposition personnelle), par un superviseur ou par WFM. L'échange n'aura pas lieu.
- **Annulée**—Soit vous avez explicitement annulé votre proposition/réponse, soit l'autre agent annulé la proposition initiale ou WFM a automatiquement annulé l'échange en attente (en raison de modifications de votre horaire ou de celui de l'agent répondant). L'échange n'aura pas lieu.
- **Expiré**—La proposition n'a pas été approuvée avant le premier jour inclus dans l'échange. L'échange n'aura pas lieu.

Consulter les détails des propositions et échanges

En plus d'être en mesure d' **étendre la grille** dans les affichages **Propositions** et **Mes échanges** pour afficher les horaires, vous pouvez consulter les détails des propositions et échanges des autres agents ainsi que les vôtres. Cliquez sur le nom d'un agent ou sur votre propre nom pour ouvrir les détails dans une fenêtre séparée.

Quels sont les renseignements contenus dans les détails?

The screenshot shows a modal window titled "Request details". At the top left, there's a red oval highlighting the "Request details" button. To its right, a message says "Agent who responded to your proposal." Below this, a table displays a work schedule:

Time	Paid	Type	Item Name
Monday, December 19, 2016			
Shift: Shift01, 09:15 AM – 06:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
09:15 AM – 06:30 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
09:15 AM – 09:45 AM	00:30	Work	A01
09:45 AM – 10:15 AM	00:00	Break	Break01
10:15 AM – 05:45 PM	07:30	Work	A01
05:45 PM – 06:30 PM	00:00	Meal	Meal01

Below the table, there's a "Comments" section with a text input field containing "Close only (no other available actions)." A "Close" button is located at the bottom left of the comments area. A large curly brace on the right side of the window groups the title, the "Agent who responded to your proposal." message, and the table, with the text "Details similar to those in Proposal and Schedule details." positioned above the brace.

La proposition, la demande et l'horaire (les vôtres ou ceux des autres agents) dans des fenêtres séparées, mais avec des caractéristiques semblables, notamment les suivantes : le nom de l'agent, la date de la proposition d'échange et une répartition de tous les éléments planifiés, tels que l'heure de début et l'heure de fin, les heures payées, le type et le nom de l'élément, les commentaires, les activités, pauses et repas prévus ainsi que le nombre total d'heures payées.

Affichage Propositions : Détails de la proposition et de l'horaire

Vous verrez différentes présentations des détails de l'horaire dans cet affichage, selon le type de proposition et le nom d'agent sur lequel vous cliquez.

La page **Détails de la proposition** s'ouvre dans les cas suivants :

- Vous cliquez sur le lien avec le nom de l'agent :
 - S'il s'agit d'une proposition individuelle à laquelle vous n'avez pas répondu, vous pouvez la refuser, la fermer ou y répondre.
 - S'il s'agit d'une proposition de groupe à laquelle vous n'avez pas répondu, vous pouvez fermer ou répondre à la proposition.
 - S'il s'agit d'une proposition à laquelle vous avez répondu, vous pouvez seulement fermer les détails de la proposition.

Mon horaire s'ouvre dans les cas suivants :

- Vous cliquez sur le lien avec votre nom :
 - Vous pouvez seulement fermer les détails de l'horaire.

Affichage Mes échanges : Détails de la proposition et de la demande

Vous verrez différentes présentations des détails de l'horaire dans cet affichage, selon le nom d'agent sur lequel vous cliquez et l'état de l'échange.

La page **Détails de la proposition** s'ouvre dans les cas suivants :

1. Un agent soumet une proposition et vous cliquez sur le lien avec son nom :
 - Vous pouvez seulement fermer les détails de la proposition.
2. Vous soumettez une proposition et cliquez sur le lien avec votre nom :
 - Si l'état est **ouvert** ou **En cours d'examen**, vous pouvez supprimer la proposition ou fermer les détails de la proposition.
 - Si l'état est **Annulée**, **Refusée** ou **Expirée**, vous pouvez seulement fermer les détails de la proposition.

La page **Détails de la requête** s'ouvre dans les cas suivants :

1. Un agent répond à votre proposition et vous cliquez sur le lien avec son nom :
 - Si l'état est **accepté**, vous pouvez soit rejeter, soit fermer les détails de la demande, soit répondre à la proposition.
 - Si l'état est **En cours d'examen**, vous pouvez seulement fermer les détails de la demande.

2. Vous répondez à une proposition soumise par un agent et vous cliquez sur votre nom :

- Si l'état est **accepté** ou **En cours d'examen**, vous pouvez supprimer votre réponse ou fermer les détails de la demande.
- Si l'état est **Annulé**, la seule possibilité que vous avez c'est de fermer les détails de la proposition.

Détails des propositions des autres agents

Proposal details

Proposing agent's name.

Agent: a0009 a0009
Proposal schedule

Time	Paid	Type	Item Name
Sunday, December 11, 2016			
Shift: Shift01, 06:30 AM – 03:45 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
06:30 AM – 07:45 AM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
06:30 AM – 07:45 AM	01:15	Work	A01
07:45 AM – 08:15 AM	00:00	Break	Break01
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:15 AM	00:00	Meal	Meal01
09:15 AM – 03:45 PM	06:30	Work	A01

Comments

You cannot delete another agent's proposal, only close the window.

Close

Cliquez sur le lien avec le nom de l'agent demandeur pour ouvrir les **détails de sa proposition**. Examiner les détails de l'horaire des autres agents peut vous aider à identifier les agents avec qui vous souhaitez échanger des horaires.

Conseil

Votre superviseur détermine si vous pouvez consulter les propositions au sein de votre propre équipe seulement ou dans toutes les équipes sur votre site.

Échange

Consulter les détails des propositions et échanges

Détails de votre proposition et votre horaire

Your schedule opened in the Proposals view.

My schedule

Agent: a0001 a0001
Schedule details

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

You cannot delete your schedule, only close the window.

Close

Your schedule opened in the My Trades view.

Proposal details

Agent: a0001 a0001
Proposal schedule

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

You can delete your own proposals.

Delete

Close

Échange

Consulter les détails des propositions et échanges

Cliquez sur votre nom dans l'affichage **Propositions** pour ouvrir **les détails de Mon horaire**. Si vous examinez vos échanges dans l'affichage **Mes échanges**, dans la proposition que vous avez faite, cliquez sur votre nom pour ouvrir les détails de la **proposition**.

L'examen des détails de votre horaire vous permet de comparer les quarts et de décidez si vous accepter une proposition ou non.

La fenêtre **Détails de la proposition** comprend une option pour supprimer votre proposition, mais vous ne pouvez pas supprimer les propositions soumises par les autres.

Échanges multisites

Si les échanges multisites sont permis dans votre centre de contact, vous pouvez utiliser l'affichage **Échanges** du module **Échange** pour obtenir un horaire plus commode en échangeant avec d'autres agents. Vous pouvez filtrer l'affichage afin de montrer : Les propositions de type **Mes échanges**, **Qui m'a été offert** ou **Communautaire**.

À partir de l'affichage **Échanges**, vous pouvez :

- 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 et les détails des propositions** des participants à l'échange.

Conseil

Vous pouvez créer des propositions d'échange dans les affichages **Mon horaire**, **Détails de mon horaire** ou **Autres horaires**.

Colonnes et commandes

The screenshot shows the 'Trading' view in the Workforce Management application. At the top, there's a navigation bar with tabs: Workforce Management, Schedule, Trading, Preferences, Time Off, Bidding, and Configuration. The 'Trading' tab is selected. Below the navigation is a toolbar with a 'Trades' button, two dropdown menus ('My Trades' and 'People I work with'), and a 'Filter by primary activities only' checkbox. The main area is a grid table with the following columns: Proposer, Responder, Status, Date, Trading date, Paid hours, and Comments/schedule. There are four rows of data in the grid. At the bottom right of the grid, there's a 'Settings' button. A callout box for this button contains the text: 'Enter a check mark to display this column in the grid.' with an arrow pointing to the 'Trading date' checkbox. Another note says: 'By default, this column is not displayed.' A large callout box covers the top part of the grid, containing the text: 'Use the filters in this view to see only the select proposal type.' with arrows pointing to the 'My Trades' dropdown and the 'Filter by primary activities only' checkbox. To the right of the grid, there's a date range selector showing 'August 1, 2017 - August 31, 2017' and some navigation icons.

L'affichage **Échanges** comporte les commandes et paramètres qui suivent :

- Filtres**—Il y en a deux. Utilisez le premier filtre pour voir uniquement les propositions de type **Mes échanges**, **Qui m'a été offert** ou **Communautaire**. Utilisez le second filtre pour voir uniquement les propositions de type **Communautaire** (désactivé si vous sélectionnez **Mes échanges** ou **Qui m'a été**

offert dans le premier filtre). Filtrer par :

- **Personnes avec lesquelles je travaille**
 - **Mon transport partagé**
 - **Mon équipe**
 - **Mon site**
 - **Mon unité métier**
-
- **Sélecteurs de date**—Utilisez les flèches Avancer et Reculer pour changer la date par mois, ou cliquez sur l'icône **Calendrier** pour sélectionner le mois.
 - **Paramètres**—Cliquez sur cette icône pour changer les paramètres d'affichage. Dans la boîte de dialogue, cochez la case pour afficher la colonne **Date d'échange** dans le tableau. Cette option est utile lorsque le fuseau horaire de l'agent (défini dans **Mes paramètres**) diffère de celui du site.

L'affichage **Échanges** comporte les colonnes qui suivent :

- **Demandeur**—Le nom de l'agent ayant soumis la proposition d'échange.
- **Répondant**—Le nom de l'agent ayant répondu à la proposition d'échange.
- **État**—L'état de la proposition d'échange. Par exemple : **Ouverte**, **Acceptée**, **En cours d'examen**, **Confirmée**, **Refusée**, **Annulée** ou **Expirée**. Pour une description de chaque état, consultez **États des échanges**.
- **Date**—La date de création de la proposition d'échange, selon le fuseau horaire défini dans la liste déroulante **Fuseau horaire** de l'affichage **Mes paramètres**.
- **Date d'échange**—La date de l'échange d'horaire, selon le fuseau horaire du site.
- **Heures payées**—Le nombre total d'heures payées couvertes par l'échange proposé.
- **Commentaires/horaire**—Tout commentaire entré par l'agent demandeur ou les superviseurs ou généré automatiquement par WFM concernant cette proposition d'échange ou cet horaire.

Conseil

La **Date d'échange** peut différer légèrement de la date affichée dans WFM Web, si le fuseau horaire défini dans **Mes paramètres** diffère de celui du site. Pour voir la colonne **Date d'échange** dans le tableau, vous devez cocher la case dans **Paramètres**. Elle ne s'affiche pas par défaut.

Gérer les propositions d'échange multisites

WFM vous permet de filtrer les propositions d'échange dans l'affichage **Échanges** selon le type **Mes échanges**, **Qui m'a été offert** ou **Communautaire**. WFM affiche toutes les propositions dont la plage de dates est comprise dans le mois sélectionné. Par défaut, il affiche le mois en cours, mais vous pouvez le changer en sélectionnant un autre mois dans le **calendrier**.

Cette rubrique décrit comment utiliser le filtre pour changer l'affichage des propositions afin d'effectuer différentes tâches et de trouver des renseignements détaillés au sujet des agents, des propositions et des échanges rapidement et facilement.

Gérer les propositions d'échange envoyées par vous

Cliquez sur le menu déroulant Filtre et sélectionnez **Mes échanges**.

Trades							
My Trades		My business unit					
Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule	
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16:00		
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.	
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Declined / Declined	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24:00 / 08:00	This is from a10 Age	
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a01	

Second filter is disabled when "My Trades" is selected.

No Actions display if declined by both parties.

WFM affiche les propositions d'échange que vous avez créées ainsi que les propositions provenant d'autres agents auxquelles vous avez répondu (offertes uniquement à vous ou offertes à la communauté).

Vous pouvez afficher vos propositions et leurs détails, accepter ou refuser des propositions d'échange provenant d'autres agents et annuler vos propositions et réponses.

La colonne **État** de cet affichage indique l'état de chaque échange pour chaque participant (—le **demandeur** et le **répondant**) au format suivant : **Ouverte/Acceptée**.

Cliquez n'importe où dans une ligne sélectionnée pour ouvrir les **Détails de la proposition**.

Gérer les propositions d'échange vous étant offertes

Cliquez sur le menu déroulant Filtre et sélectionnez **Qui m'a été offert**.

The Status shows the state of the proposal for both Proposer and Reponder.

Second filter is disabled when "Offered to me" is selected.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule	
AgentF01	AgentF05	AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.

WFM affiche les propositions d'échange qui vous ont été offertes et les propositions d'échange personnelles créées par vous et nécessitant votre confirmation.

Vous pouvez afficher ces propositions et leurs détails, les accepter ou les refuser.

Lorsque vous acceptez ou refusez une proposition, l'échange correspondant est retiré de la liste **Qui m'a été offert**, mais demeure dans la liste **Mes échanges**.

Conseil

Vous pouvez différencier les propositions individuelles et communautaires en utilisant les icônes d'action affichées. Les propositions communautaires n'ont que l'icône **Accepter**, tandis que les propositions individuelles ont les icônes **Accepter** et **Refuser**.

Gérer les propositions d'échange envoyées à la communauté

Cliquez sur le menu déroulant Filtre et sélectionnez **Communautaire**.

Status is Open and proposal is waiting for someone to accept.

Filtered by business unit

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF12 AgentL12		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a12

WFM affiche uniquement les propositions d'échange envoyées à la communauté par d'autres agents.

Vous pouvez afficher ces propositions et leurs détails ou les accepter.

Lorsque vous acceptez une proposition, l'échange correspondant est retiré de la liste **Communautaire**, mais demeure dans la liste **Mes échanges**.

Afficher les détails d'une proposition

Vous voudrez peut-être consulter les détails d'une proposition d'échange d'horaires avant d'agir. Pour ce faire, cliquez n'importe où dans la ligne contenant la proposition.

Proposal details

Compare your schedule details to the Proposer details.

Wednesday, August 2, 2017

Proposer: AgentF01 AgentL01

Shift: flexible shift, 02:00 AM – 10:00 AM; Activities: Trade MSA_(1496742949979)_Site1; Paid Hours: 08:00
02:00 AM – 10:00 AM 08:00

Responder: AgentF05 AgentL05

Shift: , 12:00 AM – +12:00 AM; Activities: Activity3; Paid Hours: 24:00
12:00 AM – +12:00 AM 24:00
12:00 AM – +12:00 AM 00:00

Comments

Optional, enter comments.

Click "Close" if you only want to view the details.

Buttons match the icons in the Actions column.

Close **Help** **Delete**

La boîte de dialogue **Détails de la proposition** s'ouvre, présentant les informations qui suivent :

- La date de l'échange proposé
- Le nom de l'agent demandeur
- Le nom de l'agent répondant (si un agent a répondu)

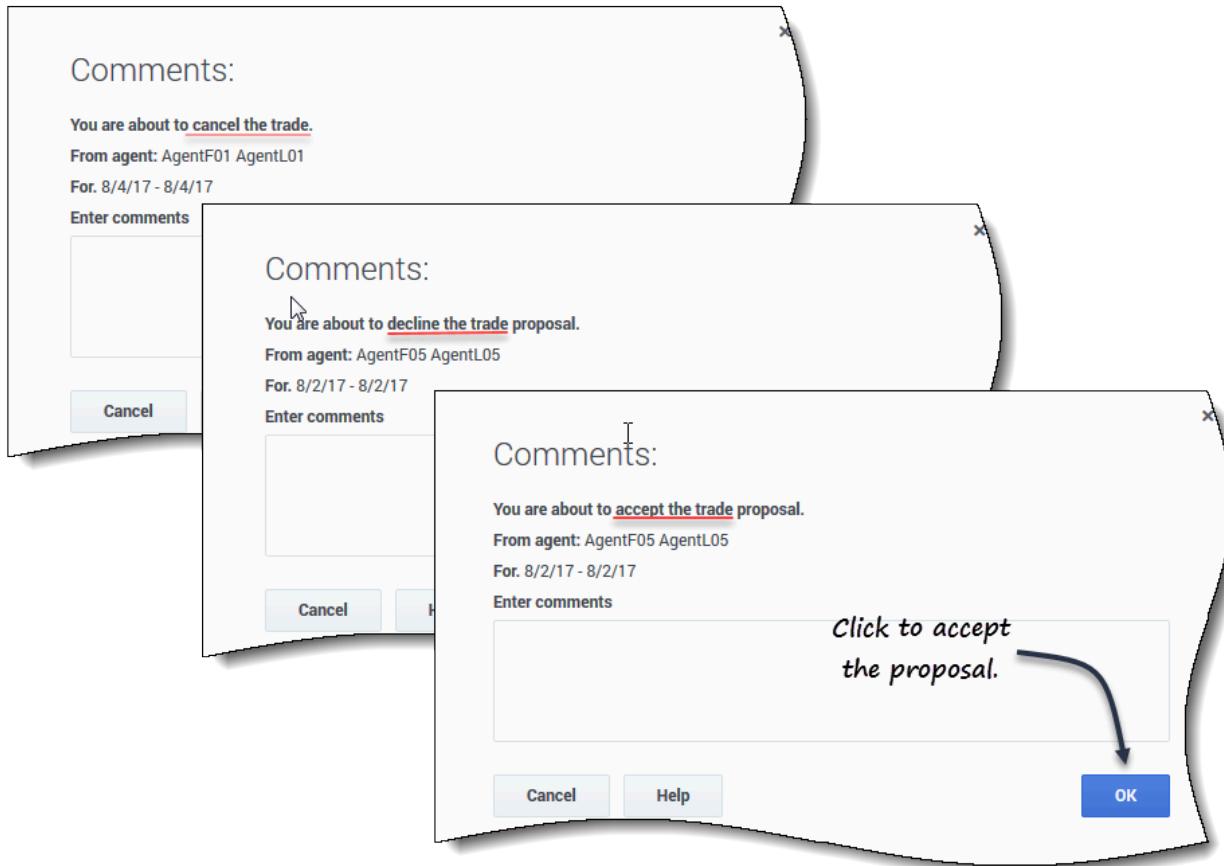
- Les détails de l'horaire, y compris : quart de travail, activités, heures payées, heures identifiées et durée
- Un champ **Commentaires**
- Des boutons **Action**, **Fermer** et **Aide**

Répondre à une proposition d'échange

	Status	Date	Trading da
AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17
AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
AgentL01	Declined / Declined	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
	Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17

Actions icons

For example: = Delete, = Accept, = Decline



Vous pouvez répondre aux propositions d'échange de deux manières :

1. Dans l'un des affichages **Échanges** filtrés, cliquez sur l'icône **Action** correspondant à votre choix dans le tableau.

La boîte de dialogue Commentaires s'ouvre, vous permettant d'ajouter des commentaires et d'y répondre.

2. Lorsque la boîte de dialogue **Détails de la proposition** est ouverte, cliquez sur le bouton **Action** dans le coin inférieur droit. (Voir [Afficher les détails d'une proposition](#))

Préférences

Un menu déroulant où vous pouvez sélectionner l'un des trois affichages suivants : **Calendrier**, **Détails** et **Modèles de disponibilités**'affiche lorsque vous cliquez sur **Préférences**. Utilisez ces affichages pour ce qui suit :

- Consulter vos préférences pour les quarts de travail, disponibilité et jours.
- Consulter vos quarts de travail, vos congés et modèles de rotation.
- **Ajouter, modifier ou supprimer** vos préférences pour les quarts de travail, les disponibilités ou les congés.
- **Créer** de modèles de disponibilité
- Créer des préférences en **utilisant les modèles de disponibilité**.
- Saisir des commentaires associés à vos préférences.

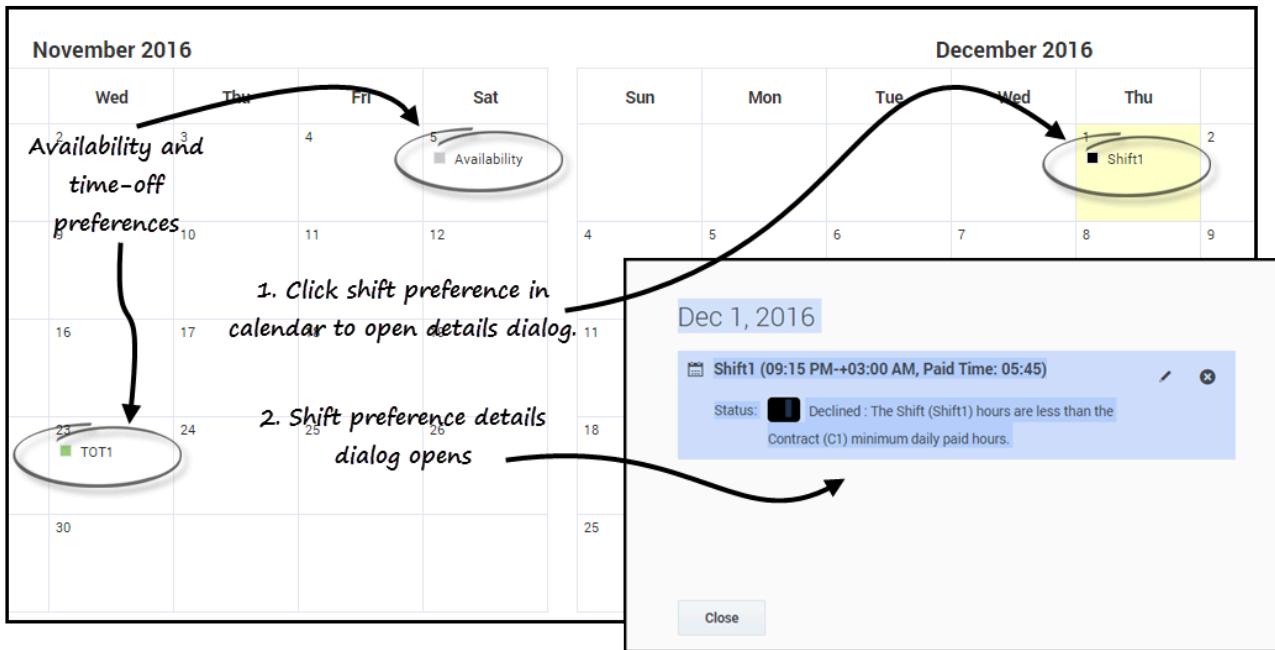
Important

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.

Consulter vos préférences dans le calendrier

Dans l'affichage **Calendrier** , chaque élément est marqué avec la couleur qui représente son type et son état.

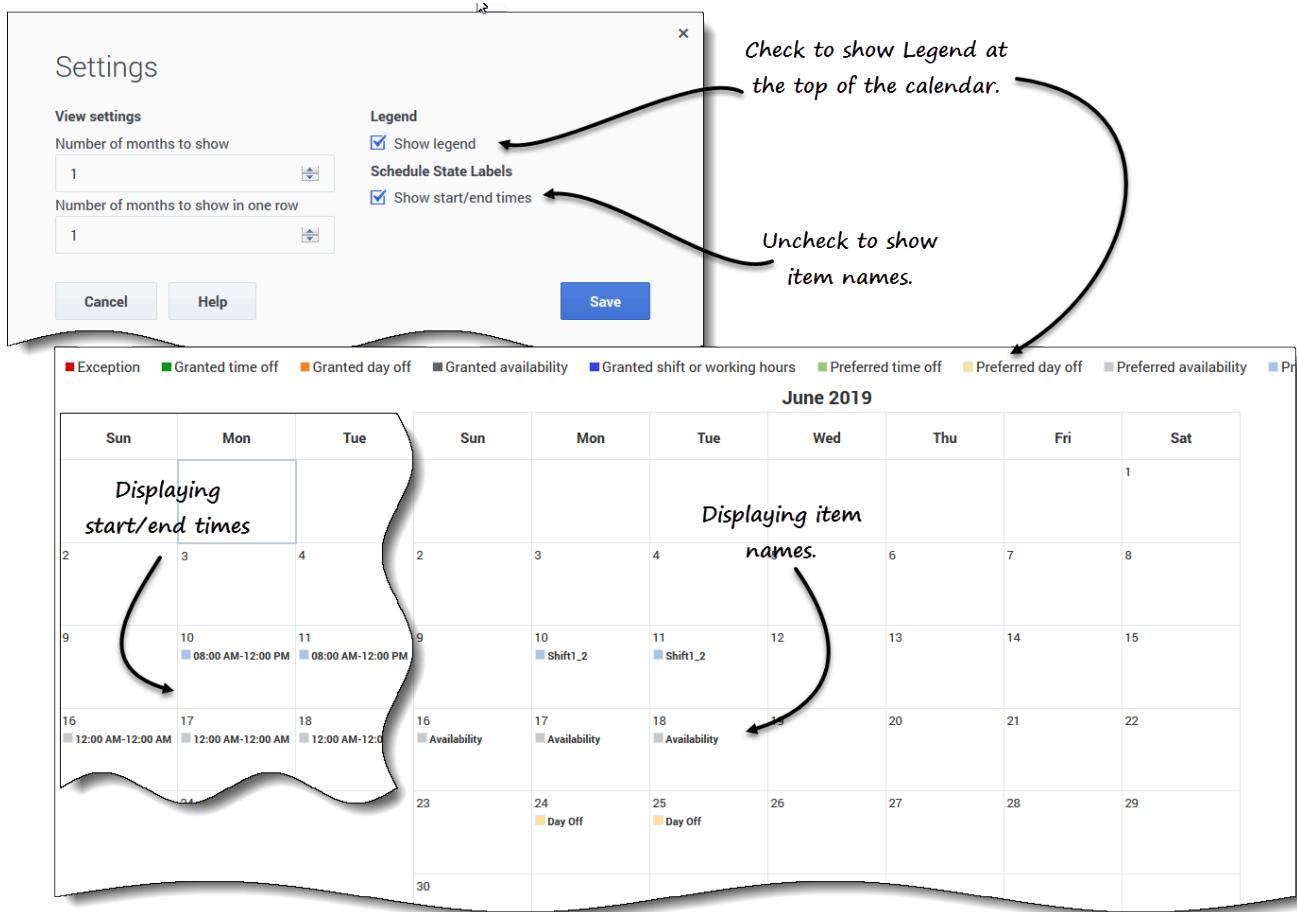
Pour afficher la légende des états codés par couleur en haut de la page, se référer à la section **Modifier les paramètres d'affichage dans l'affichage Calendrier**.



Cliquez sur n'importe quelle préférence dans le calendrier pour ouvrir la boîte de dialogue **Détails**. Veuillez noter que vous pouvez **modifier** ou **supprimer** les préférences ayant l'état **Préféré** ou **Refusé** (mais seulement si WFM a rejeté la préférence préférée lors de l'insertion).

Modifier les paramètres d'affichage

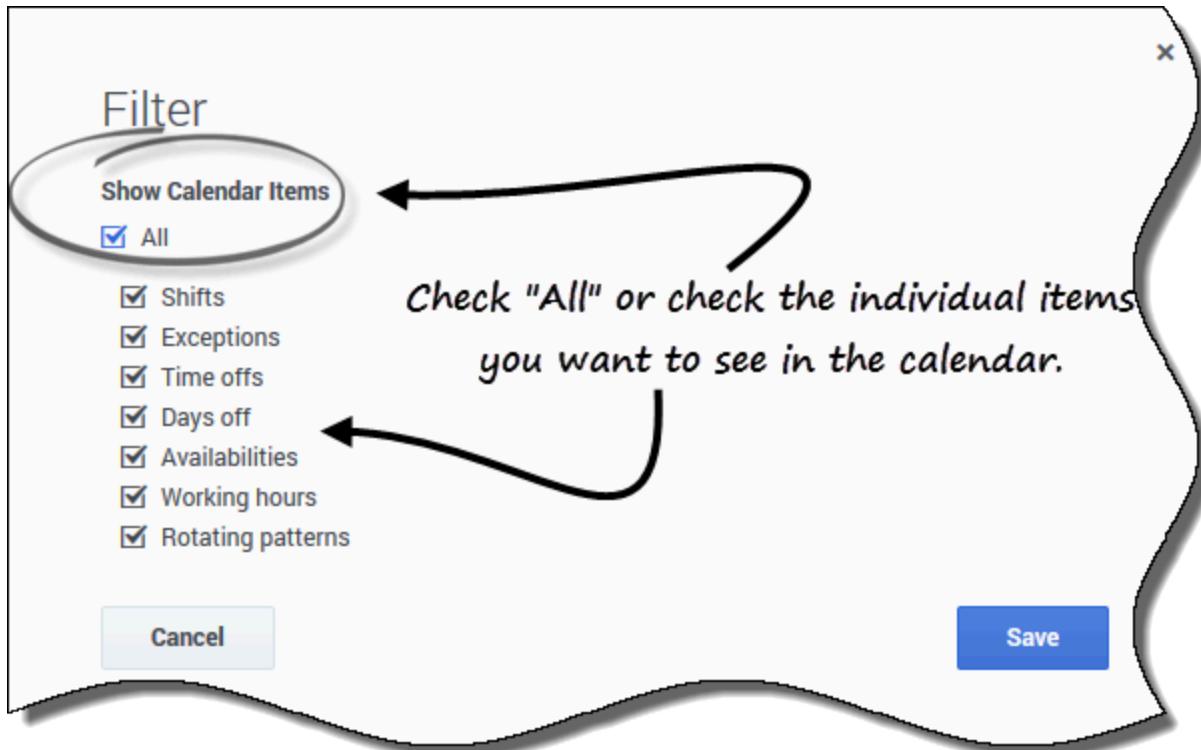
Vous pouvez modifier le mode d'affichage de l'information dans l'affichage **calendrier** en modifiant les paramètres pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs, ou afficher une légende décrivant les états codés par couleur.



Pour modifier les paramètres dans cet affichage :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois et le mode d'affichage, entrez un nombre dans ces deux champs ou utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas :
 - **Nombre de mois à afficher**
 - **Nombre de mois à afficher dans une ligne**
3. Pour afficher la légende des états au-dessus du calendrier, cochez la case **Afficher la légende**.
4. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Filtrer les données affichées



Vous pouvez filtrer les données affichées dans le **calendrier** pour afficher uniquement les éléments de calendrier que vous voulez voir.

Pour filtrer les données affichées dans ces affichages :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Filtre**.
La boîte de dialogue Filtre s'ouvre.
2. Cochez la case **Tout** ou cochez uniquement les cases des les éléments que vous voulez voir.
3. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

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 ne 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.

Conseil

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.

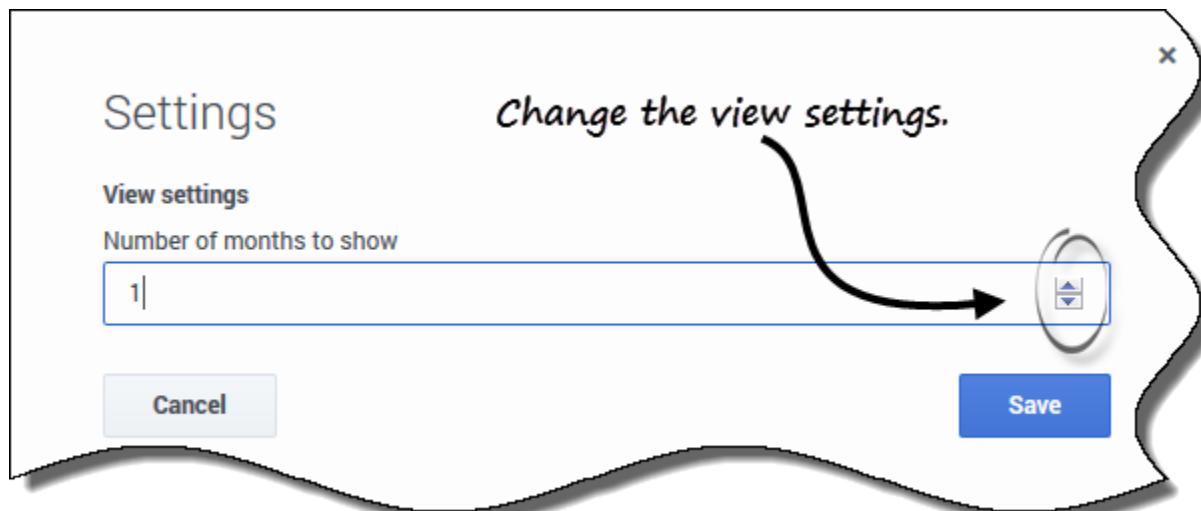
Consulter les détails de préférence

Selectionnez l'affichage **Détails** pour voir les détails de votre préférence dans une table avec les colonnes suivantes :

- **Date** —La date de la préférence.
- **Préférence**—Le nom de la préférence.
- **Heure de début**—L'heure demandée pour commencer l'application de la préférence. Cette colonne est vide si c'est un jour de congé.
- **Heure de fin**—L'heure demandée pour terminer l'application de la préférence. Cette colonne affiche "Journée complète" si c'est un jour de congé.
- **Heures rémunérées**— Le nombre d'heures rémunérées dans .
- **État/raison**—L'état de la préférence, tel que Préféré, Accordé, Refusé, Planifié, Non planifié et la raison pour expliquer pourquoi WFM a attribué l'un des états suivants : Refusé, Non planifié pour un élément de congé. Voir [Hiérarchie et états des préférences](#) pour obtenir une explication sur les états.
- **Commentaires/notes**—Commentaires ou note contenant les détails liés à la préférence.

Modifier les paramètres d'affichage

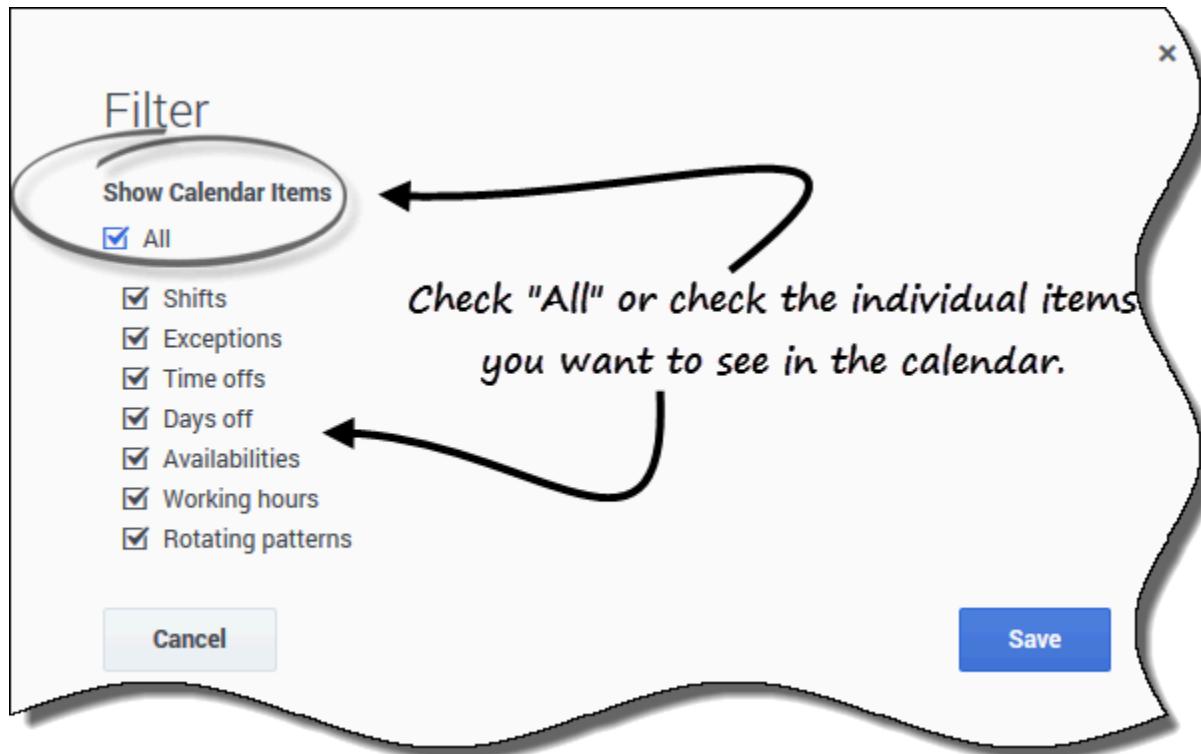
Vous pouvez modifier les paramètres dans l'affichage **Détails** pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs.



Pour modifier les paramètres dans cet affichage:

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Entrez un nombre dans le champ **Nombre de mois à afficher** ou utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas de pour changer le nombre de mois qui s'affichent dans cet affichage.
3. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Filtrer les données affichées



Vous pouvez filtrer les données affichées dans l'affichage **Détails** pour afficher uniquement les éléments de calendrier que vous voulez voir.

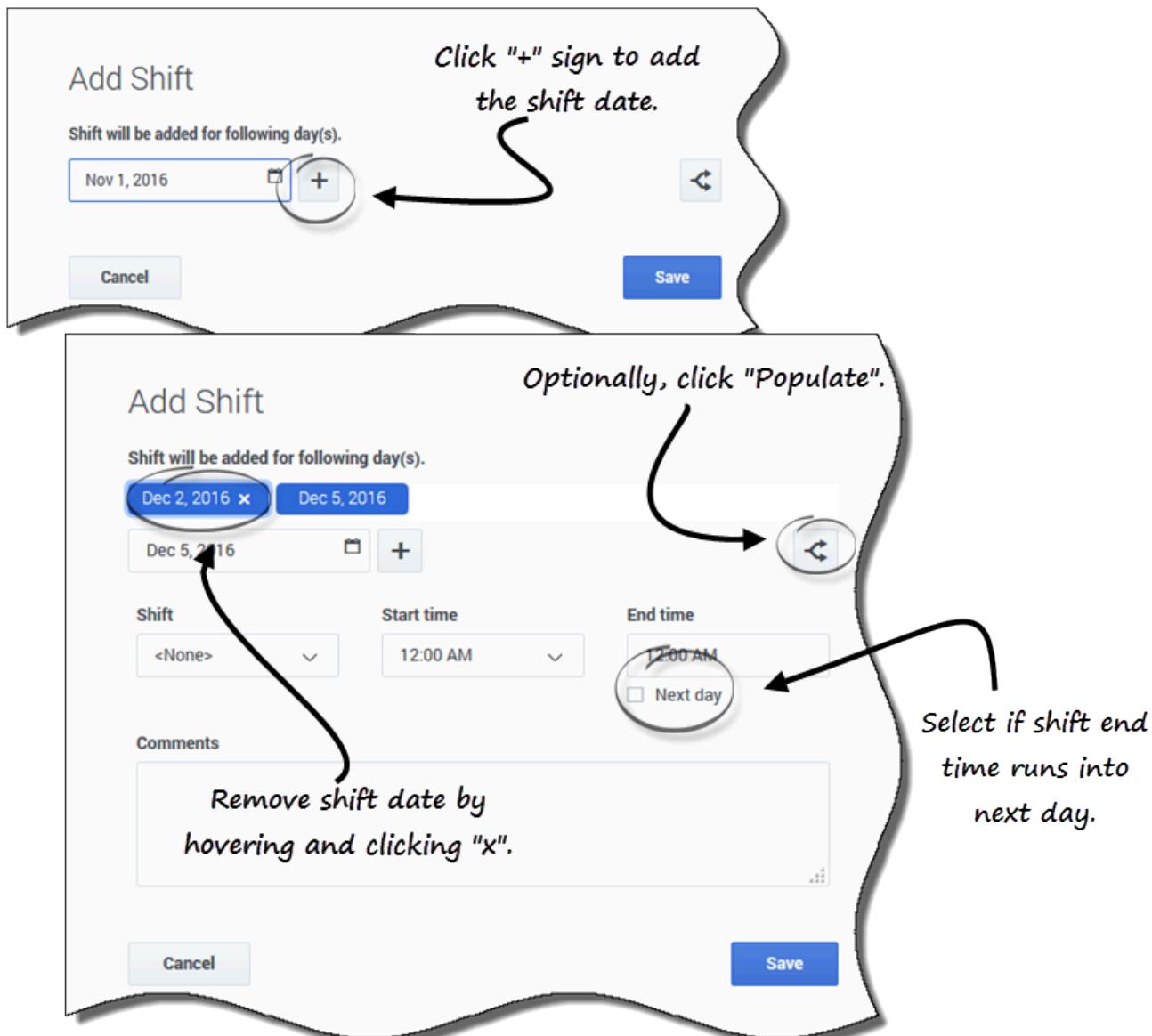
Pour filtrer les données affichées dans ces affichages :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Filtre**.
La boîte de dialogue Filtre s'ouvre.
2. Cochez la case **Tout** ou cochez uniquement les cases des les éléments que vous voulez voir.
3. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Annuler**).

Gérer vos préférences

Utilisez l'une des affichages **Préférences** (**Calendrier** ou **Détails**) pour ajouter ou modifier votre quart, disponibilité ou préférences de jour de congé.

Ajouter des préférences de quart de travail



Pour ajouter des préférences de quart de travail :

1. Cliquez sur **Ajouter un quart de travail**.
La boîte de dialogue Ajouter un quart de travail s'ouvre.
2. Ajouter la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, à votre convenance. Cliquez sur le calendrier, choisissez la date, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous choisissez la mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de date) avec votre souris jusqu'à ce qu'un "x" apparaisse. Cliquez là-dessus.
4. (Facultatif) Si vous voulez définir des paramètres différents pour chaque préférence supplémentaire, cliquez sur **Remplir automatiquement**.
Si chaque élément de préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
5. Dans le menu déroulant **Quarts de travail**, sélectionnez un quart de travail.
6. Sélectionnez une **heure de début** dans la liste déroulante.
7. Entrez une **Heure de début** et cochez la case **Jour suivant**, le cas échéant.
8. Dans le champ **Commentaires**, entrez les commentaires applicables.
9. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer la préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Conseil

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.

Ajout de des préférences de disponibilité



Pour ajouter votre les préférences de disponibilité :

1. Cliquez sur **Ajouter des disponibilités**.
La boîte de dialogue **Ajouter disponibilité** s'ouvre.
2. Ajoutez la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, à votre convenance. Cliquez sur le calendrier, choisissez la date, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous choisissez la mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de date) avec votre souris jusqu'à ce qu'un "x" apparaisse. Cliquez là-dessus.
4. (Facultatif) Si vous voulez définir des paramètres différents pour chaque préférence supplémentaire, cliquez sur **Remplir automatiquement**.

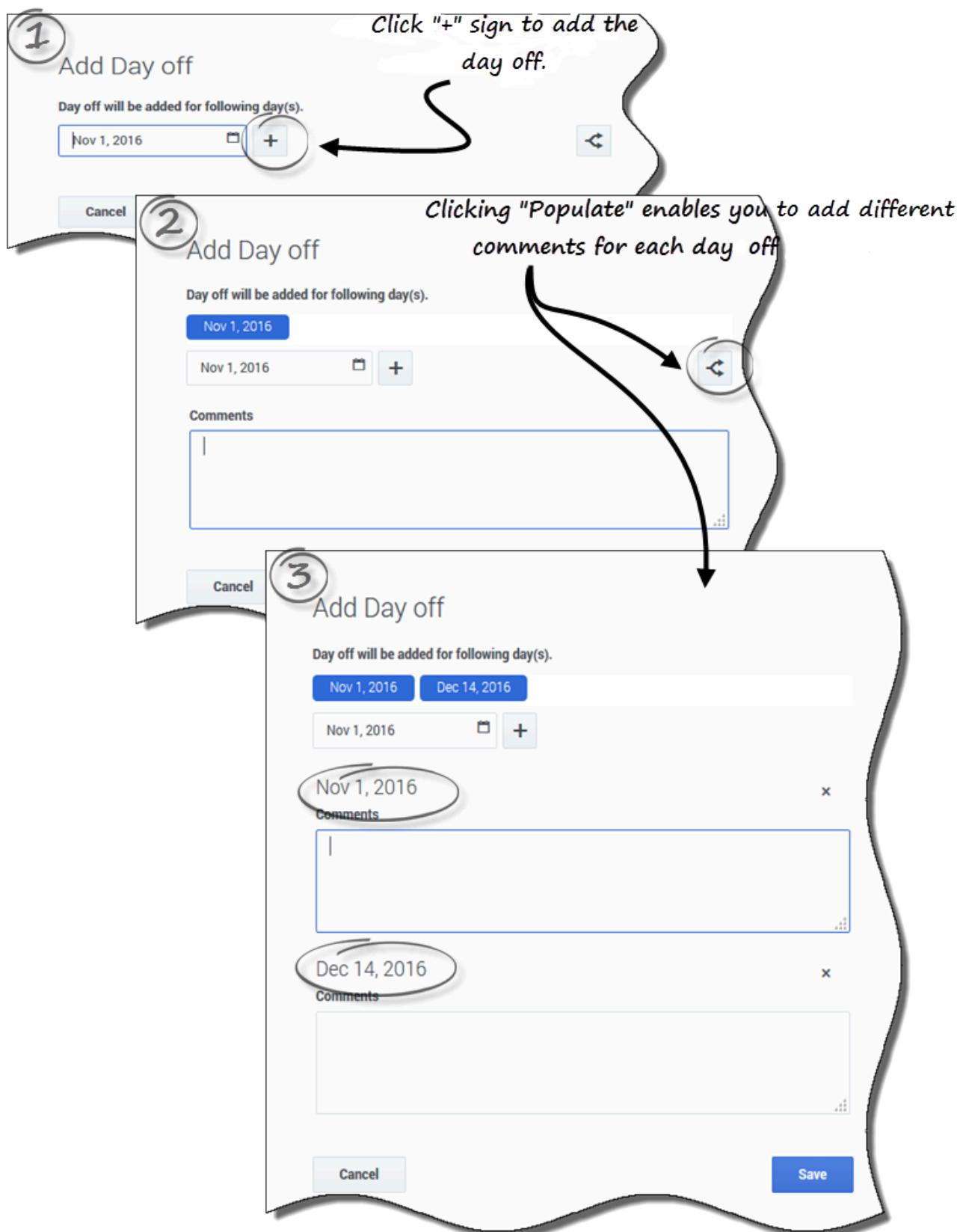
Si chaque élément de préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.

5. Dans le champ **Heure de début**, entrez l'heure à laquelle vous voulez que cette préférence de disponibilité commence à s'appliquer, y compris le moment de la journée (AM ou PM).
6. Dans le champ **Heure de fin**, entrez l'heure à laquelle vous voulez que cette préférence de disponibilité commence à s'appliquer, y compris le moment de la journée (AM ou PM).
7. Cochez la case **Jour suivant**, le cas échéant.
8. Dans le champ **Commentaires**, entrez les commentaires applicables;
9. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer la préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Conseil

Vous pouvez utiliser un modèle de disponibilité, qui vous permet d'indiquer une disponibilité pour plusieurs jours à la fois. Voir la section [Utilisation de modèles pour définir les préférences de disponibilité](#).

Ajout de préférences de jour de repos



Pour ajouter vos préférences de jour de repos :

1. Cliquez sur **Ajouter un jour de repos**.
La boîte de dialogue Ajouter un jour de repos s'ouvre.
2. Ajoutez la date actuelle en cliquant sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
3. Ajoutez des dates différentes ou supplémentaires, à votre convenance. Cliquez sur le calendrier, choisissez la date, puis cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste**.
Si vous choisissez la mauvaise date, survolez la date (au-dessus du champ de date) avec votre souris jusqu'à ce qu'un "x" apparaisse. Cliquez là-dessus.
4. (Facultatif) Si vous voulez définir des paramètres différents pour chaque préférence supplémentaire, cliquez sur **Remplir automatiquement**.
Si chaque élément de préférence a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
5. Entrez des commentaires dans le champ **Commentaires** pour chaque préférence, le cas échéant.
6. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer la préférence) et fermez la fenêtre de dialogue.

Modification de préférences

Utilisez les procédures suivantes pour modifier un préférence concernant un quart de travail, une disponibilité ou un jour de repos. (Veuillez noter que vous ne pouvez pas modifier la date lorsque vous modifiez les préférences) :

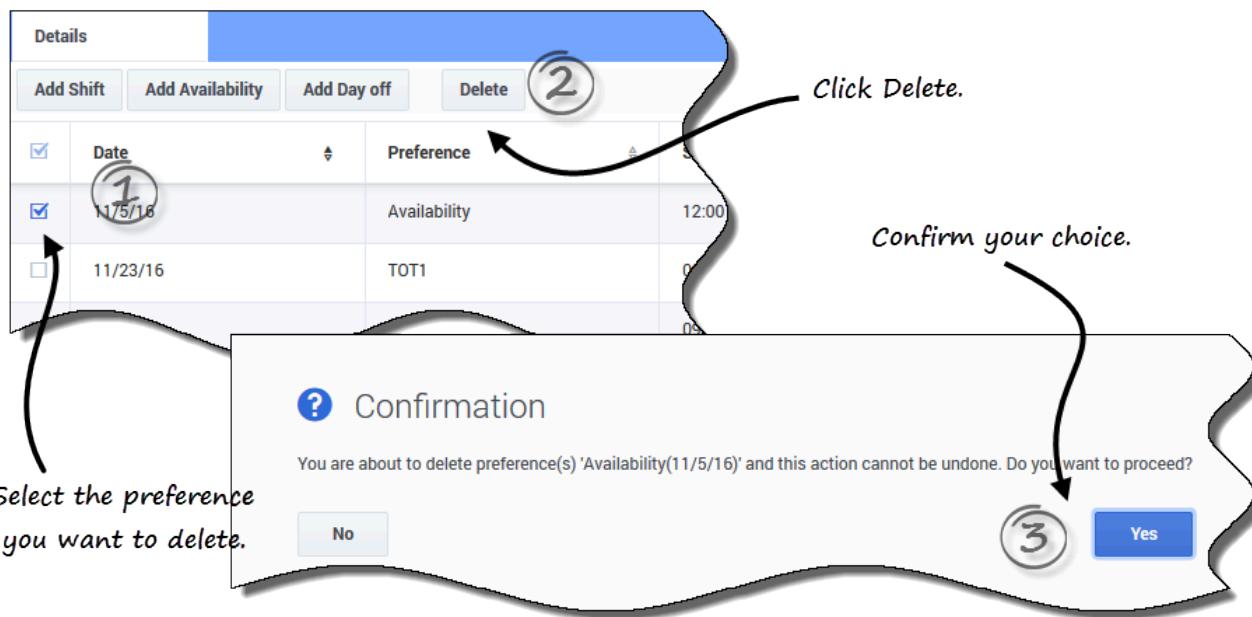
- Pour modifier une préférences dans l'affichage **Calendrier** :
 1. Cliquez sur la préférence du calendrier que vous voulez modifier.
Une boîte de dialogue s'ouvre avec les détails de la préférence.
 2. Cliquez sur **Modifier** .
 3. Lorsque la fenêtre de la boîte de dialogue Modifier <preference> (quart de travail, disponibilité ou jour de repos) s'ouvre, vous pouvez effectuer les modifications correspondantes.
 4. Cliquez sur **enregistrer** (ou sur **Annuler** pour les ignorer).
- Pour modifier des préférences dans l'affichage **Calendrier** :
 1. Cliquez sur **Modifier**  à côté de la préférence à modifier.
 2. Lorsque la fenêtre de la boîte de dialogue Modifier <preference> (quart de travail, disponibilité ou jour de repos) s'ouvre, vous pouvez effectuer les modifications correspondantes.
 3. Cliquez sur **enregistrer** (ou sur **Annuler** pour les ignorer).

Remarques sur la modification de préférences

- Si WFM peut mettre vos préférences à l'horaire, la préférence modifiée apparaît dans l'affichage Calendrier.

- Les heures de début du quart de travail disponible peuvent différer si un fuseau horaire autre que celui du site est sélectionné.
- Lorsque vous modifier les préférences pour un quart, 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 dans l'affichage **Détails** :

1. Cliquez sur la case à cocher à côté de la préférence(s) à supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
3. Sinon, cliquez sur **Supprimer**  à côté de la préférence que vous voulez supprimer.
4. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.

Pour supprimer une préférence dans l'affichage **Calendrier** :

1. Cliquez sur la préférence que vous voulez supprimer dans le calendrier.
Une boîte de dialogue s'ouvre avec les détails de la préférence.
2. Cliquez sur le "x" dans le coin supérieur gauche de la Boîte de dialogue **détails**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler.

Utilisation de 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 l'affichage **préférences > Modèles de disponibilité**. Vos modèles de disponibilité peuvent déterminer différentes heures de début et de fin pour chaque jour.

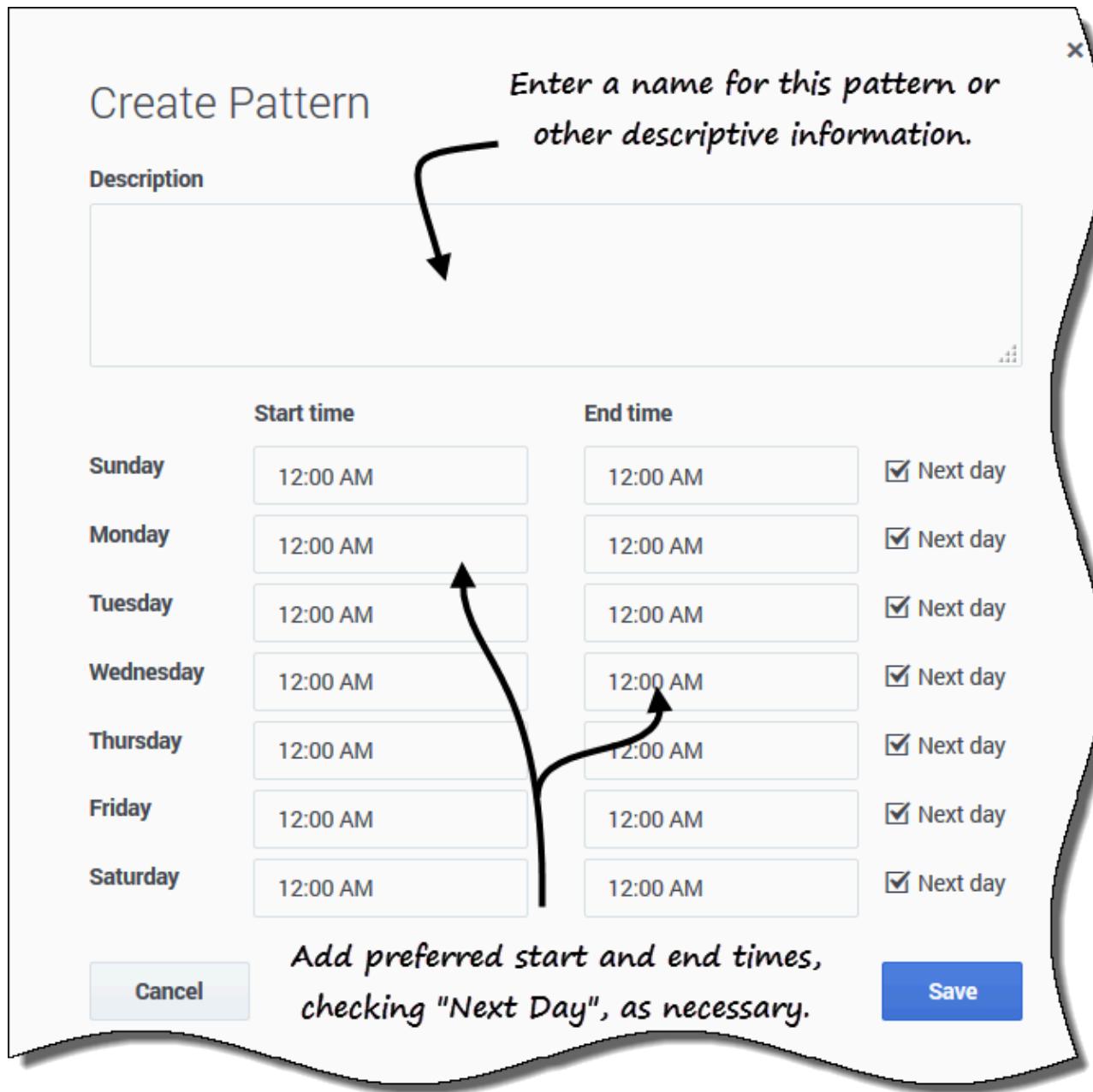
Conseil

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'affichage **Modèles de disponibilité** pour :

- **Créer, modifier** ou **supprimer** un modèle de disponibilité.
- **Créer** une préférence de disponibilité basée sur un modèle de disponibilité.

Créer des modèles de disponibilité



Pour créer un nouveau modèle de disponibilité :

1. Dans l'affichage Modèles de disponibilité, cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue **Créer un modèle** s'ouvre.
2. Indiquez le nom du nouveau modèle dans le champ **Description**.
3. Entrez l'**heure de début** et l'**heure de fin** (en heures et minutes) pour chaque jour de la semaine.

Les heures de début et de fin sont affichées au format 12 ou 24 heures, selon les paramètres régionaux de votre ordinateur.
Vous ne pouvez pas laisser les champs de l'heure de début et de l'heure de fin vides.

4. Sélectionnez **Jour suivant** pour toutes les heures de fin qui s'étalent jusqu'au jour suivant.
5. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer la boîte de dialogue).

Modifier des modèles

The screenshot shows the 'Availability Patterns' screen with a modal window titled 'Edit Pattern'. The main window has a blue header bar with buttons for 'New', 'Delete', and '+ Make Preference'. Below this are two rows of availability patterns. The first row has a checkbox, a 'Description' field containing 'AP01: Short Sunday', and a time range from 'Sunday 08:00 AM - 04:00 PM' to 'Monday 12:00 AM - +12:00 AM'. The second row has a checkbox and a time range from 'Sunday 12:00 AM - +12:00 AM' to 'Monday 12:00 AM - +12:00 AM'. A large callout bubble points to the 'Edit' button in the top right of the main window, with the handwritten note: 'Click "Edit" in the pattern you want to use.'

The 'Edit Pattern' dialog has a title 'Edit Pattern' and a sub-section 'Add a description.' with a text input field containing 'AP01: Short Sunday'. It contains a table with columns 'Start time' and 'End time' for each day of the week. The 'End time' column includes checkboxes for 'Next day'. A handwritten note next to the 'Add a description.' section says '2 Add a description.' with an arrow pointing to the input field.

Handwritten notes and arrows are overlaid on the dialog:

- '2' is circled and points to the 'Add a description.' section.
- '3' is circled and points to the 'Save' button at the bottom right of the dialog.
- A curved arrow points from the 'Save' button down to the 'End time' field for Saturday, which is currently set to '12:00 AM'.

Pour modifier un modèle de disponibilité existant :

1. Cliquez sur **Modifier** à côté du modèle de disponibilité à modifier.
La boîte de dialogue Modifier des modèles s'ouvre.
2. Dans le champ **Description**, ajoutez une brève description pour le modèle.
3. Modifiez les heures de début et les heures de fin, en sélectionnant **Jour suivant**, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer la boîte de dialogue).

Supprimer des modèles

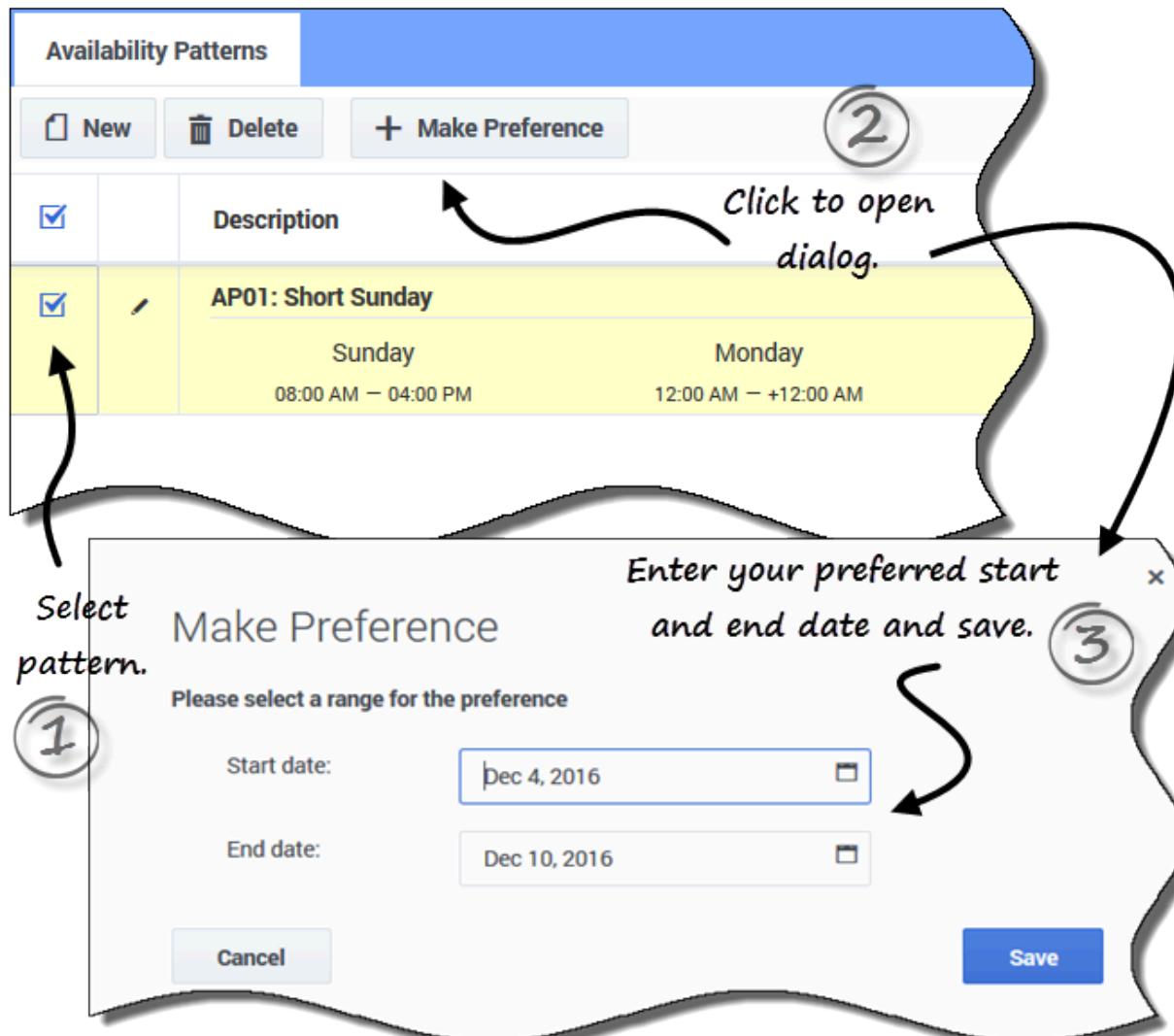


Pour supprimer d'un modèle de disponibilité:

1. Cliquez sur **Modifier** à côté du modèle de disponibilité à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer modèle ou **Non** pour annuler la suppression.

Utilisation de modèles pour définir les préférences de disponibilité

Lorsque vous *utilisez une préférence* dans cet affichage vous utilisez un modèle existant à ajouter à votre préférence de disponibilité. Vous pouvez également ajouter des préférences de disponibilité pour des jours différents. Voir [Ajout de des préférences de disponibilité](#).



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

1. Sélectionnez la case à cocher à côté du modèle de disponibilité que vous voulez utiliser pour cette préférence.
2. Cliquez sur **Définir une préférence**.
La boîte de dialogue Définir une préférence s'ouvre.
3. Dans les champs Date de début et Date de fin, entrez la plage de date applicable à votre préférence.
4. Cliquez sur **Enregistrer** (ou sur **Annuler** pour ignorer la préférence) et fermez la boîte de dialogue.

Vous pouvez afficher les préférences que vous avez définies à l'aide de modèles de disponibilité dans l'affichage **Calendrier** ou **Détails**. Pour modifier ou supprimer les préférences que vous avez définies à l'aide de modèles de disponibilité, se référer à la section **Modifier les préférences** ou **Supprimer les préférences**.

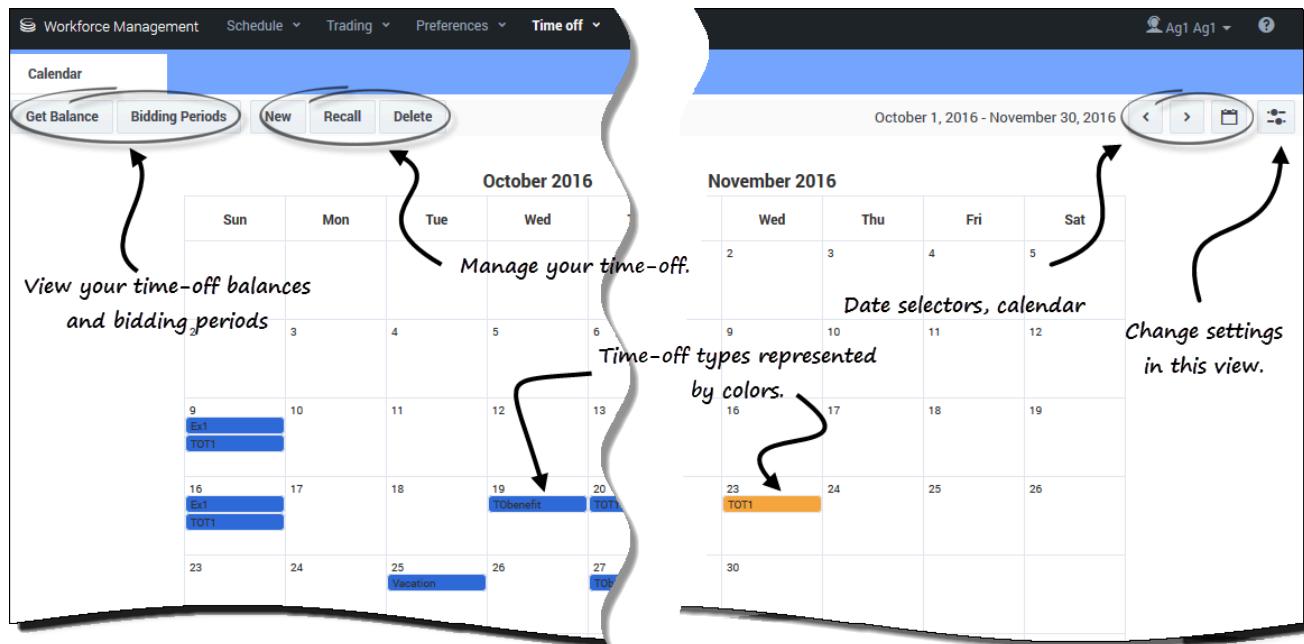
Congé

Cliquez sur **Congés** un menu déroulant où vous pouvez sélectionner l'un des trois affichages suivants, **Calendrier** et **Détails**. Utilisez ces affichages pour ce qui suit :

- **Afficher** les congés que vous avez demandés, ainsi que leur état.
- **Demander** des congés.
- **Modifier, rappeler ou supprimer** des demandes de congés qui ne sont pas encore accordées ni planifiées.
- Afficher votre **solde des congés** pour toute date souhaitée.
- Afficher les **périodes d'offres** pour les dates sélectionnées.

Afficher les congés dans le calendrier

Utilisez le **calendrier** pour consulter tous vos demandes de congés et de leurs états. Vous pouvez exécuter toutes les tâches requises pour gérer efficacement vos demandes de congés dans cet affichage.



Vous trouverez les commandes et les paramètres suivants dans cet affichage :

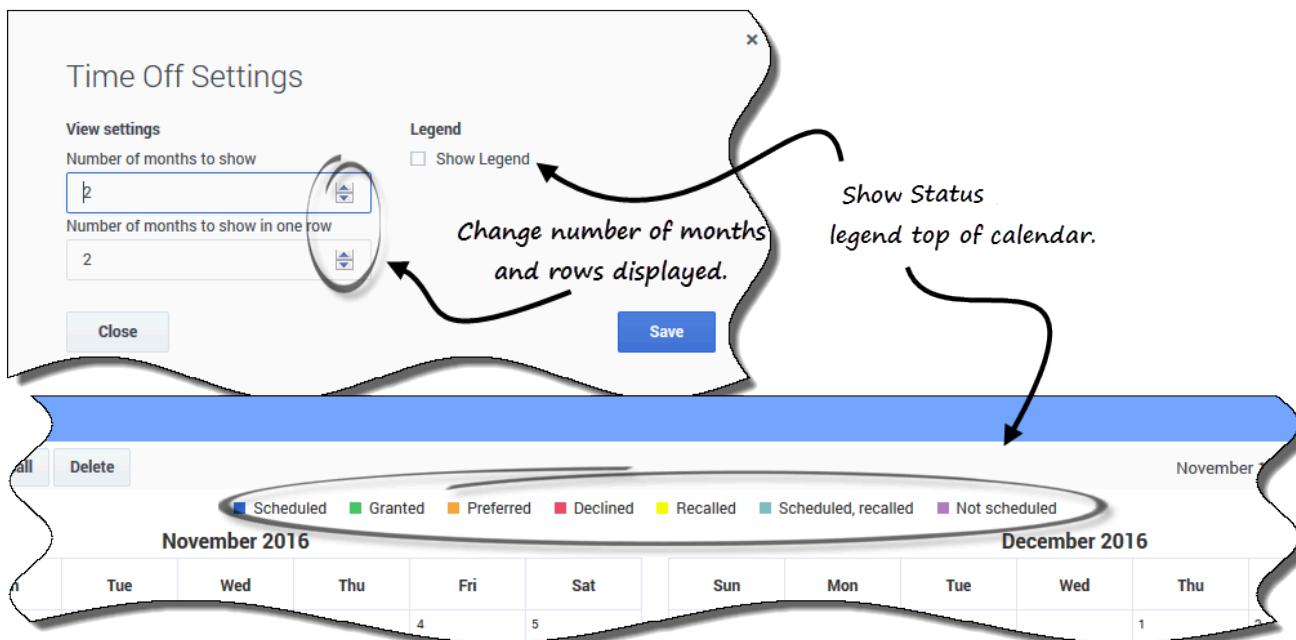
- **Obtenir le solde et Période d'offre**—Utilisez ces boutons de commande pour afficher vos soldes de congés, afficher les périodes d'offre ou changer votre état dans le processus d'offres.
- **Nouveau, Rappeler, et Supprimer**—Utilisez ces boutons de commande pour créer, rappeler ou supprimer des demandes de congés.
- **Sélecteurs de dates et calendrier**—Pour obtenir une description sur l'utilisation de ces commandes, se référer à la section [modification de la date](#).
- **Paramètres**—Cliquez sur cette icône pour ouvrir une boîte de dialogue qui vous permet de modifier l'affichage des données dans cet affichage.
- **Légende**—Chaque état affiché dans le calendrier(Refusé, Accordé, Préféré, Planifié, Rappelé, Planifié, Non planifié, Rappelé) est représenté par sa propre couleur. Pour afficher la légende dans cet affichage, se référer à la section [Modifier les paramètres d'affichage](#).

Conseil

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

Modifier les paramètres d'affichage

Vous pouvez modifier le mode d'affichage de l'information dans l'affichage **calendrier** en modifiant les paramètres pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs, ou afficher une légende décrivant les états codés par couleur.

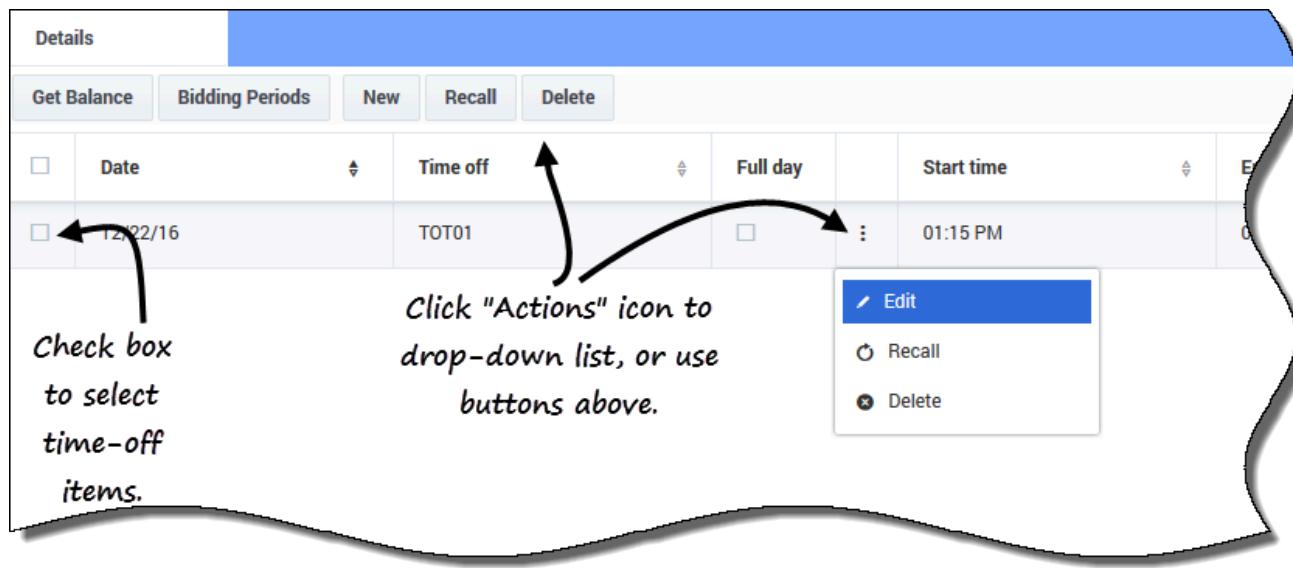


Pour modifier les paramètres dans cet affichage :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois et le mode d'affichage, entrez un nombre dans ces deux champs ou utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas :
 - **Nombre de mois à afficher**
 - **Nombre de mois à afficher dans une ligne**
3. Pour afficher la légende des états au-dessus du calendrier, cochez la case **Afficher la légende**.
4. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Fermer**).

Affichage de l'agent détails

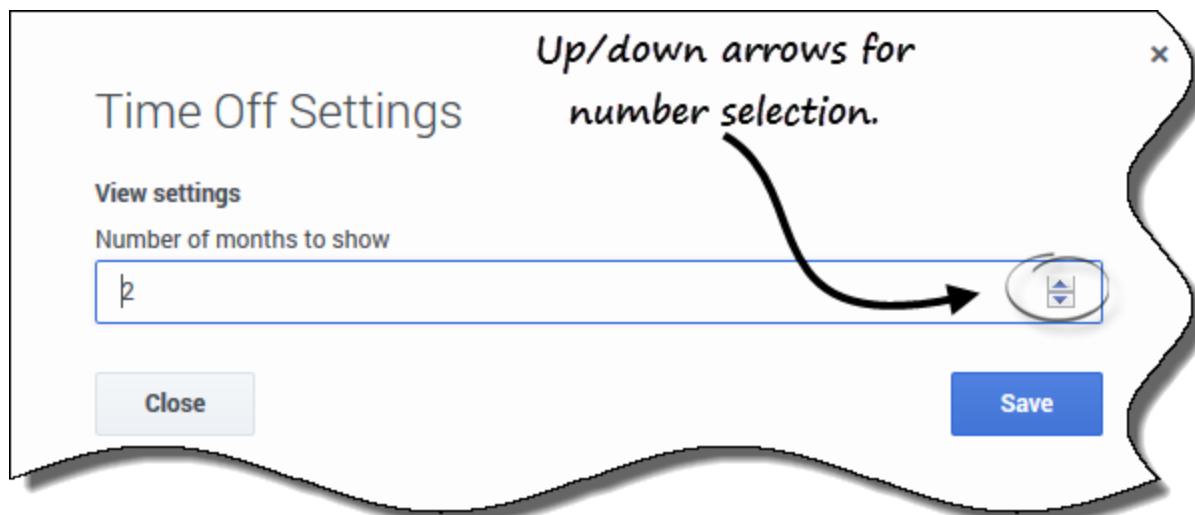
Utilisez cet affichage pour afficher les détails de chacune de vos demandes de congés dans un tableau. Dans l'affichage **Détails**, les renseignements suivants s'affichent dans les colonnes et lignes. Chaque colonne peut être triée en ordre croissant ou décroissant en cliquant sur la flèche des commandes dans la colonne.



- **Cases à cocher**—Sélectionnez les cases à cocher pour effectuer l'action souhaitée (rappeler, ou supprimer une demande de congés). 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 de**—La date de demande du congé.
- **Congé**—Le type de congé.
- **Journée complète**—Indique si la demande porte sur une journée complète. La case est cochée si la demande de congé porte sur une journée complète,. La case n'est pas cochée si la demande de congé porte sur une partie de la journée.
- **Actions**—cliquez sur cette icône pour ouvrir la liste déroulante des actions et exécuter ainsi des opérations, telles que **modifier**, **rappeler**, ou **supprimer** l'élément dans la même ligne.
- **Heure de début**—L'heure à laquelle le congé débute.
- **Heure de fin**—L'heure à laquelle le congé prend fin.
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées pour le type de congé.
- **État/raison**—L'état des congés et la raison pour expliquer pourquoi le système WFM définit un état particulier (p. ex. Refusé ou Non planifié) pour la demande de congé en question
- **Commentaires**—Les commentaires sont des notes que vous pouvez saisir lors de l'envoi ou la modification des demandes de congés.

Modifier les paramètres d'affichage

Vous pouvez modifier les paramètres dans l'affichage **Détails** pour afficher uniquement le mois en cours (par défaut) ou plusieurs mois consécutifs.



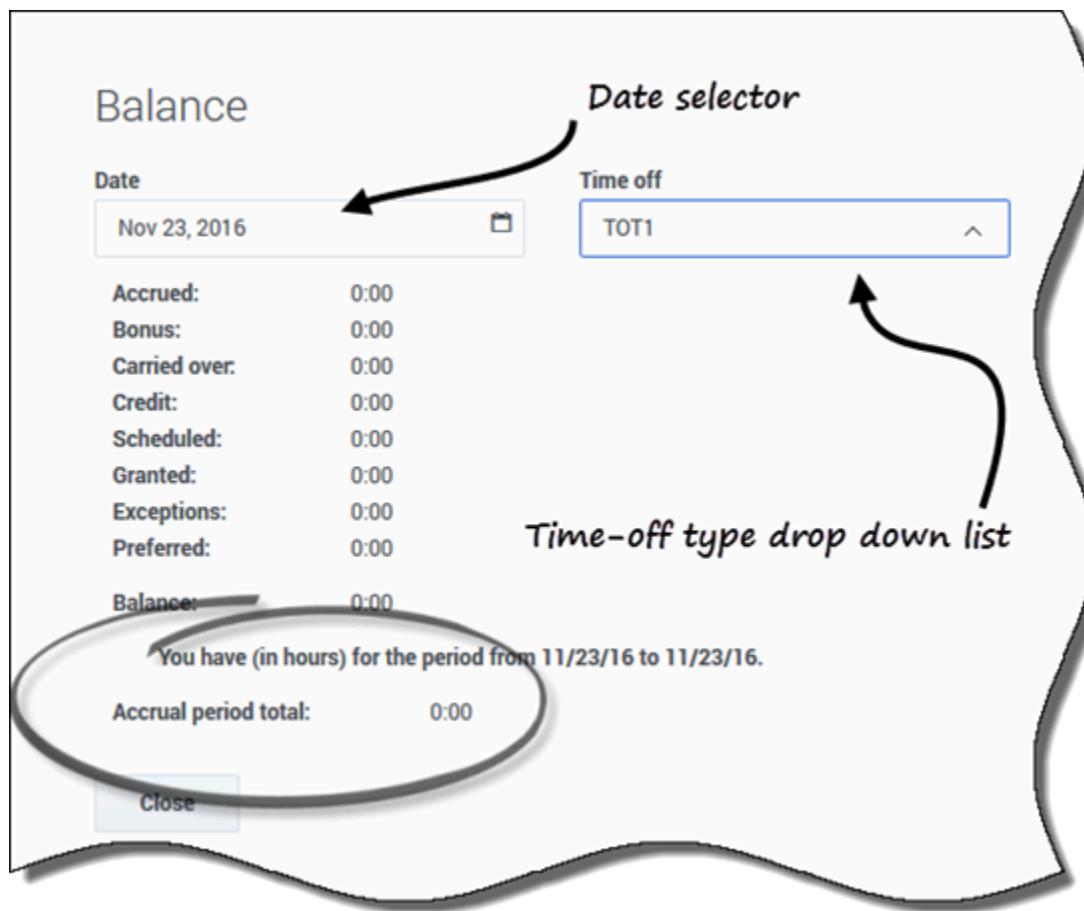
Pour modifier les paramètres dans cet affichage :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Paramètres**.
La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre.
2. Pour modifier le nombre de mois qui s'affichent dans cet affichage, entrez un nombre dans le champ **Nombre de mois à afficher** ou utilisez les flèches vers le haut ou vers le bas.
3. **Enregistrer** les paramètres (ou ignorez-les en cliquant sur **Fermer**).

Consulter les soldes de vos congés

Il est important que vous soyez en mesure de suivre votre solde de différents types de congés. Par exemple, si vous pensez à vos vacances, 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.

Effectuer le suivi de vos soldes



Pour consulter les soldes de vos congés

- Cliquez sur **Obtenir le solde** dans le coin supérieur gauche des affichages **Congés** ([calendrier](#) ou [détails](#)).
La boîte de dialogue Solde s'ouvre, affichant le solde de vos congés pour la date sélectionnée dans le calendrier.
Dans la boîte de dialogue Ouvrir, vous pouvez modifier la date et/ou sélectionner un autre

type de congé dans la liste déroulante Congés pour afficher le solde.

Explication des différentes catégories de solde

Ce tableau explique chaque catégorie figurant dans le dialogue de solde.

Accumulé	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.
Reporté	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. Conseil Ce renseignement concerne 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.
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.
Prévu	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.
Accordé	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.
Préféré	Nombre total d'heures de congés préférés (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>Conseil</p> <p>La limite de ce solde peut être dépassée. Si la limite est atteinte avant la fin de la période de cumul, vous pouvez progressivement accumuler une plus longue période de congés si vous en faites la demande et que votre superviseur vous l'accorde.</p>
Total de la période de cumul	Nombre total d'heures de congés auquel 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.

Lorsque des types de congés ne sont plus applicables

La zone de la liste déroulante **Congés** dans la boîte de dialogue **Solde** affiche tous les types de congés configurés pour votre site. Certains de ceux-ci peuvent ne pas vous concerner.

Vous pouvez créer, modifier, supprimer ou rappeler les demandes de congé uniquement pour les types de congés qui vous sont assignés. Les types de congés qui ne vous sont pas accordés apparaissent dans la liste déroulante avec un tiret avant le nom (par exemple,-TO1).

Workforce Management vous permet de voir les types de congés qui ne vous sont pas attribués et pour lesquels vous ne pouvez pas effectuer de tâches (par exemple, demander un congé ou consulter votre solde de congés).

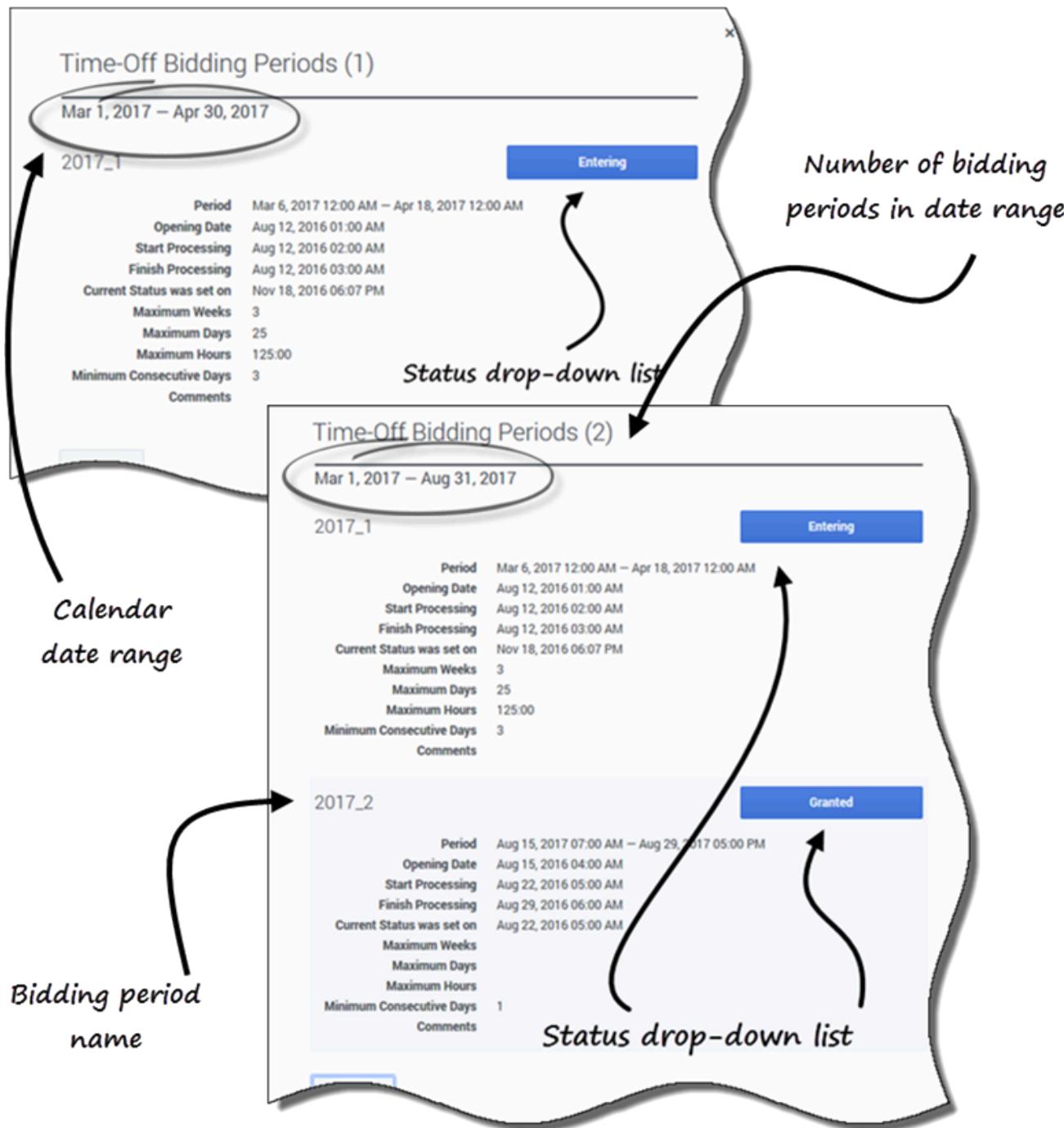
Consulter les périodes d'offres pour les congés

Si votre superviseur a activé la fonction d'offres pour les congés dans votre centre de contact, vous pouvez consulter les périodes d'offres au cours desquelles vous avez la possibilité de demander des congés.

Consulter des périodes d'offres

Cliquez sur **Périodes d'offres** en haut de l'affichage **Congés Calendrier** ou **Détails** pour ouvrir la boîte de dialogue **Périodes d'offres pour les congés** où vous pouvez consulter toutes les périodes d'offres applicables pour la plage de dates que vous avez sélectionnée dans le calendrier.

La plage de dates s'affiche juste en dessous de la ligne de séparation dans la boîte de dialogue et le nombre de périodes d'offres disponibles apparaît entre parenthèses. Le nom de la période d'offre s'affiche juste en dessous des dates du calendrier. La figure montre des périodes d'offres pour deux plages de dates différentes.



- L'option **États** dans la liste déroulante—vous permet de modifier l'état d'avancement de vos demandes pour la période d'offres concernée. Vous pouvez choisir **Saisie** ou **Prêt**. Pour en savoir plus sur la signification de ces états et d'autres, nous vous invitons à consulter la section **États des périodes d'offres**.
- **Période**—La date et l'heure de la période d'offres.

- **Date d'ouverture**—La date et l'heure d'ouverture de la période d'offres, indiquant le moment où vous pouvez commencer à demander des congés pour la période d'offres concernée. Si vous demandez des congés pour cette période d'offres avant cette date et cette heure, vous recevrez un message d'erreur.
- **Début du traitement**—La date et l'heure auxquelles WFM commencera le traitement des demandes pour la période d'offres concernée.
- **Terminer le traitement**—La date et l'heure auxquelles WFM terminera le traitement des demandes et mettra fin à la période d'offres.
- **L'État actuel a été changé**—à la date et à l'heure auxquelles l'état actuel a été défini.
- **Maximum de semaines**—Le nombre maximal de semaines autorisé par demande de congés.
- **Maximum de jours**—Le nombre maximal de jours autorisé par demande de congés.
- **Maximum d'heures**—Le nombre maximal d'heures autorisé par demande de congés.
- **Jours consécutifs minimums**—Le nombre minimal de jours consécutifs autorisés pour la demande concernée.
- **Commentaires**—Notes ou renseignements supplémentaires sur la période d'offres (ajoutés par votre superviseur). Les champs des commentaires sont vides si le superviseur ne les remplit pas.

États des périodes d'offres

Vous pouvez avoir un des états suivants à divers moments au cours du traitement de la période d'offres :

- **Saisie**—Cet état est automatiquement assigné par WFM lorsque la période d'offres débute, indiquant que vous pouvez saisir des demandes de congés qui seront traitées dans la période d'offres actuelle.
Vous pouvez définir cet état à tout moment pour indiquer que vous modifiez une demande de congés. Votre superviseur peut également définir cet état.
- **Prête**—Définissez cet état après avoir soumis vos demandes de congés afin d'indiquer qu'elles sont prêtes pour le traitement dans la période d'offres actuelle, ou encore si vous n'avez pas soumis de demande mais êtes prêt pour le traitement de la période d'offres actuelle.
Votre superviseur peut également définir cet état.
- **Sautée**—Votre superviseur définit cet état pour indiquer au processus d'attribution des offres d'ignorer vos demandes.
Vous ne pouvez pas définir cet état, mais votre superviseur peut le définir à tout moment.
- **En attente**—WFM définit cet état lorsqu'il ne peut accorder toutes vos demandes en raison de limites définies dans la règle de congés ou dans les limites de congés. WFM attendra que vous modifiez vos demandes ou en entrez de nouvelles. Lorsque la période d'attente est terminée ou que WFM détecte que vous avez changé vos demandes, le traitement se poursuit et vos demandes peuvent être accordées.
Ni vous ni votre superviseur ne pouvez définir cet état.
- **Accordée**—WFM définit cet état lorsque toutes vos demandes ont été accordées ou lorsque vous n'avez soumis aucune demande.
Ni vous ni votre superviseur ne pouvez définir cet état.
- **Expirée**—WFM définit cet état lorsque le temps imparti pour vous permettre de modifier ou de saisir des demandes de congés est écoulé. À ce stade, le processus d'attribution des offres passe au prochain

agent.

Ni vous ni votre superviseur ne pouvez définir cet état.

Pour en savoir plus sur la fonction d'offres, consultez à la section [Fonctionnement des offres](#).

Fonctionnement des offres

Si la fonction d'offres de congé (congé payé) est activée et que vous soumettez des demandes de congés dont les dates qui coïncident avec une période d'offres, elles ne sont pas traitées dans l'immédiat. WFM retarde plutôt l'approbation des demandes de congés jusqu'à la date de traitement. À cette date, WFM accorde tous les congés demandés au cours de la période d'offres en fonction de l'ancienneté ou du rang 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 une 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 sera soumise pour un traitement ultérieur.

Les demandes de congés qui sont 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 (par ordre d'arrivée).

Une fois que vous avez soumis vos demandes de congés avec des dates qui coïncident avec une période d'offres, vous devez changer l'état de la période d'offres à **Prête** dans la boîte de dialogue **Période d'offres des congés**.

Une fois vos demandes de congés traitées par WFM et que vous retournez aux affichages **Congés**, une fenêtre contextuelle s'ouvrira, affichant tous les jours faisant l'objet d'une demande de congé de votre part. Dans l'affichage **Calendrier**, cliquez sur un jour pour afficher les détails de la demande, y compris l'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

Attention! 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.

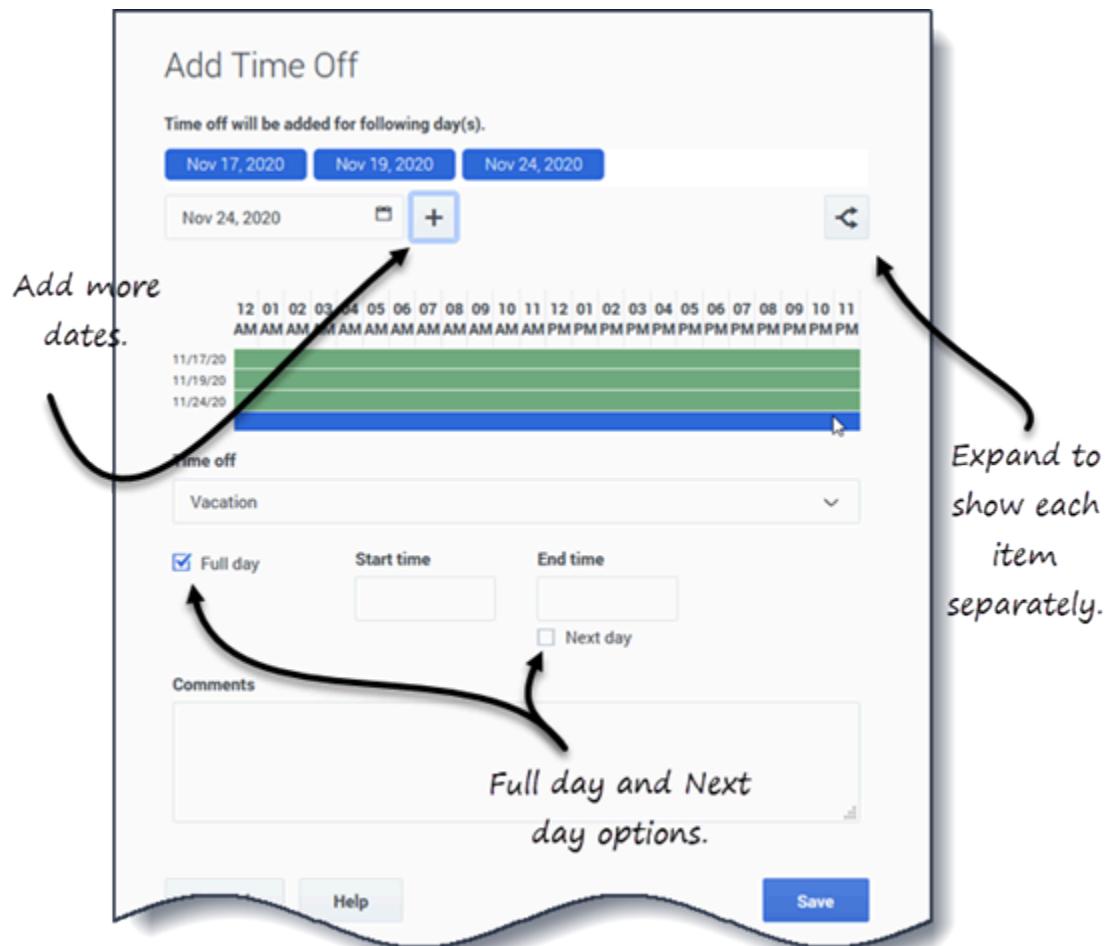
Soldes de congés

Les demandes de congés créées et approuvées lorsque 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.

Gérer vos demandes de congés

Utilisez les affichages **Congés** (**Calendrier** ou **Détails**) afin de gérer efficacement vos demandes de congés. À l'aide de ces affichages, vous pouvez **ajouter de nouvelles** demandes, **modifier**, **rappeler**, ou **supprimer** des demandes.

Ajouter des demandes de congés



Pour ajouter une demande de congés

1. Cliquez sur **Nouveau**.
La boîte de dialogue **Ajouter des congés** s'ouvre.
2. Cliquez sur l' icône **Calendrier** et sélectionnez la date à laquelle vous voulez avoir votre congé.

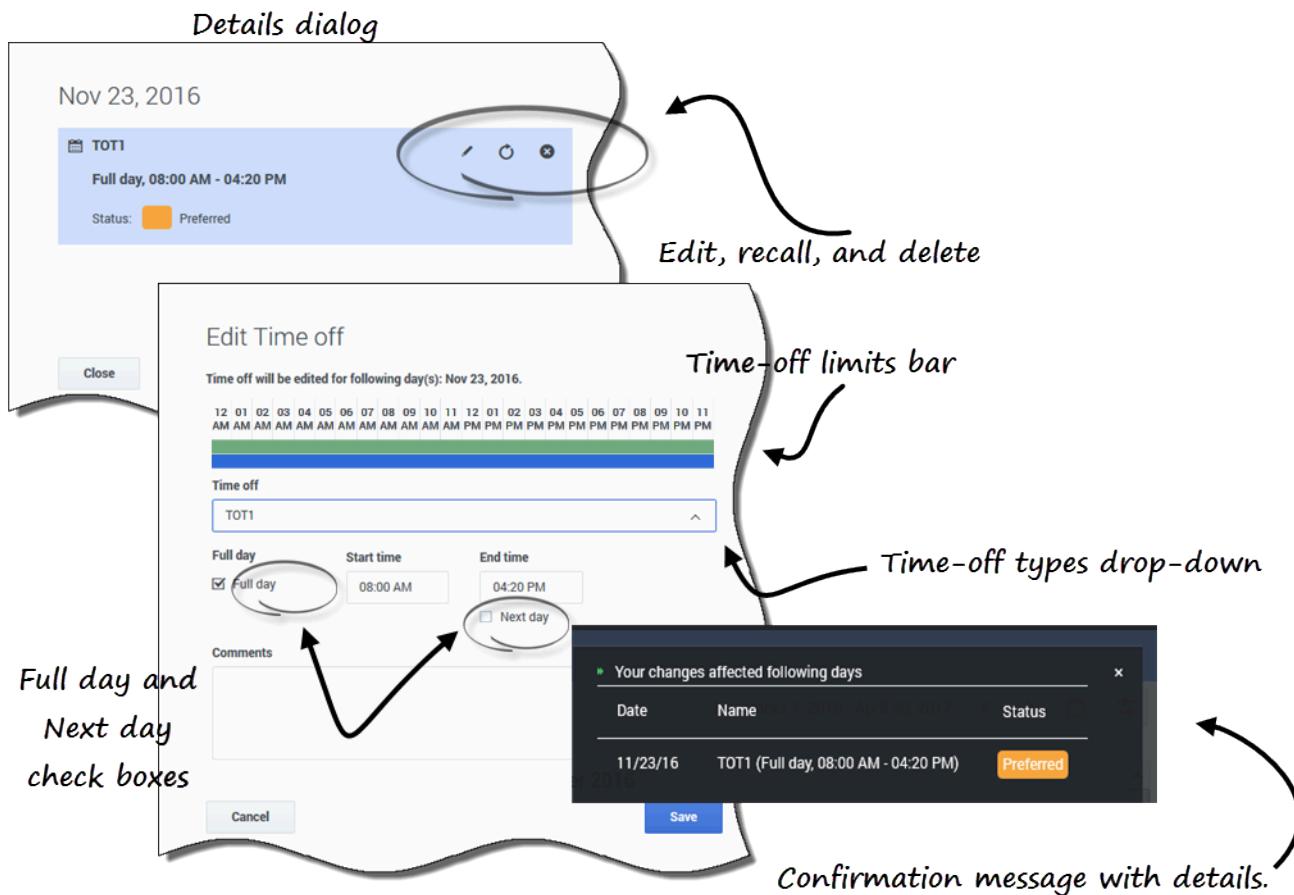
3. Cliquez sur **Ajouter la date sélectionnée à la liste** 
La date s'affiche au-dessus du champ Calendrier. Si vous avez fait une erreur et que vous souhaitez supprimer cette date, passez votre souris là-dessus et cliquez-y lorsque le « x » s'affiche.
4. Continuez à ajouter des dates en répétant les étapes 2 et 3, au besoin.
5. (Facultatif) Si vous voulez définir des paramètres différents pour chaque demande supplémentaire, cliquez sur **Remplir automatiquement**.
Si chaque élément de congés a les mêmes paramètres, vous n'avez pas besoin d'utiliser cette option.
Le graphique à barres (congés) des limites s'affiche au-dessus du champ Congés (voir la figure).
6. Sélectionnez le type de congés dans la liste déroulante.
7. Si vous demandez une journée complète, cochez la case **Journée complète**.
Pour les demandes portant sur une partie de la journée, laissez cette case vide.
8. Entrez les heures **de début** et **de fin**.
9. Si l'heure de fin s'étend au jour suivant, sélectionnez la case **Lendemain**.
10. Dans le champ **Commentaires**, entrez tous les détails ayant trait à cette demande.
Votre superviseur peut les prendre en compte lorsqu'il décide d'accorder ou de refuser les demandes de congés.

À l'**étape 1**, vous pouvez sélectionner plusieurs dates (avant de cliquer sur **Nouveau**) en utilisant le clavier et la souris de votre ordinateur. Appuyez sur Ctrl ou Maj et sélectionnez les dates en cliquant avec le bouton gauche de la souris ou en appuyant simplement sur le bouton gauche de la souris et en déplaçant votre pointeur.

Conseil

- Si WFM traite avec succès vos demandes, un message s'affiche pour confirmer qu'ils ont été traités et les éléments de congés apparaissent dans l'affichage **Calendrier** ou **Détails**.
- Si WFM renvoie des messages d'erreur, il ouvre la boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** avec la liste des erreurs. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la boîte de dialogue **Ajouter des congés** et modifier votre demande.
- WFM refuse les demandes de congés qui enfreignent les modalités de votre contrat. 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.

Modification des demandes de congés



Pour modifier les demandes de congés dans l'affichage Calendrier :

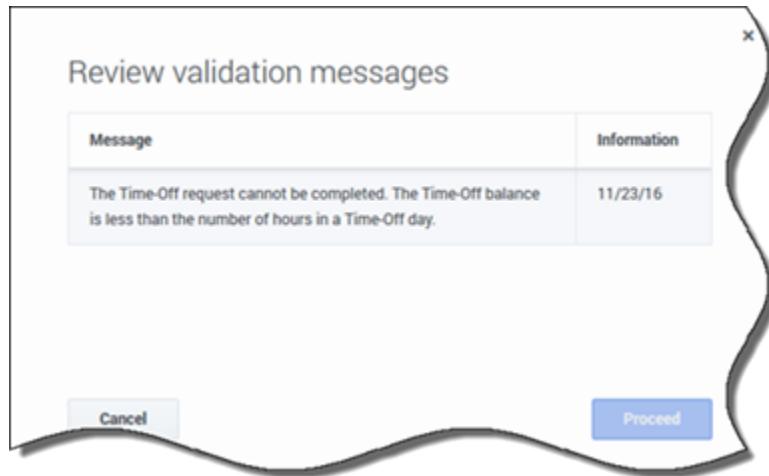
1. Cliquez sur la demande de congé que vous voulez modifier.
Une boîte de dialogue s'ouvre pour afficher les détails du congé.
2. Cliquez sur **Modifier** .
La boîte de dialogue Modification des congés s'ouvre.
3. Apportez les modifications que vous jugez nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Si WFM traite avec succès vos modifications, un message de confirmation s'affiche.

Pour modifier une demande de congé dans l'affichage Détails :

1. Cliquez sur **Actions** dans la ligne contenant l'élément de congé que vous voulez modifier.
2. Une liste déroulante s'ouvre. Voir le graphique à la section **Afficher les détails du congé**.

3. Sélectionnez **Modifier**.
La boîte de dialogue Modification des congés s'ouvre.
4. Apportez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Consulter les messages de validation

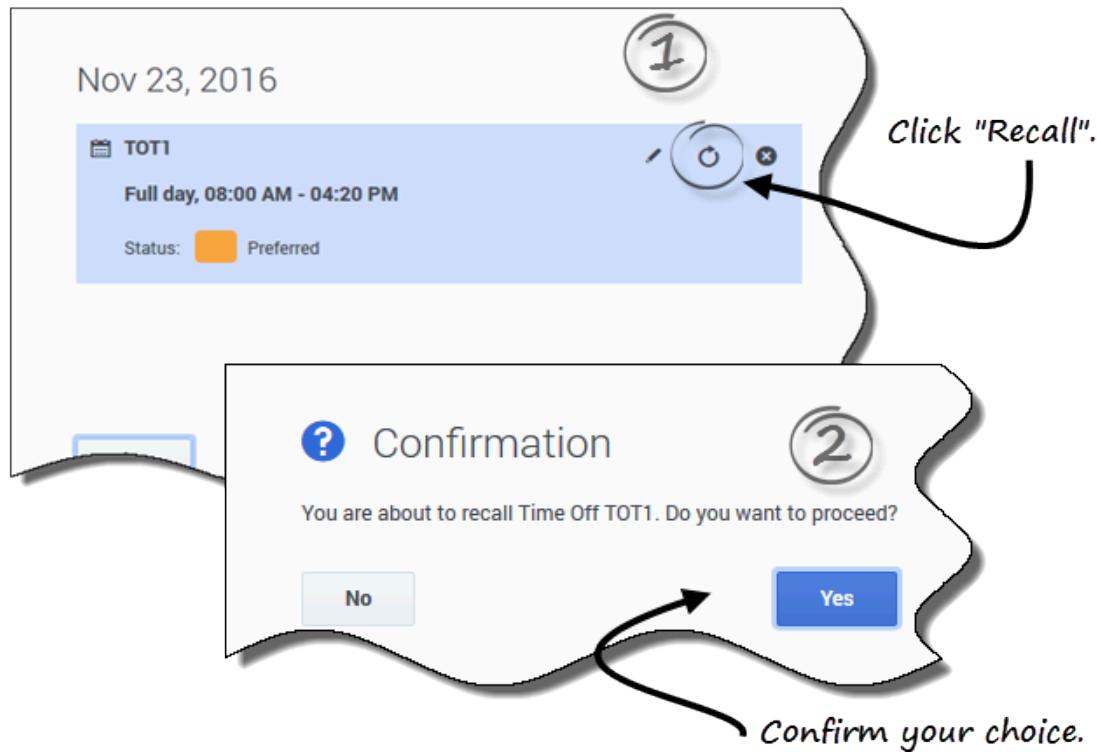


Si le serveur renvoie des messages d'erreur, vous pourriez voir un message similaire à celui illustré à la figure (boîte de dialogue (**Consulter les messages de validation**)).

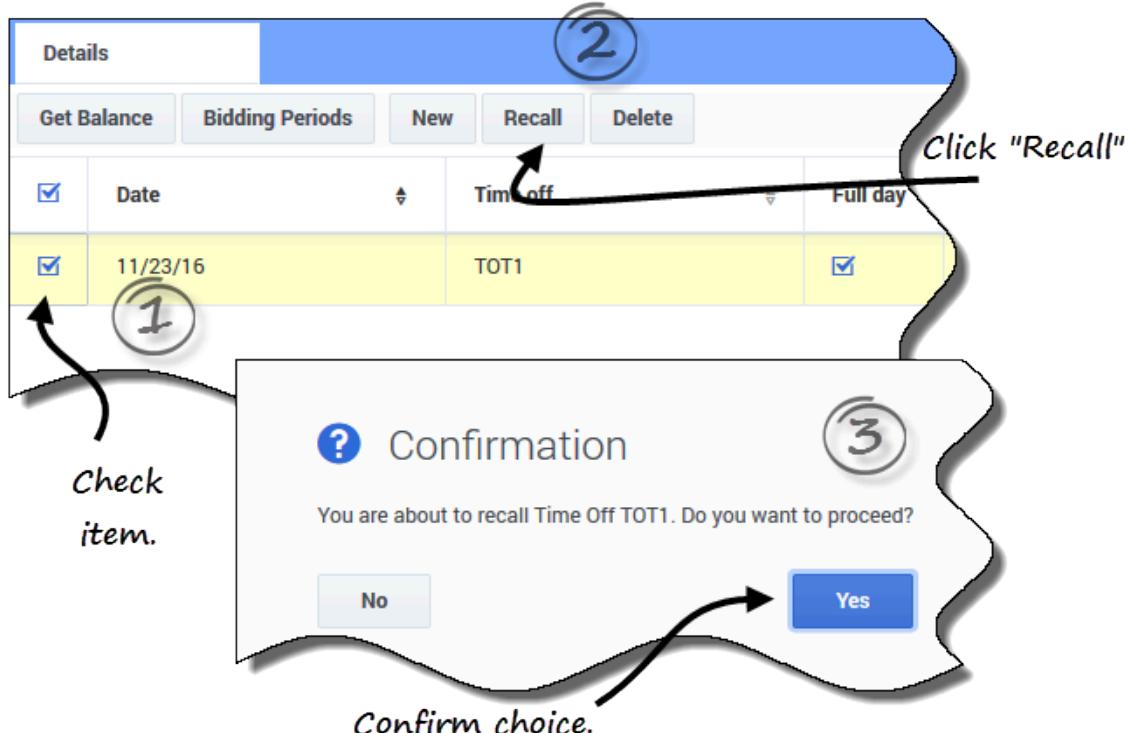
Rappel de demandes de congés

Rappeler une demande de congé en utilisant les affichages **Calendrier** ou **Détails**.

Recall Time-off in Calendar view



Recall Time-off in Details view



Pour rappeler une demande dans l'affichage Calendrier :

1. Dans le calendrier, sélectionnez la demande de congé que vous voulez rappeler.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, cliquez sur **Rappeler** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler la suppression.

Pour rappeler une demande de congé dans l'affichage Détails :

1. Dans la ligne qui montre les détails de la demande que vous voulez rappeler, cochez la première colonne.
2. Cliquez sur le bouton **Rappeler**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour rappeler la demande ou **Non** pour annuler la suppression.

Dans les deux affichages :

- Après avoir cliqué sur **Rappel**, si les éléments de congés font partie d'un lot, la boîte de dialogue **Rappeler** s'ouvre avec la liste les éléments présentés dans le lot. Cliquez sur **Rappel** pour rappeler tous les éléments ou **Annuler** pour annuler l'action.

Dans l'affichage Détails, vous pouvez également utiliser le menu **Actions**  pour rappeler les éléments de congés. Voir le graphique à la section [Afficher les détails du congé](#).

Les congés rappelés sont marqués dans le calendrier avec l'un des états suivants :

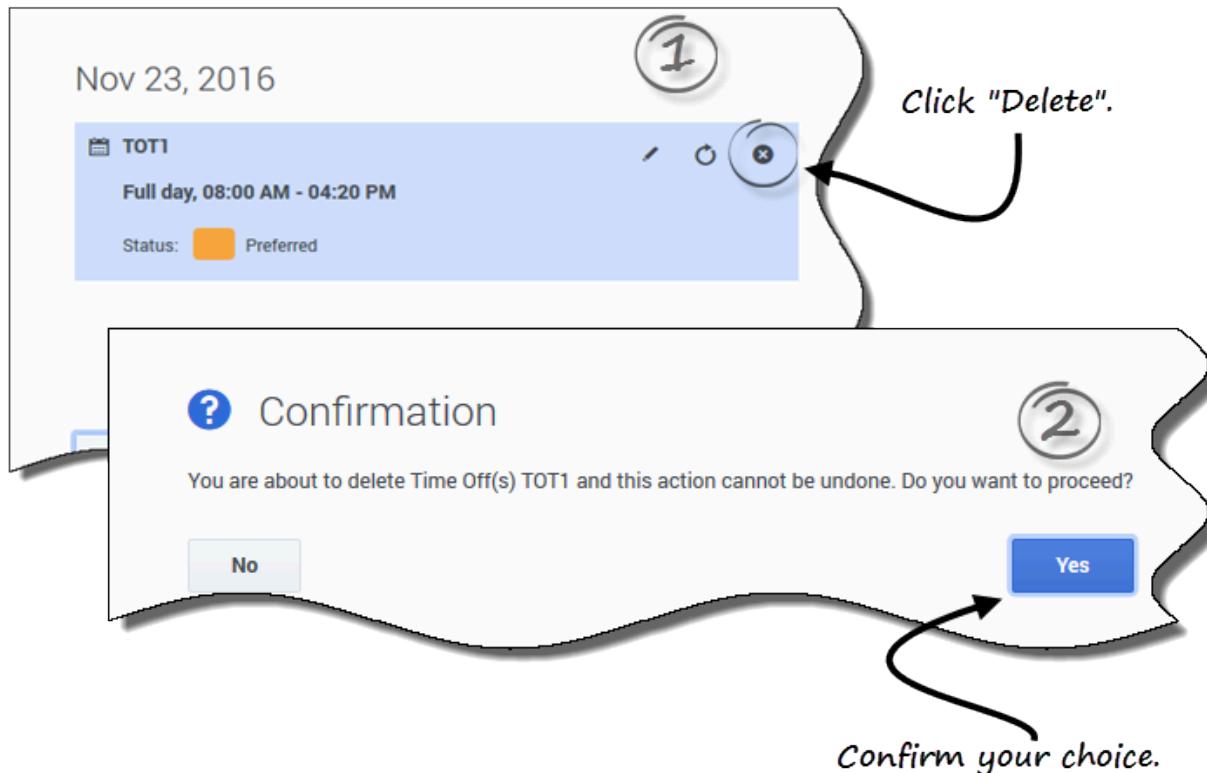
- L'état **Rappelé**— indique que l'élément a été intégralement rappelé et qu'il n'affecte plus l'horaire de l'agent.
- L'état **Planifié, Rappelé**— indique que votre demande de rappel a été reçue, mais que l'élément n'a pas encore été rappelé. L'élément restera actif et dans votre horaire jusqu'à ce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

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.

Suppression des demandes de congés

Supprimez une demande de congé en utilisant les affichages **Calendrier** ou **Détails**.

Delete Time-off in Calendar view



Delete Time-off in Details view



Pour supprimer une demande dans l'affichage Calendrier :

1. Dans le calendrier, sélectionnez la demande de congé que vous voulez supprimer.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler la suppression.

Pour supprimer une demande de congé dans l'affichage Détails :

1. Dans la ligne qui montre les détails de la demande que vous voulez supprimer, cochez la première colonne.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler la suppression.

Dans les deux affichages :

- Après avoir cliqué sur **Supprimer**, si les éléments de congés font partie d'un lot, la boîte de dialogue **Supprimer** s'ouvre avec la liste les éléments présentés dans le lot. Sélectionnez un seul élément ou l'ensemble du lot. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les éléments sélectionnés ou **Annuler** pour annuler la suppression.

Dans l'affichage Détails, vous pouvez également utiliser le menu **Actions**  pour supprimer les éléments de congés. Voir le graphique à la section [Afficher les détails du congé](#).

Conseil

Vous ne pouvez pas cocher ou décocher la case d'un type de congé qu'il n'est plus possible d'utiliser.

Suppression des demandes automatiquement acceptées

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 de demande de 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 le délai d'exécution est dépassé.

Pour en savoir plus sur fonction d'auto-octroi, se référer à la section [Comment fonctionne l'auto-octroi](#).

Comment fonctionne l'auto-octroi

Si votre superviseur active la fonction d'auto-octroi, vos demandes de congés sont automatiquement accordées et publiées sur l'horaire principal dans 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 dialogue du solde.
- La demande de congés comporte 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 sous l'état Préféré, et un superviseur doit accorder vos demandes avant qu'elles ne puissent être intégrées à 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 être faite 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 ajoutés 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.

Liste d'attente des demandes

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 la "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 agents sur liste d'attente les 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 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.

Offre

Utilisez les affichages **Offres** pour afficher et soumettre des offres pour les horaires dans des scénarios d'offres ouverts. Les scénarios sont accessibles uniquement pendant la période de soumission des offres pour les horaires (la période où le scénario d'offres est ouvert pour soumettre des offres).

Cliquez sur **Scénarios** pour ouvrir une liste de scénarios disponibles pour les offres. Ouvrez un scénario pour afficher les horaires et attribuer des offres. Chaque ligne de cet affichage affiche un scénario d'offres et les colonnes présentent des renseignements sur chaque scénario :

- **Nom du scénario**—Le nom d'un scénario d'offre.
- **Heure de fin des offres**—la date et l'heure à laquelle les offres pour le scénario prennent fin.
- **Jours restants**—Le nombre de jours restants jusqu'à ce que le scénario soit terminé.
- **Date de début**—La date de début effective pour l'horaire.
- **Date de fin**—La date de fin effective pour l'horaire.

Les dates de début et de fin effectives utilisent le fuseau horaire de l'agent.

Conseil

Les affichages **Offres** sont accessibles à partir de la barre de menus que si votre superviseur a configuré la fonction d'offre d'horaire pour votre site. Si l'offre d'horaire est configurée mais aucun scénario d'offre n'est listé, il n'y a aucun scénario actuellement ouvert aux offres.

Vous pouvez également faire une offre de congés; se référer à la section [Offres de congés](#).{2}}

Ouvrir des scénarios d'offres

The screenshot shows a table with columns: Scenario name, Bidding end time, Days remaining, Start date, and End date. The scenario 'Bidding for January(M)' is selected. Below the table, there are buttons: Add to desired, Add to unwanted, and Remove. A 'Close scenario' button is also present. A list titled 'Schedules in the scenario.' contains two items: '<Profile Agent> 9' and '<Profile Agent> 1'. The table data is as follows:

Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<Profile Agent> 9	0	1	1/22/17-1/28/17	40:00
<Profile Agent> 1	0	8	1/22/17-1/28/17	40:00

Pour ouvrir et afficher un scénario d'offres :

1. Dans la barre de menus, cliquez sur **Offres > Scénarios**.
2. Dans la colonne **Nom du scénario**, passez votre souris sur un scénario et cliquez sur le lien pour l'ouvrir.
Les horaires disponibles pour les offres sont affichés dans une grille.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans le scénario de l'horaire grille:

- Consultez les horaires disponibles dans une grille et étendez-la pour voir plus de détails. Vous pouvez le faire avant la saisie et de classement de vos offres.
- Trier ou Filtrer l'affichage des quarts de travail disponibles;
- Faire une offre et classer les horaires en les numérotant.

Saisie et classement des offres

Pour saisir et classer les offres, ajoutez vos horaires sélectionnés à l'une des deux listes : **Souhaité** et **Non souhaité**. Si vous sélectionnez plusieurs planifications pour une de ces deux listes, vous remarquerez que chaque offre est numérotée (classée) dans l'ordre de sélection. Par exemple, si vous sélectionnez 3 horaires pour la liste souhaitée, votre premier choix est classé 1, votre deuxième 2 et ainsi de suite. Vos sélections pour la liste des non souhaités fonctionne de la même manière, sauf le numéro (classement) apparaît entre crochets. Par exemple, [1], [2], et ainsi de suite.

Conseil

Avant de décider de faire une offre d'horaire, vous devez déterminer comment afficher les détails de l'horaire et comment trier et filtrer la grille des horaires pour mieux les adapter à vos besoins. Voir [Afficher des horaires dans le scénario](#).

	Name	Bid	#	Dates	Paid hour
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 8	0	1	4/2/17-4/8/17	47:45
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	0	1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 2	1	1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agents>	1	1	4/2/17-4/8/17	50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 10	1	1	4/2/17-4/8/17	50:00

Vous pouvez entrer et classer vos offres pour les horaires disponibles de deux manières :

- En utilisant les boutons ajouter/supprimer :
 1. Cochez une case pour sélectionner l'horaire sur la même ligne.
 2. Cliquez sur **Ajouter à Souhaité** ou **Ajouter à Non souhaité** pour ajouter l'horaire sélectionné à la liste correspondante.
 3. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'horaire sélectionné de chaque liste.
- En utilisant la liste déroulante Actions :
 1. Dans la colonne, **Actions** cliquez sur
 2. Utilisez la liste déroulante, ajoutez cet horaire à votre liste souhaitée ou non souhaitée, ou supprimez-le dans les deux listes.

Après avoir saisi vos offres, il se peut que vous changez d'avis sur les horaires que vous avez marqués comme souhaité ou non souhaité, ou vous souhaitez modifier le classement d'une ou deux de ces listes. Pour ce faire, utilisez les procédures décrites à la section [Gérer vos attributions d'offres](#).

Afficher des horaires dans des scénarios

Avant de saisir vos offres et de décider comment vous les classerez, il se peut que vous souhaitiez examiner de près les horaires disponibles et leurs détails pour trouver ceux qui vous conviennent le mieux.

Cliquez sur le lien dans le nom du scénario pour ouvrir le scénario et afficher la grille horaire. Il existe de nombreuses façons pour trier et filtrer les renseignements contenues dans la grille pour voir seulement les détails qui sont importants pour vous.

Utilisation de la grille Horaires

La grille affiche les informations sur les horaires disponibles. Les colonnes des grilles sont les suivantes :

- **Case à cocher**—affiche une case à cocher que vous pouvez utiliser pour sélectionner une ligne ou un horaire.
- **Nom**—Affiche le nom de l'horaire et le nombre de semaines si l'offre de l'horaire est supérieure à une semaine.
- **Offre**—Affiche votre offre actuelle pour cet horaire en particulier. Cliquez sur l'icône  Actions dans cette colonne pour ajouter cet horaire à votre liste souhaitée ou non souhaitée ou le retirer des deux listes.
- **#**—Affiche le nombre de cas de cet horaire exact qui 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.
- **Dates**—Plage de dates (ou les dates de début et de fin) pour chaque horaire.
- **Heures payées**—Affiche le nombre total d'heures payées pour la semaine, pour chaque horaire.

Étendre la grille

Pour obtenir une meilleure vue des détails des jours voire des semaines dans le calendrier, vous pouvez étendre la grille.

The screenshot displays two tables for managing agent schedules. The top table is a summary view for 'Week 1'. It includes columns for agent profile, start and end times, and a date range (4/2/17-4/8/17). A dropdown arrow icon is located next to the date range. A callout bubble points to this icon with the text 'Schedule is expanded to show week.' The bottom table provides a detailed view for 'Shift01 (A01)'. It lists the shift for each day from 4/2/17 to 4/7/17, along with start and end times (e.g., 08:00 to 05:00). A dropdown arrow icon is located at the end of the shift list. A callout bubble points to this icon with the text 'Week is expanded to show days/shifts.'

Pour afficher les semaines dans un horaire :

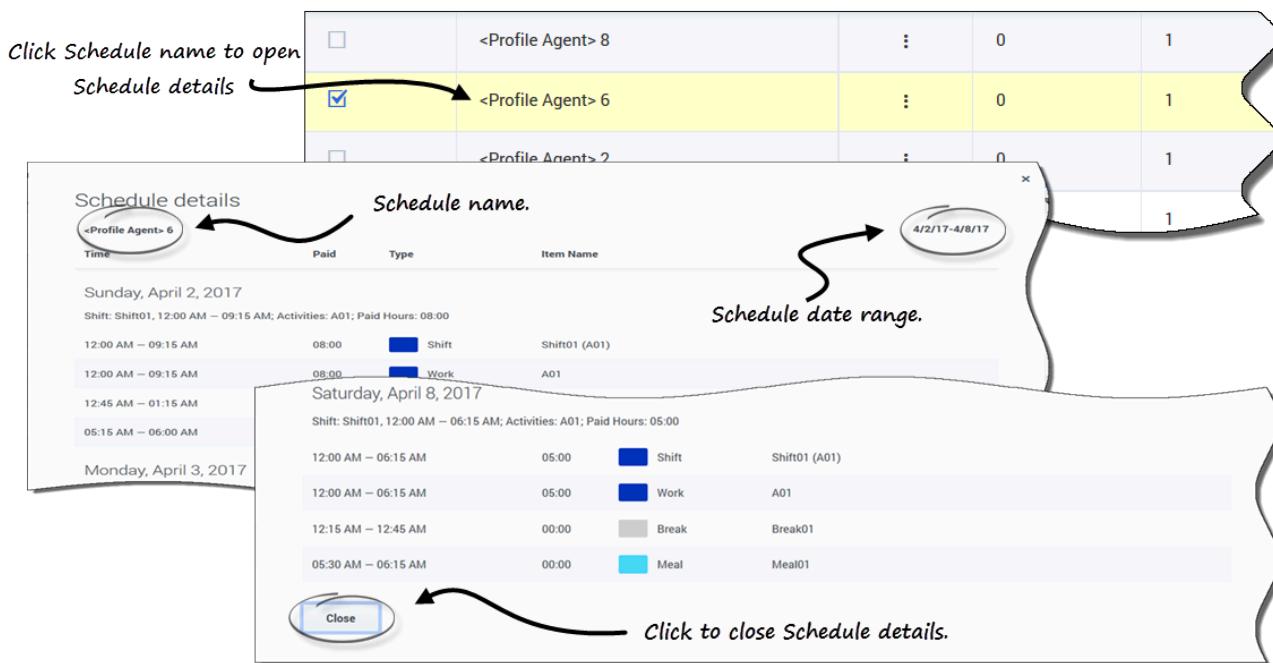
- Dans la colonne **Dates**, cliquez sur la flèche pour afficher le nombre de semaines dans un horaire particulier. Les horaires peuvent couvrir une semaine ou plusieurs semaines. Le tableau s'étend pour afficher une ligne pour chaque semaine dans l'horaire en les numérotant de façon consécutive (semaine1, semaine2, etc.). Cliquez sur la flèche à nouveau pour masquer la ou les semaines de l'horaire.

Pour afficher les jours dans une semaine :

- Dans la colonne **Dates**, cliquez sur la flèche pour afficher les jours dans une semaine particulière. La table s'étend pour afficher plus de lignes; une pour chaque jour de la semaine. Cliquez sur la flèche à nouveau pour masquer les jours de la semaine.

Consulter les détails de l'horaire

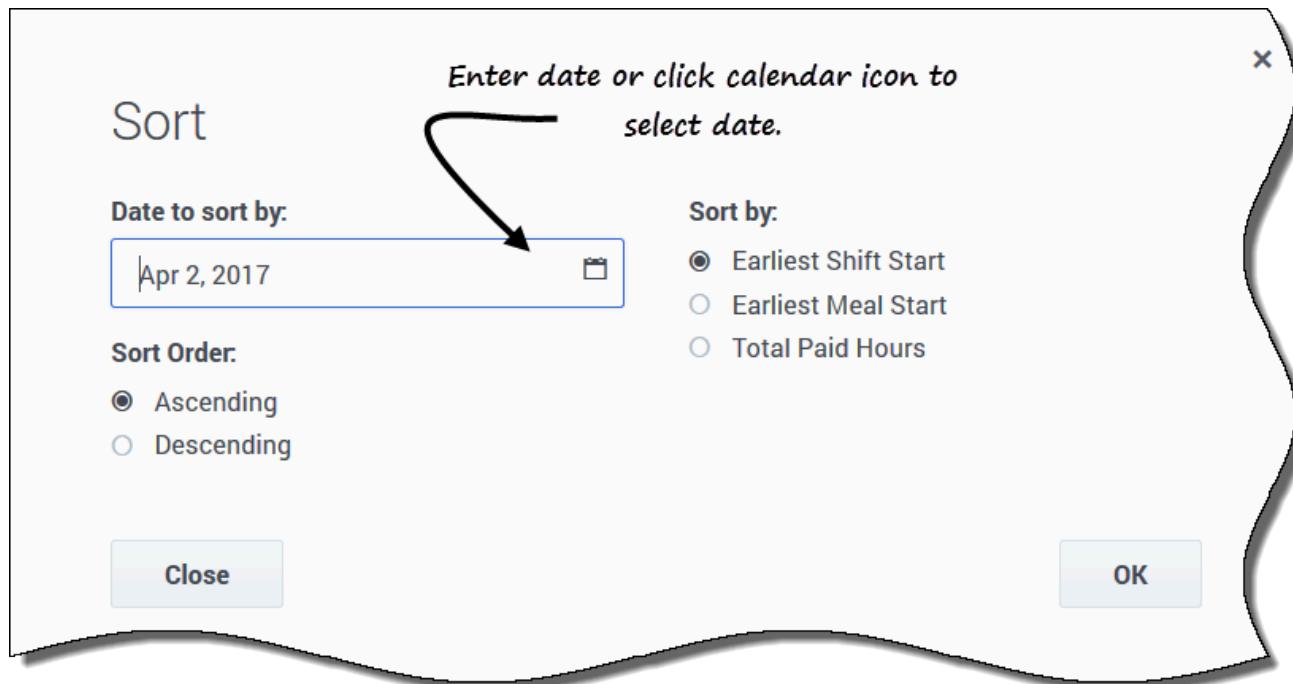
Lorsque la grille est étendue pour afficher une ligne pour chaque semaine dans un horaire, vous pouvez survoler le nom de l'horaire ou d'une semaine avec votre souris pour ouvrir les détails de l'horaire de la période concernée. Si vous cliquez sur le nom d'un horaire qui contient plusieurs semaines, l'affichage montrera les détails de plusieurs semaines.



Cliquez sur le **nom de l'horaire** ou le lien **du nom de la semaine** pour afficher une répartition de tous les éléments prévus, tels que les heures de début/fin, les heures payées, le type et le nom de l'élément, les activités, pauses, repas prévus ainsi que le total des heures payées.

Trier les quarts dans les horaires

Utilisez la boîte de dialogue de **tri** pour afficher les horaires disponibles dans la fenêtre **d'attribution des offres** dans un ordre bien défini :



1. Sélectionnez l'horaire que vous voulez trier en cochant la première colonne de la grille.

2. Cliquez sur **Trier** .
La boîte de dialogue Trier s'ouvre.

3. Dans le champ **Date à trier par**, entrez une date ou sélectionnez une date dans le calendrier.

4. Sélectionnez l'un des boutons radio suivants :

- **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.

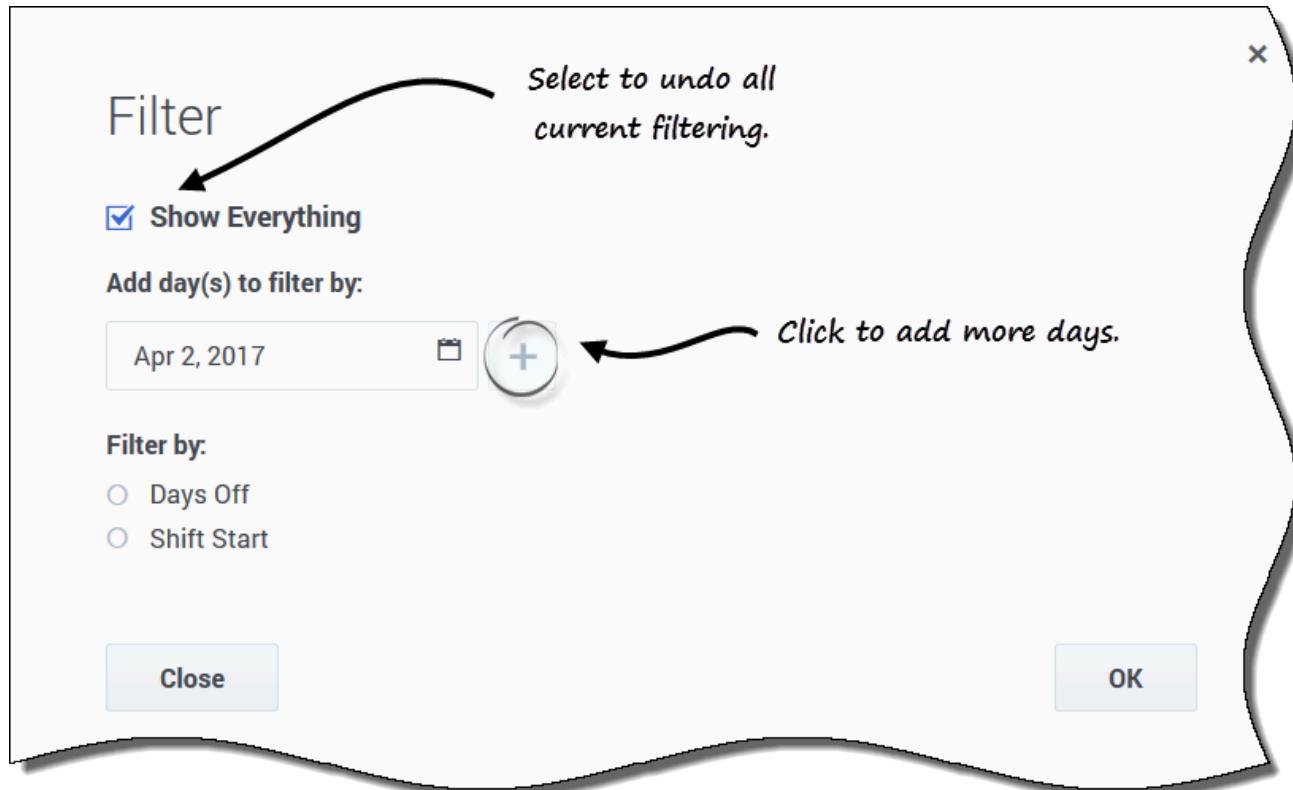
5. Sélectionnez une méthode de tri : ordre **croissant** ou **décroissant**.

6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue sans sauvegarder les modifications .

Filtrer les quarts dans les horaires

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre** pour limiter l'affichage des horaires disponibles dans l'affichage

Attribution des offres afficher. Sélectionnez les jours de la semaine puis un deuxième paramètre de filtrage qui s'appliquera aux horaires qui ont des quarts de travail ces jours-là;



1. Sélectionnez l'horaire que vous voulez filtrer en cochant la première colonne de la grille.



2. Cliquez sur **Filtre**.

3. Dans la boîte de dialogue Filtre, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez **Montrer tout** pour afficher tous les horaires et annuler le filtrage actuel. **C'est le paramètre par défaut lorsque la boîte de dialogue s'ouvre.**
- Entrez les dates dans le champ **Ajouter le ou les jours à filtrer par** ou sélectionnez-les dans le calendrier.



4. Cliquez sur **+ après chaque sélection pour ajouter plus de jours.**

- **Vos prochaines sélections s'appliqueront uniquement aux horaires qui ont des quarts de travail ces jours-là.**

5. Sélectionnez l'un des deux boutons d'option:

- Sélectionnez **Par congé** Affiche uniquement les horaires qui correspondent aux jours de repos complets que vous sélectionnez.

- Sélectionnez **Début de quart de travail** pour afficher uniquement les horaires avec des quarts de travail qui ne commencent pas avant votre **Heure de début au plus tôt** que vous avez définie et pas après l'**Heure de début au plus tard** pour les jours sélectionnés.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue sans sauvegarder les modifications .

Filtrer par liste souhaitée ou non souhaitée

Un autre filtre vous permet d'afficher uniquement les listes que vous voulez voir. La liste déroulante à côté de l'icône **Filtre** montre **Tout I** (toutes les listes), par défaut. Toutefois, vous pouvez afficher la liste souhaitée seulement ou la liste non souhaitée seulement, en les sélectionnant dans la liste.

Gérer vos attributions d'offres

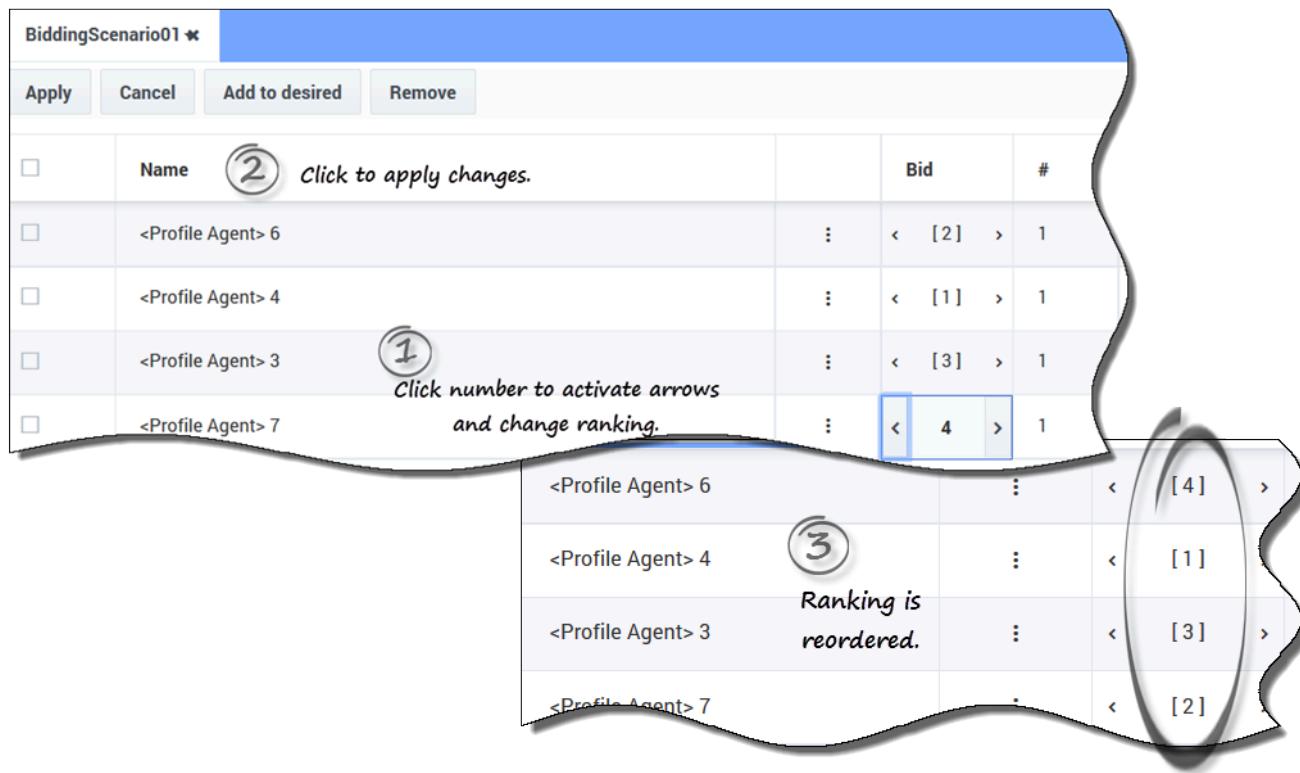
Une fois que vous avez saisi vos offres et que vous voulez ensuite les changer pour des horaires que vous avez marqués comme **Souhaités** ou **Non souhaités**, vous pouvez le faire en utilisant la liste déroulante (à côté de l'icône **Filtre**) dans le scénario. Une fois que avez sélectionné les éléments **Souhaités** ou **Non souhaités** dans la liste, vous pouvez également modifier le classement de vos offres, au besoin.

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'offres se ferme à la date et l'heure indiquée dans la colonne **Heure de fin des offres** pour chaque scénario dans l'affichage **Scénarios**. Pour modifier vos offres et/ou réorganiser le classement, vous devrez le faire avant l'expiration de l'**Heure de fin des offres**.

Dans la colonne **Nom du scénario**, survolez un scénario avec votre souris et cliquez sur le lien pour l'ouvrir. C'est là où vous gérez vos actuelles offres et réorganisez leur classement, si nécessaire.

Modifier les classements de vos offres

Vos offres sont déjà classées lorsque vous atteignez cet affichage; cette opération a été effectuée lorsque vous avez cliqué sur **Ajouter à Souhaité** ou **Ajouter à Non souhaité** dans le scénario. Votre offre préférée affiche le numéro 1 et celle que vous aimez le moins le numéro [1]. Notez les crochets.

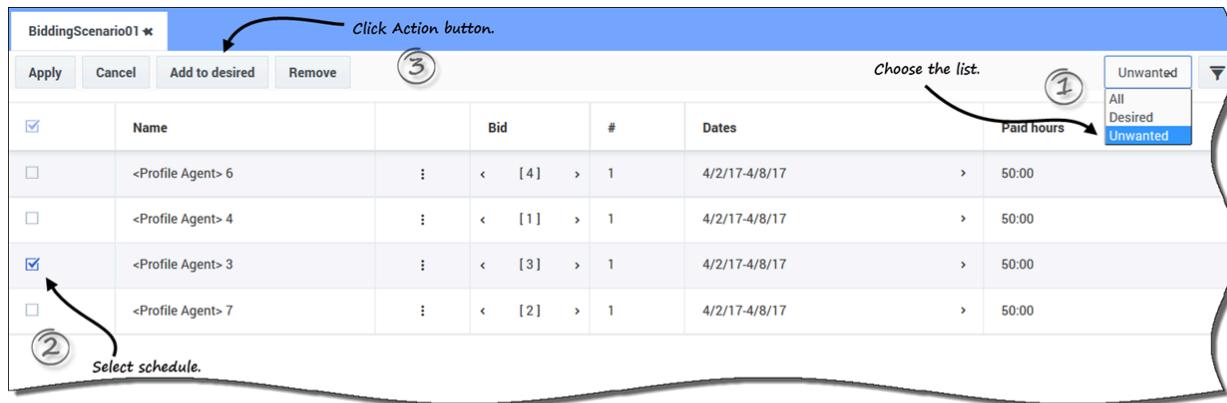
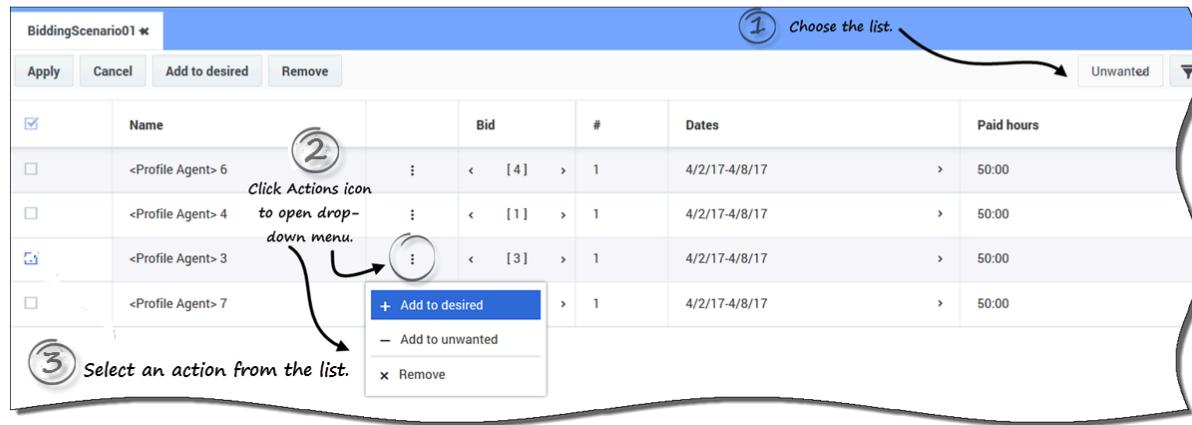


Pour modifier une offre unique dans un scénario ouvert :

1. Cliquez sur la flèche déroulante **Tout** (près de l'icône **Filtre**) pour sélectionner la liste que vous souhaitez modifier : **Souhaitée** ou **Non souhaitée**.
2. Dans la colonne **Offres**, cliquez sur le numéro de la ligne pour l'horaire que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur les flèches pour sélectionner le nouveau classement de l'horaire.
4. Cliquez sur **Appliquer**.
WFM change les chiffres pour le reste de vos offres en conséquence.
5. Répétez l'opération autant que nécessaire pour atteindre l'ordre d'offres que vous souhaitez.

Transférer les offres à une autre liste

Dans l'affichage scénario ouvert, utilisez la liste déroulante (à côté de l'icône **filtre**) **Tout** ou l'icône dans la colonne **Actions** pour transférer vos offres pour les horaires de la liste souhaitée à la liste non souhaitée ou vice-versa. Vous pouvez déplacer des offres de deux façons :

Using Action buttonUsing Actions drop-down menu

- Utilisation de la barre d'outils actions boutons:

- Dans un scénario ouvert, cliquez sur la flèche vers le bas dans la liste déroulante pour sélectionner la liste **souhaitée** ou **non souhaitée**.
- Cochez la case dans la colonne à l'extrême gauche pour chaque horaire que vous voulez transférer vers une autre liste.
- Cliquez sur **Ajouter à Souhaité** ou **Ajouter à Non souhaité**, en fonction de la liste sélectionnée à l'étape 1.
Les offres restantes dans cette liste sont ensuite réorganisées.

- Utilisation de la barre d'outils **Actions** icône.

- Dans le scénario ouvert, cliquez sur l'icône **Actions** de la ligne correspondant à l'horaire que vous souhaitez modifier.
- Si la liste déroulante s'ouvre, cliquez sur **Ajouter à Souhaité** ou **Ajouter à Non souhaité**, en fonction de la liste sélectionnée à l'étape 1.
Les offres restantes dans cette liste sont ensuite réorganisées.

Supprimer des horaires dans une liste

Vous pouvez supprimer un ou plusieurs horaires d'une liste de deux façons :

Conseil

Voir les graphiques dans [Transférer les offres à une autre liste](#), puisque les étapes dans ces deux méthodes sont similaires.

- Utilisation du bouton Actions.
 1. Cliquez sur la flèche déroulante **Tout** pour sélectionner la liste que vous souhaitez modifier : **Souhaitée** ou **Non souhaitée**.
 2. Cochez la case dans la colonne à l'extrême gauche pour chaque horaire que vous voulez supprimer de la liste.
 3. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'horaire ou les horaires sélectionnés.
Cette action change le classement de l'offre pour un ou des horaires à 0 et réorganise les offres restantes dans cette liste en conséquence.
- Utilisation de l'icône **Actions**.
 1. Dans le scénario ouvert, cliquez sur l'icône **Actions**  de la ligne correspondant à l'horaire que vous souhaitez modifier.
 2. Une fois la liste déroulée ouverte, sélectionnez **Supprimer**.
L'horaire est supprimé de la liste et les offres restantes réorganisées, en conséquence.

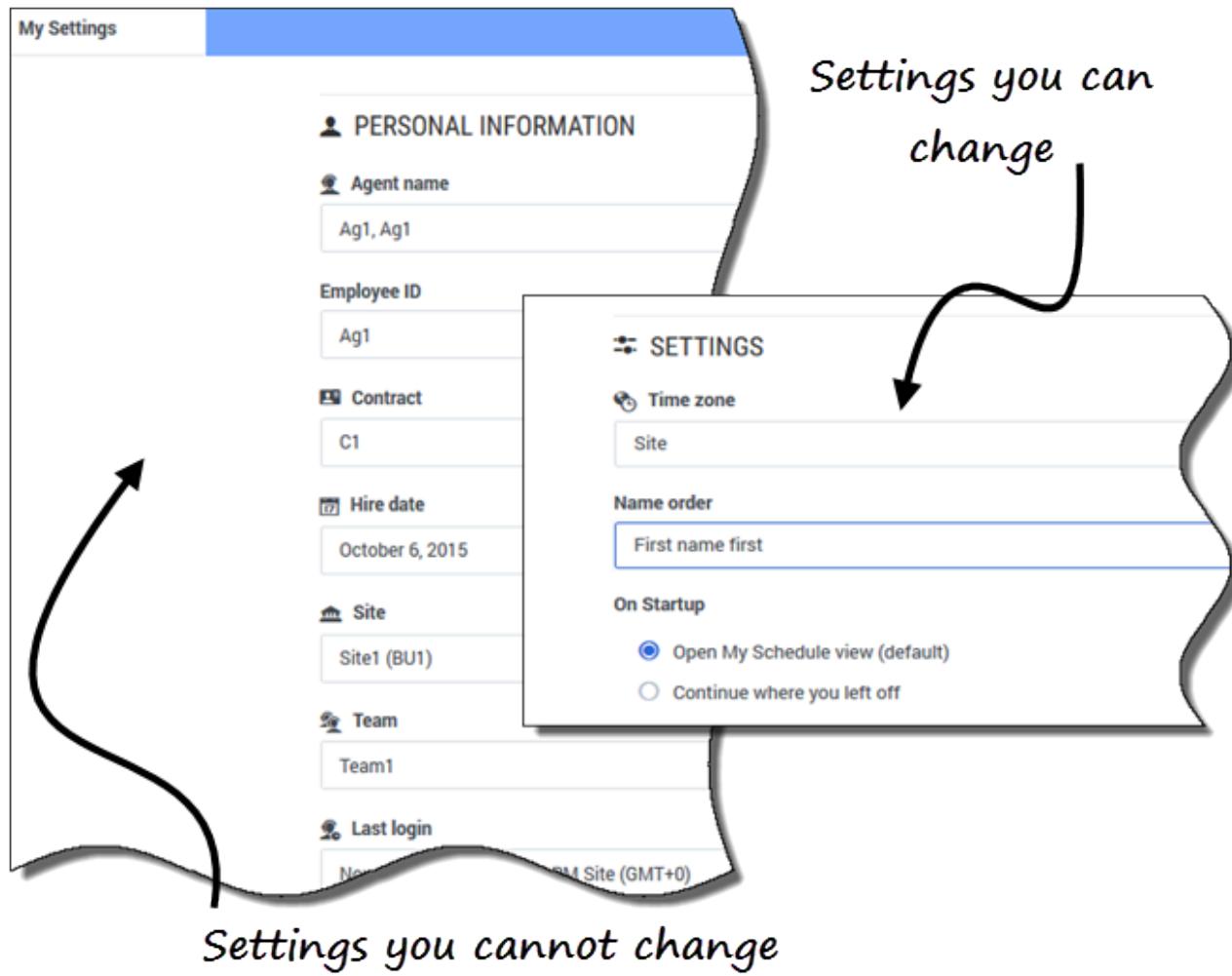
Configuration

Les affichages dans le module **Configuration** permettent d'accéder à vos données personnelles, aux dispositions de transport partagé et aux totaux d'exceptions de l'horaire. Cliquez sur **Configuration** pour révéler le menu déroulant qui affiche la liste des affichages dans ce module :

- Mes Paramètres
- Mon transport partagé
- Parcourir les transports partagés
- Total des exceptions

Afficher mes paramètres

L'information contenue dans cet affichage est affichée en deux sections : **Renseignements personnels** et **Paramètres**.



La section **Renseignements personnels** comprend les options suivantes : votre nom, ID employé, contrat, date d'embauche, site (unité métier), équipe et date/heure de votre dernière connexion.

Vous ne pouvez modifier aucun de ces renseignements. WFM mettra à jour les modifications apportées par votre superviseur.

La section **paramètres** comprend les options suivantes :

- **Fuseau horaire**— Le fuseau horaire (par défaut) de votre **site** ou votre lieu actuel (si vous l'avez changé ou non).
- **Ordre d'affichage du nom** —L'ordre d'affichage de votre nom, quelle que soit l'ordre que vous avez choisi des trois éléments suivants :(**Prénom en premier** [par défaut], **Nom de famille en premier** ou **Nom de famille en premier lieu, prénom séparé par une virgule**).
- **Au démarrage**—L'affichage que vous préférez voir au démarrage. Les choix sont les suivantes : **Ouvrir la vue Mon horaire** (par défaut) ou **Poursuivre là où vous en étiez**.

Si vous sélectionnez un fuseau horaire autre que celui par défaut (**Site**), les modules **Horaire**,

Échange, Préférences, et Congés affichent des renseignements en fonction de votre sélection.

Utilisant du transport partagé

Utilisez les affichages **Mon transport partagé** et **Parcourir les transports partagés** pour gérer votre participation à un transport partagé. Vous pouvez créer votre propre moyen de transport partagé ou rejoindre un groupe déjà existant. Le transport partagé peut être un bus de la société ou un groupe de covoiturage organisé par un groupe d'agents.

Conseil

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consultez [Wikipedia](#) (en anglais seulement).

Mon transport partagé

Utiliser cet affichage pour créer un transport partagé, afficher les demandes d'adhésion des autres ou laisser le transport partagé. Vous pouvez également passer à l'affichage **Parcourir les transports partagés** si vous n'avez pas encore créé un transport partagé.

Conseil

La création d'un nouveau de transport partagé supprime toutes vos demandes d'adhésion en attente. Vous ne pouvez faire partie que d'un de transport partagé à la fois.

Créer un transport partagé



Pour créer un transport partagé :

1. Dans l'affichage Mon transport partagé, cliquez sur **Créer** pour ouvrir une autre affichage et entrer les détails de transport partagé suivants :
 - Champ **Nom du transport partagé** Saisissez le nom du nouveau groupe de transport partagé.
 - Dans le champ **commentaires**, le cas échéant, saisissez des commentaires descriptifs.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir enregistré le transport partagé, deux autres boutons apparaissent :

- **Quitter le transport**—Cette option vous permet de quitter ou d'annuler le transport partagé concerné.
- **Demandes d'adhésion**—Cette option permet d'afficher des demandes d'adhésion d'autres personnes pour ce groupe.

Le transport partagé et les renseignements connexes sont ajoutés comme nouvel enregistrement dans le tableau **Parcourir les transports partagés** avec l'état **Confirmé**. Vous êtes automatiquement ajouté en tant que participant.

Modification groupe de transport partagé.

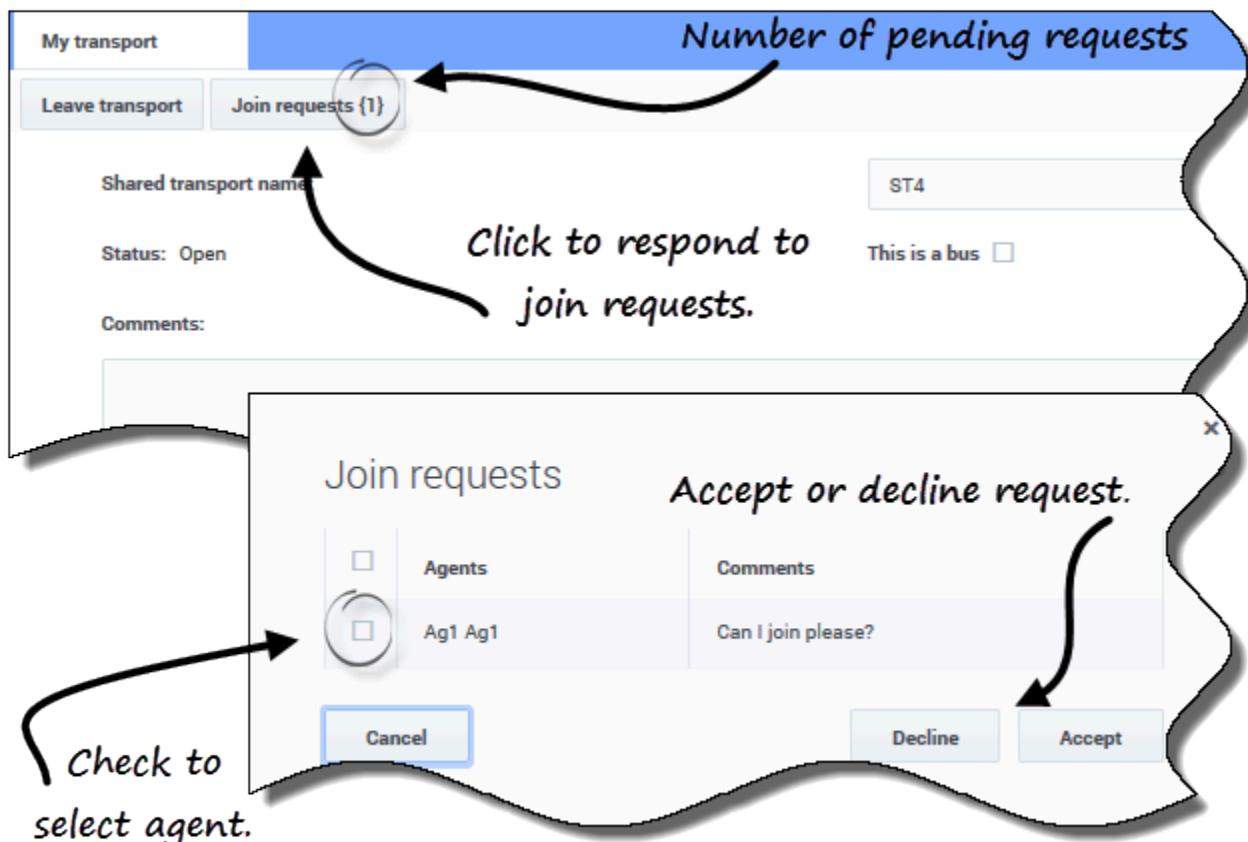
Vous pouvez modifier certaines propriétés dans un transport partagé que vous avez créé, comme le nom de transport partagé ou les commentaires.

Pour éditer un transport partagé :

1. Cliquez **Mon transport partagé**.
2. Lorsque l'affichage s'ouvre, modifiez les propriétés, au besoin.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Accepter et rejeter des demandes d'adhésion

Si vous avez créé un transport partagé pour le covoiturage, vous recevrez des demandes d'autres agents à rejoindre votre groupe.



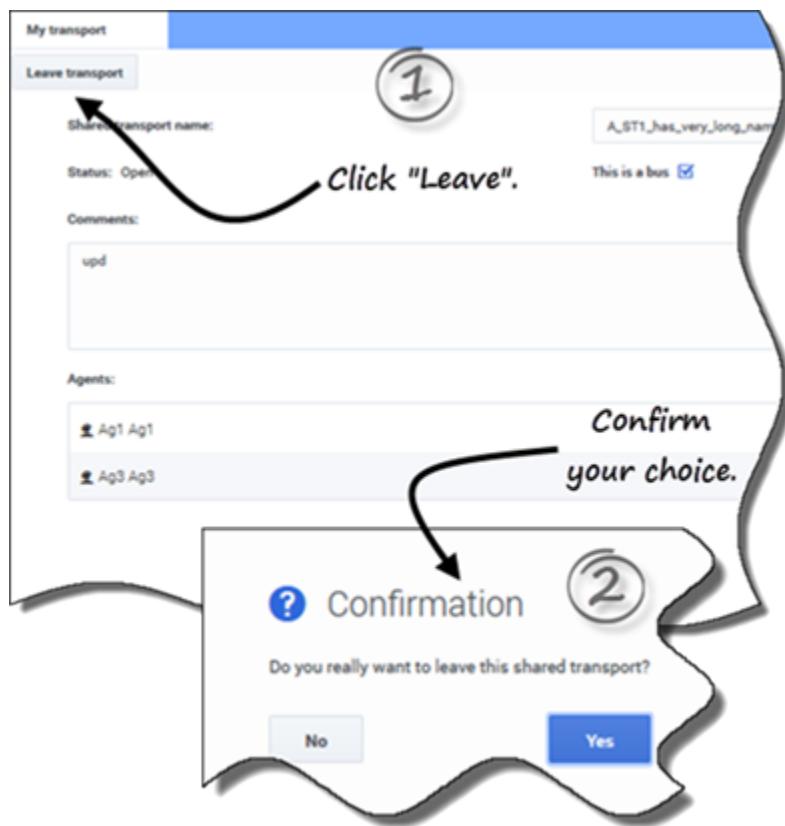
Pour répondre aux demandes d'adhésion :

1. Dans l'affichage Mon transport partagé, cliquez sur le bouton **Demande d'adhésion**.
Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de demandes en attente.
2. Si la boîte de dialogue **Demandes d'adhésion** s'ouvre, cliquez sur la case à cocher à côté du nom de l'agent.
3. Cliquez sur **Refuser** ou **Accepter**.

Par exemple :

- Vous recevez des demandes d'adhésion de l'Agent1 et l'Agent2.
- Vous acceptez la demande de l'Agent1 et refusez la demande de l'Agent2.
- Agent1 voit l'état **Confirmé** dans l'affichage Parcourir les transports partagés pour le groupe de transport concerné; l'Agent2 voit l'état **Refusé**.

Quitter le transport partagé



Pour quitter le transport partagé :

1. Dans l'affichage Mon transport partagé, cliquez sur le bouton **Quitter le transport**.
Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Oui** pour quitter le groupe ou **Non** pour annuler cette action et rester dans le groupe.

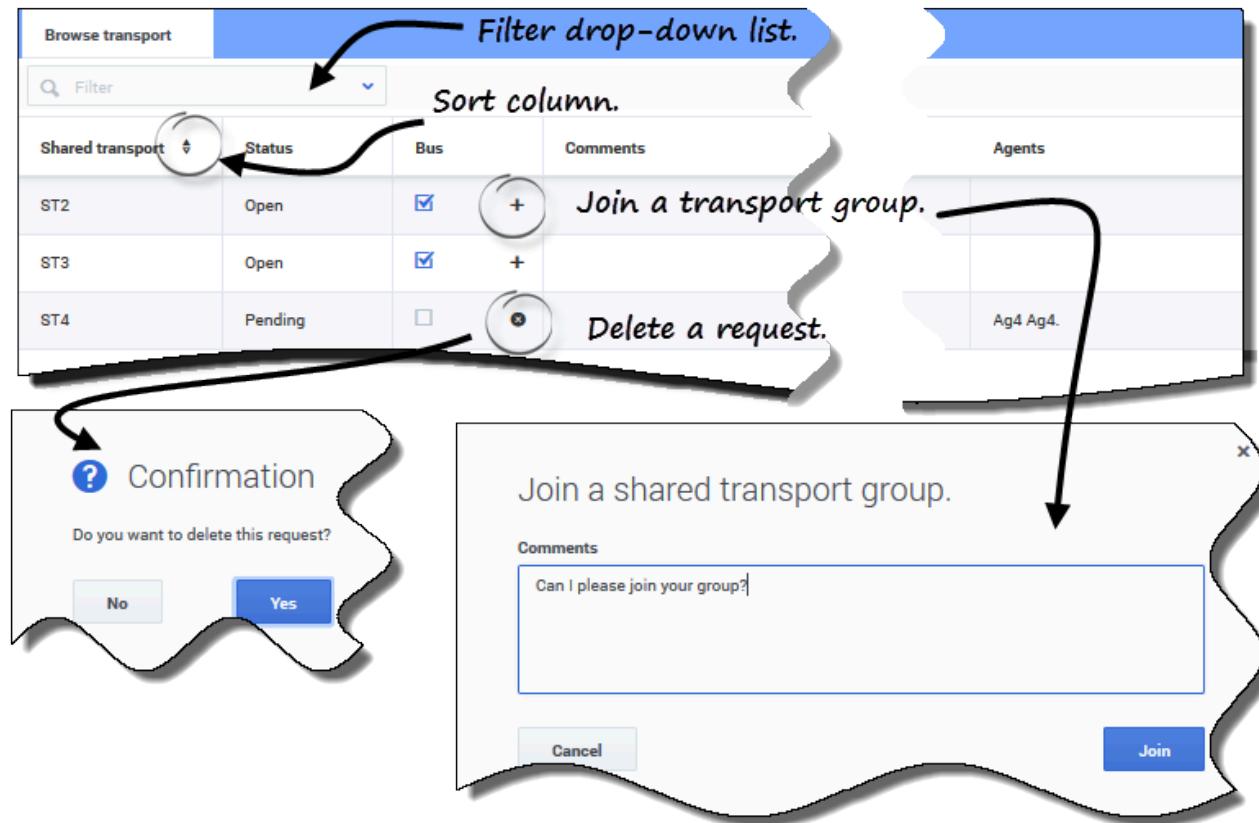
Navigation du transport partagé

Utilisez **Parcourir les transports partagés** pour parcourir les détails de l'actuel transport partagé sous forme de tableau avec ces colonnes et champs :

- **Filtrer par**—Sélectionner Nom du transport partagé, Prénom de l'agent ou Nom de l'agent dans ce menu déroulant.. Vous pouvez également entrer des critères de recherche dans ce champ. Laissez ce champ vide pour montrerai tous les de transport partagé.
- **Transport partagé**—Nom du de transport partagé. Utilisez les commandes **Trier**  pour trier cette colonne en ordre croissant ou décroissant.
- **État**— Il s'agit de l'état du 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 colonne État contient également l'état de la demande d'adhésion de l'agent (confirmé,en attente ou refusée).
- **Bus**—lorsque vous sélectionnez cette option, les cases à cocher dans cette colonne indiquent bus comme mode de transport offert par la société. (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. Lorsqu'elle est désactivée, il s'agit d'un covoiturage (créé par les agents).
- **Actions**—Cliquez sur les icônes dans cette colonne pour rejoindre le transport partagé. Laissez-le ou supprimez votre demande d'adhésion.
- **Commentaires**—Affichez les commentaires associés au groupe de transport partagé.
- **Agents**—Cette colonne contient liste des participants au de transport partagé.

Demander une adhésion à un transport partagé

Vous pouvez créer des demandes d'adhésion dans l'affichage **Parcourir les options de transport**.



Pour demander une adhésion à un transport partagé

1. Dans la colonne Actions, cliquez sur l'icône **Rejoindre** dans la ligne correspondante.
La boîte de dialogue Adhérer à un transport partagé s'ouvre.
2. Dans le champ commentaires, entrez tous les commentaires concernant la demande d'adhésion
3. Cliquez sur le bouton **Rejoindre** (ou cliquez sur **Annuler** pour annuler l'action).
L'état de ce transport partagé change à En attente.

Supprimer des demandes d'adhésion

Vous pouvez supprimer des demandes d'adhésion dans l'affichage **Parcourir les options de transport**.

Pour supprimer des demandes d'adhésion (voir la figure à [Demander une adhésion à un transport partagé](#)) :

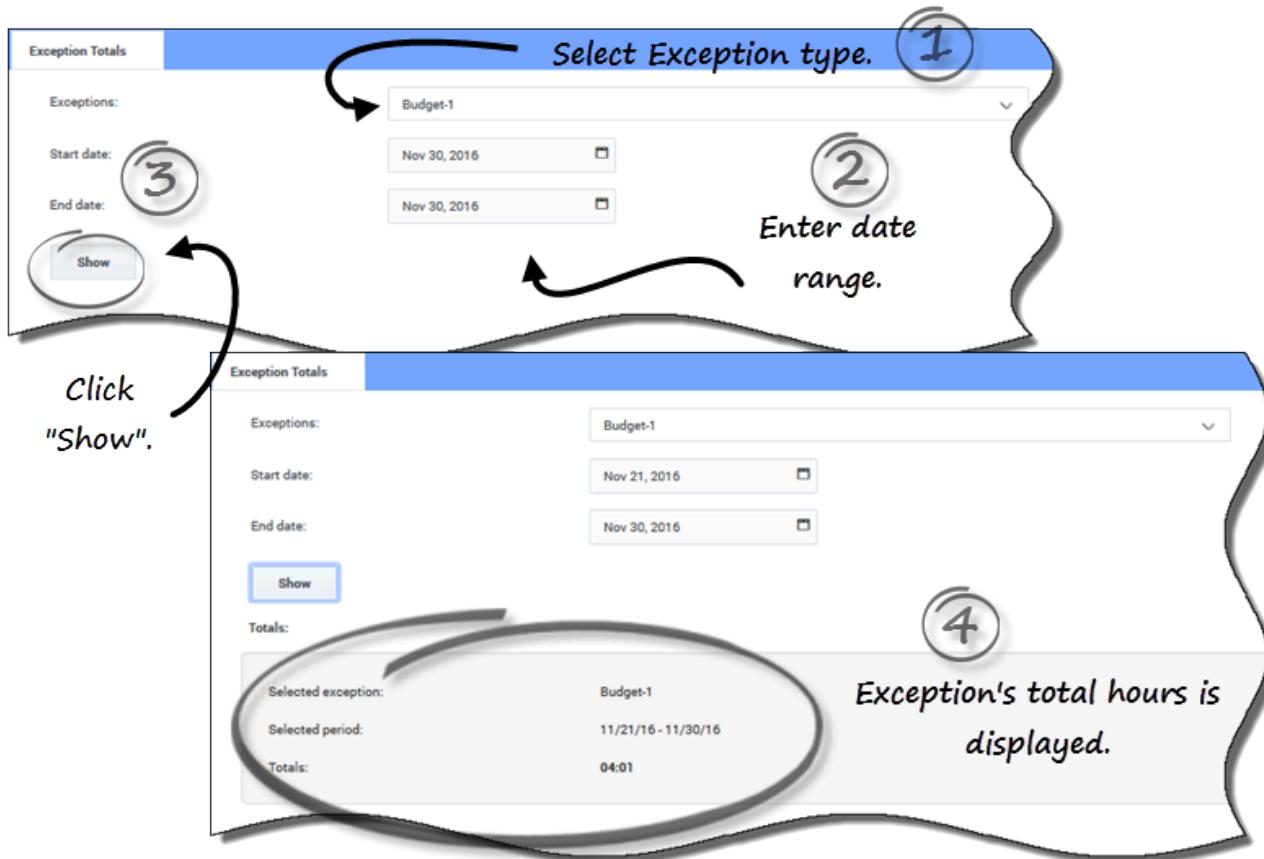
1. Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône **Supprimer** dans la ligne correspondante.
Une dialogue de Confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer ou sur **Non** pour annuler l'action.

Vous pouvez quitter votre transport partagé actuel en cliquant sur [Quitter le transport](#). Si vous êtes le seul participant et que le transport partagé ne se fait pas en bus, il est supprimé du tableau et votre participation supprimée. En revanche, si le transport partagé n'est pas supprimé du tableau s'il y a d'autres participants.

Consulter total des exceptions

Utilisez les **totaux d'Exception** pour voir la somme de la durée (nombre total d'heures) pour un type d'Exception choisi sur une plage de dates sélectionnée. En utilisant cet affichage, vous ne définissez pas les exceptions, mais filtrer seulement l'affichage. Pour ajouter une exception, se référer à la section [Ajout d'exceptions à votre horaire](#).

Afficher le nombre total d'heures d'exceptions



Pour afficher le nombre total d'heures d'exception :

1. Dans le champ **Exceptions**, sélectionnez un type d'exception dans le menu déroulant.
2. Dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, entrez une plage de dates ou sélectionnez-en un dans le calendrier contextuel.
3. Cliquez sur **Afficher**.
Le nombre total d'heures est affiché, ainsi que le type d'Exception sélectionné et la plage

de dates sélectionnée.