



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

Workforce Management Web for Agents (Classic) Help

[Préférences](#)

Contents

- **1 Préférences**
 - 1.1 Affichage des préférences ou des exceptions
 - 1.2 État et hiérarchie des préférences
 - 1.3 Modification et suppression de préférences

Préférences

La fenêtre Préférences affiche deux onglets : Présentation des préférences (par défaut) et Modèles de disponibilité.

Utilisez l'onglet Présentation des préférences (cliquez sur le titre) pour effectuer les opérations suivantes :

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

Important

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

Affichage des préférences ou des exceptions

Chaque barre représentant un jour de la grille Préférences hebdomadaires du volet Préférences affiche les préférences et exceptions sous la forme de segments recouvrant les intervalles de temps des préférences ou des exceptions. La légende indique la couleur de l'état d'exception et celle de l'état de préférence.

Dans la grille Préférences hebdomadaires, vous pouvez consulter l'état de chaque congé pour auquel vous avez attribué une préférence. La plupart des cellules dans la colonne Congés seront vides, à l'exception des jours pour lesquels vous avez créé une préférence. Dans ces cellules, l'un des trois états de congé suivants apparaîtra : Planifié, Préféré ou Accordé.

Utilisez le volet **Modèles de disponibilité** (cliquez sur le titre) pour effectuer les opérations suivantes :

- Créer, modifier ou supprimer des modèles de disponibilité.
- Créer des préférences de disponibilité sur la base de modèles de disponibilité.

Le volet **Aperçu des préférences** présente trois sections principales :

HAUT—Lien Présentation des préférences et lien Modèles de disponibilité du côté gauche, grille Préférences hebdomadaires en dessous de ceux-ci, sur toute la largeur de l'écran.

MILIEU—Une légende indique les couleurs utilisées dans la grille Préférences hebdomadaires.

BAS—Le tableau des préférences quotidiennes résume vos préférences et leur état pour chaque jour. Il contient une ligne par jour de la semaine et les colonnes suivantes :

Afficher les colonnes... [+]

Colonne	Description
Date	Date du jour indiqué.
Jour de la semaine	Jour de la semaine.
Préférence	Noms des préférences et exceptions pour chaque jour.
Heure de début	Heure à laquelle chaque préférence ou exception devrait commencer. (Pour un jour de repos, cette colonne est vide.)
Heure de fin	Heure à laquelle chaque préférence ou exception devrait se terminer. (Pour un jour de repos, cette colonne affiche "Journée complète".)
Temps payé	Nombre d'heures payées pour chaque préférence ou exception.
État/raison	État : indique si chaque préférence a l'état Préféré, Accordé, Refusé, Planifié ou Non planifié. Voir Hiérarchie et états des préférences pour obtenir une explication sur les états. Raison : Pourquoi WFM a attribué un état tel que Refusé ou Non planifié pour l'élément Congés.
Commentaires/notes	Si un élément de cette liste est associé à un commentaire, ce dernier apparaît dans cette colonne.

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.

Afficher la hiérarchie des préférences : [+]

- Exceptions accordées portant sur toute la journée
- Jours de repos accordés

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

Important

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

Hiérarchie graphique

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

Afficher la hiérarchie graphique : [+]

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

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

Modification et suppression de préférences

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

Important

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

Modification de préférences

Pour modifier une préférence dans le volet Présentation des préférences :

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

Remarques sur la modification de préférences

- Si WFM peut mettre vos préférences à l'horaire, la préférence modifiée apparaît dans la fenêtre Préférences.
- Si une préférence de disponibilité ne peut être modifiée, un avertissement s'affiche après la fermeture du dialogue Modification et la préférence demeure telle quelle.
- Si une préférence de quart de travail ne peut être modifiée, un avertissement s'affiche, mais le dialogue Modification n'est pas fermé pour corriger les données.
- Les heures de début du quart de travail disponible peuvent différer si un fuseau horaire autre que celui du site est sélectionné.
- À l'ajout d'un quart de travail à vos préférences, les heures de début disponibles seront moins nombreuses ou non applicables, selon le fuseau horaire sélectionné. Dans ce cas, sélectionnez le fuseau horaire du site ou essayez-en un autre.
- Vous n'êtes sûr de vous voir attribuer vos préférences que si votre superviseur vous les accorde avant la planification. Si vos préférences ne sont pas accordées, WFM planifie autant de préférences que possible selon les règles configurées pour votre site.

Suppression de préférences

Pour supprimer une préférence, sélectionnez la préférence à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.