



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

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

[Insertion d'Exceptions](#)

Insertion d'Exceptions

WFM utilise différentes boîtes de dialogue et différents éléments de menu pour les exceptions portant sur toute ou sur une partie de la journée :

- Utiliser la boîte de dialogue **Insérer Exception** pour insérer une exception pour un congé fractionné dans l'horaire de l'agent.
- Utiliser la **boîte de dialogue Insérer Journée d'Exception** pour **Insérer un congé fractionné d'exception** dans l'horaire de l'agent.

Par exemple, il se peut que vous deviez planifier une réunion d'une journée ou un rendez-vous d'une heure après la création de l'horaire.

Insertion d'Exceptions dans une demi-journée

Pour insérer une exception portant sur une partie de la journée :

1. Dans la vue **Dans la journée ou Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur une barre bleu foncée de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**Outil Couleurs**).
La boîte de dialogue Insérer une exception s'ouvre. Le nom de l'agent apparaît dans la barre de titre.
Vous pouvez ajouter des notes aux exceptions, qui apparaîtront dans certains affichages du calendrier et certains rapports. Pour en connaître les détails, voir la rubrique Notes des exceptions dans le *Workforce Management Administrator's Guide*.
2. Cliquez sur ou près de l'endroit où vous souhaitez commencer.
3. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > Exception**.
La grille affiche les types d'exception de congés fractionnés configurés dans le module Règles de WFM Web for Supervisors.
Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom complet et le nom abrégé de chaque exception.
Les coches dans les autres colonnes indiquent si l'exception est payée, si elle est convertible en un jour de repos et si elle compte comme des congés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.
La colonne Site répertorie tous les sites auxquels est affectée l'exception.
4. Dans la grille, cliquez sur la ligne d'une exception.
La grille affiche les types d'exception de congés fractionnés configurés dans le module Règles de WFM Web for Supervisors.
Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom complet et le nom abrégé de chaque exception.
Les coches dans les autres colonnes indiquent si l'exception est payée, si elle est convertible en un jour de repos et si elle compte comme des congés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.
La colonne Site répertorie tous les sites auxquels est affectée l'exception.
5. Ajuster l' **heure de début** et l'**heure de fin**, si nécessaire.
 - Sélectionnez **lendemain** à côté des zones de texte **heure de début** et **heure de fin** si l'exception commence le lendemain du début des quarts de travail de l'agent.
 - Ou sélectionnez **lendemain** à côté de la zone de texte **heure de fin** si l'exception commence le même jour que les quarts de travail de l'agent, mais se termine le lendemain.
6. Cliquez sur **OK** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.
La vue apparaît à nouveau. La nouvelle exception apparaît en tant que barre rouge (vous pouvez changer la couleur avec l'outil de couleurs).

Important

Si les heures de début et de fin définissent l'exception en dehors des heures de quart de travail de l'agent, un avertissement apparaît. Si vous attribuez une longue exception alors que les activités d'un agent sont toutes planifiées dans des ensembles d'activités, il se peut que l'exception soit le seul groupe d'états disponible pendant les heures payées de l'agent.

Insertion d'Exceptions de la journée complète

Pour insérer une exception portant sur la journée :

1. Dans la grille **Dans la journée ou Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur la ligne de l'agent.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > journée Exception**.
La boîte de dialogue Insérer journée Exception s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.

3. Cliquez sur une ligne d'exception.

The list shows the full-day exception types that were configured in the **Policies** module of WFM Web for Supervisors. Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom complet de chaque exception et son diminutif.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si l'exception est payée, si elle est convertible en un jour de repos et si elle compte comme des congés. Vous ne pouvez pas activer ou désactiver les cases à cocher pour modifier ces attributs.

La colonne **Site** répertorie tous les sites auquel est affectée l'exception.

4. Dans la section **Spécifier début/fin**, vous pouvez éventuellement ajuster **l'heure de début** et **l'heure de fin** de l'exception si nécessaire.

- Si l'exception commence le même jour que le quart de travail de l'agent, mais se termine le jour suivant, sélectionnez **Jour Suivant** à côté de la zone de texte de **l'heure de fin**
- Si vous avez sélectionné une exception payée, vous pouvez sélectionner la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre par défaut des heures dans une journée de travail.
- Si vous sélectionnez la case **Spécifier les heures payées**, la case **heures payées** s'active.

Important

Si vous spécifiez une heure de début et de fin, mais que vous n'entrez pas une valeur pour **Heures Payées**, alors **Heures Payées** sera égale à **heure de fin** moins **l'heure de départ** (une valeur connue sous le nom **Nombre Total d'heures ou de durée**).

5. Cliquez sur **OK** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.
La vue apparaît à nouveau. La nouvelle exception affiche une barre rouge.