



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

[Modifier les horaires d'agents isolés](#)

Contents

- 1 Modifier les horaires d'agents isolés
 - 1.1 Utilisation des menus de raccourcis
 - 1.2 Insertion d'éléments d'horaire de la journée
 - 1.3 Modification d'exceptions portant sur la journée, de jours de repos et de congés portant sur la journée
 - 1.4 Modification de quarts de travail
 - 1.5 Insertion et modification d'éléments de quart de travail
 - 1.6 Déplacement et redimensionnement d'éléments de quart de travail
 - 1.7 Validation ou retour sur les modifications en attente

Modifier les horaires d'agents isolés

Vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire pour un agent particulier en utilisant :

- Vue **Horaire principal**, **Détailé pour un agent** ou **Dans la journée**
- Vue **Scénario**, **Étendu à l'agent** ou **Dans la journée**

Par exemple, vous pouvez souhaiter réattribuer un agent d'une activité en sureffectifs à une activité en sous-effectifs; vous pouvez également désirer permuter des heures payées avec un jour de repos à la suite d'une modification du volume d'interactions global.

Vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire à l'aide des **menus de raccourcis**. Une fois les éléments insérés, certains peuvent être **déplacés ou redimensionnés graphiquement** à l'aide de la souris.

Utilisation des menus de raccourcis

Pour afficher un menu de raccourcis :

- Dans la grille, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent, au niveau de l'intervalle de temps dans lequel vous voulez insérer ou modifier un élément d'horaire. (Pour effectuer un zoom avant sur un intervalle de temps spécifique, désélectionnez la case à cocher de la **Vue de la journée complète** ou **redimensionnez les colonnes**.)

Pour fermer un menu de raccourcis sans sélectionner l'une de ses commandes :

- Appuyez sur **Échap**.

Insertion d'éléments d'horaire de la journée

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un intervalle de temps d'agent contenant des éléments d'horaire pour afficher un menu de raccourcis. Les éléments de menu pouvant être sélectionnés dépendent des éléments de la journée qui existent déjà (ou qui n'existent pas) dans la journée d'horaire de l'agent. Le tableau ci-dessous traite de tous les éléments de menu.

Insérer jour de repos	Attribue à l'agent un jour de repos, qui apparaît sous la forme d'une barre vert clair.
Insérer Jour de congé	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de congés d'une journée complète. Une fois insérés, les jours de congé apparaissent sous la

	forme d'une barre vert foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' outil Couleurs).
Insérer une exception portant sur la journée	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type d'exception portant sur toute la journée. Une fois insérée, l'exception apparaît sous la forme d'une barre rouge.
Insérer un quart de travail	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de quart de travail et des heures de début/fin. Une fois inséré, le quart de travail apparaît sous la forme d'une barre bleu foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' outil Couleurs).
Insérer une heure identifiée	Affiche la boîte de dialogue Insérer des heures identifiées .
Annuler les modifications	Restaure l'horaire de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.
Insertion multiple	Permet d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou équipes.
Copier l'horaire	Cet élément de menu apparaît sur la vue Étendu à l'agent . Vous pouvez sélectionner une journée d'horaire d'un seul agent et utiliser cette option pour sélectionner les dates de début et de fin auxquelles vous souhaitez copier la journée d'horaire sélectionnée.

Modification d'exceptions portant sur la journée, de jours de repos et de congés portant sur la journée

Après avoir inséré une exception portant sur la journée, un jour de repos ou un repos d'une journée, vous ne pouvez plus [supprimer](#) ni [déplacer ou redimensionner](#) sa barre dans la grille. Vous pouvez toutefois remplacer cet élément en insérant un élément différent portant sur toute la journée.

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur une exception d'une journée, un jour de repos ou un congé d'une journée qui a été inséré, l'élément existant (**Exception**, **Jour de repos** ou **Congé d'une journée**) n'apparaît pas dans le menu de raccourcis de la journée complète, mais les options **Modifier l'exception** ou **Modifier un jour de congés** apparaissent pour l'exception ou le congé dans le menu contextuel. Vous pouvez [déplacer ou redimensionner l'exception](#) d'une journée ou le **congé d'une journée** s'ils ont été créés avec des paramètres d'heure de début/fin. Voir aussi [Boîte de dialogue Modifier l'exception](#) et [Insertion et modification d'éléments de quart de travail](#).

Modification de quarts de travail

Une fois un quart de travail inséré, vous ne pouvez plus [supprimer](#) sa barre de la grille, mais vous pouvez le remplacer en insérant un autre élément de la journée. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un quart de travail inséré, vous obtenez le [menu de raccourcis des éléments de quart de travail](#).

travail.

Pour modifier les heures de début ou de fin du quart de travail, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Utilisez la commande **Modifier** du menu de raccourcis.
- **Déplacez ou redimensionnez** la barre du quart de travail visuellement en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

Conseil

Si vous modifiez les heures de début et de fin de quart de travail d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement apparaît lorsque vous enregistrez la modification.

Insertion et modification d'éléments de quart de travail

Lorsque l'horaire d'un agent contient un quart de travail (représenté par une barre bleue avec des bords noirs épais), vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire dans ce quart de travail ou vous pouvez modifier le quart de travail proprement dite.

- Cliquez avec le bouton droit sur le quart de travail pour afficher un menu de raccourcis comportant les options répertoriées ci-après.
- Lorsque vous placez le pointeur de la souris sur une option se terminant par une flèche (>), un sous-menu affiche d'autres options.

Insérer >	Dans le sous-menu, sélectionnez Pause, Repas, Exception [partie de la journée], Congés, Ensemble d'activités, Ensemble de travail ou Heures identifiées ou Exception avec récupération.. . La boîte de dialogue qui s'ouvre permet d'insérer des éléments d'horaire.
Modifier >	Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités, le quart de travail ou un autre élément d'horaire à modifier. La boîte de dialogue Modifier qui s'ouvre permet d'ajuster les heures de début ou de fin de l'élément.
Définir des activités pour >	Dans le sous-menu, sélectionnez Travail, Ensemble de travail ou Ensemble d'activités . La boîte de dialogue Définir des activités qui apparaît permet de définir les activités de travail de l'agent. Les ensembles d'activités apparaissent dans la grille sous la forme de barres jaunes.

<p>Supprimer ></p>	<p>Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités ou un autre élément d'horaire à supprimer de l'horaire.</p> <p>Important</p> <p>Faites votre sélection avec prudence, car aucun message de confirmation n'apparaît avant la suppression de l'élément. Si un quart de travail ne présente qu'un seul ensemble d'activités, vous ne pouvez pas supprimer cet ensemble; la commande Supprimer n'apparaît pas lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur l'ensemble.</p>
<p>Remplacer</p>	<p>Lorsque vous cliquez directement sur un élément (un repas, une pause, une exception portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, un congé portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, ou une heure identifiée) avec le bouton droit de la souris dans l'horaire d'un agent, la commande Remplacer devient visible et est activée dans le menu déroulant. Utilisez cette commande pour remplacer l'"ancien" élément sélectionné par un "nouvel" élément du même type.</p> <p>Si vous sélectionnez Remplacer > élément... dans le menu, l'assistant Remplacer multiple est activé. Cet assistant affiche une série d'écrans de sélection (Sélectionner des activités et Sélectionner des agents, par exemple) qui imitent des écrans semblables à ceux de l'assistant Insertion multiple.</p> <p>Effectuez vos sélections dans chacun de ces écrans et cliquez ensuite sur Suivant.</p> <p>L'écran de sélection final affiche des éléments du même type que celui en cours de remplacement. Sélectionnez un élément et cliquez sur Terminer.</p> <p>WFM remplace l'"ancien" élément par le "nouveau" pour tous les agents sélectionnés dont l'horaire contient le même "ancien" élément pour cette journée.</p>
<p>Valider</p>	<p>Lorsque vous travaillez dans l'horaire principal, si la journée d'horaire de l'agent comporte des éléments en attente et si vous disposez de l'autorisation Approuver les modifications, vous pouvez sélectionner Valider pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans l'horaire. Si vous travaillez dans un scénario d'horaire et si la journée d'horaire de l'agent comporte des éléments en attente, vous pouvez sélectionner Valider pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans l'horaire.</p>
<p>Retour en arrière</p>	<p>Si la journée de l'agent comporte des éléments d'horaire en attente, vous pouvez sélectionner Retour en arrière pour supprimer toutes les modifications en attente pour l'agent pour cette journée-là.</p>
<p>Annuler les modifications</p>	<p>Restaure l'horaire de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.</p>

Insertion multiple	Permet d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou équipes.
Historique de planification	Cet historique vous permet de comparer l'horaire principal actuel à son état antérieur et, éventuellement, de rétablir l'horaire principal sur cet état (retour en arrière).

Conseil

Un avertissement apparaît si vos insertions ou vos modifications violent les contraintes horaires du quart de travail ou de tout élément de quart de travail, notamment les heures et la répartition des repas, pauses et exceptions.

Déplacement et redimensionnement d'éléments de quart de travail

Lorsque l'horaire d'un agent contient un quart de travail, vous pouvez utiliser votre souris pour déplacer (glisser-déplacer) ou redimensionner certains éléments d'horaire du quart de travail (ensembles d'activités, pauses, repas et exceptions portant sur une partie de la journée) ou le quart de travail proprement dit.

Déplacer un élément modifie ses heures de début et de fin mais maintient sa durée. Redimensionner un élément modifie ses heures de début et de fin et sa durée.

Important

Un message d'**avertissement** apparaît si vos modifications créent des chevauchements d'éléments d'horaire ou violent des contraintes horaires pour le quart de travail ou tout élément de quart de travail. Quelques exemples de contraintes horaires :

1. WFM Web ne déplace jamais les repas ou les exceptions portant sur une partie de la journée en même temps que les quarts de travail ; —selon leur configuration—, certains repas et certaines exceptions portant sur une partie de la journée ne peuvent pas avoir lieu en dehors des heures des quarts de travail.
2. WFM Web ne déplace jamais des ensembles d'activités ou des ensembles de travail d'une granularité de 1 minute, mais traite ces éléments de quart de travail comme des éléments ayant une granularité de 15 minutes et, si cette dernière contrainte n'est pas respectée, le message d'**avertissement** suivant apparaît : *Violation de la contrainte : Les heures de l'ensemble d'activités doivent correspondre au début/à la fin ou aux intervalles de temps de 15 minutes.*

Déplacer un élément de quart de travail

Conseil

Si vous voulez déplacer le quart de travail proprement dit, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

1. Cliquez au milieu de l'élément d'horaire et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
Le pointeur se transforme en une flèche à quatre pointes.
2. Faites glisser l'élément vers la droite ou la gauche.
3. Relâchez le bouton de la souris (et toute autre touche) lorsque les heures de début et de fin de l'élément se trouvent là où vous le désirez.
Un avertissement vous signale les éventuelles violations de contraintes.

Redimensionner un élément de quart de travail

Conseil

Si vous voulez redimensionner le quart de travail, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

1. Cliquez sur le point de début ou de fin de l'élément d'horaire et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
Le pointeur se transforme en une flèche à deux pointes. (Si vous voyez une flèche à quatre pointes ou si le pointeur ne change pas, relâchez le bouton de la souris, puis cliquez sur l'extrémité de la barre colorée de l'élément.)
2. Faites glisser le point de début ou de fin de la barre vers la gauche ou la droite.
3. Relâchez le bouton de la souris lorsque les heures de début et de fin de l'élément se trouvent où vous voulez.
Un avertissement vous signale les éventuelles violations de contraintes.

Validation ou retour sur les modifications en attente

Pour inclure toutes les **modifications en attente** contenues dans l'horaire d'un agent pour la journée sélectionnée ou pour toutes les supprimer :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'horaire de l'agent sur la vue **Dans la journée**.
2. Sélectionnez **Valider** ou **Revenir en arrière** dans le menu de raccourcis.

Conseil

Si vous ne disposez pas de l'autorisation **Approuver les modifications**, vous ne pouvez pas sélectionner **Valider**.