



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

[Notifications](#)

Contents

- **1 Notifications**
 - 1.1 Autorisations de sécurité
 - 1.2 Paramètre par défaut
 - 1.3 Daemon WFM
 - 1.4 La gestion des notifications
 - 1.5 Vues web pour superviseurs dans les anciennes versions de WFM

Notifications

Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Notifications** pour créer, modifier, supprimer ou copier les courriels selon le site pour les quatre types de notifications énumérées ci-dessous. Les types de notifications créées se retrouvent dans le volet Notifications, ainsi que le sujet correspondant. Vous pouvez créer les mêmes types de notifications pour plusieurs sites et unités opérationnelles, selon les exigences.

- Modifications d'horaire
- Modifications de l'état des échanges d'horaires
- Offres de congés
- Modifications de l'état des demandes de congés

Autorisations de sécurité

Pour configurer les notifications, vous devez disposer de certaines autorisations de sécurité, assignées dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité de l'utilisateur** dans le *Guide d'administrateur Workforce Management* pour obtenir une description des rôles de sécurité et des priviléges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans la présente rubrique d'aide.

Paramètre par défaut

Par défaut, WFM ne génère pas de notifications. Pour générer des notifications, vous devez premièrement les créer, puis sélectionner au moins un site dans l'onglet **Sites associés**, où les notifications seront envoyées et enregistrées. Une fois cette opération effectuée, les notifications du ou des types sélectionnés sont envoyées.

Daemon WFM

Daemon WFM, un composant du serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus de renseignements sur ce composant de serveur, consultez le *Workforce Management Administrator's Guide*.

La gestion des notifications

Après avoir créé les notifications, vous devrez peut-être les modifier, supprimer, ou les copier de

temps en temps, ou peut-être rajouter ou supprimer certains **sites associés**. Les procédures suivantes expliquent comment effectuer ces tâches.

La création de notifications

Pour créer des notifications de modifications d'horaire :

1. Dans le module Configuration, sélectionnez **Notifications**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une unité métier.
3. À partir du volet Notifications, cliquez sur **Nouveau**.
L'onglet Propriétés s'affiche par défaut.
4. Dans la liste déroulante de Types, sélectionnez un des quatre types de notifications :
 - **Modifications d'horaire**
 - **Modifications de l'état des échanges d'horaires**
 - **Offres de congés**
 - **Modifications de l'état d'une demande de congé**
5. Ensuite, sélectionnez une des deux options ci-dessous :
 - Utiliser le texte pré-peuplé dans les champs **Sujet** et **Messages**, en ajoutant des variables au besoin.
 - Insérer du nouveau texte dans les champs **Sujet** et **Messages** en ajoutant des variables au besoin.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant **associer des sites** avec cette notification.

Modification des notifications

Conseil

Vous ne pouvez pas changer le type de notification lorsque vous modifiez les notifications.

Pour modifier le sujet ou le texte du message :

1. Supprimez/Retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la variable. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils.
Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

Suppression des notifications

Pour supprimer une notification :

1. Dans le volet Notifications, sélectionnez la notification que vous désirez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui** pour supprimer la notification ou **Non** pour annuler l'action.

Copie des notifications

Pour copier une notification existante à une unité métier :

1. Dans le volet Notifications, sélectionnez la notification que vous désirez copier.
2. Cliquez sur **Copier**.
3. Lorsque le volet Copier Notification s'ouvre, sélectionnez une unité métier et cliquez ensuite sur **Appliquer**.
La notification est maintenant copiée et associée à l'unité métier sélectionnée.

Vues web pour superviseurs dans les anciennes versions de WFM

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est moins récent que la version 8.5.203, les Notifications affichées dans l'interface ressembleront davantage au contenu ci-dessous.

Dans le module **Configuration**, utilisez l'affichage **Notifications** pour créer et modifier des courriels par site, pour les types de notifications ci-dessous :

- Modifications de l'état des échanges d'horaires
- Modifications de l'état d'une demande de congé
- Modifications d'horaire

Paramètre par défaut

Par défaut, WFM ne génère pas de notifications. Pour générer des notifications, vous devez sélectionner au moins un site pour envoyer des notifications d'un type défini dans l'onglet **Cibles** et les enregistrer. Une fois cette opération effectuée, les notifications du ou des types sélectionnés sont envoyées.

Autorisations de sécurité

Vous devez disposer de certaines autorisations de sécurité attribuées dans WFM Web. Consultez les rubriques ci-dessus pour connaître le type d'autorisation requis.

Daemon WFM

Daemon WFM, un composant du serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus de renseignements sur ce composant de serveur, consultez le [*Guide d'administrateur Workforce Management*](#).