



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

Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires

Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires

Afin de configurer les notifications de modification de l'état des échanges d'horaires, vous devez bénéficier de l'autorisation attribuée 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 privilèges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans cette rubrique d'aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'état des échanges d'horaires :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Notifications** dans le menu **Vues**. L'**arborescence Objets** met en surbrillance les **Modifications de l'état des échanges d'horaires**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**objet**, le **corps** et les **variables** du message.

Onglet Messages

L'onglet Messages comporte trois zones :

- **Variables**. Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux échanges d'horaires des agents sont les suivantes : **Agent demandeur**, **Agent répondant**, **Dates demandées**, **État demandé**, **Date de soumission** et **Date d'expiration**.
- **Objet**. Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des **variables**. Le texte fourni est :

Message de Genesys Workforce Management : L'état d'un échange d'horaire a été modifié.

- **Corps du message**. Cette zone contient le texte du corps fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en supprimant/retapant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

La proposition d'échange d'horaires pour l'<Agent demandeur> et l'<Agent répondant> à la date (ou aux dates) <Dates> a été mise à jour : son état a été remplacé par la valeur <État>. Cette proposition d'échange a été soumise le <Date de soumission>. et elle arrivera à expiration le <Date d'expiration>.

Modification du message

Pour modifier l'objet ou le texte du corps 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.

Onglet Cibles

L'onglet **Cibles** vous permet de sélectionner les unités métiers ou les sites existant au sein de ces unités. Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

Règles d'envoi

Une fois l'enregistrement effectué, **WFM Daemon** utilise l'**objet** et le **corps** spécifiés, ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs. Dans les règles suivantes, l'agent demandeur crée la demande d'échange et l'agent répondant reçoit la proposition.

- Les agents demandeur et répondant associés aux sites sélectionnés reçoivent une notification lorsque l'état d'un échange est **Refusé par l'utilisateur, Approuvé par l'utilisateur, Refusé automatiquement, Approuvé automatiquement** ou **Annulé**.
- Le ou les superviseurs associés aux sites sélectionnés reçoivent une notification lorsque l'état d'un échange est **En attente**.
- L'agent répondant reçoit une notification lorsque l'état d'une proposition d'échange est **En cours d'examen** ou **Ouvert**.
- L'agent demandeur reçoit une notification lorsque l'état de la réponse d'une proposition d'échange est **Accepté, En cours d'examen** ou **Annulé**.

Propositions d'échange avec établissement d'une liaison double

Une proposition d'échange avec établissement d'une liaison double respecte la procédure suivante : Lorsque l'agent A crée une proposition d'échange pour l'agent B (ou pour la communauté), une case permet de définir si l'agent souhaite approuver manuellement la réponse : vérifiez si vous souhaitez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange.

Si cette case n'est pas cochée, les événements se déroulent comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

Si la case est cochée, une proposition d'établissement d'une liaison double est créée. Les

événements se déroulent alors comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'agent A doit approuver la réponse de l'agent B.
4. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

L'étape d'approbation supplémentaire (3) permet à l'agent A de confirmer à nouveau qu'il souhaite la réalisation de l'échange.