



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 Supervisor Help

Workforce Management 8.5.2

9/13/2022

Table of Contents

Aide de Workforce Management 8.5 Supervisor	3
Présentation	5
Mise en route	8
Connexion et déconnexion	10
Commandes courantes dans l'interface utilisateur	17
Prévisions	21
Scénarios	25
Volumes dans les scénarios	45
Élaboration de volumes	57
Réglage et division de volumes	72
Personnel dans les scénarios	83
Élaboration de personnel	97
Méthodes Personnel requis et Diviser le personnel	108
Réduction dans les scénarios	114
Gestion des données de réduction	126
Modèles	132
Gestion des modèles	140
Superpositions	155
Gestion des superpositions et des événements	168
Tâches de prévision courantes	187
Prévisions principales	197

Aide de Workforce Management 8.5 Supervisor

Bienvenue dans l'aide de Workforce Management (WFM) Supervisor. Utilisez cette page pour accéder directement aux informations dont vous avez besoin, ou utilisez la table des matières pour parcourir point par point toutes les caractéristiques et fonctions de l'interface de WFM Supervisor.

Conseil

Cette aide décrit la dernière interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisor classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le **module Prédiction** classique et tous les autres modules de WFM Web.

Découvrez la dernière interface du module Prédiction de WFM

Link to video

Découvrez en vidéo les fonctionnalités et commandes de la dernière interface du module Prédiction de WFM.

Mise en route

Apprenez à naviguer dans WFM Web, à vous connecter/déconnecter et à mieux connaître ses commandes et paramètres.

[WFM Web : Ce que vous devez savoir](#)
[Connexion et déconnexion](#)

[Commandes courantes dans l'interface](#)

Scénarios de prédiction

Créez des scénarios de prédiction, élaborer des volumes et du personnel, et publiez des prévisions.

[À propos des scénarios de prédiction](#)
[Volumes dans les scénarios](#)

[Personnel dans les scénarios](#)

Superpositions, événements et modèles de prévisions

Créez des superpositions, des événements de superposition et des modèles dans les prévisions.

[Superpositions](#)

[Événements de superposition](#)

[Modèles](#)

Prévisions principales

Affichez les données de volumes, de personnel et de réduction des prévisions principales.

[À propos des prévisions principales](#)

[Volumes dans la prévision principale](#)

[Personnel dans la prévision principale](#)

[Réduction dans la prévision principale](#)

Présentation

Conseil

Cette page offre un aperçu de la nouvelle interface du module Prévion de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisor classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Présentation](#) de l'*aide de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prévion classique](#).

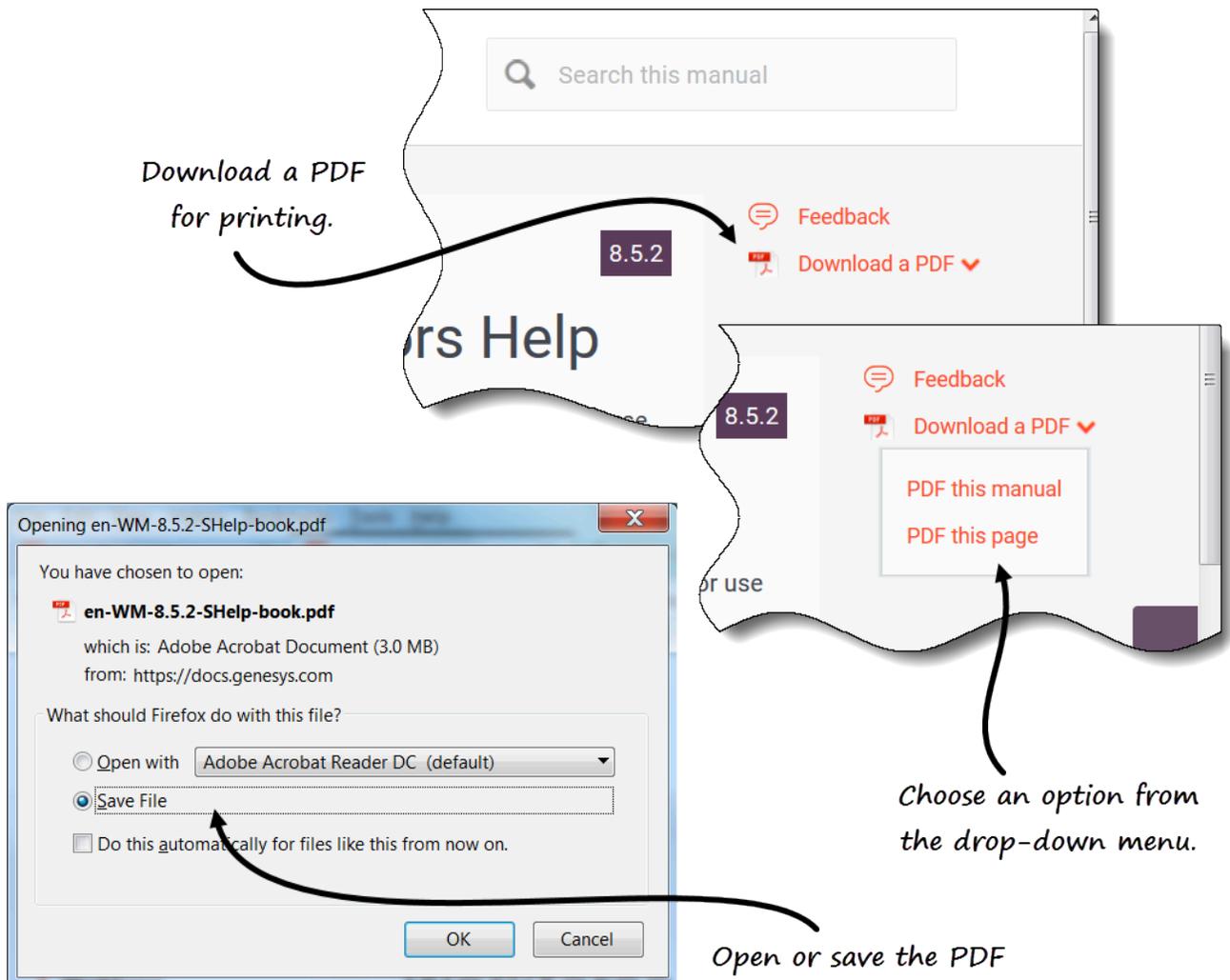
Cette aide fournit des explications détaillées sur les caractéristiques et fonctions de la dernière interface du module Prévion de WFM Supervisor. Elle fournit également des conseils généraux sur l'utilisation de navigateurs Web. Pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de votre navigateur Web, consultez le système d'aide de ce dernier.

Rubriques d'aide de Supervisor

Les liens soulignés en rouge ci-dessous vous mèneront directement à une rubrique. Des liens sont disponibles dans toute la documentation d'aide de Supervisor afin de vous permettre d'accéder facilement aux informations dont vous avez besoin.

Mise en route	Explique certaines bases de WFM Web, telles que les fonctionnalités de sécurité, l'accessibilité, les limitations dans les navigateurs et le réglage de l'horloge, indique où trouver un glossaire des termes utilisés et contient des liens vers des informations sur les autres modules de WFM Supervisor. Les sous-rubriques incluent la connexion et la déconnexion de WFM et une description des commandes courantes de l'interface.
Module Prévion	Explique comment créer des prévisions de charge de travail et de personnel pour un ou plusieurs sites.

Impression de l'aide en ligne



Si vous préférez imprimer l'aide au lieu de la consulter en ligne, procédez comme suit :

1. En haut à droite de la page, cliquez sur **Télécharger un PDF**.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'une des deux options suivantes :
 - **PDF de ce manuel**
 - **PDF de cette page**
3. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Ouvrir avec** pour sélectionner l'application avec laquelle vous souhaitez consulter et imprimer l'aide (nous recommandons Adobe Acrobat v9).
 - **Enregistrer le fichier** pour enregistrer l'aide dans un dossier de votre ordinateur.
4. Une fois le téléchargement terminé, ouvrez et consultez le fichier hors ligne sur votre ordinateur ou

navigatez jusqu'au dossier dans lequel vous avez sauvegardé le fichier PDF et utilisez la fonction **Imprimer** de votre application pour imprimer le fichier.

Mise en route

Conseil

Cette page décrit la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Mise en route de l'aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prédiction classique](#).

Les superviseurs de site peuvent utiliser un navigateur Web pour se connecter à WFM Web for Supervisors et prévoir les exigences de personnel en fonction des objectifs de service et des données historiques.

Fonctionnalités de sécurité

WFM Web contient des fonctionnalités de sécurité qui empêchent l'accès non autorisé aux informations. Vous pouvez uniquement afficher et modifier les modules et les objets (comme les unités commerciales ou les sites) pour lesquels vous disposez d'un accès de sécurité. Vous ne pouvez pas accéder aux autres modules ou objets.

Utilisation de plusieurs fenêtres de navigateur

Si vous utilisez Mozilla Firefox, Genesys conseille de ne pas utiliser WFM Web dans plusieurs fenêtres de navigateur d'un même poste de travail, car l'application pourrait fonctionner de manière imprévue.

Si vous utilisez Internet Explorer, Genesys recommande (pour la même raison) de ne pas ouvrir une deuxième fenêtre de navigateur sur la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl + N**. En revanche, le démarrage d'une autre session WFM Web en lançant une instance séparée du navigateur Internet Explorer ne semble pas engendrer ce problème.

Réglage de l'horloge

WFM Web for Supervisors extrait les paramètres régionaux des paramètres de langue du navigateur. Vous avez la possibilité de modifier ce paramétrage, par exemple si WFM Web affiche l'heure au format 12 heures et que vous souhaitez l'afficher au format 24 heures.

Liens vers plus d'informations

La nouvelle interface Supervisor ne contient actuellement que le nouveau module Préviation. D'autres modules sont en cours de développement.

Connexion et déconnexion	Explique comment démarrer votre session WFM Web.
Commandes courantes	Décrit la disposition et les fonctions des commandes de la nouvelle interface Supervisor de WFM Web.
Prévisions	Explique comment prévoir les exigences de personnel sur la base d'objectifs de service et de volumes d'interactions projetés.

Connexion et déconnexion

Conseil

Cette page décrit la nouvelle interface du module Préviation de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Connexion](#) de l'*aide de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Préviation classique](#).

Avant de pouvoir vous connecter à WFM, vous devez disposer de l'adresse URL de WFM Web. Dans certains centres de contact, la page de connexion peut être configurée et prête à utiliser de sorte que vous n'avez plus qu'à entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si ce n'est pas le cas, demandez l'URL de WFM Web à votre administrateur. Une fois que vous avez entré cette dernière dans votre navigateur, WFM affiche l'écran de démarrage pour la connexion à l'interface utilisateur.

Conseil

WFM dispose d'une nouvelle interface Supervisor à laquelle vous pouvez accéder après votre connexion à Web for Supervisors (si vous disposez des droits d'accès correspondants). Pour savoir comment utiliser la nouvelle interface, consultez la section [Ouverture de la nouvelle interface utilisateur Supervisor](#).

Connexion à WFM

The image shows two screenshots related to the GENESYS Workforce Management (WFM) system. The top screenshot is the login page, featuring the GENESYS logo, the text 'GENESYS Workforce Management', and a 'Version 8.5.212.04' label. It includes input fields for 'Username' and 'Password', and a blue 'Log in' button. A handwritten note with an arrow pointing to the 'Username' field says 'Enter your username and password.' The bottom screenshot shows the 'WFM Home view' interface, which is a web application with a navigation menu on the left and a main content area. The navigation menu includes sections like CONFIGURATION, FORECAST, POLICIES, SCHEDULE, ADHERENCE, CALENDAR, TRADING, and REPORTS. A handwritten note with an arrow pointing to the main content area says 'The WFM Home view opens.'

Pour commencer à utiliser WFM :

1. Obtenez l'adresse URL de l'application WFM auprès de votre administrateur.
2. Ouvrez un navigateur Web.
3. Copiez et collez ou entrez l'URL dans la barre d'adresse de votre navigateur et appuyez sur **Entrée**.
La fenêtre de connexion apparaît.
4. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
5. Cliquez sur **OK**.

Si WFM Web valide votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, la vue **Accueil** de Supervisors (Classic) s'ouvre. Si WFM Web ne peut pas vous connecter, un message d'erreur indiquant le problème s'affiche. Cliquez sur **Connexion** pour réessayer (par exemple, si vous pensez avoir entré

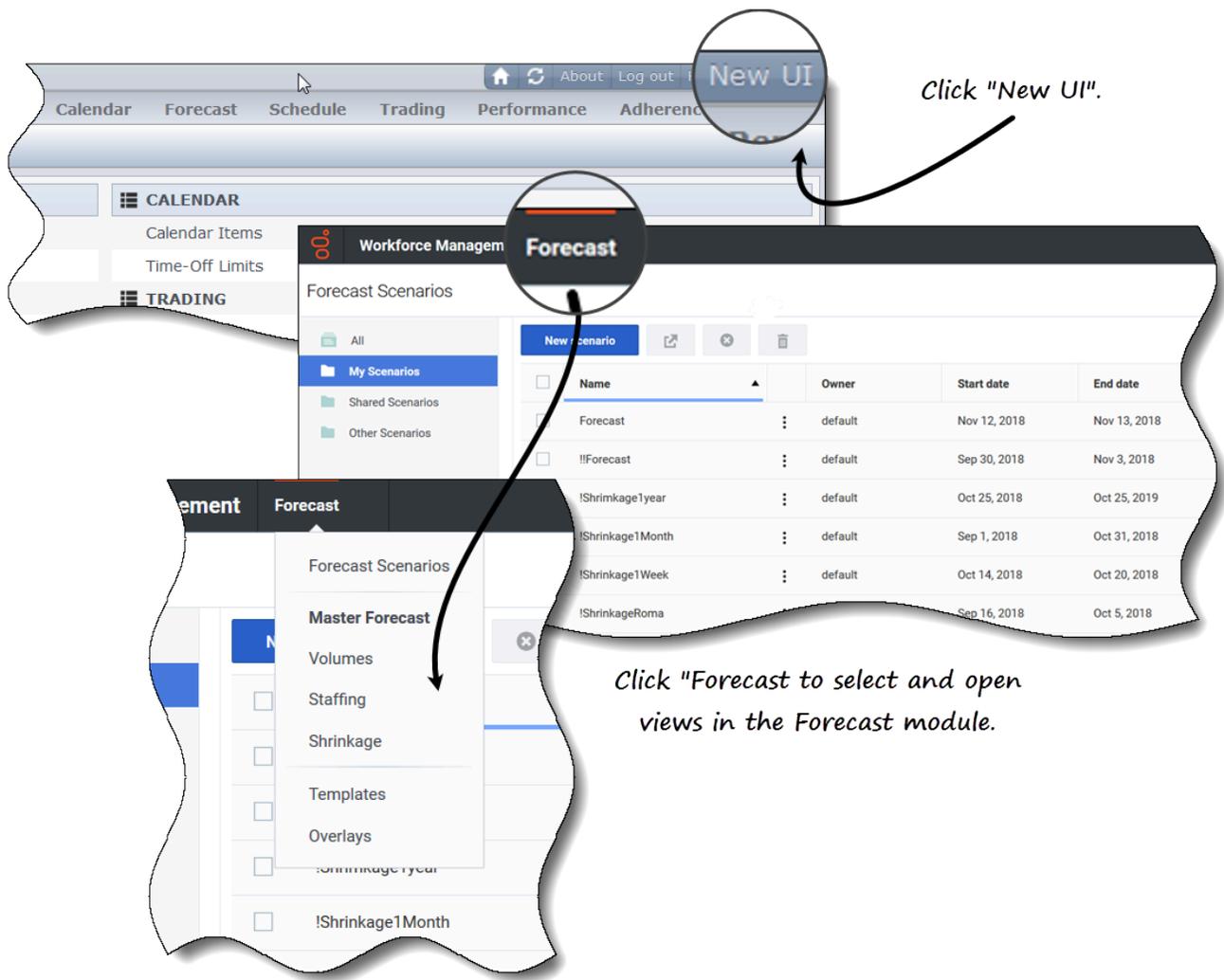
un nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect) ou sur **Afficher les détails de l'erreur**.

Important

Avec le navigateur Web Firefox, assurez-vous que plusieurs superviseurs ne se connectent pas simultanément au même hôte.

Ouverture de la nouvelle interface utilisateur de Prévizion

Selon la configuration de WFM Web dans votre centre de contact, l'option permettant d'ouvrir la nouvelle interface utilisateur peut s'afficher ou non. Si vous ne voyez pas cette option et que vous avez besoin d'une autorisation d'accès, contactez votre administrateur.



Pour ouvrir la nouvelle interface utilisateur de Prévision :

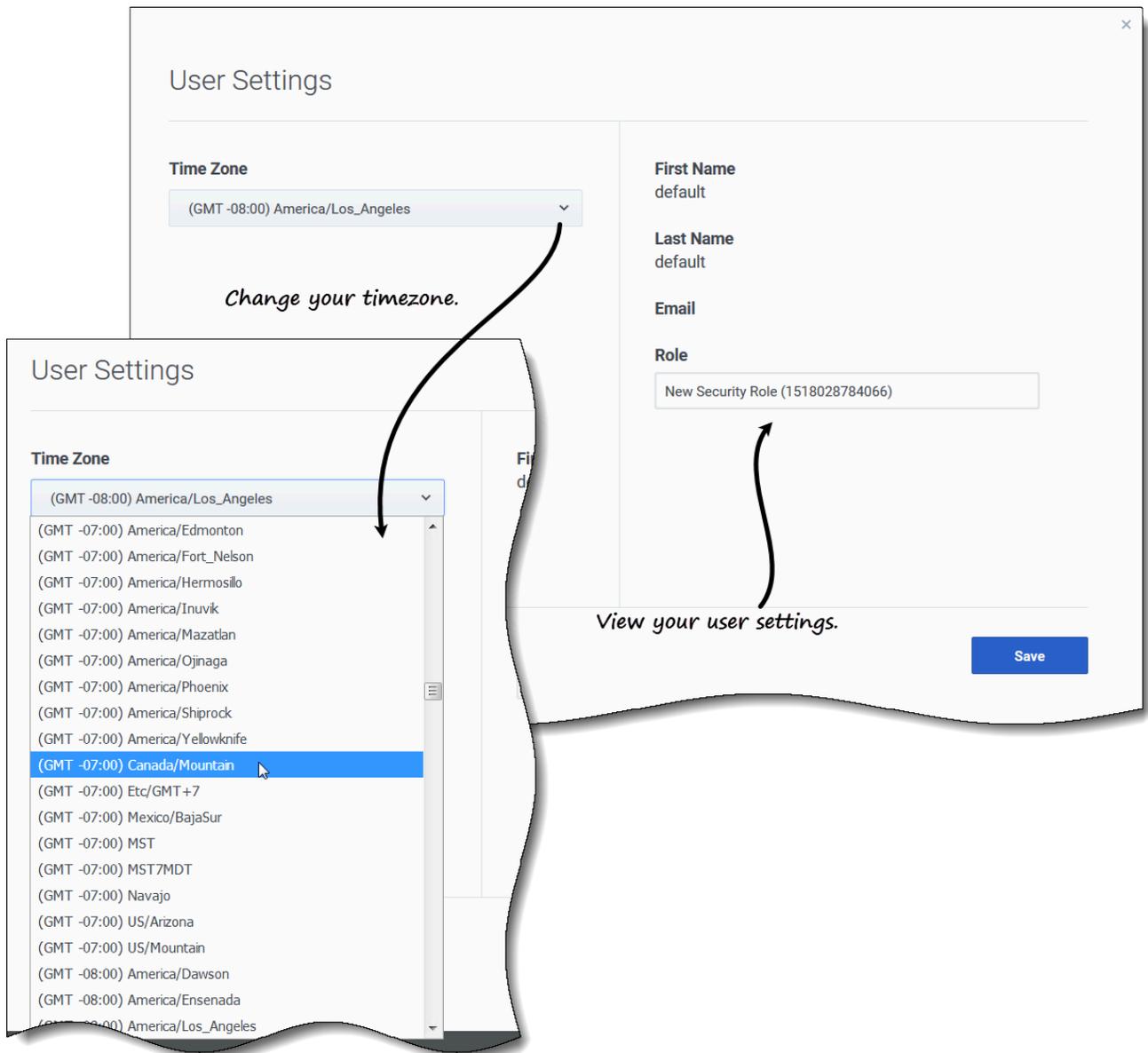
1. Tout d'abord, connectez-vous à l'interface Supervisors (Classic). Voir la procédure [ci-dessus](#).
2. Dans le coin supérieur droit de la vue **Accueil** classique (ou de n'importe quelle vue), cliquez sur **Nouvelle interface utilisateur**.
Le nouveau module Prévision s'ouvre.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Prévision** pour sélectionner et ouvrir n'importe quelle vue dans le module **Prévision**.

Conseil

Vous pouvez basculer vers l'interface utilisateur (IU) Supervisor classique à tout moment en cliquant sur le menu déroulant **Connexion/Déconnexion** et en sélectionnant **Passer à l'IU classique**.

Modification du fuseau horaire local

WFM vous permet d'afficher vos paramètres utilisateur et de modifier votre fuseau horaire dans la boîte de dialogue **Paramètres utilisateur** en cliquant sur le menu déroulant **Connexion/Déconnexion**.



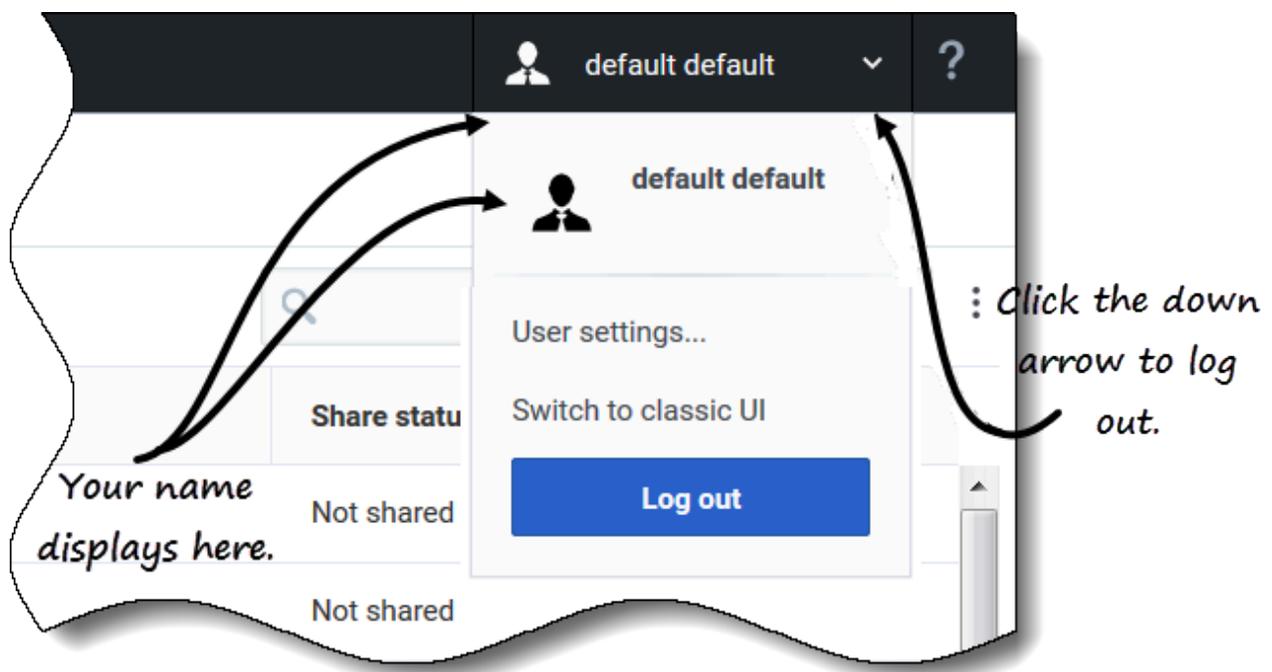
Pour modifier votre fuseau horaire :

1. Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle vue, cliquez sur la flèche vers le bas en regard de votre nom d'utilisateur.
2. Sélectionnez **Paramètres utilisateur...**
La boîte de dialogue Paramètres utilisateur s'ouvre.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Fuseau horaire** et sélectionnez votre fuseau horaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cette boîte de dialogue affiche également votre prénom, votre nom, votre adresse e-mail et votre rôle de sécurité WFM, bien que vous ne puissiez pas modifier ces paramètres.

Déconnexion

Pensez toujours à vous déconnecter lorsque vous avez fini d'utiliser WFM. Si vous ne vous déconnectez pas, les autres utilisateurs de votre poste de travail pourront voir les informations de votre compte.



Pour vous déconnecter de WFM :

1. Cliquez sur la flèche vers le bas en regard de votre nom pour ouvrir le menu déroulant.
2. Sélectionnez **Déconnexion**.
WFM Web vous déconnecte et la fenêtre de connexion apparaît.

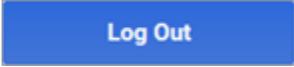
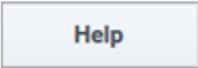
Un autre utilisateur peut se connecter ou vous pouvez fermer le navigateur.

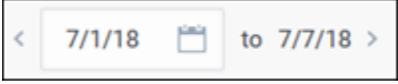
Commandes courantes dans l'interface utilisateur

Conseil

Cette page décrit la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Fenêtre du superviseur](#) de l'*aide de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prédiction classique](#).

Les vues et volets de l'interface de WFM Supervisor affichent certaines associations des commandes décrites ci-dessous, en fonction des sélections effectuées dans le volet Objets.

Boutons et icônes	Vous trouverez les boutons et icônes suivants dans l'interface de WFM :
	<p>Déconnexion ferme WFM Web sans demander de confirmation s'il n'y a pas de modifications à sauvegarder.</p>
	<p>Le menu Actions vous permet de choisir parmi une liste de commandes spécifiques à la vue en cours. Le contenu de ce menu change selon le module et la vue dans lesquels vous vous trouvez et correspond souvent aux icônes de commande apparaissant dans la barre d'outils.</p>
	<p>L'icône Aide ouvre l'aide de WFM Web à la rubrique correspondant à la vue en cours. Par exemple, si vous ouvrez Prédiction > Scénarios et cliquez sur cette icône, la rubrique d'aide s'ouvre sur une description de la vue Scénarios.</p>
	<p>Le bouton d'aide contextuelle ouvre l'aide de WFM Web à la rubrique de l'assistant ou de la boîte de dialogue. Par exemple, si vous cliquez sur ce bouton dans un assistant ou une boîte de dialogue, la rubrique d'aide s'ouvre sur une description de l'assistant ou de la boîte de dialogue.</p>
	<p>L'icône Recherche permet d'entrer des critères de recherche pour trouver rapidement l'objet qui vous intéresse. Les critères que vous entrez dépendent du volet que vous avez ouvert. Les résultats qui correspondent aux critères de recherche sont mis en surbrillance.</p>
	<p>Le bouton Trier permet de trier les listes pour trouver facilement les éléments qui vous</p>

	<p>intéressent. Les critères de tri varient en fonction du volet ouvert.</p>
	<p>Les sélecteurs de date vous permettent de modifier la date ou la plage de dates dans une vue. Voir plus de détails ci-dessous.</p>
	<p>Les commandes de pagination permettent de passer aux pages précédentes et suivantes ou d'accéder au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton fléché approprié dans la vue. Pour passer d'une page à l'autre, vous pouvez utiliser les touches Flèche haut, Flèche bas, Page précédente et Page suivante du clavier.</p>
	<p>Le sélecteur de lignes par page permet de choisir le nombre de lignes de tableau à afficher sur une page. Utilisez le menu déroulant pour sélectionner 5, 25, 50 ou 100 lignes par page.</p>
<p>Modules et vues</p>	<p>Cliquez pour ouvrir une liste déroulante des vues dans le module WFM : Prévision. Les vues comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scénarios de prévision • Prévision principale > Volumes • Prévision principale > Personnel • Prévision principale > Réduction • Modèles • Superpositions <p>Cliquez sur Scénarios de prévision pour ouvrir cette vue et afficher une liste de tous les scénarios. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner les vues Scénarios suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumes • Personnel • Réduction
<p>Barre d'outils Actions</p>	<p>Les boutons de la barre d'outils correspondent (souvent, mais pas toujours) aux commandes du menu Actions. Placez le pointeur de la souris sur un bouton de la barre d'outils pour faire apparaître une infobulle indiquant le nom du bouton. Voir un exemple.</p>

Sélecteurs de date

Plusieurs modules et vues de WFM Web disposent de sélecteurs de date standards permettant de modifier la date ou la plage de dates affichée. Utilisez ces commandes pour :

- sélectionner une **date de début** ;
- passer à d'autres dates en ouvrant le **calendrier mensuel**.

Découvrez également comment WFM Web sélectionne automatiquement le **premier jour de travail dans les vues hebdomadaires**.

Sélection de la date de début

S'ils sont disponibles, les sélecteurs de date apparaissent à l'extrémité droite de la barre d'outils.

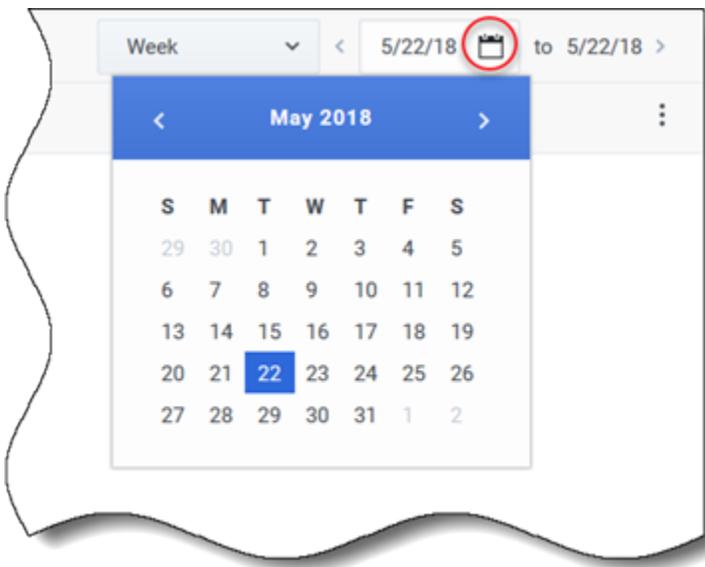


Utilisez ces commandes comme suit :

- Cliquez sur le chevron gauche pour reculer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification, selon le contexte), et sur le chevron droit pour avancer la date de début d'un intervalle.
- Entrez une date dans la zone de date ou utilisez les flèches haut et bas pour modifier la date de début (l'ordre des chiffres du jour, du mois et de l'année dépend des paramètres régionaux de votre système d'exploitation). Voir également **Vues hebdomadaires**.
- Cliquez sur l'icône Calendrier pour ouvrir le **calendrier mensuel**.

Les sélecteurs de date incluent la date de fin dans les vues qui affichent des informations sur plusieurs jours, mais vous ne pouvez pas la modifier.

Sélection du mois



Cliquez sur l'icône Calendrier pour ouvrir le calendrier mois par mois. Vous pouvez utiliser les commandes du calendrier pour effectuer les opérations suivantes :

- Trouver la date de début actuelle—La date de début actuellement sélectionnée est indiquée par un carré bleu foncé.
- Sélectionner une nouvelle date de début—Cliquez sur une date pour modifier la date de début dans la vue ou le module en cours.
- Avancer ou reculer d'un mois—Cliquez sur les flèches gauche ou droite dans l'en-tête du calendrier.

Vues hebdomadaires : sélection automatique du jour de début

Dans les vues hebdomadaires, si vous entrez une date autre que le premier jour de la semaine, la vue s'ajuste automatiquement pour commencer le premier jour de la semaine.

Le premier jour de la semaine est celui indiqué dans le paramètre **Jour de début de semaine** de l'onglet **Propriétés** des **unités commerciales**.

Prévisions

Conseil

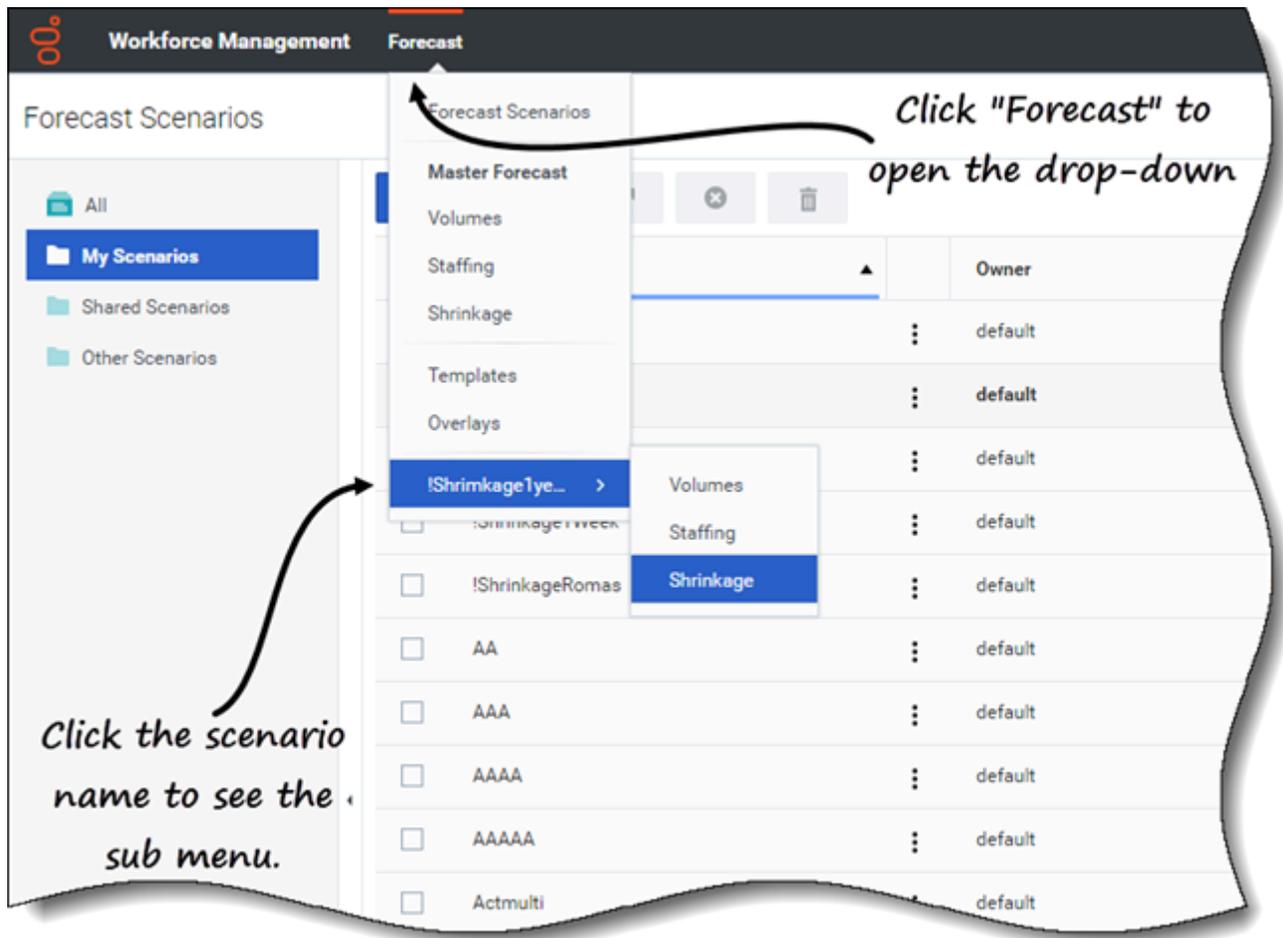
Cette page décrit la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le [module Prédiction classique](#).

Dans WFM, une *prédiction* prévoit les charges de travail d'activité pour un ou plusieurs sites et se compose des éléments suivants :

- Volumes prévus d'interactions avec les clients, comprenant des informations pour les appels téléphoniques, les sessions de Chat, les e-mails, les appels sortants, le travail administratif, etc.
- Temps de traitement moyen prévu (TTM).
- Exigences de personnel (effectif) basées sur les objectifs de service.

WFM utilise ces prévisions pour élaborer les meilleurs plannings pour les agents réels ou pour du personnel générique composé de profils basés sur ces agents. Pour des liens vers les principales rubriques d'aide sur les prévisions, consultez la section [Utilisation des prévisions](#).

Navigation dans les vues Prévision



Le module **Prévision** comprend les vues suivantes :

- **Scénarios**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des scénarios existants. Ouvrez un scénario pour voir les vues suivantes avec des données affichées sous la forme de graphiques et de tableaux :
 - **Volumes**—Cliquez pour ouvrir la vue **Volumes du scénario**.
 - **Personnel**—Cliquez pour ouvrir la vue **Personnel du scénario**.
 - **Réduction**—Cliquez pour ouvrir la vue **Réduction du scénario**.
- **Prévision principale**—Si vous disposez des droits d'accès, ouvrez les vues suivantes pour voir les données affichées sous la forme de graphiques et de tableaux :
 - **Volumes**—Cliquez pour ouvrir la vue **Volumes de la prévision principale**.
 - **Personnel**—Cliquez pour ouvrir la vue **Personnel de la prévision principale**.
 - **Réduction**—Cliquez pour ouvrir la vue **Réduction de la prévision principale**.

- **Superpositions**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des superpositions existantes.
- **Modèles**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des modèles existants.

Si vous avez des scénarios ouverts et que vous cliquez sur **Prévision > Scénarios** pour revenir à la vue de liste, vous pouvez cliquer à nouveau sur **Prévision** et voir les scénarios ouverts au bas de la liste déroulante. Cliquez sur le nom du scénario pour afficher un sous-menu contenant les trois vues de scénario : **Volumes**, **Personnel** et **Réduction**. Cliquez sur n'importe quelle vue dans le sous-menu pour l'ouvrir.

Conseil

Si vous n'avez pas d'autorisation d'accès pour le nouveau module Prévision ou d'autres vues dans le module, vous verrez le message *Page introuvable*. Vous n'avez pas l'autorisation d'afficher cette page lorsque vous essayez d'y accéder. Si nécessaire, demandez à votre administrateur de vous accorder une autorisation d'accès.

Utilisation des prévisions

Voici un aperçu des tâches liées à la création et à la publication des prévisions :

1. La première étape de la création d'une nouvelle prévision consiste à créer un scénario de prévision pour une ou plusieurs activités à l'aide de l'assistant **Nouveau scénario**. La boîte de dialogue de l'assistant permet de créer des scénarios sans prévoir de chiffres (qui seront fournis ultérieurement).
2. Si vous avez créé un scénario sans chiffres de prévision, ouvrez la vue **Volumes du scénario** et utilisez l'assistant **Élaborer les volumes** pour créer des prévisions de volumes d'interactions et de temps de traitement moyen prévu (TTM) pour chaque activité. Vous pouvez utiliser diverses **méthodes** pour élaborer un volume, notamment la saisie de valeurs ou l'utilisation de **données historiques** ou de **modèles**.
3. Ensuite, ouvrez la vue **Personnel du scénario** et élaborer une prévision de personnel pour chaque activité.
4. Une fois les scénarios créés et évalués, **publiez** le meilleur scénario dans la base de données de Workforce Management. Ce scénario devient alors la **prévision principale**. WFM Web élabore des plannings sur la base des données de la prévision principale.

Comment choisir le *meilleur* scénario ? Le meilleur scénario est celui qui se rapproche le plus de la prévision des volumes, du temps de traitement moyen (TTM) et des exigences de personnel pour une période donnée, en fonction des objectifs de niveau de service de votre centre de contact.

Utilisation des données historiques dans les prévisions

Dans la plupart des cas, les prévisions se basent sur des données historiques.

- Si des données historiques relatives aux volumes d'interactions et au temps de traitement moyen (TTM) ont été importées, vous pouvez créer simultanément les prévisions de volume d'interactions et du TTM.
- S'il existe des données historiques pour le volume d'interactions, mais pas pour le TTM, commencez par créer la prévision de volume d'interactions en utilisant l'une des méthodes de prévision. Créez ensuite la prévision du TTM à l'aide d'un modèle.
- S'il existe des données historiques pour le TTM, mais pas pour le volume d'interactions, commencez par créer la prévision de volume d'interactions à l'aide de modèles. Créez ensuite la prévision du TTM en utilisant l'une des méthodes de prévision.

Scénarios

Conseil

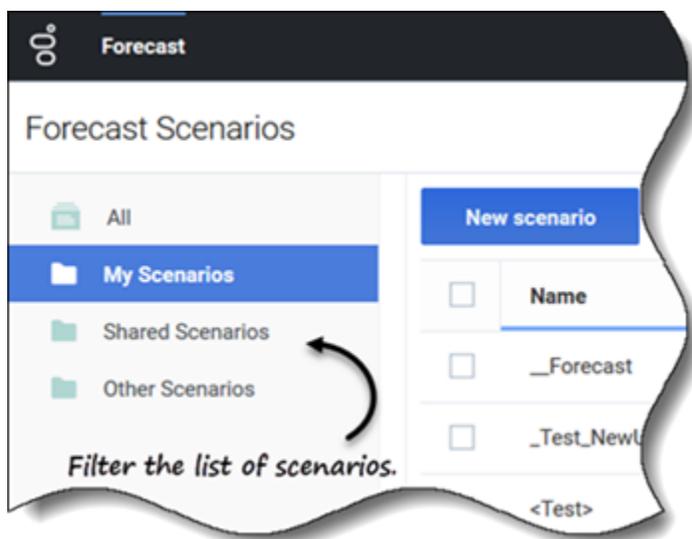
Cette page décrit les scénarios dans la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le [module Prédiction classique](#), y compris les scénarios.

Dans WFM, un *scénario de prédiction* prévoit les charges de travail d'activité pour un ou plusieurs sites. Vous pouvez créer plusieurs scénarios avant d'élaborer le scénario optimal qui sera utilisé comme prédiction principale.

Ouvrez cette vue en sélectionnant **Prédiction > Scénarios** dans la barre de navigation. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans la vue **Scénarios** :

- Afficher une liste des scénarios de prédiction, avec le nom du propriétaire, les dates de début et de fin, les commentaires et l'état de partage.
- **Filter** la liste des scénarios.
- Utiliser le **menu Actions** et la **barre d'outils** pour effectuer d'autres tâches.

Utilisation de la vue Scénarios



La vue **Scénarios** affiche les scénarios sous la forme d'un tableau que vous pouvez filtrer en sélectionnant ce qui suit :

- **Tout**—Affiche tous les scénarios.
- **Mes scénarios**—Affiche uniquement les scénarios que vous avez créés. Cette vue s'ouvre par défaut lorsque vous sélectionnez la vue **Scénarios**.
- **Scénarios partagés**—Affiche uniquement les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs.
- **Autres scénarios**—Affiche uniquement les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs. Ce dossier n'est accessible qu'aux utilisateurs qui disposent des privilèges correspondants.

S'il n'y a aucun scénario dans l'une de ces vues, vous verrez ce message au milieu du volet des scénarios : *Aucun scénario de prévision à afficher*. S'il n'y a aucun scénario dans la vue **Mes scénarios**, vous verrez ce message : *Vous n'avez aucun scénario de prévision avec le bouton **Nouveau scénario***. Cliquez sur ce bouton pour créer un scénario, le cas échéant.

Restrictions : Affichage et suppression de scénarios de prévision

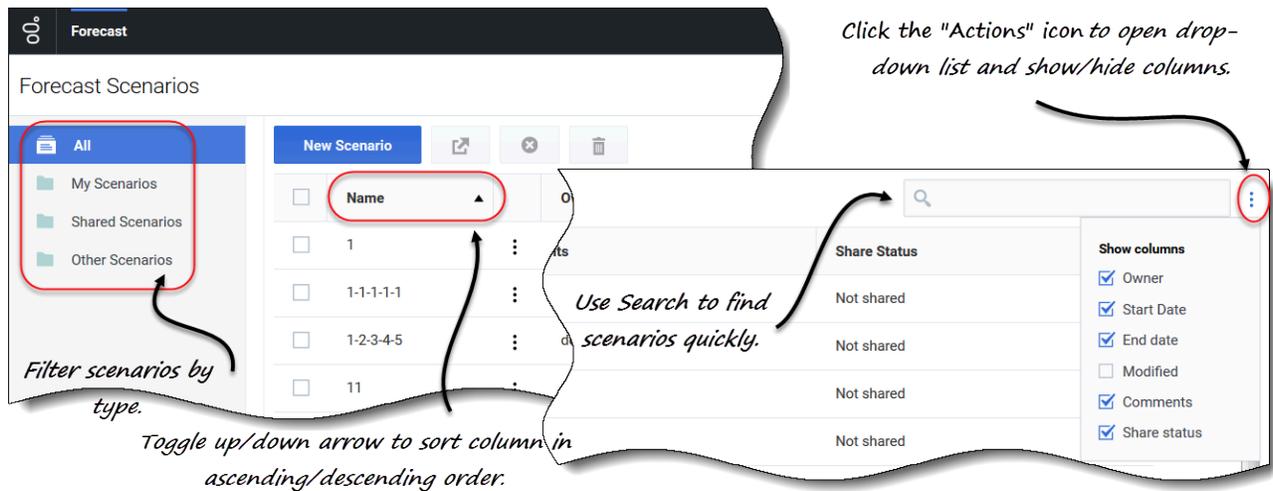
Certaines restrictions s'appliquent lors de l'affichage ou de la suppression de scénarios de prévision :

- Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à au moins une activité ou activité multisite dans le scénario de prévision pour afficher ce dernier.
- Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à toutes les activités ou activités multisite dans le scénario de prévision pour supprimer ce dernier.

Les administrateurs du centre de contact déterminent le niveau d'accès aux activités multisite dans les scénarios de prévision, comme décrit ci-dessus. Si vous ne pouvez pas accéder aux activités ou activités multisite dans des scénarios, contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide.

Recherche rapide de scénarios

Pour rechercher rapidement un scénario dans le tableau, cliquez sur la flèche haut/bas dans la colonne **Nom** pour faire basculer la liste dans l'ordre croissant ou décroissant, ou entrez le nom dans le champ **Rechercher**.



Choisissez les colonnes à afficher dans le tableau en cliquant sur **Actions** . La liste déroulante **Afficher les colonnes** s'ouvre et contient les colonnes suivantes : **Propriétaire**, **Date de début**, **Date de fin**, **Modifié**, **Commentaires** et **Partager l'état**.

Par défaut, toutes les colonnes sont présélectionnées, sauf **Modifié**. Désélectionnez les colonnes pour les masquer et sélectionnez les colonnes pour les afficher. Si aucune colonne n'est sélectionnée, seule la colonne **Nom** est affichée dans le tableau.

Pour trier les scénarios par ordre croissant ou décroissant, cliquez sur la flèche dans l'en-tête de colonne **Nom** (voir le graphique), **Propriétaire**, **Date de début**, **Modifié** ou **Partager l'état**.

Utilisation du menu Actions et de la barre d'outils

The image shows a screenshot of a software interface for managing scenarios. At the top, there is a toolbar labeled "Scenarios toolbar" with four icons: a blue button labeled "New scenario", a square with a plus sign, a square with an 'x', and a trash can icon. Below the toolbar is a table of scenarios. The table has columns for "Name", "Owner", "Start date", "End date", and "Comments". The "111SplitVolumes" row is highlighted in blue, and its "Actions menu" is open, showing options: "Close", "Properties...", "Create based on...", "Publish...", and "Delete".

<input type="checkbox"/>	Name		Owner	Start date	End date	Comments
<input type="checkbox"/>	__TEST1	⋮	default default	May 2, 2018	May 5, 2018	test
<input type="checkbox"/>	<Test>	⋮	default default	Jun 5, 2018	Jun 5, 2018	
<input type="checkbox"/>	111SplitVolumes	⋮	default default	May 22, 2018	May 22, 2018	
<input type="checkbox"/>	123abc456Forecast			May 2, 2018	May 2, 2018	
<input type="checkbox"/>	29078_QA			Mar 5, 2016	Apr 5, 2018	
<input type="checkbox"/>	789abnc098Forecast			May 2, 2018	May 2, 2018	
<input type="checkbox"/>	Actmulti			Jun 17, 2018	Jul 17, 2018	using msa
<input type="checkbox"/>	Actmulti-based-on			Jun 17, 2018	Jul 26, 2018	
<input type="checkbox"/>	And another one	⋮	default default	Jun 5, 2018	Jul 4, 2018	
<input type="checkbox"/>	Antique	⋮	default default	Jun 18, 2018	Jun 30, 2018	
<input type="checkbox"/>	Antique1	⋮	default default	Jun 18, 2018	Jun 30, 2018	
<input type="checkbox"/>		⋮	default default	Jun 17, 2018	Aug 11, 2018	

Utilisez les boutons de la barre d'outils et les paramètres du menu **Actions** pour effectuer les opérations suivantes :

- **Créer** des scénarios.
- **Ouvrir**, **fermer** et **supprimer** des scénarios figurant dans la liste.
- Afficher les **propriétés** des scénarios et ajouter des commentaires.
- **Créer des scénarios sur la base de** scénarios existants.
- **Publier** des scénarios dans les prévisions principales.
- **Extraire** des données des prévisions principales pour les intégrer dans des scénarios.

Création de scénarios

Utilisez l'assistant **Nouveau scénario** pour créer un scénario de prévision. L'élaboration d'un scénario de prévision implique l'attribution d'un nom au scénario de prévision, la définition d'une

plage de dates, l'ajout de commentaires (facultatif) et la sélection des activités couvertes par la prévision. Vous pouvez également créer le scénario **à partir d'une prévision existante** ou générer les chiffres du scénario ultérieurement.

New Scenario Step 1 of 2

Set properties for new scenario

Forecast name: MGH_scenario Shared

Start date: Tue, Jun 19, 2018

End date: Wed, Jun 27, 2018

This is a test scenario.

Check this box if you want others to be able to see this

Click the icon to select dates from the calendar.

Enter additional information about the scenario here.

[Next >](#)

New Scenario Step 2 of 2

Select activities

- BU_MG
 - Site1_MG
 - 111
 - Site2_MG
 - 222
 - New Multi-Site Activity (1530793282597)
- BU_Monday
 - MG_Site1
 - Act1
 - MG_Site2
 - Act2
 - MSA_1
- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity

Select activities and/or multi-site activities.

Click "Create".

[Cancel](#) [< Back](#) [Create](#)

Pour créer des scénarios :

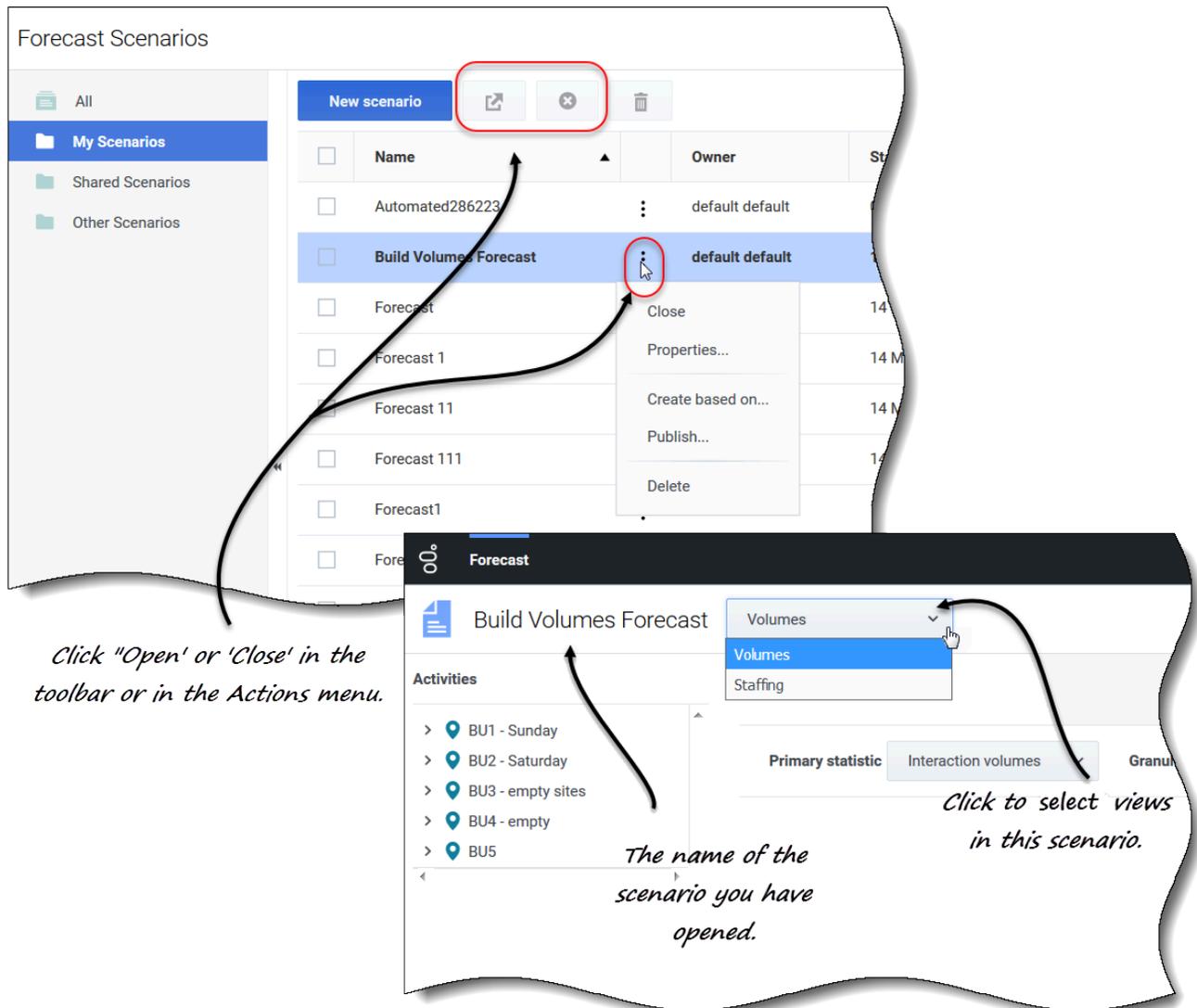
1. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Nouveau scénario**.
La boîte de dialogue de l'assistant Nouveau scénario s'ouvre à l'étape 1 sur 2.
2. Entrez le **Nom de la prévision** (limité à 127 caractères).
3. Sélectionnez la **Date de début** et la **Date de fin**.
Vous pouvez entrer des dates de début et de fin ou cliquer sur l'icône Calendrier dans ces champs pour sélectionner la date dans le calendrier. La plage de dates du scénario peut aller jusqu'à dix ans.
4. Si vous souhaitez que d'autres personnes puissent voir ce scénario, sélectionnez **Partagé**.
5. Dans la zone de texte, entrez toute information utile ou pertinente sur ce scénario.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des activités**, sélectionnez une ou plusieurs activités ou activités multisite.
Vous pouvez également ajouter des activités à la prévision après sa création.
8. Cliquez sur **Créer**.
9. Lorsque la boîte de dialogue d'opération réussie s'ouvre, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer l'assistant. Pour savoir comment supprimer un scénario, consultez la section [Suppression de scénarios](#).

Étapes suivantes :

- Élaborez un volume d'interactions et/ou un temps de traitement moyen (TTM) dans le scénario. Pour plus d'informations, consultez [Élaboration de données de volumes](#).
- Élaborez la dotation en personnel du scénario. Pour plus d'informations, consultez [Élaboration de données de personnel](#).
- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus d'informations, consultez [Publication d'un scénario de prévision](#).

Ouverture et fermeture de scénarios



Pour ouvrir un scénario dans la vue **Scénarios** :

1. Cochez la case du scénario et cliquez sur **Ouvrir**  dans la barre d'outils, ou cliquez sur **Actions**  et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu déroulant qui apparaît.
Les vues suivantes apparaissent dans le menu déroulant en regard du nom du scénario (coin supérieur gauche)
Volumes et **Personnel**.
2. Cliquez sur l'une de ces vues pour l'ouvrir.

Les scénarios ouverts apparaissent en gras dans la vue **Scénarios**. Le menu Prévision conserve

également la liste des 10 derniers scénarios ouverts, ce qui vous permet de basculer facilement entre eux.

Pour fermer un scénario, cochez la case du scénario et cliquez sur **Fermer**  dans la barre d'outils, ou cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Fermer** dans le menu déroulant qui apparaît.

Pour savoir comment modifier les propriétés d'un scénario, consultez la section [Affichage et modification des propriétés d'un scénario](#).

Création de scénarios à partir de prévisions existantes

Baser un nouveau scénario sur une prévision existante est un moyen simple d'élaborer des prévisions avec des paramètres fréquemment utilisés. L'assistant extrait les dates et les activités du scénario source et les applique au nouveau scénario, tout en vous permettant de modifier les paramètres selon vos besoins.

Create Based On Step 1 of 2

Select to retain data from original scenario.

Rename scenario.

Set properties for new scenario

Forecast name: Forecast Shared

Based on: Antique Copy data

Start date: Mon, Jun 18, 2018

End date: Sat, Jun 30, 2018 13 day(s)

Comments

"Based on" check box is selected, by default.

Enter comments about the scenario, if desired.

Cancel < Back Next >

Pour créer un scénario à partir d'un scénario existant :

1. Dans la ligne du scénario existant, cliquez sur le menu déroulant **Actions** et sélectionnez **Créer sur la base de....**
La boîte de dialogue Créer sur la base de s'ouvre avec la case Basé(e) sur cochée.
2. Si vous souhaitez conserver les propriétés du scénario **Basé(e) sur**, cochez la case **Copier les données**.
3. Sinon, définissez les propriétés de ce scénario en suivant les étapes 2 à 6 de la procédure [Création de scénarios](#).
4. Cliquez sur **Créer**.

Les dates de début et de fin et les activités du scénario source sont sélectionnées par défaut dans l'assistant **Créer sur la base de**.

Pour personnaliser le scénario de prévision, modifiez les dates, sélectionnez des activités supplémentaires ou effacez celles sélectionnées. Vous pouvez également **ajouter des activités à un scénario** après sa création.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** à tout moment pour annuler toutes les actions et fermer la boîte de dialogue.

Affichage et modification des propriétés d'un scénario

Identifies scenario owner and date created and modified.

Click one of two tabs to view details.

Statuses of activities and multi-site activities in the scenario.

BU/Site	Activity	Volumes	AHT	Calculated staff...	Required staffing
Site7 - Month	free activity				
SiteZ - Month	AS activity				
Site2 - None	#free activity				
Site3 - 2 weeks	#free activity &				
Site3 - 2 weeks	#free activity & copy				
Site4 - 3 weeks	#free activity **				
Site7 - 6 weeks	a2				
Site7 - 6 weeks	a3				
Site7 - 6 weeks	a4				
BU1 - Sunday	New Multi-Site Activit				
BU1 - Sunday	Deferred MSA				
BU2 - Wednesday	MSA				

Pour afficher les propriétés d'un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, trouvez le scénario que vous souhaitez visualiser et cliquez sur le menu **Actions**



2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Propriétés**.
La boîte de dialogue des propriétés du scénario s'ouvre par défaut sur l'onglet Données.
3. Cliquez sur **États** pour afficher les informations de cet onglet.
4. Pour fermer la boîte de dialogue Propriétés, cliquez sur **X** dans le coin supérieur droit ou sur **Annuler**.

Pour modifier les propriétés d'un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, recherchez le scénario que vous souhaitez modifier et cliquez sur le menu **Actions**.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Propriétés**.
La boîte de dialogue des propriétés du scénario s'ouvre par défaut sur l'onglet Données.
3. Modifiez le nom du scénario, l'état de partage et/ou les commentaires.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** si vous avez apporté des modifications dans l'onglet **Données** ou sur **Annuler** si vous souhaitez annuler toutes les modifications.

Vous ne pouvez modifier aucune des informations de l'onglet **États**. Les champs, commandes et colonnes des deux onglets sont décrits ci-dessous.

Propriétés du scénario—Onglet Données

Dans la boîte de dialogue **Propriétés du scénario**, cliquez sur **Données** pour afficher les informations relatives à ce scénario. Les champs **Nom**, **Partagé** et **Commentaires** sont modifiables. Vous ne pouvez pas modifier le nom de la personne qui a créé le scénario, ni la date à laquelle le scénario a été créé ou modifié pour la dernière fois.

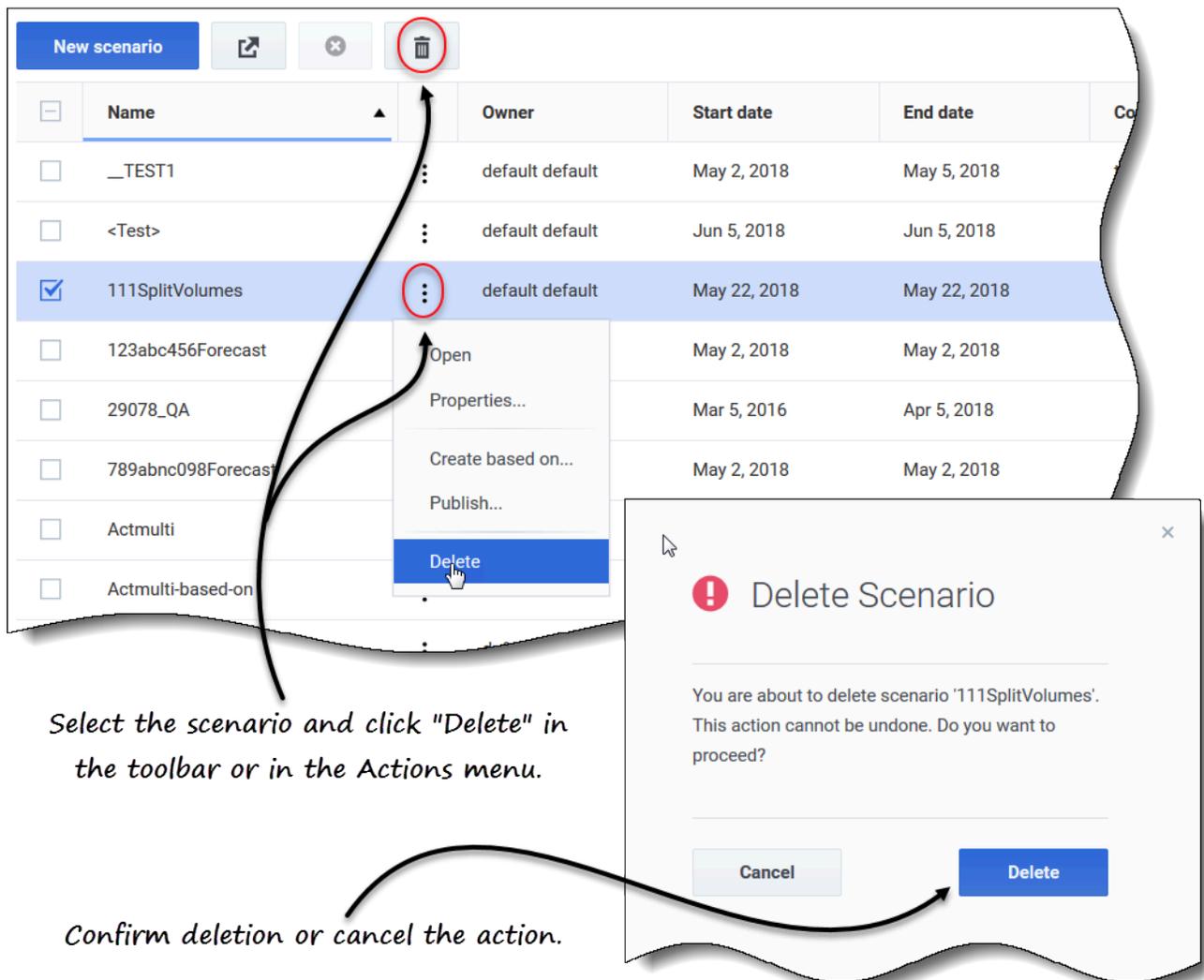
Cliquez sur **Sauvegarder** si vous modifiez le nom du scénario, la case à cocher Partagé et/ou les commentaires. Cliquez sur **Annuler** si vous souhaitez annuler les modifications apportées.

Propriétés du scénario—Onglet États

Dans la boîte de dialogue **Propriétés du scénario**, cliquez sur **États** pour afficher l'état des activités ou de l'activité multisite du scénario et de l'unité commerciale ou du site associé. Une coche dans la colonne **Volumes**, **TTM**, **Personnel calculé** ou **Personnel requis** indique que cette statistique a été élaborée pour cette activité.

Suppression de scénarios

Si vous ne parvenez pas à afficher ou à supprimer des scénarios, il se peut que vous ne disposiez pas des privilèges d'accès requis. Voir **Restrictions : Affichage et suppression de scénarios de prévision**.



Select the scenario and click "Delete" in the toolbar or in the Actions menu.

Confirm deletion or cancel the action.

Pour supprimer un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, sélectionnez le scénario que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  dans la barre d'outils ou sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant **Actions** .
3. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, sélectionnez **Supprimer** pour continuer ou **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs scénarios à la fois :

1. Sélectionnez tous les scénarios que vous souhaitez supprimer (en cochant la case à cocher en regard de chaque scénario).

2. Effectuez les **étapes 2 et 3** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer tous les scénarios du tableau :

1. Cochez la case tout en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les **étapes 2 et 3** de la procédure ci-dessus.

Si vous supprimez un seul scénario, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom du scénario. Si vous supprimez plusieurs scénarios, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de scénarios supprimés.

Publication et extraction de données de prévision

Utilisez l'assistant **Publier ou extraire** pour transférer ou publier les données des **scénarios de prévision** dans la **prévision principale** de la base de données de Workforce Management, ou pour extraire les données de la prévision principale et les transférer vers des scénarios de prévision.

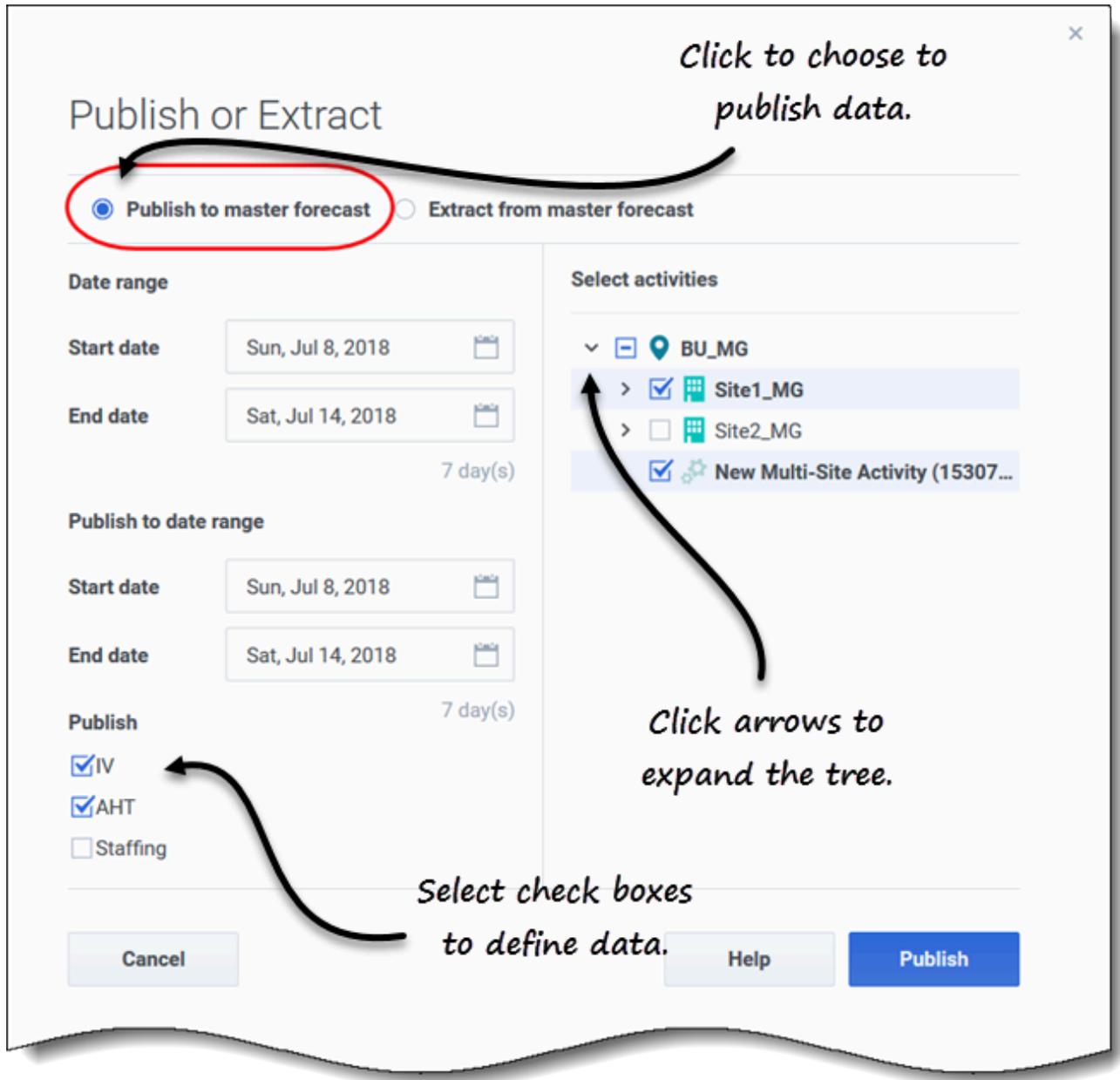
Important

Vous devez disposer du privilège de rôle **Publier** pour publier des données de volume d'interactions (VI), de temps de traitement moyen (TTM) et/ou de personnel dans la prévision principale. Voir **Prévision - Privilèges de rôle**.

Pourquoi publier des prévisions ?

La publication d'une prévision signifie que la prévision est définitive. Les plannings pour une plage de dates particulière sont basés sur la prévision (principale) publiée pour ces dates. Tant qu'une prévision n'a pas été publiée, certaines données de performances ne peuvent pas être calculées.

Publication d'un scénario de prévision



Pour publier un scénario de prévision dans la prévision principale :

1. Dans la vue **Scénarios de prévision**, cliquez sur **Actions**  en regard du scénario que vous souhaitez publier, puis sélectionnez **Publier**.
La boîte de dialogue Publier ou extraire s'ouvre.
2. Cliquez sur **Publier dans la prévision principale**.

3. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour la **Plage de dates**.
4. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour **Publier dans la plage de dates**.
5. Cochez une ou plusieurs des cases suivantes : **VI, TTM, Personnel**.
Ces cases à cocher ne sont pas visibles si vous ne disposez pas des privilèges de rôle WFM correspondants.
6. Développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner les activités que vous souhaitez publier.
7. Cliquez sur **Publier**.
8. Une fois la publication terminée, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour ignorer les paramètres et fermer la boîte de dialogue.

L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario sélectionné contient des données et vous permet de sélectionner plusieurs activités de différents sites.

Conseil

Vous pouvez également publier des scénarios de prévision à l'aide du menu déroulant **Sauvegarder** dans les vues **Scénario > Volumes, Personnel et Réduction** si vous avez modifié les données du scénario après sa publication. À titre d'exemple, consultez la section [Modification des totaux journaliers dans la grille](#).

Définition de dates de début et de fin lors de la publication de données

Lors de la publication de données, les valeurs de date de début et de fin de la section **Plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez publier les informations du scénario sélectionné. Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné apparaissent dans ces zones de texte et vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario.

Les valeurs de date de début et de fin de la section **Publier dans la plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez mettre à jour les informations dans la prévision principale. Par défaut, les valeurs de ces champs correspondent à celles de la section **Plage de dates**. Les données issues d'un jour de la semaine spécifique sont copiées vers ce même jour de la semaine. Ainsi, les informations de prévision issues d'un lundi seront copiées vers un ou plusieurs autres lundis en fonction de la période sélectionnée. Les données issues de ce lundi ne seront pas copiées vers tous les jours compris dans la plage de dates sélectionnée.

La date de début de chaque plage de dates dans la boîte de dialogue **Publier ou extraire** correspond au même jour de la semaine. La boîte de dialogue affiche le nombre de jours dans chaque plage de dates sous le champ **Date de fin**.

Affichage de la boîte de dialogue Consulter les messages

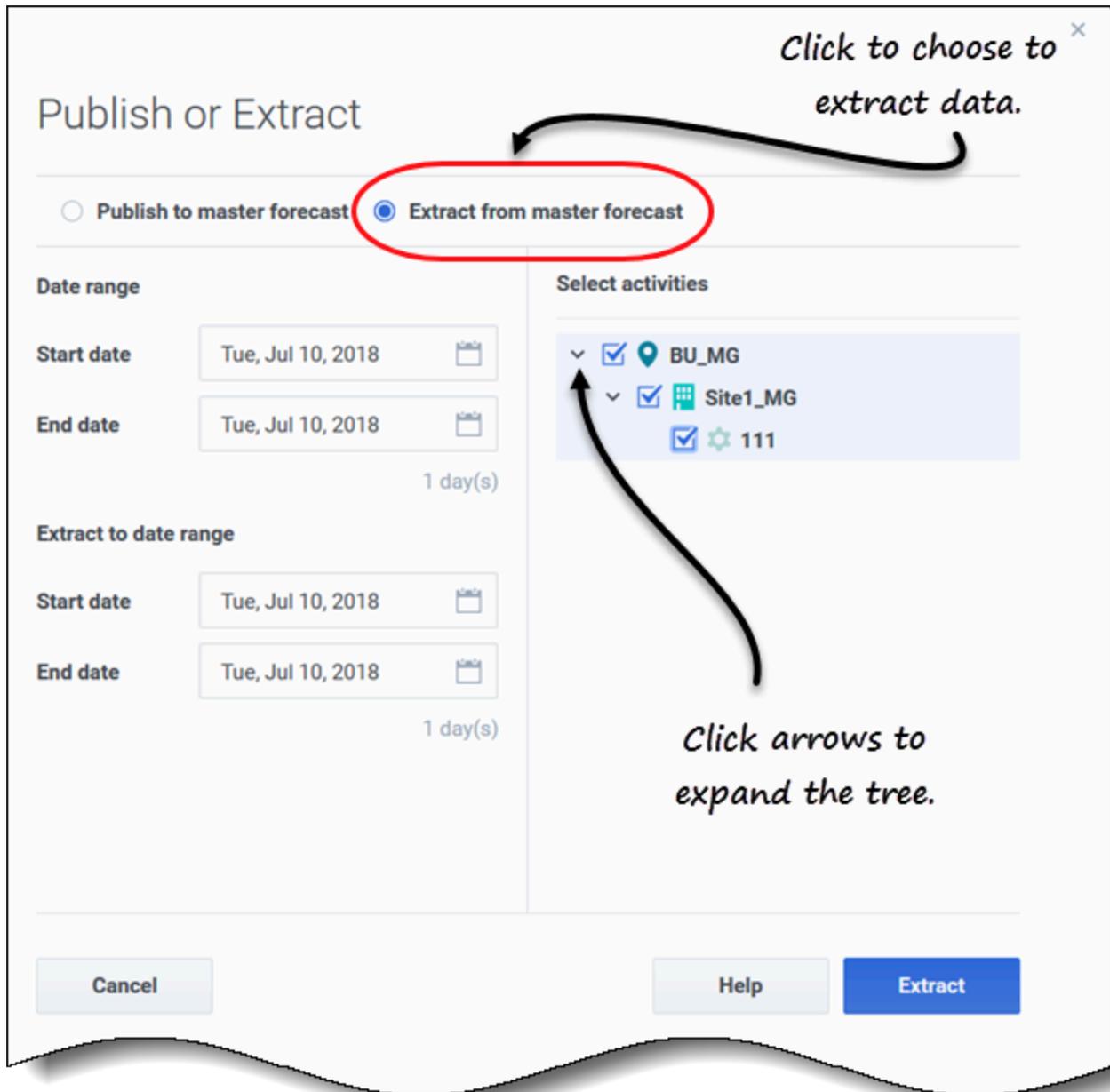
Si vous avez entré des données non valides dans l'assistant **Publier ou extraire**, lorsque vous cliquez sur **Terminer**, la boîte de dialogue **Consulter les messages** s'ouvre avec une liste

d'erreurs :

- Cliquez sur **Retour** pour revenir à la boîte de dialogue **Publier ou extraire** et apporter les modifications nécessaires.
- Cliquez sur **Annuler** pour fermer l'assistant et ignorer les paramètres précédents. Le scénario ne sera pas publié.

Si vous entrez des valeurs non valides dans l'assistant, des messages de validation apparaîtront sous les champs concernés pour vous demander d'entrer des valeurs valides.

Extraction des données de la prévision principale



Pour transférer des données de la prévision principale vers un scénario de prévision :

1. Dans la vue **Scénarios de prévision**, cliquez sur **Actions**  en regard du scénario pour lequel vous souhaitez extraire des données, et sélectionnez **Publier**.
La boîte de dialogue Publier ou extraire s'ouvre.
2. Cliquez sur **Extraire de la prévision principale**.

-
3. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour la **Plage de dates**.
 4. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour **Extraire dans la plage de dates**.
 5. Développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner les activités que vous souhaitez extraire vers le scénario cible.
 6. Cliquez sur **Extraire**.
 7. Une fois l'extraction terminée, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour ignorer les paramètres et fermer la boîte de dialogue.

L'arborescence affiche uniquement les activités incluses dans le scénario de prévision. Développez les unités commerciales et les sites pour afficher les activités.

Définition de dates de début et de fin lors de l'extraction de données

Lors de l'extraction de données, les valeurs de date de début et de fin de la section **Plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez extraire les informations depuis la prévision principale. Par défaut, ces valeurs correspondent à celles de la section **Extraire dans la plage de dates**.

Les valeurs de date de début et de fin de la section **Extraire dans la plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez mettre à jour les informations dans le scénario cible sélectionné. Par défaut, les dates de début et de fin du scénario apparaissent dans les zones de texte et vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario.

Volumes dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), la vue **Volumes** vous permet d'élaborer ou de modifier les volumes d'interactions et les temps de traitement moyens du scénario de prévision sélectionné. Cette vue comporte un graphique et une grille qui affichent des statistiques pour une période spécifiée et des **sélecteurs de date** standards.

Affichage des données de volumes

Les scénarios s'ouvrent sur la vue **Volumes** dans laquelle vous pouvez afficher, élaborer ou modifier les données de volumes. Lorsque vous sélectionnez un objet dans cette vue, la date de début est déterminée par le paramètre de jour de début de semaine de l'unité commerciale sélectionnée, quels que soient vos paramètres régionaux. **Regardez la vidéo.**

1 Select a scenario and click "Open".

2 The scenario opens to the Volumes view.

3 Switch to the Staffing or Shrinkage view, if desired.

Time step	Interaction Volumes	Average Handle Time						
Sun 31 Dec	Forecast #							
Mon 1 Jan								
Tue 2 Jan								
Wed 3 Jan								

Pour ouvrir la vue **Volumes** :

1. Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans le menu déroulant **Actions** .

La vue Volumes s'ouvre avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.

3. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site ou une unité commerciale.

La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données.

Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger les volumes.*

Link to video

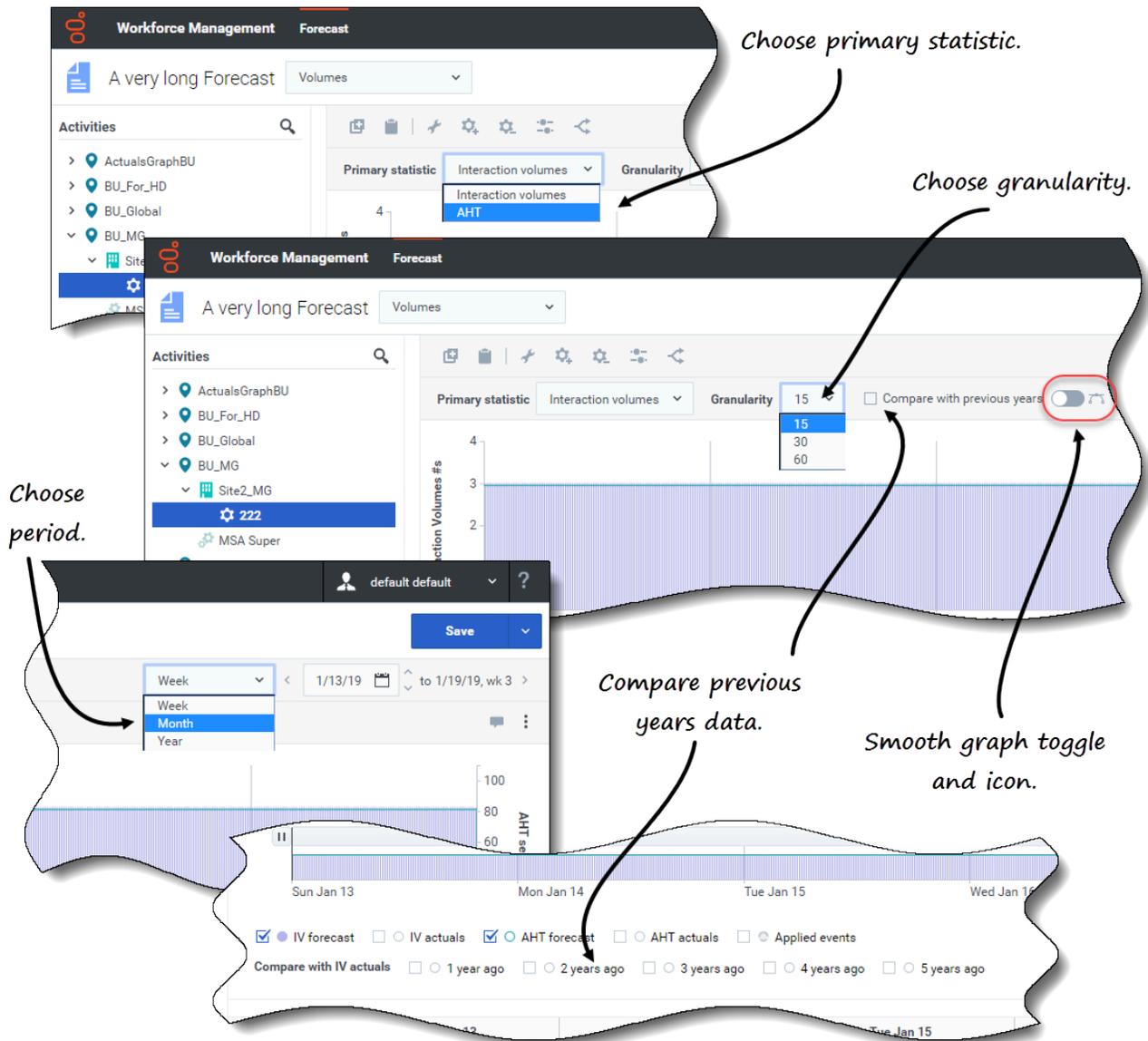
Si vous ne voyez aucune donnée de prévision, ajustez éventuellement la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou les commandes de **Granularité** et de **Date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture de la même façon pour les activités du site sélectionné et les activités multisite.

Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de personnel ou de réduction dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Personnel** ou **Réduction** dans le menu déroulant en regard du nom du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

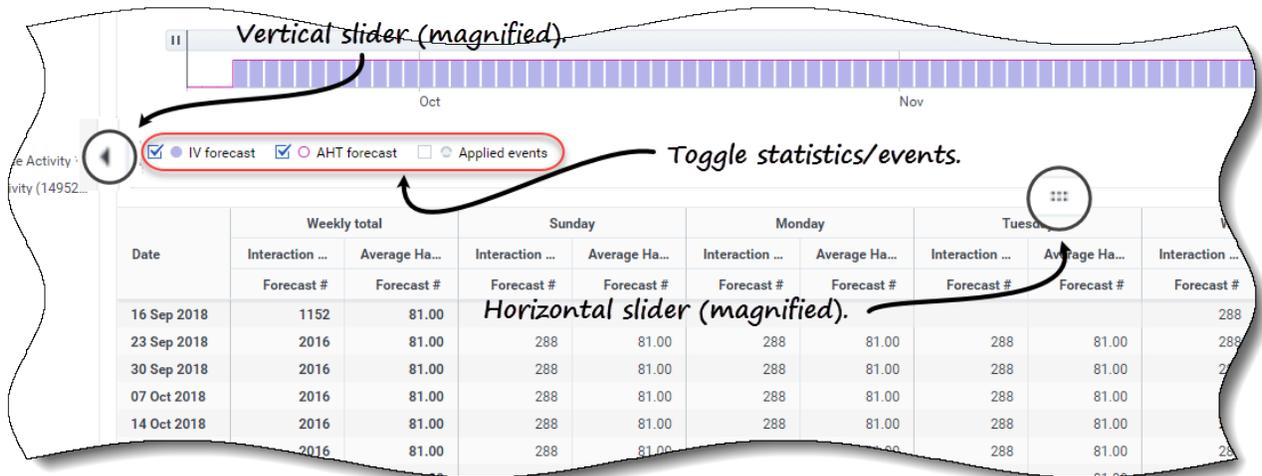
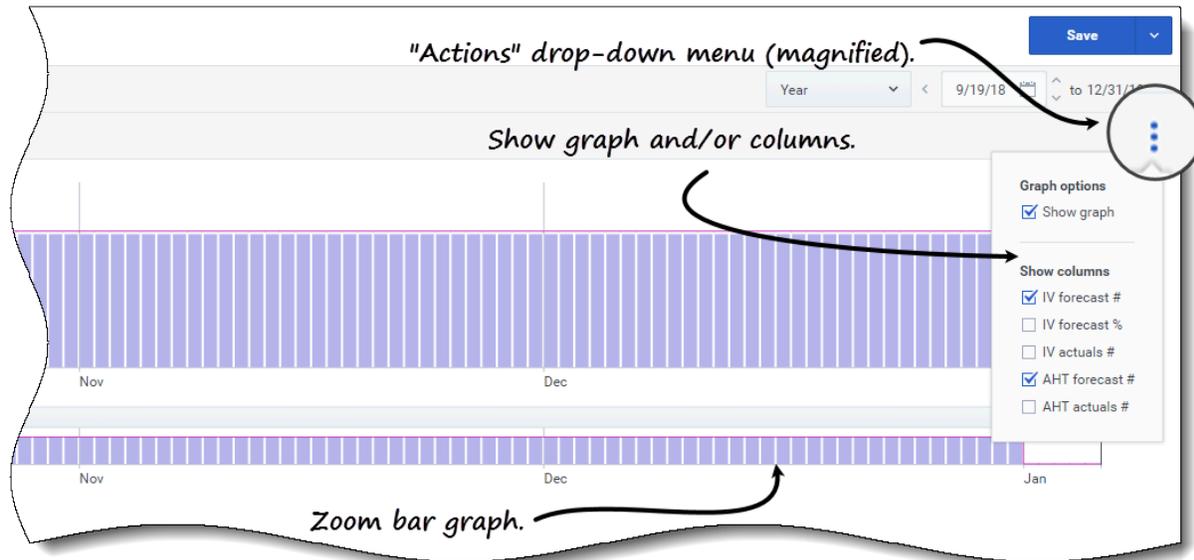
Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente les valeurs de la statistique sélectionnée (VI ou TTM) et l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois ou année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :



- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme statistique principale en sélectionnant **Volumes d'interactions** (VI) ou **TTM** (temps de traitement moyen). La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année, Mois** ou **Semaine**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la plage de temps de chaque ligne en sélectionnant **15, 30** ou **60** (minutes) dans cette liste si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.
- **Case à cocher Comparer avec les années précédentes**—Cocher cette option pour comparer les données de VI ou de TTM avec les données historiques de VI ou de TTM, en fonction de la statistique principale. Lorsque cette option est cochée, WFM affiche plus de cases à cocher sous le graphique lissé,

ce qui vous permet de comparer les données de VI ou de TTM avec les données d'il y a 1 à 5 ans. Vous en saurez plus sur les données historiques [ici](#).

- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario. Le numéro de la semaine est également affiché ici lorsque la période sélectionnée est **Semaine**.



-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également [Curseurs](#).
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données du tableau en cochant/décochant les cases suivantes :
 - **Numéros de prévision VI**

- **% de prévisions VI**
- **Numéros VI actuels**
- **Numéros prévisions TTM**
- **Nombre de TTM réel**

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Cases à cocher Statistiques/Événements appliqués**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique ou les événements appliqués. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer ; la statistique principale s'affiche sous forme de barres, la statistique secondaire sous forme de ligne rouge et les événements appliqués sous forme de ligne orange rayée. Décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver et rendre la statistique ou l'événement invisible dans le graphique. Lorsqu'elle est activée, la case d'option de la statistique principale est bleu clair et la case **Événements appliqués** est jaune.

Pour les événements d'une journée, la ligne orange rayée couvre le début de la journée jusqu'à la fin de la journée — même lorsque vous zoomez sur le graphique. Pour les événements sur plusieurs jours, la ligne orange rayée couvre la date de début de l'événement jusqu'à la date de fin de l'événement. Vous pouvez survoler l'événement dans le graphique avec la souris pour ouvrir une infobulle indiquant le nom et la date de l'événement.

Vous trouverez des définitions des différents types d'événements, y compris des événements appliqués, dans [Explication des types d'événements](#).

Utilisation du graphique, de la barre de zoom et des curseurs

Regardez la vidéo pour une présentation des fonctionnalités des vues Volumes illustrées dans les graphiques ci-dessus et décrites ici :

Link to video

-  **Bouton et icône de lissage de graphique**—Modifiez le graphique à barres (à l'aide du bouton ou de l'icône) lorsqu'une activité est sélectionnée dans le volet **Objets** et que cette fonctionnalité est activée.
Les barres représentant la statistique principale apparaissent au premier plan du graphique et sont surlignées en gras, tandis que la ligne représentant le graphique secondaire passe à l'arrière-plan et le zoom de l'axe X est désactivé.
Cliquez sur n'importe quelle barre du graphique pour révéler une poignée vous permettant de faire glisser la barre vers le haut ou vers le bas. La cellule correspondante dans la grille est mise en surbrillance et la valeur augmente ou diminue à mesure que vous déplacez le graphique à barres vers le haut ou vers le bas. De même, si vous cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et en modifiez la valeur, le graphique à barres correspondant est modifié en conséquence.
Faites glisser la barre jusqu'à la limite supérieure de l'axe Y pour augmenter l'échelle de l'axe Y et ainsi entraîner une réduction proportionnelle des barres restantes. Si les barres sont trop étroites pour être sélectionnées facilement, désactivez le lissage de graphique et basculez à une autre période ou utilisez la **barre de zoom.**
- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour

redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.

- **Barre de zoom**—Faites glisser les poignées de la barre de zoom vers la gauche ou la droite pour réduire ou élargir la sélection sur le graphique. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Une fois la sélection réduite, placez votre curseur sur le graphique et faites un glisser-déplacer vers la gauche ou la droite pour modifier la plage du zoom. Par exemple, si vous limitez la sélection à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez ensuite la modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

La grille (sous le graphique) comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers pour **VI** et **TTM**.
- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois** ou **Année**, ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires pour **VI** et **TTM**.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - La plage de dates **Semaine**—Chaque groupe de colonnes indique un jour, la ligne supérieure affiche les totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - La plage de dates **Mois**—Chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.
 - La plage de dates **Année**—Chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.

La durée des intervalles de temps dépend de la granularité que vous avez sélectionnée ci-dessus.

- **Volumes d'interactions**—Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu des cellules en remplaçant les valeurs affichées par des valeurs entières.
- **Temps de traitement moyen**—Affiche le temps de traitement moyen prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu des cellules en remplaçant les valeurs affichées par des valeurs entières (à deux décimales).
- **Comparer avec VI réels**—Compare les données de VI réelles avec des données de VI historiques qui ont été importées ou collectées. Lors de la comparaison de données avec les années précédentes, WFM affiche les mêmes jours de la semaine que les données réelles, quelle que soit la période sélectionnée (Semaine, Mois, Année). Par exemple, si la plage de dates indiquée va du jeudi 1er novembre 2018 au vendredi 30 novembre 2018 :
 - Si l'option **il y a un an** est sélectionnée, les données de VI réelles sont comparées avec la plage de dates historique allant du jeudi 2 novembre 2017 au vendredi 1er décembre 2017.
 - Si l'option **il y a 3 ans** est sélectionnée, les données de VI réelles sont comparées avec la plage de dates historique allant du jeudi 29 octobre 2015 au vendredi 27 novembre 2015.

Conseil

Vous pouvez **copier et coller des données** entre la grille et une feuille de calcul.

Modification de données dans la grille

Dans la grille **Scénario > Volumes**, WFM vous permet de modifier les valeurs de prévision et les valeurs réelles. Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et journaliers lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Veillez noter que lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille, les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale du volume pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ce fonctionnement est utile lorsque vous anticipez une hausse du volume pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'il finira par atteindre environ le même taux que votre prévision originale.

Conseil

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données historiques** pour pouvoir modifier les valeurs de VI et de TTM réelles dans la grille.

Modification des valeurs de VI

Voici quelques points à garder à l'esprit lorsque vous modifiez des valeurs de VI dans la grille. Si vous modifiez la valeur % de prévisions VI :

- Valeurs **Intervalle de temps**—WFM recalcule les valeurs Numéros de prévision VI et % de prévisions VI pour tous les intervalles de temps les jours où les valeurs de VI sont supérieures à 0.
- Valeurs **Total journalier**—WFM recalcule les valeurs Numéros de prévision VI et % de prévisions VI pour tous les intervalles de temps les jours où les valeurs de VI sont supérieures à 0. Le total journalier Numéros de prévision VI est modifié, mais le total journalier % de prévisions VI résultant sera de 100 %.
- Valeurs **Total hebdomadaire**—WFM recalcule les valeurs Numéros de prévision VI et % de prévisions VI pour tous les jours de la semaine où les valeurs de VI sont supérieures à 0. Les totaux journaliers Numéros de prévision VI sont modifiés, mais les totaux journaliers et hebdomadaires % de prévisions VI résultants seront de 100 %.

Les valeurs % de prévisions VI ne peuvent pas être supérieures à 100 %. Les totaux journalier et hebdomadaire % de prévisions VI doivent être de 100 %.

Modes d'édition

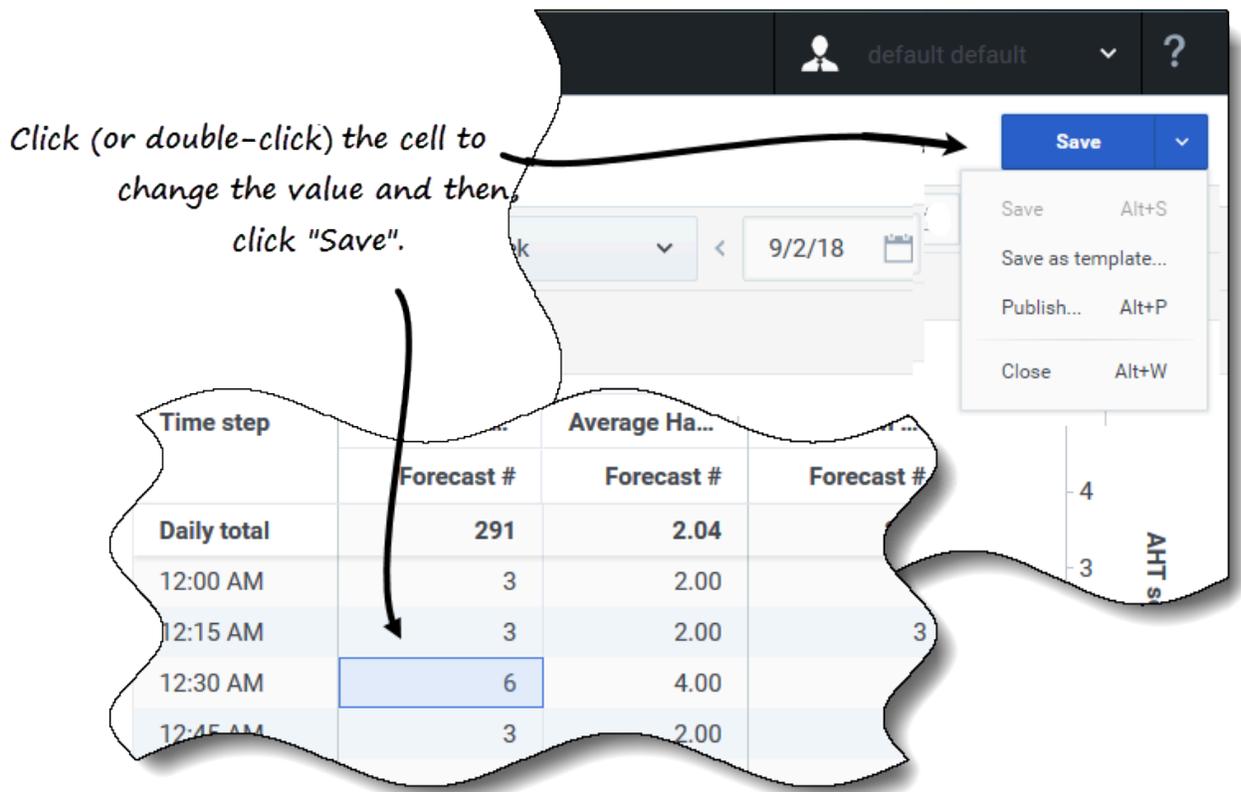
WFM propose deux modes d'édition dans la grille Volumes. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule en dessous de celle sélectionnée ;
- les touches Maj + Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier des valeurs dans la grille :

1. Cliquez (ou double-cliquez) sur la cellule que vous souhaitez modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).
Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont bien été sauvegardées.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>*. Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue Volumes.

Vous pouvez également sélectionner les options suivantes dans le menu **Sauvegarder** :

- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.
- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
- **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Consultez le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#).

The image shows three sequential screenshots of a forecasting grid. The grid has columns for days (Sun Jan 13 to Thu Jan 17) and rows for time steps (Daily total, 5:15 AM to 6:45 AM). Each cell contains 'Interaction V...' and 'Average Han...' values. The first screenshot shows a selection of cells on Wednesday, Jan 16, with a dashed blue border and an arrow pointing to the text 'Select and copy values'. The second screenshot shows the same grid with a selection of cells on Monday, Jan 14, with a dashed blue border and an arrow pointing to the text 'Select target cells'. The third screenshot shows the grid after the paste operation, with the values from the Monday selection now appearing in the Wednesday cells, and an arrow pointing to the text 'Paste values to target cells'.

Utilisez les fonctions **Copier** et **Coller** dans la barre d'outils ou utilisez les combinaisons de touches **Ctrl + C** et **Ctrl + V** sur votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Volumes** et effectuer un copier-coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis des documents de type Excel ou Bloc-notes. Vous pouvez également copier et coller des données à partir des prévisions principales et d'autres scénarios.

Les fonctions **Copier** et **Coller** sont activées dans la barre d'outils lorsque vous sélectionnez une seule cellule ou une plage de cellules. Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou discontinue. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

Lorsque vous copiez des cellules vides avec des cellules qui contiennent des valeurs, celles-ci sont collées comme des cellules vides et écrasent toutes les valeurs d'origine.

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner des valeurs séparément dans la ligne **Valeurs journalières**, la colonne **Intervalle de temps** et la colonne **Date** (lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**). Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps et les dates peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête Intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante. Cependant, si vous sélectionnez plus de cellules à copier que le nombre sélectionné pour les coller, seule une partie des données est collée. Vous trouverez plus d'informations sur ces fonctions dans la rubrique [Gestion des modèles](#).

Vous ne pouvez pas coller de données dans les cas suivants :

- Vous avez sélectionné des jours en dehors de la plage de dates du scénario.
- Vous avez sélectionné une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets**. Vous devez sélectionner une activité ou une activité multisite.
- Vous avez sélectionné des valeurs dans la colonne % VI.

Les tentatives visant à coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides.*

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs non entières pour VI
- Valeurs décimales de TTM comportant plus de 2 chiffres après la virgule
- Valeurs [en dehors de la plage](#)

Utilisation de la barre d'outils Volumes de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de volumes :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Générer	Ouvre l'assistant Élaborer les volumes , qui vous permet d'élaborer des données de volumes pour l'activité sélectionnée.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités , qui vous permet d'ajouter des activités et/ou des activités multisite aux scénarios existants. Vous

Icône	Nom	Description
	Supprimer les activités	trouvez une description de la procédure ici . Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités , qui vous permet de supprimer des activités et/ou des activités multisite des scénarios existants. Vous trouverez une description de la procédure ici .
	Régler	Ouvre une boîte de dialogue Régler les volumes , qui vous permet de modifier le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour la vue Volumes du scénario de prévision .
	Diviser	Ouvre l'assistant Diviser les volumes , qui vous permet de diviser les volumes d'interactions d'une activité multisite en activités spécifiques à un site.

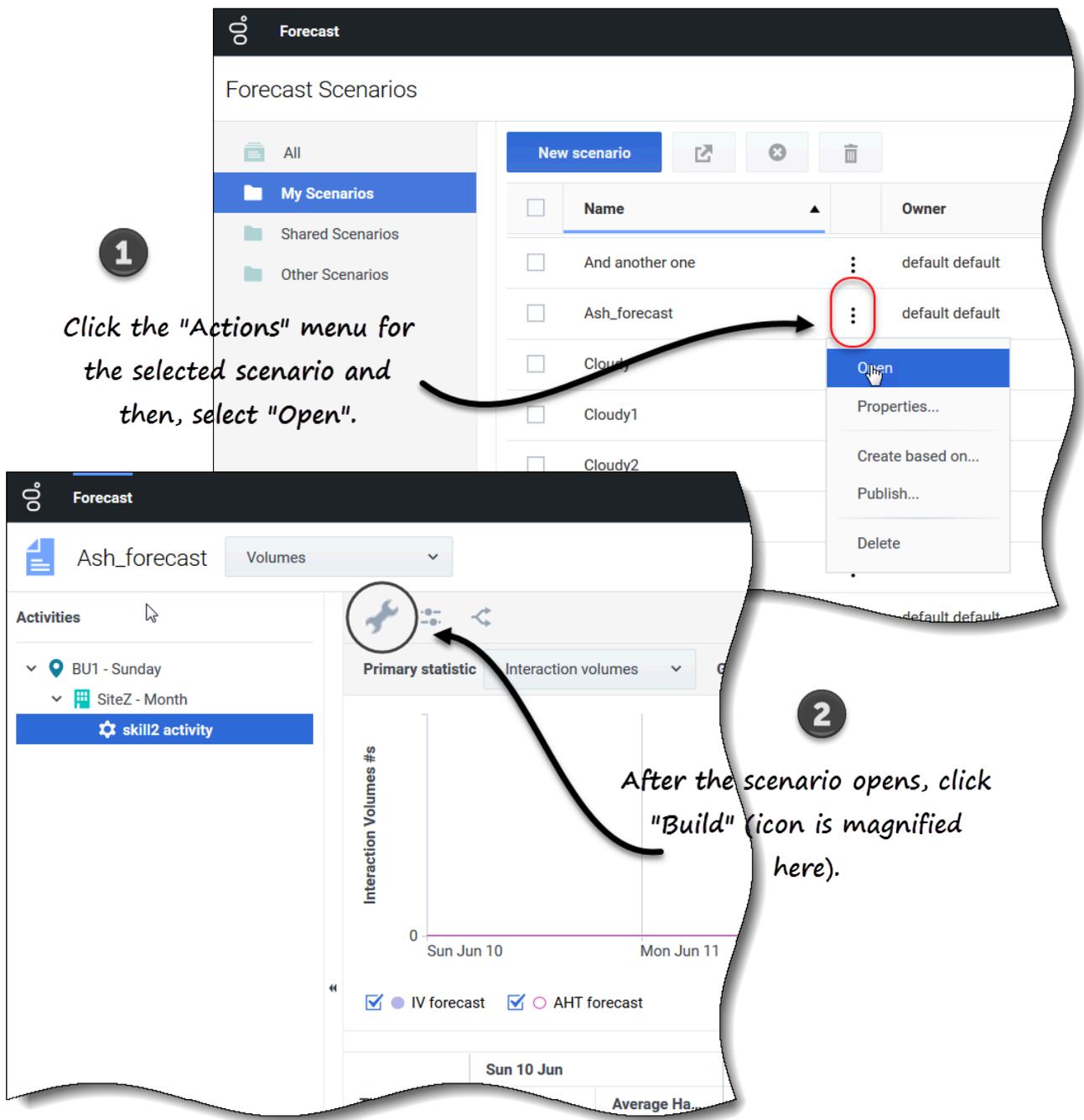
Élaboration de volumes

Dans Workforce Management (WFM), l'assistant **Élaborer les volumes** vous permet d'élaborer des données de volumes dans des scénarios de prévision pour une ou plusieurs activités sélectionnées, à l'aide des paramètres que vous spécifiez.

Avant d'utiliser cet assistant, réfléchissez à la **méthode d'élaboration** que vous souhaitez utiliser. Selon votre choix, vous devrez peut-être importer des données historiques ou élaborer un volume d'interactions, un temps de traitement moyen ou des **modèles** avant d'élaborer des données de volumes.

Élaboration de données de volumes

Utilisez l'assistant **Élaborer les volumes** lorsque vous créez de nouveaux volumes de scénario ou si vous souhaitez écraser les volumes d'un scénario existant. Si des données de volumes correctes existent déjà dans la vue **Volumes du scénario**, n'utilisez pas cet assistant.



Pour élaborer des données de volumes :

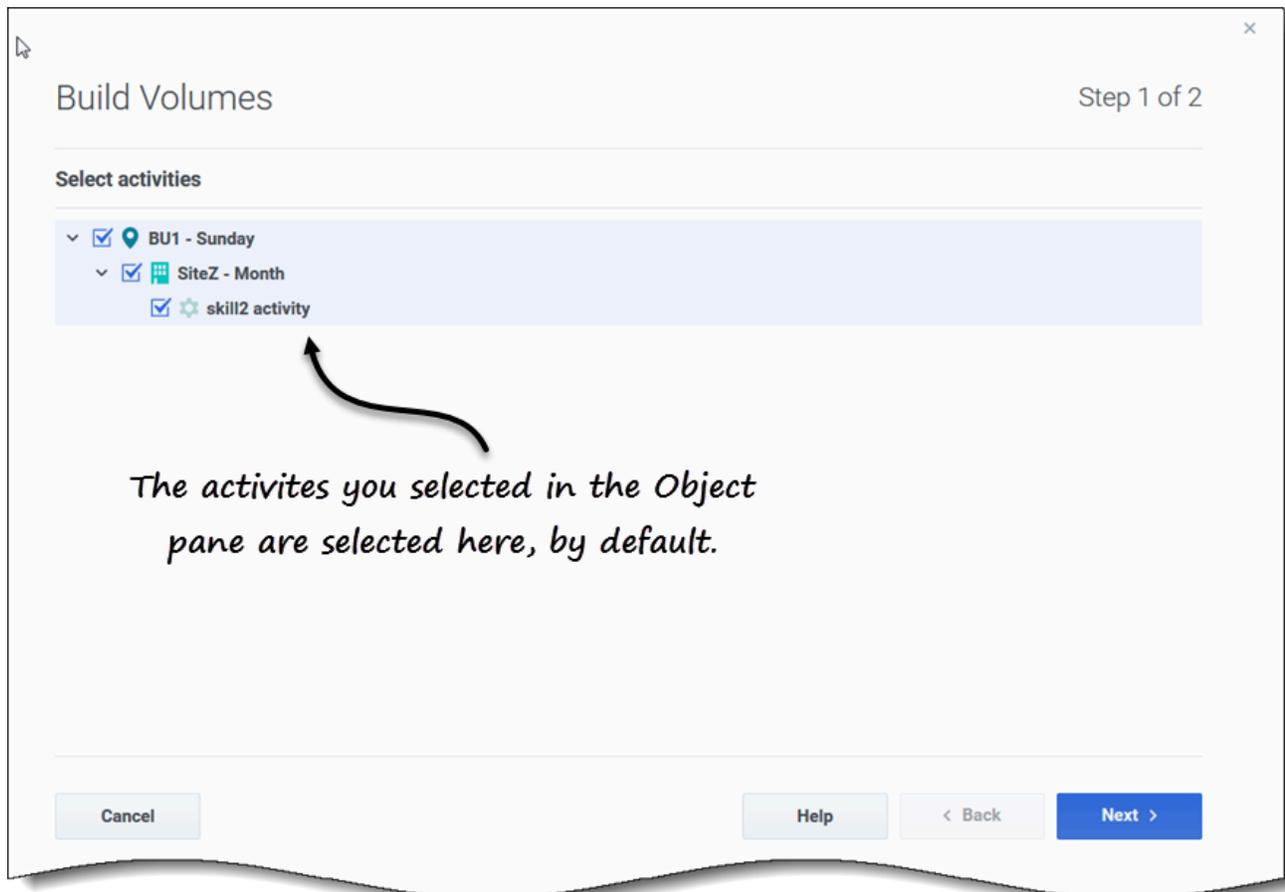
1. Sélectionnez un scénario et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans la liste déroulante **Actions** 
La vue Volumes de scénario s'ouvre.
2. Dans le volet **Objets**, développez l'arborescence pour sélectionner une activité ou une activité

multisite.

3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Générer** .
L'assistant Élaborer les volumes s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités qui seront associées à ce volume de scénario. Voir l'étape 1.
5. Sélectionnez la plage de dates cible et la méthode d'élaboration. Voir l'étape 2.

Étape 1 : Sélection des activités pour le scénario

Les activités précédemment sélectionnées pour le scénario sur l'écran **Sélectionner une activité** de l'assistant **Nouveau scénario** apparaissent pour que vous puissiez les sélectionner.



Pour sélectionner des activités :

-
1. Développez les unités commerciales (le cas échéant) pour afficher leurs sites et leurs activités multisite et développez les sites pour afficher leurs activités.
 2. Sélectionnez toutes les activités que vous souhaitez inclure dans cette prévision de volumes en tenant compte des éléments suivants :
 - Vous pouvez sélectionner plusieurs activités pour élaborer des prévisions de volume dans le mode **lot** lorsque les informations de configuration pour chaque activité sont identiques. Si vous souhaitez utiliser des données historiques ou méthodes d'élaboration différentes pour certaines activités, élaborer séparément les volumes pour ces activités.
 - Vous pouvez **ajouter des activités à une prévision** après sa création.
 3. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
À l'étape 2 de l'assistant, vous sélectionnez une plage de dates cible et une méthode d'élaboration des données (voir la procédure suivante).

Étape 2 : Sélection de la plage de dates cible et de la méthode d'élaboration des données

À l'étape 2 de l'assistant **Élaborer les volumes**, lorsque vous sélectionnez la méthode d'élaboration, les boîtes de dialogue qui s'ouvrent dépendent de la méthode sélectionnée. Consultez les graphiques à la section **Choix d'une méthode d'élaboration**.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method **Forecast**

From To 7 day(s) IV AHT IV+AHT

Build method **Build options**

Automated

Template based

Copy historical data

Use values

Engine Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range 

Events Use all applicable events

Select events 

Pour définir la façon dont vous souhaitez élaborer vos données de volumes :

1. Sélectionnez la **Date de début** et la **Date de fin** pour l'élaboration.
2. Sélectionnez les statistiques : **VI**, **TTM** ou **VI+TTM**.
3. Sélectionnez l'une des cinq méthodes d'élaboration. Si vous sélectionnez :
 - **Automatisé** (par défaut), effectuez [cette procédure](#) ;
 - **Basé sur un modèle**, effectuez [cette procédure](#) ;
 - **Copier les données historiques**, effectuez [cette procédure](#) ;
 - **Utiliser les valeurs**, effectuez [cette procédure](#).
4. Une fois vous avez terminé de remplir toutes les boîtes de dialogue, cliquez sur **Générer**.
5. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Conseil

Le fait de cliquer sur **Annuler** pendant le processus d'élaboration ferme l'assistant, mais n'empêche pas nécessairement l'élaboration de volumes.

Étapes suivantes :

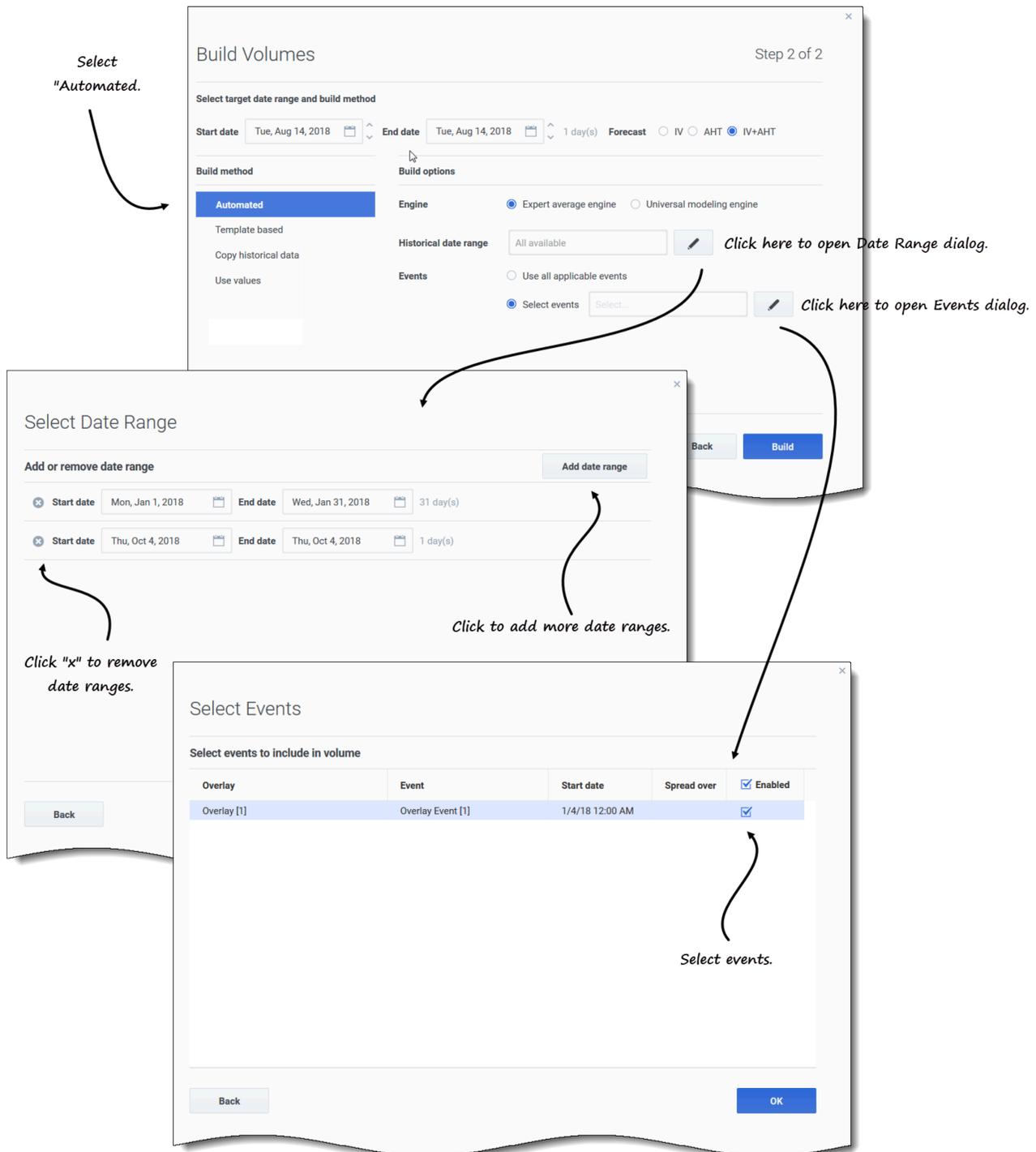
- Élaborez la dotation en personnel du scénario. Pour plus d'informations, consultez [Élaboration de données de personnel](#).
- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus d'informations, consultez [Publication d'un scénario de prévision](#).

Choix d'une méthode d'élaboration

WFM propose différentes méthodes pour élaborer des données de prévision, ce qui vous permet de choisir celle qui convient le mieux à votre environnement. Ces méthodes sont décrites dans cette rubrique et sont accompagnées de procédures qui vous aideront à appliquer les paramètres appropriés pour la méthode que vous choisirez.

Automatisé

Il s'agit de la méthode d'élaboration par défaut et d'un choix approprié si vous souhaitez utiliser l'un des deux algorithmes automatisés de WFM : [Moteur moyen expert](#) et [Moteur de modélisation universel](#).



Si vous avez sélectionné **Automatisé** (par défaut) à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Sélectionnez **Moteur moyen expert** ou **Moteur de modélisation universel**.
2. Pour **Plage de dates historiques** :

- Ne faites rien et conservez la valeur par défaut **Tous disponibles**.
 - Cliquez sur **Modifier**  et sélectionnez les plages de dates.
Si vous cliquez sur Modifier, la boîte de dialogue Sélectionner une plage de dates s'ouvre. S'il n'y a pas de données historiques pour l'activité spécifiée, la boîte de dialogue ne s'ouvre pas et WFM affiche un message de validation.
3. Cliquez sur **Ajouter une plage de dates** pour ajouter une ou plusieurs plages de dates, en les modifiant si nécessaire, puis cliquez sur **OK**.
Par défaut, WFM affiche les dates de début et de fin de la plage de dates historique pour les activités sélectionnées.
 4. Cliquez sur l'une des deux cases d'option suivantes :
 - Si vous choisissez **Utiliser tous les événements applicables**, WFM inclut tous les événements associés aux activités sélectionnées pour la statistique spécifiée dans la plage de dates du scénario/la plage de dates historique.
 - Si vous choisissez **Sélectionner les événements**, cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.
 - Cochez la case de chaque événement devant être pris en compte pour le calcul, puis cliquez sur **OK**.
 Cliquez sur la case tout en haut pour sélectionner tous les événements de la liste.

Vous trouverez plus de détails sur les événements à la section [Utilisation d'événements de superposition dans les prévisions](#).
 5. Cliquez sur **OK**.
 6. Lorsque l'assistant revient à l'étape 2, cliquez sur **Générer**.
 7. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Moteur moyen expert

Ce moteur utilise une analyse statistique des données historiques pour produire des modèles de tendances pour un jour de la semaine, hebdomadaires et (si suffisamment de données historiques sont disponibles) annuels. Il nécessite au moins une semaine complète de données historiques. Pour obtenir des résultats pour un jour de la semaine et hebdomadaires de qualité, Genesys vous conseille d'utiliser un minimum de six semaines de données.

Le moteur moyen expert applique les événements de manière linéaire. Cette perspective linéaire tend à atténuer l'impact d'événements particuliers dans la prévision. C'est pourquoi cette sélection convient davantage aux centres de contact qui présentent des modèles d'interactions relativement stables.

Moteur de modélisation universel

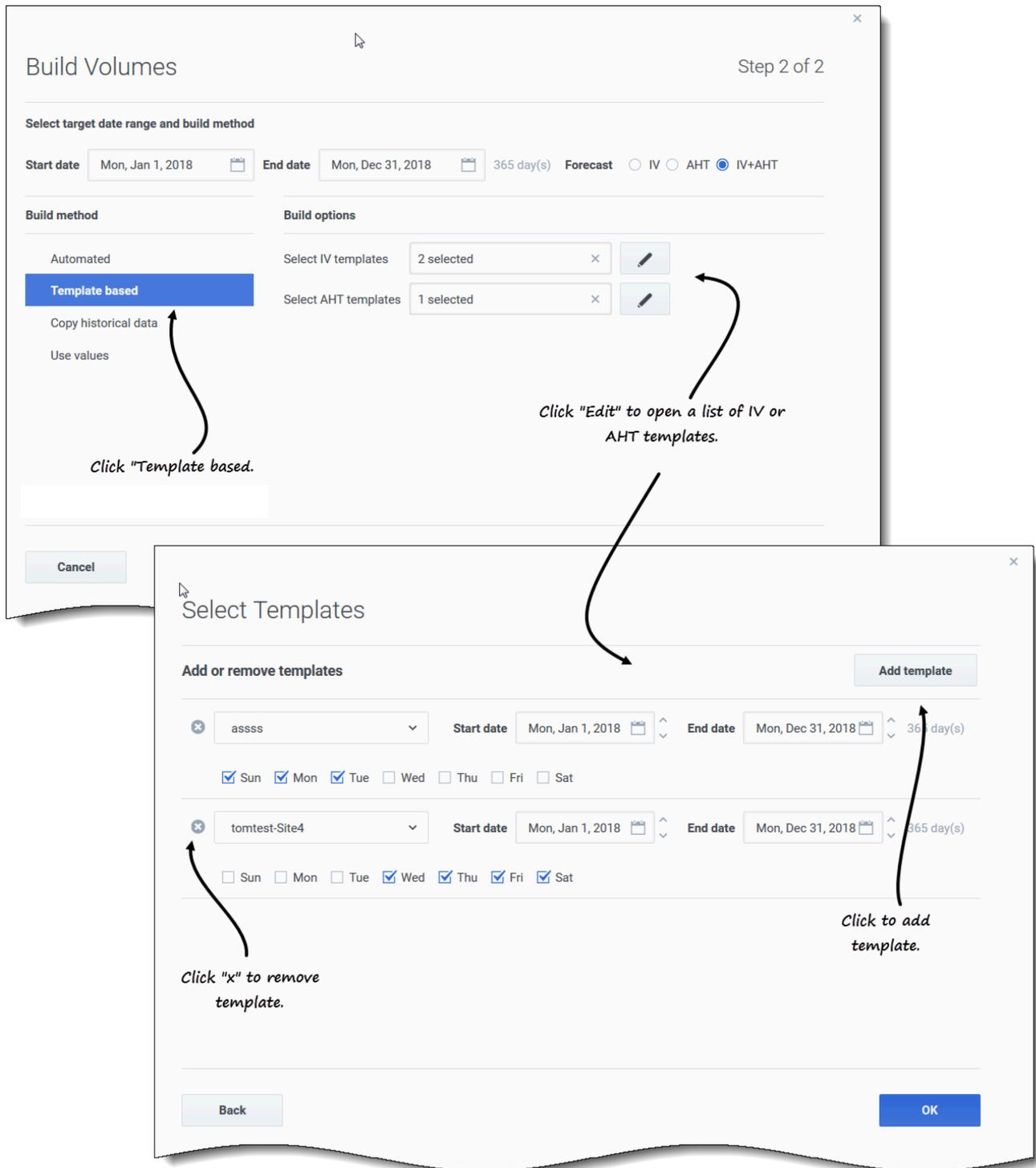
Ce moteur utilise un algorithme complexe pour identifier des tendances et des modèles dans les données historiques, qu'il utilise ensuite pour créer une prévision. Il nécessite au moins une année de données historiques. Dans son analyse des données historiques, ce moteur ignore les jours qui contiennent des événements spéciaux si ces événements ne se produisent pas pendant la période de prévision, éliminant ainsi tout « bruit » trompeur des prévisions. Toutefois, si un événement spécial se

produit pendant la période de prévision, le moteur de modélisation universel calcule l'impact de cet événement à partir des données historiques et l'applique à la prévision de base.

Ce choix convient davantage aux sites disposant d'une quantité importante de données historiques de qualité.

Basé sur un modèle

Cette option est appropriée si vous souhaitez élaborer une prévision à l'aide de modèles de volumes d'interactions (VI) et/ou de temps de traitement moyen (TTM) préconfigurés. Vous pouvez également utiliser des prévisions basées sur des modèles pour appliquer un taux de croissance en pourcentage aux données historiques.



Si vous avez sélectionné **Basé sur un modèle** à l'étape 2 de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle de VI, un modèle de TTM ou un pour chacun.

-
2. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des modèles**, cliquez sur **Ajouter un modèle** pour ajouter un ou plusieurs modèles.
 3. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Nom du modèle** pour sélectionner un modèle dans une liste.
 4. Cliquez sur **OK**.
 5. Lorsque l'assistant revient à l'étape 2, cliquez sur **Générer**.
 6. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

La création de prévisions basées sur des modèles convient particulièrement aux centres de contact qui présentent des modèles d'interactions très stables ou dont les activités peuvent être prévues manuellement, telles que le travail administratif, les relations avec les médias ou les campagnes d'appels sortants.

Pour plus d'informations sur les modèles et leur création, consultez la rubrique [Modèles](#).

Copier les données historiques

Cette option convient si vous possédez une certaine quantité de données historiques, mais qu'elle est néanmoins insuffisante pour utiliser les moteurs moyen expert ou de modélisation universelle. Vous pouvez associer les données historiques à des modèles pour combler les lacunes.

Si vous avez sélectionné **Copier les données historiques** à l'étape 2 de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Entrez une **Date de début** ou sélectionnez-en une en cliquant sur l'icône **Calendrier**.
Vous trouverez plus de détails sur les dates de début et de fin à la section [Utilisation des données historiques dans les prévisions](#).
2. Entrez un pourcentage pour **Taux de croissance** ou sélectionnez-en un à l'aide des flèches haut/bas.
3. Cliquez sur **Générer**.

Si vous sélectionnez cette méthode d'élaboration et qu'une **activité** sélectionnée n'a pas de données historiques, le message d'erreur suivant s'affichera lorsque vous cliquez sur **Générer** : *Aucune donnée historique pour les paramètres spécifiés.*

Utiliser les valeurs

Cette option est appropriée si la charge d'activité du site présente une grande régularité. Elle applique un volume d'interactions ou un TTM particulier à chaque intervalle de temps dans le scénario.

- **Volume d'interactions et TTM**—Les champs **VI** et **TTM** sont activés et les valeurs entrées sont utilisées pour chaque cellule de la prévision.
- **Volume d'interactions**—Seul le champ **VI** est activé. Les valeurs entrées représentent le nombre d'interactions par intervalle de temps (par exemple, le nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes).
- **TTM**—Seul le champ **TTM** est activé. Les valeurs entrées représentent le temps de traitement moyen en secondes.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast: IV AHT IV+AHT

Build method

- Automated
- Template based
- Copy historical data
- Use values**

Build options

IV: 0

AHT: 0.00

Click "Use values".

Enter values for IV and AHT.

Buttons: Cancel, Help, < Back, Build

Si vous avez sélectionné **Utiliser les valeurs** à l'étape 2 de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Entrez une valeur pour **VI**.
Cette valeur représente le nombre d'interactions par intervalle de temps dans la prévision. Par exemple, le nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes.
2. Entrez une valeur pour **TTM**.
Cette valeur représente le temps de traitement moyen en secondes. Si vous entrez une valeur dans VI et TTM, ces valeurs sont utilisées pour chaque intervalle de temps dans la prévision.
3. Cliquez sur **Générer**.

4. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Utilisation des données historiques dans les prévisions

La vue **Volumes** affiche les volumes d'interactions (VI) dans des données historiques importées ou collectées. Voir l'option **Comparer avec les années précédentes** à la section **Configuration des propriétés d'affichage des données**.

WFM vous permet de définir la plage de temps des données historiques lors de l'élaboration de volumes. Lorsque vous définissez la date de début, sélectionnez le même jour de la semaine que celui de la date de début du scénario de prévision. Par exemple, si la date de début cible est un mardi, la date de début des données historiques doit également être un mardi.

La plage de dates par défaut dépend de la plage de dates cible et des statistiques que vous avez sélectionnées dans l'assistant, et elle change en fonction de ces valeurs. Supposons par exemple qu'il y ait une plage de dates pour les données de TTM et une pour les données de VI. Si vous sélectionnez **VI+TTM**, WFM combine les plages de dates en utilisant la première date de début des données historiques et la dernière date de fin des données historiques des deux.

Lors de la définition de la date de fin, gardez à l'esprit les éléments suivants :

- Si vous avez sélectionné la méthode d'élaboration **Copier les données historiques**, ce champ est désactivé. Les mêmes dates historiques de début et de fin sont utilisées pour toutes les activités sélectionnées pour cette prévision.
- N'oubliez pas que la redistribution d'événements n'a aucun impact sur les données historiques, elle affecte uniquement la prévision.
- Si vous avez entré une valeur dans le champ **Taux de croissance**, les données historiques sont augmentées ou diminuées du pourcentage indiqué. La valeur ne peut pas être inférieure à -99,99 %.

Si la méthode d'élaboration est **Automatisé** avec le Moteur moyen expert ou le Moteur de modélisation universel, vous pouvez ajouter des périodes historiques supplémentaires à la liste afin de spécifier les données historiques exactes que vous souhaitez utiliser (et ignorer toute donnée à ne pas utiliser).

Vous pouvez effacer les plages de dates sélectionnées en cliquant sur **x** dans le champ **Plage de dates historiques**. Cette action efface les sélections précédentes, mais conserve les valeurs par défaut. Pour toutes les méthodes d'élaboration, un message d'erreur est généré lorsque vous cliquez sur **Modifier** en regard du champ **Plage de dates historiques** si aucune donnée historique n'existe pour l'activité/la statistique sélectionnée.

Utilisation d'événements de superposition dans les prévisions

Vous devez créer des événements et les attribuer à des activités dans la vue **Prévision > Superpositions** avant de pouvoir les ajouter à un scénario de prévision.

Une *superposition* est un élément susceptible d'influencer le volume d'interactions quotidien de l'entreprise et, par conséquent, les besoins en matière de planning et de personnel. Un *événement* est un cas précis où une superposition intervient.

Réglez les valeurs **Impact initial** et/ou **Impact de fin** si nécessaire. Les valeurs par défaut sont basées sur la configuration de l'événement. Si l'événement est configuré pour ignorer les données historiques, vous ne pouvez pas ajuster ces valeurs ici. Vous devez modifier la configuration à l'aide du **module Superpositions**.

Cliquez sur **Distribution** pour **afficher et éventuellement modifier la méthode de distribution** de la superposition sélectionnée. WFM Web calcule les volumes et les affiche dans la **vue Volumes**. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne parvient pas à effectuer le calcul (par exemple, si les données historiques contiennent trop peu d'intervalles de temps pour couvrir les heures d'activité du scénario).

La redistribution d'événements n'a aucun impact sur les données historiques, elle affecte uniquement la prévision.

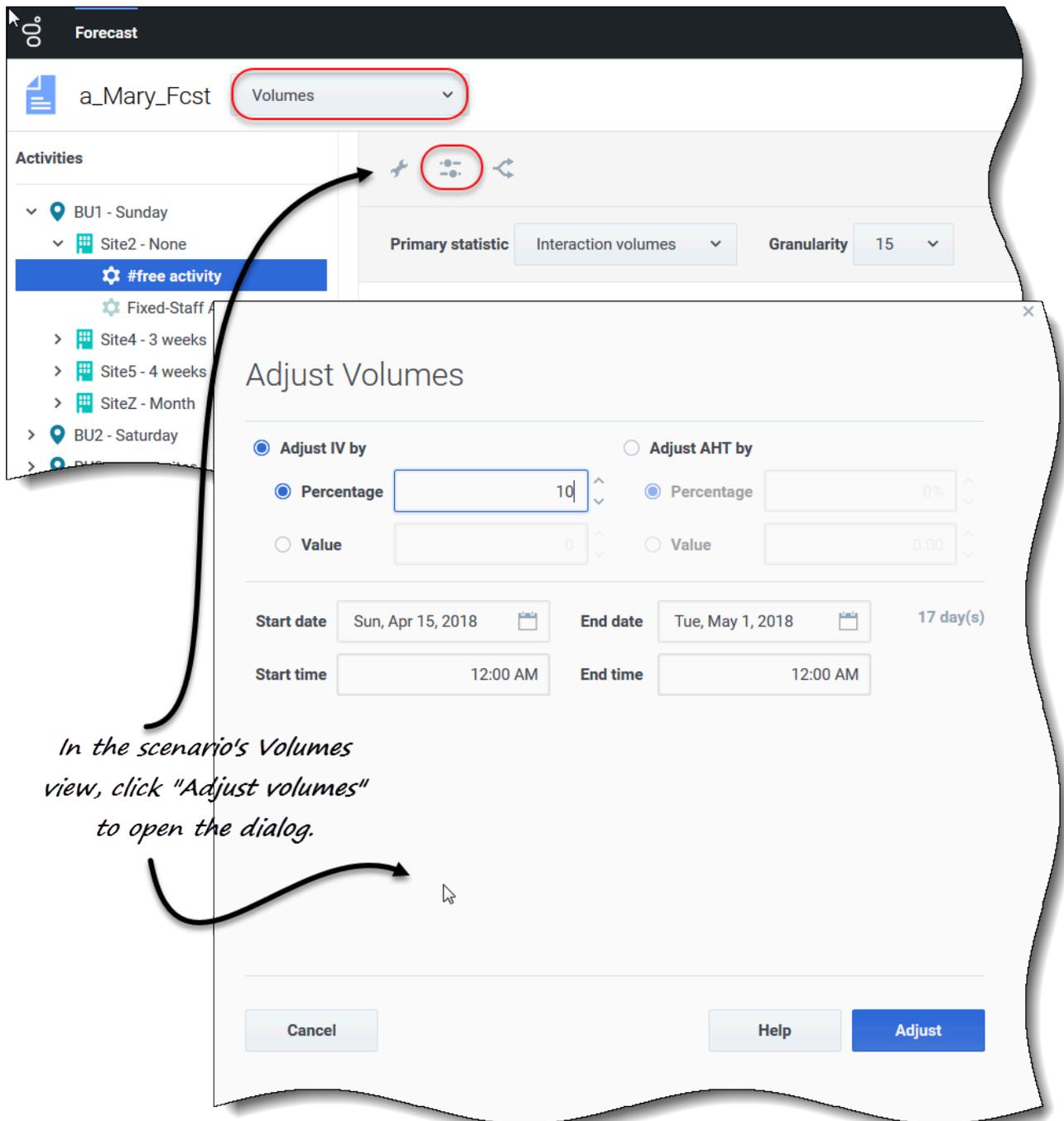
Vous pouvez effacer les événements sélectionnés en cliquant sur **x** dans le champ **Sélectionner les événements**. Cette action efface les sélections précédentes, mais conserve les valeurs par défaut. Si l'activité sélectionnée n'a aucun événement de superposition, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition*.

Réglage et division de volumes

Dans Workforce Management (WFM), vous **ouvrez un scénario de prévision** et vous utiliserez les boutons de la barre d'outils de la vue **Volumes** pour régler et diviser les volumes.

Réglage de volumes dans une plage de dates

Utilisez l'assistant **Régler les volumes** pour ajuster les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux dans une vue **Volumes de scénario**.



In the scenario's Volumes view, click "Adjust volumes" to open the dialog.

Pour régler le volume du scénario :

1. Dans la barre d'outils de la vue **Volumes**, cliquez sur **Régler les volumes** .
2. Dans la boîte de dialogue ouverte, cliquez sur la case d'option de la statistique principale que vous

souhaitez régler, **Ajuste VI de** ou **Ajuste TTM de**.

3. Choisissez comment (et de combien) modifier la statistique dans la grille :

- Sélectionnez **Pourcentage** et entrez un nombre selon lequel ajuster les valeurs existantes ou utilisez les flèches haut et bas pour sélectionner un nombre.
La plage de valeurs valides est comprise entre -99 % et 999 %.
- Sélectionnez **Valeur** et entrez un nombre (ou sélectionnez-en un à l'aide des flèches haut/bas) qui sera la valeur totale selon laquelle ajuster les valeurs existantes incluses dans les plages de dates et d'heures définies aux étapes 4 et 5 de cette procédure.

4. Pour régler les valeurs dans la grille, indiquez la plage de dates en entrant des dates de début et de fin ou en les sélectionnant dans le calendrier.

La plage Date de début peut être n'importe quelle date égale ou postérieure à la date en haut à droite de la grille Volumes ; 00-23 heures. La plage Date de fin peut être n'importe quelle date postérieure à la Date de début ; 00-23 heures.

5. Indiquez l'intervalle de temps en entrant ou en sélectionnant des valeurs dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin**.

Les heures de début et de fin doivent être définies par incréments de 15 minutes. Par exemple, 00, 15, 30 ou 45 minutes.

6. Cliquez sur **Régler**.

7. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation apparaît, cliquez sur **OK**.

Veillez noter que vous pouvez cliquer sur **Annuler** à tout moment pour annuler cette action et fermer la boîte de dialogue **Régler les volumes**.

Réglage de volumes dans des intervalles de temps

Vous pouvez régler les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux dans une vue **Volumes de scénario** en modifiant directement les valeurs dans les intervalles de temps.

2 Click "Save".

Time step	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...
	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #
Daily total	2400	300.00	2395	299.06	
12:00 AM	25	300.00	25	300.00	
12:15 AM	25	300.00	25	250.00	
12:30 AM	25	300.00	20	250.00	
12:45 AM	25	300.00	25	300.00	
1:00 AM	25	300.00	25	300.00	
1:15 AM	25	300.00	25	300.00	25

3 Confirmation message appears.

1 Change values within timesteps.

Changes saved successfully

Pour régler le volume du scénario dans les intervalles de temps :

1. Ouvrez un scénario dans la vue **Volumes**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez une activité ou une activité multisite qui contient des données de volumes.
3. Sélectionnez la **Granularité (15, 30, 60)** et l'intervalle (**Jour, Mois, Année**) de données que vous voulez voir.
4. Dans la grille, double-cliquez sur la cellule de l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier (VI, TTM ou les deux).
5. Entrez autant de nouvelles valeurs que nécessaire.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.
Le message *Modifications bien sauvegardées* apparaît dans le coin inférieur droit de la vue.

Si les modifications n'ont pas été sauvegardées, le message *Échec de sauvegarde des modifications* s'affiche. Essayez d'entrer des valeurs différentes.

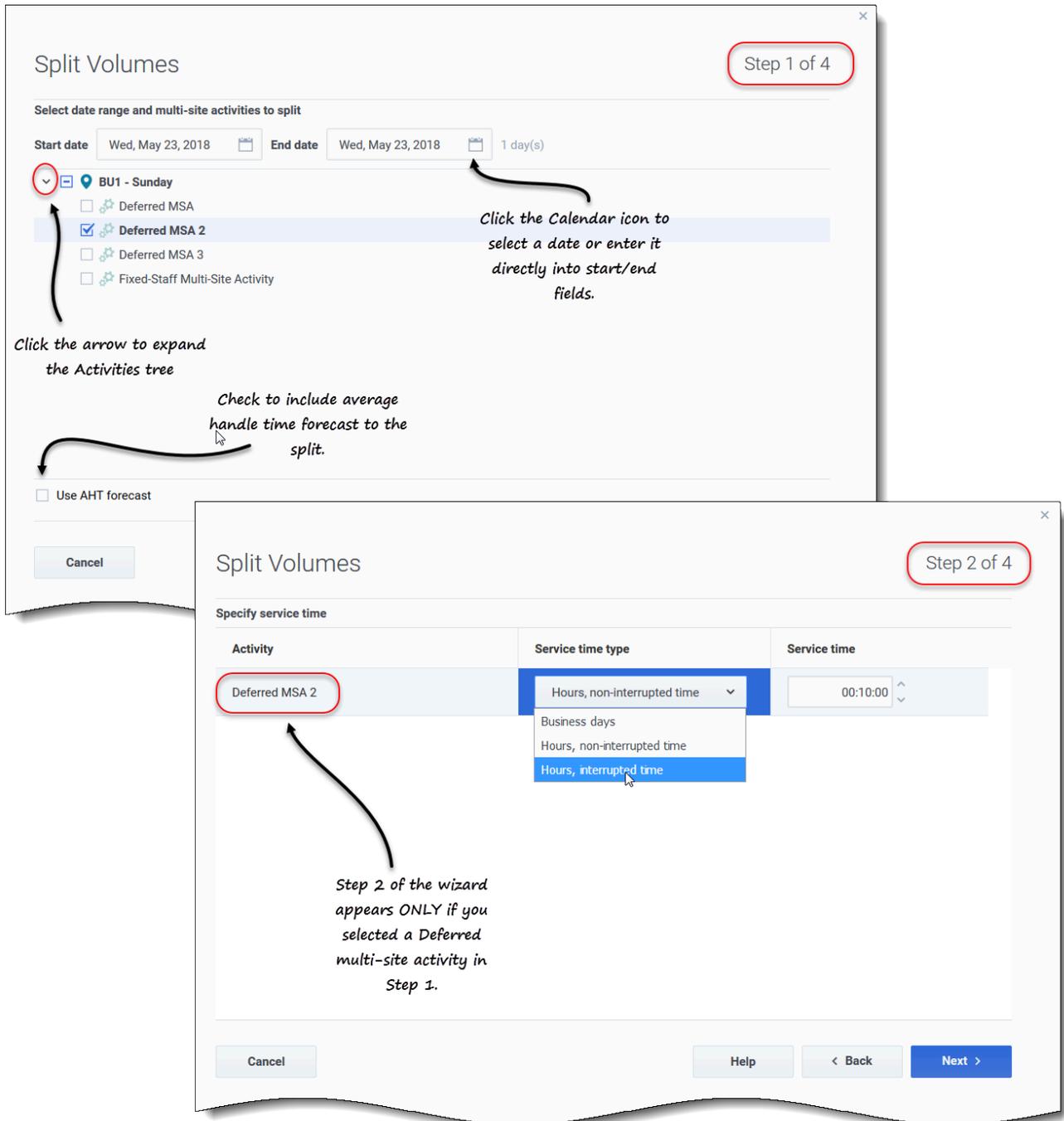
Division de volumes

Utilisez l'assistant **Diviser les volumes** pour diviser le volume d'un scénario de prévision entre les activités contenues dans une activité multisite. Dans les procédures ci-dessous, cliquez sur les liens d'un paramètre donné pour obtenir **plus d'informations** le concernant.

Pour diviser le volume d'un scénario :

1. Dans la vue **Prévision** > **Scénarios**, sélectionnez un scénario.
2. Cliquez sur le menu **Actions**  du scénario et sélectionnez **Ouvrir**, ou cochez la case du scénario et cliquez sur **Ouvrir**  dans la barre d'outils.
3. Dans le volet **Activités**, sélectionnez un site contenant des activités multisite, puis cliquez sur **Diviser** .

L'assistant Diviser les volumes s'ouvre à l'étape 1.



Étape 1 :

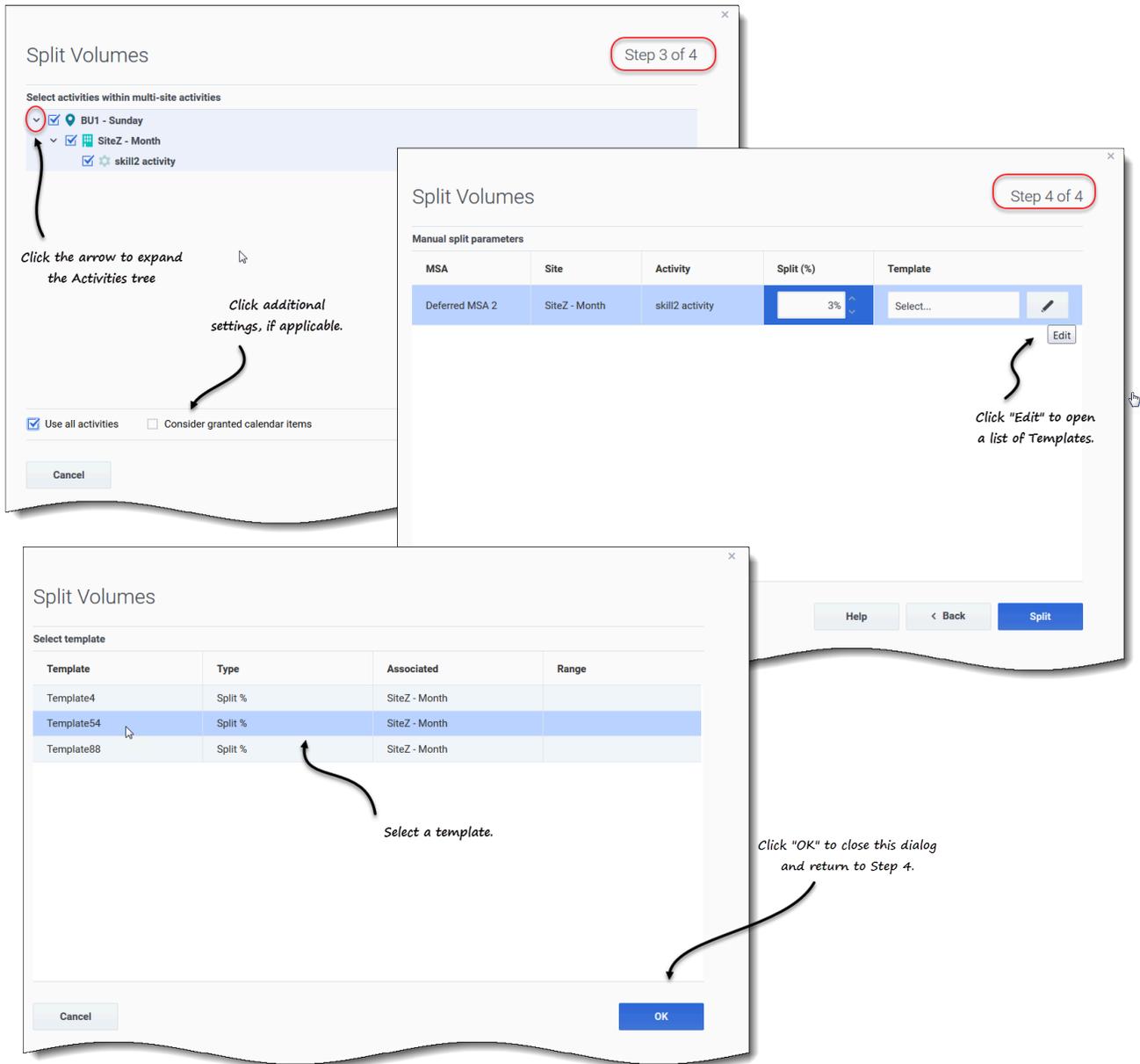
1. Entrez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
2. Développez l'arborescence des activités et cochez la case en regard des activités multisite que vous souhaitez diviser.

Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisite au sein de la même unité commerciale.

3. Pour inclure les prévisions de temps de traitement moyen dans la division, sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** et cliquez sur **Suivant**.
Si vous avez sélectionné des activités multisite de type Différé, l'étape 2 de l'assistant s'ouvre.
Si vous avez sélectionné des activités multisite de tout autre type, l'assistant ignore l'étape 2 et s'ouvre à l'étape 3.

Étape 2 :

1. Pour chaque activité multisite différée, sélectionnez un **Type de période de service** dans la liste déroulante :
 - Jours ouvrables
 - Heures, période non interrompue
 - Heures, période interrompue
2. Entrez une valeur dans le champ **Période de service** et cliquez sur **Suivant**.
L'étape 3 de l'assistant s'ouvre.



Étape 3 :

1. Développez l'arborescence des activités pour **sélectionner des activités parmi les activités multisite**.
2. Vous pouvez également sélectionner **Utiliser toutes les activités** pour inclure toutes les activités du site indiqué. Voir plus de détails **ci-dessous**.
3. Pour que WFM tienne compte des éléments de calendrier existants lors de la division du volume d'interactions entre les activités, cochez la case **Tenir compte des éléments de calendrier accordés**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

L'étape 4 de l'assistant s'ouvre.**Étape 4 :**

1. Le cas échéant, entrez une valeur pour **Division (%)** ou utilisez les flèches haut/bas pour sélectionner un pourcentage.
2. Ou encore, dans la colonne **Modèle** de chaque activité multisite, sélectionnez **Modifier** .
Une boîte de dialogue contenant une liste de modèles s'ouvre.
3. Choisissez un modèle et cliquez sur **OK**.
L'assistant revient à l'étape 4.
4. Cliquez sur **Diviser**.
WFM divise le volume de la prévision.
5. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.
6. Après avoir examiné les messages, cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue.
Examinez les volumes divisés dans le tableau ou le graphique.

Si vous entrez un pourcentage de division et que WFM ne peut pas traiter la division comme prévu, la boîte de dialogue **Résultat de la division** s'ouvre et affiche une liste de messages d'erreur sous forme de tableau avec les colonnes suivantes : **Unité commerciale, Activité, Ne pas diviser la valeur VI** et **Message**.

À n'importe quelle étape de l'assistant **Diviser les volumes**, cliquez sur **Annuler** pour quitter l'assistant et ignorer tous les paramètres.

Plus de détails sur les paramètres de l'assistant Diviser les volumes

Vous trouverez ici des informations détaillées sur les paramètres de l'assistant Diviser les volumes.

Utiliser la prévision TTM

Si vous sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** et que vous sélectionnez des activités qui ne disposent d'aucune prévision de TTM, la valeur résultante pour chacune de ces activités sera 0 pour les intervalles de temps où TTM = 0.

Si vous ne sélectionnez pas l'option **Utiliser la prévision TTM**, le TTM de l'activité multisite est attribué aux activités locales et le TTM des activités locales est remplacé. En l'absence de TTM pour l'activité multisite, le TTM des activités locales est supprimé.

Type de période de service

Menu déroulant qui comporte les valeurs suivantes :

- **Jours ouvrables**—Nombre de jours ouvrables, comprenant la journée en cours au cours de laquelle

l'interaction se produit. Si le niveau de service = 100 % sur un jour ouvrable, toutes les interactions doivent être traitées le jour où elles se produisent, en fonction des heures d'ouverture.

- **Heures, période non interrompue**—Lorsqu'une interaction est en attente alors que l'activité est fermée, le temps est toujours compté dans les calculs de niveau de service.
- **Heures, période interrompue (sélection par défaut)**—Lorsqu'une interaction est en attente alors que l'activité est fermée, le temps n'est pas compté dans les calculs de niveau de service.

Période de service

La nature de cette commande dépend de la granularité de votre sélection dans la colonne **Type de période de service**.

- Si vous sélectionnez Heures, vous devez indiquer les heures, les minutes et les secondes. La valeur doit être supérieure à 0.
- Si vous sélectionnez Jours ouvrables, vous devez spécifier un nombre entier supérieur à 0.
- Lorsque vous faites passer la granularité d'Heures à Jours ouvrables, WFM Web réinitialise la valeur à 0.

Sélectionner des activités dans les activités multisite

Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez diviser les activités multisite. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités cibles, mais notez les contraintes suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utiliser la prévision TTM** à l'**étape 1** de l'assistant, vous ne pouvez pas sélectionner d'activité cible ne disposant pas d'au moins un intervalle de temps contenant au minimum une valeur de TTM supérieure à 0.
- Si vous sélectionnez **Utiliser toutes les activités** à l'**étape 3** de l'assistant, lorsque WFM divise les données pour les volumes d'interactions, le TTM et les disponibilités des agents concernant les activités sélectionnées dans le scénario, WFM tient compte des valeurs de toutes les activités de l'unité commerciale indiquée, qu'elles soient sélectionnées ou non.
Les activités qui ne sont pas sélectionnées ne sont pas divisées ; WFM Web les prend juste en considération pour déterminer les proportions réparties dans chaque activité sélectionnée. Cette option n'affecte pas le résultat de la division si aucun agent polyvalent partagé ne travaille sur les activités, sélectionnées ou non.

% de division et modèles

La division des volumes et l'utilisation de modèles sont facultatives à l'**étape 4**. Si vous ne souhaitez pas faire l'un ou l'autre, cliquez simplement sur **Diviser** dans la boîte de dialogue sans modifier les paramètres.

Vous pouvez entrer un pourcentage de division pour chacune des activités au sein des activités multisite, ou cliquer sur **Modifier** pour sélectionner et utiliser un modèle. Si vous utilisez à la fois une valeur de pourcentage de division et un modèle pour une activité, WFM utilise :

- la valeur de pourcentage de division pour les intervalles de temps vides ;
- les valeurs du modèle pour tous les intervalles de temps non vides.

Vous pouvez indiquer un pourcentage pour allouer les volumes d'une activité multisite à chaque activité (de site) enfant. Un intervalle peut être le scénario de prévision entier comprenant une semaine, un jour et un intervalle de temps.

Au niveau de l'intervalle, lorsque le pourcentage spécifié est supérieur à l'intervalle de temps, WFM applique le pourcentage aux intervalles de temps restants. Si aucun pourcentage n'est spécifié pour certaines activités enfants, WFM divise les volumes restants entre ces activités selon la disponibilité. Vous pouvez spécifier un pourcentage différent pour chaque intervalle.

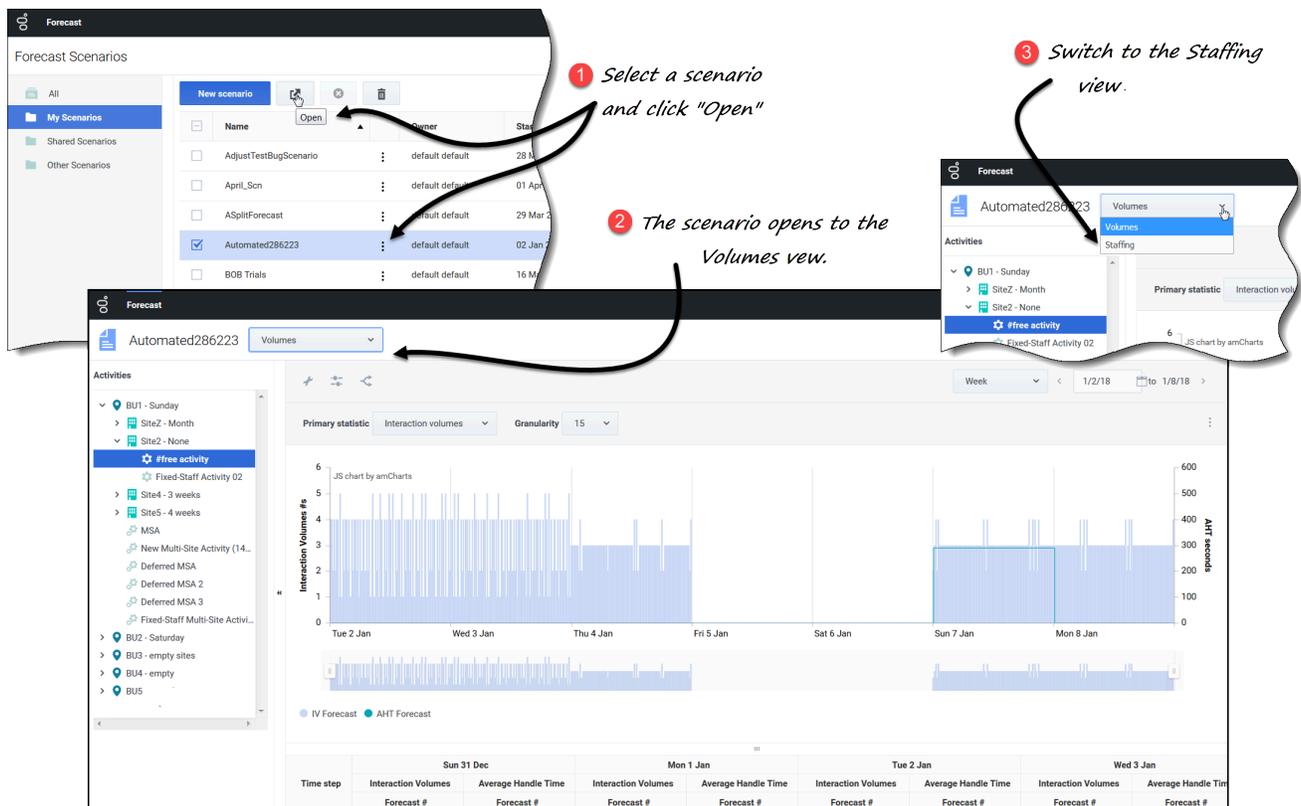
Personnel dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), la vue **Personnel du scénario** vous permet de définir ou de modifier le personnel calculé et requis d'un scénario de prévision. Le *personnel* correspond au nombre d'agents requis pour répondre à un ensemble d'exigences donné sur une période précise.

Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche des niveaux de personnel pour des jours ou des intervalles de temps.

Affichage des données de personnel

Ouvrez la vue **Personnel** à l'aide du menu déroulant du scénario (voir ci-dessous). (Les scénarios s'ouvrent par défaut sur la vue **Volumes**.)



Pour ouvrir la vue **Personnel** :

1. Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

2. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans le menu déroulant **Actions** 
La vue Volumes s'ouvre par défaut avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.
3. Cliquez sur le menu déroulant du scénario et sélectionnez **Personnel**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale, puis un site pour sélectionner une activité ou une activité multisite.
La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau ou d'une grille, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données du graphique et du tableau.

Link to video

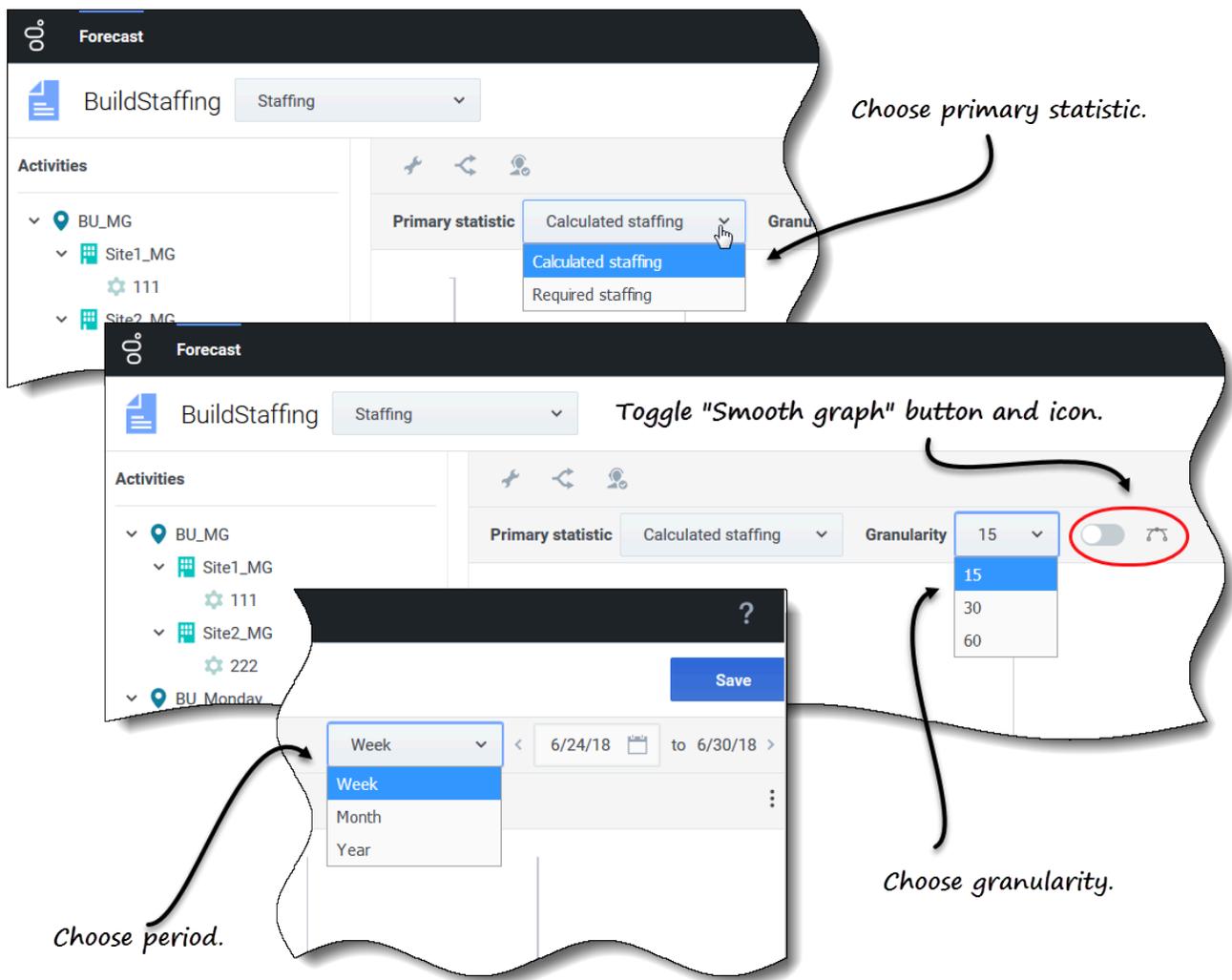
Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger le personnel*. Si vous ne voyez aucune donnée, ajustez éventuellement la **Période**, la **Granularité** ou les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture de la même façon pour les activités du site sélectionné et les activités multisite.

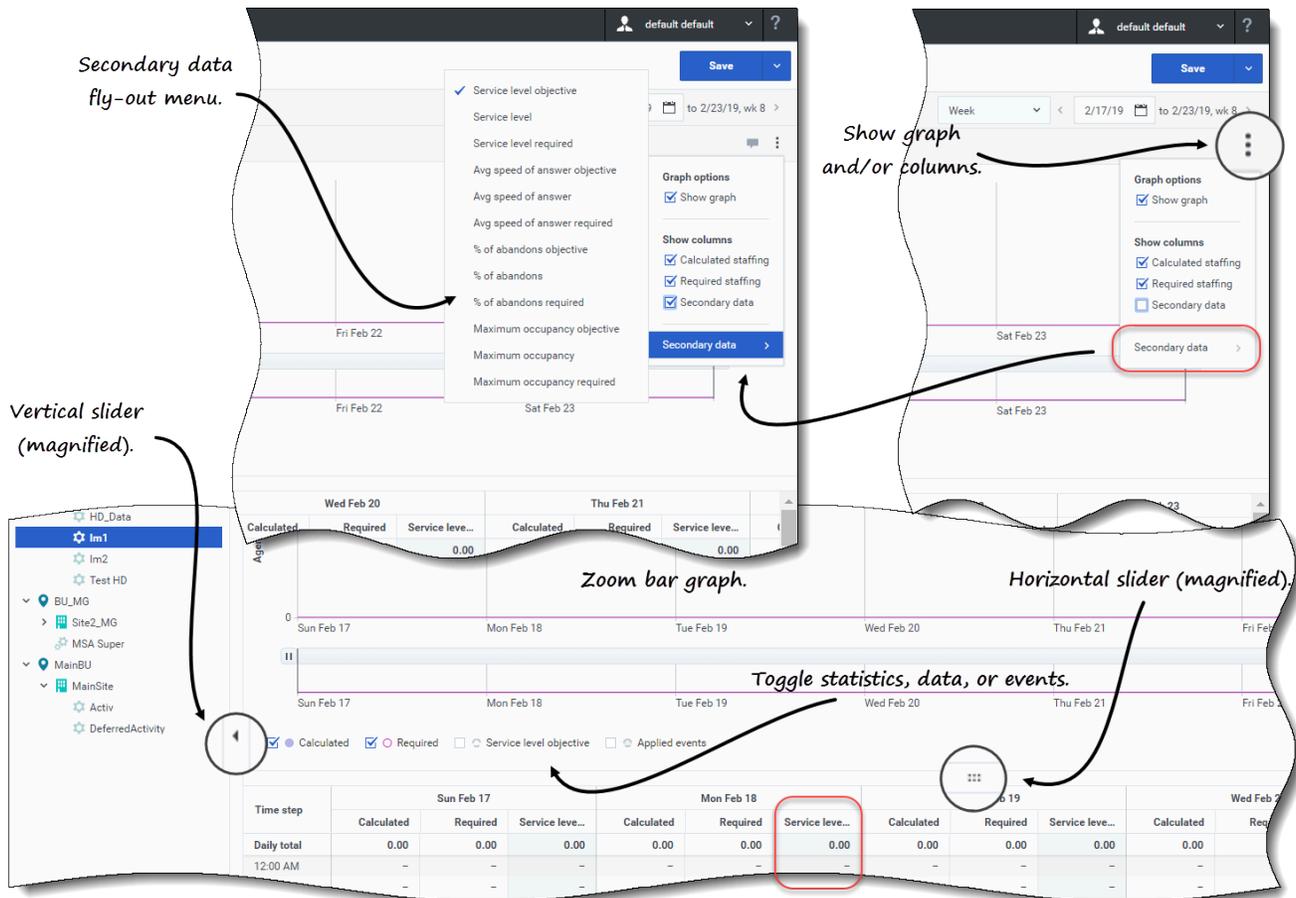
Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de volumes ou de réduction dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Volumes** ou **Réduction** dans le menu déroulant en regard du nom du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente le nombre d'agents et l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois, année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :



- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme statistique principale en sélectionnant **Personnel calculé** ou **Personnel requis**. La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.



-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou la grille :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également **Curseurs**.
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données dans la grille en cochant/décochant les cases **Personnel calculé**, **Personnel requis** ou **Données secondaires**.
 - **Données secondaires**—Survolez cet élément à l'aide de la souris pour ouvrir un menu contextuel qui répertorie tous les types de données secondaires pouvant être affichés dans le graphique et la grille.
Si Données secondaires est coché dans la section Afficher les colonnes, le type de données que vous sélectionnez dans le menu déroulant correspond au nom de la colonne qui s'affiche dans la grille et la case à cocher sous le graphique, et il s'affiche sous forme de statistique sur l'axe Y. Pour en savoir plus, consultez la section Affichage de données secondaires.

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Activer/désactiver**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique (**Calculé**, **Requis**, **Données secondaires**) ou les Événements appliqués dans le graphique. Cochez la case pour activer l'option et décochez-la pour la désactiver. Lorsqu'elle est cochée, la case d'option s'affiche :
 - tout en bleu pour **Calculé** ;

- avec un contour magenta pour **Requis** ;
- avec un contour discontinu bleu foncé pour **Données secondaires** ;
- avec un contour discontinu jaune pour **Événements appliqués**.

Utilisation du graphique, de la barre de zoom et des curseurs

Regardez la vidéo pour une présentation des fonctionnalités de la vue Personnel illustrées dans les graphiques ci-dessus et décrites ici :

Link to video

-  *Bouton et icône de lissage de graphique*—Modifiez le graphique à barres (à l'aide du bouton ou de l'icône) lorsqu'une activité est sélectionnée dans le volet **Objets** et que cette fonctionnalité est activée.
Les barres représentant la statistique principale apparaissent au premier plan du graphique et sont surlignées en gras, tandis que la ligne représentant le graphique secondaire passe à l'arrière-plan et le zoom de l'axe X est désactivé.
Cliquez sur n'importe quelle barre du graphique pour révéler une poignée vous permettant de faire glisser la barre vers le haut ou vers le bas. La cellule correspondante dans la grille est mise en surbrillance et la valeur augmente ou diminue à mesure que vous déplacez le graphique à barres vers le haut ou vers le bas. De même, si vous cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et en modifiez la valeur, le graphique à barres correspondant est modifié en conséquence.
Faites glisser la barre jusqu'à la limite supérieure de l'axe Y pour augmenter l'échelle de l'axe Y et ainsi entraîner une réduction proportionnelle des barres restantes. Si les barres sont trop étroites pour être sélectionnées facilement, basculez à une autre période ou utilisez la **barre de zoom.**
- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.
- **Barre de zoom**—Faites glisser les poignées de la barre de zoom vers la gauche ou la droite pour réduire ou élargir la sélection sur le graphique. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Une fois la sélection réduite, placez votre curseur sur le graphique et faites un glisser-déplacer vers la gauche ou la droite pour modifier la plage du zoom. Par exemple, si vous limitez la sélection à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez ensuite la modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers

pour le personnel **Calculé** et **Requis**.

- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois**, ces colonnes indiquent les totaux hebdomadaires pour le personnel **Calculé** et **Requis**.
- **Total mensuel**—Si vous sélectionnez la période **Année**, ces colonnes indiquent les totaux mensuels pour le personnel **Calculé** et **Requis**.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - La plage de dates **Semaine**—Chaque groupe de colonnes indique une journée. La ligne supérieure affiche les totaux journaliers mesurés en **équivalents temps plein** (ETP). Chacune des lignes inférieures affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - La plage de dates **Mois**—Chaque groupe de colonnes affiche le personnel pour un jour complet.
 - La plage de dates **Année**—Chaque groupe de colonnes affiche le personnel pour un jour complet.

La durée des intervalles dépend de la granularité sélectionnée précédemment.

- **Calculé**—Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour mesuré en **équivalents temps plein**, ou pour chaque intervalle de temps mesuré en équivalents à compétence unique. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.
- **Requis**—Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour mesuré en **équivalents temps plein**, ou pour chaque intervalle de temps mesuré en équivalents à compétence unique. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.

WFM renseigne Personnel calculé lorsque vous élaborez la dotation en personnel à l'aide de l'assistant **Élaborer le personnel**. Personnel requis est une série de données définies par l'utilisateur que vous élaborez à l'aide de l'assistant **Personnel requis**. Ces valeurs peuvent être complétées sur la base de la série de données Personnel calculé, ou vous pouvez également copier et coller des données dans ces colonnes à partir d'une feuille de calcul externe. Lors de l'élaboration de plannings, le paramètre **Utilisation requise** vous permet de baser un planning sur le personnel calculé ou requis. Vous pouvez ainsi partir de la prévision de personnel fournie par WFM et l'ajuster d'une manière définie par l'utilisateur.

Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et une feuille de calcul.

Que sont les équivalents temps plein ?

Les *équivalents temps plein* (ETP) sont une mesure standard utilisée dans les centres de contact et qui permet à l'analyste d'effectuer une comparaison valide du nombre d'agents requis pour traiter le volume d'interactions attendu, pour des activités qui peuvent présenter des heures d'ouverture différentes, des frais généraux prévus différents, etc. WFM fournit le nombre d'ETP à titre informatif uniquement. Cela n'affecte pas les exigences de personnel pour une journée produites par WFM, lesquelles constituent la base de l'élaboration de plannings.

Affichage de données secondaires

Vous pouvez afficher et consulter des données secondaires dans le graphique et la grille de personnel, dans n'importe quelle granularité (Jour, 15, 30, 60 minutes) et pour n'importe quelle période (Semaine, Mois, Année).

Pour afficher les données dans le graphique :

- Activez la case à cocher des données secondaires sous le graphique.
Les données secondaires apparaissent dans le graphique sous la forme d'une ligne discontinue bleu foncé.

Pour afficher les données dans une colonne distincte de la grille :

- Cochez la case **Données secondaires** dans la section **Afficher les colonnes** du menu déroulant **Options de graphe**.
L'en-tête de colonne portera le nom du type de données secondaires que vous choisissez dans le menu déroulant Données secondaires. Cette colonne est en lecture seule (ne peut pas être modifiée).

La liste de statistiques visible dans le menu déroulant Données secondaires dépend du type d'objet ou d'activité que vous sélectionnez dans le volet **Objets**. Les activités multisite (AMS)/activités sans prévision n'ont pas de données secondaires. Si vous sélectionnez ce type d'activité dans le volet **Objets**, il n'y a pas de menu déroulant ni de colonne **Données secondaires** dans la grille.

Vous pouvez afficher les données secondaires d'un objet en sélectionnant l'un des types suivants dans le menu déroulant :

Type de données secondaires	Description	S'affiche dans le menu si l'objet sélectionné est :
Objectif de niveau de service	Exigence relative au niveau de service, telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	<ul style="list-style-type: none"> • unité commerciale • site • activité ou AMS immédiate • activité ou AMS différée
Niveau de service	Niveau de service prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel calculé.	<ul style="list-style-type: none"> • unité commerciale • site
Niveau de service requis	Niveau de service prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel requis.	<ul style="list-style-type: none"> • activité ou AMS immédiate
Niveau de service reporté	Niveau de service différé prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel calculé.	<ul style="list-style-type: none"> • unité commerciale
Niveau de service reporté requis	Niveau de service différé prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel requis.	<ul style="list-style-type: none"> • site • activité ou AMS différée
File d'attente calculée prévue	File d'attente prévue, calculée à	

Type de données secondaires	Description	S'affiche dans le menu si l'objet sélectionné est :
	l'aide des valeurs Personnel calculé.	
File d'attente requise prévue	File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs Personnel requis.	
Objectif de vitesse de réponse moyenne	Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM), telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	Activité ou AMS immédiate
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne (VRM) prévue, calculée à l'aide des valeurs Personnel calculé.	
Vitesse de réponse moyenne requise	Vitesse de réponse moyenne (VRM) prévue, calculée à l'aide des valeurs Personnel requis.	
Objectif de % d'abandons	Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées, telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	
% d'abandons	Pourcentage d'interactions abandonnées prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel calculé.	
% d'abandons requis	Pourcentage d'interactions abandonnées prévu, calculé à l'aide des valeurs Personnel requis.	
Objectif d'occupation maximale	Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	
Occupation maximale	Durée maximale prévue pendant laquelle un agent connecté traitera les interactions, calculée à l'aide des valeurs Personnel calculé.	
Occupation maximale requise	Durée maximale prévue pendant laquelle un agent connecté traitera les interactions, calculée à l'aide des valeurs Personnel requis.	

Modification de données dans la grille

Dans la grille **Scénario > Personnel**, WFM vous permet de modifier les données de personnel de la

prévision. Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et quotidiens lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Veillez noter que lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille, les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale de personnel pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ce fonctionnement est utile lorsque vous anticipez une hausse du personnel pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'il finira par atteindre environ le même taux que votre prévision initiale.

Modes d'édition

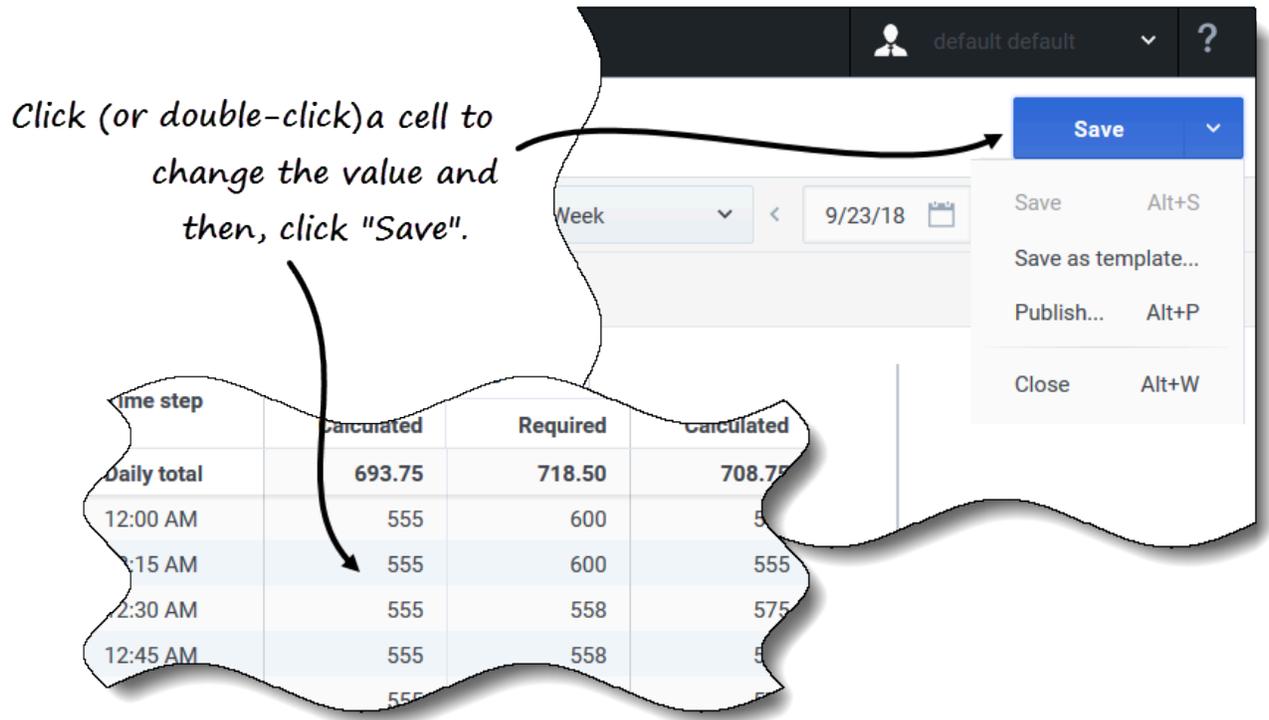
WFM propose deux modes d'édition dans la grille Personnel. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule en dessous de celle sélectionnée ;
- les touches Maj + Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier les données **Calculé** ou **Requis** :

1. Cliquez (ou double-cliquez) sur la cellule que vous souhaitez modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).

Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont bien été sauvegardées.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>*. Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue Personnel.

Vous pouvez également sélectionner les options suivantes dans le menu **Sauvegarder** :

- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.

-
- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
 - **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Consultez le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#).

Select and copy values.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40

Select target cells.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:15 AM	40	-	40	-	40	-	40

Paste values to target cells.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:15 AM	40	-	40	-	40	-	40

Utilisez les fonctions **Copier** et **Coller** dans la barre d'outils ou utilisez les combinaisons de touches **Ctrl + C** et **Ctrl + V** sur votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Personnel** et effectuer un copier-coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis des

documents de type Excel ou Bloc-notes. Vous pouvez également copier et coller des données à partir des prévisions principales et d'autres scénarios.

Les fonctions **Copier** et **Coller** sont activées dans la barre d'outils lorsque vous sélectionnez une seule cellule ou une plage de cellules. Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou discontinue. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

Lorsque vous copiez des cellules vides avec des cellules qui contiennent des valeurs, celles-ci sont collées comme des cellules vides et écrasent toutes les valeurs d'origine.

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner des valeurs séparément dans la ligne **Total journalier**, la colonne **Intervalle de temps** et la colonne **Date** (lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**). Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps et les dates peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête Intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante.

Si vous sélectionnez plus de cellules à copier que le nombre sélectionné pour les coller, seule une partie des données est collée. Vous trouverez plus d'informations sur ces fonctions dans la rubrique [Gestion des modèles](#).

La fonction Coller est désactivée dans les cas suivants :

- Rien n'est sélectionné dans la grille.
- Une unité commerciale ou un site est sélectionné dans le volet **Objets**. Sélectionnez une activité ou une activité multisite pour l'activer.
- Vous avez sélectionné des cellules/valeurs pour des dates en dehors de la plage de dates du scénario.

Les tentatives visant à coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides*.

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs décimales comportant plus de 2 chiffres après la virgule Par exemple, 1525,423
- Valeurs non entières pour les intervalles de temps lorsque la granularité Semaine et 15 minutes est sélectionnée
- Valeurs [en dehors de la plage](#)

Utilisation de la barre d'outils Personnel de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de personnel :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Générer	Ouvre l'assistant Élaborer le personnel , qui permet d'élaborer des données de personnel pour l'activité sélectionnée.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités , qui permet d'ajouter des activités aux scénarios.
	Supprimer les activités	Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités , qui permet de supprimer des activités des scénarios.
	Diviser	Ouvre l'assistant Diviser le personnel , qui permet de diviser les données de personnel d'une activité multisite en activités spécifiques à un site.
	Requis	Ouvre l'assistant Personnel requis , qui permet de définir le nombre d'agents requis pour la prévision.

Élaboration de personnel

Dans Workforce Management (WFM), l'assistant **Élaborer le personnel** dans la vue **Personnel des scénarios** vous permet d'élaborer des données de personnel (définir le nombre d'agents) dans des scénarios de prévision pour une activité d'un seul site ou une activité multisite, en fonction des paramètres que vous indiquez.

Pour ouvrir cette vue, cliquez sur **Prévision > Scénarios**. La vue **Scénarios** s'ouvre et affiche une liste de scénarios dans un tableau. **Ouvrez un scénario** ; la vue **Volumes** s'affiche par défaut. Passez à la vue **Personnel** en cliquant sur le menu déroulant en regard du nom du scénario.

Avant de commencer

Avant d'utiliser l'assistant **Élaborer le personnel** pour créer une prévision de personnel, effectuez les opérations suivantes :

- Utilisez l'assistant **Élaborer les volumes** pour élaborer des volumes d'interactions et des TTM pour les activités et/ou les activités multisite.
- Si vous prévoyez d'utiliser des modèles, **créez-les**.

Prenez note que même si les activités enfants contiennent des données de VI et de TTM, cet assistant n'élabore pas de prévision de personnel pour l'activité multisite parent.

Élaboration de données de personnel

Vous devez comprendre la différence entre les types d'activités suivants (mentionnés dans cette procédure) afin de pouvoir entrer/choisir des valeurs optimales pour l'activité que vous dotez en personnel :

- **Immédiat** – Activités professionnelles traitées immédiatement par les agents, telles que les appels vocaux.
- **Différé** – Activités en attente, telles que les e-mails, utilisant des calculs spéciaux de prévision.
- **Sans prévision** – Activités hors CTI qui n'utilisent pas les objectifs de service de Workforce Management.

The image shows two overlapping dialog boxes. The top one is titled 'Build Staffing' and is 'Step 1 of 2'. It has sections for 'Select target date range and build options' (with start and end date pickers), 'Indirectly occupied time' (with radio buttons for 'Use value' and 'Use template'), and 'Preview staffing changes'. The bottom dialog is 'Select Templates', showing a list of templates with their start/end dates and day-of-week checkboxes. Annotations include: 'Click "Edit" if "Use template" is selected.' pointing to an edit icon; 'Visible only when a deferred activity is selected.' pointing to the 'Use template' section; 'Click to add more' pointing to an 'Add template' button; 'Use the drop-down menu to select the template type.' pointing to a dropdown menu; and 'Ensure dates do not overlap.' pointing to a warning icon.

Étape 1 : Élaborer des données de personnel

1. Dans la **barre d'outils** de la vue **Personnel** du scénario, cliquez sur **Générer** . **La boîte de dialogue Élaborer le personnel s'ouvre.**
2. Entrez la plage de dates cible dans les champs **Date de début** et **Date de fin**. **Les dates de début et de fin du scénario s'affichent par défaut.**
3. Dans la section **Temps indirectement occupé**, cliquez sur l'une des deux cases d'option suivantes :
 - **Utiliser la valeur**—Entrez une valeur (par exemple, 0 à 99 %).
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier**  et lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner des modèles** s'ouvre :

-
- Dans le champ de nom du modèle, cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner un modèle dans la liste.
 - Entrez les dates de début et de fin ou cliquez sur l'icône de calendrier pour les sélectionner.
 - Décochez les cases correspondant aux jours de la semaine qui ne s'appliquent pas à ce modèle.
 - Cliquez sur **Ajouter un modèle** pour ajouter d'autres modèles, si nécessaire.

S'il n'y a pas de modèle disponible, vous devez en créer. Voir [Avant de commencer](#).

4. Entrez une valeur dans le champ [File d'attente initiale](#).
Ce paramètre s'affiche uniquement si vous élaborez le personnel d'une activité différée ou d'une activité multisite.
5. Sélectionnez [Comparer ces résultats avec les résultats précédents](#) si vous souhaitez comparer cette élaboration de personnel avec une élaboration existante. Sinon, laissez la case inchangée.
6. Cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de la boîte de dialogue s'ouvre.

The image displays three overlapping screenshots of the 'Build Staffing' dialog box, illustrating different configurations based on the activity type selected. Each window is titled 'Build Staffing' and 'Step 2 of 2'.

- Top Window (Immediate work):** Shows the 'Service requirements' build method selected. The 'Staffing requirements' section is highlighted. Settings include: 'Use service level objective answered in sec' (checked, 60), 'Immediate work' (selected, 10%), 'Use average speed of answer objective' (checked, ASA in 'sec' 15), and 'Use estimated average time to abandon in sec' (checked, 30).
- Middle Window (Fixed activity):** Shows the 'Staffing requirements' build method selected. Settings include: 'Number of agents at each timestep' (selected, 0), 'Average activity handling time in sec' (0), and 'Use staffing template' (0).
- Bottom Window (Deferred activity):** Shows the 'Specify multimedia service level objectives' section. Settings include: 'Deferred work' (selected, 20%), 'Time based on' (selected, Hours 06:00:00, Non-interrupted time), and 'Interrupted time' (0).

Handwritten annotations with arrows point to the respective settings in each window:

- If you selected an Immediate activity, you'll see these settings. Choose a build method.*
- If you selected a Fixed activity, you'll see these settings.*
- If you selected a Deferred activity, you'll see these settings.*

Étape 2 : Choisir une méthode

Les paramètres visibles à l'étape 2 de l'assistant **Élaborer le personnel** dépendent du type d'activité que vous dotez en personnel.

1. Si vous élaborez le personnel pour :
 - Une activité **immédiate**, sélectionnez la méthode d'élaboration. Consultez la section **Définition d'exigences de service** ou **Définition d'exigences de personnel**.
 - Une activité **différée**, consultez la section **Définition d'objectifs de niveau de service multimédia**.
 - Une activité **sans prévision**, consultez la section **Définition d'exigences de personnel**.
2. Remplissez les champs de chaque écran qui apparaît, puis cliquez sur **Terminer**.
3. Si vous avez sélectionné **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** à l'étape 1 de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, la fenêtre **Résultats de l'élaboration du personnel** s'ouvre.

Étape suivante :

- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus d'informations, consultez **Publication d'un scénario de prévision**.

Définition d'exigences de service

Si vous sélectionnez **Exigences de service** pour la méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir les objectifs de niveau de service lors de la dotation en personnel d'**activités immédiates**. En cochant la case d'un objectif, vous activez les zones de texte relatives à ces niveaux cibles.

Dans certains cas, vous pouvez utiliser un modèle si les valeurs de l'objectif sont différentes pour certains intervalles de temps. Dans le cas contraire, WFM utilise la seule valeur configurée et l'applique à toutes les heures d'ouverture de l'activité.

Build Staffing

Step 2 of 2

Use the scroll bar to see more settings.

Select build method

Service requirements

Staffing requirements

For Immediate activities, choose one of two build methods.

Use service level objective answered in sec

Immediate work

Use template

Use average speed of answer objective

ASA in "sec"

Use template

Use estimated average time to abandon in sec

Use abandoned interaction objective

Maximum percent of interactions abandoned

Use occupancy objective

Maximum occupancy rate

Use template

1. À l'étape 2 de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, cochez une ou plusieurs des options suivantes :

- **Utiliser l'objectif de niveau de service Traités (s)**—Indiquez le pourcentage d'appels auxquels vous souhaitez répondre dans un nombre de secondes donné. Par exemple, il convient de répondre à 80 % des appels en 20 secondes.
 - **Travail immédiat**—Entrez une valeur (%) ou
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- **Utiliser l'objectif de vitesse de réponse moyenne**—Indiquez le temps moyen nécessaire à un agent pour répondre à un appel.
 - **VRM en s**—Entrez une valeur (secondes) ou
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- **Utiliser la durée moyenne estimée avant abandon (s)**—Ceci n'est pas un objectif de service.

C'est un paramètre qui aide à définir le système de file d'attente utilisé lorsque WFM élabore les exigences de personnel. Cette valeur représente le temps moyen pour que les appelants impatients abandonnent l'appel.

- **Utiliser l'objectif d'interactions abandonnées**—Cochez la case pour activer cette option et
- **Pourcentage maximal d'interactions abandonnées**—Entrez une valeur (%).
- **Utiliser les objectifs d'occupation**—Temps total pendant lequel l'agent travaille réellement sur une activité en pourcentage du temps total pendant lequel l'agent est disponible pour travailler sur une activité. Voir cet [exemple](#).
- **Taux d'occupation maximale (%)**—Entrez une valeur (%) ou
- **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.

2. Une fois toutes les exigences définies, cliquez sur **Générer**.

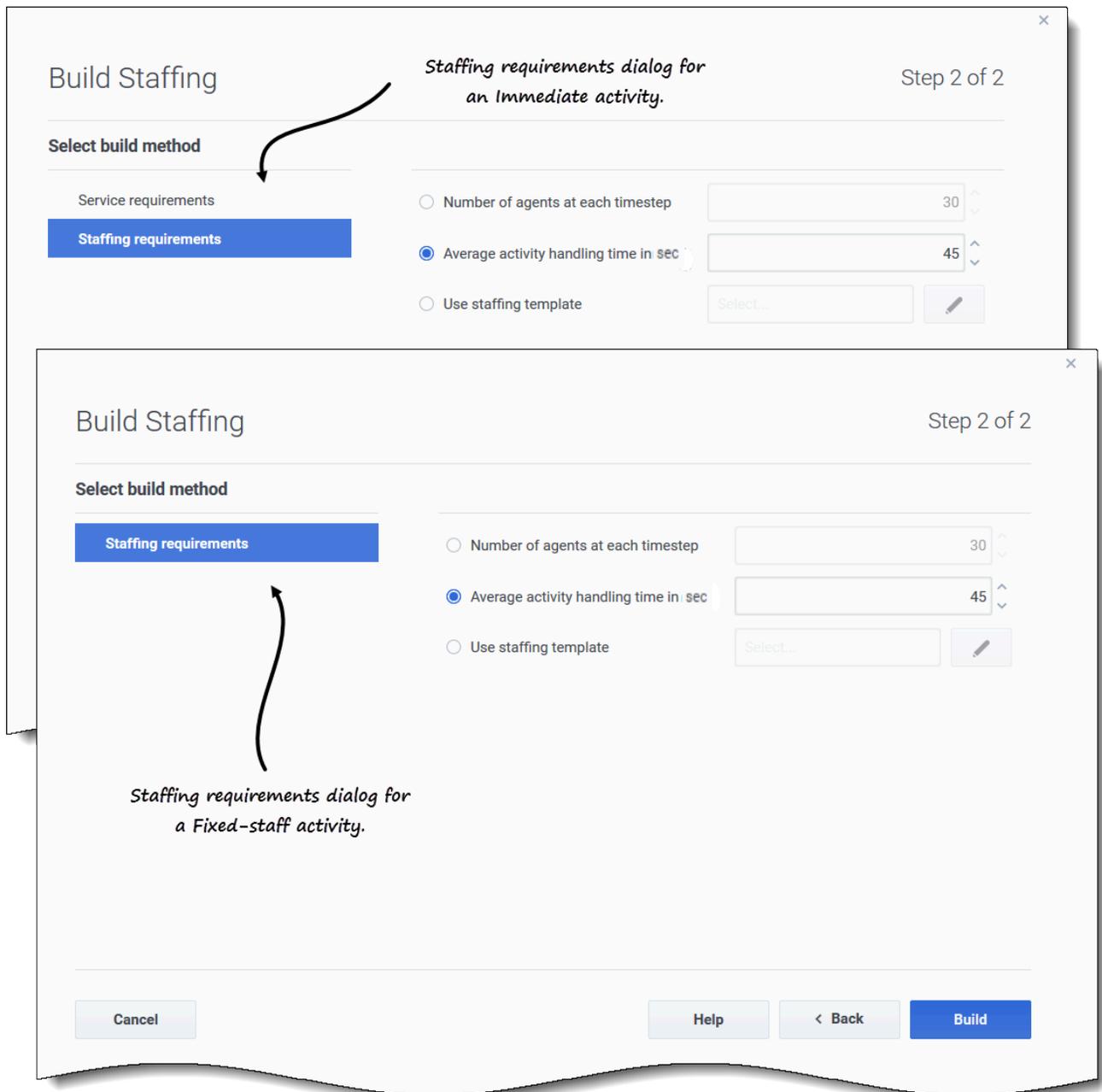
WFM Web calcule le personnel et affiche les données dans la [vue Personnel](#). Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

Exemple—Objectifs d'occupation :

Supposons qu'un agent soit en poste de 8 h à 17 h, avec 30 minutes de pause déjeuner et deux pauses de 15 min. Bien que la durée totale du poste de l'agent soit de 9 heures, le temps total pendant lequel l'agent est effectivement disponible pour travailler est de 8 heures, après soustraction de la durée du déjeuner et des pauses.

Définition d'exigences de personnel

Si vous sélectionnez **Exigences du personnel** pour la méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir la façon dont les exigences de personnel sont élaborées pour les [activités immédiates](#), si vous ne définissez aucun objectif de service, ou pour les [activités sans prévision](#).



- À l'étape 2 de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Nombre d'agents à chaque intervalle de temps**—Entrez une valeur pour le nombre d'agents.
 - **Durée moyenne de traitement de l'activité (s)**—Entrez une valeur (secondes).
 - **Utiliser le modèle de personnel**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- Une fois toutes les exigences définies, cliquez sur **Générer**.
WFM Web calcule le personnel et affiche les données dans la vue Personnel. Un message

d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

Définition d'objectifs de niveau de service multimédia

Si vous sélectionnez **Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia** comme méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir les objectifs de niveau de service lors de la dotation en personnel d'**activités différées**, comme répondre aux e-mails. Effectuez l'une des procédures suivantes :

The screenshot shows a dialog box titled "Build Staffing" with a close button (X) in the top right corner. The current step is "Step 2 of 2". The main heading is "Specify multimedia service level objectives".

Under "Deferred work", there are three options:

- A percentage input field set to "20%".
- Use service level template: A dropdown menu showing "Select..." and a "Modifier" (pencil) icon.

Under "Time based on", there are two options:

- Hours: A time input field set to "06:00:00".
- Business days: A time input field set to "0".

Next to the "Hours" option, there are two radio buttons: Non-interrupted time and Interrupted time.

At the bottom, there are four buttons: "Cancel", "Help", "< Back", and "Build".

An annotation with a curved arrow points to the "Modifier" icon, stating: "Multimedia service level settings for a Deferred activity."

1. À l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer le personnel** :

- Entrez une valeur (%) pour **Travail différé** ou
- Sélectionnez **Utiliser le modèle de niveau de service** et cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.

2. Pour **Heure basée sur**, choisissez :
 - **Heures** et sélectionnez **Période non interrompue** ou **Période interrompue**, ou
 - **Jours ouvrables** et entrez un nombre entier supérieur à 0.
3. Une fois tous les objectifs définis, cliquez sur **Générer**.

Explication des paramètres d'élaboration de personnel

Utilisez la boîte de dialogue **Élaborer le personnel** pour configurer les paramètres décrits ci-dessous.

Temps indirectement occupé

Le temps indirectement occupé (TIO) est un paramètre qui aide à définir le modèle de file d'attente que WFM utilise lors de l'élaboration d'une prévision de personnel. WFM prend en compte un certain groupe d'agents dans son modèle de file d'attente pour déterminer la manière de distribuer les appels aux agents à partir de la file d'attente. Le TIO influe sur la disponibilité des agents à traiter les appels. Par exemple, si vous entrez une valeur de TIO de 10 %, un agent ne sera pas dans le groupe d'agents 10 % du temps (car il n'est pas au téléphone).

Vous pouvez également définir le TIO à l'aide d'un **modèle**.

Comparer ces résultats avec les résultats précédents

Si vous avez coché la case **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** à l'étape 1 de l'assistant Élaborer le personnel, WFM compare les résultats obtenus à partir de l'assistant avec les résultats du scénario de personnel précédent.

Si vous avez sélectionné une **Activité différée**, le champ **File d'attente initiale** s'affiche. Entrez une valeur entière supérieure ou égale à 0, ou laissez cette valeur vide et le processus d'élaboration supposera que la valeur est 0.

Lorsque vous avez terminé toutes les étapes de l'assistant, la fenêtre Résultats de l'élaboration du personnel s'ouvre et affiche une comparaison graphique des nouveaux résultats avec le personnel calculé précédemment.

Lorsque le nouveau personnel calculé correspond à :

- une augmentation du nombre d'agents, la zone apparaît en bleu foncé sur le graphique.
- une diminution du nombre d'agents, la zone apparaît en rose sur le graphique.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour conserver le nouveau personnel calculé dans votre scénario ou sur **Ignorer** pour revenir aux valeurs initiales de personnel calculé.

Qu'est-ce que la valeur de file d'attente initiale ?

La valeur de file d'attente initiale est utilisée dans la colonne **Rapport sur les performances du centre de contact > File d'attente > Prévu** pour le premier jour de la nouvelle période de prévision après la publication de la prévision principale. Par exemple, si vous avez publié la prévision principale pour la période comprise entre le 02/02 et le 08/02, la colonne Prévu pour la date du 09/02 affiche la valeur en attente proposée dans l'assistant Élaborer le personnel pour le 09/02 dans le champ **File d'attente initiale**.

Le champ **File d'attente initiale** n'est visible que pour les activités de type Différé.

Méthodes Personnel requis et Diviser le personnel

Workforce Management (WFM) propose différentes méthodes de dotation en personnel (définition du nombre d'agents requis) pour les **scénarios de prévision**, tels que Personnel requis et Diviser le personnel.

Personnel requis est une série de données définies par l'utilisateur que vous élaborez à l'aide de l'assistant **Personnel requis**. L'**assistant Diviser le personnel** vous permet de diviser le nombre d'agents requis pour une activité multisite (AMS) en nombres définis pour chaque activité au sein de l'AMS.

Utilisation des valeurs de personnel requis

L'assistant **Personnel requis** permet de définir les valeurs de personnel requis dans la **vue Personnel** d'un scénario de prévision.

Voici ce que vous devez savoir sur Personnel requis et la manière de l'utiliser :

- Les données de personnel requis correspondent aux exigences de personnel définies par l'utilisateur pour un scénario de prévision.
- Si vous avez compilé des valeurs de personnel calculé, vous pouvez définir le personnel requis avec ces mêmes valeurs.
- Les prévisions peuvent contenir à la fois des données de personnel calculé et requis. Ces deux types de données peuvent être utilisés pour l'élaboration de plannings.
- Le personnel requis peut être composé d'une combinaison de valeurs de modèles, de chiffres entrés manuellement et de valeurs de personnel calculé.

Conseil

Avant de sélectionner le modèle dans cet assistant, **créez les modèles** nécessaires.

Required Staffing

Select build method

- Load calculated staffing
- Load calculated staffing adjusted by 10%
- Load calculated staffing adjusted using shrinkage 1 selected
- Use templates

Click "Edit" here to open this dialog.

Select shrinkage profiles

	Name	Type
<input checked="" type="checkbox"/>	Planned	Working overhead
<input type="checkbox"/>	Unplanned	Non working overhead

Check this check box to select all profiles.

Select Template

Add or remove templates

Select template

Start date: Mon, 1 Jan 2018 | End date: Mon, 31 Dec 2018 | 365 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Deselect the check box beside the days that are not applicable.

Click this down-arrow to open a drop-down list of templates names for selection.

Pour définir le personnel requis à l'aide de cet assistant :

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Prévision > Scénarios**.
La vue Scénarios s'ouvre.

2. En regard du scénario que vous souhaitez doter en personnel, cliquez sur **Actions** , puis sélectionnez **Ouvrir**.

3. En haut, près du nom du scénario, cliquez sur le menu déroulant **Volumes** et sélectionnez **Personnel**.

4. Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité ou une activité multisite et cliquez sur **Requis** .
L'assistant Personnel requis s'ouvre.

5. Choisissez l'une des quatre méthodes d'élaboration :

- Sélectionnez **Charger le personnel calculé** pour appliquer le personnel calculé au personnel requis, sans modification.
- Sélectionnez **Charger le personnel calculé ajusté par** et entrez un pourcentage pour ajuster le personnel calculé avant de l'appliquer au personnel requis.
Les valeurs valides sont comprises entre -99 et 999.

- Sélectionnez **Charger le personnel calculé ajusté à l'aide de la réduction** et cliquez sur

Modifier  pour ajuster le personnel calculé avant de l'appliquer au personnel requis.

1. Lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner des profils de réduction** s'ouvre, cochez la case en regard de chaque profil que vous souhaitez utiliser, ou cochez la case tout en haut pour sélectionner tous les profils.
2. Cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue **Personnel requis**. Le champ **Charger le personnel calculé ajusté à l'aide de la réduction** est mis à jour avec le nombre de profils que vous avez sélectionnés.

- Sélectionnez **Utiliser les modèles** et cliquez sur **Modifier** pour appliquer un ou plusieurs modèles de personnel.

1. Lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner un modèle** s'ouvre, cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ vide pour sélectionner un modèle.
2. Pour ajouter un autre modèle, cliquez sur **Ajouter un modèle**.
3. Pour chaque modèle, entrez des dates de début et de fin ou utilisez les **sélecteurs de date** pour paramétrer ces champs.
4. Décochez les cases des jours de la semaine qui ne s'appliquent pas.
5. Cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue **Personnel requis**. Le champ **Utiliser les modèles** est mis à jour avec le nombre de modèles que vous avez sélectionnés.

6. Cliquez sur **Charger**.

7. Une fois le processus de chargement terminé, cliquez sur **OK**.

Division des données de personnel

L'**Assistant de division du personnel** permet de diviser le personnel d'une activité multisite d'un scénario de **prévision de personnel**.

Une activité multisite (ensemble d'activités virtuelles) a au moins une activité associée (activité existante). Après avoir élaboré le personnel calculé et requis pour une activité multisite, vous pouvez utiliser cet assistant pour diviser le résultat entre les activités associées.

Conseil

L'**Assistant de division du personnel** est uniquement disponible dans un **scénario de prévision**. Vous devez ajouter une activité multisite au scénario de prévision pour qu'il soit possible de diviser les activités dans l'**Assistant de division du personnel**.

Split Staffing - Step 1 of 3

Select multi-site activities to split

- BU_Monday
- BU1 - Sunday
 - Deferred MSA
 - Deferred MSA 2
 - Deferred MSA 3
 - Fixed-Staff Multi-Site Activity
 - New Multi-Site Activity (1495237885973)
- BU2 - Saturday

If checked, WFM considers AHT forecasts when performing the split.

Split Staffing - Step 2 of 3

Select activities within multi-site activities

Select activities.

- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity
 - Fixed-Staff Activity 02
 - Site5 - 4 weeks
 - #free activity %^

Use AHT forecast

Cancel

Split Staffing - Step 3 of 3

Specify budgeting data

Working hours 07:00 Hourly wages \$8

Site	Activity	Working hours	Hourly wage
Site2 - None	#free activity	07:00	\$8
Site2 - None	Fixed-Staff Activity 02	07:00	\$8
Site5 - 4 weeks	#free activity %^	07:00	\$8

Check top row check boxes and enter values to "Set all" activities at once with the same values.

Alternatively, enter values for each activity, individually.

Split required also

Cancel Help < Back Split

If checked, WFM also splits required staffing.

Pour diviser le personnel pour une activité multisite :

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Prévision > Scénarios**.
La vue Scénarios s'ouvre.
2. En regard du scénario que vous souhaitez doter en personnel, cliquez sur **Actions** , puis sélectionnez **Ouvrir**.

3. En haut, près du nom du scénario, cliquez sur le menu déroulant **Volumes** et sélectionnez **Personnel**.
4. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite et cliquez sur **Diviser** .
L'assistant Diviser le personnel s'ouvre.
5. Utilisez la case à cocher pour sélectionner l'activité multisite que vous souhaitez diviser entre les activités associées.
Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisite au sein de la même unité commerciale.
6. Sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** si vous voulez que WFM Web tienne compte des prévisions de temps de traitement moyen lors de la division, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de l'assistant s'ouvre.
7. Au bas du volet, sélectionnez **Division requise également** si vous souhaitez également diviser le personnel requis.
8. Sélectionnez les activités locales (cibles) vers lesquelles vous souhaitez diviser les activités multisite, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 3 de l'assistant, Spécifier les données de budget, s'ouvre.
9. Si vous souhaitez que chaque activité ait les mêmes valeurs, dans la ligne du haut :
 1. Sélectionnez et entrez les **Heures de travail** (heures rémunérées par jour).
 2. Sélectionnez et entrez les **Salaires horaires**.
 3. Cliquez sur **Définir tout**.
10. Si vous souhaitez que les activités aient des valeurs différentes, entrez les **Heures de travail** et **Salaires horaires** individuellement pour chaque activité.
11. Cliquez sur **Diviser**.
WFM Web affiche une boîte de dialogue de progression pendant qu'il divise les activités.
12. Une fois le processus de division terminé, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez cliquer à tout moment sur **Annuler** dans cette boîte de dialogue pour annuler la division.

Réduction dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), la vue **Réduction** (anciennement appelée *Frais généraux*) vous permet d'afficher les données de frais utilisées par WFM pour prévoir la réduction lors de la planification.

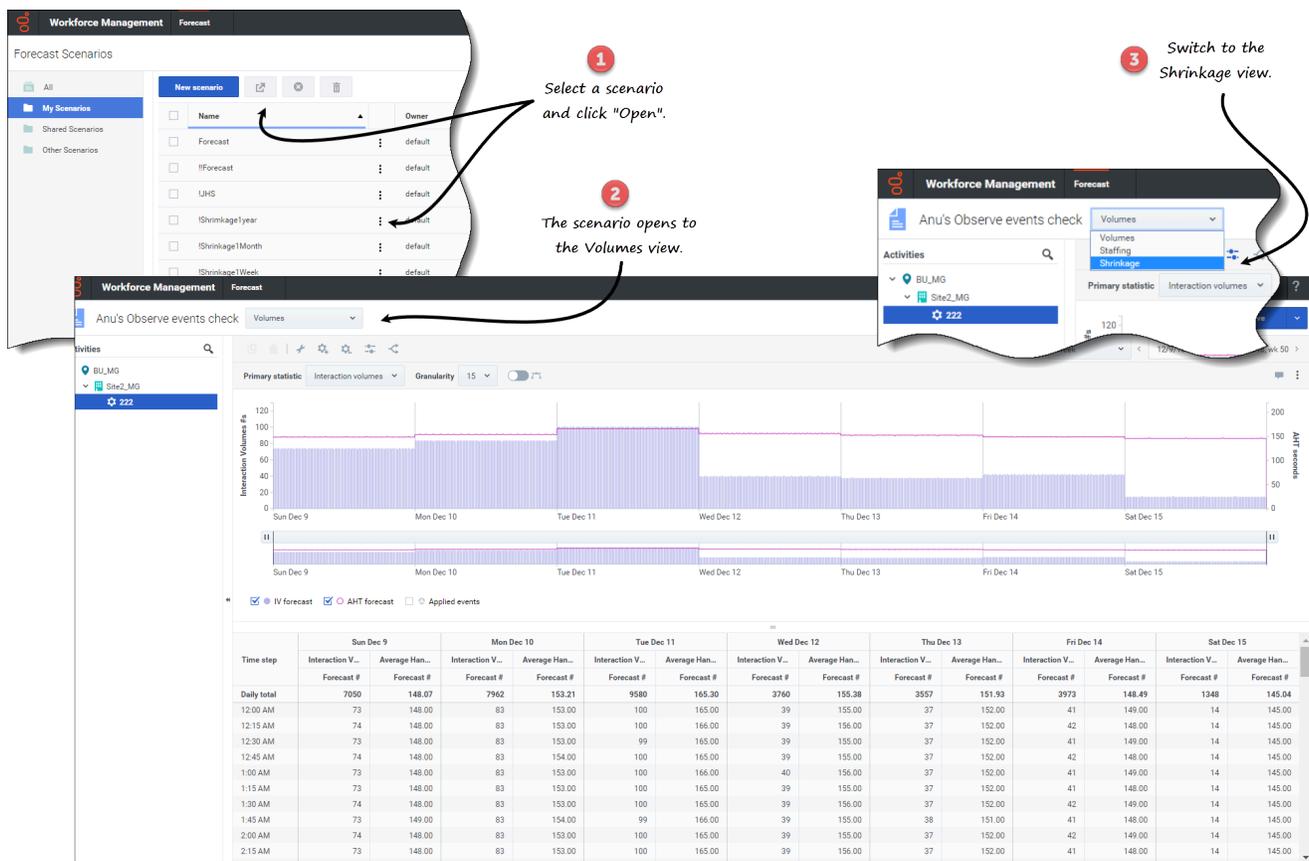
Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche les pourcentages de réduction pour des jours ou intervalles de temps.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans cette vue :

- **Afficher** les totaux de réduction
- **Ajouter et supprimer** la réduction associée au groupe d'états de planning actuel pour une activité particulière
- **Modifier** la réduction associée au groupe d'états de planning actuel pour une activité particulière

Affichage des données de réduction

Ouvrez la vue **Réduction** à l'aide du menu déroulant du scénario (voir ci-dessous). Les scénarios s'ouvrent par défaut sur la vue Volumes.



Pour ouvrir la vue **Réduction** :

1. Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.
2. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans le menu déroulant **Actions** . **La vue Volumes s'ouvre par défaut avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.**
3. Cliquez sur le menu déroulant du scénario et sélectionnez **Réduction**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale, puis un site pour sélectionner une activité ou une activité multisite. **La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau ou d'une grille, chacun d'eux contenant les mêmes valeurs de réduction, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données du graphique et du tableau.**

Link to video

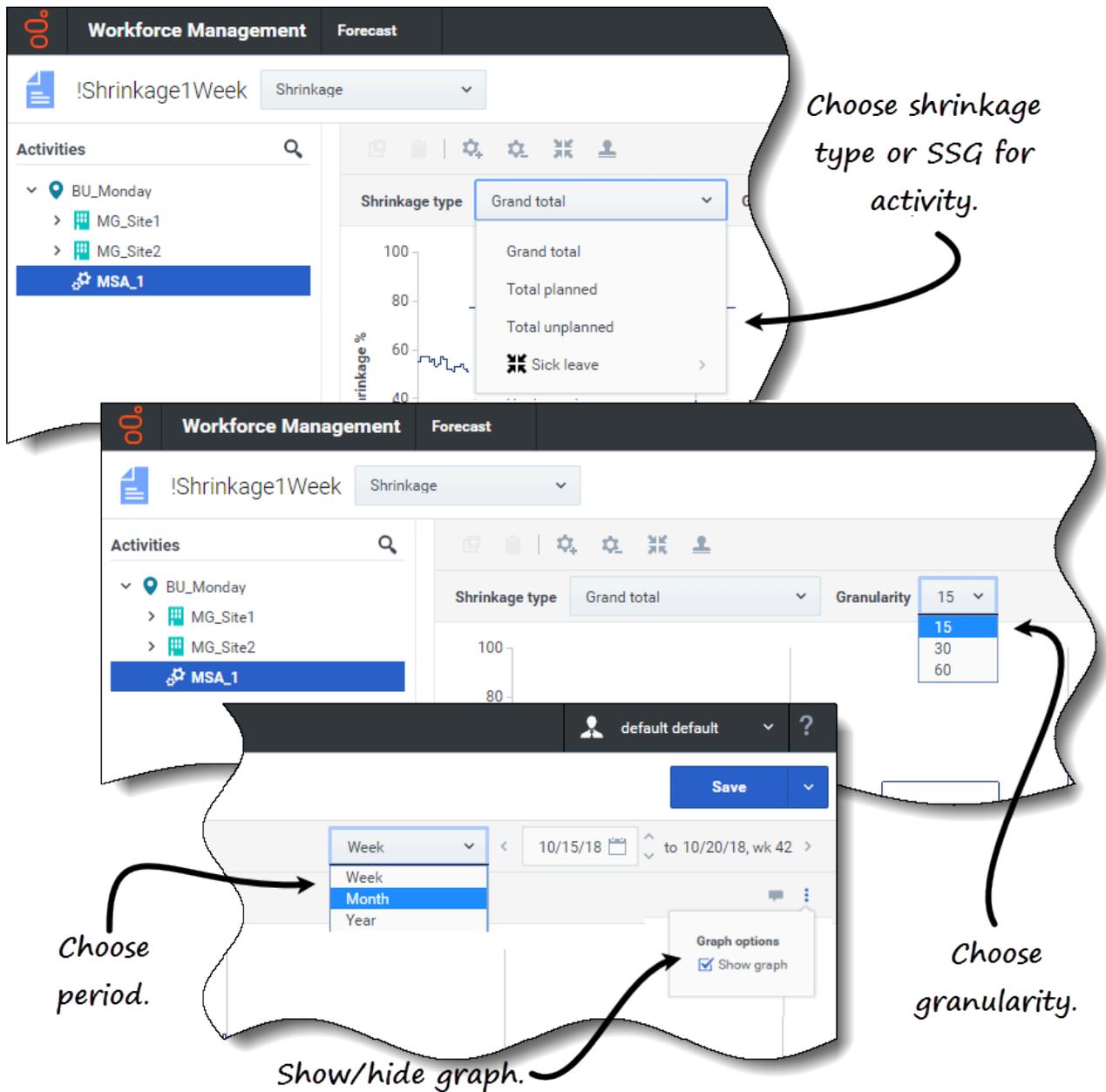
Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger la réduction*. Si vous ne voyez aucune donnée, ajustez éventuellement la **Période**, la **Granularité** ou les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres

utilisés pour la prévision.

Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de volumes ou de personnel dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Volumes** ou **Personnel** dans le menu déroulant en regard du nom du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente le pourcentage de réduction et l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois, année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :



- **Liste déroulante Type de réduction**—Sélectionnez le type de réduction à afficher comme réduction principale en sélectionnant **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**. Si vous sélectionnez une unité commerciale ou un site, seuls les trois premiers types de réduction s'affichent. Si vous sélectionnez une activité associée à un groupe d'états de planning, ce dernier apparaît dans la liste. Si vous sélectionnez une activité multisite ayant une activité enfant associée à un groupe d'états de planning, Groupe d'états de planning <nom de l'activité> apparaît dans la liste.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.

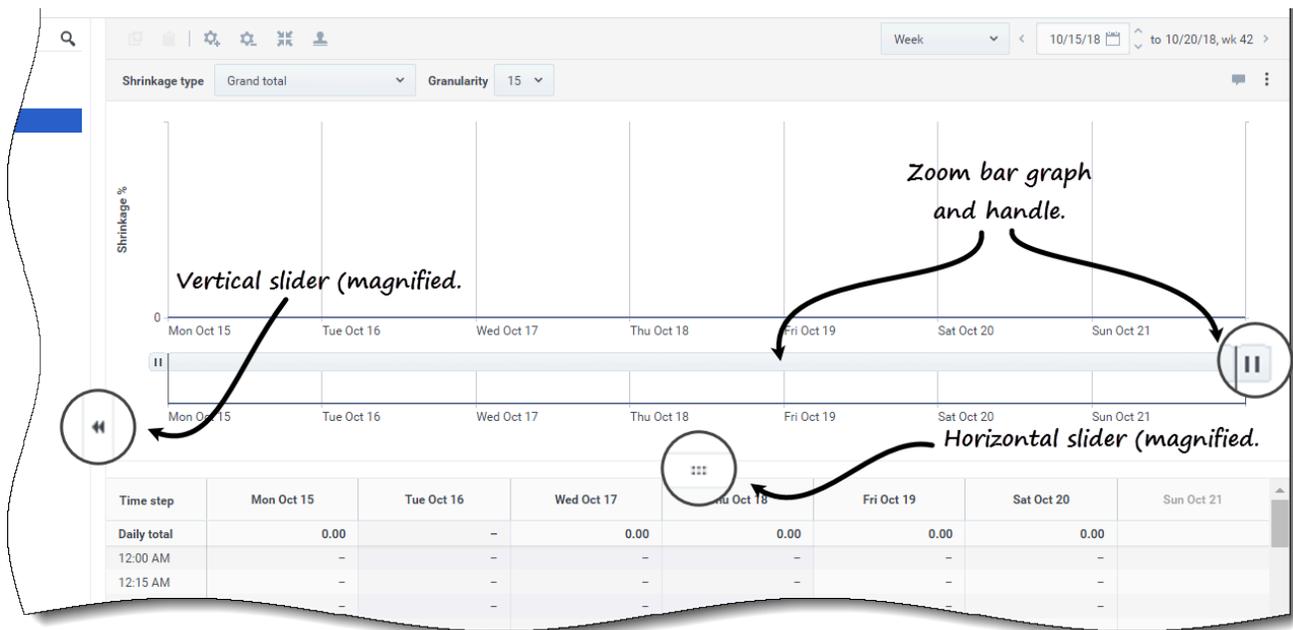
Liste déroulante **Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.

- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.



- **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique :

- **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également **Curseurs**.



Regardez la vidéo qui présente le fonctionnement des fonctionnalités suivantes. (La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans cette vue.)

- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.
- **Barre de zoom**—Faites glisser les poignées de la barre de zoom vers la gauche ou la droite pour réduire ou élargir la sélection sur le graphique. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Une fois la sélection réduite, placez votre curseur sur le graphique et faites un glisser-déplacer vers la gauche ou la droite pour modifier la plage du zoom. Par exemple, si vous limitez la sélection à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez ensuite la modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers de réduction.
- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois** ou **Année**, ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires de réduction.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - La plage de dates **Semaine**—Chaque groupe de colonnes indique un jour. La ligne supérieure affiche les totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - La plage de dates **Mois**—Chaque groupe de colonnes affiche la réduction pour un jour complet.
 - La plage de dates **Année**—Chaque groupe de colonnes affiche la réduction pour un jour complet.

La durée des intervalles dépend de la granularité sélectionnée précédemment.

- **Type de réduction**—Si vous sélectionnez :
 - **Total général**—Une statistique en lecture seule ; le cumul de réduction pour la cible sélectionnée.
 - **Total prévu**—Une statistique en lecture seule ; le cumul de réduction prévue pour la cible sélectionnée.
 - **Total non prévu**—Une statistique en lecture seule ; le cumul de réduction non prévue pour la cible sélectionnée.
 - **<Nom>**—Le nom du groupe d'états de planning lorsqu'une activité est sélectionnée (par exemple, **Ma réunion**). Indique les valeurs de réduction associées à ce groupe d'états de planning et à la cible. Si la cible est une activité multisite, le nom de l'activité est précédé du nom du groupe d'états de planning (par exemple, **Groupe d'états de planning<nom de l'activité>**).

WFM affiche la réduction pour l'élément sélectionné dans le volet **Objet**. Si l'élément est une activité, la liste **Type de réduction** affiche les groupes d'états de planning associés à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie tous les groupes d'états de planning associés à ses activités enfants.

Vous pouvez modifier les valeurs de réduction pour les activités ou les activités multisite. Voir [Modification de données dans la grille](#).

Modification de données dans la grille

WFM vous permet de modifier les données de réduction de prévision dans la grille **Scénario > Réduction** :

- Activez la modification dans la grille en sélectionnant une activité.

-
- Modifiez une activité multisite en sélectionnant et en modifiant l'une de ses activités enfants. (Vous ne pouvez pas modifier directement une activité multisite.)
 - Modifiez les intervalles de temps et les totaux journaliers en sélectionnant la période **Semaine**.
 - Modifiez les totaux hebdomadaires et journaliers en sélectionnant la période **Mois** ou **Année**.

Si vous sélectionnez **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**, la modification des valeurs dans la grille est désactivée.

Veillez noter que lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille, les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale de la réduction pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ce fonctionnement est utile lorsque vous anticipez une hausse de la réduction pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'elle finira par atteindre environ le même taux que votre prévision initiale.

Modes d'édition

WFM propose deux modes d'édition dans la grille Réduction. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Saisie de valeurs non valides

La grille Réduction n'accepte pas les valeurs non valides. Dans la plupart des cas, WFM tente de convertir certains caractères ou symboles en valeurs valides. Voici quelques exemples :

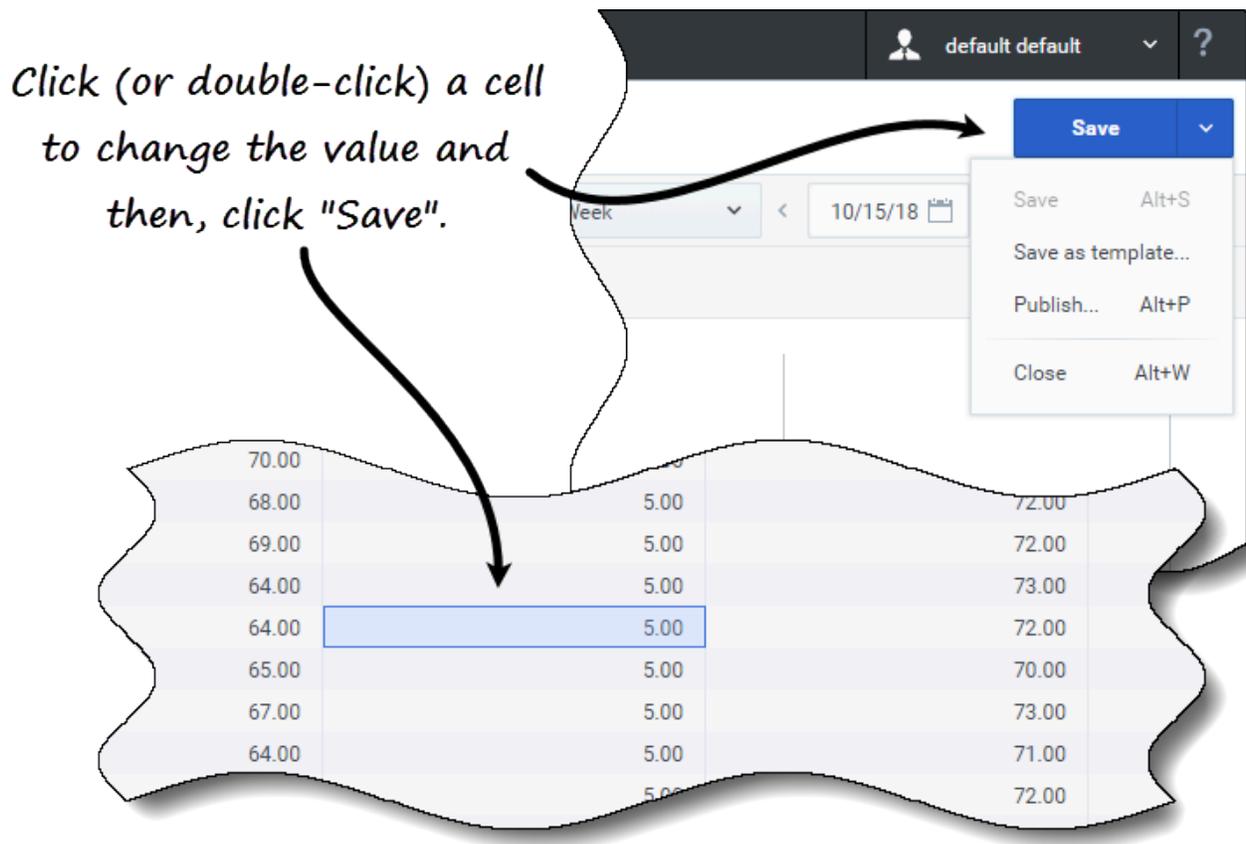
- Si vous entrez une valeur telle que 1.\$#!5, WFM la convertit en 1,50 %.
- Si vous entrez une valeur en pourcentage négatif, comme -88 %, WFM la convertit en 88 %.
- Si vous entrez une valeur supérieure à 99,99 %, comme 899 %, WFM la convertit en 89 %.
- Si vous entrez une valeur comportant plus de deux chiffres après le signe décimal, comme 40,009812 %, WFM la convertit en 40,00 %.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule en dessous de celle sélectionnée ;
- les touches Maj + Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier les données de réduction dans la grille :

1. Double-cliquez sur la cellule à modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).
Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont bien été sauvegardées.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>*. Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue ;
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue **Réduction**.

Vous pouvez également sélectionner les options suivantes dans le menu **Sauvegarder** :

- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.

-
- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
 - **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Consultez le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#).

WFM vous permet de copier et coller des données vers/depuis la grille de réduction. Le bouton **Copier** s'active lorsque vous sélectionnez des données dans la grille. Après la copie, un message apparaît indiquant que les données ont été copiées dans le presse-papiers. Le bouton **Coller** s'active lorsque vous sélectionnez d'autres cellules dans la grille.

The image shows three sequential screenshots of a software interface, likely for workforce management, illustrating a data transfer process. Each screenshot features a time-step graph at the top and a data table below. The data table has columns for 'Mon Oct 1', 'Tue Oct 2', and 'Wed Oct 3', and rows for various time steps from 'Daily total' to '2:30 AM'. The values in the table are: Daily total (10.92, 11.00), 12:00 AM (11.00, 11.00), 12:15 AM (11.00, 11.00), 12:30 AM (11.00, 11.00), 12:45 AM (11.00, 11.00), 1:00 AM (9.00, 11.00), 1:15 AM (9.00, 11.00), 1:30 AM (9.00, 11.00), 1:45 AM (9.00, 11.00), 2:00 AM (11.00, 11.00), 2:15 AM (11.00, 11.00), and 2:30 AM (11.00, 11.00).

Step 1 (Top): A blue dashed box highlights the cells for 1:00 AM, 1:15 AM, 1:30 AM, and 1:45 AM on Mon Oct 1. An arrow points to this box with the text "Select and copy values."

Step 2 (Middle): A blue solid box highlights the cells for 1:00 AM, 1:15 AM, 1:30 AM, and 1:45 AM on Tue Oct 2. An arrow points to this box with the text "Select target cells."

Step 3 (Bottom): The data table shows the values from the first screenshot pasted into the second screenshot's target cells. The values for Tue Oct 2 at 1:00 AM, 1:15 AM, 1:30 AM, and 1:45 AM are now 9.00. An arrow points to these cells with the text "Paste values to target cells."

Pour copier et coller des données dans la grille :

1. Ouvrez un scénario et sélectionnez la vue **Réduction**.
2. Dans le volet **Objets**, développez la liste pour sélectionner une activité ou une activité multisite. **Si vous sélectionnez une activité multisite, le bouton Coller est désactivé. Vous pouvez uniquement coller des activités.**
3. Dans la grille, sélectionnez les cellules que vous souhaitez copier.

4. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Copier** .

5. Dans la grille, sélectionnez les cellules vers lesquelles vous souhaitez coller les éléments copiés.

6. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Coller** .

7. Dans le coin supérieur droit de la vue, cliquez sur **Sauvegarder**.

Lorsque vous copiez/collez des valeurs dans la vue **Réduction** :

- Vous devez copier/coller la ligne **Total journalier/Moyenne** séparément. Elle ne peut pas être copiée ou collée avec d'autres lignes.
- Tenter de coller des lettres, des symboles, des valeurs négatives ou des valeurs supérieures à 99,99 dans la grille génère le message *Impossible de coller les valeurs non valides*.
- Vous pouvez copier/coller dans la grille ou vers une source externe, telle qu'Excel ou Bloc-notes.
- La fonction Coller est désactivée dans les cas suivants :
 - L'objet sélectionné est une unité commerciale ou un site.
 - Le **Type de réduction** sélectionné est **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**.
 - Les cellules sélectionnées pour les jours de la semaine sont en dehors des jours de la semaine du scénario.

Vous pouvez également utiliser les combinaisons de touches **Ctrl + C** et **Ctrl + V** de votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Réduction** afin de les copier et coller.

Utilisation de la barre d'outils Réduction de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de réduction :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.

Icône	Nom	Description
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités , qui permet d'ajouter des activités aux scénarios.
	Supprimer les activités	Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités , qui permet de supprimer des activités des scénarios.
	Ajouter une réduction	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter une réduction , qui permet d'ajouter une réduction aux groupes d'états de planning associés à des activités ou à des activités multisite.
	Appliquer un modèle	Ouvre la boîte de dialogue Appliquer un modèle , qui permet d'ajouter une réduction aux groupes d'états de planning.

Gestion des données de réduction

Workforce Management (WFM) vous permet de gérer les données de réduction (anciennement appelées *frais généraux*) dans les scénarios de prévision en ajoutant, modifiant et supprimant la réduction associée au groupe d'états de planning pour une activité particulière. Vous pouvez également **appliquer des modèles** pour ajuster les données de réduction.

Les activités multisite (AMS) utilisent les informations de réduction associées aux groupes d'états de planning des activités enfants.

Des statistiques apparaissent dans le menu déroulant **Type de réduction** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie toute la réduction de groupe d'états de planning associée à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie la réduction pour tous les groupes d'états de planning associés aux activités enfants. Vous devez modifier individuellement les valeurs de réduction pour les activités enfants de l'AMS.

Si vous sélectionnez une activité ou une AMS pour laquelle il n'y a pas de groupe d'états de planning disponible, après avoir cliqué sur **Ajouter une réduction**, le message *Aucun groupe d'états horaires disponible* s'affiche dans la boîte de dialogue.

Ajout et suppression d'une réduction

L'ajout d'une réduction dans les scénarios de prévision correspond à l'ajout des valeurs de réduction associées à un groupe d'états de planning et à une cible, comme une activité. La suppression de réduction correspond à la suppression de ces valeurs dans le menu **Type de réduction**. Une fois que vous avez confirmé la suppression de ces valeurs, le groupe d'états de planning est supprimé du menu **Type de réduction**. Suivez les procédures ci-dessous pour ajouter et supprimer une réduction.

Ajout d'une réduction aux activités

Select a Schedule State Group from the list.

Name	Type
break	Unplanned shrinkage
coffee-break	Unplanned shrinkage
meal	Planned shrinkage
planned	Planned shrinkage
unplanned	Unplanned shrinkage

Initial value

Select templates

Buttons: Help, Add

Select Templates

Add or remove templates

Add template

Z1 Test 1254

Start date: Sun, Sep 16, 2018 End date: Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Back

OK

Enter initial value or select template.

Pour ajouter une réduction à une activité dans un scénario :

1. Ouvrez la vue Réduction.
2. Dans le volet **Objets**, développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner une activité.
3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Ajouter une réduction** .
La boîte de dialogue Ajouter une réduction pour <Activity_name> s'ouvre.
4. Sélectionnez un groupe d'états de planning dans la liste.
5. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Dans le champ **Valeur initiale**, entrez un pourcentage.
 - Cliquez sur la case d'option **Sélectionner des modèles** et sur **Modifier** .
La boîte de dialogue Sélectionner des modèles s'ouvre.
 1. Sélectionnez un modèle dans la liste déroulante.
 2. Entrez (ou utilisez les sélecteurs de date pour régler) la **Date de début** et la **Date de fin**, si nécessaire.
 3. Décochez tous les jours de la semaine qui ne s'appliquent pas à ce modèle.
 4. Pour ajouter d'autres modèles, cliquez sur **Ajouter un modèle** et répétez les sous-étapes 2 et 3 pour chacun d'eux.
 5. Cliquez sur **OK**.
L'assistant revient à la boîte de dialogue Ajouter une réduction pour <Activity_name>.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
WFM confirme que la réduction a été ajoutée avec succès, et la réduction apparaît dans le graphique et la grille.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Suppression de réduction d'activités

The screenshot shows the 'Shrinkage' interface for a scenario named '!ShrinkageRoma'. The left sidebar lists activities under 'Activities', with 'New Deferred Activity' selected. The main area displays a chart of 'Shrinkage %' over time, with a dropdown menu open for 'Shrinkage type' showing options: Grand total, Total planned, Total unplanned, **planned**, and unplanned. A red box highlights the 'Delete...' button next to the 'planned' option. A callout arrow points to this button with the text: *Select shrinkage in the drop-down menu.*

Below the chart, a confirmation dialog titled 'Delete Shrinkage' is shown. It contains the text: 'Are you sure you want to delete shrinkage planned (New Deferred Activity)?'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Delete'. A callout arrow points to the 'Delete' button with the text: *Click "Delete" in the confirmation dialog.*

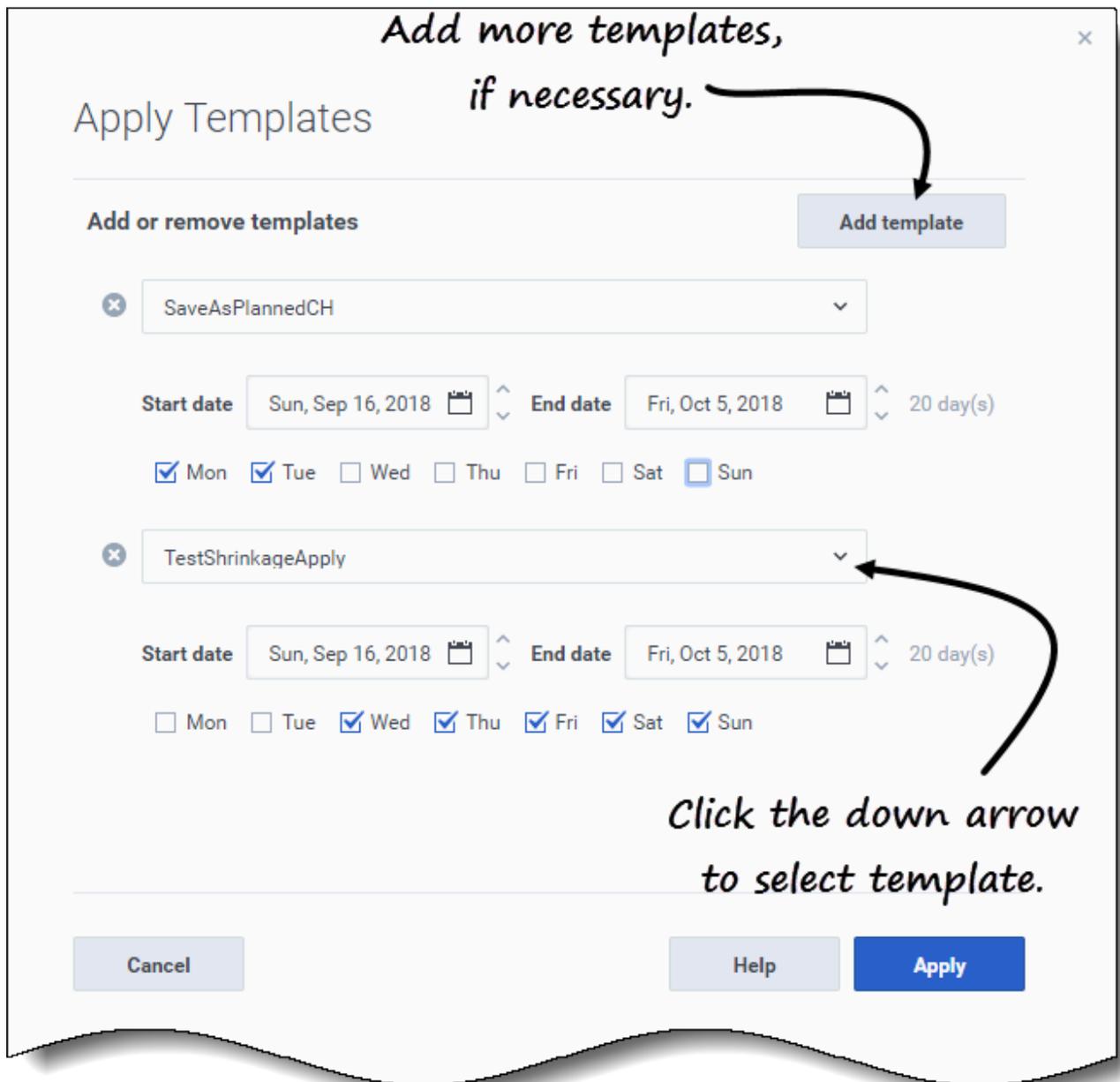
Pour supprimer la réduction d'une activité dans un scénario :

1. Ouvrez la vue **Réduction**.
2. Dans le volet **Objets**, développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner une activité.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Type de réduction** et sélectionnez le groupe d'états de planning à supprimer.
4. Dans le sous-menu du groupe d'états de planning sélectionné, cliquez sur **Supprimer**.
5. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.

Cliquez sur Supprimer.
La réduction est supprimée du graphique et de la grille pour l'activité sélectionnée.

6. Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Ajout d'une réduction en appliquant des modèles



Pour ajouter une réduction à un groupe d'états de planning en appliquant un modèle :

1. Ouvrez la vue **Scénario > Réduction**.
2. Cliquez sur la liste déroulante **Type de réduction** pour sélectionner un groupe d'états de planning.
3. Cliquez sur **Appliquer les modèles** .
La boîte de dialogue Appliquer des modèles s'ouvre.
4. Dans le champ **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez appliquer.
5. Modifiez les dates de début et de fin si nécessaire.
Assurez-vous que les dates ne sont pas en dehors des dates de début/fin du scénario.
6. Décochez tous les jours de la semaine que vous ne souhaitez pas voir impactés par ce modèle.
7. Pour ajouter d'autres modèles, cliquez sur **Ajouter un modèle** et répétez les étapes 4 à 6 pour chacun d'eux.
8. Cliquez sur **Appliquer**.
9. Une fois le processus terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Modèles

Conseil

Cette page décrit les modèles dans la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le [module Prédiction classique](#), y compris les modèles.

Les modèles du module Prédiction de WFM vous aident à créer des prévisions pour des sites ou des unités commerciales qui disposent de peu de données historiques, voire n'en n'ont aucune. Il existe en outre d'autres utilisations des modèles. Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des [exigences de service](#) comme la vitesse de réponse moyenne (VRM) et le niveau de service (NS). Dans ces cas, les modèles de prévision sont utilisés pour appliquer différentes valeurs pour différentes périodes du jour, au lieu d'utiliser une seule valeur pour la journée entière.

Utilisez les fonctions des modèles de prévision pour effectuer ce qui suit :

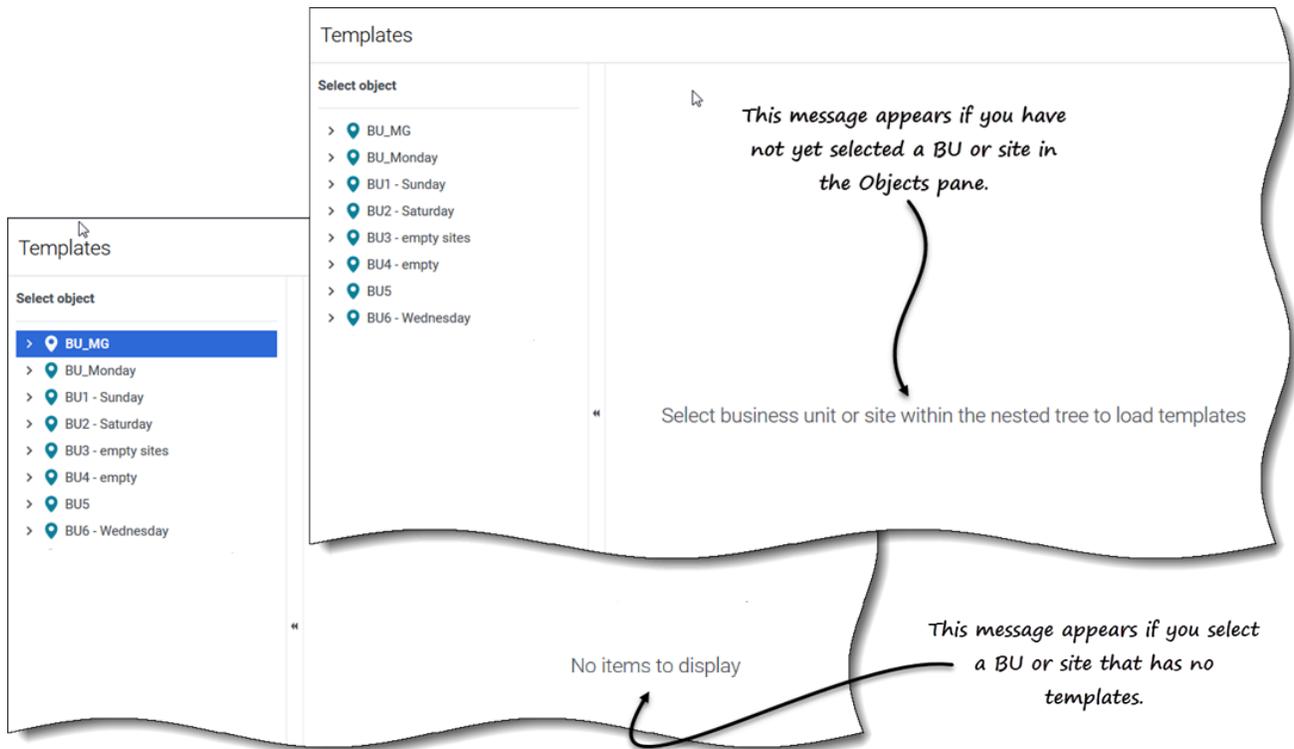
- Sélectionner et [gérer](#) les modèles de prévision.
- [Modifier](#) les valeurs et les paramètres des modèles.
- Afficher des valeurs de modèle dans un [graphique](#).
- [Ajouter ou supprimer des activités](#) dans des modèles.
- [Créer](#) des modèles.
- Créer des modèles [à partir de données existantes](#).

Conseil

Vous devez disposer de l'autorisation d'accès à la vue **Modèles** pour pouvoir afficher, créer ou modifier des modèles. Consultez également le conseil sur l'autorisation d'accès à la section [Navigation dans les vues Prédiction](#).

Lorsque vous créez des modèles, vous pouvez copier et coller des données entre une grille et une feuille de calcul. Par exemple, vous pouvez copier et coller à partir d'une [vue Volumes du scénario](#) ou d'une [vue Personnel du scénario](#).

Ouverture de la vue Modèles



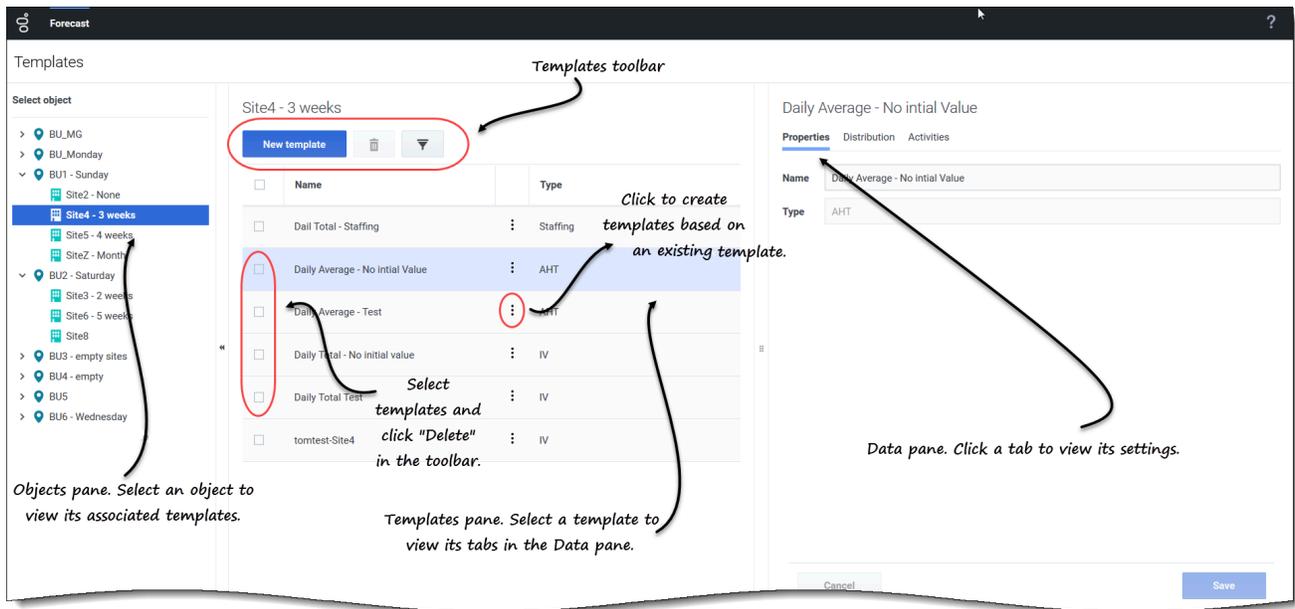
Vous pouvez créer, modifier, filtrer et supprimer des modèles de prévision dans le module Prévission de WFM en sélectionnant **Prévission > Modèles**.

Il est possible que cette vue ne contienne initialement aucun modèle lorsque vous l'ouvrez (voir la figure). Vous devez préalablement sélectionner une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets** pour que WFM affiche la liste des modèles associés.

S'il n'existe aucun modèle pour l'objet sélectionné, vous verrez le message *Aucun élément à afficher*. Créez un modèle pour l'objet sélectionné ou choisissez un autre objet pour afficher ses modèles.

Utilisation de la vue Modèles

La vue **Modèles** est divisée en trois volets.



Le volet **Objets** affiche une liste hiérarchique des unités commerciales et des sites de l'entreprise. Dans ce volet :

- Sélectionnez une unité commerciale ou un site (en cliquant sur la flèche > en regard de l'unité commerciale) pour afficher une liste de modèles pour l'objet sélectionné.

Le volet **Modèles** affiche le nom de l'unité commerciale ou du site sélectionné et un tableau contenant ses modèles. Dans ce volet :

- Sélectionnez un modèle pour afficher ses onglets dans le volet **Données**.
- **Créez** un modèle. Cliquez sur **Nouveau modèle** dans la barre d'outils. **S'il n'existe aucun modèle pour l'objet sélectionné, le message *Aucun élément à afficher* apparaît au milieu du volet.**
- **Supprimez** des modèles. Cochez les cases pour sélectionner un ou plusieurs modèles et cliquez sur **Supprimer** dans la barre d'outils.
-  **Filtrez** la liste des modèles pour afficher uniquement les types de modèles que vous souhaitez voir.
- Utilisez les **commandes de pagination** pour parcourir les listes de modèles comportant plusieurs pages.

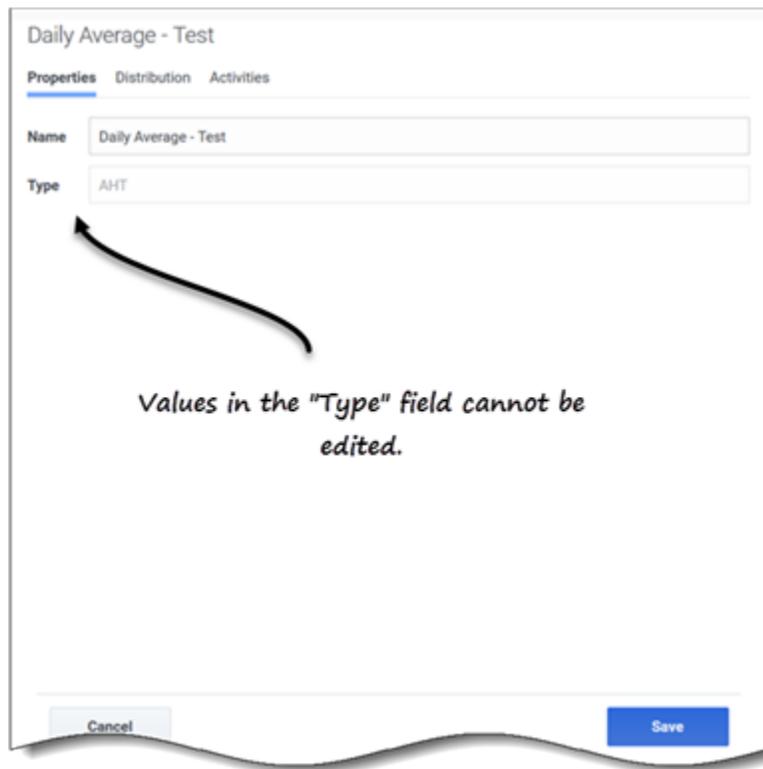
Le volet **Données** affiche trois onglets : **Propriétés**, **Distribution** et **Activités**. Dans ce volet :

- Affichez les paramètres et les commandes de l'un des trois onglets ou modifiez leurs paramètres. **Les paramètres des onglets sont décrits ci-dessous.**

Explication des données du modèle

Vous pouvez afficher et **modifier** les données du modèle à l'aide des trois onglets suivants :

Onglet Propriétés



Daily Average - Test

Properties Distribution Activities

Name Daily Average - Test

Type AHT

Values in the "Type" field cannot be edited.

Cancel Save

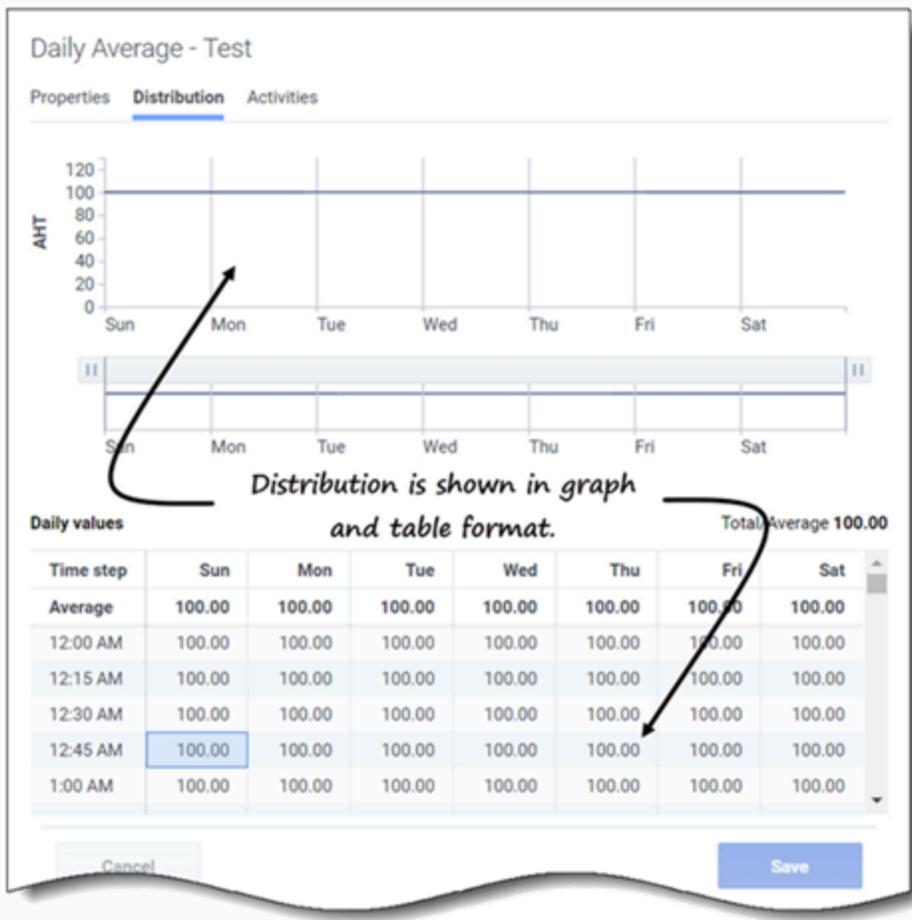
L'onglet **Propriétés** contient deux champs :

- **Nom**—Nom du modèle de prévision.
- **Type**—Type de modèle. Vous choisissez le **type de modèle** lorsque vous créez des modèles. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

Le champ **Nom** peut être modifié. Entrez simplement le nouveau nom et cliquez sur **Sauvegarder**.

Onglet Distribution

L'onglet **Distribution** affiche les valeurs d'un modèle de prévision pour une période de 7 jours sous forme de graphique et de tableau.



Pour ajuster l'intervalle de temps affiché dans le graphique, utilisez les curseurs horizontaux.

Le graphique s'ajuste pour n'afficher que les jours sélectionnés (jusqu'à un minimum de 1 jour) et les divise en intervalles de temps en fonction du nombre de jours affichés.

Dans la grille, utilisez la barre de défilement verticale pour afficher les colonnes et les lignes suivantes :

- La colonne **Intervalle de temps** est divisée en intervalles de 15 minutes.
- Les colonnes restantes affichent les jours de la semaine.
- La ligne du haut indique la valeur quotidienne **Total** ou **Moyenne** pour chaque jour de la semaine selon le type de modèle sélectionné.
- La valeur quotidienne **Total/Moyenne** est affichée à l'extrême droite, au-dessus du tableau.

Ces cellules de la grille peuvent être modifiées. Entrez simplement de nouvelles valeurs et cliquez sur **Sauvegarder**.

Onglet Activités

Daily Average - Test

Properties Distribution Activities

Name Daily Average - Test

Type AHT

Values in the "Type" field cannot be edited.

Cancel Save

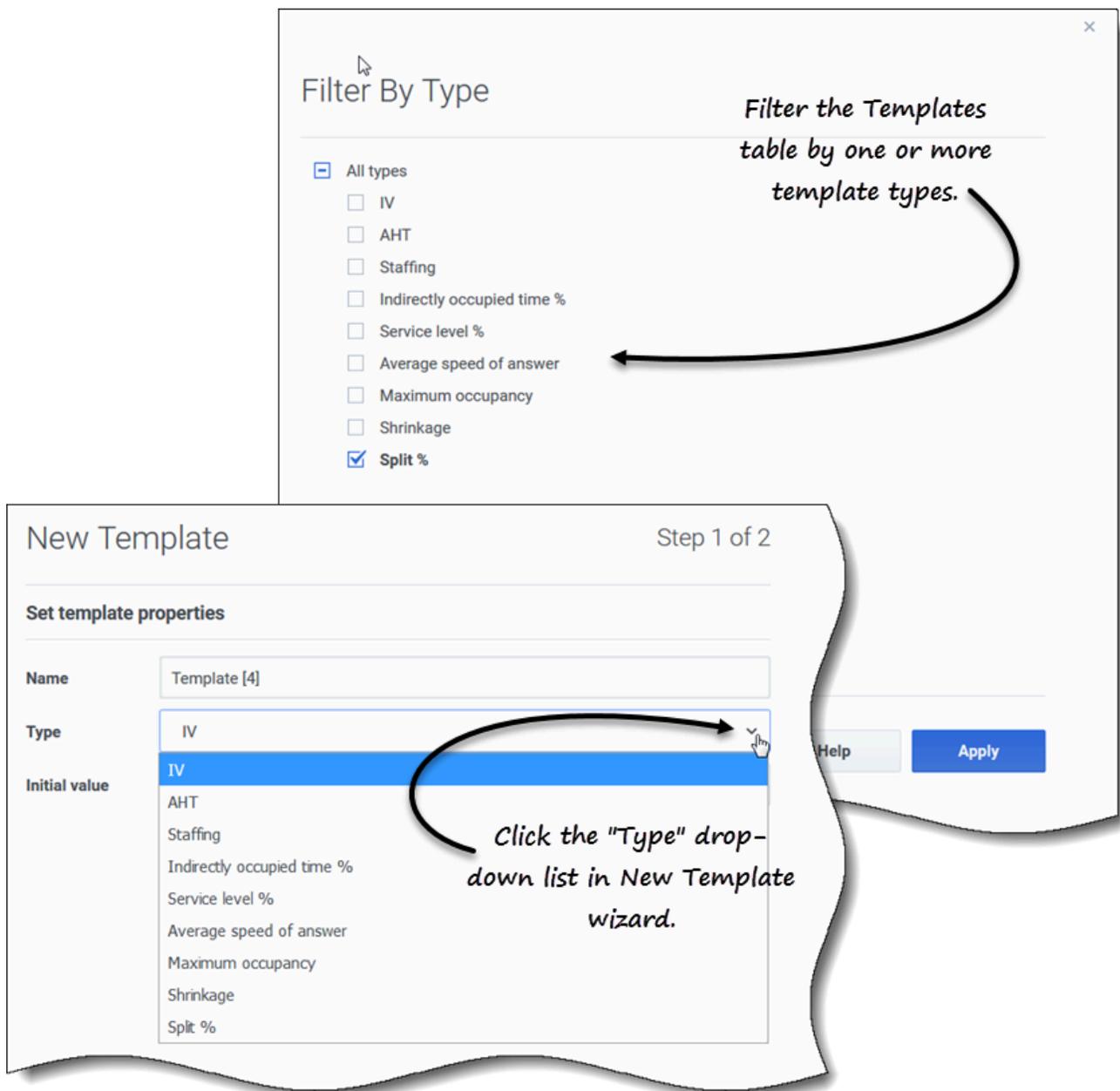
L'onglet **Activités** affiche les activités associées à un modèle de prévision dans un format hiérarchique.

Cliquez sur la case tout en haut pour sélectionner toutes les activités du site.

La sélection des activités peut être modifiée dans cet onglet. Cochez ou décochez simplement une ou plusieurs cases et cliquez sur **Sauvegarder**.

Sélection d'un type de modèle

Vous sélectionnez le type de modèle lorsque vous **créez des modèles**. Assurez-vous d'utiliser des **valeurs acceptables** pour chaque type.



Vous pouvez filtrer la grille **Modèles** selon les types de modèle suivants :

- **VI**—Représente les volumes d'interactions en nombre d'interactions par intervalle de temps. **Lorsque vous sauvegardez des VI ou des TTM historiques pour une activité multisite comme modèle, seules les données de l'activité multisite sont sauvegardées, et non la somme des activités sous-jacentes.**
- **TTM**—Représente le temps de traitement moyen en secondes. Voir la [description des VI](#) ci-dessus.
- **Personnel**—Représente le nombre d'agents (équivalents temps plein) à planifier pour chaque intervalle de temps.

Ce nombre peut être calculé par WFM (Personnel calculé) ou défini par l'utilisateur (Personnel requis) ; vous pouvez utiliser à la fois des valeurs de type Calculé et Requis dans une prévision. Voir ce conseil.

- **% de temps indirectement occupé**—Représenté en pourcentage. Voir ce conseil.
- **Niveau de service %**—Représenté en pourcentage. Voir ce conseil.
- **Vitesse de réponse moyenne**—Représentée en secondes. Voir ce conseil.
- **Occupation maximale**—Représente le temps d'occupation maximal de l'agent en pourcentage.
- **Réduction**—Représente la quantité de réduction ou de frais généraux en pourcentage.
- **% division**—Représente la façon dont les activités multisite sont divisées en pourcentage.

Conseil

Créez ces modèles au niveau de l'unité commerciale et appliquez-les lors de l'élaboration d'une prévision de personnel d'une activité multisite.

Plage de valeurs acceptable dans les modèles

Type de modèle	Valeurs acceptables
Volumes d'interactions (VI)	0 à 999999999
Temps de traitement moyen (TTM)	0,00 à 999999999,99
Personnel	0 à 999999999
% de temps indirectement occupé	0,01 à 99,99
Niveau de service %	0,01 à 100
Vitesse de réponse moyenne (VRM)	0,01 à 999999999,99
Occupation maximale (%)	0,01 à 100
% de réduction	0,00 à 99,99
% division	0,00 à 100,00

Gestion des modèles

Dans Workforce Management (WFM), les modèles de prévision vous aideront notamment à créer des prévisions pour des sites ou des unités commerciales qui disposent de peu de données historiques, voire n'en n'ont aucune. Cette rubrique décrit les assistants, les commandes et les paramètres de WFM que vous utiliserez pour afficher, créer et gérer ces modèles.

Les modèles que vous créez à l'aide de ces procédures peuvent uniquement être utilisés pour les activités ou les activités multisite (AMS) que vous sélectionnez à l'étape 2 des assistants. Si vous sélectionnez une autre activité ou AMS, vous ne verrez pas le modèle.

Création de modèles de prévision

New Template Step 1 of 2

Set template properties

Name: Memphis

Type: Staffing

Initial value: 3

New Template Step 2 of 2

Select activities

- Site5 - 4 weeks
- #free activity %^

Back Next >

Cancel Help < Back Create

Name the template, select a type and enter an initial value.

Select or deselect activities.

Create the template.

Pour créer des modèles de prévision :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez :

- une unité commerciale si vous créez le modèle pour des activités multisite ;
 - un site si vous créez le modèle pour des activités.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
L'étape 1 de la boîte de dialogue Nouveau modèle s'ouvre.
 3. Entrez un **Nom** pour le modèle (limité à 127 caractères).
 4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.
Vous trouverez la liste des types de modèles ici.
 5. Entrez un nombre dans la zone de texte **Valeur initiale**.
Voir le conseil ci-dessous pour plus d'informations.
 6. Cliquez sur **Suivant**.
 7. À l'étape 2 de la boîte de dialogue, sélectionnez les activités ou les activités multisite pour ce modèle.
 8. Cliquez sur **Créer**.
 9. Lorsque le message de confirmation s'affiche, cliquez sur **OK**.
Votre modèle s'affiche dans la liste des modèles.

Conseil

La valeur initiale est un minimum appliqué à tous les intervalles de temps. Une fois le modèle créé, modifiez-le pour régler les valeurs pour chaque intervalle de temps.

WFM Web interprète la valeur initiale différemment selon le type de modèle que vous choisissez. Par exemple, les modèles de type **VI** (volume d'interactions) peuvent avoir une valeur initiale comprise entre 0 et 9999999 (appels par intervalle de temps). De leur côté, les modèles de type **Occupation maximale** peuvent avoir une valeur initiale comprise entre 0,01 et 100,00 %.

Pour plus d'informations sur toutes les valeurs acceptables, consultez la section [Valeurs acceptables dans les modèles](#).

Création de modèles à partir de données existantes

Utilisez la boîte de dialogue **Créer basé sur** pour créer un nouveau modèle de prévision à partir de données existantes.

Lors de la création de modèles à l'aide de cette boîte de dialogue, vous remarquerez (à l'étape 1) que les champs **Type** et **Valeur initiale** sont désactivés et que la case **Copier les données** est cochée par défaut. WFM suppose que vous souhaitez utiliser les mêmes données que celles utilisées dans le modèle source. Si vous ne souhaitez pas utiliser les mêmes données, décochez simplement la case **Copier les données** et modifiez le type de modèle et/ou la valeur initiale.

The image shows a three-step process for creating a template based on an existing one.
Step 1: A table lists templates under the heading 'Site4 - 3 weeks'. The table has columns for 'Name' and 'Type'. The 'Daily Average - No initial Value 22' row is selected, and its 'AHT' type is highlighted. A red circle around the three-dot menu icon for this row is connected by an arrow to the text 'Click the "Actions" menu and select "Create based on..."'. Below the menu, a 'Create based on...' button is shown with a mouse cursor.
Step 2: A dialog box titled 'Create Based On' (Step 1 of 2) is shown. It has a section 'Set template properties' with fields for 'Name' (containing 'FrstTmp13'), 'Type' (set to 'AHT'), and 'Initial value' (set to '0.00'). A red circle around the 'Copy data' checkbox is connected by an arrow to the text 'Clear check box to enter type and initial value.'
Step 3: A second dialog box titled 'Create Based On' (Step 2 of 2) is shown. It has a section 'Select activities' with a list of items: 'Site4 - 3 weeks', '#free activity **', and 'Fixed-Staff Activity 04'. All three are checked. An arrow points from the text 'Select site and activities.' to the first item. At the bottom, a 'Create' button is highlighted, with an arrow pointing to it from the text 'Create the template.'

Site4 - 3 weeks

New template

Name	Type
Dail Total - Staffing	Staffing
Daily Average - No initial Value 22	AHT
Daily Average - Test	

Click the "Actions" menu and select "Create based on..."

Enter the template name.

Create Based On Step 1 of 2

Set template properties

Name: FrstTmp13

Type: AHT

Initial value: 0.00

Copy data

Clear check box to enter type and initial value.

Create Based On Step 2 of 2

Select activities

- Site4 - 3 weeks
- #free activity **
- Fixed-Staff Activity 04

Select site and activities.

Create the template.

Cancel Help < Back Create

Pour créer un modèle à partir de données existantes :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
2. Choisissez un modèle, cliquez sur **Actions**  et sélectionnez **Créer sur la base de...**
3. À l'étape 1 de la boîte de dialogue, dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle (limité à 127 caractères).
4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.
Vous trouverez la liste des types de modèles ici.
5. Entrez un nombre dans le champ **Valeur initiale**.
Voir le conseil ci-dessus pour plus d'informations.
6. Décochez la case **Copier les données** si vous ne souhaitez pas copier les données du modèle source (sur lequel la création est basée).
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. À l'étape 2 de la boîte de dialogue, sélectionnez les activités ou les activités multisite pour ce modèle.
9. Cliquez sur **Créer**.
10. Lorsque le message de confirmation s'affiche, cliquez sur **OK**.
Votre modèle s'affiche dans la liste des modèles.

Modification des modèles

Dans la grille Distribution de modèle, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule en dessous de celle sélectionnée ;
- les touches Maj + Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total** ou **Moyenne**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Name Staffing No IVlu1

Type Staffing

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Staffing

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Daily values Total/Average 9

Time step	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
Total	1.5	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25
12:00 AM							
12:15 AM	6	5	5	5	5	5	5
12:30 AM							
12:45 AM							
1:00 AM							
.....							

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Site2 - None

#free activity

Fixed-Staff Activity 02

Save

Save

Edit the Name field.

Click cells in the grid to edit.

Select/deselect activities to edit.

Click "Save" (or "Cancel").

Pour modifier un modèle de prévision :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
2. Dans le tableau, sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier.
Le volet Données s'ouvre, affichant 3 onglets.
3. Cliquez sur n'importe quel onglet pour en modifier les paramètres :
 - Dans l'onglet **Propriétés**, entrez un autre nom pour le modèle. Veuillez noter que vous ne pouvez pas modifier le **Type**.
 - Dans l'onglet **Distribution**, cliquez sur n'importe quelle cellule du tableau pour modifier sa valeur. Les valeurs **Total/Moyenne** changent pour refléter toutes les modifications que vous apportez aux valeurs des cellules et vice versa.
 - Dans l'onglet **Activités**, ajoutez ou supprimez des activités en cochant ou décochant la case en regard de l'activité.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler les modifications que vous avez apportées.

Lorsque vous modifiez des valeurs dans la grille Distribution, vous pouvez appuyer sur la touche **Échap** pour annuler l'action (WFM ne modifie pas la valeur).

Si vous sélectionnez une unité commerciale ou un site, mais que vous ne sélectionnez pas de modèle dans le tableau, le message *Sélectionner un modèle à modifier* apparaît dans le volet **Données**.

Voir également [Sélection des données à copier et coller](#).

Suppression des modèles

The screenshot illustrates the process of deleting templates in the 'Site2 - None' interface. It features a table with columns for 'Name' and 'Type'. The table lists several templates, including 'Staffing Test No Initial Value1', 'Staffing Total Test 121', and 'Template 4 - edited'. A 'Delete' icon (trash can) is circled in red in the top toolbar. A second screenshot shows the same table with all checkboxes selected, and the 'Delete' icon is also circled in red. A third screenshot shows a confirmation dialog titled 'Delete Templates' with the message: 'You are about to delete 2 templates. This action cannot be undone. Do you want to proceed?' and buttons for 'Cancel' and 'Delete'. Handwritten annotations in black ink provide instructions: 'Select one or more templates and click "Delete"', 'Select all templates and click "Delete"', and 'Click "Delete" or "Cancel" in the confirmation dialog.'

Select one or more templates and click "Delete".

Select all templates and click "Delete".

Click "Delete" or "Cancel" in the confirmation dialog.

Pour supprimer un modèle :

-
1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
 2. Dans le tableau, sélectionnez le modèle que vous souhaitez supprimer.
 3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer** .
 4. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs modèles à la fois :

1. Sélectionnez les modèles que vous souhaitez supprimer (en utilisant la case en regard de chaque modèle).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer tous les modèles du tableau :

1. Cochez la case tout en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Si vous supprimez un seul modèle, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom du modèle. Si vous supprimez plusieurs modèles, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de modèles supprimés.

Filtrage des modèles dans le tableau

Site5 - 4 weeks

New template [trash] **Filter**

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input type="checkbox"/>	Memphis	Split %
<input type="checkbox"/>	Template [2]	IV

Click the Filter icon.

Filter By Type

- All types
 - IV
 - AHT
 - Staffing
 - Indirectly occupied time %
 - Service level %
 - Average speed of answer
 - Maximum occupancy
 - Shrinkage
 - Split %

Select/deselect types and click "Apply".

Site5 - 4 weeks

New template [trash] **Filter**

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input type="checkbox"/>	Memphis	Split %
<input type="checkbox"/>	Template3 fffhh	Split %

See filtered results.

Apply

Pour filtrer les modèles dans le tableau :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.

2. Dans la barre d'outils **Modèles**, cliquez sur **Filtrer** .
La boîte de dialogue Filtrer par type s'ouvre avec tous les types de modèles sélectionnés par défaut.

3. Désélectionnez les types de modèles que vous ne souhaitez pas voir dans la liste et cliquez sur **Appliquer**.

Lorsque WFM affiche la liste filtrée des modèles, l'icône **Filtrer** devient bleue. Si vous sélectionnez ensuite tous les types de modèles et cliquez sur **Appliquer**, l'icône **Filtrer** devient noire.

Si aucun modèle du type que vous filtrez n'est trouvé, le message *Aucun élément à afficher* apparaît.

WFM conserve vos sélections filtrées si vous accédez à une autre vue et revenez ensuite à la vue **Modèles**.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Consultez le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#).

Select and copy values.

Select target cells

Paste values to target cells.

Time step	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Average	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
3:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00

Vous pouvez utiliser des combinaisons de touches sur le clavier et la souris pour sélectionner des données dans la grille Distribution de la vue **Modèle** afin de les copier et coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/ depuis un document (par exemple, Excel ou Bloc-notes).

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner séparément la ligne **Valeurs journalières** et la colonne **Intervalle de temps**. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête Intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou discontinue. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante.

Les tentatives visant à coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides.*

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs décimales pour VI
- Valeurs contenant plus de 9 chiffres pour VI ou Personnel
- Valeurs **en dehors de la plage**

Touches Maj + flèches

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + flèche haut pour sélectionner des cellules supplémentaires au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche bas pour sélectionner des cellules supplémentaires sous la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche droite pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche gauche pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.

Touches de flèche

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- La flèche vers le haut pour sélectionner la cellule immédiatement au-dessus.
- La flèche vers le bas pour sélectionner la cellule immédiatement en dessous.
- La flèche droite pour sélectionner la cellule immédiatement à sa droite.
- La flèche gauche pour sélectionner la cellule immédiatement à sa gauche.

Cliquez sur une plage de cellules dans la grille et appuyez sur :

- La flèche vers le haut pour sélectionner la cellule immédiatement au-dessus de la dernière cellule de la plage.
- La flèche vers le bas pour sélectionner la cellule immédiatement en dessous de la dernière cellule de la plage.
- La flèche droite pour sélectionner la cellule immédiatement à la droite de la dernière cellule de la plage.
- La flèche gauche pour sélectionner la cellule immédiatement à la gauche de la dernière cellule de la

plage.

Maj + Début, Maj + Fin

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Début pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.
- Maj + Fin pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.

Cette combinaison de touches n'a aucun effet sur la colonne **Intervalle de temps**.

Touches Début et Fin

Cliquez sur une cellule ou une plage de cellules dans la grille et appuyez sur :

- La touche Début pour sélectionner la première cellule de cette ligne.
- La touche Fin pour sélectionner la dernière cellule de cette ligne.

Maj + Page précédente, Maj + Page suivante

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Page précédente pour sélectionner toutes les cellules au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + Page suivante pour sélectionner toutes les cellules en dessous de la cellule sélectionnée.

Cette combinaison de touches n'a aucun effet sur la ligne **Valeurs journalières**.

Page précédente, Page suivante

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Page précédente pour sélectionner la première cellule de cette colonne dans la zone de grille visible.
- Page suivante pour sélectionner la dernière cellule de cette colonne dans la zone de grille visible.

Appuyez sur ces touches pour sélectionner uniquement les cellules dans la zone visible de la grille. Appuyez plusieurs fois sur ces touches pour sélectionner des cellules au-delà de la zone visible.

Sélectionnez une plage de cellules sur la ligne **Total journalier** et appuyez sur :

- Page précédente pour sélectionner la première cellule de la plage sélectionnée.
- Page suivante pour sélectionner la dernière cellule de la plage sélectionnée.

Ctrl + A

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la grille sont sélectionnées.

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la colonne sont sélectionnées.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total journalier/Moyenne** et appuyez sur Ctrl + A—La ligne entière est sélectionnée.

Faire glisser la souris ou le pavé tactile

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers la droite, la gauche, le haut, le bas ou toute combinaison de directions. La plage de cellules est sélectionnée.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers le haut ou vers le bas. La plage de cellules de la colonne est sélectionnée.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Valeurs journalières** et maintenez le bouton droit de la souris enfoncé tout en faisant glisser la souris vers la gauche ou la droite. La ligne entière est sélectionnée.

Lorsque vous faites glisser la souris, si des cellules sont sélectionnées au-delà de la zone visible de la grille, la grille s'ajuste et défile automatiquement pour afficher les cellules sélectionnées.

Maj + clic de souris

- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la grille, dans n'importe quelle direction. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez n'importe où sur la ligne **Total journalier/Moyenne**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, à droite ou à gauche. La ligne entière est sélectionnée.

Ctrl + C, Ctrl + V

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Ctrl + C pour copier les valeurs dans la grille. Le message *Copié dans le Presse-papiers* s'affiche. Cliquez sur **X** pour le fermer.
- Ctrl + V pour coller des valeurs dans une feuille de calcul Excel ou un éditeur de texte comme Bloc-notes.

Si le nombre de cellules à copier est supérieur au nombre de cellules dans lesquelles les coller, WFM étend le nombre de cellules/colonnes/lignes pour accueillir les données collées.

Superpositions

Conseil

Cette page décrit les superpositions dans la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le [module Prédiction classique](#), y compris les superpositions.

Dans WFM, l'utilisation de superpositions (auparavant appelées *facteurs*) vous permet de *prendre en compte* et de suivre les événements susceptibles d'avoir un impact sur les volumes d'interactions. Chaque événement au sein d'une superposition représente une anomalie dans les données historiques ou dans le futur — c'est-à-dire une fluctuation des volumes d'interactions (VI) ou du temps de traitement moyen (TTM) qui ne fait pas partie des tendances habituelles saisonnières, hebdomadaires ou au cours d'une journée. Les événements qui indiquent le même genre d'anomalie, à savoir une anomalie qui s'est produite plusieurs fois dans le passé ou qui pourrait se produire à l'avenir, peuvent être organisés dans des groupes appelés simplement *superpositions*. Les promotions, les campagnes publicitaires et les lancements de catalogues sont les exemples de superpositions les plus courants.

Conseil

Vous devez disposer d'une autorisation d'accès à la vue **Superpositions** pour pouvoir afficher, créer ou modifier des superpositions. Consultez également le conseil sur l'autorisation d'accès à la section [Navigation dans les vues Prédiction](#).

Impact des événements de superposition sur les données de prédiction

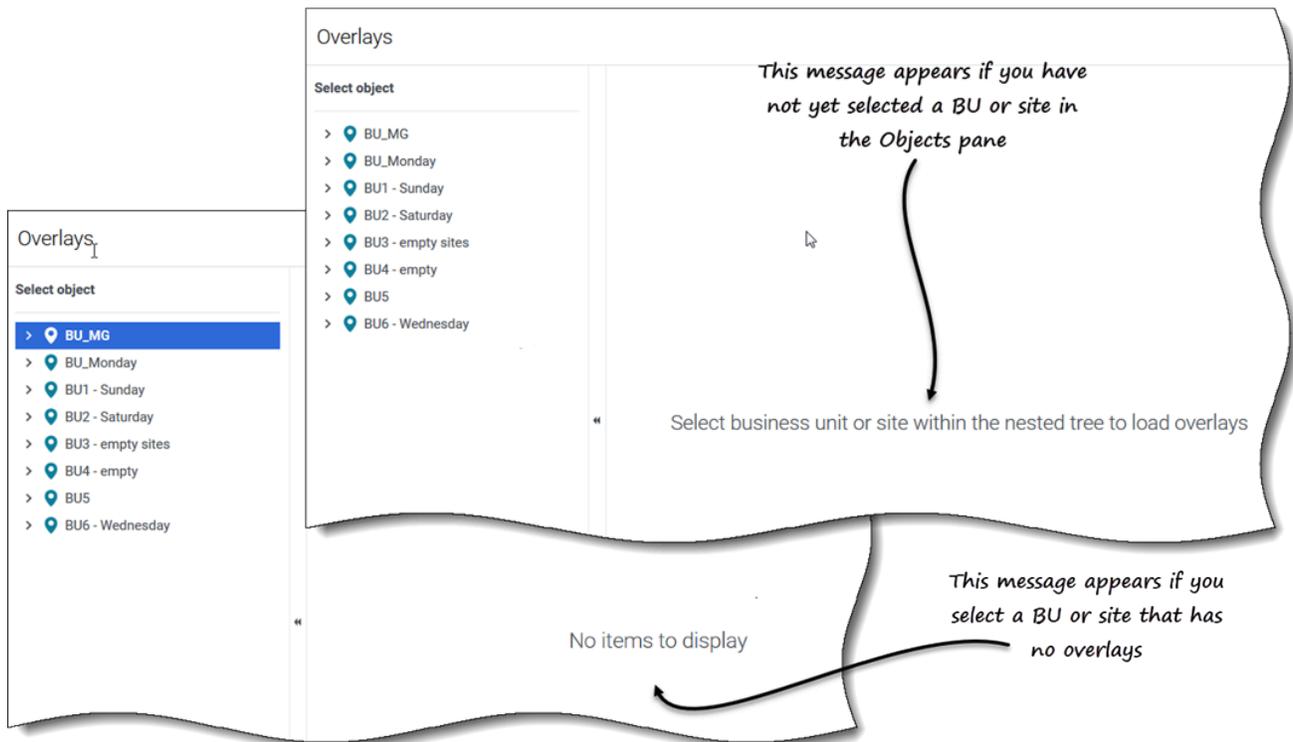
Il est important de comprendre l'impact des événements de superposition sur les données de prédiction. Les données de prédiction d'une prévision sont directement influencées lorsqu'un événement de superposition particulier se produit au cours d'un intervalle de prédiction. WFM utilise l'un des deux modes de calcul suivants pour déterminer l'impact d'une superposition sur les données de prédiction :

- **Multiplicatif**—Augmente (ou diminue) chaque intervalle des données prédites d'un pourcentage donné. Le pourcentage est défini par la distribution de l'impact de la superposition, multipliée par la *force* de l'événement. La durée de l'intervalle est affectée par les changements d'événements.
- **Prioritaire**—Redistribue (mais ne modifie pas) le volume de l'intervalle d'un événement. Le volume total ne change pas, mais il peut être déplacé d'un intervalle de l'événement à un autre.

Pour plus d'informations sur les types de superpositions et pour obtenir des exemples, consultez la

rubrique [Overlays Primer](#) du *Workforce Management 8.5 Administrator's Guide*.

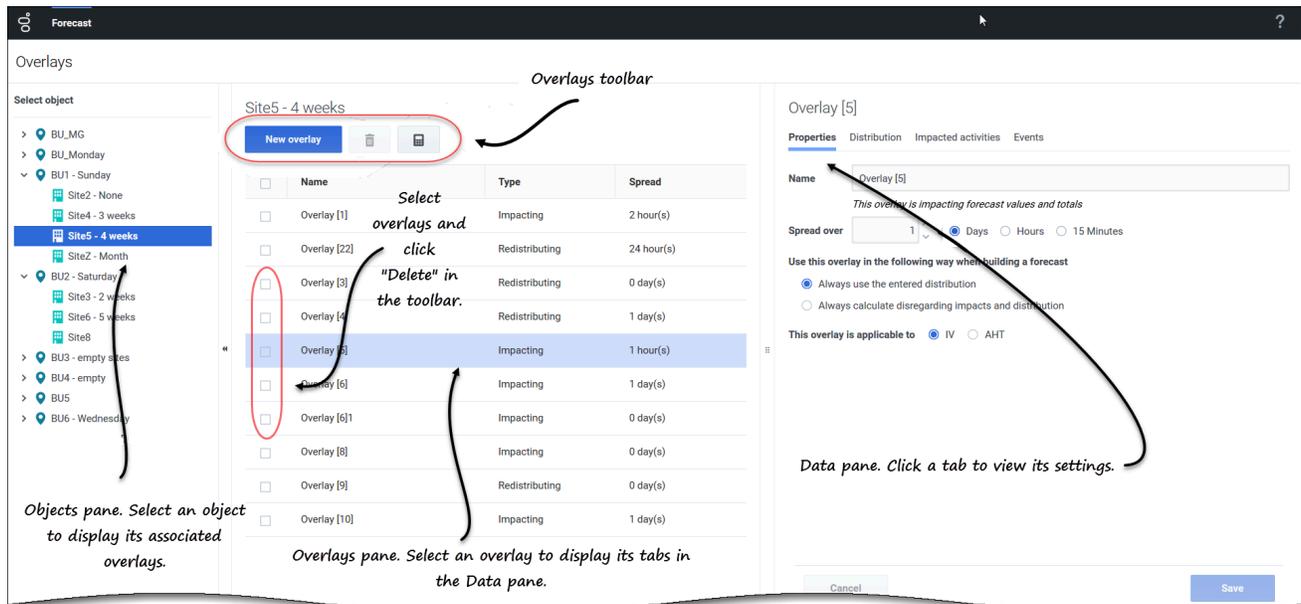
Ouverture de la vue Superpositions



Vous pouvez créer, modifier et supprimer des superpositions dans le module Prédiction de WFM en sélectionnant **Prédiction > Superpositions**.

Il est possible que cette vue ne contienne initialement aucune superposition lorsque vous l'ouvrez (voir la figure). Vous devez préalablement sélectionner une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets** pour que WFM affiche la liste des superpositions associées. S'il n'existe aucune superposition pour l'objet sélectionné, vous verrez le message *Aucun élément à afficher*. Créez une superposition pour l'objet sélectionné ou choisissez un autre objet pour afficher ses superpositions.

Utilisation de la vue Superpositions



La vue **Superpositions** est divisée en trois volets :

- Volet **Objets**—Affiche une liste hiérarchique des unités commerciales et des sites de l'entreprise. Dans ce volet :
 - Sélectionnez une unité commerciale ou un site (en cliquant sur la flèche > en regard de l'unité commerciale) pour afficher une liste de superpositions pour l'objet sélectionné.
- Volet **Superpositions**—Affiche le nom de l'unité commerciale ou du site sélectionné et un tableau contenant ses superpositions. Dans ce volet :
 - Sélectionnez une superposition par type (Impact ou Redistribution) pour afficher les onglets dans le volet **Données**.
 - **Créez** une superposition en cliquant sur **Nouvelle superposition** dans la barre d'outils. **S'il n'y a aucune superposition pour l'objet sélectionné, le message *Aucun élément à afficher* apparaît au milieu du volet.**
 - **Supprimez** des superpositions ; cochez les cases pour sélectionner une ou plusieurs superpositions et cliquez sur **Supprimer** dans la barre d'outils.
- Volet **Données**—Affiche quatre onglets pour la superposition sélectionnée : **Propriétés**, **Distribution**, **Activités concernées** et **Événements**. Dans ce volet :
 - Affichez ou modifiez les paramètres dans l'un de ces onglets. **Les paramètres des onglets sont décrits ci-dessous.**

Explication des données de superposition

Lorsque vous sélectionnez une superposition dans le volet **Superpositions**, les quatre onglets associés à la superposition s'affichent dans le volet **Données**. Cliquez sur l'onglet **Propriétés**, **Distribution**, **Activités concernées** ou **Événements** pour afficher les paramètres décrits dans cette rubrique.

Onglet Propriétés

Voici une description des paramètres et commandes de l'onglet **Propriétés** :

Overlay [2]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [2]

This overlay is redistributing forecast without changing totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Overlay [1]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [1]

This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Cancel | Save

-
- **Champ Nom**—Vous pouvez modifier le nom dans ce champ.
 - **Libellé Cette superposition...**—Vous verrez l'un des libellés suivants juste en dessous du champ **Nom**, selon les paramètres que vous avez choisis lors de la création de la superposition :
 - **Cette superposition affecte les valeurs et totaux de prévision**—Indique que cette superposition peut avoir un impact sur la prévision par la modification des valeurs et totaux de la prévision. Cette option est la valeur par défaut.
 - **Cette superposition redistribue la prévision sans modifier les totaux**—Indique que cette superposition doit conserver le total d'une prévision pour une période spécifique, même lors de la modification de la distribution des valeurs dans cette période.
 - **Champ Répartition**—Affiche la durée que la **superposition** sélectionnée occupera. Modifiez ce champ et sélectionnez la case d'option **Jours**, **Heures** ou **15 minutes**. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est définie pendant la création.
 - **Groupe de cases d'option Utiliser cette superposition de cette façon lors de l'élaboration d'une prévision**—L'un des deux paramètres suivants sera sélectionné :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**—Utilise la distribution spécifiée (entrée) lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Distribution.
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**—Utilise cette superposition, mais ne tient jamais compte des impacts ni de la distribution lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option désactive l'onglet Distribution.
 - **Groupe de cases d'option Cette superposition est applicable à**—L'un des paramètres suivants sera sélectionné :
 - **VI**—Indique que cette superposition s'applique uniquement au volume d'interactions (VI).
 - **TTM**—Indique que cette superposition s'applique uniquement au temps de traitement moyen (TTM).

Onglet Distribution

Les paramètres visibles sur l'onglet **Distribution** dépendent des choix que vous avez effectués à l'étape 1 de l'assistant **Nouvelle superposition** ou dans l'**onglet Propriétés** de la superposition. Plus précisément, cet onglet est désactivé si l'option **Toujours calculer sans les impacts et la distribution** a été sélectionnée dans l'assistant ou dans l'onglet.

Overlay [2]

Properties **Distribution** Impacted activities Events

Day	Distribution value
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6

Daily or hourly impact

Distribution displays in graph and table format.

Time step	Distribution value
Total	0
Day 1	0
Day 2	0
Day 3	0
Day 4	0
Day 5	0
Day 6	0
Day 7	0

Label changes to "Average" for overlays of type "Impacting".

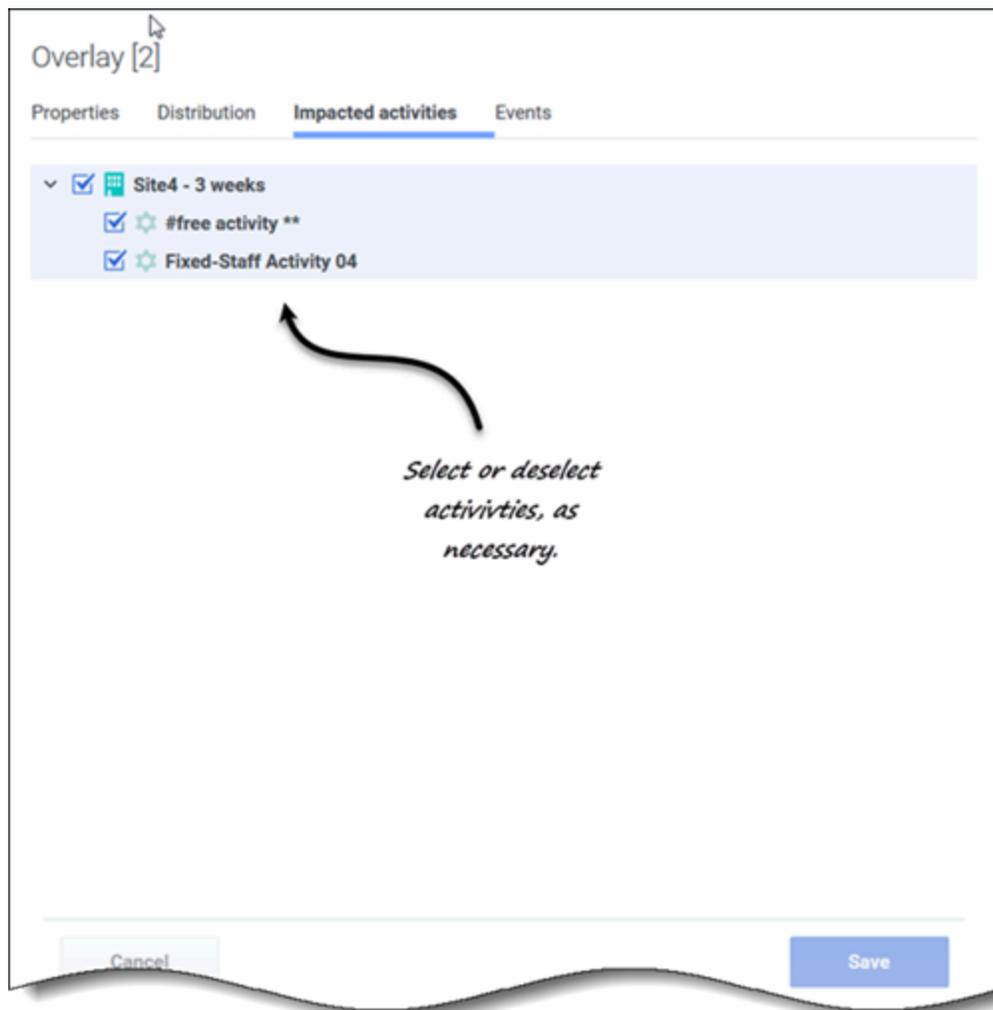
Cancel Save

Si vous avez sélectionné **Toujours utiliser la distribution spécifiée** lors de la création de la superposition :

- **Graphique**—Affiche les mêmes informations que la grille en dessous, mais sous forme graphique.

-
- **Grille**—Affiche la distribution de la superposition et vous permet de la modifier. Elle contient les colonnes suivantes dans la section **Impact quotidien ou horaire** :
 - **Intervalle de temps**—Chaque ligne affiche un incrément pendant lequel la superposition sera appliquée. L'incrément en question (intervalle de temps, jour ou heure) est défini dans l'onglet **Propriétés**.
 - **Valeur de distribution**—Affiche la valeur de distribution pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
 - Si la superposition est de type :
 - **Impact**—Vous pouvez entrer des valeurs comprises entre -100 et 9999 dans la grille. La ligne tout en haut de la grille affiche la valeur **Moyenne** de tous les intervalles de temps.
 - **Redistribution**—Vous pouvez entrer un pourcentage compris entre 0 et 100 dans la grille. La ligne tout en haut de la grille affiche la valeur **Total** de tous les intervalles de temps.
Si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'égale pas 100 %, un avertissement s'affiche et vous ne pourrez pas sauvegarder les modifications apportées à la superposition.

Onglet Activités concernées



Cet onglet répertorie toutes les activités qui correspondent à l'unité commerciale ou au site sélectionné dans le volet **Objets**.

- Sélectionnez une ou plusieurs activités qui seront touchées par le facteur sélectionné.
- Décochez toutes les cases pour indiquer l'absence d'impact.

Onglet Événements

S'il n'y a aucun événement pour la superposition sélectionnée, vous ne verrez que le bouton **Ajouter un événement** et le message *Aucun événement à afficher*. Si des événements ont été ajoutés, vous verrez une grille répertoriant tous les événements de la superposition, un par ligne. Vous pouvez modifier la valeur de chaque cellule de cette grille en cliquant sur **Actions > Modifier**.

test1234

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>
Overlay Event [2]	⋮	5/18/18	12:00 AM	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Overlay [4]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

There are no events to display

Cancel Save

Events tab with and without events added.

La grille comprend les colonnes suivantes :

- **Événement**—Le nom de l'événement.
-  **Actions**—Cliquez sur cette icône pour ouvrir un menu déroulant contenant deux actions à sélectionner : **Modifier** et **Supprimer**.
- **Date de début**—La date de début de l'événement.
- **Heure de début**—L'heure de début de l'événement.
- **Force**—Coefficient (ou multiplicateur) qui mesure l'impact final d'un événement. La plage comprend toute valeur positive (supérieure à zéro), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
- **Ignorer**—Si la case est cochée, l'événement ignore les données historiques. Si la case n'est pas cochée, les données historiques sont prises en compte. Voir [Ignorer les données historiques](#).

L'onglet Événements comprend les commandes suivantes :

- **Bouton Ajouter un événement**—Cliquez pour ajouter un événement.
- **Bouton Annuler**—Cliquez pour annuler et ignorer les modifications.
- **Bouton Sauvegarder**—Cliquez pour sauvegarder les modifications.

Ignorer les données historiques dans les superpositions

L'indicateur **Ignorer les données historiques** peut être défini pour tout événement d'un type de superposition. Il détermine si les données de l'intervalle de données historiques qui sont couvertes par l'événement sont utilisées dans les calculs de la prévision de volume ou de l'impact de la superposition (voir [Calcul de l'impact d'une superposition](#)).

Si l'indicateur **Ignorer les données historiques** n'est pas défini pour un événement, les données couvertes par l'événement sont prises en compte pour la prévision. Aucun autre traitement des données historiques n'est affecté par l'événement, qui se contente de les ignorer ou de les utiliser.

Calcul de l'impact d'une superposition

L'impact d'une superposition est déterminé en analysant les données historiques et en utilisant l'algorithme de prédiction de WFM. L'algorithme analyse la période des données historiques, qui contient un ou plusieurs événements de superposition à calculer.

Les superpositions peuvent être précalculées avant ou pendant la prévision de volumes (voir Distribution de l'impact de l'événement dans le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#)). Les mêmes données historiques et la même méthode étant utilisées, les résultats doivent être identiques.

Les *superpositions multiplicatives* sont calculées en séparant la composante saisonnière (annuel, quotidien ou au cours d'une journée) de l'impact de l'événement pour chaque événement de la superposition dans les données historiques concernées. Ensuite, l'impact est divisé par la force de l'événement, puis la moyenne est établie. Lorsque l'impact est appliqué à un événement sur l'intervalle de prévision, il est multiplié par la **force de cet événement**.

Dans une **Superposition prioritaire**, le pourcentage de chaque intervalle d'événement dans le total de la période de l'événement est calculé pour chaque événement, puis la moyenne est établie. Voici un exemple :

Une période historique a deux événements dans une superposition quotidienne de 3 jours. Les jours du premier événement sont 150, 200, 150 (respectivement 30%, 40% et 30% du total) et les jours du deuxième événement sont 150, 150, 200 (respectivement 30%, 30% et 40% du total). La moyenne de chaque intervalle d'événement (dans ce cas, un jour) est établie individuellement et la superposition est calculée respectivement à 30%, 35% et 35%.

Gestion des superpositions et des événements

Workforce Management (WFM) facilite la prévision et la gestion des superpositions et des événements dans la vue **Prévision** > **Superpositions**, en vous permettant d'effectuer plusieurs actions :

- **Créer** et **supprimer** des superpositions
- Afficher et **modifier** les données de superposition
- **Ajouter** et **supprimer** des événements de superposition
- Afficher et **modifier** les données d'événement
- Sélectionner les données de superposition à **copier et coller**
- **Calculer la distribution** dans les superpositions

Conseil

Vous devez disposer de l'autorisation de sécurité **Superpositions** pour afficher la vue **Superpositions** dans le menu **Prévision**. Sans cette autorisation, vous ne pouvez pas créer de superpositions et d'événements, ni accéder à la vue **Superpositions** à l'aide d'une URL mise en signet. Consultez « Prévision - Privilèges de rôle » dans l'*aide de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*.

Création de superpositions

Utilisez l'assistant **Nouvelle superposition** pour vous guider dans le processus simple en deux étapes.

New Overlay Step 1 of 2

Set overlay properties and usage

Overlay name

Apply to IV AHT

Spread over Days Hours 15 Minutes

Impact Forecast values and totals

- Always use the entered distribution
Initial impact Ending impact
- Always calculate disregarding impacts and distribution
- Redistribute Forecast without changing total
- Always use the entered distribution
- Always calculate disregarding impacts and distribution

Buttons: Cancel, Help, < Back, Next >

Choosing some settings in this section will disable others.

Click "Next to open Step 2 of this wizard."

New Overlay Step 2 of 2

Select activities

- [-] SiteZ - Month
 - AS activity
 - free activity
 - skill2 activity
 - WS activity

Buttons: Cancel, Help, < Back, Create

Choose one or more activities and then, click "Create!"

Pour créer une superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Nouvelle superposition**.
La boîte de dialogue Nouvelle superposition s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom de la superposition**, entrez un nom pour la superposition (limité à 127 caractères).
4. Choisissez la statistique pour cette superposition : **VI** ou **TTM**.
5. Dans le champ **Répartition**, entrez une valeur en spécifiant soit **Jours**, **Heures** ou **15 minutes**.
La valeur par défaut est 1 et les valeurs acceptables sont comprises entre 1 et 999.
6. Ensuite, choisissez l'un des paramètres suivants (le choix de certains paramètres dans cette section en désactivera d'autres) :
 - Sélectionnez **Affecter les valeurs et totaux prévisionnels** (par défaut) si vous souhaitez que cette superposition modifie les valeurs et les totaux de la prévision. Choisissez ensuite l'une des options suivantes :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**
 - Sélectionnez **Redistribuer la prévision sans modifier le total** si vous souhaitez que cette superposition préserve les totaux des prévisions pour une période particulière, tout en modifiant la distribution des valeurs à l'intérieur de cette période. Choisissez ensuite l'une des options suivantes :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**
7. Si vous choisissez **Affecter les valeurs et totaux prévisionnels**, puis **Toujours utiliser la distribution spécifiée** à l'étape 6, entrez des valeurs pour **Impact initial** et **Impact de fin**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des activités**, développez les unités commerciales ou les sites pour sélectionner des activités et/ou des activités multisite pour cette superposition.
10. Cliquez sur **Créer**.
11. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation.

Vous pouvez cliquer sur **Annuler** à tout moment pour ignorer les paramètres et fermer l'assistant **Nouvelle superposition**. Lorsque vous cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue de progression, WFM ferme la boîte de dialogue et actualise la grille.

Règles pour l'impact initial et l'impact de fin

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous entrez des valeurs d'impact initial et de fin dans la procédure **Création de superpositions** :

- Les champs **Impact initial** et **Impact de fin** acceptent les valeurs de -100 à 9999.
- Si vous n'entrez pas de valeur pour les impacts initial et de fin, WFM crée des valeurs 0,00 dans la grille

Distribution.

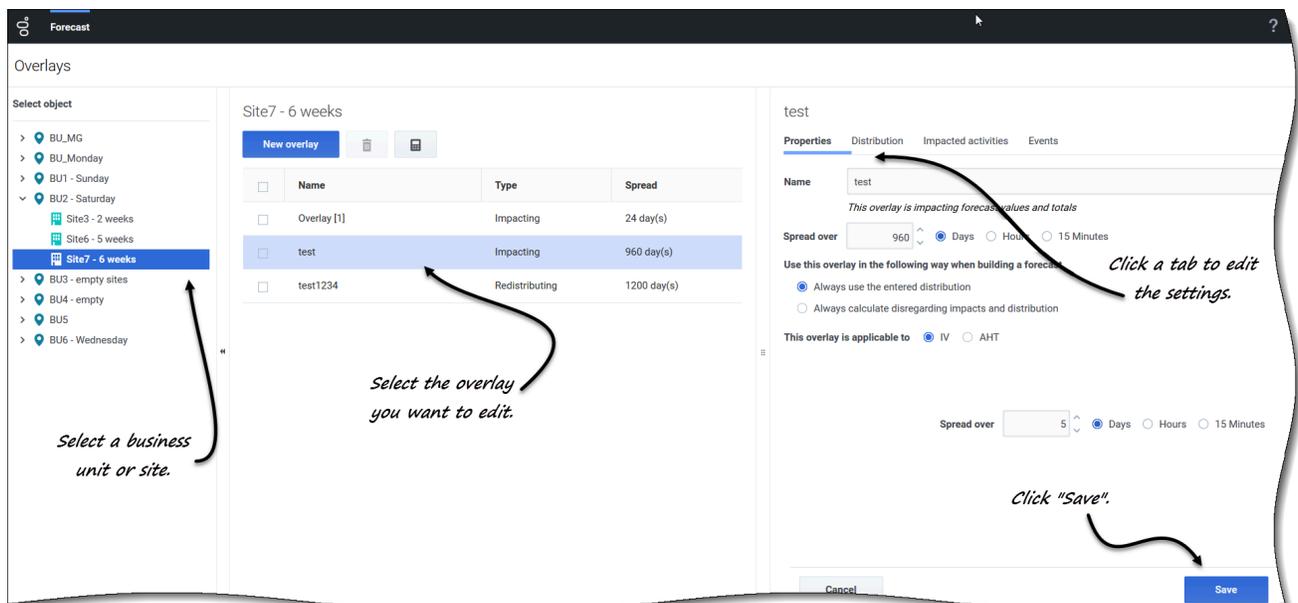
- Si vous entrez une valeur dans un seul des champs d'impact et que la valeur de répartition est 1, WFM crée la distribution avec la valeur indiquée.
- Si vous entrez une valeur dans un seul des champs d'impact et que la valeur de répartition est supérieure à 1, un message de validation apparaît.
- Si vous entrez des valeurs différentes dans les champs d'impact et que la répartition est de 1, un message de validation apparaît.
- Si vous entrez des valeurs dans les deux champs d'impact et que la répartition est de 2, WFM crée la distribution avec les valeurs indiquées.
- Si vous entrez des valeurs dans les deux champs d'impact et que la répartition est supérieure à 2, WFM crée la distribution en spécifiant les valeurs de champ d'impact pour le premier et le dernier intervalle de temps et calcule les valeurs des intervalles de temps restants à l'aide d'une formule.

Modification des superpositions

Dans la grille Distribution de superposition, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule en dessous de celle sélectionnée ;
- les touches Maj + Entrée pour déplacer la sélection vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Moyenne** ou **Total**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier une superposition :

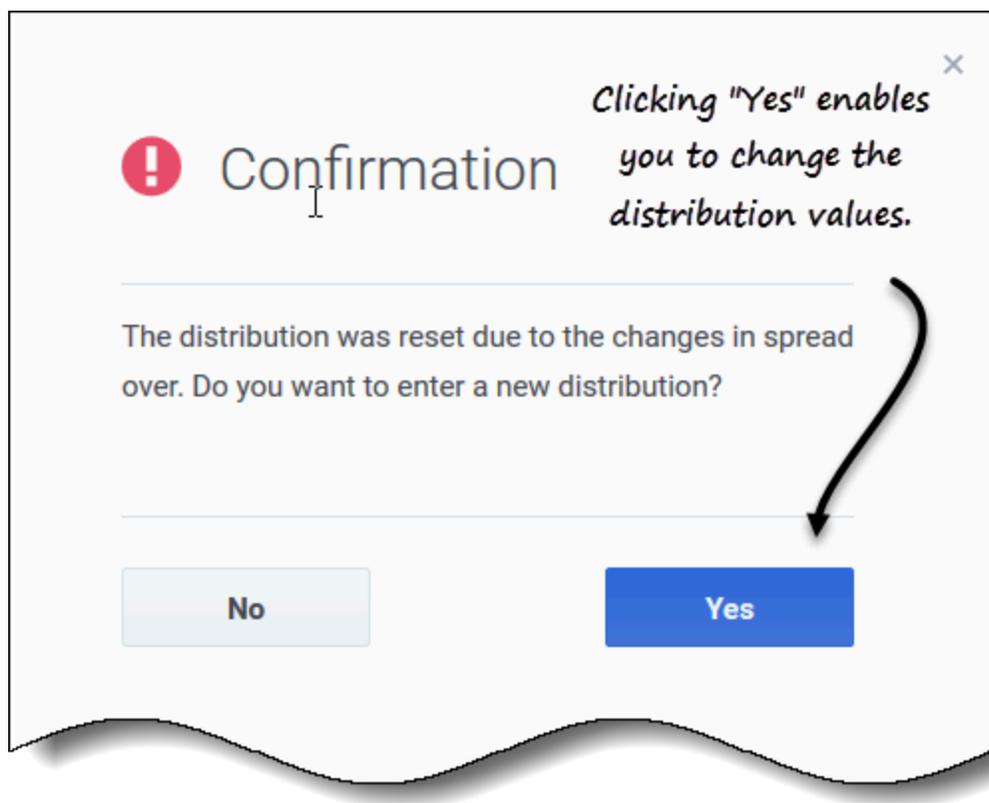
1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez la superposition que vous souhaitez modifier.
Le volet Données s'ouvre et affiche quatre onglets.
3. Cliquez sur un onglet pour en modifier les paramètres.
4. Modifiez un ou plusieurs des onglets et cliquez sur **Sauvegarder**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler les modifications que vous avez apportées.

Conseil

Lorsque vous modifiez des valeurs dans l'onglet **Distribution** de la superposition, vous pouvez copier et coller des données à partir d'une feuille Excel à l'aide des commandes Ctrl + C et Ctrl + V. Voir [Sélection des données à copier et coller](#).

Modification de la valeur Répartition dans l'onglet Propriétés

Si vous modifiez la valeur **Répartition** dans l'[onglet Propriétés](#), WFM vous permet de mettre à jour directement les valeurs de distribution.



Après avoir vérifié la modification de la valeur **Répartition** et cliqué sur **Sauvegarder**, vous verrez ce message dans une boîte de dialogue **Confirmation** : *La distribution a été réinitialisée en raison des modifications de répartition. Voulez-vous entrer une nouvelle distribution ?*

Si vous souhaitez modifier la distribution :

1. Cliquez sur **Oui**.
L'onglet Distribution s'ouvre pour vous permettre de continuer.
2. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Sauvegarder**.
WFM vérifie que les nouvelles valeurs de répartition et de distribution ont bien été sauvegardées.

Si vous ne souhaitez pas modifier la distribution, cliquez sur **Non**. La boîte de dialogue **Confirmation** se ferme et WFM sauvegarde la nouvelle valeur de répartition.

Suppression de superpositions

1 Select overlays and click "Delete".

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Spread
<input type="checkbox"/>	Overlay [1]	Impacting	8 hour(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [2]	Redistributing	72 day(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [4]	Redistributing	48 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [5]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [6]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [7]	Impacting	24 day(s)

Click "Delete" to confirm or "Cancel" to cancel the action.

2 Delete Overlays

You are about to delete 2 overlays. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel Delete

Select to delete all overlays in the table.

MG_Site1

New overlay

<input checked="" type="checkbox"/>	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 11
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [6]

Pour supprimer une superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.
2. Dans le tableau, sélectionnez la superposition que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer** .
4. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs superpositions à la fois :

1. Sélectionnez les superpositions que vous souhaitez supprimer (en utilisant la case à cocher en regard de chaque superposition).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer toutes les superpositions du tableau :

1. Cochez la case tout en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

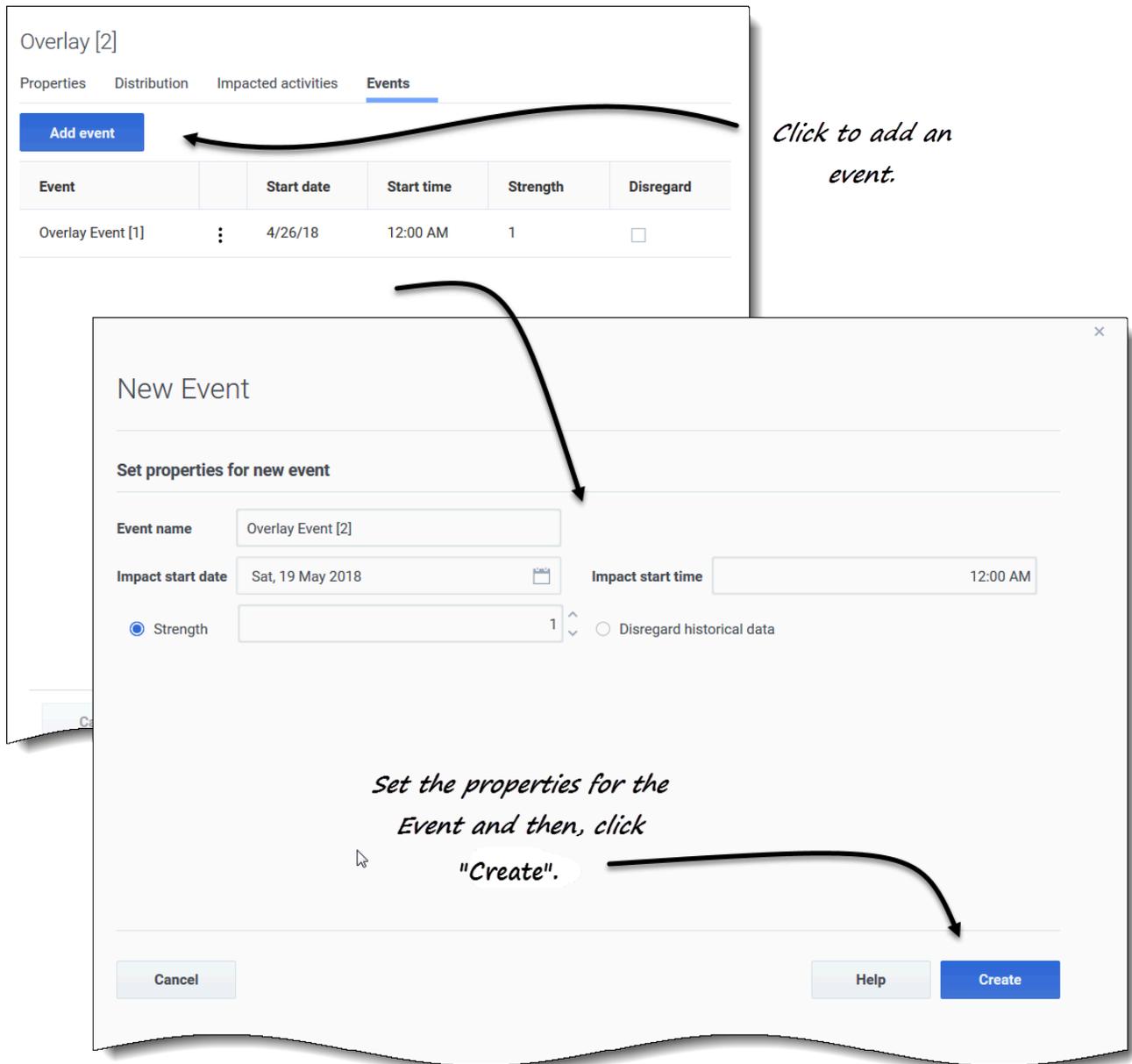
Si vous supprimez une seule superposition, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom de la superposition. Si vous supprimez plusieurs superpositions, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de superpositions supprimées.

Ajout d'événements de superposition

Utilisez l'onglet **Événements** de la superposition sélectionnée pour ajouter et gérer les événements de superposition.

Conseil

Trois types d'événements sont mentionnés dans cette aide ; ils sont décrits à la section [Explication des types d'événements](#).



Pour ajouter un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.
4. Cliquez sur **Ajouter un événement**. **La boîte de dialogue Nouvel événement s'ouvre.**
5. Dans le champ **Nom de l'événement**, entrez un nom pour l'événement.

-
6. Dans les champs **Date de début de l'impact** et **Heure de début de l'impact**, entrez la date et l'heure, ou conservez la date et l'heure par défaut.
 7. Dans le champ **Force**, vous pouvez entrer une valeur ou conserver la valeur par défaut. La plage s'étend de 0 à 999999999,99.
 8. Vous pouvez également désactiver la valeur dans le champ **Force** en sélectionnant l'option **Ignorer les données historiques**.
Si Ignorer les données historiques n'est pas sélectionné, WFM prend en compte les données historiques lors du traitement des événements.
 9. Cliquez sur **Créer**.
 10. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler l'action.

Modification d'événements

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

Click the Actions icon and select "Edit".

Edit Event

Set properties for event

Event name: Overlay Event [1]

Impact start date: Thu, 19 Apr 2018

Impact start time: 12:00 AM

Strength: 2

Strength Disregard historical data

Make the necessary changes and click "Save".

Cancel Help Save

Pour modifier un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision** > **Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.

-
4. Dans la ligne de l'événement que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Modifier**.
La boîte de dialogue Modifier l'événement s'ouvre.
 5. Apportez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Sauvegarder**.
 6. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment si vous souhaitez annuler l'action et les modifications.

Suppression d'événements

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

Edit
Delete

Click the Actions icon and select "Delete".

Delete Event

You are about to delete event 'Overlay Event [1]'. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel Delete

Confirm the deletion, click "Delete".

Pour supprimer un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision** > **Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Sélectionnez une superposition dans le tableau.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.
4. Dans la ligne de l'événement que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Supprimer**.

-
5. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation **Supprimer l'événement** s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Calcul de la distribution dans les superpositions

Cette procédure décrit comment utiliser l'assistant pour calculer la distribution d'une superposition. L'icône de l'assistant est activée uniquement si le paramètre **Toujours utiliser la distribution spécifiée** est sélectionné dans les propriétés de la superposition. Voir [Création de superpositions](#).

Click one of two radio buttons to select events.

Calculate Distribution Step 1 of 2

Select activities

Site2_MG
222

Calculate Distribution Step 2 of 2

Set date range

Historical date range

Start date Wed, Jul 1, 2015 End date Fri, Jul 24, 2015 24 day(s)

Events

Use all applicable events

Select events

Select Events

Event	Start date	Enabled
Overlay Event [1]	7/10/15	<input checked="" type="checkbox"/>

Click "Edit" in Step 2 of the wizard to open this dialog.

Click check boxes to select events.

Events

Use all applicable events

Select events 1 selected

Clear selected events by clicking "x" in the "Select events" field.

Pour calculer la distribution d'une superposition à l'aide de l'assistant :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.

Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.

2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition (pour laquelle l'option **Toujours utiliser la distribution spécifiée** est sélectionnée).



3. Cliquez sur **Calculer la distribution**.
L'assistant s'ouvre à l'étape 1.

4. Sélectionnez une activité ou une activité multisite, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de l'assistant s'ouvre.

5. Entrez la **Date de début** et la **Date de fin** pour la plage de dates historique (utilisez les flèches haut/bas ou cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date).

Par défaut, WFM affiche la date de début et de fin de la plage de dates historique pour l'activité sélectionnée.

6. Pour sélectionner des événements, choisissez l'une des deux cases d'option suivantes :

- **Utiliser tous les événements applicables**—Ne faites rien si vous voulez que tous les événements soient pris en compte lors du calcul de la distribution. Ce bouton est sélectionné par défaut.
- **Sélectionner les événements**—Cliquez sur ce bouton si vous voulez sélectionner des événements spécifiques.



1. Cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.

2. Cochez la case en regard d'un événement si celui-ci doit être pris en compte dans les calculs, puis cliquez sur **OK**.

Cliquez sur la case tout en haut pour sélectionner tous les événements de la liste.

L'assistant revient à l'étape 2 et le champ Sélectionner les événements indique le nombre d'événements que vous avez sélectionnés.

7. Cliquez sur **Calculer**.
Une fois le traitement terminé, l'onglet Distribution affiche la distribution pour cette superposition.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment dans l'assistant pour annuler toutes les actions et fermer la boîte de dialogue de l'assistant.

Sélection d'événements de superposition dans l'assistant

Lorsque vous sélectionnez des événements dans l'assistant **Calculer la distribution** :

- Si l'activité sélectionnée n'a aucun événement de superposition, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition.*
- La boîte de dialogue affiche uniquement les événements compris dans la plage de dates historique sélectionnée.
- Vous pouvez effacer les événements que vous avez sélectionnés dans la boîte de dialogue **Sélectionner les événements** en cliquant sur **x** dans le champ **Sélectionner les événements** lorsque l'assistant revient à l'étape 2.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Consultez le [Workforce Management 8.5 Administrator's Guide](#).

Dans la grille Distribution de superposition, WFM vous permet d'utiliser des combinaisons de touches du clavier pour sélectionner les données à copier et coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis un document (par exemple, Excel ou Bloc-notes).

Touches Maj + flèches

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + flèche haut pour sélectionner des cellules supplémentaires au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche bas pour sélectionner des cellules supplémentaires sous la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche droite pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche gauche pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Maj + Page précédente, Maj + Page suivante

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Page précédente pour sélectionner toutes les cellules au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + Page suivante pour sélectionner toutes les cellules en dessous de la cellule sélectionnée.

Ctrl + A

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la grille sont sélectionnées.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la colonne sont sélectionnées.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne** et appuyez sur Ctrl + A—La ligne entière est sélectionnée.

Faire glisser la souris ou le pavé tactile

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers la droite, la gauche, le haut, le bas ou toute combinaison de directions. La plage de cellules est sélectionnée.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers le haut ou vers le bas. La plage de cellules de la colonne est sélectionnée.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne** et maintenez le bouton droit de la souris enfoncé tout en faisant glisser la souris vers la gauche ou la droite. La ligne entière est sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Maj + clic de souris

- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la grille, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, à droite ou à gauche. La ligne entière est sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Ctrl + C, Ctrl + V

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Ctrl + C pour copier les valeurs dans la grille. Le message *Copié dans le Presse-papiers* s'affiche. Cliquez sur **X** pour le fermer.
- Ctrl + V pour coller des valeurs dans une feuille de calcul Excel ou un éditeur de texte comme Bloc-notes.

Si le nombre de cellules à copier est supérieur au nombre de cellules dans lesquelles les coller, WFM étend le nombre de cellules/colonnes/lignes pour accueillir les données collées.

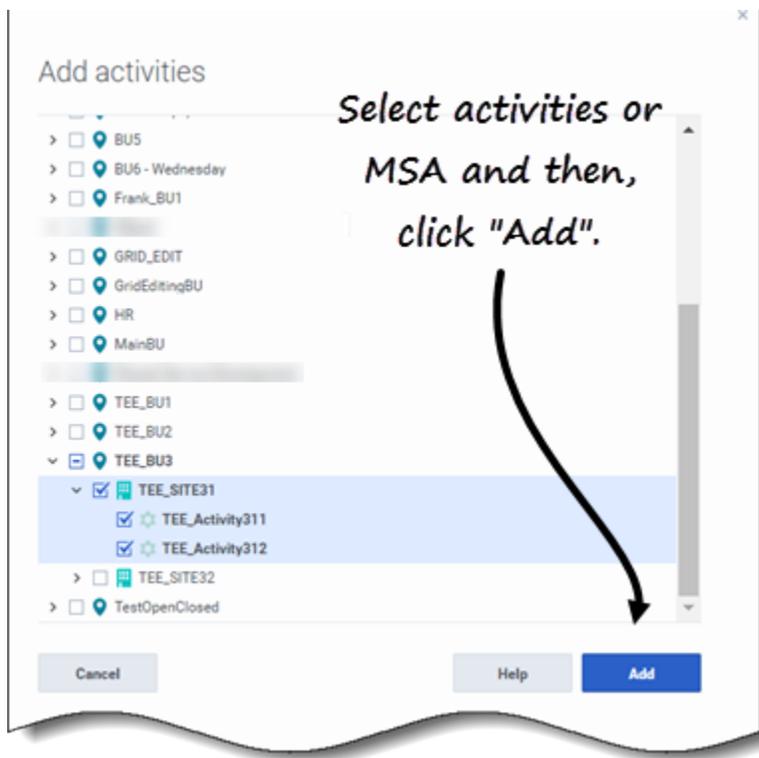
Tâches de prévision courantes

Dans certains cas, Workforce Management (WFM) permet d'effectuer la même tâche dans plusieurs vues Prévision. Dans cette rubrique, vous trouverez des descriptions et des procédures qui vous aideront à effectuer ces tâches courantes.

Ajout et suppression d'activités

Ajoutez ou supprimez des activités ou des activités multisite (AMS) dans les scénarios ouverts à l'aide des icônes **Ajouter des activités** et **Supprimer les activités** dans la barre d'outils de toutes les vues Scénarios (Volumes, Personnel, Réduction).

Ajout d'activités ou d'activités multisite (AMS)



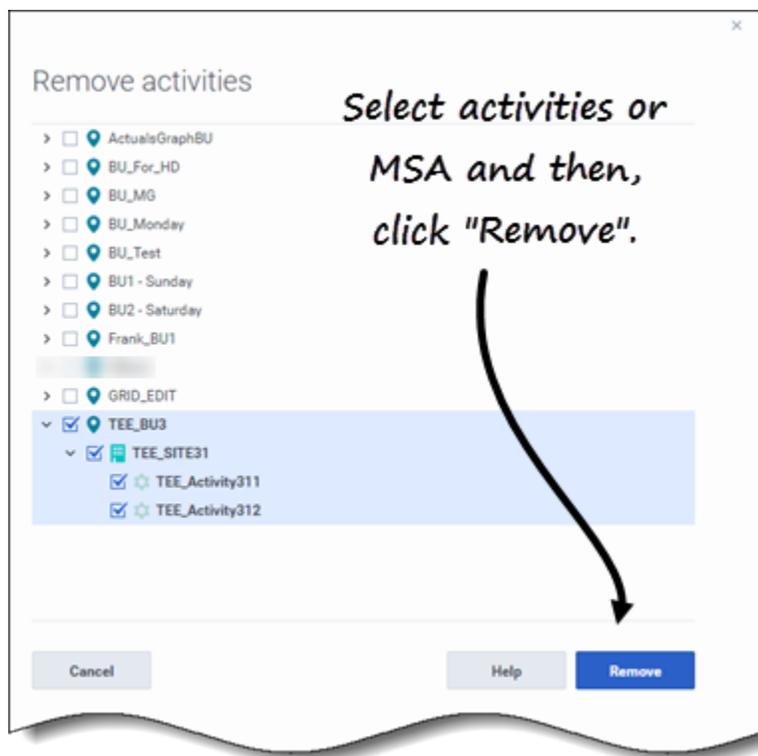
Pour ajouter des activités ou des AMS à une prévision existante :

1. Ouvrez un scénario.

2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Ajouter des activités** .
La boîte de dialogue Ajouter des activités s'ouvre.
3. Développez l'arborescence pour sélectionner les activités que vous souhaitez ajouter.
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Une fois le traitement terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Suppression d'activités ou d'activités multisite (AMS)



Pour supprimer des activités ou des AMS d'une prévision existante :

1. Ouvrez un scénario.

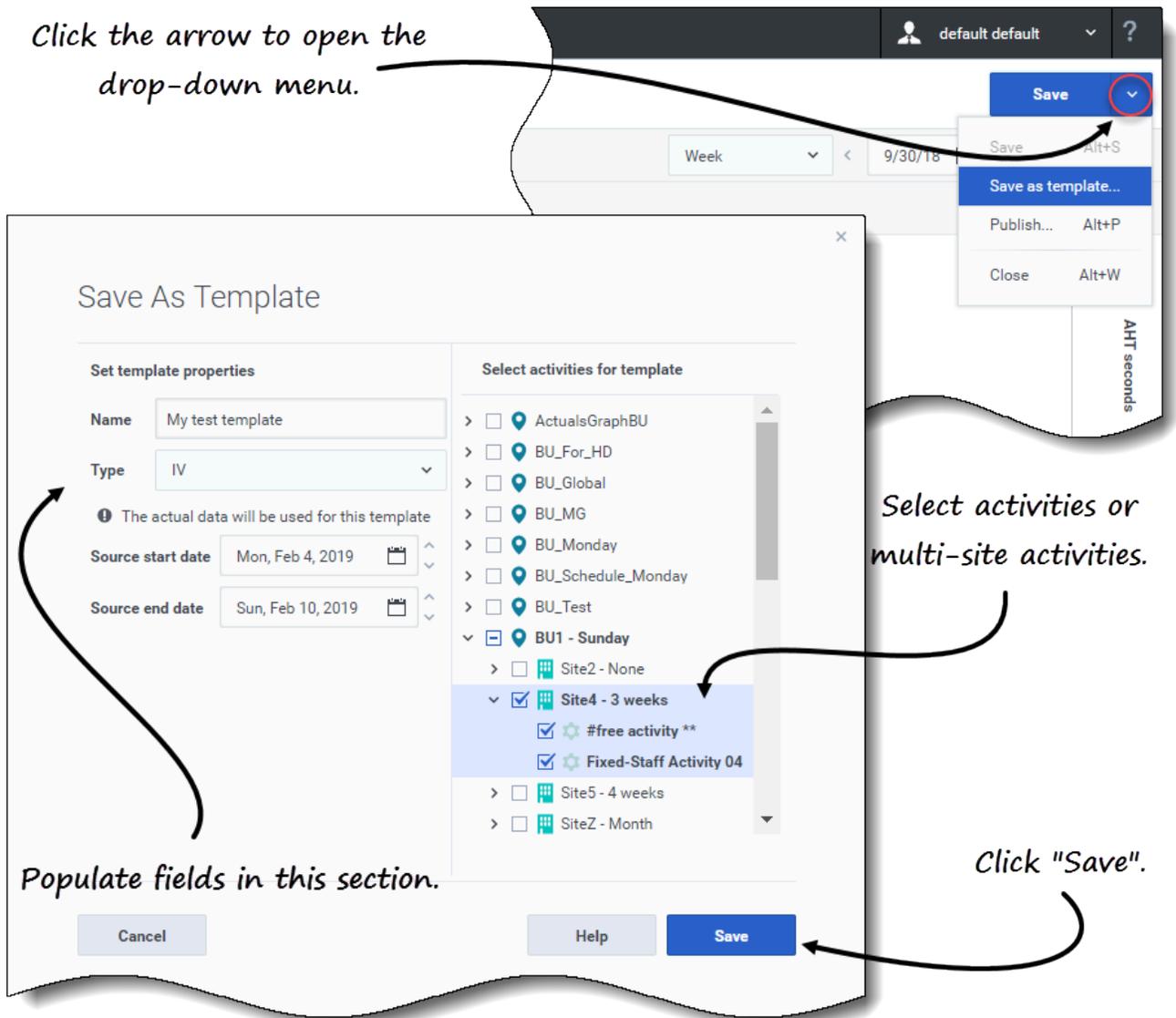


2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer les activités**.
La boîte de dialogue Supprimer les activités s'ouvre.
3. Développez l'arborescence pour sélectionner les activités que vous souhaitez supprimer.
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Une fois le traitement terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Sauvegarde de prévisions comme modèles

Réutilisez les données d'un scénario existant ou d'une prévision principale existante à l'aide de l'assistant **Sauvegarder comme modèle** pour créer un modèle de prévision. Vous pouvez utiliser cet assistant dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale.



Pour sauvegarder la prévision comme modèle :

1. Ouvrez un scénario ou une prévision principale.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez une activité ou une activité multisite (AMS).
Cette action active l'option Sauvegarder comme modèle.
3. Dans le coin supérieur droit de la vue, cliquez sur la flèche vers le bas du bouton **Sauvegarder**.
4. Lorsque le menu déroulant s'ouvre, sélectionnez **Sauvegarder comme modèle....**
La boîte de dialogue Sauvegarder comme modèle s'ouvre.
5. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour le nouveau modèle.
6. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type** (**VI** ou **TTM** s'il est ouvert dans la vue **Volumes**).

Ce champ a une valeur préremplie qui ne peut pas être modifiée lorsque vous ouvrez cette boîte de dialogue dans la vue Personnel ou Réduction.

7. Sélectionnez ou entrez la **Date de début source** et la **Date de fin source** dans les champs correspondants.
8. Développez la liste des objets sur la droite pour sélectionner les activités ou les activités multisite à utiliser pour ce modèle et cliquez sur **Sauvegarder**.
9. Une fois le processus de sauvegarde terminé, cliquez sur **OK**.
Le nouveau modèle de prévision apparaît dans la vue Modèles.
10. Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Commentaires dans les prévisions

Vous pouvez [ajouter](#), [ouvrir](#), [modifier](#), [supprimer](#) et [trier](#) les commentaires dans les scénarios ou les prévisions principales à l'aide de la boîte de dialogue **Commentaires**. Vous pouvez ouvrir cette boîte de dialogue dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale. [Regardez la vidéo](#).

Conseil

Les commentaires ajoutés dans le module Prévision de Web for Supervisors (Classic) sont visibles dans ce module Prévision. En revanche, les commentaires ajoutés dans ce module Prévision ne sont pas visibles dans le module Prévision (Classic).

Ajout et ouverture de commentaires

The screenshot displays the 'Forecast - comments testing' interface. On the left, a tree view under 'Activities' shows 'Site5 - 4 weeks' with '#free activity %' selected. The main area features a chart of 'Interaction Volumes #s' and a data grid. A red circle highlights a cell in the 'Sun Jan 27' column. A callout box titled 'Comments (1)' is open, showing a list of comments and an 'Add comment' button. Another callout box is open over the grid cell, containing a warning message and a 'Comment' button. Handwritten annotations include: 'Select cell in the preferred date column.' pointing to the grid cell; 'After adding comments, these indicators appear in the grid.' pointing to the red circle; 'Click to add comments.' pointing to the 'Add comment' button; and 'Enter comments.' pointing to the 'Comment' button.

Time step	Sun Jan 27		Mon Jan 28	
	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #
Daily total	0	0.00	0	0.00
12:00 AM	-	-	-	-
12:15 AM	-	-	-	-
12:30 AM	-	-	-	-
12:45 AM	-	-	-	-
1:00 AM	-	-	-	-
1:15 AM	-	-	-	-
1:30 AM	-	-	-	-
1:45 AM	-	-	-	-
2:00 AM	-	-	-	-
2:15 AM	-	-	-	-

Pour ajouter des commentaires dans une prévision :

1. Ouvrez un scénario ou une vue de prévision principale.
2. Dans le volet **Objets**, développez l'arborescence et sélectionnez une activité ou une activité multisite.
3. Dans la grille, sélectionnez une cellule dans la colonne de date dans laquelle vous souhaitez ajouter des

commentaires.

4. Cliquez sur **Commentaires**  dans le coin supérieur droit de la vue.
Le volet Commentaires s'ouvre.
5. Cliquez sur **Ajouter un commentaire**.
6. Entrez votre commentaire dans le champ de texte (2000 caractères maximum) et cliquez sur **Commentaire**.
Le commentaire s'affiche dans l'onglet Sélectionné.

Après avoir ajouté des commentaires pour une date donnée :

- Si la période sélectionnée est hebdomadaire, l'en-tête de colonne de la grille s'affiche en jaune. Un triangle dans le coin supérieur droit indique qu'il y a des commentaires pour cette date.
- Si la période sélectionnée est mensuelle ou annuelle, les cellules de la ligne pour cette date apparaissent en jaune avec le triangle dans le coin supérieur droit.
- Dans le coin supérieur droit de la vue, l'icône **Commentaires** affiche le nombre total de commentaires en rouge pour l'activité ou l'activité multisite sélectionnée.

Link to video

Ouvrez le volet **Commentaires** de l'une des deux manières suivantes :

1. Cliquez sur le triangle dans la cellule de date.
L'onglet Sélectionné s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez une activité, puis cliquez sur **Commentaires** dans le coin supérieur droit de la vue.
L'onglet Tous les commentaires s'ouvre par défaut. S'il n'y a pas de commentaires pour l'activité sélectionnée, le message *Aucun commentaire* s'affiche.

Si vous sélectionnez une plage de cellules de date, l'onglet **Sélectionné** s'ouvre et affiche les commentaires pour la première date sélectionnée. Si vous sélectionnez une cellule de date sans commentaire, l'onglet **Sélectionné** s'ouvre et affiche *Aucun commentaire*.

S'il y a plus de trois lignes de texte, cliquez sur **Plus** pour voir l'intégralité du commentaire. Cliquez sur **Moins** pour le masquer.

Fermez le volet **Commentaires** en cliquant sur **X** dans le coin supérieur droit du volet.

Modification, suppression et tri des commentaires



Pour modifier des commentaires :

1. Ouvrez le volet **Commentaires**.
2. Dans le commentaire que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions**  pour ouvrir le menu

déroulant.

3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Lorsque la zone de texte s'ouvre, modifiez le commentaire.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez uniquement modifier les commentaires que vous avez créés. Si vous cliquez sur un commentaire créé par quelqu'un d'autre, **Supprimer** est la seule option qui s'affiche dans le menu **Actions**.

Pour supprimer des commentaires :

1. **Ouvrez** le volet **Commentaires**.
2. Dans le commentaire que vous souhaitez supprimer, cliquez sur **Actions** pour ouvrir le menu déroulant.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
4. Lorsqu'on vous invite à confirmer la suppression, cliquez sur **Supprimer**.

Pour trier les commentaires :

1. **Ouvrez** le volet **Commentaires**.
2. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez trier.
3. Dans le champ **Trier par**, cliquez sur la flèche vers le bas pour ouvrir le menu.
4. Sélectionnez l'un des quatre critères de tri : **Plus récent d'abord**, **Plus ancien d'abord**, **Utilisateur, croissant** ou **Utilisateur, décroissant**.
La liste des commentaires est triée en fonction des critères sélectionnés.

Le champ **Trier par** n'est visible que s'il y a au moins deux commentaires dans l'onglet. La sélection de **Utilisateur, croissant** ou **Utilisateur, décroissant** trie les commentaires par nom d'utilisateur dans l'ordre croissant ou décroissant. **Plus récent d'abord** est l'ordre de tri par défaut.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action lorsque vous ajoutez, modifiez ou supprimez des commentaires.

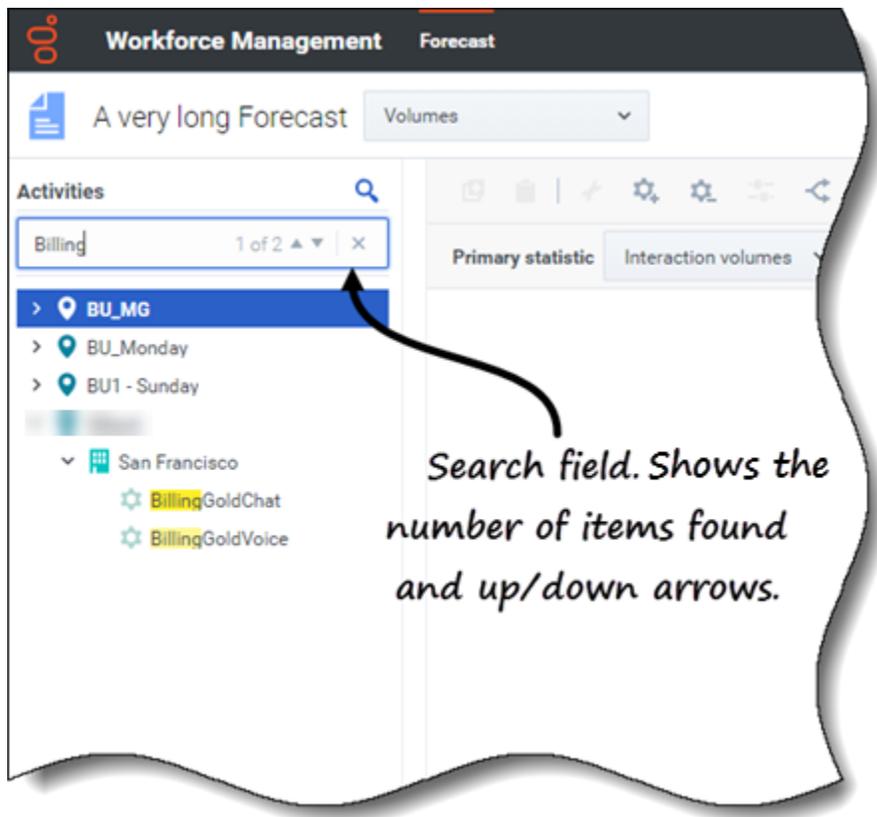
Utilisation de la recherche pour trouver des objets

Recherchez rapidement des activités dans les vues Scénarios et Prévision principale à l'aide de la fonction de recherche du volet Objets. Cliquez sur l'icône  en haut du volet Objets pour afficher ou masquer le champ de recherche. Vous pouvez utiliser cette fonction de recherche dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale.

Pour trouver des objets rapidement à l'aide de la fonction de recherche :

1. Ouvrez l'une des vues Scénarios ou Prévision principale.
2. Si vous êtes dans la vue **Scénarios**, cliquez sur le menu **Actions**  et ouvrez un scénario.
3. Dans le volet **Objets**, cliquez sur **Recherche**  [File: WM_900_search-icon.png|link=]|alt=Icône Recherche].
Le champ Rechercher s'affiche.
4. Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom d'un objet (unité commerciale, site, activité, activité multisite).
WFM met en surbrillance tout texte correspondant au fur et à mesure que vous tapez.
5. Cliquez sur **Entrée**.
WFM développe la liste pour montrer le nombre d'objets correspondants trouvés et affiche le nombre d'éléments correspondants dans le champ de recherche, ainsi que les flèches haut/bas.
6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce que vous trouviez l'objet que vous recherchez.
7. Cliquez sur **x** pour effacer le champ **Rechercher** et lancer une nouvelle recherche.

Si WFM ne trouve pas de correspondance pour les critères de recherche que vous avez entrés, WFM affiche **0 sur 0** trouvé et aucun texte n'est mis en surbrillance dans la liste des objets.



Prévisions principales

Conseil

Cette page décrit les prévisions principales dans la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM) (introduite dans la version 8.5.2). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), qui décrit le [module Prédiction classique](#), y compris la prédiction principale.

La fonction de prédiction principale de WFM se compose des données de volumes et de personnel basées sur les [scénarios de prédiction](#) qui ont été publiés. Voici ce que vous trouverez dans ces vues :

- **Prédiction principale Volumes**—Données de volumes d'interactions (VI) et de temps de traitement moyen (TTM).
- **Prédiction principale Personnel**—Données de personnel calculé et requis.
- **Prédiction principale Réduction**—Données de frais généraux, que WFM utilise pour prévoir la réduction lors de la planification.

Veillez noter que la vue **Prédiction > Scénarios** dispose également des vues **Volumes**, **Personnel** et **Réduction**. Ces vues sont similaires aux vues Prédiction principale, à quelques différences près. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs scénarios de prédiction contenant des données de volumes, personnel et réduction avant de choisir celui qui est optimal pour la publication dans la prédiction principale.

Affichage des données de volumes

Utilisez la vue **Volumes de prédiction** de la prédiction principale pour afficher les données de volumes d'interactions (VI) et de temps de traitement moyen (TTM). Lorsque vous sélectionnez un objet dans cette vue, la date de début est déterminée par le paramètre de jour de début de semaine de l'unité commerciale sélectionnée, quels que soient vos paramètres régionaux.

Cette vue comporte des [sélecteurs de date](#) standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.

Link to video

Pour ouvrir la vue **Volumes** dans la prédiction principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prédiction > Volumes**.

2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

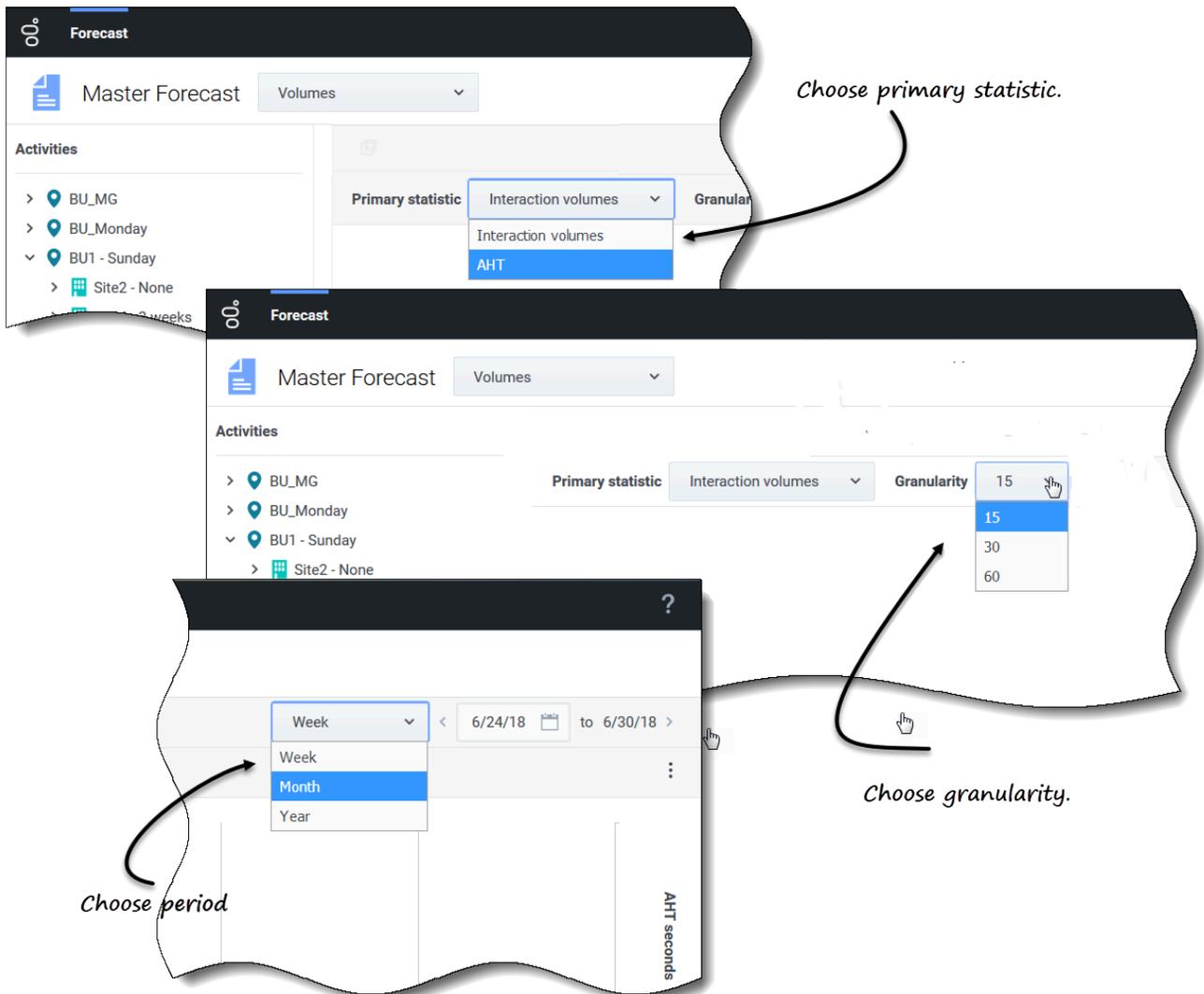
La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données.

Si vous ne voyez aucune donnée de volumes, ajustez éventuellement la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture de la même façon pour les activités du site sélectionné et les activités multisite.

Vous pouvez afficher les données de personnel ou de réduction dans la prévision principale en sélectionnant **Personnel** ou **Réduction** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche de cette vue.

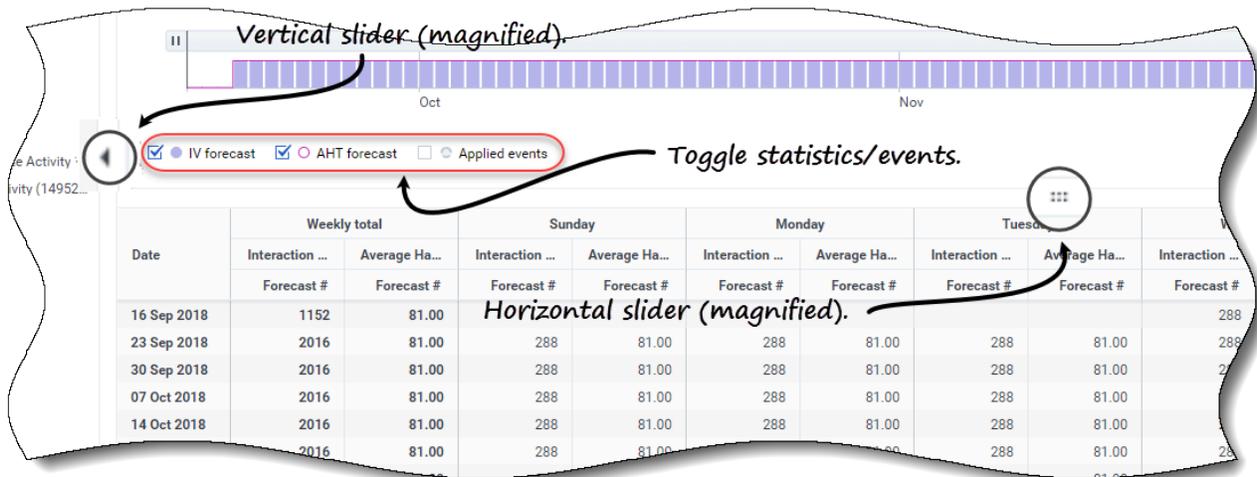
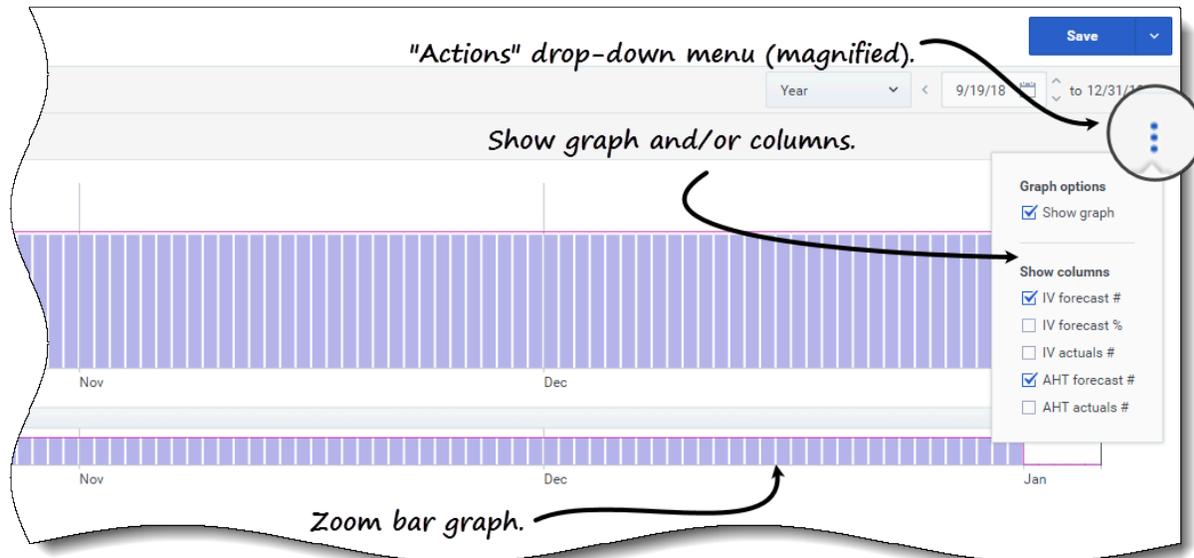
Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide de différentes commandes :

- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme statistique principale en sélectionnant **Volume d'interactions** (VI) ou **TTM** (temps de traitement moyen). La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Granularité**—Sélectionnez **Mois** ou **Année** pour régler la granularité sur **Jour**. Sélectionnez **Semaine** pour régler la plage de temps de chaque ligne en sélectionnant **15**, **30** ou **60** (minutes) dans cette liste.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une

période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario. Le numéro de la semaine est également affiché ici lorsque la période sélectionnée est **Semaine**.



-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également [Curseurs](#).
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données du tableau en cochant/décochant les cases suivantes :
 - **Numéros de prévision VI**
 - **% de prévisions VI**
 - **Numéros VI actuels**

- **Numéros prévisions TTM**
- **Nombre de TTM réel**

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Cases à cocher Activer/désactiver des statistiques/événements**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique ou les événements appliqués. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer ; la statistique principale s'affiche sous forme de barres, la statistique secondaire sous forme de ligne rouge et les événements appliqués sous forme de ligne orange rayée. Décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver et rendre la statistique ou l'événement invisible dans le graphique. Lorsqu'elle est activée, la case d'option de la statistique principale est bleu clair et la case **Événements appliqués** est jaune.

Conseil

Les *événements appliqués* sont des événements qui ont été ajoutés aux superpositions et la ligne orange rayée représente le début de l'impact de l'événement pour cette période.

Link to video

Regardez la vidéo qui présente le fonctionnement des fonctionnalités suivantes (décrites ici et illustrées dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues Prévision principale :

- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal de haut en bas pour afficher/masquer le graphique ou la grille.
- **Graphique avec barre de zoom**—Faites glisser les poignées de la barre de zoom vers la gauche/droite pour réduire/élargir la sélection sur le graphique. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Une fois la sélection réduite, placez votre curseur sur le graphique et faites un glisser-déplacer vers la gauche ou la droite pour modifier la plage du zoom. Par exemple, si vous limitez la sélection à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez ensuite la modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données de volumes

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées précédemment. L'axe vertical indique la statistique principale à gauche et la statistique secondaire à droite. L'axe horizontal indique les différentes unités pour les deux statistiques.

Pour comprendre les données de volumes, consultez la section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénario > Volumes**.

Modification de données de volumes

Dans la grille **Prévision principale > Volumes**, WFM vous permet uniquement de modifier les valeurs des colonnes de données réelles (**VI réel** et **TTM réel**). Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et journaliers lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données historiques** pour pouvoir modifier les valeurs dans les colonnes de données réelles.

Veillez noter que lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille, les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale du volume pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année.

Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification à la section [Modification de données dans la grille](#) dans la rubrique **Scénarios > Volumes**.

Copier et coller des données de volumes

Dans la grille **Prévision principale > Volumes**, WFM vous permet uniquement de copier et de coller des valeurs vers/depuis les colonnes de données réelles (**VI réel** et **TTM réel**). Lors de la sélection de données à coller, si vous sélectionnez des cellules dans des colonnes non modifiables, telles que **Numéros de prévision VI**, seules les cellules des colonnes **Numéros réels** seront collées.

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données historiques** pour copier/coller des données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur le fait de copier et coller des données de volumes, consultez la section [Sélection des données à copier et coller](#).

Affichage des données de personnel

Utilisez la vue **Personnel** dans la prévision principale pour afficher les données de personnel requis et calculé. Cette vue comporte des [sélecteurs de date](#) standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.

Link to video

Pour ouvrir la vue **Personnel** dans la prévision principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prévision > Personnel**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

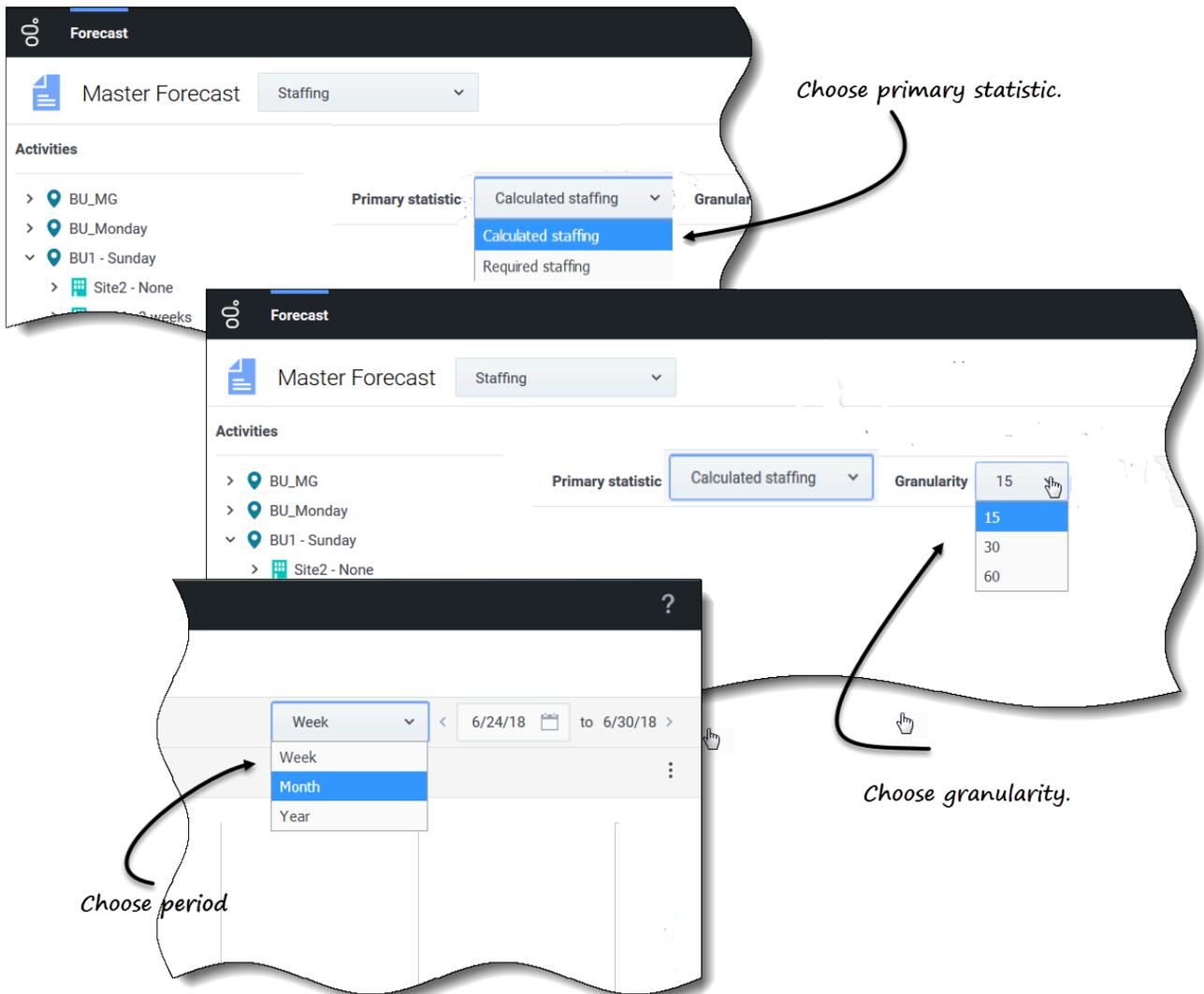
La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données.

Si vous ne voyez aucune donnée de personnel, ajustez éventuellement la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture de la même façon pour les activités du site sélectionné et les activités multisite.

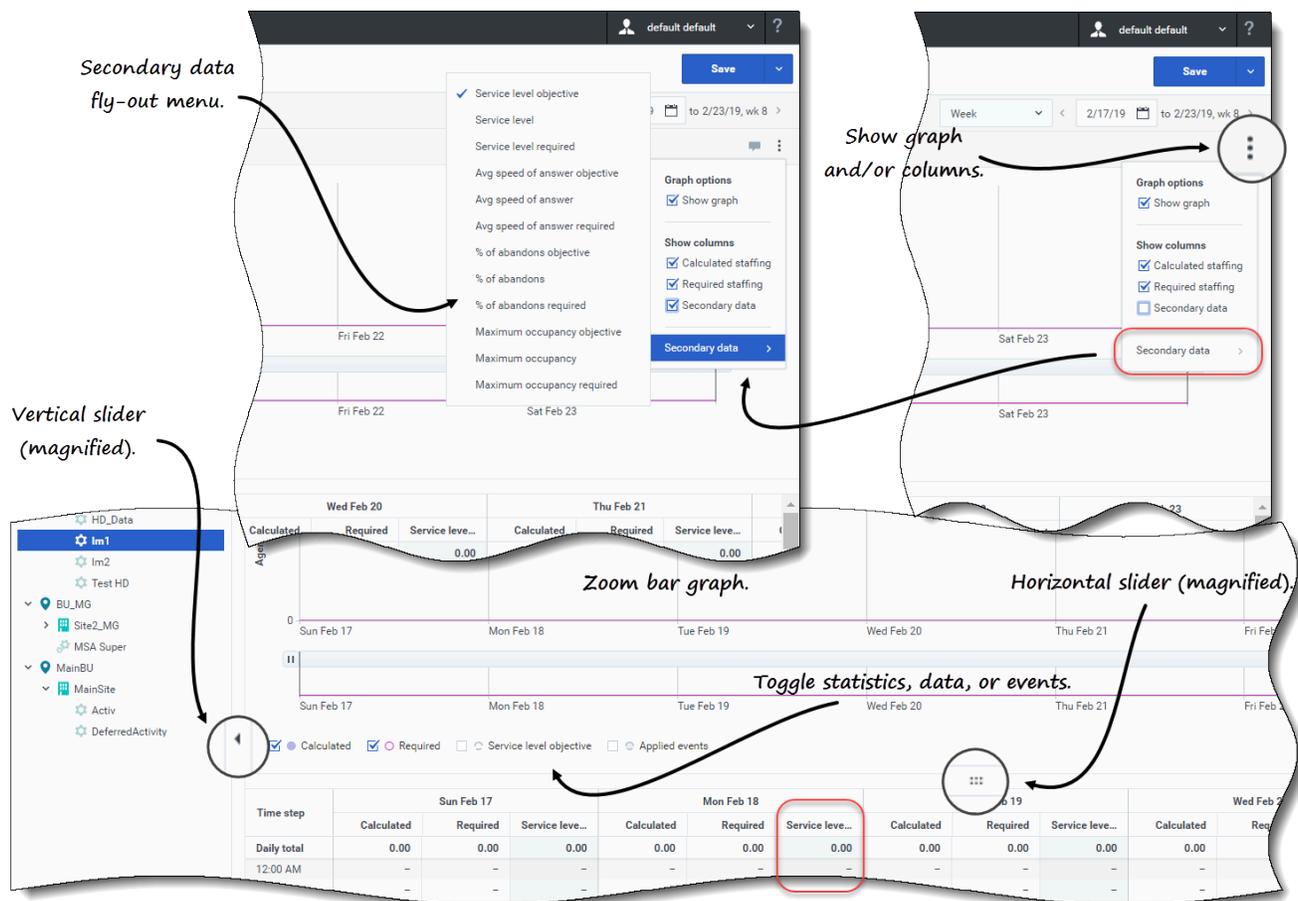
Vous pouvez afficher les données de volumes ou de réduction dans la prévision principale en sélectionnant **Volumes** ou **Réduction** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche de cette vue.

Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide de différentes commandes :

- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme statistique principale en sélectionnant **Personnel calculé** ou **Personnel requis**. La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Granularité**—Sélectionnez **Mois** ou **Année** pour régler la granularité sur **Jour**. Sélectionnez **Semaine** pour régler la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes).
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.



-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également **Curseurs**.
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données dans la grille en cochant/décochant les cases **Personnel calculé**, **Personnel requis** ou **Données secondaires**.
 - **Données secondaires**—Cliquez sur cet élément pour ouvrir un menu contextuel qui répertorie tous les types de données secondaires pouvant être affichés dans le graphique et la grille. **Si Données secondaires est coché dans la section Afficher les colonnes, le type de données que vous sélectionnez dans le menu contextuel est le nom de la colonne qui s'affiche dans la grille et la case d'option sous le graphique, et il s'affiche comme statistique de l'axe Y. Pour en savoir plus, consultez la section Affichage des données secondaires de personnel.**

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Cases à cocher Activer/désactiver**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique (**Calculé**, **Requis**, **Données secondaires**) ou les Événements appliqués dans le graphique. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer, et décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver. Lorsqu'elle est cochée, la case d'option s'affiche :
 - tout en bleu pour **Calculé** ;

- avec un contour magenta pour **Requis** ;
- avec un contour discontinu violet pour **Données secondaires**.
- avec un contour discontinu jaune pour **Événements appliqués**.

Regardez la [vidéo](#) qui présente le fonctionnement des [curseurs](#) et du [graphique avec barre de zoom](#) (illustrés dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues **Prévision principale**.

Lecture des données de personnel

Le graphique affiche le personnel, les dates, la période et la granularité sélectionnés précédemment. L'axe vertical indique le nombre d'agents affectés. L'axe horizontal affiche différentes unités pour les données de personnel.

Pour comprendre les données de personnel, consultez la section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénario > Personnel**.

Affichage des données secondaires de personnel

La vue **Prévision principale > Personnel**, vous permet d'afficher des données secondaires dans le graphique et la grille, selon n'importe quelle granularité (Jour, 15, 30, 60 minutes) et pour n'importe quelle période (Semaine, Mois, Année). Veuillez noter que la colonne de données secondaires de la grille est en lecture seule et que les activités multisite et activités sans prévision n'ont pas de données secondaires.

Les procédures d'affichage et de consultation des données secondaires dans la vue **Prévision principale > Personnel** sont les mêmes que celles décrites dans la rubrique [Personnel dans les scénarios](#).

Modification des données de personnel

Si vous sélectionnez la période **Année** ou **Mois** dans les vues Prévision principale, vous pouvez cliquer dans les cellules **Totaux hebdomadaires** et en modifier la valeur. Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification à la section [Modification de données dans la grille](#) de la rubrique **Scénarios > Personnel**.

Copier et coller des données de personnel

Dans la grille **Prévision principale > Personnel**, WFM vous permet de copier les valeurs des colonnes **Calculé** et **Requis** et de les coller dans des documents externes de type Excel ou Bloc-notes. Vous ne pouvez pas coller de données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur le fait de copier et coller des données de personnel, consultez la section [Sélection des données à copier et coller](#).

Affichage des données de réduction

Utilisez la vue **Réduction** dans la prévision principale pour afficher les données de frais généraux que WFM utilise pour prévoir la réduction lors de la planification. Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.

Link to video

Pour ouvrir la vue **Réduction** dans la prévision principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prévision > Réduction**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes données de réduction, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données.

Si vous ne voyez aucune donnée de réduction, ajustez éventuellement la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture de la même façon pour les activités du site sélectionné et les activités multisite.

Vous pouvez afficher les données de volumes ou de personnel dans la prévision principale en sélectionnant **Volumes** ou **Personnel** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche de cette vue.

Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide de différentes commandes :

- **Liste déroulante Type de réduction**—Sélectionnez le type de réduction à afficher en sélectionnant **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (en haut à droite de la vue) pour basculer vers une

période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.

-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir également [Curseurs](#).

Regardez la [vidéo](#) qui présente le fonctionnement des [curseurs](#) et du [graphique avec barre de zoom](#) (illustrés dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues **Prévision principale** :

Lecture des données de réduction

Le graphique affiche le type de réduction, la date, la période et la granularité sélectionnés précédemment. L'axe vertical indique le pourcentage de réduction. L'axe horizontal affiche différentes unités pour la réduction.

Pour comprendre les données de réduction, consultez la section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénarios > Réduction**.

Modification de données de réduction

Si vous sélectionnez la période **Année** ou **Mois** dans les vues Prévision principale, vous pouvez cliquer dans les cellules **Totaux hebdomadaires** et en modifier la valeur. Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification à la section [Modification de données dans la grille](#) de la rubrique **Scénarios > Réduction**.

Copier et coller des données de réduction

Dans la grille **Prévision principale > Réduction**, WFM vous permet de copier les valeurs des colonnes dans la grille et de les coller dans des documents externes de type Excel ou Bloc-notes. Vous ne pouvez pas coller de données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur le fait de copier et coller des données de réduction, consultez la section [Sélection des données à copier et coller](#).

Recherche d'événements dans les prévisions

Recherchez rapidement des événements pour une activité ou une activité multisite à l'aide de la boîte de dialogue de recherche **Rechercher des événements**, disponible uniquement dans la vue **Prévision principale > Volumes**.

Lorsqu'une recherche **Rechercher des événements** est lancée, WFM recherche toute période qui représente une anomalie dans les données historiques. Imaginons, par exemple, que le TTM du 24 mai 2008 entre 20 h et 21 h était 500 % supérieur à la norme historique pour ces heures. La boîte

de dialogue de recherche **Rechercher des événements** peut vous aider à repérer rapidement cette anomalie dans les données historiques, alors qu'elle pourrait être difficilement décelable autrement.

La boîte de dialogue **Rechercher des événements** s'ouvre avec l'option **Événements possibles** sélectionnée par défaut et contient les valeurs par défaut pour la statistique, la granularité et les dates de début et de fin basées sur la statistique principale, la granularité et la plage de dates de la prévision principale. Vous pouvez modifier n'importe lequel de ces paramètres par défaut.

Explication des types d'événements

Trois types d'événements sont mentionnés dans cette aide :

- **Événements appliqués**—Vous les appliquez lorsque vous élaborez des volumes. Ces événements correspondent à des **Événements existants** ou en sont un sous-ensemble.
- **Événements existants**—Vous les définissez ou les ajoutez dans la vue **Superpositions**.
- **Événements possibles**—WFM les calcule à l'aide de la fonction Rechercher des événements (décrite dans cette rubrique), sur la base des données historiques.

Lorsqu'ils sont sélectionnés dans le volet des résultats, les **Événements possibles** apparaissent dans un graphique à barres jaunes et les **Événements existants** apparaissent dans un graphique à barres roses rayées.

Les événements peuvent parfois se chevaucher. Lorsque cela se produit, placez le curseur sur la zone de chevauchement ou la zone sans chevauchement pour afficher le nom et la date de l'événement.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (0)

Existing events (3)

Overlay [7]
New Event
11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [1]
5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [2]
6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Results for Existing events.

Start a new search.

No events within the time range.

You do not have any overlay events

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (0)

Existing events (3)

Statistic: IV
Granularity: Hours
Start date: 5/1/18
End date: 12/14/18
Threshold: 5%

Hide

Existing events

Existing events

Show/hide search criteria.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM
4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM
4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Results for Possible events.

Create overlay or event.

New overlay New event

default default

Save

The selected event displays in the graph.

Week < 4/2/18 to 4/8/18, wk 14 >

AHT seconds

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM
4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM
4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Pour rechercher des événements dans une prévision :

1. Ouvrez la prévision principale.
2. Dans la vue **Volumes**, développez les unités commerciales et les sites dans le volet Objets et sélectionnez une activité ou une activité multisite.
3. Sous la plage de dates, dans la barre d'outils, cliquez sur **Rechercher des événements** .
La boîte de dialogue Rechercher des événements s'ouvre.
4. Conservez les valeurs par défaut ou sélectionnez le type de **Données (VI, TTM)** et la **Granularité (Quotidien, Horaire)** à rechercher.
5. Conservez les valeurs par défaut ou sélectionnez une **Date de début** et une **Date de fin**.
6. Entrez le pourcentage **Seuil** (entre 1 et 1000).
Il s'agit du pourcentage d'écart par rapport aux données historiques qui permettrait d'identifier l'événement que vous voulez repérer.
7. Cliquez sur **Rechercher des événements**.
Lorsque WFM a terminé la recherche, la boîte de dialogue affiche les résultats dans deux catégories avec le nombre d'événements trouvés entre parenthèses :
 - **Événements possibles (<n>)**
 - **Événements existants (<n>)**

Cliquez sur l'une des cases d'option pour voir les résultats pour cette catégorie.

Les éléments des deux listes de résultats s'affichent au format *<date et heure de début - date et heure de fin>*. Pour les **Événements existants**, le nom de l'événement est également indiqué au-dessus de la plage de dates/heures.

La sélection d'un événement dans l'une des listes modifie la statistique principale, la granularité et la plage de dates dans la barre d'outils, le cas échéant. S'il n'y a aucun événement à afficher, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition*.

Dans la boîte de dialogue des résultats, vous pouvez également effectuer ce qui suit :

- Lancer une nouvelle recherche en cliquant sur la flèche (<) en regard de **Nouvelle recherche**.
- Afficher/masquer les critères de recherche dans la boîte de dialogue des résultats en cliquant sur **Afficher** ou **Masquer**.
- **Créer une superposition** en cliquant sur **Nouvelle superposition** (activé uniquement si **Événements possibles** est sélectionné).
Cette action ouvre l'assistant Nouvelle superposition.
- Créer un événement en cliquant sur **Nouvel événement** (activé uniquement si **Événements possibles** est sélectionné).
Cette action ouvre l'assistant Nouvel événement. Il contient une liste de superpositions et de valeurs par défaut basées sur les critères de recherche. Les nouveaux événements apparaissent dans la liste des événements existants s'ils se trouvent dans la plage de dates. Si vous entrez un nom d'événement qui existe déjà, WFM affiche un message d'erreur dans la boîte de dialogue Nouvel événement.
- Fermer la boîte de dialogue en cliquant sur **X** dans le coin supérieur droit.
- Annuler la recherche en cliquant sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue de progression. WFM conserve vos sélections dans la boîte de dialogue **Rechercher des**

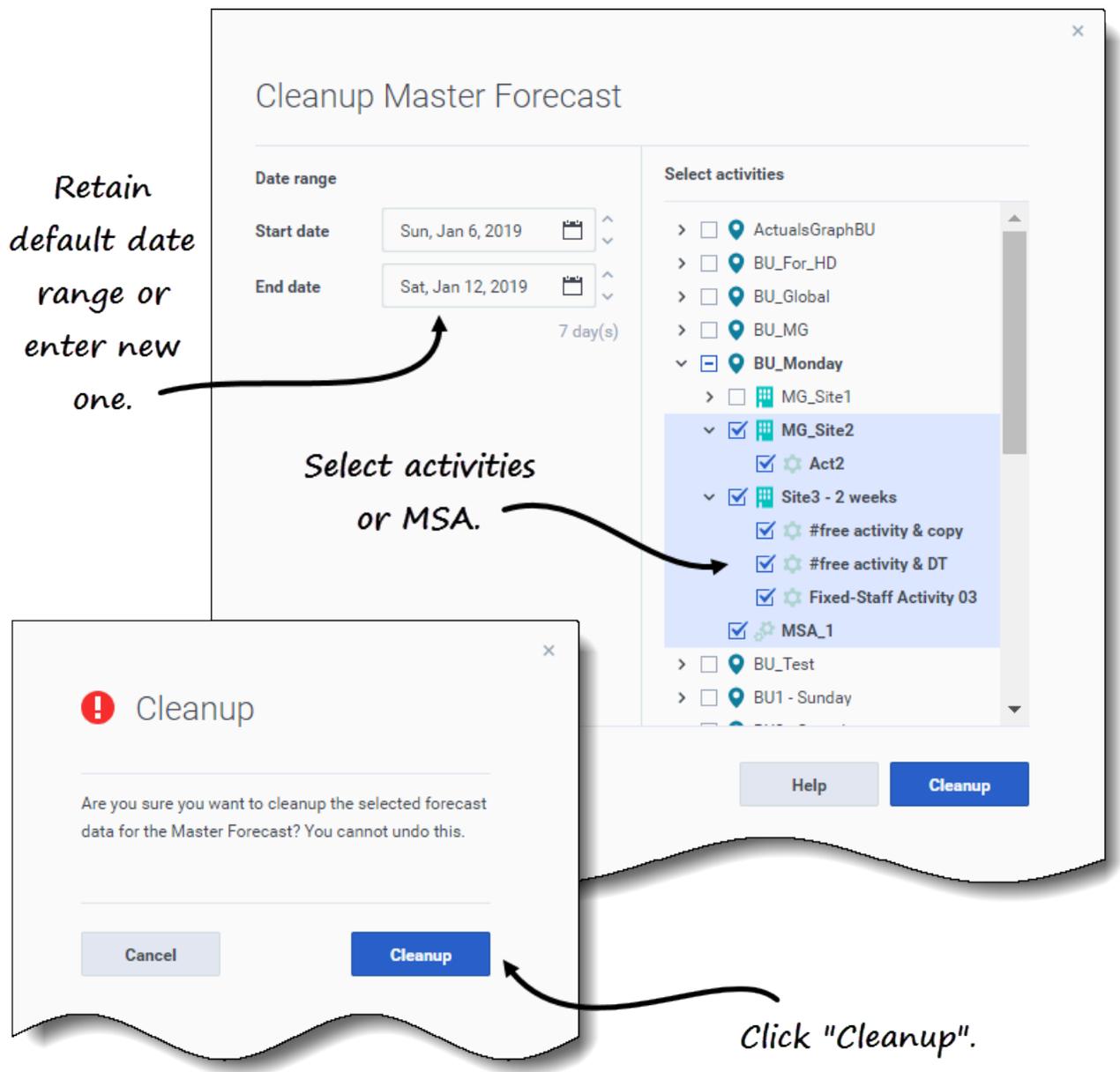
événements.

Nettoyage des données dans la prévision

De temps à autre, vous devrez peut-être supprimer des informations de la prévision principale pour des dates, des activités ou des activités multisite (AMS) précises. WFM vous simplifie la tâche avec la fonction **Nettoyer** dans les trois vues Prévision principale. Vous pouvez nettoyer les données d'un(e) ou plusieurs unités commerciales, sites, activités ou activités multisite (AMS).

Avertissement

Soyez prudent(e) lorsque vous utilisez cette fonction. Elle supprime toutes les données sauvegardées pour la plage de dates et les activités ou AMS sélectionnées. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction **Nettoyer** sauf absolue nécessité. Si vous devez supprimer des données de la prévision principale, il est également conseillé d'extraire d'abord les données vers un scénario de prévision (à l'aide de l'assistant **Publier ou extraire**) et/ou de faire une copie de sauvegarde de la base de données de WFM.



Pour supprimer des données de la prévision principale pour une plage de dates précise :

1. Ouvrez une vue dans la prévision principale (Volumes, Personnel ou Réduction).
2. Cliquez sur **Nettoyer**.
La boîte de dialogue Nettoyage de la prévision principale s'ouvre.
3. Dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, entrez (ou sélectionnez dans le calendrier) la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données.
4. Développez l'arborescence pour sélectionner les unités commerciales, sites, activités ou activités multisite (AMS) pour lesquels vous souhaitez supprimer des données.

5. Cliquez sur **Nettoyer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Nettoyer**, cliquez sur **Nettoyer** si vous voulez vraiment effectuer cette action.
7. Lorsque la boîte de dialogue indique que le processus est terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit à tout moment pour fermer la boîte de dialogue sans modifier la prévision principale.

Important

Si vous cliquez sur **Annuler** ou sur **X** lorsque le nettoyage est en cours, WFM peut ou non conserver les données, selon le degré d'achèvement du processus.

Utilisation de la barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils dans toutes les vues Prévision principale :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Nettoyer	Ouvre la boîte de dialogue Nettoyage de la prévision principale qui vous permet de supprimer des données de la Prévision principale pour les dates, activités ou activités multisite sélectionnées.