



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

# Workforce Management Web for Supervisors Help

Workforce Management 8.5.2

# Table of Contents

<b>Aide de Workforce Management 8.5 Web for Supervisors</b>	<b>14</b>
<b>Présentation</b>	<b>16</b>
A propos de WFM Web	19
<b>Mise en route</b>	<b>22</b>
Connexion	25
Sélecteurs de date	27
Recherche d'agents dans les tableaux	29
Fenêtre du superviseur	31
Déconnexion	35
<b>Règles</b>	<b>36</b>
Types d'exception	37
Paramètres des types d'exception	40
Types de congés ou assimilés	43
Règles de congés ou assimilés	46
Configuration des règles de congés ou assimilés	48
Règles des demandes	53
Attribution de règles de congés ou assimilés	56
Réunions	58
Paramètres de la vue Détails	59
Gestion de réunions	63
Filtrage de la liste Agents disponibles	66
Heures identifiées	69
Postes	72
Propriétés du poste	75
Contrats relatifs à un poste	78
Séquences de tâches	80
Ajout et modification de séquences de tâches	82
Séquences d'éléments du poste	85
Ajout et modification de pauses	89
Ajout et modification de repas	91
Contrats	93
Volet Contrats	95
Paramètres du site	98
Contraintes des contrats	100
Modèles de disponibilité	105

Consulter les messages de validation	107
Règles relatives aux jours de repos et week-ends	108
Synchronisation	112
Postes d'un contrat	115
Agents associés à un contrat	118
Configuration des profils	120
Heures avancées	123
Modèles de rotation	124
Propriétés du modèle de rotation	128
Agents associés à des modèles de rotation	134
<b>Configuration</b>	<b>137</b>
Notifications	138
Notification des modifications de l'état des échanges de plannings	142
Notification des modifications de l'état des demandes de congés ou assimilés	145
Notification des modifications du planning	147
Couleurs	149
Outil Couleurs	150
Transport partagé	152
Paramètres du transport partagé	155
Gestion du transport partagé	158
Filtrage des agents et des équipes	161
Agents	164
Propriétés des agents	165
Activités des agents	167
Contrats et modèles de rotation de l'agent	170
Congés ou assimilés des agents	174
Attribution des règles et des types de congés ou assimilés	175
Bonus de congés ou assimilés	179
Organisation	181
Ensembles métiers	182
Création d'ensembles métiers	184
Propriétés de l'ensemble métier	185
Sites de l'ensemble métier	186
Compétences de l'ensemble métier	188
Configuration de l'ensemble métier	190
Sites	191
Propriétés du site	192

Création, modification et suppression de sites	194
Association d'équipes avec un site	196
Association d'agents avec un site	199
Configuration d'un site	202
Fuseaux horaires	203
Paramètres des fuseaux horaires	204
Offre des congés ou assimilés	206
Création et configuration des périodes d'offre	210
Association de sites à des périodes d'offre	217
Utilisation de la fonction Copier pour associer des sites à une période d'offre	218
Groupes d'états du planning	219
Configuration des groupes d'états de planning	221
Configuration des règles de conformité	226
Historique des groupes d'états du planning	231
Activités	233
Propriétés de l'activité	234
Création et suppression d'activités	236
Création et suppression d'ensembles d'activités	238
Groupe de plusieurs activités	240
Ajout d'activités dans des ensembles d'activités	243
Configuration des compétences des activités	244
Association d'agents avec des activités	246
Statistique	248
Propriétés des statistiques	249
Configuration de statistiques pour des activités	252
Configuration des compétences pour des activités multisite	255
Volet Agents des activités multisite	257
Attribution d'activités à des activités multisite	258
Association de sites à une activité multisite	260
Statistiques des activités multisite	261
Utilisateurs	262
Propriétés des utilisateurs	264
Privilèges de rôle d'utilisateur	266
Droits d'accès	268
Rôles	269
Création de rôles	270
Attribution de rôles à des utilisateurs	271

Modification et suppression de rôles	273
Privilèges du rôle	274
Général - Privilèges de rôle	275
Configuration - Privilèges de rôle	276
Règles - Privilèges de rôle	277
Calendrier - Privilèges de rôle	278
Prévision - Privilèges de rôle	279
Planning - Privilèges de rôle	281
Echange - Privilèges de rôle	282
Performances - Privilèges de rôle	283
Conformité - Privilèges de rôle	284
Rapports - Privilèges de rôle	285
Notification - Privilèges de rôle	286
<b>Calendrier</b>	<b>287</b>
Eléments de calendrier	288
Boîte de dialogue Filtre	296
Boîte de dialogue Options	297
Modification de l'état des préférences	298
Assistant Ajouter un élément de calendrier	300
Choisir les activités	301
Choisir des agents	302
Choisir un élément de calendrier	303
Ajouter ou modifier l'heure de début/fin	304
Ajouter ou modifier des commentaires	305
Ajouter ou modifier des exceptions	306
Ajouter ou modifier des postes	308
Ajouter ou modifier des congés ou assimilés	309
Options de mise à jour du planning	311
Modification d'éléments de calendrier	312
Boîte de dialogue Examiner les demandes par lot	313
Boîte de dialogue Consulter les messages du calendrier	314
Limites de congés ou assimilés	315
Boîte de dialogue Ensemble des valeurs	319
Présentation de l'assistant Définition des Limites de congés ou assimilés	320
Assistant STOL : Choisir des dates	321
Assistant STOL : Spécifier le modèle hebdomadaire	322
Assistant STOL : Spécifier la plage de valeurs de date	324

<b>Prévisions</b>	<b>326</b>
Assistant Nouvelle prévision	330
NFW : Paramètres généraux	332
NFW : Sélectionner une activité	333
Scénarios de prévision	334
Vue Scénarios de prévision	336
Vue Volumes du scénario	340
Assistant Elaboration de volumes	345
VBW : Sélectionner des activités	347
VBW : Sélectionner la méthode d'élaboration de données	348
VBW : Sélectionner des données historiques	351
VBW : Sélectionner des modèles	353
VBW : Sélectionner les événements	356
VBW : Sélectionner la répartition des événements	358
Assistant Fractionner des volumes	359
Boîte de dialogue Ajuster les volumes	362
Vue Dotation en personnel du scénario	363
Assistant Dotation en personnel requise	368
Informations de budget de dotation en personnel	370
Assistant Elaboration de la dotation en personnel	371
SBW : Fournir une date cible	373
SBW : Fournir des options cibles	374
SBW : Spécifier les objectifs de niveau de service	376
SBW : Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia	378
SBW : Exigences de dotation en personnel	379
Vue Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel	380
Assistant Fractionnement de la dotation en personnel	381
Vue Graphiques du scénario	383
Fenêtre de chargement de modèles de prévision	386
Fenêtre Ajouter une activité	387
Fenêtre Supprimer une activité	388
Ajout de commentaires dans une prévision	389
Vue Frais du scénario de prévision	392
Assistant Ajouter des frais	395
Publier/Extraire des prévisions	396
Options d'affichage de graphique	399
Options d'affichage de graphique (VI)	400

Options d'affichage de graphique (TTM)	401
Options d'affichage de graphiques (VI et TTM)	402
Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)	403
Modèles de prévision	406
Vue Liste des modèles de prévision	407
Propriétés du modèle : Onglet Données	409
Propriétés du modèle : Onglet Graphique	410
Propriétés du modèle : Onglet Activités	411
Boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision	412
Boîte de dialogue Enregistrer comme modèle	414
Superpositions	415
Amorce de superpositions	421
Assistant pour le calcul de la répartition	424
Assistant pour la nouvelle superposition	426
NOW : Page Propriétés	427
NOW : Page Utilisation	428
NOW : Page Impact	429
NOW : Page Activités affectées	430
Importer	431
Importation de données	433
Prévision principale	436
Vue Volumes de la prévision principale	437
Vue Dotation en personnel de la prévision principale	440
Vue Frais de la prévision principale	443
Vue Graphiques de la prévision principale	446
Options des graphiques de la prévision principale	449
Fenêtre de nettoyage de la prévision principale	450
Données historiques	451
Vue Volumes des données historiques	452
Assistant Rechercher des événements	456
Page Nouvel événement	458
Vue Graphiques des données historiques	459
<b>Plannings</b>	<b>461</b>
Scénarios de planning	465
Affichage des scénarios	467
Assistant Nouveau scénario de planning	472
NSSW : Paramètres généraux	473

NSSW : Sélectionner le scénario de prévision	475
NSSW : Sélectionner des activités	476
NSSW : Filtrer par contrat	477
NSSW : Ajouter des agents	478
NSSW : Ajout d'agents de profil, d'après des agents réels	479
NSSW : Ajouter des profils	481
Boîte de dialogue Elaboration d'un planning	482
Vue Couverture du scénario	483
Vue Scénario hebdomadaire	487
Vue Scénario dans la journée	494
Scénario dans la journée : Assistant Publication de planning	503
Scénario dans la journée : Cible Données de performances	505
Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Modifier les commentaires	507
Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Options	508
Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)	511
Assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario	512
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des actions	513
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des activités à ajouter	514
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Filtrer par contrat	515
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents	516
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents de profil	517
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des profils	518
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Supprimer des agents	519
Vue Scénario détaillé pour un agent	520
Vue Profils/Offres du scénario	527
Boîte de dialogue Options (Vue Profils/Offres du scénario)	535
Vue Résumé du scénario	536
Consolidation des états de scénarios	543
Boîte de dialogue Filtre de planning	549
Boîte de dialogue Filtre des états	550
Boîte de dialogue Options (vue Résumé)	551
Boîte de dialogue Options (vue Hebdomadaire)	554
Assistant de permutation des plannings des agents	555
Boîte de dialogue Tri	556
Consulter les messages de permutation	557
Consultation des messages	558
Assistant Insertion multiple	559



IMW : Sélectionner des activités	561
IMW : Sélection d'agents	562
IMW : Sélectionner des dates	563
IMW : Sélectionner le type d'état	564
IMW : Sélectionner un poste	565
IMW : Sélectionner un ensemble d'activités	566
IMW : Sélectionner la pause	567
IMW : Sélectionner le repas	568
IMW : Sélectionner l'exception	569
IMW : Sélectionner les congés ou assimilés	571
IMW : Sélectionner les heures identifiées	572
IMW : Ecran Sélectionner un ensemble de travail	573
IMW : Consulter les messages	575
Assistant Suppression multiple	576
ASM : Sélectionner des activités	578
ASM : Sélection d'agents	579
ASM : Sélectionner des dates	580
ASM : Sélectionner les types d'états	581
ASM : Sélectionner les pauses	582
ASM : Sélectionner les repas	583
ASM : Sélectionner les exceptions	584
ASM : Sélectionner les congés	585
ASM : Sélectionner des heures identifiées	586
Assistant Validation / Retour en arrière multiple	587
AVR : Sélectionner des activités	589
AVR : Sélection d'agents	590
AVR : Sélectionner des dates	591
Modifier les plannings d'agents isolés	592
Assistant Insérer un poste	599
Boîte de dialogue Insérer une pause	601
Boîte de dialogue Insérer un repas	602
Boîte de dialogue Insérer un ensemble d'activités	603
Insertion d'exceptions	604
Boîtes de dialogue Insérer des congés ou assimilés	607
Assistant Insérer un ensemble de travail	610
Boîte de dialogue Insérer des heures identifiées	612
Historique de planification	614

Boîte de dialogue Modifier un élément	615
Boîte de dialogue Modifier l'exception	616
Boîte de dialogue Modifier un jour de congés	618
Boîte de dialogue Définir des activités	620
Boîte de dialogue Copier le planning	621
Planificateur d'événements	622
MSW : Sélectionner une réunion	623
MSW : Sélectionner les participants	624
MSW : Sélectionner des dates	625
MSW : Paramètres de la réunion	626
Planning principal	628
Vue Couverture du planning principal	629
Vue Planning principal hebdomadaire	633
Boîte de dialogue Options de la vue hebdomadaire	638
Vue Planning principal pour la journée	639
Détails du planning accessible du planning principal dans la journée	648
Planning principal dans la journée : Cible Données de performances	649
Planning principal dans la journée : Boîte de dialogue Options	651
Planning principal dans la journée : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)	654
Vue Détaillé pour un agent du planning principal	655
Vue Synthèse	662
Fenêtre Nettoyer le planning principal	669
Filtrer selon les propriétés des agents	670
Consolidation des états du planning principal	671
Consolidation des états du planning principal : Boîte de dialogue Options	678
Vue Exigence d'heures supplémentaires du planning principal	679
Exigence d'heures supplémentaires du planning principal : Boîte de dialogue Options	683
Approbation des modifications du planning principal	684
Boîte de dialogue Consulter les messages de validation	687
Offre de planning	688
Configurer un scénario d'offres	690
Sélection de candidats à l'offre	691
Associer/séparer des équipes	692
Assistant de processus des offres de contrôle	693
Résolution et publication d'un scénario d'offres	695
Assistant d'auto-attribution de plannings	696
Assistant d'Elaboration de planning	697

Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)	698
Paramètres d'élaboration du planning	701
Boîte de dialogue Elaboration d'un planning pour un scénario	708
Assistant Reconstruction du planning dans la journée	709
Options du site et d'élaboration du planning	711
Sélectionnez Options	714
Contraintes de transport partagé	715
Synchronisation de l'équipe	716
Sélection d'agents	718
Sélectionner des activités	719
Assistant de Reconstruction de planning	720
Publication/Extraction des plannings	721
Validation du planning	724
<b>Echange</b>	<b>736</b>
Fonctionnement des échanges	737
Vue Liste des échanges	741
Boîte de dialogue Commentaires de l'échange	743
Boîte de dialogue Détails du planning	744
<b>Performance</b>	<b>745</b>
Vue Contrôle des performances	747
Vue Performances dans la journée	749
Vue Alertes de performances	754
Boîte de dialogue Options des performances	755
Fenêtre Simulation	756
<b>Conformité</b>	<b>759</b>
Calculs de la conformité	760
Vue Détails de la conformité	763
Conformité par canal	766
Boîte de dialogue Filtre de conformité	767
Boîte de dialogue Options des détails de la conformité	769
Vue Graphique de la conformité	771
<b>Rapports</b>	<b>773</b>
Liste des rapports	776
Enregistrement des rapports dans des fichiers	779
Planificateur de rapports	780
Rapports créés	783
Rapports sur la configuration	784

Rapport sur les propriétés des activités	785
Rapport de transport partagé	787
Rapports sur les règles	789
Rapport sur les propriétés des agents	790
Rapport sur les propriétés du contrat	792
Rapport sur les propriétés du poste	795
Rapport sur les propriétés du modèle de rotation	799
Rapports sur le calendrier	801
Rapport sur les éléments du calendrier	802
Rapport sur les congés ou assimilés	804
Rapport sur le solde des congés ou assimilés	806
Rapport de gestion des congés	808
Rapports sur les prévisions	810
Rapport sur les prévisions	811
Rapports sur les graphiques des prévisions	813
Rapports sur les performances	815
Rapport sur les frais réels	816
Rapport sur les performances de la main d'œuvre	818
Rapport sur les performances du centre de contact	820
Rapport sur les graphiques des performances du centre de contact	822
Rapports sur les plannings	824
Rapport sur les états du planning	826
Rapport sur les totaux des états du planning	829
Rapport sur le planning individuel	832
Rapport sur le planning de l'équipe	834
Rapport sur le planning hebdomadaire	836
Rapport sur le planning hebdomadaire des activités	838
Rapport sur le planning hebdomadaire de l'équipe	841
Rapport sur la couverture du planning hebdomadaire	843
Rapport sur le budget planifié	845
Rapport sur les commentaires de l'agent	847
Rapport sur la validation du planning	848
Rapport sur les échanges du planning	849
Rapport sur le résumé du planning	851
Rapport sur l'heure identifiée du planning	855
Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning	857
Rapport sur les offres du planning	860

Rapports de conformité	862
Rapport sur la conformité des agents	864
Rapport sur le total des conformités	867
Rapport sur l'état de l'agent	870
Rapports d'audit	872
Rapport sur l'audit du calendrier	873
Rapport sur l'audit du planning	876
Rapport d'audit de configuration	879

# Aide de Workforce Management 8.5 Web for Supervisors

Bienvenue dans l'aide de Workforce Management (WFM) Web for Supervisors. Utilisez cette page pour accéder directement aux informations dont vous avez besoin ou passez par le Sommaire pour découvrir pas à pas toutes les fonctions et caractéristiques de WFM Web for Supervisors.

## Mise en route

Découvrez les commandes WFM, et apprenez à configurer la date et à rechercher des agents dans de grands tableaux.

---

[Sélecteurs de date](#)

[Recherche d'agents dans les tableaux](#)

## Règles et configuration

Créez vos règles, vos objets organisationnels et vos rôles de sécurité.

---

[Exceptions](#)

[Règles de congés ou assimilés](#)

[Contrats](#)

## Calendrier et échanges

Créez des éléments de calendrier, définissez des limites de congés ou assimilés et gérez les demandes d'échange de plannings.

---

[Éléments de calendrier](#)

[Limites de congés ou assimilés](#)

## Prévision et planning

Créez des prévisions et des scénarios, des plannings et des scénarios (Principal et Dans la journée).

---

[Assistant Nouvelle prévision](#)

[Scénarios de prévision](#)

[Scénarios de planning](#)

[Planning principal](#)

[Planning principal dans la journée](#)

## Performances, conformité et rapports

Contrôlez les performances et définissez

des alertes, calculez la conformité par canal et créez des rapports.

---

[Contrôleur de performances](#)

[Alertes de performances](#)

[Calculs de la conformité](#)

[Conformité par canal](#)

[Créer et générer des rapports](#)

# Présentation

Ce fichier d'aide fournit des explications détaillées sur les caractéristiques et fonctions de l'interface de Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web). Il comporte également des conseils généraux sur l'utilisation de navigateurs Web. Si vous souhaitez plus d'informations sur l'utilisation de votre navigateur Web, consultez le système d'aide de ce dernier.

## Options de l'aide pour les superviseurs

Les liens soulignés en rouge ci-dessous vous dirigeront directement vers une rubrique. Des liens sont disponibles dans toute l'aide pour les superviseurs, afin de faciliter l'accès aux informations.

<a href="#">Mise en route</a>	Décrit comment réaliser les actions de base de WFM Web telles que la connexion, la déconnexion, le choix des dates et la navigation dans WFM Web.
<a href="#">Module Règles</a>	Décrit comment configurer les objets de règle suivants (règles dont WFM tient compte lors de la création de prévisions et de la définition de plannings) : <b>Types d'exception, Types de congés ou assimilés, Règles de congés ou assimilés, Réunions, Heure identifiée, Postes, Contrats</b> et <b>Modèles de rotation</b> .
<a href="#">Module Configuration</a>	Décrit comment : <ul style="list-style-type: none"><li>• Configurer WFM pour envoyer des notifications par e-mails quand les événements suivants se présentent : modifications de planning (notifications aux agents), modifications concernant l'état des demandes d'échange de plannings (notifications aux utilisateurs et aux agents) et modifications concernant l'état des demandes de congés ou assimilés (notifications aux utilisateurs et aux agents).</li><li>• Utiliser le module <b>Couleurs</b> pour configurer les couleurs que WFM utilise dans les vues de plannings du Superviseur. Vous pouvez configurer les valeurs par défaut pour ces éléments de planning : <b>Travail, Jours de repos, Repas, Pauses, Ensembles d'activités, Exceptions, Congés ou assimilés</b> et <b>Heures identifiées</b>. Vous pouvez également configurer des couleurs spécifiques, par site, pour ces différents types : <b>Ensembles d'activités, Exceptions, Congés ou assimilés</b> et <b>Heures identifiées</b>.</li><li>• Afficher, créer, mettre à jour, supprimer et gérer des <b>groupes de transport partagé</b>.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurer les propriétés de l'agent, les <b>Activités</b>, les <b>Congés ou assimilés</b>, les <b>Bonus de congés ou assimilés</b> et lui attribuer des <b>Règles de congés ou assimilés</b>, des <b>Types de congés ou assimilés</b>, des <b>Contrats</b> ou des <b>Modèles de rotation</b>.</li> <li>• Configurer des <b>Ensembles métiers</b> et des <b>Sites</b>.</li> <li>• Configurer des <b>Périodes d'offre de congés ou assimilés</b>.</li> <li>• Configurer des <b>Groupes d'états de planning</b> et des <b>Règles de conformité</b>.</li> <li>• Configurer des <b>Activités</b>.</li> <li>• Configurer des <b>Utilisateurs</b> (superviseurs et aux autres personnes qui ne sont pas des agents)</li> <li>• Configurer des <b>Rôles</b> (rôles et privilèges de sécurité)</li> </ul>
Module Calendrier	Décrit comment afficher, ajouter, modifier et supprimer des éléments préplanifiés, tels que des exceptions et des préférences, comment accorder ou refuser ces éléments et comment définir des limites de congés ou assimilés.
Module Prévision	Décrit comment prévoir la charge de travail et la dotation en personnel pour un ou plusieurs sites.
Module Planning	Décrit les vues de planning et comment apporter des modifications en temps réel au planning.
Vue Offre de planning	Dans le module d'aide du Planning. Décrit le processus d'offres, notamment la création d'un scénario, les offres par des agents, la résolution et la publication des offres sur le <b>Planning principal</b> .
Module Echange	Décrit comment consulter et approuver ou refuser des échanges de plannings proposés par les agents.
Module Performances	Décrit comment afficher la comparaison entre les performances réelles du site et celles planifiées à l'aide d'indicateurs clés tels que le niveau de service et la vitesse de réponse moyenne (VRM).
Module Conformité	Décrit les vues de la conformité des agents en temps réel, qui incluent des options de tableaux et de graphiques.
Module Rapports	Répertorie tous les rapports disponibles dans WFM Web for Supervisors et présente les informations contenues dans chaque rapport.
Fenêtre A propos de	Fournit des informations sur le copyright et le numéro de la version de WFM Web.

## Impression de l'aide en ligne

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

1. Dans le volet **Navigation** de cette page, au bas du **Sommaire**, cliquez sur **Version PDF**.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez :
  - **Ouvrir avec** pour choisir l'application avec laquelle vous voulez afficher et imprimer l'aide. Adobe Acrobat v9 est recommandé.
  - **Enregistrer le fichier** pour enregistrer l'aide dans un dossier de votre ordinateur.
- Lorsque le téléchargement est terminé, accédez au dossier où vous avez enregistré le fichier .pdf et utilisez la fonction d'**Impression** de l'application pour imprimer le fichier. Vous pouvez également ouvrir et consulter le fichier sur votre ordinateur hors ligne.

---

## A propos de WFM Web

La fenêtre A propos de s'affiche lorsque vous sélectionnez le bouton **A propos de**, qui se trouve dans le coin supérieur droit de la fenêtre de WFM Web, près du bouton **Déconnexion**. La fenêtre A propos de affiche des informations sur le copyright, le bouton **Paramètres...** et la version de Workforce Management (WFM) Web Server.

### Prise en charge des lecteurs d'écran

WFM Web for Supervisors prend en charge les lecteurs d'écran à l'intention des personnes malvoyantes. La prise en charge des infobulles de lecteur d'écran, du zoom et du clavier est ainsi assurée dans toute l'interface de WFM Web for Supervisors. Chaque option de menu et commande à l'écran est accessible par le biais du clavier (et donc à l'aide d'un lecteur d'écran).

De plus, la boîte de dialogue **Détails du planning accessible** simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent et ce, dans les vues suivantes :

**Planning > Scénarios de planification > Vue Scénario détaillé pour un agent**

**Planning > Scénarios de planning > Vue Scénario à la journée**

**Planning > Planning principal > Vue Planning principal dans la journée**

**Planning > Planning principal > Vue Détaillé pour un agent du planning principal**

WFM Web a été amélioré pour permettre aux superviseurs d'utiliser les vues basées Java sur les navigateurs qui ne prennent pas en charge le plug-in Java, comme Chrome.

### Utilisation de navigateurs qui ne prennent pas en charge les plug-ins Java

Le paramètre RUN\_JAVA\_STANDALONE, ajouté à la vue **À propos de > Paramètres...** de WFM Web permet aux utilisateurs d'exécuter des vues de Java dans des navigateurs qui ne prennent pas en charge les plug-ins Java. Si cette option est cochée, WFM Web génère et télécharge le fichier wfm.jnlp, au lieu d'essayer de démarrer l'applet Java. Il se lance automatiquement, toutefois, vous devez l'enregistrer sur votre disque dur et le démarrer comme vous le feriez pour toute autre application. Ensuite, il démarre comme une application Java Webstart autonome, contenant les vues du superviseur basé sur Java.






### Limites

Lorsque vous utilisez cette fonction, considérez les limites suivantes :

- Vous ne pouvez pas utiliser le fichier `wfm.jnlp` pour lancer les vues Web for Supervisors à tout moment. Le fichier est valide et permet de lancer l'application seulement si la session utilisateur, à partir de laquelle le fichier a été téléchargé, est active. Une fois que l'utilisateur se déconnecte ou la session expire, l'application Java (séparée) s'arrête aussi de travailler. Par conséquent, vous devez garder la fenêtre de navigateur, à partir de laquelle le fichier `wfm.jnlp` a été téléchargé, ouverte pour la durée de travail et rester connecté.
- Si les paramètres locaux dans **À propos de > Paramètres...** sont modifiés, vous devez à nouveau télécharger le fichier `wfm.jnlp` et redémarrer avant que les modifications prennent effet.

## Modification des couleurs de l'interface utilisateur

WFM Web for Supervisors utilise d'autres indicateurs en plus de la couleur pour mettre en évidence un changement d'état, mais vous pouvez personnaliser de nombreux éléments de l'interface utilisateur en modifiant la couleur.

1. Cliquez sur **A propos de > Paramètres...** pour afficher la page **Paramètres**.  
**La page Paramètres affiche un paramètre sur chaque ligne. Vous pouvez la faire défiler vers le bas ou vers le haut.**
2. Facultatif : Cliquez sur **Trier**  pour ouvrir un menu déroulant et choisir l'une des quatre options de tri : **Paramètre**, **Description**, **Type** ou **Valeur** ; vous pouvez également cliquer sur un en-tête de colonne pour trier la liste par ordre croissant ou décroissant.
3. Cliquez sur une ligne quelconque dans **Paramètres...** qui est de type **COULEUR** pour afficher le volet **Palette de couleurs**.
4. Le volet **Palette de couleurs** volet contient cinq champs : **ROUGE**, **VERT**, **BLEU**, **TEINTE** et **COULEUR (#)**, qui affichent les valeurs numériques de la couleur choisie dans la palette.  
**La palette correspond à l'outil de sélection de couleur standard de Windows.**
5. Cliquez sur **Appliquer**  après avoir effectué vos modifications puis sur **Fermer**  pour fermer l'outil de sélection de couleur.
6. Facultatif : Pour modifier les **Paramètres de taille de texte**, sélectionnez l'un des quatre boutons d'option suivants : **Aucun**, **+1**, **+2** ou **+3**.
7. Facultatif : Cochez la case **Utiliser un thème à contraste élevé** pour afficher les différents choix de couleur en contraste élevé la prochaine fois que vous vous connecterez à WFM Web.
8. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**  et quittez la page **Paramètres...**
9. Facultatif : Cliquez sur **Restaurer valeur par défaut**  pour ignorer les modifications effectuées.

## Modification des autres paramètres de l'application WFM Web

Outre les paramètres de couleur de l'interface utilisateur, il existe trois paramètres booléens qui

affectent le fonctionnement de l'application WFM Web :

- **ACCESSIBILITY\_COMPATIBLE**—Si cette case est cochée, WFM Web s'exécute en mode accessibilité. Si la case est décochée (par défaut), WFM Web ne s'exécute pas en mode accessibilité.
- **CFG\_SHOW\_TERMINATED\_AGENTS**—Si cette case est cochée, WFM Web affiche les agents partis et les agents ayant une **date d'embauche** définie dans le futur dans des listes ou des tableaux. Si la case est décochée (par défaut), WFM Web masque les agents partis et les agents ayant une **date d'embauche** définie dans le futur. Ils ne peuvent pas être affichés dans des listes ou des tables.
- **FRC\_STAFFING\_USE\_MANHOURS**—Si cette case est cochée, WFM Web affiche les totaux du personnel en heures-hommes plutôt qu'en équivalents temps plein. Si la case est décochée (par défaut), WFM Web affiche les totaux du personnel en équivalents temps plein.

## Glossaire des abréviations

Les acronymes et les abréviations qui apparaissent dans les écrans de Workforce Management et dans le document s'affichent sous forme de liens qui font référence à un glossaire, contenant des définitions de ces termes. Vous pouvez afficher des définitions en cliquant sur le lien (en gras et en rouge). Elles s'ouvrent dans une fenêtre contextuelle sur la page que vous visualisez. Par exemple, le temps de traitement moyen.

# Mise en route

Les superviseurs de sites peuvent utiliser un navigateur Web pour se connecter à Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web) afin d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher, ajouter, modifier et supprimer des préférences et exceptions d'agents.
- Définir des limites de congés ou assimilés.
- Prévoir des besoins en personnel sur la base d'objectifs de service et de données historiques.
- Planifier des agents et des équipes pour plusieurs activités et modifier les plannings en temps réel.
- Créer un scénario d'offres avec des agents de profil que les agents réels peuvent utiliser pour faire des offres sur leurs plannings préférés.
- Afficher, approuver ou refuser des échanges de plannings proposés par les agents.
- Configurer les objets **Groupes d'états de planning** et **Organisation**, tels que **Ensembles métiers** et **Sites**.
- Configurer les propriétés des **activités**.
- Configurer les règles des **types d'exception**, **types de congés ou assimilés**, **règles de congés ou assimilés**, **réunions**, **heures identifiées**, **postes**, **contrats** et **modèles de rotation**.
- Contrôler les performances des sites en temps réel.
- Examiner la conformité des agents en temps réel par rapport à leur état planifié.
- Générer des rapports affichant des informations sur les plannings et les performances.
- Configurer les notifications par e-mail.

## Résolution d'écran et fenêtres multiples de navigateur

- WFM Web est optimisé pour un écran présentant une résolution d'au moins 1024 x 768. A des résolutions inférieures, certains éléments (tels que les en-têtes de tableau) risquent de ne pas s'afficher correctement.
- 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 dans la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl+N**. Toutefois, vous pouvez démarrer une session WFM Web distincte en lançant une instance séparée d'Internet Explorer.

## Options de sécurité

WFM Web contient des options de sécurité empêchant l'accès non autorisé aux informations :

- Vous pouvez uniquement afficher et modifier les modules (comme les modules **Calendrier** et **Planning**) et les objets (comme des sites) pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire. Vous ne pouvez pas accéder aux autres modules ou objets.
- Les options de configuration et de sécurité permettent de restreindre l'accès aux informations personnelles des agents, telles que les salaires.
- Les agents utilisent une application distincte (WFM Web for Agents), qui leur permet d'afficher et de modifier leurs propres informations. Ils disposent d'un accès limité aux informations de planning des autres agents, mais uniquement si l'échange de plannings est activé dans votre site. Les agents peuvent aussi accéder à cette application sur leur appareil Android, smartphone ou autre périphérique mobile si le superviseur leur fournit l'adresse URL.

## Accessibilité

Pour exécuter Web for Supervisors avec des outils d'accessibilité comme JAWS, définissez l'option `ACCESSIBILITY_COMPATIBLE` sur vrai dans la boîte de dialogue **A propos de > Paramètres....** Dans le cas contraire, WFM Web for Supervisors pourrait se figer ou présenter un comportement non souhaité ou inattendu lors de l'utilisation de lecteurs d'écran comme JAWS.

## Définition de l'horloge

WFM Web for Supervisors tient compte des paramètres régionaux de l'ordinateur local. Vous pouvez être amené à modifier l'heure, par exemple si l'heure de WFM Web apparaît au format 12 heures et si vous souhaitez l'afficher au format 24 heures.

### Conseil

WFM Web for Agents choisit les paramètres régionaux à partir du serveur grâce auquel l'application WFM Web fonctionne, et non à partir de l'ordinateur de l'agent.

## Liens pour plus d'informations

<b>Se connecter</b>	Décrit le démarrage de votre session WFM Web.
<b>Fenêtre des superviseurs</b>	Décrit la disposition et les fonctions des commandes WFM Web.
<b>Règles</b>	Décrit comment configurer les règles suivantes : <b>Types d'exception, Réunions, Types de congés</b>

	<b>ou assimilés, Règles de congés ou assimilés, Heure identifiée, Postes, Contrats et Modèles de rotation.</b>
<b>Configuration</b>	Décrit comment configurer les objets <b>Transport partagé, Agents et Organisation</b> , comme les <b>ensembles métiers</b> , les <b>sites</b> , les <b>fuseaux horaires</b> , les <b>groupes d'états de planning</b> et les <b>activités</b> . <b>Notifications</b> décrit la configuration des notifications par e-mail. <b>Couleurs</b> décrit la manière de configurer les couleurs que WFM utilise dans les vues de planning du Superviseur.
<b>Calendrier</b>	Décrit comment afficher, ajouter, modifier et supprimer des éléments préplanifiés, tels que des exceptions et des préférences, comment accorder ou refuser ces éléments et comment définir des limites de congés ou assimilés.
<b>Prévision</b>	Décrit comment prévoir des exigences de dotation en personnel sur la base d'objectifs de service et de volumes d'interactions projetés.
<b>Planning</b>	Décrit comment élaborer, afficher, partager, modifier et supprimer des scénarios de planning publiés et non publiés.
<b>Offre de planning</b>	Décrit le processus d'offres, notamment la création d'un scénario, les offres, la résolution et la publication des offres sur le <b>Planning principal</b> .
<b>Echange</b>	Décrit comment afficher et approuver ou refuser des échanges de plannings souhaités par les agents.
<b>Performance</b>	Explique comment afficher la comparaison entre les performances réelles du centre de contact et celles planifiées à l'aide des indicateurs clés tels que le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM) et l'abandon.
<b>Conformité</b>	Décrit comment afficher la conformité des agents en temps réel par rapport à leur planning, à l'aide de tableaux et de graphiques.
<b>Rapports</b>	Décrit comment générer, afficher, imprimer et exporter des rapports WFM prédéfinis.
<b>Déconnexion</b>	Décrit comment terminer votre session WFM Web.



---

# Connexion

Workforce Management (WFM) affiche l'écran d'accueil comme interface de connexion.

Pour commencer à utiliser WFM Web :

1. Ouvrez un navigateur Web.
2. Tapez l'URL (adresse) WFM Web dans la barre d'adresses et appuyez sur **Entrée**.

## Conseil

L'URL vous est fournie par votre administrateur système.

La fenêtre Connexion apparaît.

1. Entrez vos nom et mot de passe utilisateur.
2. Cliquez sur **OK**.

Si WFM Web valide vos nom et mot de passe utilisateur et détecte le module d'extension Java dont il a besoin, l'application WFM Web s'ouvre dans une fenêtre de navigateur distincte (la fenêtre de navigateur initiale reste ouverte et affiche le logo Genesys. Vous pouvez fermer cette fenêtre, si vous le souhaitez).

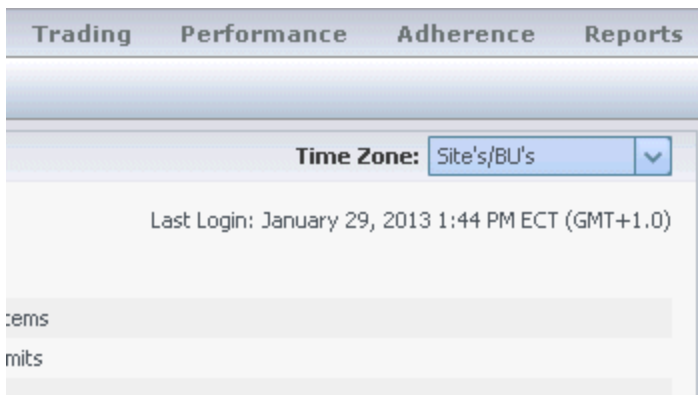
Si WFM Web ne peut pas vous connecter, il affiche un message d'erreur indiquant le problème. Cliquez sur **Connexion** pour réessayer (par exemple, si vous pensez avoir mal orthographié votre nom ou votre mot de passe utilisateur) ou sur **Afficher les détails des erreurs**.

## Important

Plusieurs superviseurs utilisant le navigateur Web Firefox ne peuvent pas se connecter simultanément au même hôte.

## Horodatage de connexion au système

L'heure de la dernière connexion s'affiche lorsque vous vous connectez à WFM Web via l'interface Superviseur, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'accès.



**Figure :** horodatage de connexion à Web for Supervisors

Si vous ne définissez pas le fuseau horaire du navigateur comme fuseau horaire pour l'horodatage, c'est le fuseau horaire du lieu où vous vous connectez qui est utilisé dans l'horodatage. L'horodatage est affiché dans le coin supérieur droit de la page d'**accueil**, sous la liste des modules et le fil d'Ariane.

# Sélecteurs de date

Utilisez les sélecteurs de date standards pour modifier la ou les dates affichées dans de nombreux modules et vues de WFM Web. Les sections ci-après traitent des points suivants :

- Sélection d'une **date de début**.
- Passage à d'autres dates en ouvrant le **calendrier mensuel**.
- Manière dont 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 dates apparaissent à droite de la barre d'outils. Ces commandes fonctionnent comme suit :

<	Cliquez sur ce bouton pour reculer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification du planning, selon le contexte).
<b>Date :</b>	Indiquez une date dans cette zone pour modifier directement la date de départ (la séquence des chiffres du jour, du mois et de l'année dépend des paramètres régionaux de votre système d'exploitation). Vous pouvez également utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier la date affichée.
...	Cliquez sur ce bouton pour afficher le <b>calendrier mensuel</b> .
- <b>[Date de fin]</b>	Pour les vues qui affichent des informations pour plusieurs jours, la date de fin apparaît (mais ne peut pas être modifiée) ici.
>	Cliquez sur ce bouton pour avancer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification du planning, selon le contexte).

## Sélection du mois

Le calendrier affiche un seul mois civil. Vous pouvez utiliser les commandes du calendrier pour effectuer les opérations suivantes :

<b>Sélectionner une nouvelle date de début :</b>	Cliquez sur une date (le calendrier se ferme et la vue ou le module actif s'ajuste à la date de début
--------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

	sélectionnée).
<b>Avancer ou reculer d'un an :</b>	Cliquez sur la petite flèche Haut ou Bas à droite de l'année.
<b>Atteindre une année spécifique :</b>	Dans la zone de texte de l'année, sélectionnez les chiffres à modifier et entrez les chiffres souhaités (les chiffres verts restent modifiables ; appuyez sur Entrée pour verrouiller la nouvelle année, qui apparaît alors en noir).
<b>Avancer ou reculer d'un mois :</b>	Cliquez sur la petite flèche Haut ou Bas à droite du nom du mois.
<b>Atteindre un mois spécifique :</b>	Cliquez sur le nom du mois, puis sur un autre mois dans la liste déroulante qui s'affiche.

Les couleurs du calendrier ont les significations suivantes :

<b>Cellule gris foncé :</b>	Date de début sélectionnée.
-----------------------------	-----------------------------

## 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.

Si le paramètre `WeekStartDay` a été spécifié (dans l'onglet **Ensembles métiers Propriétés**), le premier jour de la semaine est celui spécifié dans `WeekStartDay`. Dans le cas contraire, le premier jour de la semaine est celui spécifié dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

---

# Recherche d'agents dans les tableaux

Dans plusieurs fenêtres Workforce Management (WFM) Web, la boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents spécifiques. Pour ouvrir cette boîte de dialogue, sélectionnez le tableau que vous souhaitez parcourir, puis :

- Dans le menu **Modifier**, sélectionnez **Rechercher**.
- Appuyez sur **[Ctrl] + F**.

Vous pouvez rechercher des agents dans les fenêtres suivantes :

- La fenêtre principale du **Calendrier**.
- Le tableau correspondant aux vues **Scénario de planning hebdomadaire** et **Planning principal hebdomadaire**. Sélectionnez une cellule dans la colonne **Nom de l'agent** pour activer la commande **Rechercher**.
- Le tableau dans les vues :
  - **Scénario de planning détaillé pour un agent**
  - **Scénario de planning dans la journée**
  - **Planning principal détaillé pour un agent**
  - **Planning principal dans la journée**

Pour rechercher un ou plusieurs agents :

1. Dans la boîte de dialogue **Rechercher l'agent**, entrez le nom complet de l'agent que vous recherchez ou les premières lettres de son nom.
2. Sélectionnez le bouton d'option **Nom** ou **Prénom**.
3. Cliquez sur **Rechercher**.  
**Le tableau parcouru affiche le premier agent répertorié dont le nom correspond aux critères de recherche saisis. Une boîte de dialogue vous informe si aucun nom d'agent ne correspond aux critères de recherche entrés.**
4. Cliquez sur **Rechercher** à nouveau pour afficher l'agent suivant dont le nom correspond aux critères de recherche entrés. Vous pouvez effectuer autant de recherches que vous le souhaitez.
5. Lorsque votre recherche est terminée, cliquez sur **Fermer**.

## Affichage des agents partis dans les tableaux

Vous pouvez configurer WFM pour permettre l'affichage des agents partis partout où des agents sont affichés dans des listes ou des tableaux, dans les vues **Planning, Calendrier, Echange, Conformité, Règles, Configuration** et **Rapports**. Par défaut, WFM n'affiche pas les agents partis.




Pour modifier la valeur par défaut, reportez-vous au paramètre `CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS` dans

**A propos de > Paramètres...**

# Fenêtre du superviseur

Les volets dans WFM Web for Supervisors affichent certaines associations des commandes illustrées ci-dessous, en fonction des sélections effectuées dans le volet Objet. Pour plus d'informations, reportez-vous à **Obtenir les données** dans le tableau ci-dessous.

<b>Boutons génériques</b>	Les boutons suivants apparaissent dans le coin supérieur droit de chaque fenêtre WFM Web :
	<b>Accueil</b> affiche la vue Accueil, qui présente une liste de toutes les options du menu Affichage, organisées par onglet.
	<b>Rafraîchir</b> s'applique à la vue actuelle.
<b>Bouton A propos</b>	<b>A propos</b> affiche des informations sur le copyright et sur la version actuelle.
<b>Bouton Déconnexion</b>	<b>Déconnexion</b> ferme WFM Web, sans demander de confirmation s'il n'y a pas de modifications à enregistrer.
	<b>Nouvelle page</b> affiche une nouvelle page Web de WFM Web. La vue par défaut est Accueil.
<b>Bouton Aide</b>	<b>Aide générale</b> affiche la rubrique Présentation de l'aide de WFM Web.
	<b>Aide contextuelle</b> affiche la rubrique actuelle de l'aide de WFM Web.
	Le <i>champ Rechercher</i> permet d'entrer des critères de recherche pour retrouver rapidement l'objet qui vous intéresse. Les critères que vous entrez dépendent du volet que vous avez ouvert.
	Les <b>commandes de pagination</b> permettent de passer aux pages précédentes et suivantes ou de sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton (flèche) approprié dans la vue. Pour passer d'une page à l'autre, vous pouvez utiliser les touches <b>Flèche haut</b> , <b>Flèche bas</b> , <b>Page précédente</b> et <b>Page Suivante</b> du clavier.
<b>Modules</b>	Cliquez pour ouvrir chaque module de WFM : <b>Configuration, Règles, Calendrier, Prévision, Planning, Echanges, Performances, Conformité et Rapports.</b>
<b>Navigation fil d'Ariane</b>	WFM for Supervisors utilise le même type de navigation par "fil d'Ariane" que celui qui existe dans les répertoires de Windows 7 et en haut de certaines fenêtres de navigateur Web. Cliquez sur un lien dans cet écran pour choisir une option dans un menu déroulant et effectuer une sélection dans cette branche du module actuellement sélectionné. Par exemple, la succession de choix suivante dans

	<p>le fil d'Ariane affiche un scénario de planning spécifique pour la date actuellement sélectionnée :</p> <p> <b>Accueil</b> &gt;  <b>Planning</b> &gt; <b>Scénarios</b> &gt; <b>Q4-2010</b> &gt; <b>Q4-2010 Intra-day</b></p>
<p><b>Menu Edition (Copier, Couper, Coller, Rechercher)</b></p>	<p>Chacune de ces commandes s'active lorsqu'elle est applicable à l'objet actuellement sélectionné.</p>
<p><b>Menu Actions</b></p>	<p>Choisissez 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 aux icônes de commande apparaissant dans la barre d'outils.</p>
<p><b>Barre d'outils Actions</b></p>	<p>Ces boutons correspondent aux commandes du menu <b>Actions</b>. Placez le pointeur de la souris sur un bouton de la barre d'outils pour faire apparaître une infobulle indiquant le nom du bouton.</p>
<p><b>Volet Objets</b></p>	<p>Ce volet offre différents schémas d'affichage, selon l'onglet et l'élément de menu actuellement sélectionnés :</p> <p><b>Onglets</b> : arborescences d'éléments spécifiques au module dans des onglets séparés                  Une arborescence : <b>Ensembles métiers (EM) &gt; Sites</b>                  Une arborescence : <b>EM &gt; Sites &gt; Activités</b>                  Arborescence supérieure : <b>EM &gt; Sites &gt; Equipes &gt; Agents</b>                  Arborescence inférieure : <b>EM &gt; Activités multisite &gt; Groupes d'activités &gt; Sites &gt; Activités</b></p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Important</b></p> <p>Lorsqu'il y a deux arborescences, le fait de sélectionner des éléments dans l'une des deux déclenche une sélection automatique des éléments correspondants dans l'autre arborescence.</p> </div> <p>Au niveau du site, vous verrez peut-être dans l'arborescence une équipe intitulée &lt;Aucun&gt;. Ce nœud affiche tous les agents assignés au site, mais pas à une équipe. Si tous les agents du site sont attribués à une équipe, l'équipe &lt;Aucun&gt; est vide. Les seules exceptions se produisent lorsque <b>Scénarios</b> est sélectionné ou lors de l'utilisation des modules <b>Configuration</b> ou <b>Rapports</b>.</p> <p>Cliquer sur un objet dans une arborescence (ou sur sa <b>commande Développer/Réduire</b>) affiche le contenu de l'objet en dessous de celui-ci, légèrement décalé vers la droite. Une fois l'objet souhaité affiché, double-cliquez dessus (ou cliquez dessus puis sur <b>Obtenir les données</b>) pour ouvrir la vue sélectionnée pour cet objet.</p> <p>Lorsque l'arborescence Objets affiche des cases à cocher, vous pouvez généralement sélectionner/désélectionner plusieurs objets en sélectionnant (<input checked="" type="checkbox"/>) ou désélectionnant (<input type="checkbox"/>) leur case à cocher, respectivement. Certaines vues n'affichent pas de cases à cocher ; dans ce cas, vous pouvez sélectionner plusieurs objets en cliquant sur le groupe d'objets tout en maintenant la touche <b>MAJ</b> ou <b>CTRL</b> enfoncée. Toutefois, certaines vues et fenêtres ne permettent de sélectionner qu'un seul objet.</p>
<p><b>Commandes Développer/Réduire</b></p>	<p>Lorsque vous voyez l'icône  dans une</p>



	<p>arborescence ou une autre commande, vous pouvez cliquer dessus pour afficher une vue développée du contenu ou des informations de l'élément adjacent. L'icône ▲ indique un élément développé. Cliquez une fois dessus pour réduire l'affichage du contenu de l'élément et voir plus d'éléments parallèles.</p>
<b>Volet de travail</b> (ou <b>volet Données</b> )	<p>Le volet droit de la fenêtre affiche des données et des commandes correspondant au module et à la vue sélectionnés. Certaines vues affichent des graphiques avec une légende explicative en dessous.</p>
<b>Boutons Action</b>	<p>Les boutons d'action au niveau des vues dans le volet de travail fournissent des commandes spécifiques à certaines vues (par exemple, Appliquer ou Annuler).</p> <p>Le bouton <b>Obtenir les données</b>, lorsqu'il apparaît dans la partie inférieure gauche de l'arborescence Objets, permet d'actualiser l'affichage avec les données actuelles de la base de données.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Tous les modules n'utilisent pas le bouton <b>Obtenir les données</b>. En l'absence de bouton <b>Obtenir les données</b>, la vue s'actualise automatiquement avec les nouvelles données chaque fois que vous changez votre sélection de date ou d'objet.</p> </div>
<b>Barre d'état</b>	<p>La barre d'état (tout en bas de la fenêtre) affiche des messages concernant l'état actuel de WFM Web. (Dans certaines vues, elle affiche le dernier message d'avertissement ou d'erreur généré.)</p>

## Récupération de listes d'éléments dans les segments

Les listes d'éléments ou objets (**Agents, Postes, Profils, Activités, Etats de planning, Contrats et Modèles de rotation**) dans un volet s'affichent sous la forme de segments ou de pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de WFM à la fois, ce qui permet de conserver des performances optimales lors de la récupération des données. Voir [Commandes de pagination](#).

## Modification de la taille de la police dans le navigateur

Il existe deux manières de modifier la taille de la police dans le navigateur :

1. Sur le clavier, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et faites défiler la taille vers le haut ou le bas pour en choisir une plus grande ou plus petite.  
 Cette méthode permet de modifier la taille de la police des fils d'Ariane et des modules ajoutés dans

WFM Web for Supervisors, parmi lesquels : **Modèles de rotation, Contrats, Organisation, Groupes d'états de planning, Postes et Activités.**

2. Sélectionnez **A propos des > Paramètres** et faites glisser le curseur de **taille du texte** pour ajuster le texte.  
Cette méthode permet de changer la taille de la police de tous les modules à l'exception des nouveaux modules (voir la liste ci-dessus).

## Personnalisation des vues de tableaux

De nombreuses vues de WFM Web incluent dans leurs écrans des tableaux. Vous pouvez généralement personnaliser l'affichage de ces tableaux selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes, voire les deux :

<b>Redimensionner les colonnes</b>	Dans la ligne des en-têtes du tableau, placez le pointeur de la souris sur le séparateur entre deux en-têtes de colonnes. Lorsque le pointeur se transforme en une flèche à deux pointes, cliquez sur le séparateur de colonne et faites-le glisser pour ajuster la largeur des colonnes.
<b>Trier par colonne</b>	<p>Dans certains tableaux, vous pouvez trier les données selon l'une des colonnes affichées. Spécifiez la colonne en cliquant sur son en-tête.</p> <p>Vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant de nouveau sur l'en-tête. Une pointe de flèche vers le haut dans l'en-tête indique un ordre croissant. Une pointe de flèche vers le bas indique un ordre décroissant.</p>

Si la colonne **Agent** est spécifiée comme clé de tri, dans l'ordre croissant, elle sera intitulée : **Agent**  
^

# Déconnexion

Lorsque vous avez fini de travailler avec WFM Web, vous devez toujours vous déconnecter.

## Avertissement

Si vous ne vous déconnectez pas, d'autres utilisateurs de votre poste de travail pourront voir les informations de votre compte.

Pour vous déconnecter à partir de n'importe quelle vue WFM Web :

1. Ouvrez le menu **Fichier**.
2. Sélectionnez **Déconnecter/Connecter**.

WFM Web vous déconnecte et la fenêtre de connexion apparaît. Un autre utilisateur peut se connecter ou vous pouvez fermer le navigateur.

---

# Règles

Les objets de règle sont les règles qui régissent les plannings de travail des agents du centre de contact. Ces règles sont définies comme des objets de règle pour chaque site ; WFM en tient compte lors de la création de prévisions et de la définition de plannings.

WFM Web for Supervisors comprend les objets de règle suivants :

- **Types d'exception**—Définissent les périodes pendant lesquelles les agents effectuent des tâches autres que celles liées aux activités ou sont absents (réunions, jours de repos, etc.).
- **Types de congés ou assimilés**—Différents types de congés ou assimilés, par exemple congés, congés maladie et jours fériés. Ce module vous permet de configurer divers types de congés ou assimilés et de leur attribuer des règles de congés ou assimilés.
- **Règles de congés ou assimilés**—Règles qui régissent les congés ou assimilés cumulés et la façon dont les congés ou assimilés accordés sont attribués. Ce module vous permet de configurer des règles de congés ou assimilés pour plusieurs types de congés ou assimilés ou un seul type de congés ou assimilés.
- **Réunions**—Période réservée pour une activité spécifique, par ex. une réunion ou une formation, à laquelle participent plusieurs agents.
- **Heures identifiées**—Périodes que vous pouvez sélectionner comme nécessitant un suivi spécifique. Par exemple, l'un de vos agents peut travailler quelques heures de plus un jour spécifique, mais ces heures ne sont pas comptabilisées comme des heures supplémentaires. Vous pouvez identifier ces heures pour en faire le suivi et faire un rapport.
- **Postes**—Périodes durant lesquelles les agents effectuent les activités de travail qui leur ont été attribuées. Les postes définissent les paramètres de la journée de travail : moment de la journée, durée et jours de la semaine.
- **Contrats**—Paramètres qui permettent de configurer les heures de disponibilité et les jours de repos des agents pouvant constituer des exigences contractuelles ou syndicales. WFM prend automatiquement en compte ces paramètres lors de la planification, produisant ainsi des plannings légaux pour chaque agent.
- **Modèles de rotation**—Rotations de semaines de travail pour les postes, jours de travail, heures de travail et/ou activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent.

## Voir la vidéo

- [Création de types d'exception](#)
- [Création de types de congés ou assimilés](#)

---

# Types d'exception

Les *Types d'exception* définissent des périodes durant lesquelles les agents sont engagés dans des activités autres que le travail, telles qu'une formation ou des réunions. Chaque site configure ses propres types d'exception en fonction de ses besoins.

## Utilisation des types de congés ou assimilés plutôt que des types d'exception

Les types d'exception standards créés par WFM lorsque vous cochez la case **Générer les groupes d'états de planning et types d'exception par défaut** lors de l'importation d'un site comportent plusieurs types d'exception qui représentent divers types de congés ou assimilés. Ces types d'exception, ainsi que le paramètre **L'exception est utilisée comme congés ou assimilés**, sont inclus uniquement pour compatibilité descendante.

Par exemple, les types d'exception standards comprennent les **congés ou assimilés**, les **jours fériés**, le **congé maladie** et les **jours non travaillés personnels**. Ces types d'exception sont peu flexibles et ne peuvent pas être associés à des règles d'accumulation de congés ou assimilés. Pour cette raison, les types de congés ou assimilés constituent la méthode recommandée pour configurer les différentes sortes de périodes de congés ou assimilés que vous utilisez.

Genesys vous conseille donc de configurer tous les types de congés ou assimilés à l'aide du module **Types de congés ou assimilés** plutôt que de les configurer comme des types d'exception.

### Conseil

Les superviseurs peuvent également saisir les préférences de congés ou assimilés dans le module **Calendrier** de WFM Web.

## Création d'exceptions portant sur une partie de la journée

Les exceptions portant sur une partie de la journée sont évaluées pour voir si elles sont **valides** ou **non valides**. Si une exception portant sur une partie de la journée est valide, elle respecte les critères répertoriés dans **Propriétés des types d'exception** ci-dessous.

Ainsi, une exception portant sur une partie de la journée :

- ne doit pas entrer en conflit avec une préférence accordée ou une exception portant sur toute la

journée ;

- doit être entièrement comprise dans le modèle de disponibilité de l'agent tel que spécifié dans le module **Contrat** et (si applicable) dans ses heures de préférence de disponibilité accordées ;
- doit être entièrement comprise dans les heures de fonctionnement des activités réalisables par l'agent ;
- doit être entièrement comprise dans les heures de début et de fin d'au moins un poste compatible et être compatible avec les paramètres de repas de ce poste ;
- ne doit pas chevaucher les heures de début ou de fin d'une autre exception portant sur une partie de la journée.

## Règles d'échange associées à des types d'exception

Vous pouvez modifier la règle des échanges associée à un **type d'exception** spécifique, mais vous ne pouvez pas modifier ni supprimer une **règle d'échange**.

## Création de types d'exception



### Link to video

Pour créer des types d'exception, regardez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Types d'exception**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'ensemble métier auxquels associer le nouvel objet.


### Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer), mais un seul ensemble métier.

3. Cliquez sur **Nouveau**  .
4. Configurez le nouvel objet sur chacun des onglets **Propriétés** et **Sites associés**.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**  .

## Modification des types d'exception

Pour modifier des types d'exception :

1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exception**.
2. Effectuez les changements nécessaires. Consultez l'onglet **Propriétés** des types d'exceptions pour savoir comment configurer ces paramètres.
3. Cliquez sur **Enregistrer**  .




## Suppression des types d'exception

Pour supprimer des types d'exception :


1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exception**.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .

## Copie des types d'exception

Pour copier des types d'exception existants :

1. Dans le volet **Types d'exception**, sélectionnez le type d'exception que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Copier**  .
3. Lorsque le volet **Copier le type d'exception** s'ouvre, entrez un nom pour le type d'exception.
4. Dans la moitié inférieure du volet, cliquez sur la liste d'**entreprises** et sélectionnez l'ensemble métier auquel vous souhaitez associer ce type d'exception.
5. Cliquez sur **Enregistrer**  .  
**Sinon, cliquez sur Fermer**  **pour fermer ce volet et annuler l'action. Si vous annulez l'action, le type d'exception ne sera pas copié.**

# Paramètres des types d'exception

Vous pouvez configurer les paramètres dans les deux onglets de la vue **Types d'exception** (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou en sélectionnant un type d'exception existant) :

- **Onglet Propriétés**
- **Onglet Sites associés**

## Onglet Propriétés

- **Nom du type d'exception**—Chaque type d'exception doit porter un nom descriptif. Le nom doit être unique parmi tous les sites associés à l'exception.
- **Référence du type d'exception**—Pour utilisation dans les représentations graphiques de l'exception dans le **calendrier** et le **planificateur**, et peut compter jusqu'à trois caractères.
- **Utilisation des exceptions**—Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :
  - **Normal**—Une exception ordinaire.
  - **Dans le Programmateur de réunions/Planificateur**—Cette exception sera utilisée pour configurer une réunion et sera insérée dans le planning lors de la planification de la réunion.
  - **Comme congé**—La durée de l'exception est déduite du solde de congés ou assimilés.

### Important

La fonction **L'exception est utilisée comme congés ou assimilés** ne se sert d'aucun autre paramètre ou règle de congés ou assimilés (y compris les limites de congés ou assimilés). La capacité à utiliser une exception comme congés ou assimilés est fournie à des fins patrimoniales uniquement, pour les clients qui ont précédemment créé des exceptions à utiliser comme congés ou assimilés portant sur une partie de la journée. Genesys recommande aux utilisateurs de définir les types de congés ou assimilés qu'ils peuvent utiliser à la fois pour les congés ou assimilés portant sur une journée complète et sur une partie de la journée et de ne plus utiliser les exceptions pour représenter les congés ou assimilés portant sur une partie de la journée.

- **Convertible en jour de repos**—Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer au **planificateur** de convertir une exception de la journée en jour de repos, si cela est nécessaire pour obtenir un planning cohérent. Ce jour de repos est pris en compte pour la **satisfaction des préférences**.

### Important


La sélection de cette case à cocher désactive et coche la propriété **L'exception est exclusive pour**



toute la journée.

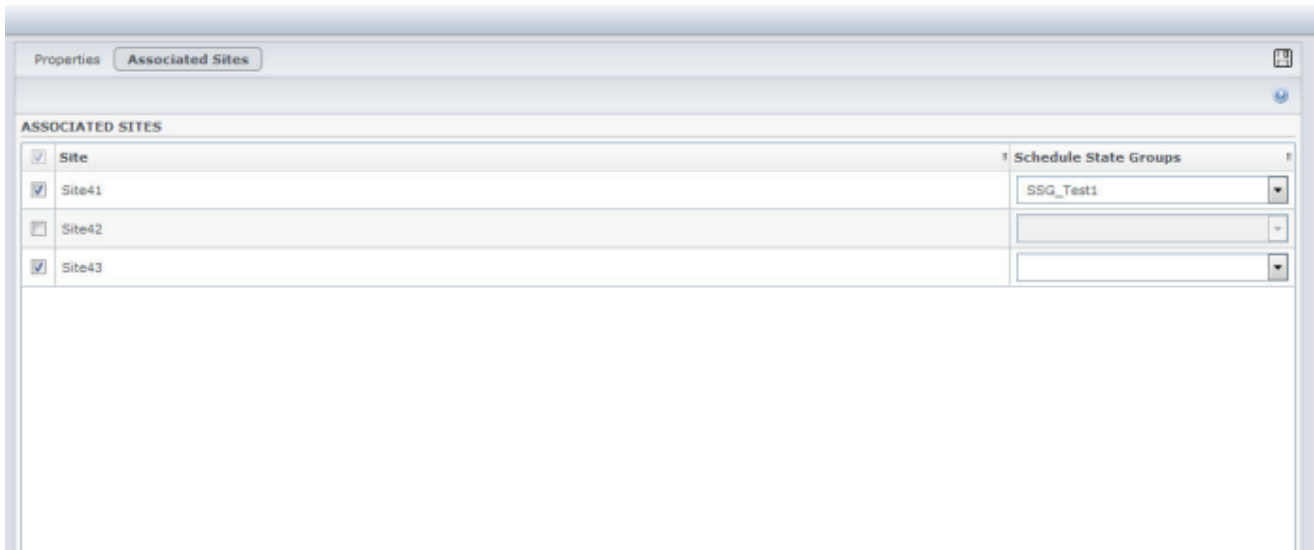
- **Le type d'exception est payé**—Si cette case est cochée, l'exception est payée. Si elle n'est pas cochée, l'exception n'est pas payée.
  - **Autoriser les pauses et les repas pendant l'exception**—Cochez cette case pour autoriser les pauses et les repas pendant la durée de l'exception sélectionnée. Par défaut : désactivée. Cette option est désactivée si la combinaison actuelle des propriétés de l'exception utilisée ne permet pas de pauses. (Activé uniquement si l'option **Le type d'exception est payé** est sélectionnée.)
- **L'exception est exclusive pour toute la journée**—Cette exception dure toute la journée.
- **Règle des échanges**—Indique comment traiter cette exception si un agent auquel elle est attribuée est impliqué dans un échange de plannings. Les valeurs disponibles dans cette liste déroulante sont **Supprimer**, **Ne pas échanger**, **Garder avec l'agent** et **Garder avec le planning** (par défaut).
- **Initié par l'agent**—Sélectionnez cette case à cocher pour autoriser un agent à initier ce **type d'exception**. Par défaut : désactivée.
  - **Spécifier les dates**—Cochez cette case pour définir les dates de début et de fin de l'exception. Cette case n'est cochée que lorsque la case **Activable par un agent** est cochée.
  - **Date de début**—Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier la date de début d'une plage autorisée pour ce type d'exception. Entrez ensuite le mois, le jour et l'année manuellement ou cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner la date dans un calendrier déroulant. La valeur par défaut est la date actuelle.
  - **Date de fin**—Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier la date de fin d'une plage autorisée pour ce type d'exception. Entrez ensuite le mois, le jour et l'année manuellement ou cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner une date dans le calendrier déroulant. La valeur par défaut est la date actuelle.

## Onglet Sites associés

1. Cochez la case de chaque site à associer au type d'exception actuel.
2. Décochez la case de chaque site à dissocier du type d'exception actuel.
3. Cliquez sur **Enregistrer**  .

Dans cet onglet, vous pouvez associer un type d'exception à un groupe d'états de planning. La liste déroulante **Groupes d'états de planning** du site s'active lorsque vous cochez un site. Elle contient tous les groupes d'états de planning de ce site.

Si un groupe d'états de planning avec une **Exception d'état fixe** existe pour le site sélectionné, ce groupe d'états de planning est sélectionné par défaut dans la liste déroulante **Groupe d'états de planning** lorsque vous cochez ce site. Consultez la figure ci-dessous.



**Figure :** Liste déroulante Groupe d'états de planning—onglet Sites associés

## Types de congés ou assimilés

WFM vous permet de configurer de nombreux types de congés ou assimilés. Les exemples de types de congés ou assimilés possibles incluent les congés, les congés maladie, les absences payées, les jours fériés et les congés maternité.

Par défaut, WFM crée le type de congés ou assimilés **Congé**. Ce type de congés ou assimilés ne peut pas être supprimé et n'appartient en exclusivité à aucun site.

Vous pouvez configurer une règle de congés ou assimilés pour un ou plusieurs types de congés ou assimilés. Lorsque vous configurez plusieurs types de congés ou assimilés pour une même règle, le solde de congés ou assimilés est calculé et cumulé pour tous les types de congés ou assimilés associés à cette règle.

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer**, **copier**, **modifier** et **supprimer** des types de congés ou assimilés, et pour **associer** des types de congés ou assimilés à des sites ou pour les dissocier.

vous attribuez des combinaisons de types de congés ou assimilés/règles de congés et assimilés à des agents en utilisant le volet **Configuration > Agents > Congés ou assimilés**.

### Création de types de congés ou assimilés


#### Link to video

Pour créer un type de congés ou assimilés, regardez la vidéo et/ou suivez les instructions de cette procédure :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Types de congés ou assimilés**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'ensemble métier auxquels associer le nouvel objet.

#### Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer), mais un seul ensemble métier.

3. Sélectionnez **Nouveau** () dans la barre d'outils.
4. Configurez le nouvel objet dans l'onglet **Propriétés** et dans l'onglet **Sites associés**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

## Modification des types de congés ou assimilés

Pour modifier un type de congés ou assimilés :


1. Dans le volet **Type de congés ou assimilés**, sélectionnez un type de congés ou assimilés.
2. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** et/ou l'onglet **Sites associés** puis effectuez les modifications.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Conseil

Vous ne pouvez pas modifier un type de congés ou assimilés s'il est en cours d'utilisation dans le **calendrier** ou le **planificateur de réunions**.

## Suppression de types de congés ou assimilés

Pour supprimer un type de congés ou assimilés :


1. Dans le volet **Type de congés ou assimilés**, sélectionnez un type de congés ou assimilés.
2. Sélectionnez **Supprimer**  dans la barre d'outils.

### Conseil

Vous ne pouvez pas supprimer un type de congés ou assimilés s'il est en cours d'utilisation dans le **calendrier** ou le **planificateur de réunions**.

## Copie des types de congés ou assimilés

Pour copier un type de congés ou assimilés :

1. Sélectionnez un type de congés ou assimilés existant dans la liste.
2. Cliquez sur **Copier** (  ) dans la barre d'outils.
3. Renommez et associez le type de congés ou assimilés à un ensemble métier.
4. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

---

## Onglet Propriétés

- **Nom**—Ce nom doit être descriptif et unique dans le site.
- **Référence**—La référence du type de congés ou assimilés doit comporter au maximum trois caractères.
- **Le type de congés ou assimilés est payé**—Cochez cette case si le type de congés ou assimilés est payé.
- **Pris en compte dans les limites de congés ou assimilés**—Cochez cette case si WFM doit appliquer les heures de congés ou assimilés de ce type aux limites de congés ou assimilés configurées dans le module **Calendrier** de WFM Web for Supervisors. Si vous ne cochez pas cette case, aucune limite de congés ou assimilés n'est appliquée à ce type de congés ou assimilés.
- **Règle des échanges**—Cette option contrôle l'échange, par les agents, de périodes de planning qui comprennent des congés ou assimilés de ce type. Par exemple, un jour de congés ou assimilés payé reste normalement associé à un agent, alors qu'une formation peut rester associée au planning (tout agent travaillant sur ce poste doit suivre cette formation). Les sélections sont les suivantes :
  - **Supprimer** (supprime la proposition d'échange)
  - **Ne pas échanger** (refuse la proposition d'échange)
  - **Garder avec l'agent**
  - **Conserver le planning** (par défaut).

## Association et dissociation de sites

1. Cochez la case d'un site à associer au type de congés ou assimilés actuel.
  - Dans la liste déroulante **Groupe d'états de planning**, sélectionnez le groupe qui sera associé à ce type de congés ou assimilés.
2. Décochez la case d'un site à dissocier du type de congés ou assimilés actuel.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lors de l'association de sites, dans l'onglet **Sites associés**, vous pouvez associer un type de congés ou assimilés à un groupe d'états de planning. La liste déroulante **Groupes d'états de planning** des sites s'active lorsque vous cochez un site. Elle contient tous les groupes d'états de planning du site sélectionné.

Si un groupe d'états de planning avec une **Exception d'état fixe** existe pour le site sélectionné, ce groupe d'états de planning est sélectionné par défaut dans la liste déroulante **Groupe d'états de planning** lorsque vous cochez ce site.

---

# Règles de congés ou assimilés

Les règles de congés ou assimilés contrôlent la façon dont les heures de congés ou assimilés de l'agent sont cumulées/accordées et définissent les options pour les demandes de congés ou assimilés. Par exemple, vous pouvez définir différents taux de cumul pour les congés ou assimilés payés selon l'ancienneté d'un agent.

Utilisez les volets Règles de congés ou assimilés pour :

- **Créer** et **modifier** des règles de congés ou assimilés qui incluent des **Propriétés** et des **Règles des demandes**
- **Supprimer** des règles de congés ou assimilés
- **Copier** des règles de congés ou assimilés
- **Associer** des agents et des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés

Vous pouvez configurer :

- Plusieurs règles de congés ou assimilés pour chaque type de congés ou assimilés
- Une seule règle de congés ou assimilés pour plusieurs types de congés ou assimilés
- Une seule règle de congés ou assimilés pour un seul de congés ou assimilés

## Fonctionnement des règles de congés ou assimilés

Les points suivants décrivent le fonctionnement des règles de congés ou assimilés :

- Les congés ou assimilés peuvent être cumulés ou accordés.
- Si vous modifiez une règle de congés ou assimilés, les heures de congés ou assimilés reportées de l'agent pour ce type de congés ou assimilés sont calculées immédiatement et la nouvelle règle s'applique dès la modification. Les règles de congés ou assimilés peuvent changer pendant la configuration du site, de l'agent ou de la règle de congés ou assimilés.
- Si des agents disposant de règles de congés ou assimilés pour un ou plusieurs types de congés ou assimilés sont transférés vers un autre site pendant la synchronisation, les règles de congés ou assimilés restent associées aux agents, mais elles ne sont plus actives. Pour permettre aux agents de continuer à cumuler des congés ou assimilés, vous devez attribuer manuellement aux agents des règles de congés ou assimilés pour le nouveau site. Lors du calcul du report pour ces agents, WFM calcule les congés ou assimilés avec l'ancien taux jusqu'à la date d'arrêt, puis avec le nouveau taux à compter de la date d'arrêt jusqu'à la date de report.

### Conseil

Le report de congés ou assimilés se produit automatiquement par défaut. Vous pouvez désactiver ce report

dans les options de l'application WFM Server.

- Si un agent devient non attribué (s'il n'est plus associé à un site), il conserve les règles de congés ou assimilés attribuées. Toutefois, WFM définit comme date d'arrêt la date à laquelle l'agent a été supprimé du site. Les congés ou assimilés sont alors cumulés sur la base des règles de l'ancien site uniquement jusqu'à cette date. L'agent peut continuer à cumuler des congés ou assimilés uniquement si vous affectez l'agent à un site et lui attribuez une autre règle de congés ou assimilés.

---


# Configuration des règles de congés ou assimilés

Les volets Règles de congés ou assimilés, qui incluent des **propriétés**, des **règles de demandes** et des **attributions**, vous permettent de **créer**, **modifier**, **supprimer** et **copier** des règles de congés ou assimilés, de configurer des règles pour les demandes et d'attribuer des règles de congés ou assimilés.

## Création de règles de congés ou assimilés

### Link to video

Pour créer une règle de congés ou assimilés, regardez la vidéo et/ou suivez cette procédure :

1. Dans le volet **Règles de congés ou assimilés**, cliquez sur **Nouveau**  .  
Le volet Propriétés s'ouvre.
2. Configurez les **Propriétés des règles de congés ou assimilés**, selon les besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

### Etapes suivantes :

- Configurez des règles pour les demandes de congés ou assimilés. Consultez la section **Règles des demandes** et la partie 2 de cette série vidéo.
- Attribuer des agents et des types de congés ou assimilés à cette règle. Consultez la section **Attribution de règles de congés ou assimilés** et la partie 3 de cette série vidéo.

## Propriétés des règles de congés ou assimilés

Vous pouvez configurer les propriétés suivantes pour les règles de congés ou assimilés :

- **Nom**—Acceptez le nom par défaut ou entrez un autre nom. Le nom doit être unique dans le site.
- **Type**—Sélectionnez l'un des deux types suivants :
  - **Cumulé**—Un certain nombre d'heures de congés ou assimilés s'accroissent pour chaque période



travaillée.

- **Accordé**—Un congé ou assimilé défini est offert pour l'année. Par exemple, des congés ou assimilés payés sont généralement cumulés, alors que les jours fériés sont accordés.

## Conseil

Le champ Type est actif uniquement lorsque la règle de congés ou assimilés est créée. Ensuite, il est en lecture seule.

- **Ignorer les paramètres de cumul** (création de soldes illimités si cette règle est utilisée)—Cochez cette case pour désactiver :
  - Toutes les autres commandes du volet **Propriétés**.
  - L'estimation des heures quotidiennes payées et l'estimation des heures hebdomadaires payées dans le volet **Règles des demandes**.  
Par défaut : décochée (désactivée).

## Conseil

Utilisez ce paramètre par défaut pour des circonstances particulières, comme le congé maladie, soumises aux limites de congés ou assimilés, mais qui ne sont pas déduites du solde des congés ou assimilés.

- **Nombre d'heures gagnées**—Entrez le nombre d'heures pouvant être cumulées pour chaque période dans le format hh:mm.
- **Pour chaque**—Entrez un nombre pour la période de cumul des heures spécifiées, puis sélectionnez l'unité (heures, jours, semaines, mois ou années) dans la liste déroulante.

## Important

Les congés ou assimilés accordés doivent être entrés au format x heures pour 1 année. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autre période. La synchronisation peut affecter le cumul des congés ou assimilés d'un agent. Si des agents disposant de règles de congés ou assimilés pour un ou plusieurs types de congés ou assimilés sont transférés vers un autre site pendant la synchronisation, les règles de congés ou assimilés restent associées aux agents, mais elles ne sont plus actives. Vous devez attribuer manuellement aux agents des règles de congés ou assimilés qui sont configurées pour le nouveau site.

- **Limiter le solde des congés ou assimilés à la valeur suivante**—Cochez cette case afin de définir une limite pour le nombre total d'heures de congés ou assimilés qu'un agent peut cumuler.
- **Heures pouvant être reportées à l'année suivante**—Entrez le nombre d'heures de congés ou assimilés qui peuvent être reportées sur la prochaine période annuelle. Lors du report, les heures de congés ou assimilés en bonus et cumulés sont combinées et le nombre d'heures autorisé est reporté à

l'année suivante. Les heures dépassant le nombre autorisé pour le report sont supprimées. Le nombre d'heures reportées par défaut est 0.

### Important

La période de congés ou assimilés en cours est déterminée par la dernière date de report ou, en l'absence de date de report antérieure, par la date d'embauche de l'agent. Si un agent a travaillé plusieurs années sans calcul de report, les soldes des congés ou assimilés sont calculés en tenant compte de chaque année pendant laquelle l'agent a travaillé. Pour appliquer des heures de congés ou assimilés en bonus à l'année en cours, le report des congés ou assimilés de l'agent doit avoir été calculé lors de la dernière date de report. Si vous avez déjà appliqué des heures de bonus et que la date de report n'est pas à jour, vous pouvez réaliser un calcul de report qui convertira les heures de bonus en heures de report. Lors de la réalisation de cette mise à jour, assurez-vous que le nombre d'heures reportées autorisé est suffisamment élevé pour permettre le report de toutes les heures de bonus.


- **Heures pouvant être prises en avance chaque année**—Entrez le nombre d'heures de congés ou assimilés que l'agent peut prendre en avance chaque année. Ces heures sont compensées par les heures cumulées. Ce paramètre est désactivé pour les règles de congés ou assimilés accordés.
- **Appliquer la règle à la date d'embauche** (si l'option est décochée, la règle devient applicable après la période ci-dessous à compter de la date d'embauche)—Cochez cette case pour indiquer que l'agent cumule ses congés ou assimilés à partir de la date d'embauche. Dans le cas contraire, les congés ou assimilés sont cumulés à partir de la date à laquelle l'agent peut demander des périodes de congés ou assimilés, tel que défini dans le champ **Délai à partir de la date d'embauche avant que des congés ou assimilés puissent être demandés**.
- **Congés ou assimilés pouvant être demandés après l'expiration de cette période** (après la date d'embauche)—Entrez le nombre de semaines ou de mois que l'agent doit travailler, après la date d'embauche, avant de pouvoir demander des congés ou assimilés.
- **Jour de report**—Entrez une date qui désigne la fin d'une période lorsque les jours de report deviennent applicables et qu'une nouvelle période de cumul des congés ou assimilés commence. Ce peut être n'importe quel jour et n'importe quel mois.

### Important

- Le **jour de report** s'applique à tous les agents auxquels est attribuée cette règle de congés ou assimilés. \* La date de report la plus récente pour tous les agents est mise à jour selon la date sélectionnée dans le champ **Jour de report**.
- Les jours de congés ou assimilés peuvent être demandés ou accordés uniquement s'ils sont postérieurs à la dernière date de report.
- Les calculs de report ne peuvent pas être annulés.
- Les calculs de report s'appliquent à partir de la dernière date de report ou de la date d'embauche de l'agent, selon celle qui est la plus récente.

## Modification des règles de congés ou assimilés

Pour modifier une règle de congés ou assimilés :


1. Dans le volet **Règles de congés ou assimilés**, sélectionnez la règle que vous souhaitez modifier.
2. Effectuez les modifications nécessaires dans les paramètres **Propriétés** et **Règles des demandes** du volet.
3. Cliquez sur Enregistrer maintenant  .

### Important

La modification des règles de congés ou assimilés change la façon dont les heures cumulées sont calculées par WFM. Les modifications ont un impact sur les soldes de congés et assimilés de tous les agents associés à la règle, mais pas sur les enregistrements historiques du solde des congés ou assimilés des agents calculé par le processus de report.


## Suppression des règles de congés ou assimilés

Pour supprimer une règle de congés ou assimilés :

1. Dans le volet **Règles de congés ou assimilés**, sélectionnez la règle que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

## Copie des règles de congés ou assimilés vers des sites

Pour copier une règle de congés ou assimilés :

1. Dans le volet **Règles de congés ou assimilés**, sélectionnez la règle que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Copier**  .
3. Dans le volet **Copier la règle de congés ou assimilés**, entrez un nouveau nom pour la règle.
4. Décochez la case **Copier vers le même site** si vous souhaitez copier la règle vers un autre site que celui qui est sélectionné. Dans le cas contraire, laissez cette case cochée.

5. Si vous avez décoché la case, sélectionnez le site vers lequel vous souhaitez copier cette règle.

6. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

---


# Règles des demandes

Le volet **Règles des demandes** vous permet de configurer des règles pour les demandes de congés ou assimilés.

## Configuration de règles pour les demandes

### Link to video

Pour configurer des règles pour les demandes de congés ou assimilés, regardez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le volet **Propriétés des règles de congés ou assimilés**, cliquez sur **Règles des demandes**.
2. Configurez les paramètres de règle [ci-dessous](#).
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Etape suivante :

- Attribuer des agents et des types de congés ou assimilés à cette règle. Consultez la section [Attribution de règles de congés ou assimilés](#) et la partie 3 de cette série vidéo.

## Paramètres des règles des demandes

- **Heures payées, en jour de congés**—Entrez le nombre d'heures payées lors d'une période de congés ou assimilés d'une journée complète.
- **Estimation des heures quotidiennes payées**—Cette valeur est activée uniquement si vous avez laissé décochée la case Ignorer les paramètres de cumul dans le volet Propriétés. Elle est utilisée uniquement si vous avez sélectionné Heures ou Jours dans la liste déroulante Pour chaque, pour Nombre d'heures gagnées. WFM Server se sert de cette valeur lors de l'estimation du solde des congés ou assimilés pour déterminer les dates pour lesquelles aucun planning n'est disponible. Par conséquent, dans des circonstances normales, cette valeur devrait correspondre au nombre standard d'heures quotidiennes payées pour le contrat des agents auxquels cette règle de congés ou assimilés est attribuée et qui ont un contrat associé. Si un agent n'a pas de contrat, vous pouvez entrer n'importe quel nombre d'heures.
- **Estimation des heures hebdomadaires payées**—Cette valeur est activée uniquement si vous avez laissé décochée la case Ignorer les paramètres de cumul dans le volet Propriétés. Elle est utilisée uniquement si vous avez sélectionné Heures ou Jours dans la liste déroulante Pour chaque, pour Nombre d'heures gagnées. WFM Server se sert de cette valeur lors de l'estimation du solde des congés

ou assimilés pour déterminer les dates pour lesquelles aucun planning n'est disponible. Par conséquent, dans des circonstances normales, cette valeur devrait correspondre au nombre standard d'heures hebdomadaires payées pour le contrat des agents auxquels cette règle de congés ou assimilés est attribuée et qui ont un contrat associé. Si un agent n'a pas de contrat, vous pouvez entrer n'importe quel nombre d'heures. L'unité minimale de configuration de cette zone de texte est la minute.

- **Approuver automatiquement les demandes de congés ou assimilés si :**

- **La demande est effectuée le nombre de semaines suivant à l'avance**—Sélectionnez et complétez pour que WFM accorde automatiquement des congés ou assimilés qu'un agent a demandé par le biais de WFM Web, à condition que la demande corresponde aux spécifications Semaine(s) et Heures dans Congés ou assimilés minimum demandés.
- **Le nombre de jours minimal de congés ou assimilés est**—Entrez le nombre d'heures et de minutes minimal pour les demandes de congés ou assimilés.

### Conseil

*L'approbation automatique est également désignée sous le nom d'auto-octroi.*

- **Empêcher la demande de congés ou assimilés de l'agent si :**

- **La demande est effectuée selon le nombre de jours suivant à l'avance**—Entrez le nombre de jours pour lequel un agent peut demander des congés ou assimilés à l'avance.
- **Émission d'avertissements pour les demandes de congés ou assimilés si :** (cochez cette case pour empêcher les agents d'effectuer ces demandes)
  - **La demande est effectuée selon le nombre de jours suivant à l'avance**—Entrez le nombre de jours pour lequel un agent peut demander des congés ou assimilés à l'avance avant l'émission d'un avertissement.
  - **Le nombre de jours de congés ou assimilés continus demandé dans cette demande est inférieur à la valeur suivante**—Entrez un nombre pour le nombre minimal de jours de congés ou assimilés continus autorisé pour un agent avant l'émission d'un avertissement.
- **Limiter le nombre total d'heures de congés ou assimilés demandé si :**
  - **Le nombre maximal d'heures qui peut être demandé est**—Spécifiez le nombre de jours à l'avance pouvant être demandés.
  - **La période (heures) applicable pour cette limitation est**—Entrez une période pour cette limitation. Utilisez cette règle pour assurer l'équité, par exemple dans l'utilisation des congés payés en restreignant les demandes jusqu'à ce que tous les agents aient réservé au moins quelques congés payés.

### Important

- Vous pouvez modifier ces règles à tout moment. Vos modifications n'affectent pas les éléments existants, mais elles affectent les actions ultérieures de l'agent ou du superviseur.

- Vous restreignez l'utilisation des congés ou assimilés, pas le cumul des congés ou assimilés.
- Les agents ne peuvent pas demander plus de congés ou assimilés que ce qui est autorisé lors de la période restreinte. Mais un superviseur demandant davantage de congés ou assimilés que ce qui est autorisé recevra un avertissement et pourra ignorer la restriction.







# Attribution de règles de congés ou assimilés

Utilisez le volet **Attribution de règles de congés ou assimilés** permet d'attribuer des agents et des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés.

## Association d'agents et de types de congés ou assimilés à des règles

### Link to video


Pour associer des agents et des types de congés ou assimilés aux règles de congés ou assimilés, regardez la vidéo ou suivez cette procédure :

1. Dans le volet **Attributions de règles de congés ou assimilés**, cliquez sur **Associer des agents et des types de congés ou assimilés à cette règle**  .
2. Indiquez les **dates de début** et de **fin** de cette attribution de règle.
3. Cliquez sur **Ajouter des agents à une règle de congés ou assimilés**  .  
Un volet contenant une liste des agents disponibles s'ouvre.
4. Sélectionnez un ou plusieurs agents à associer à cette règle puis cliquez sur **Appliquer**  .  
Les agents disponibles sélectionnés sont déplacés vers une liste d'agents attribués.
5. Dans la section **Types de congés ou assimilés**, cliquez sur **Ajouter des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés**  .  
Un autre volet s'ouvre, vous permettant d'effectuer une sélection dans une liste des types de congés ou assimilés.
6. Sélectionnez un ou plusieurs types congés ou assimilés et cliquez sur **Appliquer**  .  
Les types de congés ou assimilés sélectionnés sont déplacés vers une liste de types de congés ou assimilés attribués.
7. Dans le volet **Associer les agents et types de congés ou assimilés suivants avec la règle**, cliquez de nouveau sur **Appliquer**  .



## Dissociation d'agents et de types de congés ou assimilés

Pour dissocier des agents et des types de congés ou assimilés de règles de congés ou assimilés :

1. Dans les listes de types de congés ou assimilés et d'agents attribués, sélectionnez les éléments que vous souhaitez dissocier de cette règle.
2. Cliquez sur **Supprimer l'association des agents et des types de congés ou assimilés de cette règle**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

# Réunions

Utilisez la vue **Réunions** pour **créer**, **modifier**, **copier** ou **supprimer** des réunions ou pour **attribuer des participants** à des réunions.






## Programmateur / Planificateur

Utilisez le **Planificateur de réunions** (décrit ici) pour créer et configurer les réunions que vous connaissez à l'avance. Il est tout particulièrement utile pour les réunions d'équipe récurrentes ou les sessions d'accompagnement. Les réunions créées dans le **Planificateur de réunions** sont prises comme des entrées lors de l'élaboration du planning.

Utilisez le **Planificateur de réunions** pour créer des réunions ad hoc et les insérer dans un planning qui a déjà été élaboré. Accédez à la fonctionnalité **Planificateur de réunions** dans WFM Web Supervisor, à partir de la vue **Planning dans la journée** ou **Planning détaillé pour un agent**.


## Onglet Réunions

La barre d'outils au-dessus du volet **Réunions** comporte les commandes suivantes :



 <b>Nouveau</b>	Crée une nouvelle réunion qui commence en ouvrant l'onglet <b>Propriétés</b> .
 <b>Supprimer</b>	Supprime la réunion sélectionnée. Cette commande ne peut pas être annulée. Une boîte de dialogue <b>Confirmation</b> vous invite à confirmer ou annuler la suppression. Cette commande n'est pas activée lorsque la réunion contient un ou plusieurs agents invisibles pour l'utilisateur actuel (parce qu'il ne dispose pas des autorisations nécessaires).
 <b>Copier</b>	Cette commande vous permet de copier la réunion sélectionnée pour en créer une nouvelle.
 <b>Filtre</b>	Filtre la liste de <b>Réunions</b> par agent ou équipe. Consultez la section <b>Filtrage des agents et des équipes</b> .
 <b>Trier</b>	Trie la liste des <b>Réunions</b> par ordre croissant ou décroissant. (Vous pouvez également cliquer sur l'en-tête de colonne <b>Réunions</b> pour trier la liste.)

Ce volet comprend également un champ **Rechercher** et une icône **Aide**.

## Paramètres de la vue Détails

Vous pouvez configurer les paramètres dans les trois onglets de la vue Réunions (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou en sélectionnant une réunion existante) :

- Onglet Propriétés
- Onglet Participants
- Onglet Sites associés

En haut des trois onglets, vous trouverez l'icône  **Enregistrer**, qui vous permet d'enregistrer les paramètres de réunion dans un onglet spécifique, et l'icône  **Aide**.

### Onglet Propriétés

- **Nom**—Nom de la réunion, par exemple, Réunion ventes ou Bilan mensuel. Le nom doit être unique parmi tous les sites associés à la réunion. Vous pouvez aussi ajouter un mémo dans ce champ. Voir [Mémos d'exceptions](#) dans le *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.
- **Type d'exception**—Vous pouvez baser une réunion sur n'importe quel type d'exception configuré pour le site en cours et dont l'option **Utilisation des exceptions : dans le planificateur de réunions** est sélectionnée lors de la création des types d'exception.
- **Date et heure au plus tôt**—Heure proposée pour la planification du début de la réunion par le planificateur.
- **Date et heure au plus tard**—Heure proposée pour la planification de la fin de la réunion par le planificateur.
- **Durée de la réunion**—Temps que le **planificateur** doit prévoir pour la réunion.
- **Jours de la semaine**—Jours de la semaine auxquels le **planificateur** peut attribuer la réunion.
- **Fuseau horaire**—Le fuseau horaire à utiliser pour l'affichage de toute information de temps. La valeur par défaut est local (fuseau horaire de l'utilisateur actuel).

Section **Type de réunion** : Sélectionnez un des trois boutons d'option suivants pour activer les propriétés qui y sont associées :

- **Agent simple**—Une activité commune, comme un séminaire Web, pouvant s'effectuer au moment qui convient le mieux à chaque agent.
- **Un seul groupe**—Il s'agit du type de réunion par défaut. Il s'agit d'une réunion unique pour tous les agents spécifiés dans l'onglet **Participants**.
  - Entrez ou sélectionnez le nombre minimum de participants requis à la réunion dans la zone **Pourcentage requis de participants**. Définissez cette valeur sur 1% pour planifier une réunion pour un maximum de participants. 1 % signifie que vous ne souhaitez pas entrer un nombre

minimum de participants. La valeur par défaut est 100 %.

- **Plusieurs groupes**—Une heure commune, mais pour plusieurs groupes. Entrez ou sélectionnez un nombre dans chacun des champs suivants pour spécifier la taille des groupes :
  - **Nombre min. de groupes**
  - **Taille de groupe minimum**
  - **Nombre max. de groupes**
  - **Taille de groupe maximum**

Section **Récurrence** : Sélectionnez un des cinq boutons d'option suivants pour activer les propriétés qui y sont associées :

- **Utiliser les heures totales**—Nombre total d'heures de la réunion. Si ce paramètre facultatif est spécifié, le planificateur crée plusieurs réunions avec la durée définie de sorte qu'ensemble, elles remplissent l'exigence du nombre total d'heures de réunion. Par exemple, si la durée de la réunion est de deux heures et que **Utiliser les heures totales** est de six heures, le planificateur organise trois réunions de deux heures. Le planificateur peut attribuer ces réunions consécutivement.

## Conseil

La valeur de **Utiliser les heures totales** n'est pas utilisée pour les réunions de plusieurs groupes.

- **Quotidien**—Se produit une fois par jour.
- **Hebdomadaire**—Se produit une fois par semaine (sauf si une valeur autre que 1 est entrée dans le paramètre **Revient toutes les**).
  - **Revient toutes les**—Définit la fréquence de récurrence de la réunion. Exemples : 1 (toutes les semaines), 2 (toutes les deux semaines), 3 (toutes les trois semaines).
- **Mensuel**—Survient une fois par mois.
- **Définir la récurrence sur Nombre de fois plutôt que sur la date au plus tard**—Si vous sélectionnez Quotidienne ou Hebdomadaire pour le type de récurrence, définissez une valeur pour le nombre consécutif de jours ou de semaines pendant lesquels cette réunion doit être planifiée. Si vous cochez cette case et entrez une valeur, un astérisque rouge et un commentaire apparaissent sous l'option **Date et heure au plus tard**, indiquant que la date au plus tard est actuellement remplacée par le paramètre **Nombre de fois**.

## Conseil

WFM exige que soit définie l'option **Nombre de fois** ou **Date au plus tard**, mais pas les deux.

La date actuelle s'affiche dans le champ **Date au plus tard** mais cette valeur n'est pas utilisée pour planifier des réunions. La valeur **Dernière heure** est utilisée pour la planification de réunions lorsque soit **Date au plus tard** ou **Nombre de fois** est défini.

Même si des valeurs peuvent être définies dans tous les champs, seules les valeurs

pour le type de réunion approprié sont utilisées pour la planification. Par exemple, **Pourcentage de participants requis** sera utilisé uniquement pour les réunions d'un seul groupe.

## Onglet Participants

Utilisez ces commandes lorsque vous ajoutez des participants aux réunions :

 <b>Champ Rechercher</b>	Permet de saisir des critères, utilisés pour trouver des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> <i>boutons d'option</i>	Permet de rechercher des agents disponibles par <b>Prénom</b> ou <b>Nom de famille</b> .
 <b>Ajouter des agents</b>	Permet d'ajouter des agents à la liste <b>Participants</b> , en ouvrant une liste d' <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Supprimer des agents</b>	Supprime les agents sélectionnés de la liste <b>Participants</b> . Cette action ne peut pas être annulée.
 <b>Trier</b>	Trie la liste des participants par <b>prénom, nom de famille, équipe</b> ou <b>site</b> .

L'onglet **Participants** affiche également quatre colonnes : **Prénom, Nom de famille, Site** et nom de l'**Equipe** des participants au transport partagé sélectionné.

## Liste des agents disponibles

Le volet **Agents disponibles** contient les champs et commandes suivants :

 <b>Champ Rechercher</b>	Permet de saisir des critères, utilisés pour trouver des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> <i>boutons d'option</i>	Permet de rechercher des agents disponibles par <b>Prénom</b> ou <b>Nom de famille</b> .
 <b>Appliquer</b>	Applique les agents que vous sélectionnez dans la liste <b>Agents disponibles</b> dans la liste <b>Participants</b> .
 <b>Filtre</b>	Permet de <b>filtrer la liste Agents disponibles</b> par <b>activités, activités multisite, ou contrats</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer toutes les sélections.
 <b>Trier</b>	Trier les agents disponibles par <b>prénom, nom de famille</b> ou <b>équipe</b> .

## Onglet Sites associés



1. Cochez la case de chaque site à associer à la réunion actuelle.
2. Décochez la case de chaque site à dissocier de la réunion actuelle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Gestion de réunions

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer**, **modifier**, **supprimer**, **copier** et **ajouter des participants** à des réunions.


## Création de réunions

Pour créer une réunion :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Réunions**.
2. Sélectionnez un site ou un ensemble métier (cette action sélectionne tous les sites sous-jacents) dans le volet **Objets**.
3. Cliquez sur **Nouveau** .  
**L'onglet Propriétés s'ouvre par défaut.**
4. Configurez les paramètres, comme décrit dans les onglets **Propriétés**, **Participants** et **Sites associés**, selon les besoins.
5. Cliquez sur **Enregistrer** .  
**La nouvelle réunion apparaît dans le volet Réunions.**

## Ajout de participants à des réunions

Pour ajouter des participants à une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez une réunion et cliquez ensuite sur l'onglet **Participants**.
2. Cliquez sur **Ajouter** .
3. Dans le volet **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.

### Conseil

Vous pouvez également **filtrer**, **trier** ou **rechercher** des agents dans la liste des agents disponibles.

4. Cliquez sur **Appliquer** .

Les agents sélectionnés sont déplacés vers la liste **Agents** dans le volet **Participants**.


En outre, vous pouvez cliquer sur **Fermer**  pour fermer le volet sans enregistrer vos sélections.

### Important

- Des agents peuvent apparaître dans un seul volet à la fois.
- Seuls les agents du site de la réunion peuvent être sélectionnés.
- Lors de la génération d'un planning comprenant l'heure de la réunion, le planificateur vérifie que suffisamment d'agents sont disponibles pour satisfaire les exigences de **Pourcentage minimal**, puis attribuer l'exception de réunion aux agents Disponibles. Si le nombre d'agents disponibles est insuffisant, le **planificateur** génère un message d'erreur et ne planifie pas la réunion.


## Modification de réunions

Pour modifier une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur l'un des trois onglets (**Propriétés**, **Participants** ou **Sites associés**) pour modifier ses paramètres.
3. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer** .

## Suppression de réunions

Pour supprimer une réunion :



1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur Supprimer .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.  
**Si vous sélectionnez Oui, l'action ne pourra pas être annulée.**



---


## Copie de réunions

Pour copier une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur **Copier**  .
3. Lorsque le volet **Copier la réunion** s'affiche, entrez un nom pour la réunion.
4. Dans la moitié inférieure du volet, cliquez sur la liste d'**entreprises** et sélectionnez l'ensemble métier et le site auxquels vous souhaitez associer cette réunion.
5. Cliquez sur **Appliquer**  .

**Sinon, vous pouvez cliquer sur Fermer**  **pour fermer ce volet et annuler l'action. Si vous le faites, la réunion n'est pas copiée.**







## Filtrage de la liste Agents disponibles

Lorsque vous ajoutez des participants à une réunion et qu'il existe un grand choix d'agents, vous pouvez utiliser le **filtre**  (dans la partie supérieure du volet **Agents disponibles**) pour les regrouper facilement par **activités**, **activités multisite** ou **contrats**.



Après avoir créé un ou plusieurs filtres, ils s'affichent sous forme de puces au-dessus de la liste **Agents disponibles**. Si seul un élément est sélectionné pour le filtre, la puce affiche le nom de l'élément sélectionné. Si plus d'un objet est sélectionné, la puce indique le nombre d'éléments dans le filtre.

Lorsque vous cliquez sur **Filtre**  dans le volet **Agents disponibles**, vous verrez trois onglets, qui ont toutes les commandes suivantes :

### Commandes courantes

 <b>Appliquer</b>	Applique les éléments sélectionnés dans une liste (activités, activités multisite ou contrats).
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Filtre</b> sans appliquer les conditions du filtre sélectionné.
 <b>Ajouter</b>	Ouvre un volet contenant une liste des éléments sélectionnés (en fonction de l'onglet que vous avez sélectionné ; <b>Activités</b> , <b>Activités multisite</b> , ou <b>Contrats</b> ).
 <b>Supprimer</b>	Supprime tous les éléments précédemment sélectionnés dans la liste <b>Filtrer par</b> .
 <b>Champ Rechercher</b>	Utilise des critères pour trouver rapidement des éléments dans les longues listes.
 <b>Trier</b>	Permet diverses options de tri, en fonction de la liste des éléments que vous triez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les activités, triez par <b>Activités</b> ou <b>Type</b></li> <li>• Pour les activités multisite, triez par <b>Activités multisite</b> ou <b>Type</b></li> <li>• Pour les contrats, triez par ordre croissant ou décroissant</li> </ul>


## Filtrage des agents par activité

1. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer**  .  
Le volet **Filtrer par..** s'ouvre avec l'onglet **Activités** sélectionné par défaut.
2. Dans le volet **Filtrer par activités**, cliquez sur **Ajouter**  .
3. Dans la liste des activités qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Appliquer**  .
4. Dans l'onglet **Activités**, si le filtre contient toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.  
  
Pour supprimer une activité du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer ce volet sans appliquer un des éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer**  .  
Le filtre apparaît maintenant dans la partie supérieure du volet **Agents disponibles**.

## Filtrage des agents par activité multisite


1. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer**  .  
Le volet **Filtrer par..** s'ouvre avec l'onglet **Activités** sélectionné par défaut.
2. Cliquez sur **Activités multisite**.
3. Dans le volet **Filtrer par activité multisite**, cliquez sur **Ajouter**  .
4. Dans la liste des activités multisite qui s'affiche, sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Appliquer**  .
5. Dans l'onglet **Activités multisite**, si le filtre contient toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.  
  
Pour supprimer une activité du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer ce volet sans appliquer un des éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer**  .  
Le filtre apparaît maintenant dans la partie supérieure du volet **Agents disponibles**.

## Filtrage des agents par contrat



1. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer**  .  
Le volet **Filtrer par..** s'ouvre avec l'onglet **Activités** sélectionné par défaut.

2. Cliquez sur **Contrats**.

3. Dans le volet **Filtrer par contrat**, cliquez sur **Ajouter** .

4. Dans la liste des contrats qui s'affiche, sélectionnez un ou plusieurs contrats, puis cliquez sur **Appliquer** .

5. Dans l'onglet **Contrats**, si le filtre contient tous les contrats sélectionnés, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.

Pour supprimer un contrat du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer ce volet sans appliquer un des éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** . Le filtre apparaît maintenant dans la partie supérieure du volet **Agents disponibles**.

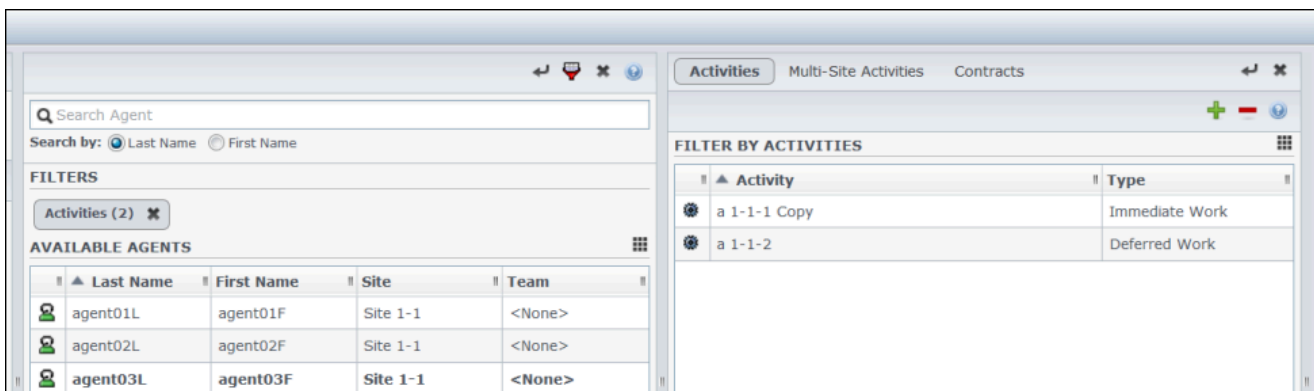
## Affichage et suppression de filtres

Les **Filtres** s'affichent dans la partie supérieure de la liste **Agents disponibles** (et de la liste **Réunions**), qui ne contient maintenant que les éléments filtrés. Vous pouvez voir le contenu d'un filtre de deux façons :

- Cliquez sur le filtre pour ouvrir un volet distinct qui les répertorie.
- Placez votre curseur sur le filtre pour afficher une info-bulle qui l'affiche.

Par exemple, dans la figure ci-dessous, l'utilisateur a cliqué sur le filtre **Activités (2)**, qui a ouvert le volet **Filtrer par activité** répertoriant les éléments de ce filtre.

Pour supprimer un filtre sans l'ouvrir, cliquez sur le **X** sur la puce proprement dite.



Last Name	First Name	Site	Team
agent01L	agent01F	Site 1-1	<None>
agent02L	agent02F	Site 1-1	<None>
agent03L	agent03F	Site 1-1	<None>

Activity	Type
a 1-1-1 Copy	Immediate Work
a 1-1-2	Deferred Work

**Figure** : Pucés de filtre dans la vue Réunions

# Heures identifiées

La fonction Heures identifiées vous permet d'identifier les périodes que WFM doit suivre et d'afficher celles qui ne sont pas encore prises en compte. Par exemple, des agents peuvent travailler un certain nombre d'heures sur un problème impliquant un seul compte. Au moyen des heures identifiées, vous pouvez signaler que les heures consacrées à ce problème doivent être affichées dans le module Planning et présentes dans les rapports, en utilisant le rapport sur les heures identifiées du planning et le rapport sur les totaux des heures identifiées du planning, générés dans le module Rapports de WFM Web.

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer**, **modifier**, **supprimer** et **copier** les heures identifiées.



## Création d'heures identifiées

Pour créer des heures identifiées :

1. Dans le module **Règles**, sélectionnez **Heures identifiées**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'ensemble métier auxquels associer le nouvel objet.


### Conseil

vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer), mais un seul ensemble métier.

3. Sélectionnez **Nouveau** .  
L'onglet **propriétés** s'ouvre par défaut.
4. Configurez l'onglet **Propriétés**.
5. Cliquez sur l'onglet **Sites associés** et sélectionnez les sites que vous souhaitez associer à cette heure identifiée.
6. Cliquez sur **Enregistrer** .


## Modification d'heures identifiées

Pour modifier des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée.
2. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** et/ou l'onglet **Sites associés** puis effectuez les modifications.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .



## Suppression d'heures identifiées

Pour supprimer des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Copie d'heures identifiées

Pour copier une heure identifiée :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée existante.
2. Cliquez sur **Copier** .
3. Lorsque le volet **Copier les heures identifiées** s'ouvre, tapez un nom pour les heures identifiées.
4. Développez la liste des **entreprises** et sélectionnez le site auquel vous souhaitez associer cette heure identifiée.
5. Cliquez sur **Appliquer** .

## Onglet Propriétés

- **Nom**—Chaque heure identifiée doit porter un nom descriptif unique dans le site.
- **Référence**—Nom à utiliser dans les représentations graphiques des heures identifiées et du planificateur. Il peut comporter un maximum de trois caractères.
- **Utilisé pour identifier les heures supplémentaires**—Cette heure identifiée est désignée pour identifier les états d'heures supplémentaires.

---

## Onglet Sites associés

1. Cochez la case de chaque site à associer à l'**heure identifiée** actuelle.
2. Décochez la case de chaque site à dissocier de l'**heure identifiée** actuelle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

---


# Postes

Un poste définit les paramètres de base de la journée de travail. Les postes sont définis par le moment de la journée, la durée et les jours de la semaine. **Créez, copiez, modifiez** et **supprimez** des postes en cliquant sur **Règles > Postes** et en sélectionnant l'ensemble métier et le site appropriés dans le volet **Objets**.

## Création de nouveaux postes

Vous pouvez créer un poste entièrement nouveau ou copier et coller un poste existant.

Pour créer un poste :

1. Accédez à **Règles > Postes**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'**ensemble métier** puis le **site** dans lequel vous souhaitez créer le poste.
3. Cliquez sur **Nouveau** .
4. Le nouveau poste apparaît dans le volet **Postes** et porte un nom par défaut. par défaut, le champ **Nom** est rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **poste** créé possède un nom unique dans la base de données de configuration. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

## Copie des postes

Pour copier un poste existant :

1. Sélectionnez un poste.
2. Cliquez sur **Copier** .  
Le volet **Copier le poste <nom\_poste>** s'ouvre.
3. Dans le champ Nom, entrez le nom du poste.  
La case **Copier vers le même site** est cochée par défaut.
4. Si vous préférez décocher la case **Copier vers le même site**, sélectionnez l'**EM**, puis le **site** où vous souhaitez créer le poste (voir la figure ci-après).





**Figure :** Copier le poste

5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Le nouveau poste apparaît dans le volet **Postes** sous le **site** sélectionné.

Utilisez les volets suivants pour configurer le nouveau poste :

- [Propriétés du poste](#)
- [Contrats relatifs à un poste](#)
- [Séquences de tâches](#)
- [Séquences d'éléments du poste](#)

## Limite du nombre de postes lors de l'élaboration du planning

Le nombre maximum de postes qui peuvent être configurés lors de l'élaboration de plannings est de 100.

Comptabilisez tous les agents configurés pour votre scénario de planning, leurs différents contrats et tous les différents postes qui leur sont associés. Le nombre total de postes ne peut pas dépasser 100. S'il y a plus de 100 postes, la génération échoue et WFM affiche Erreur 43 : Trop de postes : 100 est le nombre maximum de postes, mais plus de 100 ont été demandés.

### Important

Vous pouvez configurer plus de 100 postes dans votre base de données WFM ; la limite concerne l'association de plus de 100 postes à un seul planning.

## Utilisation des modèles de rotation pour la résolution du problème "Trop de postes"


Un centre de contacts peut configurer un très grand nombre de postes, car les responsables

---

considèrent que les postes multiples sont la seule manière de créer des plannings *fixes*. Cependant, les modèles de rotation permettent l'élaboration de nombreux types de plannings différents, y compris les plannings fixes et flexibles, tout en utilisant peu de postes. Par exemple, vous pouvez créer des modèles de rotation hebdomadaires afin de configurer un planning fixe utilisant un seul poste. Pour plus d'informations, consultez la section [Modèles de rotation](#).


## Modification de postes

Pour modifier un poste :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste à modifier.
2. Effectuez les changements nécessaires dans chaque volet.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression de postes

Pour supprimer un poste :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .

### Important

Vous ne pouvez pas supprimer un poste qui apparaît dans un scénario de planning ou dans le planning principal.

# Propriétés du poste

Le volet **Propriétés du poste** permet de définir les paramètres généraux des postes. Par défaut, ce volet s'ouvre lorsque vous sélectionnez un poste dans le volet **Postes**.

## Champ Nom

Nom de ce poste. Utilisez des noms, comme Premier poste, Poste de relève ou Deuxième poste, qui identifient le type de poste. Le nom doit être unique dans le site.

## Heure et durée

- **Nbre min. d'heures payées**—Nombre minimal d'heures défini pour ce poste, entré au format hh:mm. Tous les contrats attribués à ce poste doivent être disponibles au moins pour ce nombre d'heures. Les valeurs autorisées vont de 00:01 à 23:45. Cette valeur doit être inférieure ou égale au paramètre **Nombre maximal d'heures quotidiennes payées** dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
- **Nbre max. d'heures payées**—Nombre maximal d'heures défini pour ce poste, entré au format hh:mm. Les valeurs autorisées vont de 00:01 à 23:45. Cette valeur doit être égale ou supérieure au paramètre **Nombre minimal d'heures quotidiennes payées** dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
- **Heure de début au plus tôt**—Première heure à laquelle ce poste peut commencer. Certains sites échelonnent les postes de sorte que, par exemple, tous les agents du troisième poste arrivent entre 7:15 et 8:15. L'heure de début au plus tôt pour ce poste serait 7:15.
- **Heure de fin au plus tard**—Dernière heure à laquelle ce poste peut se terminer. Les agents peuvent finir leur poste à intervalles échelonnés correspondant à l'échelonnement du début du poste. Par exemple : un poste qui commence entre 7:15 et 8:15 peut se terminer entre 3:15 et 4:15. L'heure de fin au plus tard de ce poste serait 4:15.
- **Jour suivant**—Lorsque cette option est sélectionnée, le poste peut se terminer au cours de la journée suivante.
- **Point de départ**—Si vous échelonnez les heures de début pour plusieurs agents effectuant un poste, le **point de départ** est l'incrément de temps entre les heures de début possibles. Le **planificateur** utilise ce **point de départ** pour configurer les plannings des agents. Le point de départ peut être n'importe quel nombre de minutes compris entre 1 et 120.

### Important

Les deux derniers chiffres de l'heure de début au plus tôt doivent être :00 ou un multiple pair du **Point de départ**. Dans le cas contraire, le **Planificateur** ignore la valeur entrée pour le point de départ et prend par défaut la valeur de **point de**

**départ** 15 min. Par exemple : si vous définissez une **Heure de début au plus tôt** sur 09:15 et une option de **Point de départ** toutes les 30 minutes, le **Planificateur** ignore la valeur saisie pour le **Point de départ** (car 15 n'est pas égal à 30 et n'en est pas un multiple) et échelonne les postes comme suit : 09:15, 09:30, 09:45, 10:00, etc.

Utilisez les paramètres horaires facultatifs suivants pour réduire la plage horaire durant laquelle le début ou la fin du poste peut être planifié(e). Vous pouvez créer une heure de début ou de fin fixe pour le poste. Par exemple, pour définir une heure de début fixe, définissez pour le champ **Heure de début au plus tard** la même heure que le champ **Heure de début au plus tôt**. La durée totale du poste reste alors flexible.

## Avertissement

Si vous établissez des heures de début et de fin fixes pour votre poste, le poste sera trop peu flexible pour créer des plannings optimaux.

- **Heure de début au plus tard**—La dernière heure à laquelle ce poste peut commencer. Certains sites échelonnent les postes de sorte que, par exemple, tous les agents du troisième poste arrivent entre 7:15 et 8:15. L'heure de début au plus tard de ce poste serait 8:15.
- **Heure de fin au plus tôt**—La première heure à laquelle ce poste peut se terminer. Les agents peuvent finir leur poste à intervalles échelonnés correspondant à l'échelonnement du début du poste. Par exemple : un poste qui commence entre 7:15 et 8:15 peut se terminer entre 3:15 et 4:15. L'heure de fin au plus tôt de ce poste serait 3:15.

## Jours de la semaine disponibles

Jours de la semaine auxquels le poste peut être attribué par l'algorithme de planification. Par défaut, tous les jours sont sélectionnés.

### Répartition :

- **Min.**—Nombre minimal d'occurrences du poste pour chaque agent dont le contrat est associé à ce poste.
- **Max.**—Nombre maximal d'occurrences du poste pour chaque agent dont le contrat est associé à ce poste.
- **S'applique à**—Période à laquelle le planificateur doit appliquer les répartitions minimale et maximale.
  - **Ignorer**Les propriétés de répartition ne sont pas appliquées.
  - **Chaque semaine**Le min. et le max. sont considérés sur une base hebdomadaire. Les chiffres saisis devraient être égaux aux nombres requis pour une semaine.
  - **Période de planification du planning**—Les propriétés de répartition sont appliquées à la période de planification du planning. Les chiffres de répartition saisis devraient être égaux aux nombres

---

requis pour l'ensemble de la période de planification du planning.

## Règle de jour de congé et récupération

Règles pouvant être définies pour les jours de repos associés à ce poste :

- **Pas de règle** signifie qu'il n'y a pas de règle concernant les jours de repos.
- Trois règles de jours de repos sont possibles :
  - **Jour suivant**—Si un agent effectue ce poste, il reçoit un jour de repos le lendemain.
  - **Jour précédent**—Si un agent effectue ce poste, il reçoit un jour de repos la veille.
  - **Le jour suivant n'est pas un jour de repos**—Si un agent effectue ce poste, il ne peut pas recevoir un jour de repos le lendemain.

## Contrats relatifs à un poste

Le volet **Postes > Contrats** permet d'attribuer des contrats à un poste. Pour ouvrir ce volet, cliquez sur **Contrats** en haut du volet **Propriétés du poste**.

### Important

L'attribution de contrats à un poste est facultative. Vous pouvez enregistrer un poste sans l'associer à un contrat.


### Attribution d'un contrat à un poste

Pour attribuer un contrat à un poste :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez un poste.
2. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Contrats**.
3. Cliquez sur **Attribuer un contrat au poste** .
4. Dans la liste déroulante **Utiliser cet état pour les attributions**, sélectionnez l'état approprié.
5. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans la liste du volet **Associations de contrats**. Vous pouvez associer plusieurs contrats à un seul poste.
6. Cliquez sur **Appliquer**  pour placer les contrats sélectionnés dans le volet **Contrats**.
7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Suppression d'un contrat d'un poste

Pour annuler l'attribution ou supprimer un contrat d'un poste :

1. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Contrats**.
2. Dans la liste **Contrats**, sélectionnez le contrat à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer le contrat du poste** .
4. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** apparaît, cliquez sur **Oui**.

---

## Modification de l'état d'un contrat attribué

Pour changer l'état d'un poste attribué :

1. Dans le volet **Contrats**, utilisez le menu déroulant **Etat** du **Contrat** à modifier pour sélectionner **Principal** (par défaut) ou **Secondaire**.
2. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

### Conseil

- Les contrats attribués apparaissent uniquement dans le volet **Contrats**.
- Pour sélectionner plusieurs contrats, appuyez sur **MAJ** ou **CTRL** et cliquez sur chaque contrat successif.
- Chaque contrat attribué a un état : **Principal** ou **Secondaire**. L'état par défaut après le déplacement est **Principal**.

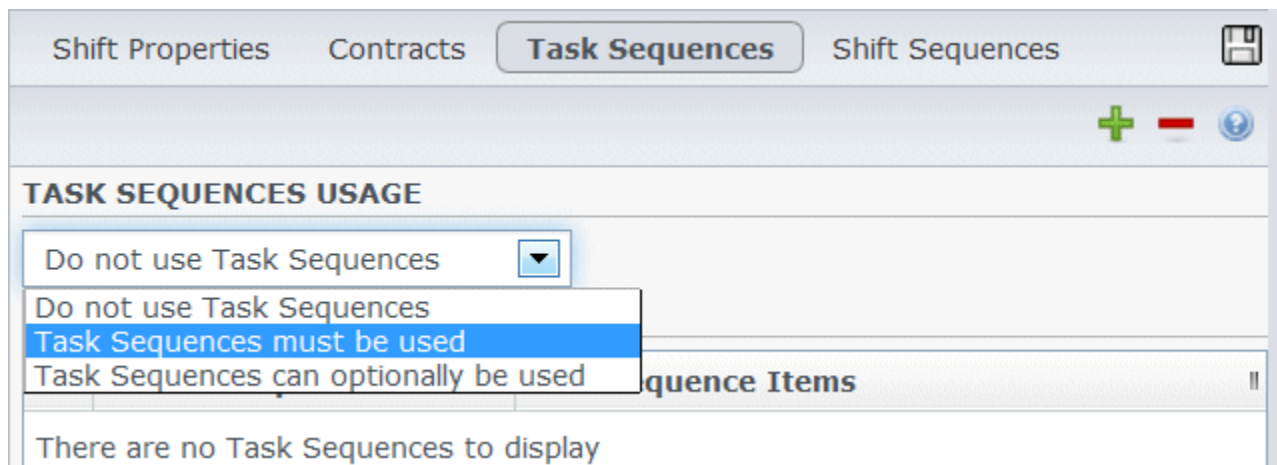
## Séquences de tâches

Les *séquences de tâches* définissent les périodes pendant lesquelles des agents peuvent travailler uniquement sur un ensemble de tâches spécifié, configuré comme un ou plusieurs **ensembles d'activités**. Le temps non compris dans une séquence de tâches peut inclure un travail quelconque pour lequel l'agent est compétent et qui ne fait pas partie d'un **ensemble d'activités** configuré. Pour des exemples et des informations plus détaillées sur les séquences de tâches, consultez le [guide de l'administrateur Workforce Management](#).

Utilisez le volet **Poste > Séquences de tâches** pour **créer**, **modifier** ou **supprimer** des séquences de tâches ou pour **assigner** des séquences de tâches au poste.

- Bien que la création des séquences de tâches s'effectue pendant la configuration d'un poste spécifique, vous pouvez, après leur création, attribuer des séquences de tâches à n'importe quel poste compatible au sein du même site.
- Pour être compatibles, les paramètres des séquences de tâches ne doivent pas être en conflit avec les paramètres des repas.

Les séquences de tâches sont facultatives. Cependant, si des séquences de tâches sont déjà définies pour un poste, ce poste doit inclure au moins une séquence de tâches. Sélectionnez une option parmi les trois proposées dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches**, comme illustré ci-après.



**Figure** : Paramètres de l'utilisation des séquences de tâches :


### Création d'une séquence de tâches

Pour créer une séquence de tâches :

1. Dans le haut du volet **Propriétés du poste**, sélectionnez **Séquences de tâches**.



Le volet **Séquences de tâches** s'ouvre.

2. Sélectionnez un paramètre souhaité dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches** (voir figure ci-dessus).
3. Cliquez sur **Ajouter**  pour ouvrir la fenêtre **Éléments de séquence de tâches**. Pour plus d'informations sur la configuration de la nouvelle séquence de tâches, voir [Ajout et modification de séquences de tâches](#).


## Attribution de séquences de tâches à un poste

Après avoir créé et enregistré la séquence de tâches, vous pouvez l'attribuer à un poste. Pour attribuer une séquence de tâches au poste :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste auquel vous souhaitez appliquer une séquence de tâches.
2. Dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches**, sélectionnez **Les séquences de tâches doivent être utilisées** ou **Les séquences de tâches peuvent être utilisées**.


### Conseil

Si vous préférez conserver l'option par défaut **Ne pas utiliser les séquences de tâches**, aucune séquence n'est attribuée.

3. Dans le volet **Séquences de tâches**, sélectionnez une séquence de tâches.
4. Cliquez sur Enregistrer maintenant  .







## Suppression d'une séquence de tâches d'un poste

Pour supprimer une séquence de tâches d'un poste :









1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste dans lequel vous souhaitez supprimer une séquence de tâches.
2. Dans la liste **Séquences de tâches**, sélectionnez la séquence de tâches.
3. Cliquez sur **Supprimer**  .

## Ajout et modification de séquences de tâches

Utilisez le volet **Séquences de tâches** pour **créer** et **modifier** les séquences de tâches.

 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de la séquence de tâches.
 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour appliquer la séquence de tâches à ce poste.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> une séquence de tâches.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> une séquence de tâches existante.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Séquences de tâches</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Séquences de tâches</b> .

Utilisez les commandes suivantes dans le volet **Éléments de séquence de tâches** :






 <b>Enregistrer les modifications</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications apportées dans ce volet.
 <b>Ajouter un ensemble d'activités</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter un ensemble d'activités à une séquence de tâches.
 <b>Ajouter un élément de travail</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter un élément de travail à une séquence de tâches.
 <b>Supprimer une ligne</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer une ligne existante.
 <b>Monter</b>	Cliquez sur cette icône pour déplacer la ligne sélectionnée d'une ligne vers le haut.
 <b>Descendre</b>	Cliquez sur cette icône pour déplacer la ligne sélectionnée d'une ligne vers le bas.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Éléments de séquence de tâches</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Éléments de séquence de tâches</b> .

## Qu'est-ce qu'un élément de travail ?

Un élément de travail est un travail qui peut être exécuté entre les tâches de la séquence de tâches ou entre la tâche et le début/la fin du poste. Ajoutez des éléments de travail aux séquences de tâches uniquement si les tâches ne sont pas ancrées à une autre. Appliquez les directives suivantes :

- Si un élément de travail est ajouté avant la tâche, cela signifie que la tâche n'est pas ancrée au début du poste ou à la tâche précédente.
- Si un élément de travail est ajouté après la tâche, cela signifie que la tâche n'est pas ancrée à la fin du poste ou à la tâche suivante.
- Si aucun élément de travail n'est ajouté avant la tâche, cela signifie que la tâche est ancrée au début du poste ou à la tâche précédente.
- Si aucun élément de travail n'est ajouté après la tâche, cela signifie que la tâche est ancrée à la fin du poste ou à la tâche suivante.

## Ajout d'une séquence de tâches

1. Dans le volet **Utilisation des séquences de tâches**, cliquez sur **Ajouter l'association entre la séquence de tâches et le poste**.
2. Dans le volet **Séquence de tâches**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez une séquence de tâches existante, puis passez à l'étape 7.
  - Cliquez sur **Nouvelle séquence de tâches**.  
Le volet Créer une nouvelle séquence de tâches s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom de la séquence de tâches**, entrez un nom pour remplacer le nom par défaut. Le nom doit être unique dans le site.
4. Cliquez sur **Ajouter un ensemble d'activités**  ou sur **Ajouter un élément de travail**  pour créer une ligne dans la liste de séquences de tâches.
5. Configurez les paramètres comme indiqué dans [Paramètres des séquences de tâches](#). Vous pouvez ajouter autant de lignes que nécessaire.
6. Une fois la configuration de la séquence de tâches terminée, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  et sélectionnez-la dans la liste.
7. Pour assigner la séquence de tâches sélectionnée au poste, cliquez sur **Appliquer**  .
8. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .


## Modification d'une séquence de tâches

1. Dans le volet **Utilisation des séquences de tâches**, cliquez sur la séquence de tâches affichée dans le tableau **Séquence des tâches**.  
Le volet Modifier une séquence de tâches s'ouvre.
2. Procédez à des modifications. Si vous devez ajouter d'autres lignes dans votre liste de séquences de tâches, cliquez sur **Ajouter un ensemble d'activités**  ou sur **Ajouter un élément de travail** .
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Appliquer**.

### Important

La durée de la séquence de tâches doit être supérieure ou égale à la durée de l'ensemble d'activités sélectionné.

## Suppression de séquences de tâches

1. Dans le volet **Séquences de tâches**, sélectionnez une séquence de tâches dans la liste.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Paramètres des séquences de tâches

- **Ensemble d'activités**—Vous pouvez utiliser l'un des ensembles d'activités configuré pour le site actuel. Vous pouvez utiliser le même ensemble d'activités dans n'importe quel nombre de séquences de tâches. Pour plus d'informations sur les ensembles d'activités, consultez la section [Création et suppression d'ensembles d'activités](#).
- **Durée min.**—Durée minimale pour cette séquence de tâches, au format hh:mm.
- **Durée max.**—Durée maximale pour cette séquence de tâches, au format hh:mm.

### Important

La durée minimale d'un ensemble d'activités configuré comme une partie de la séquence de tâches doit être inférieure ou égale à la durée maximale possible du poste pour lequel la séquence de tâches a été configurée.

# Séquences d'éléments du poste

On entend par *éléments de poste* les pauses et les repas. Les commandes **Éléments de poste** permettent de créer, de modifier et de supprimer des pauses et des repas et de les organiser en modèles appelés *séquences d'éléments de poste*.

Pour ouvrir le volet **Séquences d'éléments du poste**, sélectionnez un poste dans le volet **Postes**, puis dans le volet situé à droite, sélectionnez **Séquences d'éléments du poste**. Le volet **Séquences d'éléments du poste** comprend trois sections : **Ecart entre les éléments de poste**, **Repas et pauses associés au poste** et **Séquences d'éléments du poste** qui sont décrites dans les rubriques suivantes :



- [Configuration des éléments de poste](#)
- [Utilisation des séquences d'éléments de poste](#)
- [Ajout et modification de séquences d'éléments de poste](#)
- [Configuration des séquences d'éléments de poste](#)

## Configuration des éléments de poste

1. Pour configurer l'**écart minimal entre les éléments de poste**, décochez la case **Illimité** et entrez la durée, en minutes, devant s'écouler entre un élément de poste et le suivant. Ce paramètre règle l'écart minimal entre les pauses et les repas.
2. Pour configurer l'**écart maximal entre les éléments de poste**, décochez la case **Illimité** et entrez la durée maximale, en minutes, devant s'écouler entre un élément de poste et le suivant. Ce paramètre définit la durée maximale permise entre les repas et les pauses, entre le début du poste et le premier élément du poste, et entre le dernier élément du poste et la fin du poste. L'affichage initial est 0:00, mais la commande est en fait désactivée tant que vous n'avez pas décoché la case **Illimité**. Plage : 00:00–36:00

### Important

Dans les paramètres ci-dessus, l'utilisation de la valeur 0:00 signifie : Ne pas utiliser de contrainte.

3. Pour créer un repas, cliquez sur **Ajouter l'association entre le repas et le poste** ().
4. Pour modifier les paramètres d'un repas, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations sur la configuration des repas, reportez-vous à la section [Ajout et modification de repas](#).
5. Pour créer une pause, cliquez sur **Ajouter une pause associée au poste** (). Pour modifier les

paramètres d'une pause, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations sur la configuration des pauses, consultez la rubrique [Ajout et modification de pauses](#).

### Important

Lorsque vous modifiez, supprimez ou changez l'ordre des repas et des pauses dans une séquence d'éléments de poste, cette séquence est supprimée.

6. Cliquez sur **Monter** () ou sur **Descendre** () pour organiser les pauses dans l'ordre souhaité si la séquence d'éléments du poste en comporte plusieurs. L'ordre des repas est fixe. Vous pouvez modifier uniquement l'ordre en changeant la position des pauses autour des repas, en utilisant **Monter** ou **Descendre**. Pour changer l'ordre dans lequel les repas se déroulent, vous devez retourner au volet **Repas** et y apporter des modifications.

### Avertissement

Le fait de changer l'ordre des repas dans le volet **Repas** efface automatiquement toutes les séquences d'éléments du poste qui comprennent ces repas.

7. Créez une **Séquence d'éléments de poste** si vous souhaitez créer un modèle de pauses et de repas à appliquer à un poste. Pour plus d'informations sur la configuration de nouvelles séquences ou la modification de séquences existantes, consultez la rubrique [Utilisation des séquences d'éléments de poste](#).
8. Lorsque vous avez terminé de configurer les éléments du poste, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les paramètres ou sur **Annuler** pour les ignorer.

## Utilisation des séquences d'éléments de poste

Une séquence d'éléments de poste permet d'organiser les repas et les pauses pour qu'ils aient lieu dans un ordre spécifique pendant le poste.

Lorsque vous créez plusieurs séquences d'éléments pour le même poste, le **planificateur** règle d'abord le premier poste, puis vérifie la présence de séquences d'éléments de poste pour ce poste. Le **planificateur** vérifie la durée de travail d'un poste et les contraintes de repas afin de sélectionner la séquence d'éléments de poste optimale.

### Important

Lorsque vous modifiez, supprimez ou changez l'ordre des repas et des pauses dans une séquence d'éléments du poste, cette séquence est supprimée.

---

Les séquences d'éléments de poste apparaissent dans le volet Liste dans la partie inférieure du volet **Séquences d'éléments du poste**. Cette liste affiche les propriétés de ces séquences :

- Case à cocher **Autorisé** :
  - Si cette case est sélectionnée, cette séquence d'éléments de poste est activée et peut être utilisée dans les plannings.
  - Dans le cas contraire, cette séquence d'éléments de poste est désactivée et ne peut pas être utilisée dans les plannings.
- **Nombre minimum d'heures payées**—Période minimale pouvant être planifiée pour cette séquence d'éléments de poste.
- **Noms des éléments de poste**—Noms des éléments de poste inclus dans la séquence et répertoriés dans l'ordre correct.

## Ajout et modification de séquences d'éléments de poste

- Pour créer une séquence d'éléments de poste, cliquez sur **Nouveau** dans la section **Séquences d'éléments du poste**.
- Pour modifier une séquence d'éléments, sélectionnez-la dans la liste correspondante. Le volet **Propriétés des séquences d'éléments de poste** s'ouvre afin que vous puissiez apporter des modifications aux repas et aux pauses de la liste **Éléments de poste**.

## Configuration des séquences d'éléments de poste

Pour configurer la séquence d'éléments de poste :

1. Après avoir associé les repas et les pauses à un poste et enregistré la configuration, cliquez sur **Nouveau** dans la section **Séquences d'éléments du poste**. Le volet **Propriétés du poste** s'ouvre.
2. Cochez la case **Autorisé** pour activer cette séquence d'éléments de poste. Si vous ne souhaitez pas utiliser cette séquence d'éléments du poste dans les plannings pendant un certain temps, vous pouvez décocher cette case plutôt que de supprimer la séquence. La séquence demeure ainsi disponible pour le moment où vous souhaitez la réutiliser.
3. Renseignez le champ **Nombre minimal d'heures payées**.
4. Cliquez sur **Ajouter une pause**. Le volet **Pauses à ajouter à la séquence d'éléments de poste** s'ouvre.
5. Dans ce volet, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez une pause dans la liste et cliquez sur **Appliquer**.
  - Sélectionnez une pause dans la liste et cliquez sur **Copier**. Vous pouvez copier la pause sur le même site en cochant la case **Copier** vers le **Même site** ou en le copiant dans un autre ensemble métier et un autre site au sein de l'entreprise.

- 
- Entrez les critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la pause, par exemple) pour retrouver rapidement la pause à appliquer ou copier.
6. Cliquez sur **Monter** et sur **Descendre** pour déplacer l'élément sélectionné.

### Important

Vous ne pouvez pas utiliser les boutons **Monter** et **Descendre** pour modifier l'ordre des repas. Si le fait de monter ou de descendre l'élément sélectionné modifie l'ordre des repas, cliquer sur le bouton n'a aucun effet. Pour modifier l'ordre des repas, retournez dans le volet **Propriétés de la séquence d'éléments du poste** et apportez-y les changements nécessaires. Dans ce cas, toutes vos séquences d'éléments de poste sont supprimées et vous devez les recréer.

7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**. Pour ignorer toutes les modifications, cliquez sur **Annuler**. La séquence d'éléments de poste (nouvelle ou modifiée) apparaît dans le volet **Séquence d'éléments de poste**. La liste est toujours triée en fonction de la valeur de la colonne **Nombre minimal d'heures payées**.









# Ajout et modification de pauses

Le volet **Propriétés des pauses** permet de définir les règles d'attribution des pauses à un poste.

Un poste peut contenir un maximum de huit pauses.

## Configuration des pauses

Pour configurer une pause :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste auquel associer la pause.
2. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Séquences d'éléments du poste**.
3. Dans l'angle supérieur droit du volet **Séquences d'éléments du poste**, cliquez sur **Ajouter** .  
**l'association entre la pause et le poste** (  ).  
Le volet **Pauses à associer au poste** s'affiche.
4. Dans ce volet, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Ajouter une pause en sélectionnant **Nouveau**  . La nouvelle pause est ajoutée à la liste et peut être attribuée à un poste.
  - Créer une copie d'une pause en sélectionnant une pause dans la liste, puis en cliquant sur **Copier**  .  
Vous pouvez copier la pause sur le même site en cochant la case **Copier vers le même site** ou en le copiant dans un autre ensemble métier et un autre site au sein de l'entreprise.
  - Supprimer une pause en la sélectionnant dans la liste, puis en cliquant sur **Supprimer**  . La pause n'est plus associée à aucun poste.
  - Entrez les critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la pause, par exemple) pour retrouver rapidement la pause à appliquer ou copier.
5. Pour attribuer une pause à un poste, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Appliquer**  .  
La pause apparaît dans la liste **Repas et pauses associés au poste**.

## Propriétés des règles des pauses

- **Nom de la pause**—Nom de la pause. Utilisez des noms qui identifient clairement le type de pause. Le nom de la pause doit être unique dans le site.

- 
- **Référence de la pause**—Entrez un nom court de 6 caractères maximum (ou 3 caractères à deux octets) pour identifier cette pause. La référence apparaît dans les affichages du planning.
  - **Groupe d'états du planning**—Sélectionnez un **groupe d'états de planning** dans la liste déroulante.
  - **Durée de la pause**—Durée de cette pause en incréments d'une minute, entrée au format hh:mm.
  - **Durée minimale depuis le début du poste**—Temps minimal devant s'écouler avant qu'un agent puisse bénéficier de cette pause. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
  - **Durée maximale depuis le début du poste**—Temps maximal pouvant s'écouler avant qu'un agent bénéficie de cette pause. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
  - **Durée minimale depuis la fin du poste**—Temps minimal devant s'écouler entre le retour de pause d'un agent et la fin du poste. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
  - **Position fixe**—Détermine si la pause doit avoir lieu à un moment spécifique du poste. Les valeurs possibles sont **Aucun**, **Début du poste** et **Fin du poste**.
  - **Point de départ**—Incréments entre les heures de début de pause. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent en pause à 15 minutes d'intervalle.
  - **Décalage de début**—Définit le nombre de minutes après l'heure (dans l'intervalle) pendant lequel une pause peut se produire. Le calcul du point de départ doit commencer à ce moment-là. Utilisez **Décalage de début** pour régler le début de la pause avec une granularité plus fine qu'avec le point de départ seul. Par exemple, si le **point de départ** est réglé sur 15 et le **décalage de début** sur 1, les pauses peuvent commencer à 12:01, 12:16, 12:31, etc. Les valeurs doivent être entrées au format hh:mm.
  - **Temps payé**—Si cette option est sélectionnée, la pause est payée.

## Ajout et modification de repas

Créez un repas pour chaque poste compris dans le planning. Par exemple, si votre site fonctionne 24 heures sur 24, il se peut que vous deviez prévoir des repas appelés *Petit déjeuner*, *Déjeuner*, *Dîner* et *Relève*.





Les repas sont toujours liés à un poste. Ils s'appliquent à tous les contrats associés au poste. En cas de conflit empêchant de planifier un repas pour un agent, le poste contenant ce repas ne peut pas être affecté à l'agent.

### Conseil

S'il n'existe pas de limites particulières (par exemple, des heures d'ouverture d'une cafétéria), configurez des pauses normales au lieu des repas pour chaque poste.

## Configuration des repas

Pour configurer un repas :

1. Dans le volet **Postes**, sélectionnez le poste auquel vous souhaitez associer ce repas.
2. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Séquences d'éléments du poste**.
3. Dans le coin supérieur droit du volet **Séquences d'éléments du poste**, cliquez sur **Ajouter l'association entre le repas et le poste** ().
4. Lorsque le volet **Repas à associer au poste** s'ouvre, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Ajoutez un nouveau repas en sélectionnant **Nouveau** . Le nouveau repas est ajouté à la liste et peut être assigné à un poste.
  - Créez une copie du repas en le sélectionnant dans la liste et en cliquant sur **Copier** . Vous pouvez copier le repas sur le même site en cochant la case **Copier** vers le **Même site** ou en le copiant dans un autre ensemble métier et un autre site au sein de l'entreprise.
  - Supprimez un repas en le sélectionnant dans la liste et en cliquant sur **Supprimer** . Le repas n'est plus associé à aucun poste.
  - Entrez les critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom du repas, par exemple) pour retrouver rapidement le repas à appliquer ou copier.
5. Pour assigner un repas à un poste, sélectionnez-le et cliquez sur **Appliquer**.

---

Le repas apparaît dans la liste **Repas et pauses associés au poste**.

## Propriétés des repas

- **Nom du repas**—Nom du repas. Utilisez des noms comme Déjeuner, Dîner ou Goûter, qui identifient le type de repas. Le nom du repas doit être unique dans le site.
- **Référence du repas**—Entrez un nom court de maximum 6 caractères (ou 3 caractères à deux octets) pour identifier ce repas. La référence apparaît dans les affichages du planning.
- **Groupe d'états du planning**—Sélectionnez un **groupe d'états de planning** dans la liste déroulante.
- **Durée du repas**—Durée de ce repas en incréments d'une minute, entrée au format hh:mm.
- **Heure de début au plus tôt**—Première heure à laquelle les agents peuvent commencer ce repas. Cette valeur et la **Durée** ne peuvent s'étendre au-delà de la valeur **Heure de fin** au plus tard.
- **Heure de fin au plus tard**—Dernière heure à laquelle les agents peuvent terminer ce repas.
- **Point de départ**—Incréments entre les heures de début de repas. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent déjeuner à 15 minutes d'intervalle.
- **Temps payé**—Si cette option est sélectionnée, ce repas est payé. Si elle est désélectionnée, le repas n'est pas payé.

## Qualification

- **Durée min. avant ce repas**—Temps minimal après l'heure de début du poste avant que les agents puissent commencer ce repas. Par exemple, il se peut que les agents soient tenus de travailler au moins deux heures avant le repas. La durée doit être entrée au format hh:mm. La durée avant un repas peut inclure des pauses ou d'autres repas.
- **Durée min. après ce repas**—Temps minimal entre le repas et l'heure de fin du poste. Par exemple, il se peut que les agents soient tenus de travailler au moins quatre heures après le repas. La durée doit être entrée au format hh:mm (heures:minutes). La durée après un repas peut inclure des pauses ou d'autres repas.

---

# Contrats

Les paramètres des **contrats** ressemblent aux contrats d'emploi en ce qu'ils permettent de configurer les heures de disponibilité et les jours de repos des agents pouvant constituer des exigences contractuelles ou syndicales. WFM prend automatiquement en compte les paramètres des **contrats** pour produire des plannings légaux pour chaque agent.

En haut du volet **Propriétés des contrats**, utilisez les volets supplémentaires suivants pour configurer les propriétés et définir des paramètres de planification :

- **Contraintes**—Définit les paramètres de planification de base pour chaque contrat, notamment les restrictions en termes d'heures et jours de travail ainsi que l'intervalle entre les jours de travail.
- **Modèles de disponibilité**—Définit les paramètres par défaut concernant les jours et les heures pour lesquels chaque contrat peut être planifié.
- **Règles de jours de repos et week-ends**—Définit les paramètres par défaut concernant les jours de repos par période de planification, les règles relatives aux week-ends, les jours de repos spécifiés et les règles relatives aux jours de repos consécutifs.
- **Synchronisation**—Garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.
- **Postes**—Affiche la liste des postes attribués au **Contrat** sélectionné.
- **Agents**—Affiche la liste des agents associés au **Contrat** sélectionné.
- **Profils**—Affiche la liste des profils associés au **Contrat** sélectionné.
- **Heures avancées**—Affiche les nombres d'heures minimal et maximal d'un **Contrat**.

Dans les vues **Postes**, **Agents** et **Profils**, utilisez les volets suivants pour affiner la configuration des **Contrats** :

## Postes :

- Volet **Postes disponibles**—Permet de définir l'état d'attribution des postes (**Principal** ou **Secondaire**) et de choisir, dans la liste des postes disponibles, ceux à attribuer au **contrat** sélectionné (ou à dissocier de celui-ci).

## Agents :

- Volet **Agents associés**—Permet d'attribuer une date de validité pour le contrat sélectionné et de choisir, dans la liste des agents disponibles, ceux à associer au **Contrat** sélectionné.

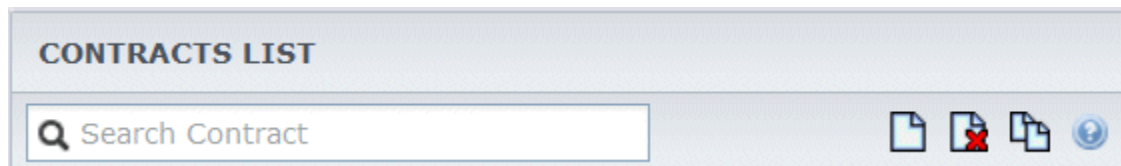
## Profils :

- Volet **Propriétés du profil**—Permet de créer un profil, d'ajouter et supprimer des compétences dans un **profil**, et d'enregistrer les modifications apportées.
- Volet **Compétences associées**—Permet d'attribuer un niveau de compétence et de choisir, dans la liste des compétences disponibles, celles à associer à un **profil**.






Le volet **Paramètres du site** permet de configurer les paramètres du site sélectionné, comme la durée minimale de début et de fin des jours de travail, les heures de début entre des jours de travail consécutifs, le type de période de planification du planning et la date de début de la période de planification.

## Volet Contrats

Le volet Contrats permet de **créer** des contrats ou de consulter, **modifier**, **supprimer** ou **copier** des contrats existants. Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :



**Figure :** Commandes du volet Contrats

 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, indiquez le nom du contrat.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> un contrat.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> un contrat existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>copier</b> et renommer un contrat existant.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet Contrats.

### Affichage d'un contrat existant

Pour voir une liste des contrats existants configurés pour le site sélectionné dans le volet **Objets** :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez un site existant.  
La liste des contrats disponibles pour le site s'affiche dans le volet Contrats.

### Création d'un contrat

Pour créer un contrat :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer un contrat.

3. Dans l'angle supérieur droit du volet **Contrats**, cliquez sur **Nouveau**  .  
Le volet Contraintes des propriétés du contrat s'affiche.


### Important

par défaut, le champ **Nom** est déjà rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **contrat** créé possède un nom unique dans la base de données de configuration. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

4. Dans le volet **Contraintes**, définissez les paramètres.
5. Continuez de configurer les propriétés du contrat en sélectionnant chaque volet supplémentaire en haut du volet **Propriétés du contrat**, au besoin.  
Pour obtenir des informations sur chaque volet, consultez les sections [Contraintes](#), [Modèles de disponibilité](#), [Règles de jours de repos et week-ends](#), [Synchronisation](#), [Postes](#), [Agents](#) et [Profils](#).


### Important

Si un **contrat** est copié vers un site utilisant une période de planification différente de celle du site d'origine, toutes les valeurs du contrat liées à la période de planification sont rétablies aux valeurs par défaut.

6. Pour enregistrer les modifications dans chaque volet, cliquez sur **Enregistrer**  .

## Suppression d'un contrat

Pour supprimer un contrat :




1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site où vous souhaitez supprimer un contrat.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat à supprimer.
4. Dans le coin supérieur droit du volet, cliquez sur **Supprimer**  .

## Copie d'un contrat

Pour copier et coller un contrat existant (en vue d'en créer un nouveau) :


1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.



2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site dont vous souhaitez copier un contrat.
3. Dans la liste **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.
4. Dans le coin supérieur droit du volet **Contrats**, sélectionnez **Copier**  .  
Le volet **Copier le contrat sélectionné** s'affiche.
5. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du contrat.
6. Dans la section **Associer le contrat copié au site suivant**, sélectionnez le site auquel vous souhaitez associer ce contrat.
7. Dans le coin supérieur droit du volet **Copier le contrat**, cliquez sur  **Enregistrer maintenant**.  
Le contrat s'affiche dans le volet **Contrats**, sous son nouveau nom.
8. Pour configurer les propriétés du contrat, sélectionnez chaque volet supplémentaire en haut du volet **Propriétés du contrat**, au besoin.  
Pour obtenir des informations sur chaque volet, consultez les sections [Contraintes](#), [Modèles de disponibilité](#), [Règles de jours de repos et week-ends](#), [Synchronisation](#), [Postes](#), [Agents](#) et [Profils](#).
9. Pour enregistrer les modifications dans chaque volet, cliquez sur **Enregistrer**  .

## Modification d'un contrat

Pour modifier un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site dont vous souhaitez modifier un contrat.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat à modifier.  
Le volet **Contraintes du contrat** s'affiche.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez chaque volet de propriétés à modifier.
5. Après avoir modifié le volet sélectionné, cliquez sur **Enregistrer**  .

## Paramètres du site

En haut du volet **Contrats**, cliquez sur **Paramètres du site** pour ouvrir le volet et configurer les paramètres suivants pour le site sélectionné :

### Section Durée minimale

- **Durée minimale entre la fin d'une journée et le début du jour de travail suivant**—Entrez, en heures et en minutes, la durée entre la fin du jour en cours et le début du jour de travail suivant, ou spécifiez une durée illimitée en cochant la case **Illimité**.
- **Durée minimale entre les heures de début de deux jours de travail consécutifs**—Entrez, en heures et en minutes, la durée entre les heures de début de deux jours de travail consécutifs, ou spécifiez une durée illimitée en cochant la case **Illimité**.

### Section Période de planification du planning

- **Type de période de planification du planning**—Permet de définir une période supérieure à une semaine, utilisable pour définir des contraintes de **contrat**, telle que le nombre d'heures payées et de jours de repos. Les options de la période de planification du planning sont les suivantes : **Aucun**, **Mensuel**, **2 semaines**, **3 semaines**, **4 semaines**, **5 semaines** et **6 semaines**.
- **Date de début**—Entrez la date à partir de laquelle vous souhaitez que la période de planification commence.

#### Important

La date de début doit correspondre au paramètre **Jour de début de semaine** configuré dans la boîte de dialogue **Paramètres globaux** ou, **s'il n'est pas configuré**, au premier jour de la semaine dans vos paramètres système locaux. Les futures itérations de la période de planification du planning commenceront le même jour de la semaine. Si vous avez sélectionné l'option **Mensuel**, ce champ ne sera pas disponible et les futures itérations de la période de planification du planning commenceront le premier jour de chaque mois civil.

Une fois les paramètres configurés, cliquez sur **Enregistrer**  .

Pour reconfigurer ces paramètres, vous pouvez cliquer sur le bouton **Réinitialiser**. Cette action restaure les paramètres par défaut. Le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre et le message d'avertissement suivant apparaît :



Si vous cliquez sur le bouton Réinitialiser, tous les paramètres des heures de travail de la période de planification du planning et des absences pour tous les contrats à cet emplacement seront supprimés. Les nouveaux paramètres de la période de

---

planification du planning devront être entrés manuellement. Voulez-vous continuer ?

### Avertissement

Si vous cliquez sur **Réinitialiser**, tous les paramètres de période de planification du planning précédemment entrés dans les volets **Contraintes des contrats** et **Règles de jours de repos et week-ends** sont supprimés et doivent être saisis de nouveau pour tous les **contrats** du site affecté.

Cliquez sur **Fermer**  pour ignorer ce message, ou sur **Appliquer**  dans le volet **Consulter les messages de validation** pour réinitialiser les paramètres.

# Contraintes des contrats

Le volet **Contraintes des contrats** *définit les paramètres de planification de base pour chaque contrat*. Il s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Contraintes** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site existant.
3. Mettez en surbrillance un contrat existant dans la liste **Contrats**.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Contraintes**.
5. Après avoir défini les paramètres voulus dans les sections **Heures de travail** et **Jours de travail**, cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit.

Vous pouvez notamment définir la **synchronisation** qui garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.

## Important

Vous ne pouvez pas créer de plannings optimaux si les contraintes ne sont pas correctement configurées. Workforce Manager effectue des vérifications de conformité pour garantir que le nombre minimal et maximal de jours de repos par semaine est compatible avec le nombre minimal et maximal de jours de repos par période de planification du planning.

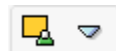
Si vous obtenez un message d'erreur lors de la configuration des contraintes d'un **contrat**, consultez les règles de chaque contrainte (décrites dans les **tableaux** ci-dessous concernant les **heures** et les **jours** de travail).

## Liste des contrats récupérés par segments

La liste des **contrats** s'affiche par segments ou pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet **Contrats** est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de WFM à la fois, ce qui permet de conserver des performances optimales lors de la récupération des données. Vous pouvez passer aux pages précédentes et suivantes ou sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton 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.

## Propriétés des contraintes des contrats

**Nom du contrat**—Nom du **Contrat**, qui doit être unique dans le site.



**Icône**—Icône à afficher pour ce contrat. Choisissez une couleur de fond pour faciliter l'identification. La flèche vers le bas permet d'afficher toutes les icônes disponibles.

### Conseil

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Section Heures de travail

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification du planning
Nombre habituel d'heures payées	Durée payée, en heures et minutes, pendant laquelle les agents attribués à ce contrat travaillent au cours d'une journée, d'une semaine et (le cas échéant) d'une période de planification du planning standard.	moins de 24 heures	moins de 168 heures  la valeur peut être configurée en unités d'une minute	jusqu'à 1 008 heures maximum (cette valeur peut être inférieure en fonction de la durée de la période de planification) la valeur peut être configurée en unités d'une minute
	Règles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les heures supplémentaires doivent être exclues.</li> <li>• Les valeurs doivent être supérieures ou égales au <b>Nombre minimal d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>• Les valeurs doivent être inférieures ou égales au <b>Nombre maximal d'heures payées</b> pour la même période.</li> </ul>			
Nombre minimal d'heures payées	Durée payée minimale, en heures et minutes, pendant laquelle les agents	moins de 24 heures	moins de 168 heures  la valeur peut être configurée en	jusqu'à 1 008 heures maximum (cette valeur peut être inférieure en

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification du planning
	attribués à ce contrat doivent travailler au cours d'une journée, d'une semaine et (le cas échéant) d'une période de planification du planning selon les exigences contractuelles.		unités d'une minute	fonction de la durée de la période de planification) la valeur peut être configurée en unités d'une minute
	<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur journalière doit être supérieure à 0.</li> <li>• Cette valeur doit être inférieure ou égale au <b>Nombre habituel d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>• La valeur journalière multipliée par le <b>Nombre minimal de jours de travail</b> par semaine doit être inférieure ou égale à la valeur hebdomadaire.</li> <li>• La valeur journalière multipliée par le <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b> doit être inférieure ou égale au nombre maximal d'heures payées (par semaine).</li> <li>• Si vous utilisez une période de planification du planning, la valeur hebdomadaire multipliée par le nombre de semaines dans la période de planification doit être inférieure ou égale à la valeur pour la période de planification du planning.</li> <li>• Si la période est d'un mois, le nombre de semaines est supposé être 4.</li> <li>• La valeur hebdomadaire divisée par le <b>Nombre maximal d'heures quotidiennes payées</b> doit être inférieure ou égale au <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>• La valeur hebdomadaire peut être égale à 0 si le <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b> est égal à 0.</li> </ul>			
Nombre maximal d'heures payées	Durée payée maximale, en heures et minutes, pendant laquelle les agents attribués à ce contrat doivent travailler au cours d'une journée, d'une semaine et (le cas échéant) d'une période de planification du planning selon les exigences contractuelles.	moins de 24 heures	moins de 168 heures la valeur peut être configurée en unités d'une minute	jusqu'à 1 008 heures maximum (en fonction de la durée de la période de planification) la valeur peut être configurée en unités d'une minute

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification du planning
	<p>Règles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclut toutes les heures supplémentaires et les exceptions payées.</li> <li>Cette valeur doit être supérieure ou égale au <b>Nombre standard d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>La valeur journalière multipliée par le <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b> doit être égale ou supérieure au <b>Nombre minimal d'heures hebdomadaires payées</b>.</li> <li>Si vous utilisez une période de planification du planning, la valeur hebdomadaire multipliée par le nombre de semaines dans la période de planification du planning doit être supérieure ou égale à la valeur pour la période de planification du planning.</li> <li>Si la période est d'un mois, le nombre de semaines est supposé être 5.</li> <li>La valeur hebdomadaire doit être égale ou supérieure au <b>Nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b> multiplié par le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>La valeur hebdomadaire divisée par le <b>Nombre minimal d'heures payées quotidiennes</b> doit être supérieure ou égale au <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>La période hebdomadaire doit être supérieure à 0.</li> <li>Si la période est d'un mois, elle doit être inférieure à 31 x 24 heures.</li> </ul>			

## Section Jours de travail

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification du planning
Nombre maximal de jours de travail consécutifs	<p>Nombre maximal de jours consécutifs que les agents attribués à ce contrat sont autorisés à travailler.</p>	1-365 jours	Non applicable	Non applicable
	<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur doit être égale ou supérieure au <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>Si le <b>Nombre maximal de jours de travail par semaine</b> est inférieur à 7, cette valeur doit être inférieure ou égale au <b>Nombre maximal de jours de travail par semaine</b> multiplié par 2.</li> </ul>			

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification du planning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette valeur peut dépasser le <b>Nombre maximal de jours de travail par semaine</b> <i>multiplié</i> par 2 uniquement si ce <b>Nombre maximal de jours de travail par semaine</b> est 7. La valeur doit être inférieure ou égale à 365.</li> </ul>			
Nombre minimal de jours de travail par semaine	<p>Nombre minimal de jours que les agents attribués à ce contrat doivent travailler par semaine.</p> <p>Non applicable</p> <p>0-7 jours</p> <p>Non applicable</p>			
	<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur doit être inférieure ou égale au <b>Nombre maximal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>Cette valeur <i>multipliée</i> par le <b>Nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b> doit être inférieure ou égale au <b>Nombre maximal d'heures hebdomadaires payées</b>.</li> <li>Cette valeur doit être inférieure ou égale au nombre de jours disponibles par semaine défini dans le volet <b>Modèle de disponibilité</b>.</li> </ul>			
Nombre maximal de jours de travail par semaine	<p>Nombre maximal de jours que les agents attribués à ce contrat sont autorisés à travailler par semaine.</p> <p>Non applicable</p> <p>0-7 jours</p> <p>Non applicable</p>			
	<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur doit être supérieure ou égale au <b>Nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>Elle doit être inférieure ou égale au <b>nombre maximal d'heures hebdomadaires payées</b> divisé par le <b>nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b>.</li> </ul>			

## Conseil

il y a des contraintes communes à tous les contrats d'un site. Ces contraintes sont définies dans l'onglet **Organisation > Site > Contrats** dans WFM Web.



# Modèles de disponibilité

Le volet **Disponibilité du contrat** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Modèle de disponibilité** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site existant.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Modèle de disponibilité**.

Le volet **Modèle de disponibilité** permet de définir les jours et les heures pour lesquels chaque contrat peut être planifié.

Vous ne pouvez planifier un contrat que dans les heures déterminées ici, mais ces heures peuvent être modifiées à tout moment.

## Important

Les définitions de modèles de disponibilité sont différentes des paramètres des préférences de disponibilité configurées dans le calendrier. Les préférences de disponibilité demandées dans le calendrier concernent des agents pris isolément, de même que les disponibilités quotidiennes sur lesquelles se basent les préférences. L'onglet **Contrat > Modèle de disponibilité** détermine la disponibilité quotidienne par défaut pour tout type de contrat.

## Disponibilité de nuit le dernier jour du contrat

La disponibilité du contrat le dernier jour n'est pas arrêtée à 24:00, mais permet des postes de nuit.

## Définition des heures du modèle de disponibilité

Pour définir les heures du modèle de disponibilité :

1. Entrez les heures de début et de fin, en heures et minutes, auxquelles ce contrat doit être disponible chaque jour de la semaine.
2. Si la disponibilité s'étend au-delà de minuit, cochez la case **Jour suivant**.

La durée de disponibilité maximale est de 36 heures, ce qui ne peut se produire que lorsque l'heure de début du poste est minuit. Si vous utilisez une autre heure de début de poste, vous devez adapter

l'heure de fin pour garantir le respect du maximum de 36 heures.

Par exemple, si l'heure de début du poste est 01:00, la durée maximale correspond à 36 heures moins le nombre d'heures entre minuit et l'heure de début. Dans ce cas, vous devez définir l'heure de fin sur 12:00 de sorte que la durée maximale soit de 35 heures.

Cette règle—(selon laquelle la durée définie par l'heure de début et l'heure de fin doit être inférieure ou égale à 36 heures)—s'applique à chaque intervalle de temps de 15 minutes. Par conséquent, si votre heure de début de poste est 08:30, la durée maximale est :  $36 - 8,5 = 27,5$  heures. Et donc, l'heure de fin au plus tard que vous pouvez définir, dans cet exemple, est 12:00.

La durée doit être égale ou supérieure au **nombre minimal d'heures de travail quotidiennes**.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Modification de modèles de disponibilité

Pour modifier un modèle de disponibilité :



- Sélectionnez le contrat et redéfinissez les heures dans le volet **Modèle de disponibilité**.

### Important

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Copier et coller des modèles de disponibilité

Pour copier et coller un modèle de disponibilité :

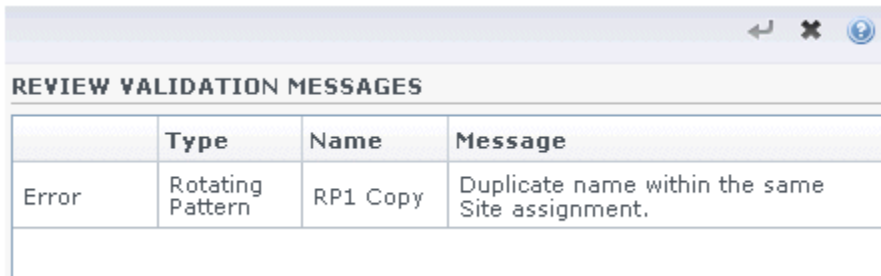
1. Dans le volet **Modèles de disponibilité**, cliquez sur l'icône **Copier**  pour le jour de la semaine à copier.
2. Accédez au jour de la semaine où vous souhaitez coller les informations copiées et cliquez sur l'icône **Coller** .  
Les heures de **début** et de **fin** sont copiées vers le jour de la semaine sélectionné.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Ces messages fournissent des informations sur chaque contrainte qui n'est pas compatible avec la modification ou l'attribution effectuée. Voir les figures ci-dessous.

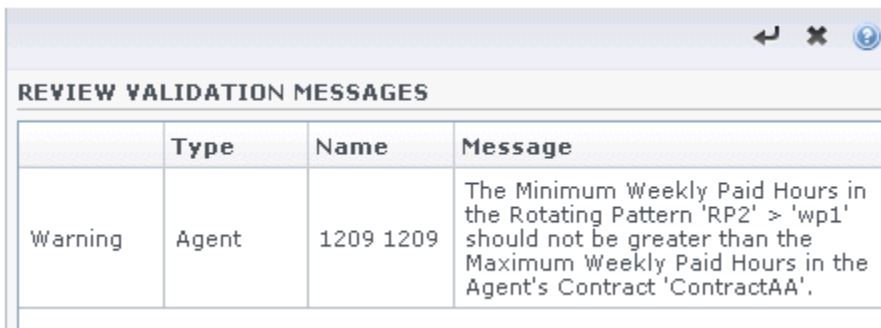
La boîte de dialogue Consulter les messages comporte trois options (boutons) :

1. **Continuer**—Cliquez sur ce bouton pour maintenir la modification ou attribution. Ce bouton est désactivé pour les messages d'erreur.
2. **Annuler**—Cliquez sur ce bouton pour annuler la modification ou attribution.
3. **Aide**—Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une boîte de dialogue d'aide contextuelle.



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

**Figure :** Message d'erreur relatif aux modèles de rotation



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

**Figure :** Message d'avertissement relatif à l'attribution de contrats ou de modèles de rotation

# Règles relatives aux jours de repos et week-ends

Le volet **Règles de jours de repos et week-ends** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Règles de jours de repos et week-ends** d'un contrat existant :

1. Cliquez sur **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Règles de jours de repos et week-ends**.  
Le volet **Règles de jours de repos et week-ends** s'affiche.
5. Cochez la case **Jours de repos par période de planification du planning** et indiquez le **Nombre minimal de jours de repos par période de planification du planning** et le **Nombre maximal de jours de repos par période de planification du planning**, si besoin.

Le volet **Règles de jours de repos et week-ends** permet de garantir que, pour chaque période de planification, chaque contrat reçoit un nombre défini de jours de repos. Vous pouvez également utiliser ce volet pour configurer des règles spécifiques aux jours de repos du week-end et aux jours de repos consécutifs.

## Propriétés des règles de jours de repos et week-ends d'un contrat

### Section Règles de week-ends

Définit le nombre minimal et maximal de fois par période de planification du planning définie par l'utilisateur (aucune, deux à six semaines ou un mois) où les agents attribués à ce contrat doivent recevoir un ou plusieurs jours de repos spécifiés. La période de planification du planning est définie dans **Règles > Contrats > Paramètres du site**.

#### Important

Si vous apportez des modifications aux Propriétés du **contrat** à l'onglet **Règles de jours de repos et week-ends** ou si vous attribuez des agents à un **contrat**, ne manquez pas de lire la rubrique **Consultation des messages de validation**.

## Remarque concernant la terminologie

Beaucoup de travailleurs dans le monde prennent leur week-end le samedi et le dimanche, mais pas tous. Pour attribuer un week-end différent, sélectionnez le premier jour du week-end dans la liste déroulante **Premier jour du week-end**. Ainsi, vous pouvez modifier rapidement et facilement les paramètres d'un contrat pour les week-ends en exécutant un simple réglage.

Si la période de planification du planning est d'un mois, vous pouvez indiquer un maximum de cinq **premiers jours de week-end, deuxièmes jours de week-end** et week-ends de repos.

- **Premier jour du week-end**—Si samedi est le premier jour du week-end du contrat, conservez le paramètre par défaut (Samedi). Si le week-end du contrat commence un autre jour, sélectionnez ce jour dans la liste déroulante.

### Conseil

La valeur que vous venez de saisir s'affiche à la place de **Premier jour du week-end** dans la section Jours de repos.

- **Nombre maximum de week-ends de travail consécutifs**—Nombre maximum de week-ends consécutifs que les agents attribués à ce type de contrat sont autorisés à travailler.

### Conseil

Un *week-end travaillé* signifie que du travail est planifié pour au moins un des jours du week-end.

Désactivez la contrainte de l'une des deux façons suivantes :

- Définissez la valeur du **nombre maximum de week-ends consécutifs de travail** sur 0. Il s'agit de la valeur par défaut.
- Cochez la case **Illimité** qui se situe sur la même ligne à droite. Il s'agit de la valeur par défaut.
- **Nombre maximal de "samedis" de travail consécutifs** (second jour du week-end)—Nombre maximum de seconds jours du week-end consécutifs que les agents attribués à ce type de contrat sont autorisés à travailler. Le jour effectif de la semaine est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour du week-end**.

## Section Jours de repos

- **Les Vendredi (ou premiers jours de week-end) sont des jours de congé**—Si elle est activée, cette option garantit que l'agent bénéficie d'un nombre déterminé de **premiers jours de week-end** non travaillés par période de planification du planning. Sélectionnez le nombre minimal et maximal de fois par période de planification du planning devant exclure le contrat du planning des **Premiers jours du week-end**.

## Conseil

Le jour effectif de la semaine est indiqué sur l'étiquette (par exemple, les **lundis sont des congés**) et est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour du week-end**.

- **Les Samedi (ou seconds jours de week-end) sont des jours de congé**—Si elle est activée, cette option garantit que l'agent bénéficie d'un nombre déterminé de **deuxièmes jours de week-end** non travaillés par période de planification du planning. Sélectionnez les nombres minimal et maximal de fois par période de planification du planning devant exclure le contrat du planning des jours des **deuxièmes jours du week-end**.

## Conseil

Le jour effectif de la semaine est indiqué sur l'étiquette (par exemple, **les mardis sont des congés**) et est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour du week-end**.

- **Les deux jours de week-end sont non travaillés**—Si elle est activée, cette option garantit que le planning des agents attribués à ce contrat prévoit l'ensemble du week-end comme libre. Sélectionnez le nombre minimal et maximal de fois par période de planification du planning devant exclure le contrat du planning du week-end.

## Conseil

Si vous sélectionnez l'option **Les deux jours de week-end sont de repos**, vous devez malgré tout définir les propriétés pour les jours de repos individuels du week-end. **Les deux jours de week-end sont non travaillés** ne remplace pas **Les jours du premier week-end sont non travaillés** et **Les jours du deuxième week-end sont non travaillés**.

## Section Règles des jours de repos consécutifs

- **Nombre minimal de jours de repos consécutifs par semaine**—Ce paramètre permet de garantir le respect des exigences légales ou définies par la société concernant le nombre minimum d'heures de repos consécutives par semaine.

## Conseil

Si la valeur est supérieure à 24:00, la contrainte **Nombre minimal de jours de travail par semaine** ne doit pas être supérieure à 6 jours, ce qui laisse la place d'un jour de repos minimum pour satisfaire cette contrainte et cette contrainte est satisfaite si elle est observée au moins une fois par semaine.

- **Nombre minimal de jours de repos consécutifs par période de planification**—Entrez ou sélectionnez le nombre minimal de jours de repos consécutifs que les agents doivent recevoir à un moment donné pendant la période de planification du planning.

---

## Remarques concernant les jours de repos et week-ends

Les informations contenues dans cette section concernant les jours de repos et week-ends sont à prendre en considération lors de la planification de plannings d'agents.

### Nombre de jours de repos par période

Le nombre minimal de jours de repos par période repose sur la plus petite valeur de ce champ pour tous les contrats au cours de cette période. Le nombre maximal de jours de repos par période repose sur la plus haute valeur de ce champ pour tous les contrats au cours de cette période.

### Jours de repos consécutifs par période

Les conditions suivantes sont d'application pour les jours consécutifs par période lorsqu'une date de début de validité est spécifiée pour l'attribution du contrat :

1. Si la période est couverte par plusieurs contrats et que tous ces contrats ont la même valeur de congés consécutifs, la contrainte est utilisée pour toute la période comme s'il s'agissait d'un seul contrat.
2. Si la période est couverte par plusieurs contrats et que le nombre de jours de contrat disponible est inférieur au nombre requis de jours de repos consécutifs, ce contrat est ignoré dans l'évaluation du nombre maximal de jours de repos consécutifs pour la période.
3. Si la contrainte de nombre de jours de repos consécutifs est présente dans tous les contrats non ignorés par la condition 2 ci-dessus, le nombre moyen de jours de repos consécutifs est calculé d'après le congé total demandé moyen pour chaque contrat pour la période.
4. Si au moins un contrat au cours de cette période a une valeur de jours de congé consécutifs égale à 0, cette valeur est utilisée pour toute la période.

### Nombre de dimanches et week-ends de travail consécutifs par période

La fonction de calcul des **dimanches et week-ends** de travail consécutifs par période utilise le paramètre spécifié dans le contrat attribué le premier jour du planning. Les contraintes sont respectées dans les intervalles de dates des contrats et sont correctement traitées aux dates frontière de sorte que la valeur maximale des deux contrats ne soit pas dépassée.

### Nombres minimum et maximum de samedis, dimanches et week-ends par période de planification

La fonction de calcul des nombres minimum et maximum de samedis, dimanches et week-ends par période de planification utilise le paramètre spécifié dans le contrat attribué le premier jour du planning.

Si certaines règles doivent être appliquées à la période de transition, un contrat transitoire doit être créé. Par conséquent, si l'agent doit changer son contrat de A à B à une certaine date (d0) et que cette date se situe en milieu de semaine ou au milieu d'une longue période, l'utilisateur doit créer un contrat transitoire commençant à la date d1 correspondant au début de la semaine ou de la période. Le contrat B doit commencer à la date d2, correspondant au début de la semaine ou période complète après d0. L'application n'a pas de système automatique de création de contrats transitoires ou de modèles de rotation.

# Synchronisation

Pour ouvrir ce volet, sélectionnez **Synchronisation** dans le volet situé à droite de la vue **Contrats**. Activez les paramètres du volet **Synchronisation** en cochant la case **Utiliser la synchronisation des plannings quotidiens**.

L'utilisation de la synchronisation garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.

La synchronisation inclut l'option **Flexibilité de l'heure de début du poste**. Cette option permet à l'heure de début/fin de varier dans une plage spécifiée. Accorder une certaine flexibilité permet de créer un planning plus optimal.

## Synchronisation et période de planification du planning

Le paramètre de synchronisation et la période de planification du planning influencent la manière dont Workforce Management aligne les heures de début des agents, de sorte que :

- Si la période de synchronisation est plus courte, mais s'intègre parfaitement dans la période de planification du planning, la synchronisation sera complète. Par exemple, si la période de synchronisation est de deux semaines et le planning de six semaines, trois périodes de synchronisation peuvent être parfaitement comprises dans le planning.
- Si la période de synchronisation est plus courte que la période de planification du planning, seul le temps couvert par la période de synchronisation sera synchronisé. Le reste du planning ne le sera pas. Par exemple, si la période de synchronisation est de quatre semaines et le planning de six, les quatre premières semaines seront synchronisées, mais pas les deux dernières.
- Si la définition de la synchronisation est plus longue que la période de planification du planning, la synchronisation n'aura pas lieu. Par exemple, si la synchronisation est définie sur quatre semaines, mais un planning est constitué pour trois semaines, la synchronisation est désactivée pour la totalité du planning.

## Utilisation de la synchronisation

Pour utiliser la synchronisation :

1. Cochez la case **Utiliser la synchronisation des plannings quotidiens**, puis sélectionnez **Synchroniser les postes entre les jours de repos, [X] Semaine(s)** ou le bouton d'option **Période de planification**.

Conseil




Si un **contrat** est copié vers un site utilisant une période de planification différente de celle du site d'origine, la case **Utiliser la synchronisation des plannings quotidiens** est décochée.

2. Si vous avez sélectionné l'option **[X] Semaine(s)**, indiquez le nombre requis de semaines dans la zone de texte ou affichez le nombre correct à l'aide des flèches.
3. Si nécessaire, changez les paramètres **Flexibilité de l'heure de début du poste** :
  - Pour une synchronisation stricte de l'heure de début, laissez le champ **Flexibilité de l'heure de début du poste** réglé sur 00h00, par défaut.
  - Pour modifier les paramètres de **Flexibilité de l'heure de début du poste**, indiquez le nombre de minutes ou d'heures de marge dont dispose le planificateur pour définir le planning synchronisé ou mettez les heures ou les minutes en surbrillance dans la zone de texte pour ensuite les définir à l'aide des flèches.
4. Le cas échéant, modifiez le paramètre **Type de synchronisation**. Sélectionnez votre choix dans le menu déroulant :
  - **Début du poste** (par défaut)
  - **Début du poste et durée**
  - **Début du poste, durée et état des repas**
  - **Début du poste, début des repas et pauses**

## Conseil

Le **planificateur** tentera d'effectuer la synchronisation en fonction de tous les paramètres de votre sélection.

5. Le cas échéant, modifiez le paramètre des **Jours applicables**. Par défaut, toutes les cases à cocher (**Dim, Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam**) sont cochées. Pour spécifier un jour de la semaine auquel la synchronisation ne s'applique pas, décochez ce jour. Par exemple, pour exclure le week-end standard, décochez les cases Samedi et Dimanche.
6. Pour désactiver la synchronisation, décochez la case **Utiliser la synchronisation des plannings quotidiens**.

7. Pour enregistrer le paramètre, cliquez sur **Enregistrer**  .

## Synchronisation des postes pour des semaines ou des périodes de planification

Si la synchronisation est différente entre deux contrats, elle est traitée séparément pour chaque contrat. La synchronisation entre des contrats configurés de manière identique peut continuer à être utilisée, même lorsque les contrats changent. Par exemple, les heures de début de poste peuvent être synchronisées pour la semaine entière même si le contrat change en cours de semaine.

Les contrats sont considérés comme ayant des contraintes de synchronisation identiques dans les conditions suivantes :

- Les contrats ont les mêmes réglages de période de synchronisation, jours de la semaine et fenêtre de début.
- Les contrats ont le même type de synchronisation (début, début + durée) et la même liste de postes disponibles.
- Les contrats ont un simple contrôle de configuration indiquant que la synchronisation est possible.

Un contrôle de configuration vérifie que, pour le même type de synchronisation des heures de début, il y a des postes qui peuvent commencer dans la fenêtre de temps du début de synchronisation.

En outre, la case Durée payée des postes doit être cochée pour que l'heure de début et la durée puissent être synchronisées et l'ensemble de postes communs doit être présent dans tous les contrats pour que l'heure de début, la durée et le repas puissent être synchronisés.

## Synchronisation des postes entre jours de repos

Si la synchronisation est identique entre les contrats (synchronisation pour les semaines ou périodes de planification), le changement de contrat n'a pas d'effet sur la synchronisation. Le module de planification fonctionne comme si un seul contrat était configuré.

Si la synchronisation n'est pas configurée de la même manière, elle ne s'étend pas en dehors de l'intervalle de dates du contrat.

## Synchronisation des équipes par contrat

Avant que l'attribution de contrat ne change, les équipes pouvaient facilement être fractionnées en groupes par contrat. Les groupes étaient alors synchronisés comme des équipes. Lorsque des attributions de contrat comportent des dates de début de validité, ces groupes peuvent changer en cours de scénario de planification. Par conséquent, les contraintes de synchronisation d'équipes ne sont plus appliquées au scénario entier, mais sont fractionnées en plus petits intervalles de sorte que les attributions de contrat des agents ne changent pas.

## Postes d'un contrat

Le volet **Postes** affiche la liste de tous les postes pouvant être associés à ce contrat. Tous les postes configurés pour le site du contrat sont répertoriés. Les paramètres des postes que vous sélectionnez doivent être compatibles avec ceux du contrat. Un message d'erreur apparaît en cas d'incompatibilité des paramètres. Si les paramètres pour un jour au moins sont compatibles, l'association est acceptée. Le volet **Contrats > Postes** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Postes** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Postes**.  
Le volet **Postes** apparaît, affichant la liste des postes associés au contrat.

Les détails des postes attribués sont affichés dans les colonnes suivantes :


<b>Nom</b>	Nom du poste attribué.
<b>Début au plus tôt</b>	Heure de début au plus tôt de ce poste.
<b>Fin au plus tard</b>	Heure de fin au plus tard de ce poste.
<b>Etat</b>	Etat du poste : Principal ou Secondaire.

Utilisez le volet **Postes** pour attribuer des postes au **Contrat** ou modifier l'état d'une attribution.

### Important

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Attribution d'un poste à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.
2. Cliquez sur **Attribuer des postes**  .

Le volet **Postes disponibles** s'ouvre, affichant des détails dans les colonnes **Nom**, **Début au plus tôt** et **Fin au plus tard**.



### Conseil

Vous pouvez aussi cliquer sur **Postes non attribués**  pour annuler l'attribution d'un poste.



3. Dans la liste déroulante **Utiliser cet état pour les attributions**, sélectionnez **Principal** ou **Secondaire**.
4. Dans la section **Postes disponibles à associer au contrat**, sélectionnez un ou plusieurs postes.

### Conseil

Vous pouvez rechercher un poste spécifique en entrant son nom dans le champ **Rechercher**, au besoin.


5. Pour associer les postes à ce contrat, cliquez sur **Appliquer**  .  
Les postes sélectionnés apparaissent dans le volet **Postes**.
6. Fermez le volet **Postes disponibles** et, dans le volet **Postes**, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  .  
Vous pouvez configurer des postes pour un site sélectionné dans la vue **Règles > Postes**.

## Suppression d'un poste attribué à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.
2. Dans la liste **Postes associés pour <nom du poste>**, sélectionnez le poste à supprimer et cliquez sur **Postes non attribués**  .  
Le poste est supprimé de la liste.
3. Dans le volet **Postes**, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  .

## Modification de l'état d'un poste attribué

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat auquel est attribué le poste à modifier.
2. Dans la section **Postes associés pour <nom du contrat>**, dans la liste déroulante de la colonne **Etat**, changez l'état en **Principal** (par défaut) ou **Secondaire**.

- 
3. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  .

### Conseil

Pour sélectionner plusieurs postes, appuyez sur **MAJ** ou **CTRL** et cliquez sur chaque poste successif.

# Agents associés à un contrat

Le volet **Agents** de la vue **Contrats** s'utilise lorsque vous [créez un contrat](#) ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Agents** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Agents**.  
Le volet **Agents** apparaît, affichant la liste des agents associés au contrat à la date sélectionnée.

Pour modifier le champ de date dans le volet **Agents** ou **Agents disponibles**, cliquez dans le champ pour faire apparaître un calendrier. Sélectionnez la date. Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Consulter les messages de validation](#).

Utilisez le volet **Contrats > Agents** pour spécifier la date de début de validité du contrat sélectionné et lui attribuer des agents. Vous pouvez aussi attribuer des dates de validité aux contrats dans le volet **Configuration > Agents > Contrats et modèles de rotation**.

## Dates de validité des contrats

Les contrats attribués à un agent ont une date de début qui indique à quel moment le contrat entre en vigueur. Des agents peuvent avoir plusieurs contrats avec des dates de validité différentes, mais tous les contrats attribués doivent avoir des dates de début différentes. Un agent ne peut donc avoir qu'un seul contrat en vigueur à une date donnée.

### Important

Vous pouvez spécifier une date de début de validité pour un contrat attribué avec une granularité de 1 jour, mais pas spécifier une heure de début de validité.


Les attributions de contrat n'ont pas toujours une date de début de validité. Si aucune date de début de validité n'est spécifiée, le contrat est considéré attribué à l'agent depuis le *début du temps*. L'agent ne peut avoir qu'un seul contrat attribué depuis le *début du temps*. Tous les autres contrats attribués à cet agent doivent avoir des dates de début de validité spécifiques et différentes entre elles.

Si l'agent n'a pas de contrat sans date de début, il est supposé que l'agent n'a pas eu de contrat entre le *début du temps* et l'attribution de contrat la plus ancienne.

Il n'y a pas de date de fin explicite pour les attributions de contrats. L'agent n'a qu'un seul contrat en vigueur à la fois, car un contrat attribué cesse d'être en vigueur dès qu'un autre le devient. Le contrat attribué ayant la date de début de validité la plus récente est supposé être en vigueur jusqu'à la *fin du temps*. Cette approche simplifie l'attribution des contrats et garantit l'absence de trous entre deux contrats attribués à un agent.



Vous pouvez spécifier une date de début de validité pour un contrat attribué dans le volet **Contrats** de l'onglet d'attribution **Agent** (voir procédure ci-dessous).

## Association d'un agent à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.
2. Cliquez sur **Afficher les agents disponibles** .
3. Dans le champ **Date de validité**, entrez la date de début de validité de cette attribution de contrat.
4. Sélectionnez un ou plusieurs agents dans la section **Agents à associer à <nom du contrat>**.

### Conseil

Entrez les critères de recherche dans le champ **Rechercher** et utilisez les boutons d'option pour filtrer les résultats par **nom** ou **prénom**, si la liste des agents est longue.

5. Pour associer les agents à ce contrat, cliquez sur **Appliquer** .
6. Fermez le volet **Agents disponibles** et, dans le volet **Agents**, cliquez sur **Enregistrer les modifications** .

**Agents**—Agents pouvant être associés à ce contrat. Tous les agents du site en cours sont répertoriés.

**Date de validité**—Date de début de validité de cette attribution de contrat.

# Configuration des profils

Les *profils* sont des descriptions d'agents virtuels.



Vous pouvez configurer plusieurs profils pour chaque contrat en sélectionnant des ensembles classiques de compétences. Le planificateur de WFM utilise des paramètres du contrat, combinés avec les ensembles de compétences des profils, pour produire des scénarios de planning vierges sur la base des caractéristiques des profils au lieu de l'ensemble des agents réels. Ceci est particulièrement utile si les agents ne sont pas encore embauchés.

Ces scénarios de planning vierges offrent un nombre illimité de "possibilités" du nombre d'agents pour chaque type d'emploi et pour chaque ensemble de compétences requis. Les agents peuvent alors être assignés manuellement dans le planning après sa création.

Vous pouvez [créer un profil](#), [copier un profil existant](#) et le renommer pour en créer un autre, ou [supprimer un profil](#).

## Création d'un profil

Pour créer un profil :

1. Cliquez sur **Règles > Contrats**, puis sélectionnez un site dans le volet **Objets**.
2. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat spécifique.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
3. Dans le haut du volet, sélectionnez **Profils**.  
La liste des profils créés pour ce contrat s'affiche.
4. Dans le volet **Profils**, pour créer un profil, cliquez sur **Ajouter un profil** .
5. Lorsque les **propriétés du profil** s'affichent, entrez un nom pour le profil.  
Le nom devrait être descriptif et différent de tous les autres noms de profil dans le contrat.
6. Pour ajouter des compétences au profil, cliquez sur **Ajouter une compétence** .  
La liste des compétences disponibles s'affiche dans la section **Sélectionnez les compétences à associer au profil**.


### Conseil

Si vous souhaitez supprimer une compétence, vous pouvez aussi cliquer sur **Supprimer la compétence**



7.



Sélectionnez les compétences à associer à ce profil, puis cliquez sur **Ajouter une compétence**  .

- Dans le champ **Utiliser ce niveau pour les attributions** du volet **Compétences disponibles**, entrez le niveau correct de la compétence.

### Important


La valeur que vous entrez affectera la disponibilité du profil sur la page **Sélectionner des profils** de l'assistant **Scénario de planning**. Cette page affiche uniquement les profils dont le niveau de compétence est compris dans la plage requise des **activités** que vous planifiez. Par exemple, si vous définissez un profil à cet emplacement, avec un niveau de compétence Valeurs & Obligations égal à 5 et que vous utilisez l'assistant pour créer un scénario qui nécessite un niveau de compétence Valeurs & Obligations entre 8-30, votre profil ne fera pas partie des choix affichés, car 5 n'est pas compris entre 8 et 30.

- Poursuivez l'ajout de compétences et la définition de niveaux de compétences jusqu'à ce que le profil soit entièrement configuré.

- Pour enregistrer le profil, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  .

## Suppression d'un profil

Pour supprimer un profil existant :


- Cliquez sur **Règles > Contrats**, puis sélectionnez un site dans le volet **Objets**.
- Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat spécifique.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
- Dans ce volet, sélectionnez **Profils**.  
La liste des profils créés pour ce contrat s'affiche.
- Dans la section **Profils associés**, sélectionnez le profil à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer le profil**  .  
Le profil est supprimé de la liste.

- Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**  .

## Copie d'un profil existant

Pour créer un profil en copiant un profil existant :

- Dans le volet **Règles > Contrats > Profils**, sélectionnez un profil existant dans la section **Profils associés**.

2. Cliquez sur **Copier le profil sélectionné**  .  
Le volet **Copier le profil sélectionné vers un autre contrat** s'affiche.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nouveau nom du profil.
4. Dans la section **Copier le profil sélectionné vers un autre contrat**, sélectionnez un contrat dans la liste.

### Conseil

Si vous connaissez le nom du **contrat**, vous pouvez également l'indiquer dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement.

5. Cliquez sur **Enregistrer le profil**  .  
Le profil est ajouté à la liste des **profils associés**.

### Conseil

Si le contrat sélectionné à l'**étape 4** diffère de celui sélectionné à l'**étape 1**, le profil copié ne devient visible que lorsque vous accédez à la liste des profils à partir du site approprié pour ce contrat. Si le contrat sélectionné à l'**étape 4** est le même, le profil copié est immédiatement visible dans la liste des profils.

6. Configurez le profil. Les paramètres sont décrits dans les **steps 7-10** ci-dessus.

---

## Heures avancées

L'option **Heures avancées**, qui ouvre le volet **Heures avancées**, ne sert que si vous utilisez des périodes de planification du planning **mensuelles**. Pour plus d'informations sur les périodes de planification du planning **mensuelles**, voir l'onglet **Contrats** > [Paramètres du site](#).

Le volet **Heures avancées** définit le nombre d'heures minimal et maximal d'un **contrat**.

Les valeurs de ce volet sont prioritaires sur les heures standards du **contrat**. Vous pouvez les utiliser pour personnaliser les charges de travail mensuelles, afin de gérer les variations saisonnières des besoins de dotation en personnel.

### Conseil

Si la valeur pour un mois est définie sur 0, les contraintes du **contrat** concernant le nombre minimal et maximal d'heures mensuelles sont utilisées.

## Modèles de rotation

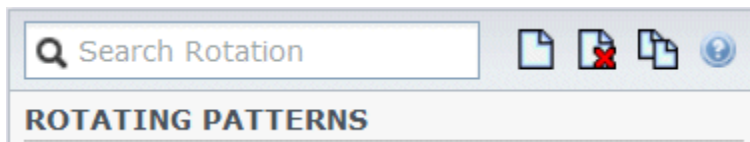
Les modèles de rotation sont des rotations de semaines de travail pour les postes, jours de travail, heures de travail et/ou activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent. Quelques exemples :

- **Exemple 1** : un modèle hebdomadaire régulier pourrait être du lundi au vendredi, de 9:00 à 17:00, suivi d'un modèle hebdomadaire court du mardi au jeudi, de 12:00 à 16:00.
- **Exemple 2** : des agents travaillant 10 heures par jour peuvent travailler du lundi au jeudi durant une semaine, puis du mardi au vendredi la semaine suivante. La combinaison de ces jours de repos alternés (vendredis ou lundis) constitue un modèle de rotation.

### Volet Modèles de rotation






ce volet vous permet de consulter, **créer**, **supprimer** et **copier** des modèles de rotation. Après avoir créé des modèles hebdomadaires, vous pouvez les combiner pour créer des modèles de rotation. Les modèles de rotation se configurent par semaine. Vous pouvez donc avoir autant de rotations hebdomadaires que vous le souhaitez.

Le volet **Modèles de rotation** affiche une liste des modèles de rotation qui existent sous le site sélectionné dans l'entreprise.



**Figure** : Commande du volet Modèles de rotation

Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez vos critères de recherche. Par exemple, le nom d'un modèle de rotation.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> un modèle de rotation.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> un modèle de rotation existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>copier</b> un modèle de rotation existant.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Modèles de rotation</b> .

Vous pouvez aussi utiliser le module **Modèles de rotation** pour consulter et configurer les propriétés des modèles de rotation et associer des agents à ces modèles. Le module **Modèles de**




**rotation** comporte deux volets supplémentaires :

- **Propriétés**
- **Agents associés**

## Affichage et récupération des modèles de rotation

La liste des modèles de rotation s'affiche par segments ou pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet **Modèles de rotation** est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de Workforce Management à la fois, ce qui permet de conserver des performances optimales lors de la récupération des données. Vous pouvez passer aux pages précédentes et suivantes ou sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton 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.

## Création de modèles de rotation


1. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Nouveau** .
2. Dans le volet **Propriétés**, cliquez sur **Ajouter une semaine** .
3. Pour voir tous les champs, développez le volet Propriétés en cliquant sur **Développer** .
4. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle de rotation.

### Important

Par défaut, le champ **Nom** est déjà rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **contrat** créé possède un nom unique dans la base de données de configuration. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

5. Dans la section **Modèles hebdomadaires**, complétez les champs avec les données requises.
6. Dans la section **Règles hebdomadaires pour**, complétez les champs avec les données requises. Pour obtenir une description des champs des sections **Modèles hebdomadaires** et **Règles hebdomadaires pour**, consultez la rubrique **Propriétés des modèles de rotation**.
7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .



## Suppression des modèles de rotation

1. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez le **modèle de rotation** à supprimer.
2. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Supprimer** .  
Une boîte de dialogue de **confirmation** apparaît et vous demande si vous voulez continuer.
3. Cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler la suppression.

### Important

Si vous sélectionnez **Oui** pour continuer, vous ne pouvez pas annuler la suppression du modèle de rotation.

## Copie de modèles de rotation

1. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez le modèle de rotation à copier.
2. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Copier** .  
Le volet **Copier le modèle de rotation** s'affiche.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle de rotation.
4. Dans la section **Associer le modèle de rotation copié au site suivant**, cliquez pour développer les sites et sélectionnez le site vers lequel vous souhaitez copier le modèle de rotation.
5. Cliquez sur Enregistrer maintenant .  
Une copie du modèle de rotation sous son nouveau nom s'affiche dans la liste du site sélectionné, dans le volet Modèles de rotation.

## Utilisation de la fonction copier/coller dans les modèles de rotation

Lors de la modification ou de la création de modèles de rotation, vous pouvez sélectionner, marquer ou copier les paramètres d'un seul jour, puis les copier, transférer ou répartir dans un ou plusieurs jours sélectionnés (en d'autres termes, vous copiez une fois et collez plusieurs fois). Lorsque vous sélectionnez un jour et que vous cliquez sur le bouton **Copier**, le bouton **Coller** est activé.

## Copie d'une semaine dans les modèles de rotation

1. Sélectionnez une ligne qui contient le nom d'un **modèle hebdomadaire** (par exemple, **semaine1**)
2. Cliquez sur **Copier**.

L'icône Coller est activée.

3. Sélectionnez la ligne dans laquelle vous souhaitez coller **semaine1** (par exemple, **semaine2**), puis cliquez sur **Coller**.  
Les informations de **semaine1** sont copiées dans **semaine2**.

Voir également [Semaines dans les modèles de rotation](#).

## Copie d'un jour dans les modèles de rotation

1. Sélectionnez la ligne d'un jour (par exemple, **jour1**).
2. Cliquez sur **Copier**.  
L'icône Coller est activée.
3. Sélectionnez la ligne dans laquelle vous souhaitez coller **jour1** (par exemple, **jour2**), puis cliquez sur **Coller**.  
Les informations de **jour1** sont copiées dans **jour2**.

Voir également [Jours dans les modèles de rotation](#).

## Propriétés du modèle de rotation

Le volet **Propriétés du modèle de rotation** permet d'ajouter ou de supprimer des modèles hebdomadaires d'un modèle de rotation, de copier et coller, de déplacer des modèles hebdomadaires vers le haut ou vers le bas dans la liste et de définir divers paramètres de propriété pour chaque jour du modèle hebdomadaire.

Consultez les descriptions des commandes et des paramètres des volets suivants, en outre le volet **Propriétés** du modèle de rotation :

- [Volet Modèles hebdomadaires](#)
- [Volet Activités du modèle de rotation](#)
- [Volet Activités disponibles](#)
- [Volet Postes](#)
- [Volet Règles hebdomadaires](#)

## Semaines dans les modèles de rotation

Dans les modèles de rotation, les semaines apparaissent dans des lignes distinctes (une ligne par nom de semaine), le nombre total de semaines étant précisé dans l'angle inférieur droit du volet **Propriétés**. Les modèles de rotation contenant un grand nombre de semaines (par exemple, plus de 30) s'affichent rapidement sur une page. Vous pouvez contrôler ou modifier une semaine. Pour ce faire, sélectionnez la ligne correspondante pour ouvrir les propriétés de la semaine ou sélectionnez la ligne pour copier la semaine entière et la coller sur d'autres semaines. La fonction Rechercher génère des résultats rapides et précis (y compris lors de l'utilisation de critères de recherche partiels).

## Jours dans les modèles de rotation

Lors de la modification ou de la création de modèles de rotation, vous pouvez sélectionner, marquer ou copier les paramètres d'un seul jour, puis les copier, transférer ou répartir dans un ou plusieurs jours sélectionnés (en d'autres termes, vous copiez une fois et collez plusieurs fois). Lorsque vous sélectionnez un jour et que vous cliquez sur le bouton **Copier**, le bouton **Coller** est activé.

## Volet Propriétés

Les commandes de ce volet permettent d'effectuer les tâches suivantes :



### Développer le volet

Développe le volet **Propriétés** de façon à afficher toutes les colonnes dans la même vue.



 <b>Ajouter une semaine</b>	Ajoute un modèle hebdomadaire au modèle de rotation.
 <b>Supprimer la semaine</b>	Supprime le modèle hebdomadaire sélectionné du modèle de rotation. Lorsque vous cliquez sur <b>Supprimer</b> , une boîte de dialogue de <b>confirmation</b> s'affiche, vous demandant de confirmer la suppression. Cliquez sur <b>Oui</b> pour continuer ou sur <b>Non</b> pour annuler la suppression.
 <b>Déplacer semaine vers le bas</b>	Déplace le modèle hebdomadaire sélectionné d'une position vers le bas dans la liste Modèles hebdomadaires.
 <b>Déplacer semaine vers le haut</b>	Déplace le modèle hebdomadaire sélectionné d'une position vers le haut dans la liste Modèles hebdomadaires.
 <b>Copier</b>	Copie le modèle hebdomadaire sélectionné. Une fois le modèle sélectionné, l'icône <b>Coller</b> apparaît.
 <b>Coller</b>	Colle le modèle hebdomadaire (qui a été sélectionné et copié).
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Propriétés</b> .
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Permet d'enregistrer les modifications apportées dans le volet <b>Propriétés</b> .

Le volet **Propriétés** se divise en trois sections. La section supérieure contient deux champs :

- **Nom**—Nom du modèle de rotation
- **Jours de la semaine**—Jour de la semaine où commence le modèle de rotation.

La section inférieure **Modèles hebdomadaires** est décrite ci-après. Dans le volet **Modèles hebdomadaires**, vous pouvez ouvrir les volets suivants en cliquant sur le champ connexe :

- Cliquez sur le champ **Activités** dans n'importe quelle ligne de jour pour ouvrir le **volet Activités du modèle de rotation**.
- Cliquez sur le champ **Postes** dans n'importe quelle ligne de jour pour ouvrir le **volet Postes**.
- Cliquez sur le **<numéro>** de la semaine (par exemple, **semaine1**) pour ouvrir le **volet Règles hebdomadaires**.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Volet Modèles hebdomadaires

Ce volet comporte les lignes et colonnes suivantes, qui peuvent être configurées pour chaque jour de la semaine :

<b>Nom</b>	Nom du modèle hebdomadaire pour le jour sélectionné.
<b>Jour de la semaine</b>	Jour à partir duquel le modèle hebdomadaire commence. (lundi au dimanche)
'« <b>Descriptions de colonnes :</b> »	
<b>Jour</b>	Jour dans le modèle hebdomadaire.
<b>Règle des jours de repos</b>	<p>Règles qui déterminent si un jour de repos peut être assigné à ce jour. Les règles proposées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jour de présence</b>—Poste accordé, n'importe quel poste accordé ou disponibilité accordée.</li> <li>• <b>Jour de repos possible</b>—Il peut s'agir d'un jour de travail ou d'un jour de repos, en fonction de celui qui fournit un planning optimal.</li> <li>• <b>Jour de repos</b>—Il doit s'agir d'un jour de repos.</li> </ul>
<b>Poste</b>	Poste attribué pour le jour de la semaine sélectionné. Cliquez dans ce champ pour n'importe quel jour afin d'ouvrir le volet <b>Postes</b> vous permettant de choisir un poste dans la liste des postes existants. Pour une description des commandes de ce volet, consultez la section <a href="#">Volet Postes</a> .
<b>Heure de disponibilité</b>	Durée de disponibilité de l'agent pendant le poste pour le jour sélectionné. Dans le menu déroulant, choisissez <b>Utiliser les heures du poste</b> ou <b>Heure de début / fin</b> . L'option <b>Heure de début / fin</b> signifie que les heures définies dans les champs <b>Heure de début</b> et <b>Heure de fin estimée</b> sont utilisées pour ce jour.
<b>Heure de début</b>	Heure de début du poste le jour sélectionné (utilisée uniquement si l'option <b>Heure de début / fin</b> est choisie dans le champ <b>Heure de disponibilité</b> pour le jour sélectionné).
<b>Durée / heures payées</b>	Nombre d'heures (durée) pour lesquelles l'agent est payé.
<b>Heure de fin estimée</b>	Heure de fin estimée du poste le jour sélectionné (utilisée uniquement si l'option <b>Heure de début / fin</b> est choisie dans le champ <b>Heure de disponibilité</b> pour le jour sélectionné).
<b>Activités</b>	Activités attribuées à l'agent pour ce poste ou jour. Lorsque vous cliquez sur ce champ pour n'importe quel jour, le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> s'ouvre, vous permettant de choisir une <b>activité</b> . Pour une description des commandes de ce volet, consultez la section <a href="#">Volet Activités du modèle de rotation</a> .
<b>&lt;Numéro&gt; de la semaine (&lt;nom du modèle hebdomadaire&gt;)</b>	Ligne indiquant le numéro de la semaine (par exemple, <b>semaine1</b> ) et le nom du modèle hebdomadaire. Cliquez sur cette ligne pour ouvrir

	le <b>volet Règles hebdomadaires</b> .
--	----------------------------------------



## Volet Activités du modèle de rotation

Ce volet comprend les commandes, colonnes et champs suivants :

<i>Case à cocher</i> <b>Pas de limitations d'activité</b>	Lorsque cette case est cochée, toutes les activités répertoriées sont attribuées. Si elle est décochée, seules les activités sélectionnées sont attribuées à l'agent pour le poste du jour sélectionné.
 <b>Appliquer</b>	Déplace les activités sélectionnées vers le volet <b>Modèles hebdomadaires</b> .
 <b>Ajouter une activité</b>	Ouvre le <b>volet Activités disponibles</b> . Lorsqu'une activité est ajoutée, elle est attribuée à l'agent pour le poste du jour sélectionné. Si la case à cocher <b>Pas de limitations d'activité</b> est activée, toutes les activités répertoriées sont attribuées.
 <b>Supprimer une activité</b>	Supprime les activités sélectionnées du volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
<b>X Fermer</b>	Ferme le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'activité.
<b>Nom de l'activité</b>	Il s'agit du nom de l'activité.





## Volet Activités disponibles

Ce volet comprend les commandes, colonnes et champs suivants :

 <b>Appliquer</b>	Déplace les activités sélectionnées vers le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Activités disponibles</b> .
 Aide	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Activités disponibles</b> .
 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'activité.
<b>Nom de l'activité</b>	Il s'agit du nom de l'activité.

## Volet Postes

Ce volet comprend les commandes, colonnes et champs suivants :

<i>Case à cocher</i> <b>Tous les postes disponibles</b>	Lorsque cette case est cochée, elle permet à l'agent de travailler à n'importe quel poste disponible le jour sélectionné. Dans le cas contraire, les agents doivent travailler au poste qui leur a été attribué le jour sélectionné.
 <b>Appliquer</b>	Déplace le poste sélectionné vers le jour sélectionné dans le modèle hebdomadaire.
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Postes</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Postes</b> .
 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Permet d'entrer des critères de recherche. Par exemple, le nom d'un poste spécifique.
<b>Nom</b>	Nom du poste.

## Volet Règles hebdomadaires

Le volet **Règles hebdomadaires** apparaît lorsque vous cliquez sur la ligne contenant le nom du modèle hebdomadaire dans la section **Modèles hebdomadaires** du volet **Propriétés**. Il comprend les commandes et champs suivants :

<b>Nom du modèle hebdomadaire</b>	Nom du modèle hebdomadaire.
<i>Case à cocher</i> <b>Utiliser les heures hebdomadaires payées</b>	Lorsque cette case est cochée, les champs <b>Nombre minimal d'heures payées</b> et <b>Nombre maximal d'heures payées</b> sont activés et peuvent être définis en entrant un nombre minimal et un nombre maximal d'heures. Lorsque la case est décochée, ces champs le sont aussi.
<b>Nombre minimal d'heures payées</b>	Nombre minimal d'heures définies pour ce modèle, au format hh:mm. Si cette contrainte est définie, WFM planifie l'agent pour qu'il travaille au minimum durant ce nombre d'heures pour cette semaine particulière de la <b>période de planification du planning</b> . Les valeurs autorisées vont de 00:00 à 168:00. Cette valeur doit être inférieure ou égale au paramètre <b>Nombre maximal d'heures payées par semaine</b> dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
<b>Nombre maximal d'heures payées</b>	Nombre maximal d'heures définies pour ce modèle, au format hh:mm. Si cette contrainte est définie, WFM planifiera l'agent pour qu'il ne dépasse pas ces heures pour cette semaine particulière de la <b>période de planification du planning</b> . Les valeurs autorisées vont de 00:01 à 168:00. Cette valeur doit être supérieure ou égale au paramètre <b>Nombre minimal d'heures payées par semaine</b> dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.

## Types de rotation

En associant les paramètres disponibles dans le volet Modèle hebdomadaire, vous pouvez créer neuf types de jours de rotation :

1. **Jour de repos**—L'agent doit se voir attribuer un jour de repos pour ce jour.
2. **N'importe quel poste**—L'agent peut se voir attribuer n'importe quel poste compatible ou un jour de repos. En fait, le modèle de rotation n'impose pas de limites au planificateur pour ce jour.
3. **Disponibilité**—L'agent peut se voir attribuer n'importe quel poste correspondant à l'heure de début au plus tôt et ayant le nombre correct d'heures payées. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos.
4. **Poste flexible**—L'agent doit se voir attribuer le poste spécifié, mais les heures de début et les heures payées sont flexibles, dans les limites de la configuration du poste. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos pour ce jour.
5. **Poste fixe**—L'agent doit être assigné au poste spécifié, avec la spécification exacte de l'heure de début et du nombre d'heures payées. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos pour ce jour.
6. **Poste fixe accordé**—L'agent doit être assigné au poste spécifié, avec la spécification exacte de l'heure de début et du nombre d'heures payées. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
7. **Poste flexible accordé**—L'agent doit être assigné au poste spécifié. L'heure de début et le nombre d'heures payées peuvent être ajustés par le planificateur. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
8. **Disponibilité accordée**—L'agent doit recevoir n'importe quel poste correspondant à l'heure de début au plus tôt et ayant le nombre correct d'heures payées. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
9. **N'importe quel poste accordé**—L'agent doit se voir attribuer un poste pour ce jour. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.

Un planning hebdomadaire peut être composé d'une association quelconque de ces types de rotation, à condition qu'elle n'entre pas en conflit avec les contraintes d'heures payées et de jours de travail.

### Important

Pour les types **Poste fixe**, le planificateur peut attribuer un poste à durée plus courte que celle spécifiée dans la configuration de la rotation si l'agent a demandé plusieurs préférences pour la période de planification. En effet, le planificateur considère ce type de rotation comme une préférence.

## Agents associés à des modèles de rotation

Le volet **Agents associés** apparaît, affichant la liste des agents associés à ce modèle de rotation à la date sélectionnée, à partir de la semaine de rotation. Utilisez ce volet (dans le volet **Modèles de rotation**) pour associer un ou plusieurs agents à un modèle sélectionné.

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Permet d'enregistrer les modifications apportées dans le volet <b>Agents associés</b> .
 <b>Afficher les agents disponibles</b>	Affiche la liste des agents disponibles que vous pouvez <b>associer</b> au modèle de rotation.
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Agents associés</b> .
<p><i>Champ</i> <b>Afficher les agents attribués à ce modèle de rotation à la date suivante</b></p>	<p>Date à laquelle tous les agents de la liste sont effectivement attribués au modèle de rotation. Cliquez sur ce champ pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une date.</p> <div style="border: 1px solid #f0e68c; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Important</b></p> <p>L'attribution du modèle de rotation à l'agent possède une date de validité, indiquant le jour à partir duquel le modèle de rotation devient applicable à l'agent. Il est possible d'attribuer plusieurs modèles de rotation à l'agent, avec des dates de début différentes.</p> </div> <p>Pour attribuer des modèles de rotation à un agent, reportez-vous à la section <b>Contrats &amp; Modèles de rotation</b>.</p>
 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de recherche. Par exemple, le nom de l'agent. Vous pouvez également utiliser les boutons d'option <b>Rechercher par</b> pour filtrer les critères de recherche en sélectionnant le Prénom ou le Nom.

La section Agents associés contient les colonnes suivantes :




<b>Prénom</b>	Prénom de l'agent.
<b>Nom</b>	Nom de famille de l'agent.
<b>Semaine en cours</b>	Semaine en cours de la rotation à la date spécifiée par l'outil de sélection de date <b>Afficher les agents attribués à ce modèle de rotation à la date suivante</b> .
<b>Contrat</b>	Nom du contrat.
<b>Equipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.

A partir du volet **Agents associés**, vous pouvez ouvrir deux autres volets : le volet **Agents**

**disponibles** et le volet **Répartition**, décrits ci-dessous.

## Volet Agents disponibles

Ce volet affiche les commandes et champs suivants :

 <b>Attribuer les agents</b>	Associe des agents à un modèle de rotation. Les agents sont ensuite affichés dans le volet Agents associés.
 <b>Répartition</b>	Affiche le volet <b>Répartition</b> , qui permet d'ajouter davantage de semaines à celles auxquelles s'applique les modèles de rotation.
<b>X Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Agents disponibles</b> .
<i>Champ</i> <b>Date de validité</b>	Date à partir de laquelle le modèle de rotation est attribué à l'agent. Cliquez sur ce champ pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une date ou conservez la valeur par défaut (date du jour).
<i>Champ</i> <b>Semaine de début</b>	Semaine à partir de laquelle le modèle de rotation commence pour l'agent. Sélectionnez une semaine existante dans la liste déroulante.
<b>Liste</b> <i>Agents disponibles</i>	Répertorie les agents pouvant être associés à des modèles de rotation. Les colonnes de la liste affichent le <b>prénom</b> , le <b>nom de famille</b> , le <b>nom du modèle de rotation</b> , la <b>semaine de rotation</b> , le <b>contrat</b> et le <b>nom de l'équipe</b> de l'agent. Les modèles de rotation et contrats sont affichés d'après la date de validité sélectionnée.  Pour afficher toutes les colonnes de la liste, faites défiler l'écran latéralement en plaçant le curseur dans une des lignes et en utilisant les flèches droite et gauche.

## Volet Répartition


Ce volet affiche les commandes et champs suivants :

 <b>Plus</b>	Ajoute une semaine supplémentaire à la répartition des modèles de rotation.
<b>X Fermer</b>	Ferme le volet <b>Répartition</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Répartition</b> .

**Répartition** *Liste*





Affiche la liste des semaines sur lesquelles est réparti le modèle de rotation.

## Association d'agents avec un modèle de rotation

1. Sélectionnez **Règles > Modèles de rotation**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer un modèle de rotation.
3. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez un Modèle de rotation dans la liste.
4. Dans le volet situé à droite, sélectionnez **Agents associés**.  
Le volet **Agents associés** s'ouvre.
5. Cliquez sur **Afficher les agents disponibles** .  
Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
6. Dans le champ **Date de validité**, entrez la date à laquelle le modèle de rotation entre en vigueur pour l'agent.
7. Dans la liste déroulante **Semaine de début**, sélectionnez la semaine de début.
8. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.

### Conseil

Vous pouvez également sélectionner le bouton d'option **Rechercher par** approprié et indiquez le prénom ou le nom de l'agent dans le champ de recherche.

9. Pour voir la répartition du modèle de rotation sur davantage de semaines, sélectionnez **Répartition** .  
Le volet **Répartition** s'affiche.
10. Pour ajouter d'autres semaines à la liste affichée, cliquez sur **Plus** .
11. Cliquez sur **Fermer X** pour fermer le volet **Répartition**.
12. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Attribuer les agents** .  
Les agents sélectionnés sont affichés dans le volet **Agents associés** et sont désormais associés au modèle de rotation sélectionné à partir de la semaine de début spécifiée.
13. Dans le volet **Agents associés**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Consulter les messages de validation](#).



# Configuration

Dans le module **Configuration**, vous pouvez accéder aux vues suivantes, qui vous permettent de configurer différents objets WFM et fonctionnalités :

- [Notifications](#)
- [Couleurs](#)
- [Transport partagé](#)
- [Agents](#)
- [Organisation](#)
- [Périodes d'offre des congés ou assimilés](#)
- [Groupes d'états du planning](#)
- [Activités](#)
- [Utilisateurs](#)
- [Rôles](#)

---

# Notifications

Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Notifications** pour [créer](#), [modifier](#), [supprimer](#) et [copier](#) des e-mails par site, pour les quatre types de notification suivantes. Les types de notification que vous créez s'affichent dans le volet des Notifications avec son sujet correspondant. Vous pouvez créer les mêmes types de notification pour beaucoup de sites différents et d'unités opérationnelles, selon vos besoins.

- Modifications de planning
- Modifications de l'état des échanges de plannings
- Offre des congés ou assimilés
- Modifications de l'état des demandes de congés ou assimilés

## Autorisations de sécurité

Vous devez disposer de certaines autorisations de sécurité attribuées dans WFM Web pour configurer les notifications. Voir [Sécurité utilisateur](#) dans le *Guide de l'administrateur Workforce Management* pour une description des rôles de sécurité WFM et des privilèges associés, et [Création de rôles](#) dans l'Aide.

## Paramètre par défaut

Par défaut, WFM ne génère pas de notifications. Pour générer des notifications, vous devez d'abord les créer, puis sélectionner au moins un site dans l'onglet [Sites associés](#) auxquels les notifications sont transmises et enregistrées. Une fois cette opération effectuée, les notifications des types sélectionnés sont envoyées.

## WFM Daemon

WFM Daemon, un composant de serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus d'informations sur ce composant de serveur, consultez le *Guide de l'administrateur Workforce Management*.

## Gestion des Notifications

Après avoir [création](#) des notifications, vous devrez peut-être les [modifier](#), [supprimer](#) ou [copier](#) de

---

---

temps en temps, ou vous pourriez vouloir ajouter ou supprimer certains **sites associés**. Les procédures suivantes décrivent comment effectuer les tâches suivantes.

## Création des Notifications

Pour créer des notifications de modifications de planning :

1. Dans le module Configuration, sélectionnez **Notifications**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez un ensemble métier.
3. Dans le volet Notifications, cliquez sur **Nouveau**.  
**L'onglet Propriétés s'ouvre par défaut.**
4. Dans la liste déroulante Type, sélectionnez l'un des quatre types de notification :
  - **Modifications de planning**
  - **Modifications de l'état des échanges de plannings**
  - **Offre des congés ou assimilés**
  - **Modifications de l'état d'une demande de congés ou assimilés**
5. À ce stade, sélectionnez l'une des deux options suivantes :
  - Utiliser le texte pré-rempli dans les champs **Objet** et **Message**, en ajoutant toutes les variables supplémentaires, selon les besoins.
  - Saisir du nouveau texte dans les champs **Objet** et **Messages** en ajoutant des variables, selon les besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez alors **associer des sites** à cette notification.

## Modification des Notifications

### Conseil

Vous ne pouvez pas modifier le type de notification lors de la modification des notifications.

Pour modifier l'objet du message ou le texte du corps du message :

1. Supprimez/retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la variable. La variable est insérée.
4. Sur la barre d'outils, cliquez sur **Enregistrer**.

- 
5. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Suppression des Notifications

Pour supprimer une notification :

1. Dans le volet Notifications, choisissez la notification à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer la notification ou sur **Non** pour annuler l'action.

## Copie des Notifications

Pour copier une notification existante dans une unité opérationnelle différente :

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

## Web for Supervisors Views dans les Versions antérieures de WFM

Si l'infrastructure WFM 8.5.2 déployée dans votre environnement est antérieure à 8.5.203, le contenu suivant correspond de plus près à la vue Notifications affichée dans l'interface.

La vue **Notifications** (dans **Configuration**) vous permet de créer et de modifier des e-mails par site, pour les types de notification suivants :

- Modifications de l'état des échanges de plannings
- Modifications de l'état d'une demande de congés ou assimilés
- Modifications de planning

## Paramètre par défaut

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

---

## Autorisations de sécurité

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

## WFM Daemon

WFM Daemon, un composant de serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus d'informations sur ce composant de serveur, consultez le *Guide de l'administrateur Workforce Management*.

---

# Notification des modifications de l'état des échanges de plannings

Afin de configurer les notifications de modification de l'état des échanges de plannings, vous devez bénéficier de l'autorisation qui vous est attribuée dans WFM Web. Voir [Sécurité utilisateur](#) dans le [Guide de l'administrateur Workforce Management](#) pour une description des rôles de sécurité WFM et des privilèges associés, et [Création de rôles](#) dans l'Aide.

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

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Notifications**. L'[arborescence Objets](#) met en surbrillance les **modifications de l'état des échanges de plannings**. Le [volet de travail](#) affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**Objet**, le **Corps** et les **Variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet Messages comporte trois zones :

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

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

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

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

## Modification du message

Pour modifier l'objet du message ou le texte du corps du message :

1. Supprimez/retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.

3. Cliquez sur le bouton approprié de la **variable**. La variable est insérée.
4. Sur la barre d'outils, cliquez sur **Enregistrer**. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Onglet Cibles

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

## Règles d'envoi

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

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

## Propositions d'échange avec établissement d'une liaison double

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

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

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

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

---

événements se déroulent alors comme suit :

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

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



---

# Notification des modifications de l'état des demandes de congés ou assimilés

Afin de configurer les notifications de modification de l'état des demandes de congés ou assimilés, vous devez bénéficier de l'autorisation qui vous est attribuée dans WFM Web. Voir [Sécurité utilisateur](#) dans le *Guide de l'administrateur Workforce Management* pour une description des rôles de sécurité WFM et des privilèges associés, et [Création de rôles](#) dans l'Aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'état des demandes de congés ou assimilés :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Notifications**.
3. Dans l'**arborescence Objets**, sélectionnez **Modifications de l'état des demandes de congés ou assimilés**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**Objet**, le **Corps** et les **Variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet **Messages** comporte trois zones :

- **Variables**. Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux demandes de congés ou assimilés des agents sont les suivantes : **Agent**, **Dates demandées**, **Etat demandé**, **ID employé**, **Equipe**, **Site**, **Date de soumission**, **Etat actuel**.
- **Objet**. Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*Message de Genesys Workforce Management : L'état d'une demande de congés ou assimilés a été modifié.*

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

*<Agent> a demandé des congés ou assimilés pour la ou les dates <Dates>. Les congés ou assimilés demandés ont actuellement l'état <Etat>.*

## Modification du message

Pour modifier l'objet du message ou le texte du corps du message :

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

## Onglet Cibles

Utilisez l'onglet **Cibles** pour sélectionner les sites. Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Une fois l'enregistrement effectué, **WFM Daemon** utilise l'**Objet** et le **Corps** spécifiés, ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs.

- Lorsqu'un superviseur modifie manuellement les congés ou assimilés d'un agent dans le module **Calendrier**, l'agent concerné reçoit une notification.
- Lorsque la demande de congés ou assimilés d'un agent est enregistrée avec l'état **Préféré**, l'agent concerné et les superviseurs pouvant accéder à l'équipe de l'agent reçoivent une notification.

---

# Notification des modifications du planning

Afin de configurer les notifications de modifications de plannings, vous devez bénéficier de l'autorisation qui vous est attribuée dans WFM Web. Voir [Sécurité utilisateur](#) dans le [Guide de l'administrateur Workforce Management](#) pour une description des rôles de sécurité WFM et des privilèges associés, et [Création de rôles](#) dans l'Aide.

Pour afficher le module de notification des modifications du planning (envoyées uniquement aux agents) :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Notifications**.
3. Dans l'**arborescence Objets**, sélectionnez **Modifications du planning**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**Objet**, le **Corps** et les **Variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet **Messages** comporte trois zones :

- **Variables**. Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux demandes de congés ou assimilés des agents sont les suivantes : **Agent**, **Dates demandées**.
- **Objet**. Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*Message de Genesys Workforce Management : Un planning a été modifié.*

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

*Le planning de l'<agent> a été modifié pour la ou les dates <Dates>.*

## Modification du message

Pour modifier l'objet du message ou le texte du corps du message :

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

---

## Onglet Cibles

Utilisez l'onglet **Cibles** pour sélectionner les sites. Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Lorsqu'un superviseur modifie un ou plusieurs jours de planning, WFM envoie une notification de modification de planning à l'agent concerné du site configuré et aux superviseurs disposant des droits de sécurité appropriés.

---

# Couleurs

Dans le module **Configuration**, les superviseurs peuvent utiliser la vue **Couleurs** pour configurer les couleurs que WFM utilise dans les vues **Planning** du superviseur.

- Vous pouvez configurer les valeurs par défaut pour ces éléments de planning : **Travail, Jours de repos, Repas, Pauses, Ensembles d'activités, Exceptions, Congés ou assimilés** et **Heures identifiées**.
- Vous pouvez configurer des couleurs spécifiques, par site, pour les types d'**ensemble d'activités**, d'**exception**, de **congés ou assimilés** et d'**heures identifiées**.

Pour obtenir des détails sur la configuration, consulter la rubrique [outil Couleurs](#).

## Autorisations de sécurité

Pour configurer les couleurs, vous devez avoir l'autorisation de sécurité **Configuration > Couleurs dans le planning**, attribuée dans WFM Web. Voir [Privilèges de rôle de configuration](#).

---

# Outil Couleurs

Utilisez l'**outil Couleurs** pour **modifier les couleurs par défaut** qui apparaissent dans toutes les vues du superviseur affichant les éléments de planning suivants : **Travail, Jours de repos, Repas, Pauses, Ensembles d'activités, Exceptions, Congés ou assimilés** et **Heures identifiées**.

Vous pouvez également utiliser l'**outil Couleurs** pour **définir des couleurs spécifiques**, par site, pour : les types d'**ensemble d'activités**, d'**exception**, de **congés ou assimilés** et d'**heures identifiées**.

## Définition des couleurs par défaut

Pour définir les couleurs par défaut :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Couleurs**.
3. Sélectionnez l'onglet **Par défaut** dans l'arborescence **Objets**.
4. Dans l'onglet **Par défaut**, sélectionnez un élément : **Travail, Jours de repos, Repas, Pauses, Ensembles d'activités, Exceptions, Congés ou assimilés** ou **Heures identifiées**.  
 Vos choix redéfiniront l'arrière-plan et les couleurs de texte de l'élément sélectionné.
5. L'**outil Couleurs** apparaît dans le volet **Travail**. Utilisez la partie supérieure de l'outil pour sélectionner une couleur de fond, et la partie inférieure pour sélectionner la couleur du texte. Vous pouvez afficher vos choix actuels dans la zone **exemple de texte EXEMPLE DE TEXTE** en bas du volet Travail.
6. Sélectionnez un onglet dans la partie supérieure de l'**outil Couleurs** pour spécifier la méthode que vous utiliserez pour choisir une couleur de fond.  
Chacune de ces méthodes de choix des couleurs devrait être familière à quiconque a choisi les couleurs sur un ordinateur personnel :
  - **Les échantillons** offrent une série de carrés de différentes couleurs. Cliquez sur un carré pour sélectionner sa couleur.
  - **TSL** (Teinte, Saturation, Luminosité) offre une échelle verticale sur laquelle vous définissez les composants RGB et un carré de couleur grâce auquel vous sélectionnez les composants TSL. Vous pouvez également entrer des nombres dans les champs à droite de l'outil pour définir les composants TSL.
  - **RGB** (Rouge Vert Bleu) offre des échelles horizontales ou une case de numéro dans laquelle vous pouvez définir les composants RGB.  
Essayez toutes les méthodes de choix des couleurs jusqu'à ce que vous trouviez une couleur de fond satisfaisante.
7. Sélectionnez un onglet dans la moitié inférieure de l'**outil Couleurs** pour spécifier la méthode que vous utiliserez pour choisir une couleur de texte.  
Essayez toutes les méthodes de choix des couleurs jusqu'à ce que vous trouviez une couleur de texte satisfaisante.

## Conseil

La couleur du texte s'applique uniquement aux vues de **planning dans la journée** et de **planning détaillé pour un agent**, lorsque vous décochez la case **Vue complète** et que vous voyez les codes abrégés des éléments du planning.

## Pour enregistrer vos choix, cliquez sur

### 8. Enregistrer



en haut de la fenêtre.

## Important

Si vous sélectionnez un élément différent dans le volet **Objets** sans enregistrer vos choix auparavant, la boîte de dialogue de **Confirmation** apparaît : Certaines modifications ne sont pas enregistrées. Cliquez sur **Oui** pour les enregistrer, sur **Non** pour les ignorer ou sur **Annuler** pour annuler l'opération. Cliquez sur **Oui**, **Non** ou **Annuler**.

## Définition des couleurs spécifiques par site

Pour définir des couleurs spécifiques par site :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Couleurs**.
3. Sélectionnez l'onglet **Spécifique** dans le volet **Objets**.
4. Dans l'onglet **Spécifique**, développez (▾) un des nœuds **Types**.
5. Dans l'arborescence **Objet** sous le nœud **Type**, sélectionnez un ou plusieurs objets. Un objet peut être un ensemble métier, un site ou une **couleur spécifique**.  
Tous vos choix d'**outils Couleurs** s'appliqueront uniquement aux objets sélectionnés.
6. Faites vos sélections de couleur de texte et de fond comme décrit dans les **étapes 4 à 8** pour les couleurs par défaut de la procédure de couleurs par défaut, ci-dessus.

# Transport partagé

Utilisez la vue **Transport partagé** pour **créer**, mettre à jour, **copier**, **supprimer** et **gérer** les transports partagés.

## Important

Le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple— Pour plus d'informations, voir [Wikipedia](#).

## Accéder à la vue Transport partagé

Vous pouvez accéder à cette vue de l'une des deux manières suivantes :

- A l'écran de présentation de toutes les vues de WFM Web, sous **Configuration**, sélectionnez **Transport partagé**.
- Sélectionnez l'onglet **Configuration**, cliquez sur **Configuration**, puis sélectionnez **Transport partagé** dans le menu déroulant.

## Volet Transport partagé

La barre d'outils au-dessus du volet **Transport partagé** comporte les commandes suivantes :

 <b>Nouveau</b>	Crée un nouveau transport partagé, en commençant par ouvrir l'onglet <b>Propriétés</b> .
 <b>Supprimer</b>	Supprime le transport partagé sélectionné. Cette commande ne peut pas être annulée. Une boîte de dialogue vous invite à confirmer ou annuler la suppression. Cette commande n'est pas activée lorsque le transport partagé contient un ou plusieurs agents invisibles pour l'utilisateur actuel (parce qu'il ne dispose pas des autorisations nécessaires).
 <b>Copier</b>	Ouvre le volet <b>Copier transport partagé</b> .
 <b>Filtre</b>	<b>Filtre</b> la liste des transports partagés par agent ou par équipe.
 <b>Trier</b>	Trie la liste des transports partagés par ordre croissant ou décroissant. (Vous pouvez également cliquer sur l'en-tête de colonne <b>Transport</b>



partagé pour trier la liste.)

Ce volet comprend également un champ **Rechercher** et une icône **Aide**.

## Utilisation de la vue Transport partagé

Vous pouvez utiliser la vue Transport partagé de l'une des deux façons suivantes :

1. Dans le volet **Objet**, sélectionnez un site.

Le volet **Transport partagé** répertorie tous les groupes de transport partagé associés à votre sélection. La liste affiche un groupe de transport partagé par rangée avec les colonnes suivantes :

<b>Transport partagé</b>	Nom du groupe de transport partagé.
<b>Etat</b>	<b>Ouvert</b> ou <b>Fermé</b> .
<b>Commentaires</b>	Commentaires descriptifs (le cas échéant) du groupe de transport partagé.
<b>Taille</b>	Nombre d'agents participant au groupe de transport partagé. Ce nombre peut être supérieur à celui des participants visibles, si vous n'avez pas les autorisations de sécurité nécessaires pour voir tous les participants.
<b>Bus</b>	Une case cochée indique que ce groupe de transport partagé est le bus de l'entreprise (pour désigner un groupe de transport partagé en tant que bus, sélectionnez l'onglet <b>Propriétés du transport partagé</b> , puis cochez la case <b>Ceci est le bus</b> ).


2. Sélectionnez un seul **Transport partagé** existant dans la liste pour mettre sa ligne en surbrillance puis ouvrez son onglet **Propriétés**.

### Important



- Si vous modifiez les heures de début et de fin de poste d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement s'affiche pour ces vues :
  - **Vue Planning principal dans la journée**
  - **Vue Scénario dans la journée**
- Ainsi que lorsque vous **modifiez les plannings individuels d'agents**
- Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue **Options** pour ajouter la colonne **Groupe de transport partagé** aux colonnes du tableau dans la Vue **Planning principal dans la journée**. Cette colonne affiche la participation au groupe de transport partagé de chaque agent pour le jour sélectionné.
- Pour les vues **Scénario dans la journée** et **Détaillé pour un agent**, vous pouvez

utiliser la boîte de dialogue **Options** pour ajouter les colonnes suivantes : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures payées**, **Total d'heures**, **Heure de début** et **Commentaires**.

## Paramètres du transport partagé

Vous configurez les paramètres sur trois onglets de la vue Transport partagé (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou en sélectionnant un transport partagé existant) :

- Onglet Propriétés
- Onglet Participants
- Onglet Demandes d'adhésion

En haut des trois onglets, vous trouverez l'icône  **Enregistrer**, qui vous permet d'enregistrer les paramètres de transport partagé dans un onglet spécifique, et l'icône  **Aide**.


### Onglet Propriétés

Utilisez ces commandes lorsque vous créez ou mettez à jour un transport partagé :

<i>Champ</i> <b>Nom du transport partagé</b>	Modifiez le nom du transport partagé.
<i>Boutons d'option</i> <b>Etat du transport partagé</b>	Sélectionnez <b>Ouvert</b> ou <b>Fermé</b> .
<i>Case à cocher</i> <b>C'est un bus</b>	Définissez ce transport partagé comme étant le bus de l'entreprise ou décochez la case pour supprimer ce statut.
<i>Champ</i> <b>Taille maximale</b>	Saisissez ou sélectionnez le nombre maximal de chauffeurs de bus pour ce transport partagé. Activé uniquement lorsque la case <b>Ceci est le bus</b> est cochée (uniquement lorsque ce transport partagé est un bus.)
<i>Champ</i> <b>Commentaires</b>	Saisissez ou modifiez le texte du commentaire.

### Onglet Participants

Utilisez ces commandes lorsque vous ajoutez des participants au transport partagé :





 <b>Ajouter des agents</b>	Permet d'ajouter des agents à la liste <b>Participants</b> , en ouvrant une liste d' <b>Agents disponibles</b> .
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <b>Supprimer des agents</b>	Supprime les agents sélectionnés de la liste <b>Participants</b> . Cette action ne peut pas être annulée.
 <b>Trier</b>	Trie la liste des participants par <b>prénom, nom de famille</b> ou <b>équipe</b> .

L'onglet **Participants** affiche également trois colonnes : **Prénom, Nom de famille**, et nom de l'**Equipe** des participants au transport partagé sélectionné.




## Liste des agents disponibles

Le volet **Agents disponibles** contient les champs et commandes suivants :

 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Permet de saisir des critères, utilisés pour trouver des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> <i>boutons d'option</i>	Permet de rechercher des agents disponibles par <b>Prénom</b> ou <b>Nom de famille</b> .
 <b>Appliquer</b>	Applique les agents que vous sélectionnez dans la liste <b>Agents disponibles</b> dans la liste <b>Participants</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer toutes les sélections.
 <b>Trier</b>	Trier les agents disponibles par <b>prénom, nom de famille</b> ou <b>équipe</b> .

## Onglet Demandes d'adhésion

Utilisez ces commandes et colonnes lorsque vous **gérez des demandes d'adhésion**:

 <b>Approuver</b>	Lorsque vous cliquez dessus, approuve les demandes sélectionnées.
 <b>Refuser</b>	Lorsque vous cliquez dessus, refuse les demandes sélectionnées.
<i>Description des colonnes :</i>	
 <i>(en attente)</i>	Affiche l'icône de point d'interrogation (en attente) jusqu'à ce que la demande soit approuvée ou refusée (voir ci-dessus), puis l'icône est modifiée en conséquence.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.
<b>Site</b>	Site de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.
<b>Equipe</b>	Equipe de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.

**Commentaires**



Affiche les commentaires associés à la **demande d'adhésion**.

# Gestion du transport partagé

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer**, **supprimer**, **copier**, et **ajouter** des participants d'un transport partagé, et **approuver/refuser** les demandes d'adhésion.



## Création du transport partagé

Pour créer un transport partagé :

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour le transport partagé.
2. Dans le volet **Transport partagé**, cliquez sur **Nouveau** .
3. Lorsque l'onglet **Propriétés** s'affiche, entrez le transport partagé **Nom**, **Etat**, **Taille maximale**, et **Commentaires**.
4. Si le mode de transport est une navette, cochez **Il s'agit de la navette**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** .
6. Vous pouvez alors **ajouter des participants** au transport partagé.

## Ajout de participants


Pour ajouter des participants au transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez un transport partagé, puis cliquez sur l'onglet **Participants**.
2. Cliquez sur **Ajouter des agents** .
3. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.  
**Vous ne pouvez pas dépasser la taille maximale définie dans le volet Propriétés.**
4. Cliquez sur **Appliquer** .

---

## Suppression du transport partagé

Pour supprimer un transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez le transport partagé à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .  
**Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur Oui pour continuer ou sur Non pour annuler l'action. (Remarque cette action ne peut pas être annulée.)**


## Copie du transport partagé




Pour copier un transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez le transport partagé à copier.
  2. Cliquez sur **Copier** .
  3. Lorsque le volet **Copier transport partagé** s'ouvre, changez le nom pour le nouveau transport partagé.
  4. Si vous le souhaitez, cochez la case **Copier vers le même site**.  
**Sinon, associez un autre site en développant la liste Entreprise pour sélectionner un autre site.**
  5. Cliquez sur **Appliquer** .
- Vous pouvez également décider de fermer  le volet Copier transport partagé sans appliquer vos sélections.**

## Gestion des demandes d'adhésion


Pour approuver ou refuser des demandes d'adhésion au transport partagé :

1. Cliquez sur un transport partagé dont vous savez qu'il est associé à des demandes d'adhésion en attente.
2. Cliquez sur l'onglet **Demandes d'adhésion**.
3. Dans la liste **Demandes d'adhésion**, sélectionnez une demande ayant un état en attente .

4. Cliquez sur **Approuver**  ou **Refuser**  .  
**La colonne en attente affiche une case à cocher (✓) ou un X, en fonction de votre choix.**
5. Cliquez sur **Enregistrer**  .



## Filtrage des agents et des équipes

Lorsque vous avez un grand nombre d'agents et d'équipes, vous pouvez utiliser le **filtre**  (dans la partie supérieure des volets **Transport partagé** et **Réunions**) pour les regrouper facilement. Par exemple, vous pouvez souhaiter **Filtrer les agents** associés à une équipe ou un site, ou **Filtrer les équipes** associées à un certain site.

Après la création d'un ou plusieurs filtres, ils s'affichent sous la forme de puces au-dessus de la liste **Transport partagé** ou **Réunions**. Si seul un élément est sélectionné pour le filtre, la puce affiche le nom de cet élément. Si plus d'un objet est sélectionné, la puce indique le nombre d'éléments dans le filtre.





### Filtrage des agents


Pour créer un filtre pour les agents sélectionnés :

1. Sélectionnez un site.

2. Cliquez sur **Filtrer**  .  
Lorsque les onglets **Agents** et **Equipes** apparaissent, l'onglet **Agents** est sélectionné par défaut.

3. Cliquez sur **Ajouter**  .  
Le volet **Agents** s'ouvre, affichant la liste des agents disponibles et les commandes suivantes :

 <b>Champ Rechercher</b>	Permet d'entrer des critères pour trouver rapidement des agents dans les listes longues.
<b>Rechercher par :</b> <i>boutons d'option</i>	Permet de rechercher des agents disponibles par <b>Prénom, Nom de famille</b> ou <b>ID d'employé</b> .
 <b>Appliquer</b>	Applique les agents que vous sélectionnez dans la liste <b>Agents disponibles</b> dans la liste <b>filtrée par agents</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer toutes les sélections.
 <b>Trier</b>	Triez les agents disponibles par <b>Prénom, Nom de famille, Équipe, Site</b> ou <b>Équipe</b> .

4. Sélectionnez un ou plusieurs agents, puis cliquez sur **Appliquer**  .
5. Dans l'onglet **Agents**, si le filtre contient tous les agents sélectionnés, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.

Pour supprimer un agent du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer

ce volet sans appliquer un des éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .

## Filtrage d'équipes





Le filtrage des réunions par équipe repose sur un concept : tous les membres de l'équipe sont aussi participants de la réunion, sinon la réunion est filtrée. Probablement, vous filtrerez des réunions par équipe lorsque vous tenterez de trouver une heure de réunion compatible avec une équipe entière (pas seulement un seul membre de l'équipe).


Pour créer un filtre pour les équipes sélectionnées :



1. Sélectionnez un site.

2. Cliquez sur **Filtrer** . Lorsque les onglets **Agents** et **Equipes** s'affichent, sélectionnez **Équipes**.

3. Cliquez sur **Ajouter** . Le volet **Agents** s'ouvre, contenant la liste des équipes et les commandes suivantes :

 <b>Appliquer</b>	Applique les équipes sélectionnées au filtre et les ajoute à la liste <b>Filtrer par équipes</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Equipes</b> volet et n'applique pas toutes les sélections.
 <b>Champ Rechercher</b>	Permet d'entrer des critères pour trouver rapidement des équipes dans les listes longues.
 <b>Trier</b>	Trie la liste <b>Equipes</b> par <b>équipe</b> ou <b>site</b> .

4. Sélectionnez une ou plusieurs équipes, puis cliquez sur **Appliquer** .
5. Dans l'onglet **Equipes**, si le filtre contient toutes les équipes sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.

Pour supprimer une équipe du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer le volet **Equipes** sans appliquer un des éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .

## Affichage et suppression de filtres

Les **Filtres** s'affichent dans la partie supérieure de la liste **Transport partagé**, qui ne contient maintenant que les éléments filtrés. Cliquez sur l'une des puces pour afficher les éléments contenus dans ce filtre. Par exemple, dans la figure ci-dessous, le filtre **Equipes (2)** a été cliqué, ce qui a ouvert l'onglet **Equipes** et affiche les éléments dans ce filtre.

Pour supprimer un filtre sans l'ouvrir, cliquez sur le **X** sur la puce proprement dite.

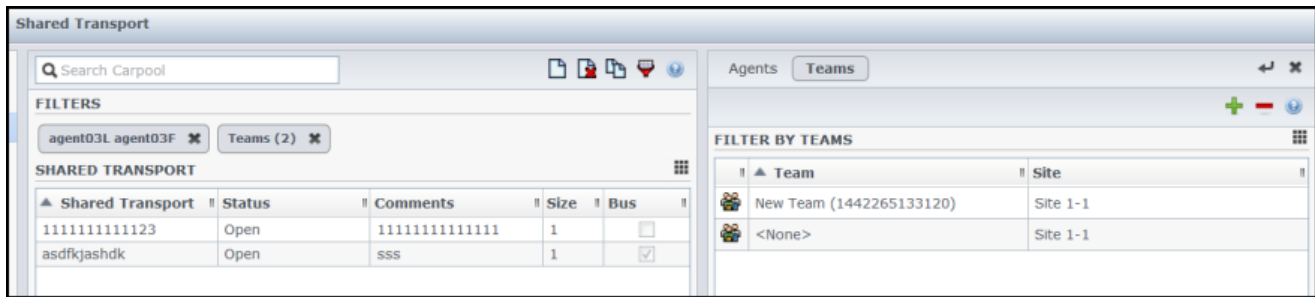


Figure : Pucés de filtre dans la vue Transport partagé

# Agents

Utilisez le module **Agents** pour consulter et configurer les propriétés des agents et leur attribuer des **Activités**, des **Contrats** ou des **Modèles de rotation**. Le module Agents comporte deux volets décrits ci-dessous.

## Volet Agents

Ce volet affiche une liste des agents du site sélectionné dans l'entreprise, avec leurs prénom, nom, numéro d'identification et date d'embauche. Utilisez la fonction **Rechercher** pour générer des résultats rapides et précis (y compris lors de l'utilisation de critères de recherche partiels).

## Volet Propriétés

Ce volet vous permet de configurer différents paramètres dans cinq catégories. Cliquez pour ouvrir les volets suivants :



1. **Propriétés**
2. **Activités**
3. **Contrats et Modèles de rotation**
4. **Congés ou assimilés**
5. **Bonus de congés ou assimilés**

# Propriétés des agents

Pour consulter les propriétés de l'agent sélectionné, sélectionnez **Propriétés** en haut du volet.



Cette vue contient les informations suivantes sur l'agent :

<b>Prénom :</b>	Prénom de l'agent.
<b>Nom :</b>	Nom de famille de l'agent.
<b>ID employé :</b>	Numéro d'identification d'employé de l'agent.
<b>Site</b>	Site de l'agent.
<b>Equipe</b>	Equipe de l'agent.
<b>E-mail</b>	Adresse e-mail utilisée pour avertir l'agent de changements de planning, modifications d'état des demandes d'échange de planning et modifications d'état des demandes de congés ou assimilés.
<b>Date d'embauche :</b>	Date d'embauche, qui est définie comme la date d'importation des nouveaux agents à partir de Genesys Administrator. Vous pouvez changer cette date pour indiquer la date réelle d'embauche de l'agent. Le planificateur n'inclut pas les agents dont la date d'embauche est postérieure à la date en cours.
<b>Date de fin :</b>	Date à laquelle la collaboration avec l'agent a pris fin. Pour définir une date de résiliation pour un agent, cochez la case et entrez la date de résiliation.  Les propriétés concernant les agents sont conservées dans la base de données de Workforce Management, même après leur suppression de Genesys Administrator. Toutefois, vous pouvez choisir de masquer les agents supprimés dans Workforce Manager en modifiant le paramètre <code>CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS</code> . Cliquez sur <b>A propos &gt; Paramètre...</b> (en regard du bouton <b>Déconnexion</b> ) pour ouvrir la boîte de dialogue.
<b>Salaire horaire :</b>	Facultatif : Paramètre qui spécifie le salaire horaire de l'agent, utilisé pour le calcul du budget. Vous pouvez configurer ce paramètre pour qu'il soit visible uniquement par les utilisateurs disposant des droits de sécurité appropriés dans le module <b>Rôles</b> de Workforce Management Web.
<b>Rang :</b>	Facultatif : Paramètre qui peut être utilisé comme critère pour l'allocation de préférences d'agents pendant la planification. Le rang d'un agent peut contenir jusqu'à 5 chiffres. Si vous n'utilisez pas de rang, laissez ce paramètre défini sur 0 (qui correspond à la plus petite valeur de rang). Ce rang est spécifique à Workforce Management ; il ne

	dépend pas du rang de l'agent configuré dans Configuration Manager.
<b>Commentaires :</b>	Commentaires éventuels sur l'agent.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur cette icône dans la partie supérieure du volet.
 <b>Aide</b>	Pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> , cliquez sur cette icône dans le haut du volet.

## Déplacement d'agents vers d'autres équipes ou sites





Pour déplacer un agent vers une autre équipe ou un autre site :

1. Dans le volet **Propriétés des agents**, sélectionnez **Déplacer l'agent**  .
2. Dans le volet **Déplacer l'agent <nom\_de\_l'agent> dans l'équipe suivante**, procédez comme suit :
  - Dans la liste des équipes/sites, sélectionnez l'équipe ou le site.
  - Entrez le nom de l'équipe ou du site dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement, puis sélectionnez-le.
3. Cliquez sur **Appliquer**  .

## Activités des agents

Pour consulter les activités de l'agent sélectionné, sélectionnez **Activités** dans la partie supérieure du volet.

Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 <b>Ajouter une activité</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>ajouter une activité</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Supprimer l'activité</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer une activité</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> .

### Volet Activités

Ce volet affiche la liste des activités attribuées à un agent. Il comporte deux sections de détails (**Activités** et **Compétences de l'agent**) concernant les activités, composées des colonnes suivantes :

#### Section Activités :

<b>Nom</b>	Nom de l'activité attribuée à l'agent (possibilité de trier sur cette colonne).
<b>Site</b>	Nom du site dans lequel l'agent est configuré. Cela peut être un site autre que celui dans lequel l'agent apparaît actuellement, si l'agent a été déplacé vers un autre site.
<b>Etat</b>	Etat de l'agent, qui détermine les activités auxquelles il peut travailler. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principal</b>—Agit comme si l'agent était admissible pour une activité en raison de ses compétences principales.</li> <li>• <b>Secondaire</b>—Agit comme si l'agent était admissible pour une activité en raison de ses compétences secondaires.</li> <li>• <b>Désactivé</b>—Spécifie explicitement que l'agent</li> </ul>

	<p>ne peut pas travailler à cette activité particulière, même si ses compétences le permettent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auto</b>—Annule toute affectation explicite antérieure. L'admissibilité à une activité est à nouveau fondée sur les compétences de l'agent.</li> </ul>
<b>Date de validité</b>	<p>Date à laquelle l'agent est admis à travailler à l'activité avec le statut spécifié. L'affectation explicite à une activité n'a pas de date de fin. Une affectation doit être remplacée par une autre. Cette affectation a une granularité de 1 jour et utilise des jours de poste plutôt que des jours calendrier.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b> Vous ne pouvez pas spécifier une heure de début de validité des activités.</p> </div>
<b>Compétent</b>	<p>Indique si l'agent est admis à travailler à l'activité attribuée, en fonction de son ensemble de compétences. La valeur peut être <b>Principal</b>, <b>Secondaire</b> ou <b>N/A</b> (si la compétence est désactivée pour l'agent ou est totalement absente). Cette valeur est supplantée par la valeur de la colonne <b>Etat</b>.</p>

Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Ajouter une activité**  pour ouvrir un autre volet, où vous pouvez ajouter une date de validité de l'activité et sélectionner dans une liste d'activités disponibles l'**activité** à attribuer.

### Section Compétences de l'agent

Cette section affiche la liste des compétences actuelles de l'agent sélectionné, en trois colonnes, comme indiqué dans le tableau ci-dessous : Pour modifier l'**état** de la compétence dans ce volet, cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner **Désactivé**, **Principal** ou **Secondaire**.

<b>Compétence</b>	Nom de la compétence de l'agent sélectionné.
<b>Niveau</b>	Niveau de la compétence de l'agent sélectionné.
<b>Etat</b>	Etat actuel de l'agent sélectionné.


### Ajout d'une activité

Pour ajouter une activité à l'agent sélectionné :

1. Dans le champ **Date de validité**, double-cliquez pour modifier la date ou acceptez la date par défaut




(date d'aujourd'hui).

2. Dans la liste déroulante **Etat**, sélectionnez **Principal**, **Secondaire**, **Auto** ou **Désactivé**.
3. Dans la liste **Activités à attribuer à l'agent**, cliquez sur une activité à attribuer.
4. Cliquez sur **Attribuer une activité** . L'activité s'affiche dans le volet **Activités**.
5. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression d'une activité





Pour supprimer une activité :

1. Cliquez une fois pour sélectionner une activité.
2. Cliquez sur **Supprimer l'activité** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.  
si vous sélectionnez **Oui**, vous ne pouvez pas annuler la suppression de l'activité.

# Contrats et modèles de rotation de l'agent

Pour consulter, ajouter ou supprimer les contrats ou les modèles de rotation attribués à l'agent sélectionné, choisissez **Contrats & Modèles de rotation** en haut du volet.

Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 <b>Ajouter un contrat ou un modèle de rotation</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>ajouter un contrat</b> ou un <b>modèle de rotation</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Supprimer un contrat ou un modèle de rotation</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer un contrat</b> ou un <b>modèle de rotation</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> .

Cette vue se divise en deux sections : **Contrats** et **Modèles de rotation**

pour configurer des contrats, reportez-vous à la section **Contrats** de ce fichier d'aide. Pour configurer des modèles de rotation, reportez-vous à la section **Modèles de rotation**.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus d'informations sur ces messages, voir **Consulter les messages de validation**.

## Section Contrats

Le volet **Contrats et Modèles de rotation** affiche une liste des contrats et modèles de rotation attribués à un agent, contenant deux sections de détails. Les détails des contrats attribués à l'agent sont affichés dans les colonnes suivantes :


<b>Nom</b>	Nom du contrat attribué à l'agent sélectionné (possibilité de trier sur cette colonne).
<b>Date de validité</b>	Date de début à laquelle le contrat entre en vigueur pour l'agent. Les agents peuvent avoir plusieurs contrats qui leur sont attribués, avec des dates de validité différentes. Tous les contrats attribués à un agent doivent avoir des dates de

	<p>validité différentes. A une date spécifiée, l'agent n'a ainsi qu'un seul contrat en vigueur. La date de validité d'attribution du contrat a une granularité de 1 jour.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vous pouvez aussi attribuer des contrats aux agents avec une date de validité dans le volet <b>Agents</b>.</li><li>• Vous ne pouvez pas spécifier une heure de début de validité.</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dans le volet **Contrats**, cliquez sur **Ajouter**  pour ouvrir un autre volet, dans lequel vous pouvez ajouter une date de validité du contrat. Ensuite, sélectionnez le contrat à attribuer dans la liste des contrats disponibles, configurée sous le site dans le **volet Contrats**.


## Ajout de contrats

Pour ajouter un contrat à l'agent sélectionné :

1. Dans le champ **Date de validité**, double-cliquez pour modifier la date ou acceptez la date par défaut (date d'aujourd'hui).
2. Dans la liste **Contrat à attribuer à l'agent**, cliquez sur un **contrat** à attribuer ou mettez-le en surbrillance.
3. Cliquez sur la flèche  pour attribuer le contrat. Le contrat s'affiche dans le volet **Contrats**.
4. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression des contrats

Pour supprimer un contrat :

1. Cliquez une fois pour sélectionner un **contrat**.
2. Cliquez sur **Supprimer**  pour supprimer le contrat.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.  
Si vous sélectionnez **Oui**, vous ne pouvez pas annuler la suppression du contrat.

## Section Modèles de rotation


Les détails des modèles de rotation attribués à l'agent sont affichés dans les colonnes suivantes :

<b>Nom</b>	Nom du modèle de rotation attribué à l'agent sélectionné (possibilité de trier sur cette colonne).
<b>Date de validité</b>	Date de début à laquelle le modèle de rotation entre en vigueur pour l'agent. L'agent peut avoir plusieurs modèles de rotation qui lui sont attribués, avec des dates de validité différentes. Tous les modèles de rotation attribués à un agent doivent avoir des dates de validité différentes. A une date spécifiée, l'agent n'a ainsi qu'un seul modèle de rotation en vigueur. La date de validité d'attribution des modèles de rotation a une granularité de 1 jour. <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous ne pouvez pas spécifier une heure de début de validité.</li> </ul>
<b>Semaine de début</b>	Spécifie le modèle hebdomadaire configuré dans le volet Modèle de rotation selon lequel l'agent commence à travailler à partir de la date de validité (par exemple, Semaine 1, Semaine 2, Semaine 3).

Dans la section **Modèles de rotation**, cliquez sur **Ajouter**  pour ouvrir un autre volet, dans lequel vous pouvez ajouter une date de validité du modèle de rotation. Ensuite, sélectionnez une semaine de début, le modèle de rotation à attribuer dans la liste des modèles de rotation disponibles, qui sont configurés sous le site dans le **volet Modèles de rotation**.

## Ajout de modèles de rotation


Pour ajouter un modèle de rotation à l'agent sélectionné :

1. Dans le champ **Date de validité**, double-cliquez pour modifier la date ou acceptez la date par défaut (date d'aujourd'hui).
2. Dans la liste déroulante **Semaine de début**, sélectionnez la semaine où l'attribution du modèle de rotation doit commencer, par exemple Semaine 1, Semaine 2, Semaine 3, etc.
3. Pour répartir le modèle de rotation sur un plus grand nombre de semaines, cliquez sur le **calendrier**  dans le haut du volet. Le volet Répartition apparaît, affichant une liste de semaines de rotation.
4. Pour augmenter le nombre de semaines de rotation, cliquez sur **Plus** . Le nombre de semaines de rotation dans la liste augmente de manière exponentielle.
5. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet de **répartition**.
6. Dans la liste **Modèles de rotation à attribuer à l'agent**, cliquez sur un modèle de rotation à attribuer ou mettez-le en surbrillance.
7. Cliquez sur la flèche  pour attribuer le modèle de rotation. Le modèle de rotation s'affiche dans le volet **Modèles de rotation**.

8. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression des modèles de rotation





Pour supprimer un modèle de rotation :

1. Cliquez une fois pour sélectionner un modèle de rotation.
2. Cliquez sur **Supprimer**  pour supprimer le modèle de rotation. Une boîte de dialogue vous demande si vous souhaitez continuer.
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.  
Si vous sélectionnez **Oui**, vous ne pouvez pas annuler la suppression du modèle de rotation.

## Congés ou assimilés des agents

Dans le volet **Congés ou assimilés**, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des règles de congés ou assimilés et des types de congés ou assimilés qui sont associés à des agents sélectionnés. Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit des volets suivants pour effectuer les tâches suivantes :

### Commandes du volet Congés ou assimilés

<input type="checkbox"/> <b>Case à cocher Afficher les éléments historiques</b>	Cochez cette case pour afficher les règles de congés ou assimilés qui contiennent des <b>données historiques</b> (le solde de congés et assimilés de l'agent sélectionné).
 <b>Associer la règle et le type de congés ou assimilés à l'agent</b>	Cliquez sur ce bouton pour associer l'agent sélectionné à des règles de congés ou assimilés et à des types de congés ou assimilés.
 <b>Supprimer l'association de la règle et du type de congés ou assimilés de l'agent</b>	Cliquez sur ce bouton pour dissocier l'agent sélectionné de règles de congés ou assimilés et de types de congés ou assimilés.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Congés ou assimilés</b> .

### Données historiques des congés ou assimilés




Les données historiques font référence au solde calculé des règles de congés ou assimilés. Lorsque la case **Afficher les éléments historiques** est cochée ou activée, la liste des règles de congés ou assimilés (disponible pour une sélection) inclue des règles qui ont des soldes calculés. Si vous sélectionnez une règle, le volet **Propriétés d'une attribution de règle de congés ou assimilés** s'ouvre et affiche les détails de l'attribution de la règle, des soldes de report calculés et des types de congés ou assimilés. Par défaut, la case **Afficher les éléments historiques** est décochée.

Les règles de congés ou assimilés qui contiennent des éléments historiques peuvent être supprimées, mais ce n'est pas conseillé, car cela peut affecter le solde de congés ou assimilés de l'agent.

# Attribution des règles et des types de congés ou assimilés

Utilisez le volet **Propriétés d'une attribution de règle de congés ou assimilés** pour attribuer des règles et des types de congés ou assimilés à des agents, en utilisant les commandes et les procédures décrites dans cette rubrique.

## Commandes des propriétés d'attribution de règle de congés ou assimilés

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur ce bouton pour associer une règle ou des types de congés ou assimilés à l'agent.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur ce bouton pour fermer le volet.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés des règles de congés ou assimilés de l'agent</b> .
<b>Règles de congés ou assimilés</b> <i>Liste déroulante</i>	Cliquez sur cette liste pour sélectionner une règle de congés ou assimilés.
<b>Date de début</b>	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir un calendrier permettant de choisir une date de début pour la règle de congés ou assimilés sélectionnée. La date par défaut est le jour en cours.
<b>Date de fin</b>	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir un calendrier permettant de choisir une date de fin pour la règle de congés ou assimilés sélectionnée.
<i>Case à cocher</i> <b>Jour en cours</b>	Cliquez sur ce bouton pour remplir automatiquement ce champ avec la date actuelle.






## Commandes des détails du report

Les commandes des détails du report sont :

- **Heures reportées**—Nombre d'heures qui ont été reportées pour cet agent.
- **Heures cumulées**—Nombre d'heures qui ont été cumulées pour cet agent.
- **Solde à la date de fin**—Nombre d'heures qui ont été laissées à la **date de fin** pour cette règle.
- **Heures de bonus accordées**—Nombre d'heures de bonus accordées cumulées pour cet agent.
- **Heures de bonus utilisées**—Nombre d'heures de bonus que cet agent a utilisées.
- **Heures de bonus expirées**—Nombre d'heures de bonus qui ont expiré.
- **Heures de Planning**—Nombre total d'heures planifiées pour cet agent.


- **Heures accordées**—Nombre d'heures qui ont été accordées pour cet agent.
- **Heures préférées**—Nombre total d'heures préférées pour cet agent.
- **Heures refusées**—Nombre d'heures qui ont été refusées pour cet agent.

## Commandes des types de congés ou assimilés

 <b>Ajouter des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés.
 <b>Supprimer des types de congés ou assimilés d'une règle de congés ou assimilés</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer des types de congés ou assimilés d'une règle de congés ou assimilés.
 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour appliquer les types de congés ou assimilés sélectionnés à l'attribution de la règle de congés ou assimilés.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur ce bouton pour fermer le volet.
 <b>Rechercher</b>	Entrez des critères de recherche pour trouver rapidement des types de congés ou assimilés.

## Association de règles de congés ou assimilés et de types de congés ou assimilés à des agents


Pour associer une règle de congés ou assimilés et à des types de congés ou assimilés à l'agent :


1. Dans le volet **Propriétés des agents** volet, cliquez sur **Congés ou assimilés**.
2. Cliquez sur **Associer la règle et les types de congés ou assimilés à l'agent**  .  
Le volet **Propriétés d'une attribution de règle de congés ou assimilés** s'ouvre.
3. Sélectionnez une **Règle de congés ou assimilés** dans la liste déroulante.
4. Entrez une **Date de début** et une **Date de fin**, ou cliquez sur l'un de ces champs pour afficher un calendrier, à partir duquel vous pouvez sélectionner une date.

### Conseil

- La **Date de début** est pré-remplie avec la date actuelle, mais vous pouvez la modifier, si besoin.
- Si vous cochez la case à la fin du champ **Date de fin**, WFM Web entre la date actuelle automatiquement.



5. Cliquez sur **Ajouter des types de congés ou assimilés à une règle de congés ou assimilés**  .  
Le volet **Types de congés ou assimilés** apparaît.

6. Sélectionnez au moins un type de congés ou assimilés dans la liste puis cliquez sur **Appliquer**  .

### Conseil

Pour rechercher des types spécifiques, entrez les critères dans le champ **Rechercher**. Par exemple, entrez le nom de chaque type de congés ou assimilés type que vous souhaitez rechercher.

7. Lorsque les types de congés ou assimilés sélectionnés s'affichent dans le volet **Propriétés**, dans la colonne **Solde de transfert**, vous pouvez :

- Laissez la case cochée (choix par défaut) pour reporter le solde à partir de la règle précédente.
- Décochez la case pour cumuler un nouveau solde pour cette règle.

8. Cliquez sur **Appliquer**  .

9. Dans le volet **Congés ou assimilés**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Modification des règles et types de congés ou assimilés associés à des agents

Pour modifier une règle et des types de congés ou assimilés existants associés à un agent :


1. Dans le volet **Congés ou assimilés**, sélectionnez la règle que vous souhaitez modifier.
2. Le volet **Propriétés d'une attribution de règle de congés ou assimilés** s'ouvre.
3. Effectuez les changements nécessaires en suivant les étapes 3 à 9 dans [Association de règles et de types de congés ou assimilés avec des agents](#).

## Suppression des congés ou assimilés

Pour supprimer une règle et des types de congés ou assimilés associés à un agent :

1. Dans le volet **Congés ou assimilés**, sélectionnez la règle que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer l'association de la règle et des types de congés ou assimilés de l'agent**




3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.
4. Dans le volet **Congés ou assimilés**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

# Bonus de congés ou assimilés

Lorsque des règles de congés ou assimilés sont créées, les congés ou assimilés sont configurés pour être **cumulés ou accordés**. Les bonus de congés ou assimilés sont accordés et configurés (**ajoutés, modifiés et supprimés**) dans les volets suivants.



## Ajout de bonus de congés ou assimilés

Pour ajouter un bonus de congés ou assimilés pour un agent sélectionné :

1. Sélectionnez un agent et cliquez ensuite dans le volet **Propriétés des agents**, puis sur **Bonus de congés ou assimilés**.  
Le volet **Bonus de congés ou assimilés d'agent** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Ajouter un bonus de congés ou assimilés d'agent** .  
Le volet **Propriétés du bonus de congés ou assimilés d'agent** s'ouvre.
3. Sélectionnez un **type de congés ou assimilés** dans la liste déroulante.
4. Entrez une **Date de début** et une **Date de fin**, ou cliquez sur l'un de ces champs pour afficher un calendrier, à partir duquel vous pouvez sélectionner une date.

### Conseil

- La **Date de début** est pré-remplie avec la date actuelle, mais vous pouvez la modifier, si besoin.
- Si vous cochez la case à la fin du champ **Date de fin**, WFM Web entre la date actuelle automatiquement.

5. Dans le champ **Heures de bonus**, entrez le nombre d'heures que vous souhaitez attribuer à l'agent sélectionné.
6. Cochez la case **Ce bonus est négatif** si **Heures de bonus** est une valeur négative.
7. Dans le champ **Commentaires**, entrez des informations que vous pensez utiles.
8. Cliquez sur **Appliquer** .
9. Dans le volet **Bonus de congés ou assimilés d'agent**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

---



## Modification des bonus de congés ou assimilés

Pour modifier un bonus de congés ou assimilés existant :

1. Dans le volet **Bonus de congés ou assimilés d'agent**, sélectionnez le bonus dans la liste que vous souhaitez modifier.
2. Lorsque le volet **Propriétés de bonus de congés ou assimilés** s'ouvre, effectuez les changements nécessaires en suivant les étapes 3 à 8 dans [Ajout de bonus de congés ou assimilés](#).

## Suppression des bonus de congés ou assimilés

Pour supprimer un bonus de congés ou assimilés existant :

1. Dans le volet **Bonus de congés ou assimilés d'agent**, sélectionnez le bonus dans la liste et cliquez sur **Supprimer un bonus de congés ou assimilés d'agent** .
2. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Organisation

Vous devez disposer des droits de sécurité au module **Configuration > Organisation** pour l'afficher.

Dans ce module, vous pouvez configurer les objets suivants :

- [Ensembles métiers](#)
- [Sites](#)
- [Fuseaux horaires](#)

Dans la vue **Organisation > Ensembles métiers**, vous pouvez associer les objets suivants à un ensemble métier :

- [Sites](#)
- [Compétences](#)

Dans la vue **Organisation > Sites**, vous pouvez associer les objets suivants à un site :

- [Equipes](#)
- [Agents](#)

# Ensembles métiers






Un ensemble métier (EM) est un ensemble de sites pouvant être regroupés si les agents de ces sites exercent la même activité ou pour faciliter leur gestion. Accédez à **Configuration > Organisation > Ensembles métiers** pour afficher ce volet.

A des fins de contrôle, il est possible de grouper les résultats d'activité des différents emplacements en un seul ensemble métier, ce qui permet aux responsables du centre de contact d'évaluer les résultats d'activité globaux en agrégeant ceux de plusieurs sites. Pour des raisons d'affichage et pour permettre au système d'assigner à chaque site une dotation en personnel propre, Workforce Manager répartit la charge d'activité entre les sites composant l'ensemble métier.

Depuis ces volets, vous pouvez :


- **Créer** un ensemble métier ou en **modifier** un existant.
- Supprimer un ensemble métier.
- Copier un ensemble métier.
- Utiliser le volet **Sites** pour lier des sites à un ensemble métier.

## Commandes du volet Ensemble métier


 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'ensemble métier.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour créer un ensemble métier.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer l'ensemble métier sélectionné.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour copier l'ensemble métier sélectionné pour en créer un nouveau.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Ensembles métiers</b> .

Lorsque vous créez un ensemble métier, le volet **Propriétés** de l'ensemble métier sélectionné s'ouvre. Il s'agit de la sélection par défaut de ce volet. (L'autre sélection est **Sites**.)

## Commandes du volet Propriétés


 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les propriétés après les avoir entrées ou modifiées.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

---

 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> .
<i>Champ</i> <b>Nom</b>	Entrez un nom pour l'ensemble métier
<b>Fuseau horaire</b> <i>Liste déroulante</i>	Cliquez sur cette liste déroulante pour sélectionner un fuseau horaire pour cet ensemble métier.


# Création d'ensembles métiers

Pour créer un nouvel ensemble métier :

1. Dans le module **Configuration > Organisation**, sélectionnez **Ensemble métier**.
2. Dans le volet **Ensemble métier**, sélectionnez **Nouveau**  .  
Le volet **Propriétés** de cet ensemble métier est ouvert par défaut.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nom de l'ensemble métier.

## Important



Les nouveaux ensembles métiers sont créés avec le nom par défaut, **Nouvel ensemble métier (<numéro>)**. Le nom de l'EM doit cependant être unique. Genesys recommande donc de le remplacer par un nom unique, faute de quoi un message d'erreur apparaîtra, vous invitant à modifier le nom.

4. Dans la liste déroulante **Fuseau horaire**, sélectionnez un fuseau horaire pour le nouvel ensemble métier.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Un nouvel ensemble métier apparaît.

Pour plus d'informations sur la configuration de votre nouvel ensemble métier, consultez la section [Propriétés de l'ensemble métier](#).

## Création de nouveaux ensembles métiers en utilisant la fonction Copier

Pour créer un ensemble métier en copiant un ensemble existant :

1. Dans le volet **Ensemble métier**, sélectionnez un ensemble métier.
2. Cliquez sur **Copier**  .  
Le nouvel ensemble métier apparaît dans la liste **Ensembles métiers** avec le même fuseau horaire que celui que vous avez copié.
3. Procéder au reste de la configuration comme décrit dans [Propriétés de l'ensemble métier](#) et [Sites des ensembles métiers](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .



---

# Propriétés de l'ensemble métier

Lorsque vous cliquez sur le nom d'un ensemble métier (EM) existant dans le volet **Ensembles métiers**, le volet **Propriétés de l'ensemble métier** s'ouvre par défaut.

Ce volet permet de modifier l'ensemble métier :

- **Nom de l'ensemble métier**—Entrez un nom qui est unique dans l'environnement WFM.
- **Fuseau horaire**—Affiche le fuseau horaire par défaut. Pour le modifier, sélectionnez un autre fuseau horaire dans la zone de liste déroulante.
- **Jour de début de semaine**—Utilisez ce menu déroulant pour définir le premier jour de la semaine pour tous les sites sous l'ensemble métier, y compris le jour de début de la semaine pour la création de plannings. Vous pouvez choisir n'importe quel jour de la semaine.

Le jour de début de semaine est important pour une planification optimale et pour les totaux hebdomadaires liés au planning. WFM Web différencie la façon d'afficher le jour de début de semaine et la façon de l'utiliser. Dans l'interface, où le jour de début de semaine n'est pas essentiel pour la présentation des données appropriées, WFM utilise les paramètres régionaux du navigateur. Lorsque le jour de début de semaine est utilisé à des fins de présentation ou de validation, WFM utilise le paramètre spécifié dans l'EM.




## Options supplémentaires

Dans le volet de droite, sélectionnez **Sites** pour accéder à des options de configuration des ensembles métiers supplémentaires.




## Sites de l'ensemble métier

Le volet **Sites de l'ensemble métier** permet de sélectionner les sites à inclure dans l'ensemble métier. Pour l'ouvrir, sélectionnez un EM, puis dans le volet situé à droite, cliquez sur **Sites**.

### Commandes du volet Sites

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les propriétés après les avoir entrées ou modifiées.
 <b>Ajouter un site à l'ensemble métier</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter un site à un ensemble métier. Lorsque vous cliquez sur cette icône, une liste des sites disponibles apparaît dans laquelle vous pouvez faire votre choix.
 Aide	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Sites</b> .

### Commandes du volet Sites disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour appliquer ce site à l'ensemble métier sélectionné.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Sites disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Sites disponibles</b> .

### Ajout de sites à des ensembles métiers

Pour ajouter un site à votre ensemble métier :

1. Sélectionnez un ensemble métier.
2. Dans le volet **Sites**, sélectionnez **Ajouter un site à l'ensemble métier**  .  
Le volet **Sites disponibles** s'ouvre.
3. Sélectionnez-en un et cliquez sur **Appliquer**  .  
Le site apparaît dans le volet **Sites** et est attribué à l'ensemble métier sélectionné.

## Conseil

Si vous sélectionnez un site que vous ne pouvez pas appliquer quelle qu'en soit la raison, le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre et contient une description de l'erreur.

### Tri des sites dans les listes





Pour trier les sites d'une liste, cliquez sur l'en-tête de la colonne en fonction de la façon dont vous souhaitez trier les sites.

## Compétences de l'ensemble métier




A l'aide du volet **Ensembles métiers > Compétences**, vous pouvez sélectionner les compétences à inclure dans les ensembles métiers (EM). Pour ouvrir ce volet, sélectionnez un EM puis, dans le volet situé à droite, cliquez sur **Compétences**.

Les compétences sont attribuées à des ensembles métiers uniquement.

### Commandes du volet Compétences

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les propriétés après les avoir entrées ou modifiées.
 <b>Ajouter des compétences à l'ensemble métier</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter une compétence à un ensemble métier. Lorsque vous cliquez sur cette icône, une liste des compétences disponibles apparaît dans laquelle vous pouvez faire votre choix.
 <b>Supprimer des compétences de l'ensemble métier</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer une compétence d'un ensemble métier.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Compétences</b> .

### Commandes du volet Compétences disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour appliquer cette compétence à l'ensemble métier sélectionné.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Compétences disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Compétences disponibles</b> .

### Ajout de compétences à des ensembles métiers

Pour ajouter une compétence à votre ensemble métier :

1. Sélectionnez un ensemble métier.

2. Dans le volet **Sites**, sélectionnez **Ajouter des compétences à l'ensemble métier**  .  
Le volet **Compétences disponibles** s'ouvre.

## Important

Le volet Compétences disponibles contient des compétences non attribuées uniquement. Pour attribuer cette même compétence à un autre EM, vous devez d'abord annuler son attribution à cet EM.

3. Sélectionnez une compétence et cliquez sur **Appliquer**  .  
La compétence apparaît dans le volet **Compétences** et est attribuée à l'ensemble métier sélectionné.


## Conseil

Si vous sélectionnez une compétence que vous ne pouvez pas appliquer, le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre et contient une description de l'erreur.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression de compétences d'ensembles métiers

Pour supprimer une compétence d'un ensemble métier :

1. Dans le volet **Compétences**, sélectionnez la compétence à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer des compétences de l'ensemble métier**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Tri et recherche dans les listes de compétences

Pour trier les compétences dans une liste :

- Cliquez sur l'en-tête de la colonne en fonction de la façon dont vous souhaitez trier les compétences.

Pour rechercher des compétences dans une liste :

- Saisissez le nom de la compétence dans le champ **Rechercher** et appuyez sur **Entrée**.

---

# Configuration de l'ensemble métier

Vous devez disposer du droit de sécurité **Accéder à la configuration du serveur principal** pour afficher le volet **Ensembles métiers > Configuration**.

Utilisez le volet **Configuration** et les paramètres décrits ci-dessous pour configurer le Data Aggregator (DA) pour l'ensemble métier.

- **Data Aggregator**—Sélectionnez l'instance de Data Aggregator pour cet ensemble métier. Si l'application sélectionnée n'est pas validée par Genesys Configuration Server ou si aucune application n'est sélectionnée, WFM utilise la valeur par défaut **<Aucun>**.
-  *icône*— **Redémarrer le Data Aggregator** Cliquez dessus pour redémarrer le DA (WFM Web vous invite à enregistrer les modifications en attente avant de redémarrer).
- **Stat Server**—Champ en lecture seule, qui contient le nom de l'application Stat Server spécifiée dans les propriétés de connexion de l'application Data Aggregator sélectionnée. Si aucun DA n'est sélectionné ou si l'application DA ou l'ID de Stat Server n'est pas valide, ce champ est vide.
- **Locataire**—Entrez le nom du locataire. La valeur par défaut est **Environnement**.
- **Mot de passe du locataire**—Entrez le mot de passe de locataire. Le choix du mot de passe est libre. Cette valeur ne s'affiche pas en texte brut.
- **Profil horaire**—Dans la liste déroulante, sélectionnez un profil horaire. Cette liste est renseignée avec les données de la section **Options\TimeProfiles** de l'application Stat Server. La valeur par défaut est **<Aucun>**.

# Sites

Les sites peuvent correspondre aux autocommutateurs, définis dans Genesys Configuration Manager et importés dans WFM.

Vous pouvez créer des sites dans WFM sans rapport avec un autocommutateur. Cela est approprié lorsque les autocommutateurs ne correspondent pas à l'organisation de votre société. Par exemple, un emplacement unique peut être divisé en plusieurs entités pour refléter les divisions présentes dans les lignes d'**ensembles métiers**.

Accédez à **Configuration > Organisation** et sélectionnez **Sites**. A présent, vous pouvez :

- **Créer des sites**
- **Modifier des sites**
- **Supprimer des sites**
- **Associer des agents à des sites**
- **Répartir des agents entre les équipes.**

# Propriétés du site

Lorsque vous créez un site ou sélectionnez un site existant, les propriétés de ce site s'affichent dans le volet **Propriétés du site**. En haut de ce volet, vous pouvez accéder à des paramètres de configuration supplémentaires pour le site en sélectionnant **Equipes** ou **Agents**.

Les champs du volet **Propriétés** sont décrits ci-après :

- **Nom**—Entrez un nom pour le nouveau site ou modifiez le nom existant. Ce nom doit être unique dans l'environnement WFM.
- **Autocommutateur associé**—Champ en lecture seule affichant l'autocommutateur associé avec le site tel que configuré dans Genesys Administrator.
- **Nombre maximal de places**—Nombre maximum de places dans le centre. Cette propriété limite le nombre d'agents que Workforce Manager peut planifier à tout moment.

## Conseil

Certaines combinaisons d'ensembles d'activités et de séquences de tâches risquent d'entrer en conflit avec cette contrainte. En cas de conflit, le planificateur donne la priorité à l'ensemble d'activités.

- **Fuseau horaire**—Fuseau horaire par défaut. Pour le modifier, sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste déroulante.
- **Ensemble métier**—Ensemble métier auquel le site est associé.
- **Seuil d'alarme**—Nombre de minutes écoulées avant ou après la planification d'un **groupe d'états de planning** pour qu'un agent soit considéré comme étant gravement non conforme. Ce nombre peut être un entier compris entre 0 et 1 440 (24 heures). La valeur par défaut est 5 minutes.
- **Autoriser l'approbation automatique des échanges de plannings**—Cochez cette case pour activer l'approbation automatique pour ce type d'échanges. Décochez la case pour activer l'approbation manuelle de tous les échanges de plannings des agents.
- **Autoriser les agents à créer un transport partagé**—Cochez cette case pour autoriser les agents sur ce site à créer et modifier des groupes de transport partagé.
- **Les pauses payées sont obligatoires**—Si cette case est cochée, les pauses payées sont obligatoires pendant la planification. Par défaut, la case est décochée. Pour de plus amples informations sur cette option, reportez-vous au chapitre traitant de la planification des pauses et des repas avec les exceptions contenu dans le guide *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Supprimer les avertissements liés aux pauses lors de la planification**—Si cette case est cochée, les avertissements liés aux pauses sont supprimés pendant la planification. Par défaut, la case est décochée. Pour de plus amples informations sur cette option, reportez-vous au chapitre traitant de la planification des pauses et des repas avec les exceptions contenu dans le guide *Workforce Management Administrator's Guide*.

Les deux cases à cocher suivantes sont disponibles lorsque vous créez un nouveau site. Une fois le site enregistré, elles ne sont plus visibles :

-








---

**Générer les groupes d'états du planning et types d'exception par défaut**—Cochez cette case si vous souhaitez que WFM crée des groupes d'états de planning et des types d'exception par défaut.

- **Associer les exceptions existantes au site**—Cochez cette case si vous souhaitez que WFM vérifie qu'aucun type d'exception nouvellement créé pour l'EM du site ne possède le même nom qu'un type d'exception existant. En cas de doublons, WFM ajoute un nouveau site aux sites associés. En l'absence de doublon, un nouveau type d'exception est créé.

# Création, modification et suppression de sites

Les commandes suivantes du volet **Site** permettent de **créer**, **modifier** et **supprimer** des sites :

 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le nom d'un site.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône ajouter un nouveau site.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer un site existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour copier le site sélectionné.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Sites</b> .

## Création de nouveaux sites

1. Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Organisation > Sites**.
2. Dans le volet **Sites**, cliquez sur **Nouveau**  .
3. Dans le champ Nom du volet **Propriétés**, entrez un **nom** pour le site.  
Ce nom doit être unique dans l'environnement WFM.
4. Dans le champ **Nombre maximal de places**, entrez le nombre maximal de places dans ce site.
5. Dans la liste déroulante **Fuseau horaire**, sélectionnez un fuseau horaire pour le site.
6. Dans la liste déroulante **Ensemble métier**, sélectionnez l'ensemble métier à associer à ce site.
7. Dans le champ **Seuil d'alarme**, entrez une valeur pour l'alarme.  
Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à la section **Seuil d'alarme**.
8. Cochez la case **Autoriser l'approbation automatique des échanges de plannings** si vous souhaitez que les agents de ce site disposent de l'approbation automatique des demandes d'échange de plannings. Dans le cas contraire, ne cochez pas cette case.
9. Cochez la case **Autoriser les agents à créer un transport partagé** si vous souhaitez que les agents de ce site puissent créer des demandes de transport partagé. Dans le cas contraire, ne cochez pas cette case.
10. Cochez la case **Générer les groupes d'états de planning et types d'exception par défaut** si vous souhaitez que WFM crée des groupes d'états de planning et des types d'exception par défaut. Dans le cas contraire, ne cochez pas cette case.


- 
11. Cochez la case **Associer les exceptions existantes au site** si vous souhaitez que WFM vérifie qu'aucun type d'exception nouvellement créé pour l'EM du site ne possède le même nom qu'un type d'exception existant. Dans le cas contraire, ne cochez pas cette case.

12. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Pour plus d'informations sur la configuration de votre nouveau site, consultez la section [Propriétés du site](#).

## Création de site par la copie

Pour créer un site en copiant un site existant :

1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez un site et cliquez sur **Copier** .
2. Dans le volet **Propriétés**, renommez le nouveau site et configurez ses propriétés, au besoin.

Bien que certains paramètres de configuration soient transférés de l'original à la copie, vous devez réaliser le reste de la configuration comme décrit dans [Propriétés du site](#) et [Association d'agents avec un site](#).


## Modification d'un site

Pour configurer un site ou modifier sa configuration :

1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez un site.
2. Entrez les paramètres appropriés comme indiqué dans [Propriétés du site](#).  
Les paramètres du volet **Agents** sont décrits dans [Association d'agents avec un site](#).

## Suppression d'un site

Pour supprimer un site existant :





1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez le site à supprimer.
2. Sélectionnez **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour conserver le site sélectionné et ses propriétés.

# Association d'équipes avec un site

Vous pouvez associer des équipes à un site existant ou à un site nouvellement créé en sélectionnant **Equipes** en haut du volet **Propriétés**.


Les commandes du volet **Equipes** sont décrites ci-dessous.

## Commandes du volet Equipes




 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Equipes</b> .
 <b>Créer une équipe</b>	Cliquez sur cette icône pour créer une équipe au sein du site.
 <b>Supprimer une équipe</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer l'équipe sélectionnée du site.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Equipes</b> .




Vous pouvez trier la liste **Equipe** en cliquant sur l'en-tête de la colonne **Nom de l'équipe**.

Lorsque vous créez une nouvelle équipe, le volet **Propriétés des équipes** s'ouvre. Les agents associés à l'équipe sélectionnée s'affichent dans le volet **Propriétés des équipes**.

Lorsque vous cliquez sur **Ajouter un agent à l'équipe** () , les agents apparaissent dans le volet **Agents disponibles** et peuvent être filtrés par **Nom**, **Prénom** ou **ID employé**. Par défaut, tous les agents auxquels vous avez accès s'affichent dans ce volet. Vous pouvez modifier le nom de l'équipe, ajouter des agents à l'équipe ou en supprimer et supprimer des agents du site.

## Commandes du volet Propriétés des équipes

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Propriétés des équipes</b> .
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Propriétés des équipes</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Propriétés des équipes</b> .
<b>Champ Nom</b>	Entrez un nom pour l'équipe.




 <b>Ajouter un agent à l'équipe</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter des agents à l'équipe.
 <b>Supprimer un agent de l'équipe</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer des agents de l'équipe.
 <b>Supprimer un agent du site</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer des agents du site.

Lorsque vous ajoutez des agents à une équipe, le volet **Agents disponibles** s'ouvre. Consultez [Commandes du volet Agents disponibles](#). Vous pouvez filtrer cette liste pour n'afficher que les agents de certains ensembles métiers, afficher tous les agents de l'entreprise et inclure les agents non attribués au sein de l'entreprise ou de l'ensemble métier. Consultez [Filtre des agents](#).


Pour trier les agents dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur l'un des en-têtes de colonne.

## Ajout et suppression d'agents d'une équipe



Pour ajouter un agent à une équipe :

1. Dans le volet **Equipes**, cliquez sur **Ajouter un agent à l'équipe**  .  
Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
2. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Appliquer**  . (Utilisez CTRL ou MAJ pour sélectionner plusieurs agents en même temps.)
3. Une fois l'attribution des agents terminée, cliquez sur **Fermer**  dans le volet **Agents disponibles**.

Pour supprimer un agent d'une équipe :

1. Dans le volet **Equipes**, sélectionnez l'agent à supprimer. (Utilisez CTRL ou MAJ pour sélectionner plusieurs agents en même temps.)
2. Cliquez sur **Supprimer un agent de l'équipe**  .

Pour supprimer un agent d'un site :

1. Dans le volet **Equipes**, sélectionnez l'agent à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer un agent du site**  .
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Avertissement





Lorsque vous déplacez un agent d'un site à un autre, les plannings historiques des agents peuvent toujours être affichés et rapportés. Toutefois, aucun élément de calendrier lié à cet agent ne sera disponible lorsque vous établirez des plannings pour le nouveau site. Ceci est dû au fait que les éléments tels que les types de congés ou assimilés, types d'exception, contrats et postes sont tous configurés séparément pour chaque site.

## Association d'agents avec un site

Vous pouvez associer des agents à un site existant ou à un site nouvellement créé en sélectionnant **Agents** en haut du volet **Propriétés**.




Le volet **Agents** comporte les commandes suivantes :



### Commandes du volet Agents

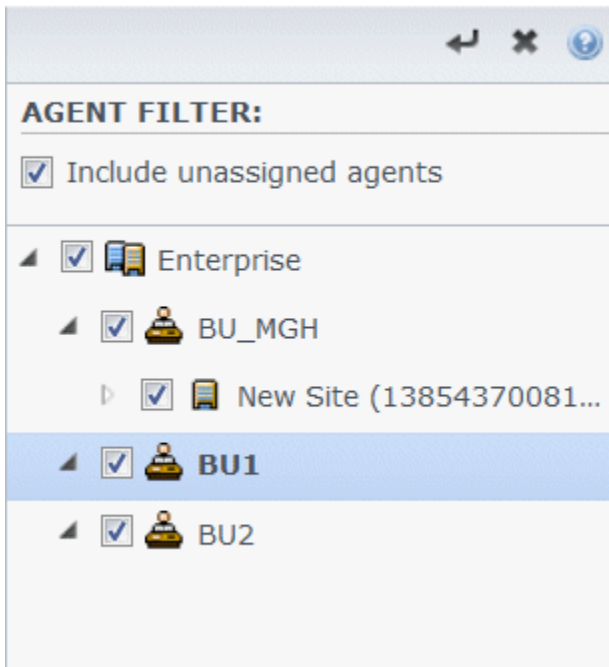
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Agents</b> .
<i>Boutons d'option</i> <b>Rechercher par</b>	Cliquez sur l'un des trois boutons d'option pour rechercher un agent dans la liste : <b>Nom, Prénom, ID employé</b> .
<i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le prénom de l'agent.
 <b>Ajouter un agent au site</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter des agents au site.
 <b>Supprimer un agent du site</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer des agents du site.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Agents</b> .

Les agents associés à ce site s'affichent dans le volet **Agents disponibles** et peuvent être filtrés. Par défaut, tous les agents auxquels vous avez accès s'affichent dans ce volet.

### Commandes du volet Agents disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour attribuer un agent à un site.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Agents disponibles</b> .
<i>Boutons d'option</i> <b>Rechercher par</b>	Cliquez sur l'un des trois boutons d'option pour rechercher un agent dans la liste : <b>Nom, Prénom, ID employé</b> .

 Champ <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, le prénom de l'agent.
 <b>Filtre</b>	Cliquez sur cette icône pour filtrer la liste des agents disponibles en ouvrant le volet <b>Filtre d'agents</b> .  Vous pouvez filtrer cette liste pour n'afficher que les agents de certains ensembles métiers, afficher tous les agents de l'entreprise et inclure les agents non attribués au sein de l'entreprise ou de l'ensemble métier. Voir la <a href="#">figure</a> ci-dessous.





**Figure :** Volet Agents—Filtrage

### Tri des agents dans des listes


Pour trier les agents dans le volet **Agents** ou **Agents disponibles**, cliquez sur l'en-tête de la colonne dans laquelle vous souhaitez trier les agents.

### Ajout et suppression d'agents d'un site

Pour ajouter un agent à un site :

1. Dans le volet **Agents**, cliquez sur **Ajouter un agent au site**  .  
Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
2. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Appliquer**  . (Utilisez CTRL ou MAJ pour sélectionner plusieurs agents en même temps.)



- 
3. Une fois l'attribution des agents terminée, cliquez sur **Fermer**  dans le volet **Agents disponibles**.

Pour supprimer un agent d'un site :

1. Dans le volet **Agents**, sélectionnez l'agent à supprimer. (Utilisez CTRL ou MAJ pour sélectionner plusieurs agents en même temps.)

2. Cliquez sur **Supprimer un agent du site**  .

### Avertissement

Lorsque vous déplacez un agent d'un site à un autre, les plannings historiques des agents peuvent toujours être affichés et rapportés. Toutefois, aucun élément de calendrier lié à cet agent ne sera disponible lorsque vous établirez des plannings pour le nouveau site. Ceci est dû au fait que les éléments tels que les types de congés ou assimilés, types d'exception, contrats et postes sont tous configurés séparément pour chaque site.

# Configuration d'un site

Vous devez disposer du droit de sécurité [Accéder à la configuration du serveur principal](#) pour afficher le volet **Sites > Configuration**.

Utilisez le volet **Configuration** et les paramètres décrits ci-dessous pour configurer le Data Aggregator (DA) pour le site.

- **Data Aggregator**—Sélectionnez l'instance de Data Aggregator pour ce site. Si l'application sélectionnée n'est pas validée par Genesys Configuration Server ou si aucune application n'est sélectionnée, WFM utilise la valeur par défaut **<Aucun>**.
-   *Icône*— **Redémarrer le Data Aggregator** Cliquez dessus pour redémarrer le DA (WFM Web vous invite à enregistrer les modifications en attente avant de redémarrer).
- **Stat Server**—Champ en lecture seule, qui contient le nom de l'application Stat Server spécifiée dans les propriétés de connexion de l'application Data Aggregator sélectionnée. Si aucun DA n'est sélectionné ou si l'application DA ou l'ID de Stat Server n'est pas valide, ce champ est vide.
- **Locataire**—Entrez le nom du locataire. La valeur par défaut est **Environnement**.
- **Mot de passe du locataire**—Entrez le mot de passe de locataire. Le choix du mot de passe est libre. Cette valeur ne s'affiche pas en texte brut.
- **Profil horaire**—Dans la liste déroulante, sélectionnez un profil horaire. Cette liste est renseignée avec les données de la section **Options\TimeProfiles** de l'application Stat Server. La valeur par défaut est **<Aucun>**.
- **Autocommutateur utilisé pour les statistiques**—Sélectionnez l'autocommutateur qui sera utilisé pour la manipulation des statistiques. La valeur par défaut est **<Aucun>**.
- **WFM Server**—Sélectionnez une instance de WFM Server. (WFM Server lit des objets de configuration Genesys, tels que les applications, les locataires et les autocommutateurs, et fournit les données pour les listes déroulantes de ce volet). La valeur par défaut est **<Aucun>**.
- **Annuler l'attribution d'agents si un nom de connexion Genesys est supprimé** *Case à cocher*—Cochez cette case si vous souhaitez que WFM annule automatiquement l'attribution à ce site de tout agent dont le nom de connexion est supprimé du site.
- **Attribuer des agents si les noms de connexion concernent uniquement ce site** *Case à cocher*—Cochez cette case si vous souhaitez que WFM attribue automatiquement à ce site tout agent dont le nom de connexion est valide uniquement pour ce site.

---

# Fuseaux horaires

Les fuseaux horaires sont définis initialement dans Genesys Administrator, puis sont importés dans Workforce Management automatiquement lors de la synchronisation.

## Liste des fuseaux horaires

La liste **Fuseaux horaires** affiche tous les fuseaux horaires qui ont été importés lors de la synchronisation. Seuls les fuseaux horaires figurant dans la liste des objets WFM peuvent être appliqués à des objets WFM, tels que des sites ou des ensembles métiers.

Utilisez la barre de défilement ou entrez des critères dans le champ **Rechercher** pour trouver le fuseau horaire.

## Informations sur l'heure d'été

Chaque changement horaire saisonnier, tel que le passage à l'heure d'été, associé avec des données (historiques ou futures), doit être correctement configuré pour que WFM affiche les valeurs de séries temporelles de manière adéquate.

Pour connaître les dates de début et de fin de l'heure d'été aux Etats-Unis, consultez le site Web de l'[Observatoire naval des États-Unis](#).

## Synchronisation de fuseaux horaires

WFM Server transfère tous les fuseaux horaires configurés dans Genesys Administrator vers Workforce Management par le biais de la synchronisation automatique.

La synchronisation manuelle remplace les paramètres d'heure d'été configurés pour les fuseaux horaires, sauf si vous sélectionnez **Ne pas synchroniser** lors de la configuration du changement d'heure. Consultez la section [Paramètres des fuseaux horaires](#) pour plus d'informations concernant cette procédure.

# Paramètres des fuseaux horaires

Vous configurez des fuseaux horaires en spécifiant de nouveaux paramètres de changements horaires saisonniers ou en modifiant les paramètres existants d'un fuseau horaire.

## Spécification des informations sur l'heure d'été

Pour spécifier de nouvelles informations sur l'heure d'été :

### Utilisez la barre de défilement ou entrez des critères dans le champ

#### 1. Rechercher

pour trouver le fuseau horaire que vous souhaitez modifier.

#### 2. Dans le volet **Paramètres**, ajoutez des informations sur l'heure d'été au fuseau horaire, en

cliquant sur .

Le volet **Informations sur l'heure d'été** s'ouvre.

#### 3. Entrez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin** pour lesquelles le changement doit être effectif.

### Important

Vous ne pouvez pas entrer deux changements d'heure différents pour la même période. Si un site et un ensemble métier partagent le même fuseau horaire, lorsque vous changez les informations de l'un d'eux, les paramètres de l'autre sont également modifiés.


#### 4. Dans le champ **Changement d'heure**, entrez le nombre de minutes pour la différence entre l'heure d'été et l'heure standard ou cliquez sur la flèche Haut ou Bas jusqu'à ce que le nombre de minutes correct apparaisse.

Le changement peut être négatif (l'horloge est réinitialisée à une heure antérieure) ou positif (l'horloge est réinitialisée à une heure postérieure). Le changement d'heure ne peut pas être défini sur zéro (0).

Par exemple, pour passer de l'heure d'été américaine à l'heure standard (*recul*), entrez 60 comme valeur de changement d'heure. Au terme de la période sélectionnée, le changement d'heure est automatiquement inversé. Dans l'exemple précédent, l'heure système augmente (*avance*) de 60 minutes au début de la période d'heure d'été suivante.

### Important

Cette différence doit être un nombre divisible par 30.


5. Cliquez sur **Appliquer**  pour enregistrer vos modifications.
6. Cochez la case **Ne pas synchroniser** dans le volet **Paramètres**, si vous ne souhaitez pas que les paramètres de Genesys Administrator soient prioritaires sur les paramètres que vous avez configurés dans Workforce Management Web lorsque s'opère la synchronisation automatique.

### Important

si la case **Ne pas synchroniser** est décochée, la synchronisation automatique affectera les paramètres de l'année en cours. Par exemple, le paramètre de 2 heures GMT sera remplacé par l'équivalent de cette heure dans le fuseau horaire de l'heure normale du Pacifique (qui correspond à GMT-8).


## Modification d'informations sur l'heure d'été

Pour modifier des informations sur l'heure d'été :

1. Dans la liste **Fuseaux horaires**, sélectionnez le fuseau horaire qui comporte les informations de l'heure d'été à modifier.
2. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur les **Informations sur l'heure d'été** pour ouvrir ce volet.
3. Pour configurer les paramètres, consultez les étapes dans [Spécification des informations de l'heure d'été](#).
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Appliquer**  pour enregistrer vos modifications.

## Suppression d'informations sur l'heure d'été

Pour supprimer des paramètres d'heure d'été pour un fuseau horaire :

1. Dans le volet **Informations sur l'heure d'été**, cliquez sur **Supprimer des informations sur l'heure d'été du fuseau horaire** .
2. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.  
Procédez avec précaution. Si vous sélectionnez **Oui**, l'action ne pourra pas être annulée.

# Offre des congés ou assimilés

Vous activez la fonction d'offre de congés ou assimilés en configurant des *périodes d'offre* et en les associant à des sites. Une fois configuré, les agents au sein du site peuvent soumettre plusieurs demandes de congés ou assimilés simultanées au sein de la période d'offre que WFM traite entre la date/l'heure de début de traitement spécifiée et la date/l'heure de fin de traitement. WFM accorde ces demandes congés ou assimilés en fonction de l'ancienneté et/ou du rang. Les demandes de congés ou assimilés que WFM ne peut accorder sont traitées après la date/l'heure de la fin de traitement de la période d'offre dans l'ordre de soumission, si des créneaux sont disponibles dans les limites de congés ou assimilés.

Pour activer la fonction de congés ou assimilés (congés) :

- **Créer la période d'offre.**
- **Configurez la période d'offre** en entrant les dates et les heures devant être couvertes par la période.
- **Associez des sites** à la période d'offre.

## Important

Des demandes de congés ou assimilés peuvent être accordées pendant le processus d'offres seulement si les types de congés ou assimilés sont associés à des règles de congés ou assimilés dont l'option auto-octroi est activée. Si l'auto-octroi pour une règle de congés ou assimilés est désactivé si ou si la règle de congés ou assimilés n'est pas attribuée à un type de congés ou assimilés, la demande ne sera pas traitée dans le processus d'offres. En outre, si le paramètre "Délai d'attente agent autorisé" est configuré pour la période d'offre, la période de temps qu'elle représente est perdue sur ces types de demandes, car elles ne peuvent être octroyées automatiquement. Toutefois, WFM attend toujours que l'agent modifie sa demande pour rendre possible l'auto-octroi.

## Saisie et modification de demandes de congés ou assimilés

Dans la vue **Calendrier**, vous pouvez modifier les demandes de congés ou assimilés des agents, entrer de nouvelles demandes ou attribuer manuellement des demandes existantes à tout moment, même après le début du processus d'offres.

Dans les vues **Offre de congés ou assimilés**, lorsque le processus d'attribution des offres est dans l'état **Expiré**, vous pouvez manuellement *Ignorer* l'agent. Réglez l'ordre de traitement à tout moment en définissant l'état de l'agent sur **Ignoré** ou **Prêt**, indiquant que le processus d'offre automatique ne doit pas tenir compte des demandes de l'agent. Lorsque vous définissez l'état de l'agent sur **Ignoré**, le processus d'attribution des offres passe à la demande suivante de l'agent.

---

## Quand les agents peuvent-ils soumettre ou modifier les demandes ?

Les agents peuvent entrer les nouvelles demandes de congés ou assimilés à tout moment, même si le processus d'attribution des offres a été lancé et que les demandes existantes ont déjà été traitées. Les nouvelles demandes auront l'état **Liste d'attente préférée**, comme toutes les autres demandes en cours regroupées pour faire les offres. Après avoir introduit les nouvelles demandes, les agents doivent changer l'état d'une demande sur **Prêt**.

Les agents doivent entrer des demandes de congés ou assimilés qui s'étendent au-delà des **limites de la période d'offre** comme deux ou plusieurs demandes distinctes, avec tous les éléments dans chaque demande étant soit entièrement dans les limites ou entièrement en dehors des limites. WFM refuse les demandes qui chevauchent les limites. S'il y a des demandes existantes de ce type (en raison de migration de données), le processus d'attribution des offres prend en compte seulement cette partie de la demande à l'intérieur des limites, même si cela signifie que seule une partie de la demande est attribuée.

Un agent ne peut pas supprimer ou rappeler un seul élément dans une demande par lot qui contient plusieurs éléments ; la même action est exécutée sur tous les éléments dans la demande. La même règle s'applique si l'état des éléments de congés ou assimilés dans le lot change (accordé, préféré ou refusé), mais un superviseur peut l'écraser.

## Résolution des demandes

Lorsque WFM traite les offres, il utilise la règle de résolution configurée pour la période d'offre (voir l'étape 9-12 dans **Propriétés d'une période d'offre**) et détermine automatiquement les préférences de congés ou assimilés en les accordant ou en exécutant une autre action, comme la mise sur liste d'attente. Lorsque la résolution est terminée (à la date/heure de la fin de traitement), WFM continue à traiter toutes les demandes de congés ou assimilés qui n'étaient pas précédemment traitées sur une **base FIFO**.

## Algorithme d'attribution automatique de l'offre

Le processus d'attribution automatique d'offre s'exécute plusieurs fois entre la date/l'heure de début du traitement et la date/l'heure de fin du traitement avec une fréquence prédéfinie à l'aide de l'algorithme suivant :

1. Pour chaque agent avec l'état **En attente** :
  1. Cocher si le délai d'attente de l'agent a expiré :
    1. Si expiré, définir l'agent sur **Expirées**
  2. S'il y a toujours des agents dans l'état **En attente** qui ont été *ignorés* (au-dessus) :
    1. TERMINÉ. En attente jusqu'à la prochaine exécution.
  3. Traitez la liste des agents dans l'ordre prédéfini et recherchez les agents dans l'état **Saisie** et **Prêt**.
    1. Si **Prêt** ou **Saisie**, mais la période d'offre **Délai d'attente d'agent autorisé** = 0 (ce qui ne signifie

qu'il n'y a aucune attente pour l'agent modifie les demandes) :

1. Tentative pour accorder toutes les demandes de congés ou assimilés en attente (préférée/liste d'attente) dans cette période d'offre.
2. Si toutes les demandes en attente ont été accordées avec succès :
  1. Définir le statut de l'agent sur **Accordé** puis passer à l'agent suivant.
2. Certaines demandes en attente n'ont pas pu être accordées ou l'état de l'agent est **Saisie**, (c'est-à-dire que la valeur de la période d'offre **Délai d'attente agent autorisé** est  $> 0$ ) :
  1. Définir l'état de l'agent sur **En attente**.
  2. Calculer le temps d'attente, en ajoutant la durée d'inactivité à l'intervalle de disponibilité de l'agent suivant.
3. TERMINÉ. En attente jusqu'à la prochaine exécution.
4. Continuer avec l'agent suivant.

## En attente :

L'intervalle de temps pendant lequel le système attendra pour l'agent ou *<wait for the agent until>* est calculé comme suit :

1. Conversion de l'heure en cours en fuseau horaire de l'agent et calcul de l'heure en cours de l'agent.
2. Si l'agent est actuellement dans le poste planifié du planning principal.
  1. Calculer *<remaining shift time>* = *<shift end time>* - *<current time>*.
  2. Si *<bidding period configured timeout>* est inférieure à *<remaining shift time>*, puis :
    1. *<wait for the agent until>* est *<current time>* + *<bidding period configured timeout>*.
  3. TERMINÉ.
  4. Sinon :
    1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>* - *<remaining shift time>*.
    2. L'heure en cours de l'agent passe à minuit le jour suivant.
    3. Calculer **Jour suivant**.
3. Sinon, vérifiez si l'agent a le planning (autre que le poste comprenant, sans s'y limiter, le jour de repos et/ou l'exception portant sur la journée) pour le jour civil de l'heure en cours de l'agent.
  1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>*
  2. L'heure en cours de l'agent passe à minuit le jour suivant.
  3. Calculer **Jour suivant**.
4. Sinon, utilisez le contrat de l'agent et vérifiez si l'agent est actuellement au sein de la disponibilité du contrat.
  1. Procéder comme avec le poste ci-dessus, mais avec *<availability end time>* au lieu de *<shift end time>*.



## Jour suivant :

1. Vérifiez s'il y a un planning pour le jour de l'heure actuelle l'agent.
  1. Vérifiez si c'est un poste qui commence à l'heure actuelle ou plus tard que l'heure actuelle.
    1. Si *<remaining timeout>* est inférieure à *<shift duration>* :
      1. *<wait for the agent until>* est *<shift start time>* + *<remaining timeout>*
      2. TERMINÉ.
    2. Sinon :
      1. *<remaining timeout>* = *<remaining timeout>* - *<shift duration>*.
  2. Ou sinon, vérifiez s'il y a une fenêtre de disponibilité du contrat pour le jour de l'heure en cours de l'agent.
    1. Procéder comme avec le poste ci-dessus, mais avec *<availability duration>* au lieu de *<shift duration>*.
  3. L'heure en cours de l'agent passe à minuit le jour suivant.
  4. Si l'heure actuelle de l'agent est supérieure à l'intervalle de traitement de la période d'offre :
    1. *<wait for the agent until>* = période d'offre **Date et heure de fin des offres**.
    2. TERMINÉ.
  5. Calculer **Jour suivant**.

## Web for Supervisors Views dans les Versions antérieures

Si l'infrastructure WFM 8.5.2 déployée dans votre environnement est une version antérieure à 8.5.203, les vues d'offre de congés ou assimilés affichées dans l'interface correspondent au contenu de cette rubrique à l'exception des points **Saisie et modification des congés ou assimilés demandes** et **Algorithme automatique de l'offre attribution**, qui ne sont pas applicables dans les versions antérieures à 8.5.203.



Les agents peuvent également soumettre des demandes de congés ou assimilés comme ils l'ont toujours fait, mais WFM ne les octroie pas automatiquement et n'exécute aucune autre action si elles se trouvent dans une fenêtre de demande de congés ou assimilés configurée (même partiellement). WFM traite ces demandes à la date et à l'heure de traitement de l'offre (date/heure de résolution).

# Création et configuration des périodes d'offre

Utilisez les informations et les procédures de cette rubrique pour **créer**, **copier**, **supprimer** et **suspendre** les périodes d'offre.

## Création des périodes d'offre

Pour créer configurer une période d'offre :

1. Sélectionnez **Configuration > Périodes d'offre de congés ou assimilés**.
2. Sélectionnez un site dans un ensemble métier et cliquez sur **Nouveau**  .  
Le volet **Propriétés** s'ouvre.
3. Définir les **Propriétés** de la période d'offre.
4. **Associez des sites** à cette période d'offre.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .


### Conseil

Vous pouvez créer des périodes d'offre pour le même site qui se chevauchent au sein de la date/heure de début et la date/heure de fin, mais la période entre la date/heure d'ouverture et la date/heure de fin de traitement ne doit pas chevaucher ou s'intersecter.


## Copie des périodes d'offre

Si vous souhaitez créer une autre période d'offre, l'utilisation des propriétés semblables à une règle existante, créez une nouvelle période d'offre en copiant une règle existante et ensuite, effectuez les changements nécessaires.

Pour copier une période d'offre :


1. Sélectionnez une période d'offre dans la liste et cliquez sur **Copier**  .

La hiérarchie des ensembles métiers et des sites au sein de l'entreprise s'affiche.

2. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour cette période d'offre.
3. Modifiez l'ouverture, le traitement, les paramètres d'heure et de date de fin , selon les besoins.
4. Sélectionnez le(s) site(s) que vous voulez associer à cette période d'offre et cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression des périodes d'offre

Pour supprimer une période d'offre :

1. Dans le volet **Périodes d'offre de congés ou assimilés**, sélectionnez la période d'offre à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour supprimer la période d'offre sélectionnée ou sur **Non** pour annuler l'action.

## Suspension d'une période d'offre

Vous pouvez suspendre temporairement le processus d'attribution des offres pour la période d'offre en cochant la case **Ne traitez pas cette période d'offre** dans le volet **Propriétés**. Lorsque cette case est cochée, les demandes de congés ou assimilés pour la période d'offre ne sont pas traitées. Lorsque la case à cocher est désactivée, le traitement de l'offre réactive le traitement où il arrêté.

Si la date et l'heure en cours se trouve avant la date/heure de début du traitement ou après la date/heure de fin de traitement, le traitement ne reprend pas. Après la date/heure de fin de traitement, la case à cocher est automatiquement cochée et le traitement se termine.

## Propriétés de la période d'offre

Lorsque vous créez de nouvelles périodes d'offre, vous devez ensuite configurer les propriétés. Il est important de comprendre l'impact de ces paramètres dans le processus d'attribution des offres, en particulier lors de la définition des propriétés de date et d'heure différents pour plusieurs périodes d'offre.

## Commandes du volet Propriétés

Commande	Description
<b>Nom</b>	Le nom de la période d'offre.
<b>Date et heure d'ouverture</b>	<p>La date et l'heure auxquelles les règles de de période d'offre s'appliquent aux demandes de congés ou assimilés de l'agent et le processus commence à mettre les demandes en commun.</p> <p>Les agents ne peut pas soumettre des demandes pour la période d'offre avant la date/heure d'ouverture. Toutefois, ils peuvent soumettre des demandes pour n'importe quelle autre période d'offre configurée pour le même <b>intervalle</b>, si elle est soumise après la date/heure d'ouverture et avant la date/heure de fin de traitement.</p>
<b>Date et heure de début de traitement</b>	La date et l'heure auxquelles cette période d'offre commencera à traiter les demandes de congés ou assimilés.
<b>Date et heure de fin de traitement</b>	<p>La date et l'heure auxquelles cette période d'offre terminera le traitement les demandes de congés ou assimilés.</p> <p>Le processus d'attribution d'offre s'exécute plusieurs fois entre la date/l'heure de début du traitement et la date/l'heure de fin du traitement, le traitement des demandes de congés ou assimilés commence la mise en commun à la date/heure d'ouverture.</p>
<b>Date et heure de début</b>	La date et l'heure auxquelles cet intervalle de période d'offre commence pour les demandes de congés ou assimilés.
<b>Date et heure de fin</b>	<p>La date et l'heure auxquelles cet intervalle de période d'offre se termine pour les demandes de congés ou assimilés.</p> <p>Les propriétés date/heure de début et date/heure de fin imposent l'intervalle pour les demandes de congés ou assimilés affectées par les règles de cette période d'offre. Lorsque vous définissez ces date/heure, vous obtenez un couple de scénarios, sur lesquels vous devez savoir les choses suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plusieurs périodes d'offre configurées pour le même intervalle</b>—Si vous configurez plusieurs périodes d'offre avec les mêmes dates/heures de début de fin, assurez-vous que l'intervalle entre la date/heure d'ouverture et la date/heure de fin du traitement ne s'intersecte pas ou ne se chevauche pas.</li> <li>• <b>Limites de l'intervalle</b>—Les dates de toutes</li> </ul>

Commande	Description
	<p>les demandes simultanées de congés ou assimilés doivent être à l'intérieur ou à l'extérieur de l'intervalle de date/heure de début et date/heure de fin. Si les agents demandent des congés ou assimilés pour les dates qui s'étendent au-delà de la limite de la période d'offre, ils doivent présenter des demandes distinctes, avec chaque demande à l'intérieur ou à l'extérieur de l'intervalle de date/heure de début et date/heure de fin. Lorsque des agents soumettent des demandes qui dépassent l'intervalle, WFM les refuse.</p>
<b>Liste déroulante</b> <i>Fuseau horaire</i>	<p>Le fuseau horaire utilisé pour les dates et heures définies pour cette période d'offre. Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir le fuseau horaire de l'ensemble métier.</p>
<b>Délai d'attente agent autorisé</b>	<p>Lorsque l'agent est <b>En attente</b>, l'intervalle de temps (en heures et minutes) dans lequel l'agent sera autorisé à modifier les demandes de congés ou assimilés pour respecter les limites de congés ou assimilés.</p> <p>Si le processus d'attribution des offres trouve un agent dont les préférences de congés ou assimilés ne peuvent pas être accordées, il attend l'intervalle de temps spécifié dans cette propriété avant de passer à l'agent suivant. Toutefois, si un agent n'est pas disponible pour toute la période d'attente, le processus d'attribution des offres ne compte pas le temps disponible. Le temps disponible est déterminé par l'agent ou si le planning n'est pas disponible, son contrat.</p>
<b>Nombre maximum de semaines pouvant être demandés</b>	<p>Le nombre maximal de semaines que l'agent peut demander pour toute la période d'offre dans plusieurs demandes.</p>
<b>Nombre maximum de jours pouvant être demandés</b>	<p>Le nombre maximal de jours que l'agent peut demander pour toute la période d'offre dans plusieurs demandes.</p>
<b>Nombre maximum d'heures pouvant être demandées</b>	<p>Le nombre maximal d'heures que l'agent peut demander pour toute la période d'offre dans plusieurs demandes.</p> <p>La valeur par défaut est 0 pour le <b>Nombre Maximum de &lt;weeks, days, hours&gt; qui peut être demandé</b>, ce qui indique que cette contrainte n'est pas observée pour cette période d'offre.</p> <p>Seules les demandes de congés ou assimilés faites après la date/heure d'ouverture de la période d'offre sont comptées par rapport aux paramètres <b>Nombre Maximum de &lt;weeks, days, hours&gt;</b>.</p>



Commande	Description
<b>Nombre minimal de jours consécutifs</b>	<p>Le nombre minimal de jours consécutifs que l'agent peut inclure dans une seule demande.</p> <p>La valeur par défaut est 0 pour cette propriété, ce qui indique que cette contrainte n'est pas observée pour cette période d'offre.</p> <p>Cette propriété définit le nombre requis de demandes de congés ou assimilés et de jours de repos combinés pour une seule demande. Si les agents ont aussi des jours de repos définis par leur contrat, des jours de repos calendaires accordés, des jours de repos sur modèle de rotation, alors ils sont comptés dans le paramètre Nombre minimal de jours consécutifs. En d'autres termes, les agents ne doivent pas demander de congés ou assimilés pour des jours déjà connus.</p>
<b>Boutons d'option</b> <i>Critères</i>	<p>Les 4 priorités disponibles pour cette période d'offre ; <b>Rang, Ancienneté, Ancienneté et rang</b> ou <b>Premier arrivé, premier servi</b>.</p> <p>Les demandes seront accordées, refusées ou placées sur liste d'attente en fonction de la priorité sélectionnée.</p> <p>Si les critères de tri sont définis sur <b>Premier arrivé, premier servi</b>, l'horodatage est issu de la dernière date/heure à laquelle l'agent a changé son état de l'offre sur <b>Prêt</b>, (pas la date et heure auxquelles la demande a été soumise).</p>
<b>Ne traitez pas cette période d'offre des congés ou assimilés (Elle sera vérifiée automatiquement par le système après son traitement)</b> <i>case à cocher</i>	<p>Vous permet de <b>suspendre</b> le processus d'attribution des offres si, pour une raison quelconque, vous devez temporairement le suspendre, ou si vous ne souhaitez pas que la période d'offre soit traitée pour une raison quelconque.</p> <p>Veillez à enregistrer les propriétés, si vous cochez cette case pour une période d'offre existante.</p>
<b>Message destiné aux agents</b>	<p>Vous permet d'ajouter tout message que vous estimez pertinent pour l'agent sur cette période d'offre.</p>

## Web for Supervisors Views dans les Versions antérieures

Si l'infrastructure WFM 8.5.2 déployée dans votre environnement est une version antérieure à 8.5.203, les vues Offre de congés ou assimilés affichées dans l'interface correspondent plus aux procédures ci-dessous. L'autre sujet de cette page applicable aux versions antérieures 8.5.203, est **Suppression des périodes d'offre**.

## Configuration des périodes d'offre de congés ou assimilés

Pour configurer une période d'offre :


1. Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Configuration > Périodes d'offre de congés ou assimilés**.
2. Sélectionnez un site dans un ensemble métier et cliquez sur **Nouveau** .  
**Le volet Propriétés de période d'offre de congés ou assimilés s'ouvre.**
3. Entrez les paramètres de la période d'offre dans les champs suivants :
  - **Nom**—Entrez un nom pour la période d'offre.
  - **Date et heure de traitement**—Entrez la date et l'heure auxquelles les demandes dans cette période d'offre seront traitées.
  - **Date et heure de début**—Entrez la date et l'heure auxquelles débute cette période d'offre.
  - **Date et heure de fin**—Entrez la date et l'heure auxquelles se termine cette période d'offre.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez un Fuseau horaire. (Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir le fuseau horaire de l'unité opérationnelle.)
5. Entrez une valeur pour le **Nombre de jours minimum par demande**.
6. Sélectionnez une des quatre priorités suivantes pour cette période d'offre : **Rang, Ancienneté, Ancienneté et rang** et **Premier arrivé, premier servi**.  
Les demandes seront accordées, refusées ou placées sur liste d'attente en fonction de la priorité.
7. Cochez la case **Ne traitez pas cette période d'offre des congés ou assimilés. (Elle sera vérifiée automatiquement par le système après son traitement)** si, pour une raison quelconque, vous ne voulez pas que la période d'offre soit traitée.
8. Dans le champ **Message destiné aux agents**, ajoutez tout message que vous estimez pertinent pour cette période d'offre.
9. **Associez des sites** à cette période d'offre.
10. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Conseil

Lorsque vous enregistrez des périodes d'offre, si les dates correspondant à deux périodes pour le même site se chevauchent, WFM affiche un message d'erreur.

## Copie d'une période d'offre

Pour copier une période d'offre et modifier les sites associés :

1. Sélectionnez une période d'offre dans la liste et cliquez sur **Copier** .  
La hiérarchie des ensembles métiers et des sites au sein de l'entreprise s'affiche.

2. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour cette période d'offre.
3. Sélectionnez le site que vous voulez associer à cette période d'offre et cliquez sur **Enregistrer**



**maintenant**  .



---


## Association de sites à des périodes d'offre

Pour associer un site à une période d'offre :

1. Dans le volet **Périodes d'offre de congés ou assimilés**, sélectionnez la période d'offre à associer à un site.
2. Cliquez sur l'onglet **Sites** puis, le signe plus .  
Une liste des sites dans l'ensemble métier sélectionné apparaît.
3. Sélectionnez un ou plusieurs sites à associer à cette période d'offre et cliquez sur la flèche < pour les déplacer vers le volet **Sites**.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .



## Suppression d'un site d'une période d'offre

Pour supprimer un site d'une période d'offre :

1. Sélectionnez le site à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Utilisation de la fonction Copier pour associer des sites à une période d'offre

Associez des sites à une période d'offre en utilisant la fonction **Copier**, comme suit :

1. Sélectionnez une période d'offre dans la liste et cliquez sur **Copier**  .  
La hiérarchie des ensembles métiers et des sites au sein de l'entreprise s'affiche.
2. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour cette période d'offre.
3. Sélectionnez le site que vous voulez associer à cette période d'offre et cliquez sur **Enregistrer** **maintenant**  .

# Groupes d'états du planning

Un *groupe d'états de planning* est un ensemble d'états de planning liés à un site.

Si vous avez sélectionné **Générer les groupes d'états de planning et types d'exception par défaut** lorsque vous avez importé le site, les groupes d'états de planning suivants apparaissent automatiquement :

- Travail asynchrone
- Jours de repos
- Types d'exception
- Activité sans prévision
- Travail immédiat
- Aucune activité
- Éléments de poste/repas
- Congés ou assimilés

La vue Groupe d'états de planning vous permet de **créer** un groupe, **copier et coller** un groupe existant, **modifier** et **supprimer** des groupes. Voir [Configuration des groupes d'états de planning](#).

Pour plus d'informations sur la configuration des règles de conformité des groupes d'états de planning, consultez [Configuration des règles de conformité](#).

## Groupes d'états de planning et états Genesys

Chaque groupe d'états de planning est associé à un ou plusieurs états Genesys, comme CallRingin ou WaitForNextCall. Chaque groupe peut intégrer un code de raison (aux.) supplémentaire, envoyé avec l'état Genesys lié, qui identifie les activités de l'agent.

### Important

Les codes aux. ne sont pas pris en charge pour tous les états Genesys. Le T-Server que vous utilisez détermine les états Genesys qui prennent en charge des codes aux. Consultez la documentation de votre T-Server pour déterminer, parmi les états Genesys, ceux qui peuvent prendre en charge des codes aux.

Vous pouvez appliquer les valeurs **Commencer avant le seuil** et **Commencer après le seuil** à chaque groupe d'états de planning afin de suivre la conformité des agents. Configurez ces fonctions dans le volet [Règles de conformité](#).

---

## A propos des états de planning

Les états de planning pouvant être inclus dans des groupes d'états de planning sont les suivants :

- Toutes les pauses configurées pour le site
- Tous les repas configurés pour le site
- Toutes les activités configurées pour le site
- Tous les types d'exception configurés pour le site
- Tous les types de congés ou assimilés configurés pour le site
- Les états fixes, soit :
  - Les états pause, repas, exception et activité génériques, que vous pouvez utiliser au lieu des repas, pauses, exceptions et activités spécifiques.
  - Jour de repos, Congé, Aucune activité

### Conseil

Utilisez ces états fixes pour rapporter l'état pour lequel un agent est planifié, lorsqu'un type d'état de planning particulier (tel qu'un type d'exception) a été supprimé de WFM.






# Configuration des groupes d'états de planning

Pour créer un groupe d'états de planning, vous devez commencer par sélectionner un site dans un ensemble métier. Lorsque vous sélectionnez un groupe d'états de planning ou en créez un, le volet **Propriétés du groupe d'états de planning** s'ouvre.



Les rubriques suivantes fournissent des informations pour vous aider à créer et gérer les groupes d'états de planning :



- [Commandes du volet Groupes d'états du planning](#)
- [Commandes du volet Propriétés du groupe d'états](#)
- [Commandes du volet Type d'état](#)
- [Attribution d'un état à plusieurs groupes](#)
- [Création de groupes d'états de planning](#)
- [Création de groupes utilisant le copier/coller](#)
- [Modification de groupes d'états de planning](#)
- [Suppression de groupes d'états de planning](#)

## Commandes du volet Groupes d'états du planning





 <b>Champ Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple le nom du groupe d'états de planning.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> un groupe d'états de planning.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> un groupe d'états de planning existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>copier/coller</b> un groupe d'états de planning existant.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Groupe d'états de planning</b> .

## Commandes du volet Propriétés du groupe d'états

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications apportées dans ce volet.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés du groupe d'états de</b>

	<b>planning.</b>
<i>Champ</i> <b>Nom</b>	Indiquez un nom pour le groupe d'états de planning.
<b>Type</b> Liste déroulante	Sélectionnez un type pour le groupe d'états de planning : <b>Aucun</b> (par défaut), <b>Frais prévus</b> , <b>Frais non prévus</b> ou <b>Travail réel</b> .
 <b>Attribuer des états de planning</b>	Cliquez sur cette icône pour attribuer un état de planning au groupe et ouvrir le volet <b>Type d'état</b> depuis lequel vous pouvez sélectionner des états à partir de nombreux types d'état (voir les commandes ci-après).
 <b>Annuler l'attribution des états de planning</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer ou annuler l'attribution d'un état de planning.

### Commandes du volet Type d'état

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour appliquer l'état au groupe d'état de planning.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer le volet <b>Type d'état</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Type d'état</b> .
<b>Type d'état</b> Liste déroulante	Sélectionnez un type d'état pour le groupe d'état de planning : <b>Etat fixe</b> , <b>Activité</b> , <b>Type d'exception</b> , <b>Pause</b> , <b>Repas</b> ou <b>Type de congés ou assimilés</b> .
<input type="checkbox"/> <i>Case à cocher</i> <b>Afficher les états attribués</b>	Cochez cette case pour afficher les états déjà attribués. Lorsque cette case est cochée, le nom du groupe d'état de planning auquel cet état est attribué apparaît dans la colonne <b>Groupe d'états du planning</b> .
 <i>Champ</i> <b>Rechercher</b>	Entrez les critères de la recherche. Par exemple, si vous avez sélectionné <b>Type d'exception</b> dans la liste déroulante <b>Type d'état</b> , indiquez le nom du type d'exception comme <b>Exc1</b> ou <b>Exc2</b> .

### Attribution d'un état à plusieurs groupes

Vous pouvez attribuer les mêmes états de planning à plusieurs groupes d'états de planning dans le même ensemble métier. Par exemple, vous pouvez attribuer l'état ExceptionType1 à SSG1 (sous Site1 & de EM1) et à SSG2 (sous Site2 & de EM1) en même temps—mais uniquement parce que les deux groupes d'états de planning se trouvent sous le même ensemble métier (EM1).

Précédemment, un état de planning ne pouvait être attribué qu'à un seul groupe d'états de planning à la fois.



## Groupes d'états de planning préconfigurés

Les groupes d'états de planning issus d'une version antérieure de Workforce Management sont importés dans WFM Web en tant que groupes préconfigurés. Les groupes par défaut que vous pouvez **modifier** ou **supprimer** sont : **Travail asynchrone, Jours de repos, Types d'exception, Activité sans prévision, Travail immédiat, Aucune activité, Éléments de poste/repas, Congés ou assimilés.**

### Important

Le *groupe d'états planning de Congé* n'existe plus. Désormais, Congé est un type de congés ou assimilés par défaut du groupe d'états de planning Congés ou assimilés. Tous les groupes d'états de planning de Congé antérieurement configurés sont déplacés vers le type de congés ou assimilés Congé créé automatiquement.

## Création de groupes d'états de planning

1. Dans le volet **Configuration > Groupes d'états du planning**, sélectionnez un site pour lequel vous souhaitez créer le groupe d'états de planning.
2. Dans le volet **Groupes d'états du planning**, sélectionnez **Nouveau** . Le nouveau groupe d'états de planning s'affiche avec un nom par défaut et le volet **Propriétés du groupe d'états de planning** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour le groupe d'états de planning. Il doit être unique dans le site.
4. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez un type (**Aucun** (par défaut), **Frais prévus**, **Frais non prévus** ou **Travail réel**).
5. Attribuez les états planifiés au groupe en cliquant sur **Attribuer des états de planning** . Le volet **Type d'état** s'ouvre.

### Conseil

Pour supprimer un état planifié, sélectionnez-le et cliquez sur **Annuler l'attribution des états de planning**




6. Sélectionnez un type d'état dans le menu déroulant **Type d'état**. Une liste des états associés à ce type d'état est affichée dans la partie inférieure du volet.
7. (Facultatif) Pour afficher les états déjà attribués au groupe d'états de planning, cochez la case **Afficher les états attribués**.

- Une fois tous les états ajoutés, cliquez sur **Appliquer**  .
- Dans la liste déroulante du volet **Propriétés du groupe d'états de planning**, sélectionnez **Règles de conformité** pour poursuivre la configuration de ce groupe d'états de planning. Voir [Configuration des règles de conformité](#).


## Création de groupes utilisant le copier/coller

Pour créer un groupe d'états de planning en copiant/collant un groupe existant :

- Dans le volet **Groupe d'états du planning**, sélectionnez un groupe d'états de planning.
- Sélectionnez **Copier**  .  
Le volet **Copier le groupe d'états de planning <nom du groupe d'états de planning>** s'ouvre.
- Indiquez un nom pour le nouveau groupe d'états de planning. Il doit être unique dans le site.

### Conseil


Si le nom n'est pas unique, le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre et contient une description du message d'erreur. Le cas échéant, un nom double est spécifié.

- Dans la partie inférieure du volet, sélectionnez l'ensemble métier et le site avec lesquels vous souhaitez associer ce groupe d'états de planning.
- Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Le nouveau groupe d'états de planning apparaît dans la liste des objets conformément à l'ordre de tri sélectionné (ascendant ou descendant).

## Modification de groupes d'états de planning

Vous pouvez modifier n'importe quel groupe d'états de planning, qu'il soit préconfiguré ou créé par un utilisateur.



Pour modifier un groupe d'états de planning :

- Sélectionnez-le dans le volet **Groupe d'états du planning** et apportez les modifications requises dans les volets **Propriétés du groupe d'états de planning** et **Règles de conformité**.
- Si nécessaire, modifiez le nom du groupe d'états de planning. Il doit être unique dans le site.
- Modifiez le type d'état en sélectionnant l'un des quatre **types d'état** dans la liste déroulante.
- Utilisez **Attribuer des états de planning**  ou **Annuler l'attribution des états de planning**





pour modifier l'attribution d'état de ce groupe.


- Après avoir inclus tous les états de planning souhaités, cliquez sur **Appliquer**  .
- Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .
- Dans la partie supérieure du volet **Propriétés du groupe d'états de planning**, sélectionnez **Règles de conformité** pour poursuivre la configuration de ce groupe d'états de planning. Voir [Configuration des règles de conformité](#).

### Important

Si vous modifiez un groupe d'états de planning (attribution ou annulation de l'attribution d'un état, ou modification de la règle de conformité), la date de validité du groupe d'états de planning se met à jour automatiquement avec la date actuelle.

## Suppression de groupes d'états de planning





Pour supprimer un groupe d'états de planning sélectionné à partir du volet **Groupe d'états du planning** :

- Sélectionnez le groupe d'états de planning à supprimer.
- Cliquez sur **Supprimer**  .
- Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** apparaît, cliquez sur **Oui**.  
Le groupe d'états de planning est supprimé et tous les états de planning qu'il incluait apparaissent désormais dans le volet **Type d'état**.

# Configuration des règles de conformité

Les règles de conformité sont configurées pour chaque groupe d'états de planning et pour plusieurs canaux multimédias au sein d'un site. Ces règles indiquent au Data Aggregator quelles normes utiliser pour le contrôle des performances des agents. Pour afficher le volet **Règles de conformité**, sélectionnez **Règles de conformité** en haut du volet **Propriétés du groupe d'états de planning**.

## Commandes du volet Règles de conformité

	<b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer les modifications apportées dans ce volet.
	<b>Associer les états en cours de Genesys</b>	Cliquez sur cette icône pour associer les états actuels de Genesys avec des groupes d'états de planning.
	<b>Supprimer l'état</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer un état Genesys associé.
	<b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Règles de conformité</b> .

## Seuils de conformité

<b>Canal</b>	<p>Cliquez sur cette icône pour configurer le canal multimédia pour le groupe d'états de planning. Sélectionnez l'un des trois boutons d'option suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucun</b>—Groupes d'états de planning contenant des activités autres que le travail pour lesquels aucun canal n'est spécifié (et se rapportant en conséquence à tous les canaux).</li> <li>• <b>Voix/Non spécifié</b>—Les groupes d'états de planning utilisant ce canal contiennent des activités se rapportant à la voix et d'autres travaux qui ne sont pas liés à un autre canal configuré, comme d'autres activités sans lien avec un canal multimédia.</li> <li>• <b>Indiquer un nom</b>—Les groupes d'états de planning portant ce nom contiendront des activités et d'autres travaux en cours d'exécution sur ce canal.</li> </ul> <p><b>Important</b> Le nom du canal doit correspondre au nom qui est utilisé dans les statistiques Stat Server (et envoyé à</p>
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	WFM).
<b>Nom du canal</b>	Entrez un nom pour le canal sélectionné.

### Correspondances des états en cours Genesys

<i>Champ Commencer avant le seuil</i>	<p>Entrez une heure de début. Il s'agit de la durée considérée comme conforme avant le début d'un état planifié.</p> <p>Les valeurs valides sont comprises entre 0 et 20. La valeur par défaut est 20.</p>
<i>Champ Terminer après le seuil</i>	<p>Entrez une heure de fin. Il s'agit de la durée considérée comme conforme après la fin d'un état planifié.</p> <p>Les valeurs valides sont comprises entre 0 et 20. La valeur par défaut est 20.</p>
<b>Etat en cours</b> <i>Liste déroulante</i>	Sélectionnez un état dans cette liste pour définir l'état en cours à mapper avec le code aux. (raison).
<i>Champ Code aux. (Raison)</i>	<p>Entrez un code aux. (raison) approprié. Une raison est une information spécifiée par l'utilisateur qui complète les informations sur l'état du planning. La raison permet de définir la nature précise du groupe d'états de planning auquel elle est liée.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Conseil</b></p> <p>Les raisons ne s'appliquent pas à tous les états actuels de Genesys. Reportez-vous à votre documentation Genesys Stat Server pour obtenir de plus amples informations.</p> </div>

### Configuration de canaux multimédias pour des groupes d'états de planning

La configuration d'un canal multimédia pour des groupes d'états de planning vous permet de suivre la conformité d'agents par rapport au planning lorsque des agents sont planifiés pour travailler sur plusieurs canaux multimédias ou lorsque des agents travaillent sur un canal multimédia qui n'est pas planifié à cet instant. Les agents sont considérés comme non conformes s'ils ne sont conformes sur aucun de ces canaux.

Après la mise en œuvre, WFM suit plusieurs états en temps réel d'agents sur plusieurs canaux en fonction d'un intervalle de temps. Pour avoir un exemple de cas d'utilisation d'un centre de contacts pouvant nécessiter un suivi de conformité sur plusieurs canaux, reportez-vous au [Cas d'utilisation : Suivi de conformité sur plusieurs canaux](#).

## Cas d'utilisation : Suivi de conformité sur plusieurs canaux

Un site dans le centre de contacts a des activités en lien avec la voix et l'e-mail, et les agents peuvent passer des appels sortants, qui sont planifiés comme des exceptions. Les groupes d'états de planning peuvent être configurés de la manière suivante :

Groupe d'états de planning	Canal	Etat du planning	Etats en temps réel
Appels entrants	Voix/Non spécifié	Toutes les activités (immédiates) se rapportant à la voix	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Appels sortants	Voix/Non spécifié	Types d'exception représentant un travail lié à un appel sortant	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallOutbound
E-mails	<channel_name> (par exemple, e-mail)	Activités liées à un e-mail, reportées	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Frais	Aucun (pas de canal)	Pauses, repas, congés ou assimilés, exceptions, etc.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

### Important

Le suivi de la conformité sur plusieurs canaux est une nouvelle fonctionnalité de WFM 8.5. En l'absence de groupe d'états de planning portant un nom de canal au sein du site, WFM calcule la conformité comme pour un seul état en temps réel d'agent, et Stat Server agrège les statistiques comme dans les versions antérieures de WFM. Toutefois, s'il y a au moins un groupe d'états de planning portant un nom de canal configuré, WFM suit plusieurs canaux. Pour chaque site, WFM suit autant de canaux différents qu'il y a de noms de canal distincts pour tous les groupes d'états de planning au sein du site.

Pour plus d'informations sur la façon dont WFM calcule la conformité des agents pour des sites à un seul canal et à plusieurs canaux, reportez-vous à la rubrique [Calculs de la conformité](#).

## Commencer avant le seuil et Terminer après le seuil

Définissez les valeurs Commencer avant le seuil et Terminer après le seuil pour fixer une flexibilité acceptable au niveau des heures de début et de fin de l'état du planning. Les paramètres de seuil indiquent le nombre de minutes en avance ou en retard avec lesquelles un agent peut passer à un état planifié sans être considéré comme *non conforme*.

**Exemple 1 :** un agent est planifié pour débuter un poste à minuit et le paramètre Commencer avant le seuil est défini sur 5 minutes. Si l'agent commence le poste à 11:54, ce qui est au-delà des

5 minutes du seuil, cela est inscrit dans la base de données et apparaît dans les rapports sur la conformité comme un état actuel non conforme.

**Exemple 2** : si le planning impose aux agents de travailler entre 12:00–01:00 et que les deux seuils sont définis sur 5 minutes, un agent qui commence à 11:55 et termine à 01:04 est conforme. Les agents qui commencent et/ou terminent en dehors des seuils configurés sont *non conformes* ou *gravement non conformes*.

Vous pouvez configurer le paramètre qui marque la distinction entre non conforme et gravement non conforme dans la zone combinée **Seuil d'alarme** du volet **Propriétés du site** du module **Organisation**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Propriétés du site](#).



## Définition des règles de conformité

Pour définir des règles de conformité pour un groupe d'états de planning :

1. Dans le volet **Groupes d'états du planning**, sélectionnez un groupe d'états du planning dont vous souhaitez configurer les règles de conformité.
2. En haut du volet **Propriétés du groupe d'états de planning**, sélectionnez **Règles de conformité**. Le volet **Règles de conformité** s'ouvre.
3. Dans les champs **Commencer avant le seuil** et **Terminer après le seuil**, définissez les niveaux de seuil de conformité du groupe d'états de planning.  
Ces règles définissent le paramètre de conformité des agents. Les agents sont conformes si leurs heures de début et de fin se trouvent dans les intervalles de seuil pour cet état planifié.
4. Sélectionnez le canal multimédia pour le groupe d'états de planning : **Aucun**, **Voix/Non spécifié** ou **Indiquer un nom**. Si vous choisissez **Indiquer un nom**, entrez le nom du canal—par exemple, e-mail.

### Important

Le nom du canal doit correspondre au nom qui est utilisé dans les statistiques Stat Server (et envoyé à WFM).

5. Cliquez sur **Attribuer les états actuels de Genesys**  pour renseigner la liste des mappages dans la partie inférieure du volet.
  - Sélectionnez les états actuels devant être associés à ce groupe d'états de planning.
  - Ajoutez autant de lignes que nécessaire.
  - Pour supprimer un état actuel de Genesys de la colonne **Etat en cours**, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer l'état** .

### Conseil

Vous pouvez associer un état actuel de Genesys avec un nombre quelconque de groupes d'états de planning.

6. Indiquez les raisons (codes aux.) en entrant le code approprié dans la colonne **Code de raison** pour l'état actuel de Genesys correspondant.

7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

---

# Historique des groupes d'états du planning

Utilisez le volet **Historique** pour obtenir des rapports précis sur la conformité de l'historique, en ajoutant et en modifiant la **date de validité** du groupe d'états de planning.

## Dates de validité dans l'historique du groupe d'états de planning

Le volet **Historique** affiche les données historiques ; en d'autres termes, il affiche la façon dont le groupe d'états de planning a été modifié au fil du temps. Il vous permet de restaurer les précédentes modifications de l'état actuel.

En définissant une date de validité, vous spécifiez que la modification historique (la plus récente dans la liste) est valide à cette date spécifique (et non immédiatement). Les modifications historiques apportées auparavant sont valides jusqu'à la date de validité.



La date de validité peut être définie sur la dernière modification historique (n'importe laquelle) et de nombreuses modifications historiques peuvent avoir des dates de validité. Cela vous permet de spécifier les dates à partir desquelles les modifications deviennent effectives. Cette fonctionnalité est importante, car les rapports sur la conformité sont remplis avec des informations issues des groupes d'états de planning afin de déterminer la conformité. La modification d'une configuration de groupe d'états de planning sans paramétrer de conformité entraîne l'application des dernières modifications apportées à toutes les données. De plus, la conformité pourrait être mal calculée pour les dates, auxquelles la configuration de groupe d'états de planning précédente doit avoir été applicable.

Après avoir modifié un groupe d'états de planning, il est recommandé d'appliquer la date de validité, en indiquant à partir de quelle date elle s'applique pour s'assurer que le volet **Historique** affiche les anciennes modifications et les attributions de la date de validité.

## Modification de la date de validité

Si vous modifiez la date de validité dans le volet **Historique des groupes d'états du planning**, la nouvelle date s'applique à partir de minuit à la date de validité (et non à partir de minuit du jour en cours dans le fuseau horaire du site, comme c'est le cas par défaut). La conformité historique est mise à jour dans les rapports de conformité.

Pour modifier de la date de validité :

1. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir le volet **Définir la date de validité**.  
La date actuelle dans le fuseau horaire du site s'affiche, par défaut.
2. Cliquez sur le champ de la date pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une autre date.
3. Cliquez sur **Appliquer**  pour appliquer les modifications ou sur **Fermer**  pour quitter sans appliquer les modifications.

## Chargement des données historiques

Pour remplir la section **Enregistrement de modifications historiques** dans cette vue, cliquez sur **Charger les données historiques**.

Tous les enregistrements de modifications historiques, à partir de la date de début jusqu'au jour en cours, seront affichés dans les colonnes suivantes :

- **Date et heure**—Date et heure auxquelles la modification a été effectuée.
- **Action**—Détails des modifications.
- **Date de début effective**—Date de début effective des modifications.



---

# Activités

Les *activités* sont des éléments de travail suivis et gérés à l'aide de Workforce Management. Exemples d'activités : réponse aux appels entrants, réponse à un e-mail, réalisation d'un travail après un appel, réalisation des rappels planifiés, participation à des sessions de chat, etc.

Les activités doivent être configurées séparément pour chaque site ou ensemble métier. Les ensembles métiers exigent des activités multisite, qui combinent des activités sur certains ou sur tous les sites d'un ensemble métier. Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objets**, les activités configurées pour ce site apparaissent dans le volet **Activités**.

Dans le volet **Activités**, cliquez sur une activité pour en afficher les propriétés et les modifier.

- Pour connaître la procédure à suivre pour afficher ou créer des activités ou des activités multisite, et configurer les propriétés de dotation en personnel et les heures d'ouverture, reportez-vous à la rubrique [Création et suppression d'activités](#).
- Pour définir des activités régulières, reportez-vous aux rubriques [Configuration des compétences des activités](#) et [Association d'agents avec des activités](#).
- Pour configurer les activités multisite, reportez-vous aux rubriques [Attribution d'activités à des activités multisite](#) et [Configuration des compétences pour des activités multisite](#).
- Pour afficher, ajouter, modifier ou supprimer des ensembles d'activités, ou pour configurer de nouveaux ensembles d'activités ou des ensembles existants, reportez-vous aux rubriques [Création d'ensembles d'activités](#) et [Ajout d'activités dans des ensembles d'activités](#).
- Pour afficher, ajouter, modifier ou supprimer des groupes d'activités, ou pour configurer de nouveaux groupes d'activités ou des groupes existants, reportez-vous à la rubrique [Groupement de plusieurs activités](#).
- Pour configurer des règles d'activité dans le but de définir des règles et des consignes déterminant quand, comment et dans quelles activités l'agent peut s'engager, reportez-vous à la rubrique [Propriétés de l'activité](#).
- Pour associer les statistiques Stat Server aux activités et activités multisite à utiliser pour surveiller les niveaux d'interaction et de service, reportez-vous aux rubriques [Configuration des statistiques des activités](#) et [Configuration de statistiques pour une activité multisite](#).

---

# Propriétés de l'activité

Lorsque vous sélectionnez un site et ajoutez une activité, le volet **Propriétés de l'activité** s'affiche. Vous pouvez configurer des règles d'activité dans le but de définir des règles et des consignes déterminant quand, comment et dans quelles activités l'agent peut s'engager.

Les propriétés de l'activité sont décrites dans la section suivante ; les **Propriétés de l'activité multisite** sont décrites ci-dessous.

## Section **Propriétés de l'activité** :

- **Nom**—Attribuez un nom à l'activité. Le nom doit être unique dans le site.
- **Référence**—Attribuez une référence à l'activité. La référence, qui peut comporter un maximum de trois caractères, identifie l'activité dans les représentations de planning. Il n'est pas nécessaire que la référence soit unique.
- **Type**—Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Travail immédiat**—Activités CTI utilisant les objectifs de service de Workforce Management pour les prévisions et la conformité.
  - **Travail différé**—Activités en attente, telles que des e-mails, utilisant des calculs spéciaux de prévision.
  - **Activité sans prévision**—Activités non CTI n'utilisant pas les objectifs de service de Workforce Management.
- **Ensemble d'activités**—Si cette activité est rattachée à un ensemble d'activités, ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de cet ensemble.
- **Nombre maximal d'utilisateurs simultanés**—Saisissez une valeur correspondant au nombre maximal d'agents ou de membres du personnel pouvant travailler simultanément sur cette activité.
- **Niveau de dotation en personnel minimum**—Saisissez le pourcentage minimal d'agent ou le nombre minimal d'agents requis pour cette activité, puis sélectionnez le bouton d'option approprié : **Pourcentage** ou **Agents**.

## Section **Heures de fonctionnement** :

- **Lundi à Dimanche** *Champs*—Saisissez des heures de début et de fin.
- **Jour suivant** *Case à cocher*—Activez ou désactivez cette option pour chaque jour, selon vos besoins. Cochez cette case pour les jours pour lesquels les heures de fonctionnement s'étendent sur le jour suivant.
- **Fermé** *Case à cocher*—Activez ou désactivez cette option pour chaque jour, selon vos besoins. Cochez cette case pour les jours de fermeture du centre de contacts. Lorsque cette case est cochée, les heures de début et de fin des jours concernés sont décochées et ne peuvent pas être modifiées. Laissez la case décochée si le centre de contact est fermé le jour en question.
- **Copier/coller** *Icônes*—Cliquez sur ces icônes pour copier et coller les heures de début et de fin, ainsi que les paramètres de jour suivant d'un jour à un autre.

## Propriétés de l'activité multisite

Le volet **Propriétés** s'affiche lorsque vous sélectionnez un ensemble métier et que vous ajoutez une activité multisite. Les propriétés contenues dans cette section sont identiques à celles décrites précédemment.

Section Propriétés de l'activité multisite :

- **Nom** (doit être unique dans l'ensemble métier).
- **Type**


Section Heures de fonctionnement :

- **Lundi à Dimanche** *Champs*
- **Jour suivant** *Case à cocher*
- **Fermé** *Case à cocher*
- **Copier/Coller** *Icônes*


# Création et suppression d'activités

Vous pouvez ajouter une activité ou une **activité multisite** en créant une activité entièrement nouvelle ou en **copiant** une activité existante. Vous pouvez également **supprimer** des activités existantes.

## Création d'une activité

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez ajouter la nouvelle activité.
2. Lorsque le volet **Activités** s'ouvre, sélectionnez **Nouvelle activité** .  
Le volet **Propriétés de l'activité** s'ouvre avec le nom par défaut **Nouvelle activité (<numéro>)**.
3. Dans les sections **Propriétés de l'activité** et **Heures de fonctionnement**, renseignez les champs comme indiqué dans [Propriétés de l'activité](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .
5. Configurez l'activité comme indiqué dans [Ajout d'activités dans des ensembles d'activités](#), [Configuration des compétences des activités](#) et [Association d'agents avec des activités](#).  
Voir également [Configuration des statistiques des activités](#)



## Création d'une activité multisite

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'ensemble métier auquel vous souhaitez ajouter la nouvelle activité multisite.
2. Sélectionnez **Nouvelle Activité multisite** .  
Le volet **Propriétés de l'activité multisite** s'ouvre.
3. Dans les sections **Propriétés de l'activité multisite** et **Heures de fonctionnement**, renseignez les champs comme indiqué dans [Propriétés de l'activité multisite](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

---


## Création d'activités et d'activités multisite en utilisant la fonction copier

Pour créer une ou une activité multisite en copiant une activité existante :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité ou une activité multisite.
2. Sélectionnez **Copier** .  
Le volet **Attribution de l'activité** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nouveau nom de l'activité, au besoin. (Le nom doit être unique dans le site ou l'ensemble métier [EM].)
4. Dans la section **Associer l'activité copiée avec le site suivant (multi-site, EM)**, sélectionnez le site (ou l'EM) auquel vous souhaitez associer cette activité.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression d'activités et d'activités multisite

Pour supprimer une activité ou une activité multisite :

1. Sélectionnez l'activité dans le volet **Activités**.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

# Création et suppression d'ensembles d'activités

Utilisez les *ensembles d'activités* pour combiner des activités dans des groupes pour une planification polyvalente. En haut du volet **Activités**, cliquez sur **Ensembles d'activités** et configurez les ensembles d'activités pour un site sélectionné.

## Conseil

Vous devez créer des activités avant de configurer des ensembles d'activités.

Lorsque vous utilisez des ensembles d'activités, tenez compte des éléments suivants :

- Les ensembles d'activités sont configurés séparément pour chaque site. Vous ne pouvez pas configurer des ensembles d'activités pour des ensembles métiers.
- Une activité dans un ensemble d'activités ne peut être incorporée dans un planning polyvalent qu'avec d'autres activités du même ensemble.
- Une activité ne peut appartenir qu'à un seul ensemble d'activités.
- Une activité appartenant à un ensemble d'activités ne peut être planifiée qu'à l'aide de ce dernier.
- Pour configurer une activité de manière à ce qu'elle ne soit jamais incorporée dans un planning polyvalent, créez un ensemble d'activités contenant uniquement cette activité.
- La contrainte de l'ensemble d'activités n'est pas compatible avec la contrainte relative au maximum de places. En cas de conflit, le planificateur donne la priorité à la contrainte de l'ensemble d'activités.

Les agents attribués à un ensemble d'activités exercent les activités sélectionnées d'une manière polyvalente. Ils peuvent être assignés à toute autre activité pendant la période minimale spécifiée pour l'ensemble d'activités.



## Important

En fonction des circonstances, lorsque certains agents ne peuvent pas être attribués à un ensemble d'activités, Genesys recommande de toujours conserver une activité ne faisant pas partie d'un ensemble d'activités à la disposition des agents pendant les heures d'ouverture de l'ensemble d'activités. Si l'ensemble d'activités se trouve en sureffectif avant que tous les agents soient planifiés, le planificateur tente de leur créer du travail dans cet ensemble d'activités. Toutefois, si la période non affectée d'un agent est inférieure à la période minimale de l'ensemble d'activités, le planificateur doit attribuer une période étendue sans activité à l'agent (pause obligatoire), car aucune activité n'est disponible pour lui.

---


## Création d'ensembles d'activités

Pour créer un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer l'ensemble d'activités.
2. En bas du volet **Activités**, cliquez sur **Ensembles d'activités**.
3. Dans ce volet, cliquez sur **Nouvel ensemble d'activités**  .  
Le volet **Propriétés de l'ensemble d'activités** s'ouvre.
4. Configurez les paramètres suivants, comme indiqué :
  - **Nom**—Saisissez un nom pour l'ensemble d'activités. Le nom doit être unique dans le site.
  - **Référence**—Saisissez une référence de trois lettres pour l'ensemble d'activités.
  - **Durée minimale**—Entrez une valeur précisant la durée minimale pendant laquelle un agent peut travailler sur les activités dans cet ensemble d'activités.
  - **Strict**—Cochez cette case si vous ne souhaitez pas que les repas, les exceptions portant sur une partie de la journée ou les congés ou assimilés portant sur une partie de la journée ne soient planifiés pendant la période de l'ensemble d'activités. (Les pauses doivent être planifiées au cours de l'ensemble d'activités.) Ne cochez pas cette case si les pauses, les repas, les exceptions portant sur une partie de la journée et les congés ou assimilés portant sur une partie de la journée peuvent interrompre cet ensemble d'activités. (La seule contrainte est la durée minimale.)
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .
6. Continuez de configurer l'ensemble d'activités en y ajoutant des activités. Consultez [Ajout d'activités dans des ensembles d'activités](#).

## Suppression d'ensembles d'activités

Pour supprimer un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Ensembles d'activités**, sélectionnez l'ensemble à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .

# Grouper plusieurs activités


Le regroupement de plusieurs activités provenant du même ensemble métier permet de regrouper les données pour la surveillance et la création de rapports sur les performances du centre de contacts.

Vous pouvez **créer**, **copier** et **supprimer** des groupes d'activités et leur **attribuer** des activités en utilisant un **filtre**.

## Création de groupes d'activités

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'ensemble métier pour lequel vous souhaitez créer le **groupe d'activités**.
2. Dans le volet **Activités**, sélectionnez **Nouveau groupe d'activités** .  
Le volet **Propriétés du groupe d'activités** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom unique pour le groupe.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .  
Le nouveau groupe d'activités apparaît dans le volet **Activités**.



## Attribution d'activités à des groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez attribuer des activités.
2. Dans le haut du volet **Propriétés du groupe d'activités**, cliquez sur **Activités**.
3. Lorsque le volet **Activités associées** s'ouvre, cliquez sur **Attribuer des activités régulières** .  
Le volet **Activités** s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités à associer à ce **groupe d'activités**.  
Pour rechercher rapidement une activité, entrez le nom de l'activité dans le champ **Rechercher**.

### Conseil

Seules les activités relatives à l'ensemble métier sélectionné sont disponibles. Les activités des autres ensembles métiers n'apparaissent pas.





5. Une fois toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer**  .
6. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

Lorsque vous attribuez des activités à un groupe d'activités, vous pouvez utiliser un filtre pour ne sélectionner que les sites et les activités multisite auxquels vous souhaitez associer ces groupes et activités.

## Utilisation de filtres lors de l'attribution d'activités à des groupes

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Filtre**  .  
Le volet **Filtre** s'ouvre.
2. Dans la liste Sites, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Décochez la case **Tout** et sélectionnez les sites auxquels vous souhaitez attribuer ces groupes et activités.
  - Décochez la case **Tout** et cochez **Aucun filtrage par site**. (Si cette case est cochée, les activités et groupes sont appliqués à tous les sites de la liste.)
3. Dans la section **Activités multisite**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Décochez la case **Tout** et sélectionnez les activités multisite auxquelles vous souhaitez attribuer ces groupes et activités.
  - Décochez la case **Tout** et cochez **Aucun filtrage par activité**. (Si cette case est cochée, les activités et groupes sont appliqués à toutes les activités multisite de la liste.)
4. Cliquez sur **Appliquer**  .


## Copie des groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe d'activités à copier.
2. Cliquez sur **Copier**  .  
Le volet **Copier le groupe d'activités** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nouveau nom du groupe d'activités, au besoin. (Le nom doit être unique dans l'ensemble métier.)
4. Dans la section **Associer le groupe d'activités copié avec l'ensemble métier suivant**, sélectionnez l'ensemble métier auquel vous souhaitez associer ce groupe d'activités.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Conseil

Lorsque vous copiez et ajoutez un groupe d'activités dans le même ensemble métier, toutes les activités qui étaient associées au groupe d'activités copié sont associées au groupe d'activités dupliqué.


## Suppression des groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le **groupe d'activités** à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

# Ajout d'activités dans des ensembles d'activités

Après la **création d'un ensemble d'activités**, ajoutez les activités en ouvrant le volet **Activités**.

Pour ajouter des activités dans un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Attribuer des activités régulières**  .  
Le volet **Activités disponibles** s'ouvre.
2. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités que vous souhaitez ajouter à cet ensemble.  
Pour trouver rapidement une activité dans la liste, entrez son nom dans le champ **Rechercher**.

## Conseil

Vous constaterez que lorsque les activités sont déjà attribuées à un ensemble d'activités, le nom de l'ensemble d'activités s'affiche dans une colonne distincte. Ces mêmes activités sont encore sélectionnables pour le nouvel ensemble d'activités.

3. Cliquez sur **Appliquer**  .
4. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Les activités sélectionnées sont ajoutées à la liste des activités dans le volet **Ensembles d'activités**.

---

# Configuration des compétences des activités

Le volet **Compétences** permet d'**ajouter** ou de **supprimer** des compétences associées à une activité.

Notez les informations suivantes sur les compétences :

- Si une compétence est ajoutée à une activité, seuls les agents ayant cette compétence sont planifiés pour cette activité.
- Si vous associez plusieurs compétences avec une activité, les agents doivent avoir toutes les compétences pour réaliser cette activité.
- Une activité peut nécessiter plusieurs compétences ou un niveau particulier de compétence.

## Important

Les agents et les compétences sont associés dans Genesys Administrator, et non dans Workforce Management Web. Les compétences de Workforce Manager sont identiques aux objets **Compétences** de Genesys Administrator et deviennent disponibles dans Workforce Manager après une synchronisation avec Configuration Manager.

## Fonctions de sécurité pour les compétences


Seules les compétences auxquelles l'utilisateur en cours est autorisé à accéder dans Genesys Administrator sont visibles.

Si les droits d'un utilisateur ont été modifiés afin qu'il ne puisse plus accéder à certaines compétences, celles-ci sont toujours visibles, mais l'utilisateur ne peut plus les ajouter, supprimer ou modifier.

## Ajout de compétences à une activité

Pour ajouter une compétence à une activité :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez ajouter des compétences.
2. Dans le haut du volet **Propriétés de l'activité**, cliquez sur **Compétences**.

3. Lorsque le volet **Compétences** s'ouvre, cliquez sur **Ajouter des compétences à une activité**  .
4. Dans le volet **Compétences**, attribuez les niveaux de compétences minimum et maximum.
  - **Niveau de compétence minimal**—Niveau minimal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité. Définissez une plage quelconque appropriée pour chaque compétence (p. ex., de 1 à 10, de 1 à 100, etc.). La plage doit être cohérente avec celle utilisée dans Genesys Administrator.
  - **Niveau de compétence maximal**—Niveau maximal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité.
5. Dans la liste des compétences, sélectionnez les agents à associer à cette activité. Pour trouver rapidement une compétence, vous pouvez entrer des critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la compétence, par exemple).



### Important

Vous devez définir les compétences dans Genesys Administrator avant qu'elles apparaissent dans cette liste.

6. Une fois toutes les compétences sélectionnées, cliquez sur **Appliquer**  .

## Suppression des compétences associées à une activité

Pour supprimer une compétence :

1. Dans le volet **Compétences**, sélectionnez la compétence à supprimer. Pour trouver rapidement une compétence, vous pouvez entrer des critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la compétence, par exemple).
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Une fois toutes les compétences supprimées, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

# Association d'agents avec des activités

Utilisez le volet **Agents** dans la vue **Activités** pour associer des agents à des activités. Pour ouvrir ce volet, sélectionnez **Agents** dans le haut du volet **Propriétés de l'activité**.

Des agents peuvent travailler à des activités sous deux conditions :



1. Ils disposent de l'ensemble de compétences approprié. Leurs compétences doivent correspondre aux compétences requises pour l'activité.
2. Ils peuvent être choisis pour des attributions d'activité. Si la date de validité est antérieure à la date courante, ces attributions prennent le pas sur l'admissibilité de l'agent à travailler à l'activité selon son ensemble de compétences.

Pour modifier les agents associés à une activité, modifiez les paramètres des compétences avec l'un des choix suivants :

- L'agent, à l'aide de la section **Informations de l'agent**. Consultez la rubrique [Vue Activités des agents](#).
- L'activité, à l'aide du volet **Compétences** dans le module **Configuration > Activités**. Consultez la rubrique [Configuration des compétences des activités](#).

## Association d'agents avec une activité

Pour associer un agent avec une activité :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez associer les agents.
2. Dans le haut du volet **Propriétés de l'activité**, cliquez sur **Agents**.
3. Le volet **Agents associés à l'activité** s'ouvre.
4. Cliquez sur **Associer des agents à l'activité** .  
Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
5. Dans le champ **Date de validité**, entrez la date (ou cliquez dans le champ pour sélectionner la date à partir d'un calendrier) à partir de laquelle vous souhaitez que l'association commence.
6. Dans le champ **Etat**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'une des quatre options suivantes : **Principal**, **Secondaire**, **Auto** ou **Désactivé**.
7. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à associer à cette activité.  
Pour trouver rapidement un agent, entrez son nom dans le champ **Rechercher**, puis cliquez sur l'un des deux filtres **Rechercher par** : (bouton d'option **Prénom** ou **Nom**).
8. Une fois tous les agents sélectionnés, cliquez sur **Appliquer** .

## Conseil

Pour annuler l'association d'un agent (ou le supprimer) d'une activité, accédez à la vue **Configuration > Agents > Activités**.

---

# Statistique

Utilisez le volet **Statistiques** pour associer des statistiques à chaque activité ou à des activités multisite.

## Important

Vous devez disposer de l'autorisation ou du droit de sécurité approprié pour consulter et configurer les statistiques d'activités et d'activités multisite. Si vous ne disposez pas de ce droit, les volets **Activités > Statistiques** et **Multisite > Activités** ne sont pas visibles. En outre, vous ne pouvez pas associer des statistiques à une activité ou une activité multisite si le type est **Activité sans prévision**.

Ces statistiques sont utilisées pour contrôler les niveaux d'interaction et de service.

Pour associer des statistiques avec des activités, vous devez avoir configuré les statistiques nécessaires dans Stat Server et configuré une connexion entre le Data Aggregator et Stat Server dans l'onglet **Connexions** de l'**application Data Aggregator**. La connexion Data Aggregator-Stat Server doit être active.

## Conseil

Vous pourrez remarquer que certaines statistiques sont déjà configurées dans WFM avec le nom des variantes (avec le préfixe « WFM ») affiché entre parenthèses dans la colonne Options de statistiques du tableau **Paramètres statistiques recommandés**.

Les propriétés des statistiques sont décrites dans **Propriétés des statistiques**. Pour d'autres informations de configuration, reportez-vous aux rubriques **Configuration de statistiques d'activités** et **Statistiques d'activités multisite**.



---

# Propriétés des statistiques

**Statistiques**—Statistiques de Stat Server que vous allez associer à une activité ou une activité multisite.

**Type**—Style d'objet contrôlé.

- **Volume d'interactions**—Définit comment récupérer le nombre d'interactions enregistrées dans le centre de contact pour chaque activité. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates et différées.
- **Volume d'abandons**—Décrit le nombre d'interactions abandonnées du centre de contact pour chaque activité. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates.
- **Qualité du service**—Permet de comparer les valeurs réelles aux objectifs de service projetés dans le planning pour chaque activité. Cela comprend les statistiques de suivi du niveau de service et de vitesse de réponse moyenne (VRM). Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates.
- **Temps de traitement**—Suivi pour chaque activité et comparé aux objectifs de temps de traitement définis dans la prévision. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates et différées.
- **Liste d'attente**—Suit le nombre d'interactions entrantes dans la file d'attente qui attendent d'être traitées et qui n'ont pas encore été distribuées aux agents. Utilisée uniquement pour les activités différées.

**Objet**—File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente, groupe de points de routage, d'agents ou de places contrôlés.

- **File d'attente**—Tous les DN des types de file d'attente ACD et Virtual Queue dans le site.
- **File d'attente des interactions**—Objets de script du type de file d'attente des interactions.
- **Point de routage**—Tous les DN des types de file d'attente de routage et de points de routage virtuels dans le site.
- **Groupe de files d'attente**—Tous les groupes DN du type de file d'attente ACD dans le site.
- **Groupe de points de routage**—Tous les groupes DN du type de points de routage dans le site.
- **Groupe d'agents**—Tous les groupes DN du type d'agent dans le site.
- **Groupe de places**—Tous les groupes DN du type de place dans le site.

**Filtres**—Valeurs facultatives qui définissent plus précisément les interactions traitées par l'objet. Cette propriété est utilisée dans les centres de contact ayant des agents polyvalents. Dans la plupart des cas, les filtres nécessitent l'installation de Genesys Universal Routing Server (URS).

## Mode de configuration flexible

La section **Statistiques** des **Propriétés de statistiques** comprend un paramètre **Mode de**

---

**configuration flexible** pour certains types (comme Qualité du service, Temps de traitement, Volume d'interactions et Liste d'attente). Lorsque ce paramètre est activé, il prend en charge des paramètres de configuration d'une version antérieure de WFM ou pour spécifier des demandes statistiques plus complexes.

En mode de configuration flexible, si vous sélectionnez Volume d'interactions, Temps de traitement ou Liste d'attente, tous les types d'objets sont disponibles (et non uniquement ceux indiqués dans **Paramètres statistiques recommandés**). Ainsi, vous pouvez sélectionner des objets des types File d'attente, File d'attente des interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage, Groupe d'agents ou Groupe de places.

Si, en Mode de configuration flexible, vous sélectionnez Qualité du service, vous pouvez sélectionner des statistiques pour la vitesse de réponse moyenne uniquement.

Si vous n'êtes pas en Mode de configuration flexible, vous devez sélectionner l'une des combinaisons suivantes :

- Facteur de service, Interactions réparties et Plage horaire
- Interactions réparties et Vitesse de réponse moyenne
- Facteur de service, Interactions réparties, Vitesse de réponse moyenne et Plage horaire.

Les statistiques configurées avec le **Mode de configuration flexible** apparaissent dans la liste des **Statistiques** avec un point d'exclamation.

### Important

Si vous cochez la case **Mode de configuration flexible**, mais ne configurez pas les paramètres supplémentaires alors disponibles, la statistique est traitée comme si la case **Mode de configuration flexible** était désélectionnée. Aucun point d'exclamation n'apparaît en regard de la statistique dans la liste des **statistiques** et lorsque vous modifiez la statistique, la case **Mode de configuration flexible** n'est pas sélectionnée.

## Utiliser comme moyenne

De plus, dans la section **Statistiques** des propriétés des **Statistiques**, le paramètre **Utiliser comme moyenne** demande à WFM d'enregistrer des moyennes. Il n'est utilisé que pour les statistiques de type Qualité du service et Temps de traitement.

Par exemple, les statistiques Temps de traitement régulières fournissent le temps de traitement total, nombre qui est ensuite divisé par le nombre d'interactions traitées pour obtenir la valeur que WFM utilise. Si vous sélectionnez **Utiliser comme moyenne**, WFM enregistre simplement le temps de traitement total et ne divise pas cette valeur par le nombre d'interactions.

**Important**

Vous ne pouvez appliquer **Utiliser comme moyenne** qu'une seule fois par activité pour chaque type de statistique.

# Configuration de statistiques pour des activités


Utilisez le volet **Statistiques d'activités** pour associer des statistiques Stat Server aux activités sélectionnées. Lorsque vous définissez une statistique, vous indiquez à WFM quelles statistiques et quels objets contrôler et ce, pour chaque activité. Les statistiques d'activités multisite sont définies de la même manière que les statistiques d'activités régulières.

Certaines activités peuvent nécessiter plusieurs définitions de statistiques, par exemple, pour chaque file d'attente ou groupe qui effectue cette activité.

Ajoutez et supprimez des statistiques pour des activités en utilisant les procédures de cette rubrique.

## Ajout de statistiques à des activités

Pour ajouter des statistiques à une activité :

1. Sélectionnez le site qui contient les activités à associer à ces statistiques.
2. Dans le volet **Propriétés des activités**, sélectionnez **Statistiques**.
3. Dans le volet **Statistiques d'activités**, cliquez sur **Ajouter des informations statistiques à une activité**  .
4. Dans le volet **Type de statistiques**, configurez les statistiques. Voir [Paramètres statistiques recommandés](#).

### Important

La section **Statistiques** affiche d'autres statistiques, selon la combinaison **Type/objet** que vous choisissez. Les types de statistiques sont prédéfinis et tous les types de statistiques ne s'appliquent pas à tous les types d'activités.

Les activités à personnel fixe n'utilisent pas de statistiques. Par conséquent, si vous sélectionnez une activité de type **Activité sans prévision**, le volet **Statistiques** ne s'affiche pas.




Après avoir sélectionné le **type** et l'**objet**, les listes déroulantes s'activent et vous permettent de choisir des statistiques. Pour obtenir une description de tous les éléments **Types**, **Objets**, **Statistiques** et **Filtres**, consultez la section [Propriétés des statistiques](#).

5. Sélectionnez un **filtre**, au besoin.  
Les filtres sont utilisés dans des centres de contact polyvalents afin de clarifier l'objet à contrôler.
6. Sélectionnez la ou les **plages horaires pour les statistiques Qualité du service**. Vous pouvez sélectionner une ou deux plages horaires.

7. Cochez la case **Mode de configuration flexible**, le cas échéant.

### Conseil

Cette option n'est pas disponible pour les statistiques Volume d'abandons.

8. Cochez la case **Utiliser comme moyenne**, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Appliquer**  .
10. Une fois les statistiques affichées dans le volet **Statistiques d'activités**, cliquez sur Enregistrer maintenant  .  
La statistique sélectionnée est désormais associée à l'activité.
11. Pour ajouter d'autres statistiques à cette même activité, cliquez sur **Ajouter des informations statistiques à une activité**  et suivez les étapes 3 à 7 de cette procédure.

## Paramètres statistiques recommandés

les noms des **Options de statistiques** dans ce tableau sont des exemples. Utilisez Configuration Manager pour ouvrir l'application Stat Server qui vous permet de définir les noms de ces options et les valeurs de leurs objets.

Types de statistiques	Options de statistiques	Objets disponibles
Volume d'interactions	TotalNumberCallsEntered (ou WFMTotalNumberCallsEntered)	File d'attente, File d'attente des interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage
Volume d'abandons	TotalNumberCallsAband (ou WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	File d'attente, File d'attente des interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage
Qualité du service	ServiceFactor1 (ou WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (ou WFMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (ou WFMTotalNumberCallsDistrib)	File d'attente, File d'attente des interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage
Temps traitement	TotalNumberCallsHandled (ou WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (ou WFMTotalHandleTime)	Groupe d'agents, groupe de places
Liste d'attente	EmailsWaitingInQueue	File d'attente, File d'attente des

---



Types de statistiques	Options de statistiques	Objets disponibles
	(ou WFMEmailsWaitingInQueue)	interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage

### Conseil

Les statistiques de la file d'attente des interactions multimédia dépendent du type d'interaction (par exemple, les types e-mail, liste d'attente, discussion et multimédia ouvert auront des statistiques différentes). Pour une liste exhaustive des statistiques et des catégories de statistiques, reportez-vous au [guide de l'administrateur Workforce Management](#).

## Suppression de statistiques d'activités

Pour supprimer des statistiques associées à une activité :


1. Dans le volet **Activités statistiques**, sélectionnez la statistique à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer les informations statistiques de l'activité** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Configuration des compétences pour des activités multisite

Le volet **Compétences** permet d'ajouter ou de supprimer des compétences associées à une activité multisite.

## Ajout de compétences à une activité multisite

Pour ajouter une compétence à une activité multisite :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite à laquelle vous souhaitez ajouter des compétences.
2. Dans le haut du volet **Propriétés de l'activité multisite**, cliquez sur **Compétences**.
3. Lorsque le volet **Compétences** s'ouvre, cliquez sur **Ajouter des compétences à une activité** .
4. Dans le volet **Compétences**, attribuez les niveaux de compétences minimum et maximum.
  - **Niveau de compétence minimal**—Niveau minimal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité. Définissez une plage quelconque appropriée pour chaque compétence (p. ex., de 1 à 10, de 1 à 100, etc.). La plage doit être cohérente avec celle utilisée dans Configuration Manager.
  - **Niveau de compétence maximal**—Niveau maximal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité.
5. Dans la liste des compétences, sélectionnez les agents à associer à l'activité multisite. Pour trouver rapidement une compétence, vous pouvez entrer des critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la compétence, par exemple).



### Conseil

Vous devez définir les compétences dans Configuration Manager avant qu'elles apparaissent dans cette liste.

6. Une fois toutes les compétences sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** .

## Suppression d'une compétence associée à une activité multisite

Pour supprimer une compétence :

- 
1. Dans le volet Compétences, sélectionnez la compétence à supprimer.  
Pour trouver rapidement une compétence, vous pouvez entrer des critères de recherche dans le champ **Rechercher** (le nom de la compétence, par exemple).
  2. Cliquez sur **Supprimer**  .
  3. Une fois toutes les compétences supprimées, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .



## Volet Agents des activités multisite

Ce volet est en lecture seule et affiche les agents qui sont associés à l'activité multisite.


Vous ne pouvez pas associer directement des agents à des activités multisite. Des agents sont associés à des activités multisite si leurs compétences correspondent aux compétences requises par les activités enfants de l'activité multisite ou sont affectés directement pour travailler à l'activité enfant dans WFM Web for Supervisor. Par conséquent, pour modifier les agents associés à une activité multisite, vous devez donc modifier les paramètres de compétence des agents concernés ou attribuer l'activité à un agent avec une date de validité. Pour plus d'informations, consultez [Vue Activités des agents](#).

# Attribution d'activités à des activités multisite

Les *activités multisite* sont des activités régulières réalisées dans des centres de contacts spécifiques. Elles sont combinées pour des raisons de suivi en une seule activité multisite associée à un ensemble métier.



Utilisez le volet **Activités** dans la vue **Activités multisite** pour associer des activités à des activités multisite. Pour ouvrir ce volet, sélectionnez **Activités** dans le haut du volet **Propriétés de l'activité multisite**.

Pour attribuer une activité régulière à une activité multisite :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite à laquelle vous souhaitez associer les activités.
2. Dans le haut du volet **Propriétés de l'activité multisite**, cliquez sur **Activités**.  
Le volet **Activités associées** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Attribuer des activités régulières** .  
Le volet **Activités** s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités à associer à cette activité multisite.  
Pour rechercher rapidement une activité, entrez le nom de l'activité dans le champ **Rechercher**.

## Conseil

Une activité ne peut appartenir qu'à une seule activité multisite. Seules les activités relatives à l'ensemble métier sélectionné sont disponibles. Les activités des autres ensembles métiers n'apparaissent pas.

5. Une fois toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** .
6. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Configuration des compétences et des statistiques



Après avoir attribué des activités, vous pouvez configurer des compétences et des statistiques :

Cliquez sur le volet **Compétences** en haut du volet **Propriétés de l'activité multisite** pour configurer les compétences à suivre pour l'activité multisite. Consultez la rubrique [Configuration des compétences pour des activités multisite](#).

Configurez les statistiques à suivre pour l'activité multisite. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration de statistiques pour une activité multisite](#).


---


## Utilisation de filtres pour l'attribution d'activités à des activités multisite

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Filtre**  .  
Le volet **Filtre** s'ouvre.
2. Dans la liste **Sites**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Décochez la case **Tout** et sélectionnez les sites auxquels vous souhaitez attribuer ces groupes et activités.
  - Laissez cochée la case **Tout**. (Si cette case est cochée, les activités et groupes sont appliqués à tous les sites de la liste.)
3. Dans la section **Activités multisite**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Décochez la case **Tout** et sélectionnez les activités multisite auxquelles vous souhaitez attribuer ces groupes et activités.
  - Laissez cochée la case **Tout**. (Si cette case est cochée, les activités et groupes sont appliqués à toutes les activités multisite de la liste.)
4. Cliquez sur **Appliquer**  .

# Association de sites à une activité multisite

Lorsque vous sélectionnez une activité multisite et que vous cliquez sur **Activités** dans le volet **Propriétés de l'activité multisite** de cette dernière, vous pouvez sélectionner **Associer des sites**

**manquants à une activité multisite**  pour attribuer l'activité à un site manquant (sauf si les activités de tous les sites visibles ont déjà été attribuées à une activité multisite). Le volet **Associer des sites manquants à une activité multisite** s'ouvre et tous les sites au sein de l'ensemble métier apparaissent dans la liste. Pour créer une activité similaire pour chacun des sites sélectionnés :

1. Sélectionnez un site.  
Vous pouvez sélectionner plusieurs sites à l'aide de la touche CTRL ou MAJ.
2. Vous pouvez également cocher la case **Répartir les heures d'ouverture et compétences multisite** pour attribuer les heures d'ouverture. Voir le conseil ci-dessous.
3. Cliquez sur **Appliquer** .  
Pour chaque site sélectionné, WFM génère une nouvelle activité qui peut être renommée et associe l'activité à l'activité multisite *source* sélectionnée. Les heures d'ouverture de l'activité sont 24/7 par défaut.

## Conseil

Si vous avez coché la case **Répartir les heures d'ouverture et compétences multisite**, les heures d'ouverture et les compétences de la ou des activités générées seront les mêmes que pour l'activité multisite *source* sélectionnée.

Le fuseau horaire de chaque site est utilisé pour définir les heures d'ouverture—il peut être différent de celui utilisé par l'ensemble métier dont dépend l'activité multisite *source*.

Une activité générée de cette manière aura toujours le même type d'activité que l'activité multisite source.


# Statistiques des activités multisite

Utilisez le volet **Statistiques d'activités multisite** pour associer des statistiques aux activités sélectionnées. Lorsque vous définissez une statistique, vous indiquez à WFM quelles statistiques et quels objets contrôler et ce, pour chaque activité. Les statistiques d'activités multisite sont définies de la même manière que les statistiques d'activités régulières.

Pour obtenir des informations relatives aux activités, types d'activités et à la façon de configurer les activités, référez-vous à la section [Configuration des statistiques des activités](#).

## Association de statistiques à des activités multisite

Pour association des statistiques à des activités multisite :

1. Sélectionnez l'**ensemble métier** qui contient les activités multisite à associer aux statistiques.
2. Dans le volet **Propriétés des activités**, sélectionnez **Statistiques**.
3. Dans le volet **Statistiques d'activités**, cliquez sur **Ajouter des informations statistiques à une activité**  .
4. Dans le volet **Type de statistiques**, configurez les statistiques comme dans les étapes 3 à 11 de la procédure [Ajout de statistiques à des activités](#). Voir également [Paramètres statistiques recommandés](#).

### Conseil

La section **Statistiques** affiche d'autres statistiques, selon la combinaison **Type/objet** que vous choisissez. Les types de statistiques sont prédéfinis et tous les types de statistiques ne s'appliquent pas à tous les types d'activités. Les activités à personnel fixe n'utilisent pas de statistiques. Par conséquent, si vous sélectionnez une activité de type **Activité sans prévision**, le volet **Statistiques** ne s'affiche pas.

5. Après avoir sélectionné le **type** et l'**objet** et lorsque les listes déroulantes sont activées, choisissez des statistiques.  
Pour obtenir une description de tous les éléments Types, Objets, Statistiques et Filtres, consultez la section [Propriétés des statistiques](#).

Pour en savoir plus sur les statistiques pour une activité multisite, consultez la section [Propriétés des statistiques](#).

## Suppression de statistiques d'activités multisite

Pour supprimer une statistique d'une activité multisite, suivez les étapes de la procédure [Suppression de statistiques d'activités](#).

# Utilisateurs

Les *utilisateurs* sont des superviseurs et d'autres personnes qui ne sont pas des agents. Ils sont divisés en deux groupes :

1. Les utilisateurs déjà importés dans WFM (**utilisateurs WFM**).
2. Les utilisateurs configurés dans Genesys, mais qui ne sont pas sélectionnés comme utilisateurs WFM (**utilisateurs Genesys**).

Dans le module **Utilisateurs**, vous pouvez :

- Afficher une liste d'**utilisateurs** WFM existants.
- Afficher les **propriétés** de l'utilisateur.
- Configurer un **fuseau horaire** spécifique, une instance **WFM Builder** et un **rôle de sécurité** pour un utilisateur.
- Afficher et modifier les **privileges de rôle** de sécurité.
- Accorder ou supprimer les **droits d'accès** de l'utilisateur à des ensembles métiers, des sites et des équipes.
- Accorder ou supprimer les droits d'accès de l'utilisateur aux **notifications**.

## Conseil

Si les privilèges de rôle d'utilisateur sont modifiés dans ce module et ne correspondent plus aux privilèges définis dans le module **Rôles**, la boîte de dialogue suivante apparaît :



**Figure** : Boîte de dialogue de confirmation



Cliquez sur **Oui** pour annuler l'attribution du rôle de sécurité actuel ou sur **Non** pour annuler l'action et conserver le rôle de sécurité de l'utilisateur en cours.

---

## Volet Utilisateurs

Ce volet contient une liste des utilisateurs qui ont été importés dans Workforce Management. Il contient les colonnes suivantes : **Nom d'utilisateur**, **Prénom**, **Nom** et **E-mail**. Vous pouvez ajouter des utilisateurs à cette liste (voir [Importation d'utilisateurs Genesys](#)) ou en supprimer.

Dans ce volet, vous pouvez :

- Importer des utilisateurs Genesys dans WFM en cliquant sur **Importer un utilisateur Genesys** .
- Supprimer des utilisateurs en les sélectionnant dans la liste et en cliquant sur **Supprimer** .
- Rechercher des utilisateurs en saisissant leur nom d'utilisateur dans le champ **Rechercher**.
- Trier la liste en cliquant sur les en-têtes de colonne **Nom d'utilisateur**, **Prénom** ou **Nom**.

## Importation d'utilisateurs Genesys

Lorsque vous importez des utilisateurs Genesys, un volet qui contient une liste déroulante des rôles de sécurité existants s'ouvre. Par défaut, le premier rôle dans cette liste est attribué à l'utilisateur que vous sélectionnez. Si aucun rôle de sécurité n'existe, la liste affiche <Aucun>. Tous les utilisateurs importés sont attribués au rôle sélectionné dans la liste.

Une fois l'importation terminée, le volet **Utilisateurs** affiche les nouveaux utilisateurs dans la liste. Vous pouvez ensuite sélectionner un utilisateur et modifier ou configurer ses paramètres dans le volet **Propriétés**, **Privilèges de rôle** ou **Droits d'accès**.

---

# Propriétés des utilisateurs

Le volet **Propriétés des utilisateurs** contient des informations sur l'utilisateur WFM sélectionné.

## Informations utilisateur

Le volet **Informations utilisateur** contient les champs en lecture seule suivants, entrés au préalable dans Genesys Administrator :

- Prénom de l'utilisateur, tel qu'entré dans Genesys Administrator.
- Nom de l'utilisateur, tel qu'entré dans Genesys Administrator.
- E-mail. Il s'agit de l'adresse e-mail de l'utilisateur entrée dans Genesys Administrator. WFM utilise cette adresse e-mail pour des notifications de :
  - changement de l'état des demandes d'échange de plannings.
  - changement de l'état des demandes de congés ou assimilés.

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail, consultez le [guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

## Configuration des paramètres facultatifs

Pour configurer les paramètres facultatifs du volet **Informations utilisateur** :

1. Sélectionnez le **fuseau horaire** de l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Ce fuseau horaire peut être utilisé dans certains affichages ou dans certains rapports sur les **performances**, à la place du fuseau horaire du site ou de l'ensemble métier. Si vous avez configuré un fuseau horaire par défaut avant d'importer l'utilisateur, ce fuseau horaire par défaut s'affiche dans ce champ. Si vous n'avez pas configuré de fuseau horaire par défaut, **<aucun>** s'affiche dans ce champ.

### Important

Si vous modifiez par la suite le fuseau horaire par défaut, le fuseau horaire défini par défaut lors de l'importation de l'utilisateur s'affiche dans ce champ.

Pour définir un autre fuseau horaire pour cet utilisateur :

- Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante. Tous les fuseaux horaires importés de la base de données de configuration dans Workforce Management sont répertoriés.

Si vous avez besoin d'autres fuseaux horaires, utilisez la vue **Organisation > Fuseau horaire** pour modifier les fuseaux horaires qui apparaissent dans la liste déroulante. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Liste des fuseaux horaires](#).

2.



---

Sélectionnez le serveur **WFM Builder** pour l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Il s'agit du serveur qui élabore les plannings. Pour utiliser un serveur WFM Builder spécifique (installé sur le poste de travail de l'utilisateur ou dédié à un groupe d'utilisateurs), afin de créer des plannings de WFM :

- Sélectionnez le serveur **WFM Builder** dans la liste déroulante.

Vous n'avez pas besoin de spécifier de serveur WFM Builder si vous souhaitez que tous les utilisateurs partagent le même. La valeur par défaut est **Aucun**.

3. Sélectionnez le **rôle de sécurité** de l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Si vous sélectionnez un rôle de sécurité, l'utilisateur doit adopter les privilèges de rôle que vous avez configurés pour ce rôle. Si l'utilisateur n'est pas assigné à un rôle de sécurité :

- Décochez les cases en regard des noms des privilèges de rôle auxquels l'utilisateur ne doit pas être autorisé à accéder. Par défaut, toutes les options sont sélectionnées.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Privilèges de rôle d'utilisateur

Le volet **Utilisateurs > Privilèges de rôle** contient une liste des privilèges de rôle de sécurité attribués à l'utilisateur sélectionné. Les privilèges de rôle sont décrits en détail dans [Privilèges de rôle](#).

Pour modifier des privilèges de rôle d'utilisateur :

1. Sélectionnez un utilisateur puis cochez la case en regard des privilèges à modifier.

2. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

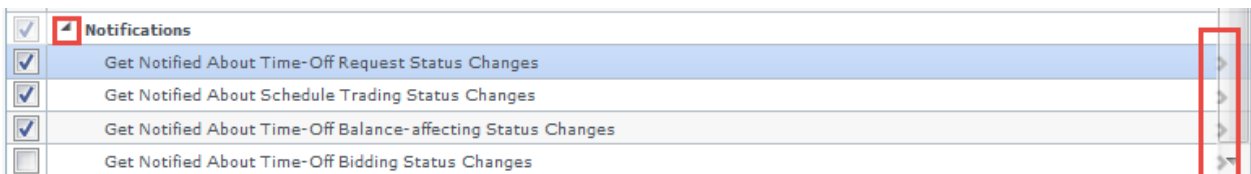
Cliquez sur **Aide** pour afficher de l'aide sur ce volet.

### Attribution de droits d'accès pour recevoir des notifications

Le volet **Privilèges de rôle** du module **Utilisateurs** est identique au volet **Privilèges de rôle** du module **Rôles**, avec une exception ; dans le module **Utilisateurs**, vous pouvez accorder l'accès aux **notifications**.

Pour accorder l'accès aux notifications :

1. Dans la liste **Privilèges de rôle**, cliquez sur la flèche pour développer **Notifications**, tel qu'indiqué dans la figure ci-dessous.




**Figure :** Privilèges de rôle—Notifications


2. Cliquez sur la flèche sur la ligne appropriée pour accorder l'accès utilisateur sélectionné afin de recevoir des notifications sur l'un des changements d'état suivants :
  - Modifications de l'état d'une demande de congés ou assimilés
  - Modifications de l'état d'un échange de plannings
  - Modifications d'état ayant un impact sur le solde des congés ou assimilés
  - Modifications de l'état des offres de congés ou assimilés
3. Un nouveau volet s'ouvre, ce qui vous permet d'accorder des droits d'accès pour le privilège de notification spécifique que vous avez sélectionné.  
Par exemple, si vous avez cliqué sur la flèche dans la première ligne, les droits **Accorder l'accès** du

volet **Etre informé des modifications de l'état des demandes de congés** s'ouvre.


4. Dans le nouveau volet, effectuez l'une des opérations suivantes pour le privilège sélectionné :

5.  Ajouter des droits d'accès

6.  Supprimer des droits d'accès

7.  Fermer ce volet et annuler les modifications effectuées

8.  Ouvrir une rubrique d'aide associée à ce volet

9. Lorsque vous avez terminé toutes les tâches, dans le volet **Privilèges de rôle**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .




## Droits d'accès

Le volet **Droits d'accès** affiche les ensembles métiers, les sites et les équipes pour lesquels l'utilisateur a obtenu des droits d'accès. Utilisez les commandes situées dans l'angle supérieur droit de ces volets pour effectuer l'ensemble des tâches décrites dans cette rubrique.

### Commandes du volet Droits d'accès

 <b>Supprimer les droits de sécurité sur cet EM sans modifier les sites</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer les droits d'accès utilisateur à l'ensemble métier sélectionné, mais en gardant les droits d'accès utilisateur aux sites au sein de cet EM.
 <b>Ajouter des droits d'accès</b>	Cliquez sur cette icône pour ouvrir le volet <b>Sélectionner des éléments pour lesquels accorder l'accès aux utilisateurs</b> , qui vous permet d'accorder les droits d'accès d'utilisateur à des ensembles métiers sélectionnés, des sites ou des équipes au sein de l'entreprise. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Ces objets, pour lesquels l'utilisateur a déjà des droits d'accès, ne sont pas affichés dans ce volet.</p> </div>
 <b>Supprimer les droits d'accès aux éléments sélectionnés</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer les droits d'accès de l'utilisateur aux objets sélectionnés.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Droits d'accès</b> .
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur cette icône pour enregistrer toutes les modifications apportées aux droits d'accès de l'utilisateur.

### Commandes du volet Sélectionner des éléments pour lesquels accorder l'accès aux utilisateurs

 <b>Appliquer</b>	Cliquez sur cette icône pour attribuer à l'utilisateur l'accès aux éléments sélectionnés.
 <b>Fermer</b>	Cliquez sur cette icône pour fermer ce volet sans appliquer les modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur ce volet.

---

# Rôles

Les rôles de sécurité contrôlent les autorisations générales (ou privilèges), ainsi que les autorisations d'accès à divers modules dans WFM Web for Supervisors. Les rôles ne contrôlent pas l'accès aux ensembles métiers, aux sites ni aux équipes. Pour ajouter ou restreindre l'accès à ces objets spécifiques, consultez la section [Droits d'accès](#).

Dans la vue Rôles, il existe deux listes :

- La liste [Utilisateurs WFM](#) contient les colonnes suivantes : Nom d'utilisateur, Prénom de l'utilisateur, Nom de famille de l'utilisateur, Adresse e-mail de l'utilisateur et Rôle.
- La liste [Utilisateurs Genesys](#) contient les colonnes suivantes : Nom d'utilisateur, Prénom de l'utilisateur, Nom de famille de l'utilisateur et Adresse e-mail de l'utilisateur.

Dans le module Rôles, vous pouvez :



- importer des utilisateurs
- définir un rôle de sécurité par défaut
- attribuer des rôles de sécurité à des utilisateurs. Les utilisateurs acceptent les autorisations ou privilèges configurés pour le rôle de sécurité auquel ils ont été assignés.

## Conseil

Les rôles de sécurité vous permettent de configurer des autorisations pour accéder aux modules, mais pas aux ensembles métiers, aux sites ou aux équipes. Pour activer les droits d'ajouter l'accès à ces objets spécifiques ou d'en restreindre l'accès, vous devez cocher la case [Accéder à la configuration du serveur principal](#) du volet Privilèges de rôle.

## Création de rôles

Pour créer un rôle de sécurité :

1. Accédez à **Configuration > Rôle**.
2. Dans le volet **Rôle**, cliquez sur **Nouveau**  .  
Un nouveau rôle de sécurité s'affiche dans le volet **Rôle** avec un nom par défaut.
3. Dans le volet **Privilèges de rôle**, modifiez le **nom** du rôle (si vous le souhaitez).
4. Attribuez des privilèges en développant des éléments de la liste et en cochant ou en décochant les cases.  
Pour une description complète de tous les privilèges, consultez la section [Privilèges de rôle](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

**Etape suivante** : Attribuez le rôle de sécurité à un utilisateur.

## Utilisation de la fonction Copier pour créer des rôles

Pour créer un rôle de sécurité en utilisant la fonction Copier :

1. Dans le volet **Rôles**, sélectionnez un rôle existant.  
S'il existe plusieurs rôles dans la liste, entrez le nom du rôle dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement.
2. Cliquez sur **Copier**  .  
Une copie du rôle sélectionné apparaît dans la liste **Rôles**.
3. Sélectionnez la copie et cliquez sur **Privilèges de rôle**.
4. Renommez le rôle et attribuez-lui des privilèges en cochant ou décochant les cases, selon les besoins.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Attribution de rôles à des utilisateurs

WFM vous permet d'attribuer et d'**annuler l'attribution** des rôles de sécurité, et **supprimer** des utilisateurs de la liste des utilisateurs attribués. Ces actions sont décrites dans les procédures ci-dessous.



Pour assigner des utilisateurs au rôle :

1. Dans la partie supérieure du volet **Privilèges de rôle**, cliquez sur **Utilisateurs** puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Attribuer des utilisateurs**  pour attribuer un utilisateur WFM à ce rôle. Un nouveau volet s'ouvre, affichant la liste des utilisateurs WFM.
- Cliquez sur **Importer un utilisateur Genesys**  pour attribuer un utilisateur Genesys à ce rôle. Un nouveau volet s'ouvre, affichant la liste des utilisateurs Genesys.

### Important

Les nouveaux utilisateurs se voient automatiquement accorder un accès à tous les modules, objets et sites.


2. Sélectionnez les utilisateurs à qui vous souhaitez attribuer à ce rôle et cliquez sur **Appliquer**  .
3. Dans le volet **Utilisateurs**, cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .


Seuls les utilisateurs de la liste **Utilisateurs WFM** peuvent accéder aux fonctions de Workforce Management (à l'exception de WFM Web for Agents).

Vous pouvez également créer un rôle de sécurité en utilisant la fonction copier-coller. Voir [Modification des rôles de sécurité](#).

## Annulation de l'attribution d'utilisateurs de rôles


Pour annuler l'attribution d'un utilisateur d'un rôle de sécurité :

1. Dans la liste **Utilisateurs attribués**, sélectionnez l'utilisateur pour qui vous souhaitez annuler l'attribution de ce rôle.
2. Cliquez sur **Annuler l'attribution d'un utilisateur**  .

3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression d'utilisateurs parmi les utilisateurs attribués

Pour supprimer un utilisateur dans la liste des utilisateurs attribués :

1. Dans la liste **Utilisateurs attribués**, sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez supprimer de la liste.
2. Cliquez sur **Supprimer l'utilisateur**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

### Important

Procédez avec précaution. Lorsque vous cliquez sur **Oui**, vous supprimez tous les privilèges de rôle et les droits d'accès à WFM de l'utilisateur.


4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .



# Modification et suppression de rôles


WFM vous permet de modifier et supprimer des rôles de sécurité dans la liste des rôles. Ces actions sont décrites dans les procédures ci-dessous :

Pour modifier un rôle de sécurité :

1. Dans le volet **Rôle**, sélectionnez le rôle que vous souhaitez modifier.  
S'il existe plusieurs rôles dans la liste, entrez le nom du rôle dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement.
2. Cliquez sur **Privilèges de rôle**.
3. Renommez le rôle et/ou cochez ou décochez les cases en regard des privilèges à modifier.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Suppression de rôles de sécurité

Pour supprimer un rôle de sécurité :

1. Dans le volet **Rôle**, sélectionnez le rôle que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'ouvre, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler l'action.

### Important

Procédez avec précaution. Si vous sélectionnez **Oui**, l'action ne pourra pas être annulée.

---

# Privilèges du rôle

Le volet Privilèges de rôle du module Rôles affiche une liste détaillée des modules et des objets dont vous pouvez contrôler l'accès. La même liste de privilèges s'affiche lorsque vous sélectionnez un utilisateur dans le volet Utilisateurs : Privilèges de rôle du module Utilisateurs.

## Important

Les nouveaux utilisateurs ont automatiquement accès à tous les modules, objets et sites, comme décrit dans la présentation des privilèges de rôle et les sous-rubriques.

Voir également :

- [Général - Privilèges de rôle](#)
- [Configuration - Privilèges de rôle](#)
- [Règles - Privilèges de rôle](#)
- [Calendrier - Privilèges de rôle](#)
- [Prévision - Privilèges de rôle](#)
- [Planning - Privilèges de rôle](#)
- [Echange - Privilèges de rôle](#)
- [Performances - Privilèges de rôle](#)
- [Conformité - Privilèges de rôle](#)
- [Rapports - Privilèges de rôle](#)
- [Notification - Privilèges de rôle](#)

## Général - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Général** fournissent les accès utilisateur suivants :

- **Afficher le champ relatif au salaire de l'agent**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à afficher le champ **Salaire horaire** dans le volet WFM Web for Supervisors **Configuration > Agents > Propriétés**. Cette option détermine également si l'utilisateur peut voir les informations relatives au salaire de l'agent dans le rapport sur les propriétés de l'agent.
- **Afficher les agents non attribués**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur sélectionné à afficher les agents non attribués qui apparaissent dans toutes les listes où figurent des agents. Les listes s'affichent dans le module **Organisation**, dans **Sites > Equipes > Ajouter des agents** et dans **Sites > Agents > Ajouter des agents**.

### Important

Les nouveaux agents sans connexion (ou avec des connexions à plusieurs autocommutateurs) sont importés automatiquement par synchronisation même si l'option **Afficher les agents non attribués** est désactivée pour l'utilisateur qui déclenche la synchronisation ; cependant ils ne sont pas visibles pour cet utilisateur. La seule sécurité pour ces nouveaux agents est la sécurité **Locataire**.

- **Autoriser la sauvegarde/restauration**—Permet d'autoriser ou non l'utilisation de WFM Database Utility pour effectuer des sauvegardes et des restaurations. Si cette case est décochée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à Database Utility. Pour plus d'informations sur cet utilitaire, consultez le [guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

---

# Configuration - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Configuration** fournissent les accès utilisateur suivants :

Beaucoup de privilèges dans **Configuration** sont des vues de Web for Supervisors du module **Configuration** module (Lire, Ajouter/Modifier, Accéder à la configuration du serveur principal et Paramètres des compétences n'en sont pas). Cochez la case en regard de chaque élément afin d'accorder l'autorisation à l'utilisateur sélectionné de configurer les aspects suivants :

- **Rôles/Utilisateurs**
  - **Organisation**
    - **Lire**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à afficher tous les volets du module **Organisation**. Si cette case est décochée, les cases de tous les autres privilèges sous Organisation sont également décochées.
    - **Ajouter/Modifier/Supprimer**—Permet de définir si l'utilisateur peut ajouter/modifier/supprimer des éléments dans toutes les vues et tous les volets du module **Organisation**.
    - **Accéder à la configuration du serveur principal**—Permet d'autoriser ou non l'accès à certains volets du module **Configuration**. Si ce droit n'est pas attribué à l'utilisateur, ces volets ne sont pas visibles :
      - Volet **Configuration** dans les vues **Organisation > Ensembles métiers** et **Organisation > Sites**.
      - Volet **Statistiques** dans les vues **Activités** et **Activités multisite**.
    - **Compétences**—Permet de contrôler l'accès de l'utilisateur à la configuration des compétences dans la vue **Organisation > Ensembles métiers**.
    - **Fuseaux horaires**—Permet de contrôler l'accès de l'utilisateur à la configuration des fuseaux horaires dans la vue **Organisation**.
  - **Groupes d'états du planning**—Permet d'autoriser ou non cet utilisateur à accéder à la vue **Groupes d'états de planning** du module **Configuration** de WFM Web for Supervisors. Les utilisateurs bénéficiant de cette autorisation peuvent modifier la configuration de ces groupes.
  - **Notifications**—Contrôle si un utilisateur peut accéder à la vue **Notifications** du module **Configuration** de WFM Web for Supervisors. Les utilisateurs bénéficiant de cette autorisation peuvent modifier la configuration des notifications par e-mail.
  - **Couleurs dans le planning**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder à la configuration des couleurs personnalisées pour les éléments dans le planning.
  - **Transport partagé**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder à la fonctionnalité de transport partagé (activée par défaut). Décochez cette case pour désactiver l'accès.
  - **Périodes d'offre de congés ou assimilés**—Contrôle l'accès à la vue **Périodes d'offre de congés ou assimilés**.
  - **Activités**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder aux vues **Activités** et **Activités multisite**.
-

---

## Règles - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Règles** fournissent les accès utilisateur suivants :

Les options présentées dans **Règles** proviennent toutes des vues WFM Web du module **Règles**. Cochez la case en regard de chaque élément afin d'accorder l'autorisation aux utilisateurs sélectionnés de configurer les aspects suivants :

- Règles de congés
- Contrats
- Postes
- Types d'exception
- Réunions
- Modèles de rotation
- Heures identifiées
- Types de congés

Pour que cet utilisateur puisse recevoir des notifications par e-mail lorsque des demandes de congés ou assimilés nécessitent une consultation manuelle, sélectionnez **Etre informé des modifications de l'état des demandes de congés**, qui s'affiche sous **Notifications**.

---

## Calendrier - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Calendrier** fournissent les accès utilisateur suivants :

- **Lire**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à afficher tous les volets du module **Calendrier**. Si cette case est décochée, les cases de tous les autres privilèges sous le **calendrier** sont également décochées.
- **Ajouter/Modifier/Supprimer**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à voir, ajouter et modifier des préférences et exceptions d'agents dans le module **Calendrier**.
- **Préférer/Accorder/Refuser**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à octroyer ou refuser des préférences d'agents dans le module **Calendrier**.
- **Modifier les limites des congés ou assimilés**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à modifier les limites des congés ou assimilés dans le module **Calendrier**.

# Prévision - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Prévision** fournissent les accès utilisateur suivants :

- **Lire**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à :
  - Créer des scénarios de prévision.
  - Afficher et modifier des scénarios de prévision partagés.
  - Afficher la prévision principale.
  - Extraire la prévision principale vers ses propres scénarios ou vers des scénarios partagés.
  - Afficher des données historiques.

## Important

Si la case **Lire** est décochée, les cases de tous les autres privilèges sous **Prévision** sont également décochées.

- **Publier**—Permet d'accorder à l'utilisateur toutes les autorisations de la case **Lire**, ainsi que l'autorisation de publier ses propres scénarios de prévision ou des scénarios partagés dans la prévision principale.

Trois options de sécurité sont disponibles sous ce droit **Publier des prévisions** :

- **Publier les données de VI dans la prévision principale**
- **Publier les données de TTM dans la prévision principale**
- **Publier les données de dotation en personnel dans la prévision principale**

Si une ou deux de ces autorisations seulement sont accordées, l'utilisateur ne disposera pas d'un accès sécuritaire complet à l'option Publier.

## Important

seuls les utilisateurs autorisés à accéder à **Publier** avant la migration auront accès aux nouvelles options après la migration.

- **Afficher tous les scénarios**—Permet d'accorder à l'utilisateur toutes les autorisations de la case **Lire**, ainsi que les autorisations suivantes :
  - Afficher, modifier et partager tous les scénarios de prévision.
  - Extraire depuis la prévision principale vers tous les scénarios.
- **Modifier les données historiques**—Permet d'accorder à l'utilisateur toutes les autorisations de la case **Lire**, ainsi que les autorisations suivantes :

- Utilisez Modifier les données historiques lors de la création d'un scénario de prévision.
- Copiez/collez les données historiques vers/depuis Excel.
- **Superpositions**—Permet d'accorder à l'utilisateur toutes les autorisations de la case Lire, ainsi que l'accès à toutes les fonctionnalités de superposition dans le module **Prévision**.



---

## Planning - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Planning** fournissent les accès utilisateur aux actions décrites ci-dessous. Cochez la case à côté de chaque élément, afin d'accorder l'autorisation de réaliser cette action :

- **Lire principal**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à afficher et extraire des données du Planning principal, mais pas de les publier dans le Planning principal (voir **Remarque spéciale** sur Lire principal ci-dessous). Si cette case est décochée, les cases de tous les autres privilèges sous planning sont également décochées.
- **Modifier principal**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à modifier le Planning principal.
- **Publier**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à publier des scénarios dans le Planning principal.
- **Nettoyer principal**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à nettoyer le Planning principal.
- **Créer un scénario**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à créer des scénarios.
- **Scénario d'accès partagé**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder à tous les scénarios de planning marqués comme **partagés**.
- **Afficher tous les scénarios de planification**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à afficher tous les scénarios de planning marqués comme **partagés**.
- **Elaborer**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à élaborer des plannings.
- **Approuver les modifications**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder au module d'**approbation des modifications**, pour approuver ou refuser les modifications en cours dans les plannings que vous ou d'autres avez constitués.
- **Accéder à l'exigence d'heures supplémentaires**—Permet d'autoriser ou non l'utilisateur à accéder à toutes les exigences d'heures supplémentaires planifiées marquées comme **partagées**.

### Remarque spéciale sur Lire principal

Cochez **Lire principal** pour autoriser l'utilisateur à afficher et extraire des données du planning principal, mais pas à les publier dans le Planning principal. Utilisez les cases à cocher restantes dans Planning pour accorder des autorisations supplémentaires.

Lorsque **Lire principal** est sélectionné, l'utilisateur peut :

- Extraire des données du Planning principal vers des scénarios de planning détenus ou partagés.
- Afficher leurs propres scénarios de planning et/ou d'autres scénarios de planning désignés par l'auteur comme étant *partagés*.

**A propos des scénarios :** lorsque vous travaillez dans Web for Supervisors, vous pouvez créer de nombreux scénarios de planning pouvant contenir des agents différents, d'autres types de postes ou de modèles de rotation, etc. Vous pouvez décider de publier la totalité ou une partie d'un de ces scénarios dans le Planning principal.

## Echange - Privilèges de rôle

Le privilège de rôle sous **Echanger** fournit les accès utilisateur suivants :

- **Echange**—Contrôle si l'utilisateur peut accéder aux informations d'échange de WFM Web for Supervisors.

Pour que cet utilisateur puisse recevoir des notifications par e-mail lorsque des demandes d'échange d'agents nécessitent une consultation manuelle, sélectionnez **Etre informé des modifications de l'état d'un échange de plannings**, qui s'affiche sous **Notifications**.

Pour plus d'informations, consultez la section **Echange**.

---

## Performances - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Performances** fournissent les accès utilisateur suivants :

- **Lire**—Contrôle si l'utilisateur peut accéder aux informations sur les performances dans WFM Web for Supervisors. Tous les utilisateurs possédant le privilège **Lire** pour le module **Performances** peuvent voir des alertes lorsque les seuils configurés sont dépassés.
- **Mettre à jour les alertes**—Contrôle si l'utilisateur peut modifier les seuils d'alerte et enregistrer les modifications dans l'écran **Alertes** du module **Performances**, qui permet aux utilisateurs de configurer les seuils de chaque valeur.

### Important

La fonction Alertes de WFM Web for Supervisors utilise la prévision principale et les données du planning comme référence pour des résultats de performances acceptables. Si les limites de performances définies par l'utilisateur sont violées (par exemple, si trop d'interactions sont abandonnées ou si les niveaux de service sont trop faibles), un message d'**alerte** dans l'écran **Contrôle** indique qu'une action peut être nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez la section [Présentation des performances](#).

## Conformité - Privilèges de rôle

Le privilège de rôle sous **Conformité** fournit les accès utilisateur suivants :

- **Conformité**—Contrôle si l'utilisateur peut accéder au module **Conformité** dans WFM Web for Supervisors, qui surveille la conformité en temps réel des agents par rapport au planning.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Conformité](#).

---

## Rapports - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Rapports** fournissent les accès utilisateur suivants :

- **Lire**—Contrôle si l'utilisateur peut accéder en lecture seule à toutes les vues et tous les volets du module **Rapports**. Si cette case est décochée, les cases de tous les autres privilèges sous **Rapports** sont également décochées.
- **Planificateur de rapports**
  - **Autoriser l'utilisation du planificateur de rapports**—Contrôler l'accès des utilisateurs à cette fonctionnalité
  - **Afficher tous les rapports planifiés**—Contrôler l'accès des utilisateurs à cette fonctionnalité

Cochez cette case en regard d'un rapport pour permettre à l'utilisateur sélectionné de créer ce rapport.

Pour plus d'informations sur la génération et la lecture des rapports, consultez la section [Rapports](#).

---

## Notification - Privilèges de rôle

Les privilèges de rôle sous **Notifications** fournissent les accès utilisateur suivants :

Cochez cette case pour chaque élément afin d'activer cette notification (état par défaut). Décochez la case désactive cette option :

- **Etre informé des modifications de l'état d'un échange de plannings**
- **Etre informé des modifications de l'état des demandes de congés**
- **Etre informé des modifications qui ont un impact sur le solde des congés**
- **Etre informé des modifications de l'état des offres de congés ou assimilés**

### Conseil

Vous pouvez définir moins d'objets (que ceux dans **Configuration > Notification > Cibles**) pour chaque utilisateur qui sera averti selon les paramètres définis dans **Utilisateurs > Privilèges de rôle > Notifications**.

---

# Calendrier

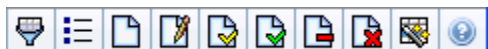
Le module **Calendrier** contient deux sous-modules :

- Sélectionnez **Éléments de calendrier** pour :
  - Ajouter une disponibilité, des jours de repos, des exceptions, des postes, des congés ou assimilés et des heures de travail.
  - Modifier des exceptions, des préférences et des congés ou assimilés des agents.
  - Consulter des modèles de rotation.
  - Changer de fuseau horaire pour afficher les heures des éléments du calendrier dans le fuseau sélectionné par l'utilisateur.
- Sélectionner les **limites des congés ou assimilés** pour définir les limites de congés ou assimilés.

# Éléments de calendrier

## Conseil

Le module **Calendrier** inclut les éléments de calendrier (cette rubrique) et la rubrique **Limites de congés ou assimilés**.



Les **boutons de la barre d'outils** se situent au sommet de la fenêtre et les **boutons d'action** se situent au bas de la fenêtre. Les onglets **Agents et Activités** se situent au sommet du volet **Objets**.

Le module **Éléments de calendrier** permet d'ajouter et de modifier les exceptions, les préférences et les congés ou assimilés des agents.

- Les exceptions sont des périodes durant lesquelles les agents sont engagés dans des activités autres que le travail.
- Les préférences sont des demandes émanant de l'agent et du superviseur pour des postes, des jours de repos, des disponibilités et des congés ou assimilés spécifiques.
- Les modèles de rotation sont des rotations de semaines de travail pour les postes, les jours de travail, les heures de travail et/ou les activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent ou à une équipe.

Des informations concernant le module **Éléments de calendrier** apparaissent dans les sections et les liens suivants :











- [A propos du module Éléments de calendrier](#)
- [Sécurité du module Éléments de calendrier](#)
- [Explication des couleurs du calendrier](#)
- [Utilisation du calendrier](#)
- [Hiérarchie des objets du calendrier](#)
- [Boîte de dialogue Filtre du calendrier](#)
- [Boîte de dialogue Options du calendrier](#)
- [Modifier l'Etat des préférences.](#)
- [Ajouter ou modifier des éléments du calendrier](#)

## Commandes du module Calendrier



## Boutons de la barre d'outils

Sélectionnez une vue dans le menu déroulant **Vues** (du côté gauche de la barre d'outils) : **Éléments de calendrier** ou **Limites des congés ou assimilés**.

Icône	Nom	Description
	<b>Filtre</b>	Filtrage de l'affichage.
	<b>Options</b>	Choisissez si vous voulez inclure ces colonnes dans le tableau : Equipe, Raison, Commentaires, Heures payées, Date d'embauche, Soumis.
	Ajouter	Ajouter un élément (dans cette vue, un élément de calendrier).
	<b>Modifier</b>	Modifier les éléments de calendrier sélectionnés.
	<b>Préférer</b>	Modifier l'état des demandes d'agents sélectionnées en Préféré.
	<b>Accord</b>	Modifier l'état des demandes d'agents sélectionnées en Accordé.
	<b>Refuser</b>	Refuser les demandes d'agents sélectionnées.
	<b>Supprimer</b>	Supprimer les éléments de calendrier sélectionnés.
	<b>Mettre à jour le planning</b>	Insérer des éléments de congés ou assimilés et des critères spécifiques aux réunions dans le planning principal. (Vous devez être un superviseur avec des autorisations de modification du planning principal.)
	<b>Aide</b>	Afficher une aide contextuelle.

## Fuseau horaire

Sélectionnez le fuseau horaire pour cette instance de WFM à l'aide de la liste déroulante qui apparaît en dessous des boutons de la barre d'outils et au-dessus des calendriers. La liste affiche les choix suivants :

- **Utilisateur**—Spécifie le fuseau horaire de l'utilisateur actuel, tel qu'il est configuré pour cet utilisateur dans WFM Web.
  - Si aucun fuseau horaire n'est configuré pour l'utilisateur actuel, WFM utilise le fuseau horaire par défaut.
  - Si aucun fuseau horaire n'est configuré, cette option est désactivée.

- **EM**—Spécifie le fuseau horaire de l'EM sélectionné dans le volet **Objets**.
- **Sites/EM**—Spécifie le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objets**.
  - Si plusieurs sites sont sélectionnés, WFM utilise le fuseau horaire de l'EM sélectionné dans le volet **Objets**.
- **Local** (par défaut)—Spécifie que les données pour chaque site seront présentées dans le fuseau horaire local du site en question.
- **"Fuseaux horaires configurés"**—Spécifie le fuseau horaire choisi parmi le reste des éléments de cette liste.
  - Chaque élément restant est un fuseau horaire configuré (et sa relation par rapport à GMT). Par exemple, l'heure standard du Pacifique, qui est en avance de 8 heures sur l'heure du méridien de Greenwich, est présentée comme PST (GMT-8.0).

## Boutons d'action

Tous les boutons de la barre d'outils s'affichent également dans le menu **Actions**.

De plus, les boutons de la barre d'outils **Modifier**, **Préférer**, **Accorder**, **Refuser**, **Supprimer** et **Mettre à jour le planning** apparaissent en tant que boutons d'action au bas de la fenêtre **Calendrier**.

## Volet Objets

Le volet **Objets**, du côté gauche de la fenêtre de WFM, affiche les objets de la base de données que vous pouvez récupérer.

## Arborescence Agents

L'arborescence **Agents** affiche les Agents de l'entreprise. L'arborescence est sous forme hiérarchique de haut en bas : Entreprise, Ensembles métiers, Sites, Equipes et Agents.

## Arborescence Activités

L'arborescence **Activités** affiche les Activités de l'entreprise. L'arborescence est sous forme hiérarchique de haut en bas : Entreprise, Ensembles métiers, Activités multisite, Groupes d'activités, Sites et Activités.

Chaque élément des arborescences **Objets** comporte une case à cocher, qui est sélectionnée ou désélectionnée. Lorsqu'un élément est coché dans l'une des arborescences, une réaction se produit dans l'autre arborescence : la sélection d'un agent entraîne automatiquement la sélection des activités correspondantes ; la sélection d'une activité sélectionne automatiquement les agents/équipes/sites/l'ensemble métier correspondants.

## Conseil

Vous pouvez sélectionner simultanément des éléments situés sous des sites différents sous le même ensemble métier. Aucune valeur n'est sélectionnée par défaut.

## A propos du module Éléments de calendrier

Le module **Éléments de calendrier** affiche les postes, jours de repos, congés ou assimilés, exceptions et disponibilités des agents. Vous pouvez filtrer cet affichage. Vous pouvez ajouter et modifier la plupart des types d'éléments de calendrier depuis cet affichage. Il permet également de modifier les exceptions, les heures de travail, les postes et les disponibilités.

Les informations sur les modèles de rotation sont en lecture seule. Les modèles de rotation apparaissent avec un préfixe RP :. Pour modifier les paramètres des modèles de rotation, vous devez utiliser le volet **Modèles de rotation** dans le module **Règles**.

## Sécurité du module Calendrier

WFM Web définit les autorisations d'accès sécuritaire. Les utilisateurs peuvent disposer d'un accès sécuritaire complet à ce module ou ils peuvent uniquement travailler avec des éléments de calendrier favoris.

Si vous disposez d'un accès limité, les boutons **Accorder**, **Préférer** et **Refuser** sont désactivés. Vous pouvez uniquement ajouter, modifier ou supprimer des éléments de calendrier dans l'état **Préféré**.

## Affichage de la vue Calendrier

Pour afficher les éléments de calendrier :

1. Si le module **Éléments de calendrier** n'est pas affiché, sélectionnez **Calendrier** dans le menu **Vues**.
2. Dans l'affichage trimensuel du calendrier, sélectionnez les dates à afficher. Cliquez en maintenant la touche Maj. enfoncée pour sélectionner plusieurs dates.
3. Cliquez sur **Obtenir les données** dans le volet **Objets**.

## Colonnes de la vue Calendrier

<b>Date</b>	Affiche la date de l'élément de calendrier.
<b>Site</b>	Affiche le site auquel l'agent sur cette ligne appartient.
<b>Equipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle l'agent sur cette ligne appartient.

<b>Agent</b>	Affiche le nom de l'agent qui dispose de l'élément de calendrier. Les éléments de calendrier peuvent être appliqués à des sites ou des équipes, mais ils sont affichés et modifiés agent par agent.
<b>Type</b>	Affiche le type de l'élément de calendrier (par exemple, exception portant sur une partie de la journée).
<b>Élément</b>	Affiche le nom de l'élément de calendrier (par exemple, Réunion d'équipe ou poste_1).
<b>Heure de début</b>	Affiche l'heure à laquelle l'élément de calendrier commence. Certains modèles de rotation portant sur toute une journée (jours de repos, n'importe quel poste et poste flexible) ne comprennent aucune heure de début ou de fin. Ainsi, les colonnes Heure de début et Heure de fin correspondant à ces modèles sont vides.
<b>Heure de fin</b>	Affiche l'heure à laquelle l'élément de calendrier se termine. +1 indique le lendemain du jour contenant l'heure de début ; +2 indique le surlendemain du jour contenant l'heure de début. Certains modèles de rotation portant sur toute une journée (jours de repos, n'importe quel poste et poste flexible) ne comprennent aucune heure de début ou de fin. Ainsi, les colonnes Heure de début et Heure de fin correspondant à ces modèles sont vides.
<b>Etat demandé</b>	Affiche l'état d'un élément de calendrier pour une période qui n'a pas encore été incluse dans un planning, comme défini par l'utilisateur : <b>Préféré</b> , <b>Accordé</b> ou <b>Refusé</b> .  Voir <a href="#">Modification de l'état des préférences</a> pour obtenir une explication sur les états. Voir <a href="#">Etat demandé/Etat en cours</a> pour obtenir une explication de l'état qui apparaît dans les colonnes Etat demandé et Etat en cours.
<b>Etat en cours</b>	Affiche l'état de l'élément de calendrier tel que défini par Workforce Manager : <b>Accordé</b> , <b>Refusé</b> , <b>Préféré</b> , <b>Planifié</b> ou <b>Non planifié</b> .  Voir <a href="#">Modification de l'état des préférences</a> pour obtenir une explication sur les états. Voir <a href="#">Etat demandé/Etat en cours</a> pour obtenir une explication de l'état qui apparaît dans les colonnes Etat demandé et Etat en cours.
<b>Raison</b>	Décrit pourquoi WFM a défini l'état en cours d'un élément sur <b>Refusé</b> . Vous pouvez afficher/masquer cette colonne en utilisant la <a href="#">boîte de dialogue Options</a> .
<b>Commentaires/mémo</b>	Affiche toutes les informations supplémentaires ou tous les commentaires associés à l'élément de calendrier, y compris ceux qui ont été entrés par des agents lors de la requête de l'élément en

	utilisant WFM Web for Agents. Vous pouvez afficher/masquer cette colonne en utilisant la <b>boîte de dialogue Options</b> . Cette colonne ne permet pas de tri.
<b>Heures payées</b>	Affiche le nombre d'heures payées pour l'élément de calendrier. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne en utilisant la <b>boîte de dialogue Options</b> .

## Utilisation du calendrier

- Pour sélectionner n'importe quelle date, cliquez dessus.
- Pour sélectionner plusieurs dates, cliquez dessus tout en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.
- Pour sélectionner une plage de dates, cliquez dessus tout en maintenant la touche **Maj** enfoncée ou cliquez sur le premier jour puis faites glisser la souris jusqu'au dernier en maintenant le bouton de la souris enfoncé, puis relâchez.
- Sélectionnez le même jour de la semaine pour un mois en cliquant sur l'en-tête du jour concerné. Par exemple, pour afficher tous les lundis, cliquez sur **Lun**.
- Pour afficher un autre mois ou une autre année, cliquez sur la flèche du menu déroulant du mois ou de l'année.
- Cliquez respectivement sur < ou sur > pour reculer ou avancer d'un mois.

Pour récupérer des données spécifiques :

1. Sélectionnez une date ou une plage de dates.
2. Sélectionnez un ou plusieurs sites, une ou plusieurs équipes ou un ou plusieurs agents (du même ensemble métier) dans l'arborescence **Objets**.
3. Cliquez sur **Obtenir les données**.

Le tableau affiche les éléments de calendrier pour le site, les équipes ou les agents sélectionnés. Vous pouvez organiser l'ordre d'affichage en cliquant sur l'en-tête de chaque colonne.

La boîte de dialogue Rechercher l'agent vous permet d'effectuer une **recherche d'agents** spécifiques dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez le tableau dans lequel effectuer la recherche puis sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur **[Ctrl] + F**.

Si le texte complet est trop long pour apparaître dans une cellule du calendrier, passez le pointeur de la souris sur cette cellule. Le texte complet apparaît dans une infobulle.

### Important

Par défaut, si un autre utilisateur ajoute un nouveau type d'exception alors que le calendrier est ouvert, ce nouveau type d'exception n'est pas sélectionné dans la **boîte de dialogue Filtre**. Pour afficher les agents auxquels une exception du nouveau type est attribuée, ouvrez la boîte de dialogue Filtre et cochez la case correspondante.

---

## Hiérarchie des objets du calendrier

Lorsque vous entrez plusieurs types d'éléments de calendrier simultanément pour un agent, une hiérarchie détermine leur priorité. L'élément prioritaire apparaît comme **accordé** et les éléments de priorité inférieure incompatibles apparaissent comme **refusés**.

L'ordre de priorité pour les exceptions et les préférences est le suivant :

1. Exceptions accordées portant sur toute la journée.
2. Jours de repos accordés.
3. Congés ou assimilés accordés portant sur toute la journée.
4. Disponibilité accordée.
5. Postes accordés.
6. Heures (de travail) payées accordées.
7. Exceptions accordées portant sur une partie de la journée, congés ou assimilés accordés portant sur une partie de la journée.
8. Modèles de rotation.
9. Éléments préférés (notamment les exceptions, les heures payées et les congés ou assimilés avec un état préféré).

## Vérifications de conformité

Après avoir ajouté une exception ou une préférence dans le calendrier, celui-ci réalise des vérifications de conformité pour déterminer si l'exception ou la préférence est valide.

Pour être valide, une exception ou une préférence doit :

- Être comprise dans les heures de disponibilité du contrat de l'agent.
- Être comprise dans les heures de fonctionnement des activités réalisables par l'agent.
- Être cohérente avec le nombre d'heures payées stipulé dans le contrat. Les exceptions non payées sont ajoutées aux heures payées si elles sont conformes au nombre d'heures de disponibilité stipulé dans le contrat.

En outre, si vous entrez plusieurs exceptions et congés ou assimilés portant sur une partie de la journée ou une combinaison d'exceptions et de congés ou assimilés portant sur une partie de la journée, ceux-ci :

- Ne peuvent pas se chevaucher.
- Doivent être compatibles avec les paramètres d'un poste, dont les paramètres de repas (cette limite ne s'applique pas aux congés ou assimilés portant sur toute la journée ni aux jours de repos).

## Notes concernant les préférences et exceptions

- Vous pouvez entrer plusieurs éléments de calendrier conformes pour le même jour. Par exemple, vous pouvez entrer un poste et un jour de repos pour le même jour. Vous pouvez également entrer une disponibilité et un poste pour le même jour, si le poste respecte le paramètre de disponibilité. WFM Web attribue l'élément qui convient le mieux au planning de l'agent.
- Vous ne pouvez toutefois entrer, par jour, qu'une seule exception de la journée d'un même type. Par contre, vous pouvez entrer plusieurs exceptions d'un même type portant sur une partie de la journée (WFM Web définit l'état des éléments de calendrier incompatibles sur **Refusé**).
- Vous pouvez ajouter ou modifier des préférences et exceptions, même après la création d'un planning pour les jours concernés. Toutefois, si vous apportez des modifications après l'élaboration du planning, vous devez reconstruire le planning pour intégrer ces modifications.

## Explication des couleurs du calendrier

Le calendrier utilise deux couleurs de cellule de base, le bleu clair et le gris, et deux couleurs pour les éléments sélectionnés, le jaune et le blanc.

- Le gris désigne une cellule non sélectionnée pour laquelle aucune donnée n'a été demandée. Des données peuvent exister pour ce jour, mais pas obligatoirement.
- Le bleu clair désigne une cellule non sélectionnée pour laquelle il existe des données. Autrement dit, à un stade antérieur de cette session, vous avez sélectionné cette date et cliqué sur Obtenir les données.
- Le jaune désigne une cellule sélectionnée pour laquelle il existe des données.
- Le blanc désigne une cellule sélectionnée pour laquelle aucune donnée n'a été demandée. Des données peuvent exister pour ce jour, mais pas obligatoirement.

Le calendrier utilise deux couleurs de texte : le noir et le rouge.

- Le noir indique que vous n'avez pas encore demandé des données pour un jour et que les cellules ne sont pas sélectionnées.
- Le rouge remplace le noir lorsqu'une cellule est sélectionnée.

## Boîte de dialogue Filtre

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre** pour modifier les éléments affichés dans le module **Eléments de calendrier** :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Eléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs objets dans le volet **Objets**. Un objet peut être :
  - Dans l'arborescence des **Agents** : un ensemble métier, un site, une équipe ou un agent
  - Dans l'arborescence des **activités** : un ensemble métier, une activité multisite, un site, une activité.
4. Sélectionnez une ou plusieurs dates dans le Calendrier.
5. Cliquez sur **Obtenir les données**.
6. Cliquez sur l'**icône Filtre** dans la barre d'outils du module **Eléments de calendrier** ou sélectionnez **Filtre** dans le menu **Actions**. La boîte de dialogue **Filtre** apparaît. Elle présente trois onglets :
  - Le module
    - **Eléments de calendrier** répertorie tous les types d'**exception**, de **préférence**, de congés ou assimilés ainsi que les modèles de rotation.L'onglet
  - **Etat demandé** répertorie tous les états qui peuvent apparaître dans la colonne Etat demandé du tableau Calendrier.L'onglet
- **Etat réel** répertorie tous les états qui peuvent apparaître dans la colonne Etat en cours du tableau Calendrier.
7. Décochez les cases pour tous les éléments ou les états de calendrier à ne pas afficher dans le calendrier. Ou cochez celles des éléments actuellement masqués que vous souhaitez afficher.
8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les sélections existantes.  
La vue **Calendrier** est mise à jour pour correspondre à votre sélection.

### Conseil

Par défaut, si un autre utilisateur ajoute un nouveau type d'exception alors que vous avez ouvert le calendrier, ce nouveau type d'exception est désactivé dans la boîte de dialogue **Filtre du calendrier**. Pour afficher les agents auxquels une exception du nouveau type est attribuée, ouvrez la boîte de dialogue **Filtre** et cochez la case correspondante.



---

## Boîte de dialogue Options

Utilisez la boîte de dialogue **Options** pour afficher ou masquer les colonnes dans le tableau **Éléments de calendrier**.

- **Site**—Site de l'agent affiché sur cette ligne.
- **Equipe**—Equipe de l'agent affiché sur cette ligne.
- **Transport partagé**—Transport partagé auquel participe l'agent (affiché sur cette ligne).
- **Raison**—Raison pour laquelle l'état en cours est différent de l'état demandé.
- **Commentaires/mémo**—Tous les commentaires ou toute note effectués lorsque cet élément de calendrier a été entré ou a été modifié le plus récemment.
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées pour l'élément de calendrier.
- **Date d'embauche**—Date à laquelle l'agent a commencé à travailler pour la société.
- **Soumis**—Date et heure auxquelles l'élément de calendrier a été soumis (soit par un agent ou un superviseur, selon le type d'élément de calendrier).

Pour utiliser la boîte de dialogue **Options du calendrier** :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Éléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un objet dans chaque volet (**Agents/Activités**) du Volet **Objets**.
4. Sélectionnez une ou plusieurs **dates** dans le Calendrier, puis cliquez sur **Récupérer les données**.
5. Cliquez sur le **bouton Options** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Options** dans le **menu Actions**. La boîte de dialogue **Options** s'ouvre, répertoriant tous les choix disponibles.
6. Pour afficher une colonne, cochez la case en regard de son nom. Pour la masquer, décochez la case.
7. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres ou sur **Annuler** pour les ignorer. La fenêtre principale **Calendrier** réapparaît, affichant les nouveaux paramètres.

# Modification de l'état des préférences

Utilisez le module Éléments de calendrier pour modifier l'état d'une requête de **préférence**, d'**exception**, de **congés ou assimilés** ou d'heures de travail (poste et disponibilité) d'un agent avant la publication du planning.

- Avant de publier le planning, les paramètres d'état en cours possibles sont **Préféré**, **Accordé** et **Refusé**.
- Après la publication du planning, les paramètres d'état en cours possibles sont **Planifié** ou **Non planifié**.

## Etat des préférences

Avant la planification, une préférence peut avoir l'état **Accordé**, **Refusé** ou **Préféré**. Après l'élaboration d'un planning pour les dates qui incluent cette préférence, l'état peut être **Planifié** (apparaît dans le planning) ou **Non planifié** (n'apparaît pas dans le planning).

- Une préférence **accordée** apparaît dans le planning à moins qu'elle soit supprimée avant ou qu'une autre préférence soit ajoutée et remplace la première. Si cela se produit, l'état de la préférence de bas rang se change en **Refusé**.
- Une préférence **refusée** n'apparaît pas dans le planning à moins qu'elle ne soit refusée en faveur d'une préférence de rang supérieur ; celle-ci est supprimée plus tard avant l'élaboration du planning. Si cela se produit, la préférence retrouve son état d'origine, qui peut être **Accordé** ou **Préféré**.
- Une préférence **préférée** peut apparaître dans le planning si elle correspond aux contraintes de planification et aux paramètres d'optimisation configurés pour votre site.

L'état des préférences est affiché dans deux colonnes du module **Éléments de calendrier** : **Etat demandé** et **Etat en cours**. Pour une explication de ces deux catégories, consultez la section **ci-dessous**.

Pour modifier l'état d'un élément qui n'est pas encore planifié :

1. Dans la colonne **Élément de calendrier**, cliquez sur le nom de l'élément à modifier.
2. Cliquez sur un bouton d'action pour le nouvel état de l'élément : **Préférer**, **Accorder** ou **Refuser**.
3. Cliquez sur **OK**.  
Le nouvel état apparaît dans les colonnes **Etat**.

### Important

L'état peut être différent dans chaque colonne et l'**état en cours** peut être différent

de celui qui vient d'être attribué. Ceci est dû à la manière dont les colonnes **Etat demandé** et **Etat réel** fonctionnent, comme expliqué ci-après.

## Etat demandé/Etat en cours

L'*état demandé* et l'*état en cours* font référence aux deux méthodes d'enregistrement de chaque exception et préférence.

- **L'état demandé** est l'état de la préférence tel que spécifié par l'utilisateur. Si plusieurs préférences sont entrées pour un jour spécifique, chaque élément est enregistré dans la base de données avec l'état qu'il avait lors de la saisie.
- **L'état en cours** est l'état tel que défini par WFM. WFM évalue toutes les exceptions et les préférences actuelles basées sur leurs positions dans la [hiérarchie des objets du calendrier](#). Si un agent présente plusieurs préférences pour un jour, l'**état en cours** indique comment WFM les a résolues.

Par exemple, si un agent préfère des congés ou assimilés portant sur toute la journée, cette préférence sera enregistrée dans la base de données comme **préférée**. Si l'agent se voit ensuite attribuer (**accorder**) une exception de réunion pour ce jour, l'exception remplace la préférence. WFM évalue l'ensemble actuel d'exceptions et de préférences et marque la préférence de congés ou assimilés comme **refusée**. Toutefois, la base de données conserve l'état de préférence **Préférée**, car l'exception pourrait être supprimée avant la création d'un planning. Dans ce cas, la préférence sera de nouveau appliquée et l'état de la préférence passera de **En cours** à **Préférée**.

### Conseil

Les attributions de modèles de rotation ont l'état **Accordé** par défaut et n'ont pas besoin d'un état distinct enregistré dans la base de données.

---

# Assistant Ajouter un élément de calendrier

Cet assistant permet d'ajouter une disponibilité, des congés ou assimilés, des exceptions, des jours de repos, des poses et des heures de travail (cet assistant est accessible aux superviseurs disposant d'un accès sécuritaire adapté).

Pour utiliser l'assistant :

1. Sélectionnez le volet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Eléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un objet dans le volet **Objets** :
  - Dans l'arborescence des **Agents** : un ensemble métier, un site, une équipe ou un agent
  - Dans l'arborescence des **activités** : un ensemble métier, une activité multisite, un site ou une activité
4. Sélectionnez une ou plusieurs **dates** dans le Calendrier.
5. Cliquez sur **Obtenir les données**.
6. Cliquez sur l'icône **Ajouter un élément de calendrier** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Ajouter un élément de calendrier** dans le menu **Actions**.

Pour savoir comment compléter chaque écran de l'assistant, reportez-vous aux sections :

- [Choisir les activités](#).
- [Choisir des agents](#).
- [Choisir des éléments de calendrier](#).

Selon les choix effectués dans les deux premiers écrans, vous parvenez à l'un des écrans suivants :

- [Ajouter ou modifier l'heure de début/fin](#)
- [Ajouter ou modifier des exceptions](#)
- [Ajouter ou modifier des postes](#)
- [Ajouter ou modifier des congés ou assimilés](#)
- [Commentaires](#)

Ces trois derniers écrans s'affichent également lorsque vous modifiez des éléments de **calendrier**.

---

## Choisir les activités

Par défaut, seules les activités et les activités multisite sélectionnées dans le volet **Objets** (en bas) lorsque vous avez cliqué sur le bouton **Ajouter des éléments de calendrier** sont affichées et toutes sont sélectionnées.

1. Modifiez les sélections, le cas échéant.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

### Conseil

Si vous sélectionnez des objets provenant de plusieurs sites, la page **Choisir un élément de calendrier** affichera une liste limitée de types d'éléments de calendrier : **disponibilité, jours de repos, congés ou assimilés, exceptions et heures de travail**.

Voir également : [Assistant Ajouter \(ou modifier\) des éléments du calendrier](#).

---

# Choisir des agents

Par défaut, l'ensemble métier, les sites, les équipes et les agents sélectionnés dans le volet **Objets** lorsque vous avez cliqué sur le bouton **Ajouter des éléments de calendrier** sont affichés et sélectionnés.

1. Modifiez les sélections, le cas échéant.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

## Conseil

Si vous sélectionnez des objets provenant de plusieurs sites, la page **Choisir un élément de calendrier** affichera une liste limitée de types d'éléments de calendrier : **disponibilité, jours de repos, congés ou assimilés, exceptions** et **heures de travail**.

Voir également : [Assistant Ajouter \(ou modifier\) des éléments du calendrier](#).

# Choisir un élément de calendrier

Pour choisir un élément de calendrier :

1. Sélectionnez un élément dans le groupe de boutons d'option **Type d'élément de calendrier**.  
Si vous avez sélectionné des agents de plusieurs sites sur la page précédente, la liste des types d'éléments du calendrier est limitée à : **disponibilité, jours de repos, congés ou assimilés, exceptions et heures de travail**.

Selon votre sélection, un écran apparaît. Si vous sélectionnez :

- **Disponibilité**, l'écran suivant est : [Choisir l'heure de début/fin](#).
  - **Jour de repos**, l'écran suivant est : [Commentaires](#).
  - **Exception**, l'écran suivant est : [Choisir une exception](#).
  - **Poste**, l'écran suivant est : [Choisir un poste](#).
  - **Congé ou assimilé**, l'écran suivant est : [Choisir un congé](#).
  - **Heures de travail**, l'écran suivant est : [Choisir l'heure de début/fin](#).
2. Sélectionnez un élément dans le groupe de boutons d'option **Etat demandé** : **Préfééré, Accordé** ou **Refusé**.

## Conseil

Si vous avez sélectionné **Heures de travail** ou **Exception**, l'état demandé est prédéfini sur **Accordé**. Si vous accordez un **jour de repos**, le planificateur l'accorde, quel que soit l'impact sur les niveaux de service.

3. Cliquez sur **Suivant**.

## Conseil

si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons impliqués.

Voir également : [Assistant Ajouter \(ou modifier\) des éléments du calendrier](#).

---

# Ajouter ou modifier l'heure de début/fin

Pour définir l'heure de début et de fin pour la disponibilité ou les heures de travail :

1. Entrez l'**heure de début**.  
Vous pouvez entrer directement l'heure dans le champ ou utiliser les flèches Haut et Bas pour sélectionner l'heure.

## Conseil

Pour les **heures de travail**, vos sélections doivent être compatibles avec les disponibilités des agents. Pour les **heures de travail** ayant un état **Accordé**, vos sélections sont prioritaires sur tout poste ayant l'état **Préfééré** et définissent des heures de travail absolues.

2. Entrez l'**heure de fin** en utilisant les mêmes options.  
La durée de **disponibilité** ou des **heures de travail** ne peut pas dépasser 36 heures.
3. Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**.

## Important

Si vous sélectionnez **Jour suivant**, l'**heure de fin** doit être antérieure à 12:00.

4. Entrez les commentaires souhaités sur cet **élément de calendrier**.
5. Cliquez sur **Terminer**.



## Ajouter ou modifier des commentaires

Si vous avez sélectionné **Jour de repos** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier**, l'écran **Commentaires** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

- Indiquez vos commentaires éventuels dans la zone de texte **Commentaires**, puis cliquez sur **Terminer**.

Le **calendrier** réapparaît avec le nouveau jour de repos ou le jour de repos modifié.

# Ajouter ou modifier des exceptions

Si vous sélectionnez **Exception** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier** et que vous cliquez sur **Suivant**, l'écran **Choisir une exception** apparaît lorsque vous cliquez sur Suivant.

1. Sélectionnez un type d'exception dans la liste **Exceptions**. Cette liste affiche toutes les exceptions disponibles pour le ou les agents sélectionnés.
  - Dans **Payé, Oui** indique que l'exception compte comme du temps payé.
  - Dans **Journée complète, Non** indique qu'il s'agit d'une exception ne portant que sur une partie de la journée.
  - Dans **Convertible, Oui** indique que l'exception peut être convertie en **jour de repos**.
2. Définissez l'**heure de début** et de **fin**, le cas échéant.

## Conseil

Pour les exceptions portant sur une partie de la journée ou la journée complète, vous pouvez entrer directement les heures dans ces zones de texte ou utiliser les flèches pour sélectionner les heures. Cliquez sur les flèches Haut et Bas pour modifier les heures. Pour modifier les minutes, mettez-les en surbrillance et remplacez-les par votre nouvelle saisie. Par exemple, vous pouvez entrer une exception d'une minute de 10:01 à 10:02.

3. Si vous sélectionnez une exception payée portant sur la journée complète, vous pouvez cocher la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.  
Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** est modifiable.

## Conseil

Si vous entrez une heure de début/fin sans saisir une valeur pour le champ **Heures Payées**, alors **celle-ci** sera égale à **Heure de fin** moins **Heure de début** (cette valeur est appelée **Heures standards** ou **Durée**).

4. Si vous souhaitez entrer des commentaires ou des informations supplémentaires relatives à cette exception, effectuez votre saisie dans la zone de texte **Mémos**.

## Conseil

Pour en savoir plus sur les notes dans les éléments de calendrier, voir [Notes d'exceptions](#) dans le [guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

5. Cliquez sur **Terminer**.  
Le calendrier réapparaît avec la nouvelle exception ou l'exception modifiée.

Si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons impliqués.

## Exceptions multiples portant sur une partie de la journée

Vous pouvez ajouter plusieurs exceptions portant sur une partie de la journée pour une seule journée. Certaines vérifications de conformité s'appliquent :

- Les exceptions doivent être compatibles avec tous les paramètres de poste, notamment ceux relatifs aux repas. Dans le cas contraire, toutes les exceptions seront refusées.
- Les exceptions portant sur une partie de la journée ne peuvent pas se chevaucher ni chevaucher de congés ou assimilés portant sur une partie de la journée.

---

## Ajouter ou modifier des postes

Si vous sélectionnez **Poste** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier**, l'écran **Choisir des postes** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

1. Sélectionnez un nom de poste dans la liste **Postes**.  
Cette liste affiche tous les postes disponibles pour les agents et les jours sélectionnés.
2. Modifiez l'**heure de début**, le cas échéant.  
La liste déroulante affiche toutes les heures de début possibles pour le poste sélectionné selon la configuration de ce poste.
3. Entrez ou modifiez l'**heure de fin**, le cas échéant.  
Vous pouvez entrer directement l'heure dans la zone de texte ou utiliser les flèches Haut et Bas pour sélectionner l'heure. Le champ n'accepte que les heures correspondant aux heures de fin configurées pour le poste sélectionné.
4. Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**.
5. Si vous souhaitez entrer un commentaire, saisissez-le dans la zone de texte **Commentaires**.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le calendrier réapparaît avec le nouveau poste ou le poste modifié.

# Ajouter ou modifier des congés ou assimilés

Utilisez cette boîte de dialogue pour ajouter de nouveaux congés ou assimilés, ou modifier des congés ou assimilés existants.

Si vous sélectionnez **Congés ou assimilés** dans l'écran **Ajouter un élément de calendrier**, l'écran **Choisir des congés ou assimilés** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

1. Sélectionnez un type de congés ou assimilés à partir de la liste **Choisir des congés ou assimilés**. Cette liste affiche tous les types de congés ou assimilés configurés pour le site sélectionné.
2. Cochez la case **Afficher tout** pour afficher tous les types de congés ou assimilés. Décochez la case pour afficher uniquement les types de congés ou assimilés s'appliquant à l'agent sélectionné.

## Important

Si vous sélectionnez un type de congés ou assimilés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés ou assimilés mais n'applique pas les règles de solde des congés ou assimilés... excepté pour les limites. Si le type de congés ou assimilés est pris en compte dans les limites de congés ou assimilés, alors WFM tient compte de cet élément de congés ou assimilés lors du calcul des limites.

3. Facultatif : cochez la case **Journée complète** si la préférence de congés ou assimilés est pour un jour de repos entier.
4. Facultatif : réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ces congés ou assimilés si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.
5. Cochez la case **Spécifier début/fin** pour activer les champs **Heure de début** et **Heure de fin**, cliquez ensuite dans chaque champ pour modifier les valeurs par défaut des paramètres heures, minutes et AM/PM.
6. Sélectionnez **Jour suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si les congés ou assimilés se terminent le jour suivant celui où ils ont commencé.
7. Facultatif : spécifiez une durée non standard pour votre jour de repos entier.
8. Cochez la case **Spécifier les heures payées** pour activer le champ **Heures payées**, puis cliquez dans le champ et entrez ou sélectionnez une valeur pour spécifier le nombre exact d'heures dans un jour entier pour ce jour de repos en particulier. La case à cocher **Spécifier les heures payées** n'est activée que si vous avez sélectionné un type de congés ou assimilés payé dans la liste **Choisir des congés ou assimilés**.

## Important

Si vous réglez les préférences pour des congés ou assimilés portant sur une partie de la journée, n'oubliez pas que l'ensemble des congés ou assimilés portant sur une partie de la journée doivent respecter tous les

paramètres pour au moins un poste, y compris les paramètres du repas. Vous n'aurez peut-être pas besoin de régler cette valeur manuellement. Si vous avez sélectionné un seul agent, la valeur par défaut correspond au nombre d'heures/de minutes configuré pour la règle de congés ou assimilés de l'agent, pour le type de congés ou assimilés entré. Si vous avez sélectionné plusieurs agents, la valeur par défaut est 0 (zéro).


9. Facultatif : cochez la case **Liste d'attente** pour spécifier que la demande conserve l'état **Préfér**, si une demande de congés ou assimilés est refusée parce que les limites des congés ou assimilés ont déjà été atteintes.  
La demande pourrait finalement être accordée par un Superviseur, si une disponibilité se présente, même si ce n'est pas encore garanti.
10. Facultatif : entrez un commentaire dans la zone de texte **Commentaires**.
11. Cliquez sur **Terminer**.  
Le calendrier réapparaît avec le nouvel élément de congés ou assimilés ou l'élément de congés ou assimilés modifié.

### Important

Si vous entrez plusieurs éléments de congés ou assimilés portant sur une partie de la journée, ils ne peuvent pas se chevaucher les uns les autres ou chevaucher une exception portant sur une partie de la journée.

# Options de mise à jour du planning

Utilisez cette fonctionnalité pour mettre à jour le planning sélectionné avec les éléments du calendrier des congés ou assimilés ayant l'état **Accordé**, **Non planifié**, **Rappelé** ou **Planifié**.

1. Créez un élément **Congés ou assimilés** accordés dans le calendrier. (Utilisez l'assistant **Ajouter un élément de calendrier**.) Son état sera **Accordé**, **Non planifié**  
OU  
Sélectionnez un élément de **congés ou assimilés** qui a l'état **Rappelé**, **Planifié**.
2. Cliquez sur l'icône **Mettre à jour le planning** (  ) dans la barre d'outils ou sur le bouton **Mettre à jour le planning** dans l'angle inférieur droit de la fenêtre WFM, ou sélectionnez **Mettre à jour le planning** dans le menu **Actions**.
3. Corrigez les erreurs, le cas échéant. S'il n'existe aucune erreur, alors la boîte de dialogue **Options de mise à jour du planning** s'affiche. Elle contient trois cases à cocher qui sont toutes sélectionnées par défaut :
  - Insérer uniquement en l'absence d'erreurs ou d'avertissements
  - Afficher les avertissements
  - Valider automatiquement les éléments insérés
4. Décochez toutes les cases que WFM doit ignorer, puis cliquez sur **OK**.  
L'élément **Congés ou assimilés** sélectionné est publié dans le planning principal.

## Important

WFM affiche un avertissement dans les cas suivants :

- Lorsque vous insérez un élément de **congés ou assimilés**—portant sur toute la journée du calendrier ou directement dans le planning principal—sur un jour qui est déjà un **Jour de repos** dans le planning principal.
- Lorsque vous insérez un élément de **congés ou assimilés**—portant sur toute ou sur une partie de la journée du calendrier ou directement dans le planning principal—sur un jour qui a déjà une **Exception** dans le planning principal.

# Modification d'éléments de calendrier

Pour modifier un élément de calendrier :

1. Sélectionnez un élément dans le tableau de la vue **Calendrier**.  
Vous pouvez modifier un seul élément de calendrier à la fois.
2. Double-cliquez sur la sélection ou cliquez sur **Modifier**.  
L'écran de **modification** approprié apparaît. Le tableau ci-dessous présente la liste des types d'éléments de calendrier, ainsi que leur écran de modification correspondant.

Élément de calendrier	Ecran de modification
<b>Disponibilité</b>	Ajouter ou modifier l'heure de début/fin
<b>Jour de repos</b>	Commentaires
<b>Exception</b>	Ajout ou modification d'une exception
<b>Poste</b>	Ajout ou modification d'un poste
<b>Congé ou assimilé</b>	Ajouter ou modifier des congés ou assimilés
<b>Heures de travail</b>	Ajouter ou modifier l'heure de début/fin

## Important

Si le **type d'exception** ou le **type de congés ou assimilés** de l'élément de calendrier a été dissocié du site actuel, utilisez la boîte de dialogue qui s'affiche pour sélectionner un nouveau **Type d'exception** ou le **Type de congés ou assimilés**— qui est toujours associé au site actuel. Vous pouvez conserver le **Type d'exception** ou de **congés ou assimilés** dissocié, ou vous pouvez modifier l'élément de calendrier, mais pas les deux. Vous pouvez aussi réassocier le **type d'exception** ou le **type de congés ou assimilés** manquant et puis faire les deux.

3. Modifiez les paramètres de l'**élément de calendrier**, le cas échéant.

## Conseil

Les paramètres disponibles dépendent du type d'élément que vous modifiez.

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos sélections ou sur **Annuler** pour quitter sans enregistrer.  
Le calendrier réapparaît avec les modifications enregistrées.

Si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons impliqués.



## Boîte de dialogue Examiner les demandes par lot

La boîte de dialogue **Examiner les demandes par lot** s'ouvre lorsqu'un superviseur modifie (préfère, accorde, refuse, supprime ou publie) des demandes de congés ou assimilés qui se trouvent dans une **période d'offre**. WFM rassemble dans un lot toutes les demandes de congés ou assimilés des agents et les marque comme une seule demande. Si un superviseur sélectionne un ou deux éléments seulement dans le lot, la boîte de dialogue s'ouvre avec un message, tel que *Vous êtes sur le point d'accorder des éléments sélectionnés appartenant à la ou aux demandes par lot, y compris les congés ou assimilés ci-dessous. L'action sélectionnée peut uniquement être appliquée à tous les éléments répertoriés en même temps. Voulez-vous continuer ?*

La boîte de dialogue énumère tous les éléments de congés ou assimilés sélectionnés, y compris les dates, le nom de l'agent (qui demande les congés ou assimilés), les heures de début/fin et le nom de l'élément de congés ou assimilés. Le superviseur peut sélectionner **Continuer** ou **Annuler**.

---

## Boîte de dialogue Consulter les messages du calendrier

Si vous attribuez dans le calendrier un élément de congés ou assimilés dépassant les limites de congés ou assimilés, Workforce Management (WFM) affiche un avertissement. WFM présente tous les avertissements sous forme de tableau dans la boîte de dialogue **Consulter les messages du calendrier**. Les colonnes du tableau sont : la colonne à cocher, **équipe**, **agent**, **date** et **message**.

Si dans le module **calendrier** vous possédez les autorisations **Préférer/Accorder/Refuser** et **Modifier les Limites de congés ou assimilés**, vous pouvez remplacer ces avertissement.

1. Cochez la case dans la colonne la plus à gauche de tous les avertissements que vous souhaitez remplacer ou cliquez sur le bouton **Sélectionner tous les avertissements**.
2. Cliquez sur le bouton **Continuer pour les éléments sélectionnés** si vous souhaitez ignorer les avertissements et continuer.

### Conseil

Bien que vous puissiez remplacer les avertissements, il est impossible d'en faire de même avec les messages d'erreur. Leurs cases à cocher sont désactivées.

# Limites de congés ou assimilés

Dans le module **Calendrier**, utilisez les **Limites de congés ou assimilés** pour contrôler le nombre d'agents autorisés à être absents, afin de ne pas influencer négativement sur la capacité de satisfaire les objectifs de service. Vous pouvez configurer les limites de congés ou assimilés pour les agents qui réalisent une **activité** spécifique, tous les agents d'une équipe ou tous les agents d'un site. Vous pouvez également :

- Définir des limites pour le nombre maximum ou le pourcentage maximum d'agents pouvant être en congés ou assimilés à tout moment.
- Définir plusieurs limites de congés ou assimilés pour chaque intervalle de temps pendant la journée, ce qui permet à un plus grand nombre d'agents d'être en congés ou assimilés pendant les périodes creuses.
- Voir le pourcentage actuel d'agents qui sont planifiés pour les congés ou assimilés et comparer vos limites avec les valeurs actuelles.
- Définir des limites de congés ou assimilés minimales pour chaque intervalle de temps. Voir la **Définition des limites de congés ou assimilés** pour plus d'informations.

## Conseil

Les limites de congés ou assimilés s'appliquent à tous les types de congés ou assimilés dont le paramètre **Pris en compte dans les limites de congés ou assimilés** est sélectionné. Vous ne pouvez pas définir des limites de congés ou assimilés différentes pour chaque type de congés ou assimilés.

Si la case **Pris en compte dans les limites de congés ou assimilés** n'est pas cochée pour un type de congés ou assimilés, aucune limite de congés ou assimilés ne s'applique à ce type de congés ou assimilés.

Une fois le planning principal publié, le service Calendrier permet aux agents d'entrer des éléments de congés ou assimilés. Cependant, ces éléments sont automatiquement définis comme **Non planifié**, avec la **raison** *Elément n'est pas planifié car un planning différent a déjà été élaboré pour ce jour*. Ces éléments ne sont pas pris en compte pour les limites de congés ou assimilés car ils ne sont pas planifiés. Il s'agit d'un comportement normal puisque la planification (calendrier) est élaborée avant le planning.

## Définition des limites de congés ou assimilés

Appliquez cette procédure pour modifier le tableau Limites de congés ou assimilés manuellement ou utilisez l'assistant **Définition des Limites de congés ou assimilés** pour définir ces limites :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Limites de congés ou assimilés**.

3. Sélectionnez un site, une activité multisite, une équipe ou une activité dans l'**arborescence Objets**. Vous ne pouvez pas sélectionner un ensemble métier ou un agent individuel.
4. Sélectionnez la période à afficher dans le tableau : **Année** (par défaut), **Mois** ou **Semaine**. La granularité associée à la période sélectionnée apparaît dans la zone de texte en lecture seule **Granularité**.
5. Entrez ou sélectionnez une date à l'aide du **sélecteur de plage de dates** dans le haut de la fenêtre. Si vous sélectionnez un jour autre que le premier jour de la période sélectionnée, le premier jour est affiché par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez **Mois** puis 12 août, la fenêtre affiche du 1 au 31 août.
6. Pour supprimer la colonne du tableau, décochez la case à côté du nom de la colonne. Le tableau affiche les données actuelles des objets et dates sélectionnés. Voir le tableau **Limites de congés ou assimilés** pour une explication sur les données présentées dans chaque colonne.

### Conseil

L'ensemble des colonnes est répété sept fois dans chaque ligne. Chaque répétition comporte les valeurs pour un jour de la semaine.

7. Pour chaque période (représentée par une ligne), entrez directement une valeur dans la cellule **Agents max.** et/ou **% max.** Vous pouvez copier et coller les valeurs d'une cellule à l'autre en utilisant les fonctions standards Copier/Coller de Windows. Si vous entrez des valeurs dans les deux colonnes, WFM applique la limite inférieure.
  - **Pas de limites de congés ou assimilés**—Laissez la cellule vide.
  - **Aucun repos autorisé**—Entrez 0.
  - **Certains congés ou assimilés autorisés**—Entrez le nombre ou le pourcentage d'agents autorisés à être absents.

Les cellules avec un arrière-plan gris ne sont pas modifiables. Elles se situent à l'extérieur de la période sélectionnée ou contiennent des valeurs que WFM génère automatiquement.

### Conseil

Si vous avez choisi **Semaine** comme période, la ligne minimum apparaît. Elle affiche la limite la plus faible entrée dans chaque cellule. Voir la **Définition des limites minimales de repos** pour l'utilisation de cette fonction.

8. Si vous voulez définir plusieurs valeurs pour une plage de dates spécifique, cliquez sur le bouton **Définir les valeurs**, qui se trouve dans la barre d'outils **Actions**, ou sélectionnez **Définir les valeurs** dans le menu **Actions**. Voir la **boîte de dialogue Définir les valeurs** pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fonction.
9. Pour conserver vos modifications, cliquez sur le bouton **Enregistrer**, qui se situe dans la barre d'outils **Actions**, ou sélectionnez **Enregistrer** dans le menu **Actions**.

### Important

Si vous réduisez la limite de congés ou assimilés pour une période spécifique ou si vous attribuez des agents à une autre équipe après la planification d'une période de congés ou assimilés, il se peut que les limites d'une période particulière soient transgressées. Dans ce cas, les agents gardent les congés ou assimilés prévus ou planifiés précédemment, même si les limites sont transgressées.

## Tableau Limites de congés ou assimilés

Le tableau **Limites de congés ou assimilés** affiche des lignes pour chaque semaine (si la période est **Année** ou **Mois**) ou pour chaque intervalle de temps de 15 minutes (si la période est **Semaine**).

Si vous avez sélectionné la période **Semaine**, le tableau affiche également une ligne **Minimum**, qui affiche la valeur la plus faible définie dans chaque intervalle de temps pendant la journée.

Les colonnes de ce tableau sont les suivantes :

- **Intervalle de temps/Semaine**—Si la période sélectionnée est **Année** ou **Mois**, cette colonne comporte les dates de chaque semaine dans la période. Si la période sélectionnée est **Semaine**, la colonne affiche chaque intervalle de temps de 15 minutes dans une journée.
- **Agents max.**—Entrez une valeur entière pour définir le plus grand nombre d'agents dans le site, l'équipe ou l'activité sélectionné(e) autorisés à s'absenter pendant les périodes sélectionnées. Cela doit être un nombre entier, donc les fractions sont arrondies au chiffre inférieur.
- **% max.**—Entrez une valeur en pourcentage pour définir le plus grand nombre d'agents dans le site, l'équipe ou l'activité sélectionné(e) autorisés à avoir des repos pendant les périodes sélectionnées.
- **% d'agents max.**—WFM calcule automatiquement, au nombre entier le plus proche, le nombre maximum d'agents susceptibles de s'absenter sur la base du pourcentage entré. Cette colonne est en lecture seule.
- **Agents réels**—Nombre réel d'agents dans le site, l'équipe ou l'activité sélectionné(e) qui doivent s'absenter pendant la période sélectionnée. Si aucun planning n'est disponible pour ce jour, les agents pour lesquels les congés ou assimilés sont accordés ou préférés comptent également comme Agents réels avec congés ou assimilés. Cette colonne est en lecture seule.
- **% réel**—Pourcentage réel d'agents dans le site, l'équipe ou l'activité sélectionné(e) devant s'absenter pendant la période sélectionnée. Cette colonne est en lecture seule.

## Définition des limites minimales de congés ou assimilés

Pour définir des limites minimales :

1. Sélectionnez la période **Semaine**.
2. Entrez des limites de congés ou assimilés dans les cellules pour chaque intervalle de temps. Par défaut, la ligne minimale indique la limite la plus faible entrée dans n'importe quelle cellule d'une

---

colonne.

3. Pour définir la limite minimale pour plusieurs intervalles de temps à la fois, entrez directement une valeur dans l'une des cellules dans la ligne **Minimum**.  
La nouvelle valeur minimale est automatiquement appliquée à toutes les cellules qui comportent une limite de congés ou assimilés inférieure. Les cellules avec des limites de congés ou assimilés supérieures ne sont pas affectées.  
La valeur minimale définie dans la vue **Semaine** est affichée en tant que valeur **journalière** dans les vues **Années** et **Mois**.

### Conseil

Bien que vous ne puissiez pas afficher la ligne **Minimum** si vous sélectionnez la vue **Mois** ou **Année**, le fait d'entrer une limite de congés ou assimilés inférieure au minimum actuel dans chacune de ces vues modifie automatiquement la valeur minimale affichée dans la vue **Semaine**.

---

## Boîte de dialogue Ensemble des valeurs

La boîte de dialogue **Définir les valeurs** permet de régler le nombre ou le pourcentage maximum d'agents qui peuvent être en congés ou assimilés à tout moment pendant une période spécifiée.

- Cette fonction permet de définir la valeur maximale des périodes, comme les fêtes, pour lesquelles vous pouvez attribuer une valeur maximale différente de celle du reste de l'année.


Pour utiliser la boîte de dialogue **Définir les valeurs** :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Limites de congés ou assimilés**.
3. Sélectionnez un site, une activité multisite, une équipe ou une activité dans l'**arborescence Objets**. Vous ne pouvez pas sélectionner un ensemble métier ou un agent individuel.
4. Sélectionnez **Définir les valeurs** dans le menu **Actions** pour afficher la boîte de dialogue **Définir les valeurs**.
5. Indiquez les dates de début et de fin de la période.
6. Entrez une valeur dans l'un ou dans les deux champs suivants :
  - **Agent max.**—Nombre maximal d'agents pouvant être en congés ou assimilés pendant la période spécifiée. Vous devez entrer un nombre entier positif.
  - **% Max.**—Pourcentage maximal d'agents.
    - **Pas de limites de congés ou assimilés**—Laissez la cellule vide.
    - **Aucun repos autorisé**—Entrez 0.
    - **Certains congés ou assimilés autorisés**—Entrez le nombre ou le pourcentage d'agents autorisés à être absents.
7. Cliquez sur **OK** ou, pour ignorer les modifications, cliquez sur **Annuler**.

La boîte de dialogue **Définir les valeurs** se ferme et les nouvelles valeurs apparaissent dans le tableau **Limites de congés ou assimilés**.

# Présentation de l'assistant Définition des Limites de congés ou assimilés

Pour définir les limites de congés ou assimilés en utilisant les meilleures estimations de disponibilité de WFM, les jours de repos possibles et d'autres informations utiles, lancez l'assistant **Définition des limites de congés ou assimilés** (assistant STOL).

1. Sélectionnez Définir limites dans le menu Actions.  
OU  
Cliquez sur l'icône **Définir limites** () dans la barre d'outils.
2. L'assistant **Définition des Limites de congés ou assimilés** démarre et affiche sa première page : **Choisir des dates**.

L'assistant peut comporter deux écrans supplémentaires :

- **Spécifier le modèle hebdomadaire des jours de repos possibles**
- **Spécifier la plage de valeurs de date des jours de repos possibles**

## Important

Vous pouvez terminer l'assistant à toutes les pages, sauf si vous cochez la case **Estimer les jours de repos possibles** à la page **Choisir des dates**.

3. A chaque page, cliquez sur **Suivant** (ou **Terminer**) après avoir saisi vos données.  
Lorsque vous cliquez sur **Terminer**, WFM calcule les nouvelles limites et modifie le tableau **Limites de congés ou assimilés** en fonction de vos choix.



## Assistant STOL : Choisir des dates

Utilisez la page **Choisir des dates** de l'assistant Définition des limites de congés ou assimilés (assistant STOL) pour définir la plage de dates pour laquelle spécifier des **Limites de congés ou assimilés** et d'autres valeurs.

<b>Date de début</b> <i>Zone de sélection numérique</i>	Saisissez ou sélectionnez la date de début de la période des limites de congés ou assimilés à estimer et appliquer.
<b>Date de fin</b> <i>Zone de sélection numérique</i>	Saisissez ou sélectionnez la date de fin de la période des limites de congés ou assimilés à estimer et appliquer.
<b>% limite d'absence</b> <i>Champ</i>	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage maximal d'agents qui peuvent être absents simultanément.
<b>Réduire les agents disponibles de ___%</b> <i>Champ</i>	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage d'agents qui doivent être exclus des calculs de l'assistant.
<b>Case à cocher</b> <i>Tenir compte des éléments de calendrier pour les agents</i>	Cochez cette case pour que les éléments accordés aux agents soient pris en compte par l'assistant.
<b>Estimer les jours de repos possibles</b> <i>Case à cocher</i>	Cochez cette case pour que le modèle hebdomadaire soit utilisé dans les estimations. Si la case n'est pas cochée (paramètre par défaut), ceci est la dernière page de l'assistant.

### Boutons

- Cliquez sur **Suivant** pour continuer (si la case **Estimer les jours de repos possibles** est cochée) ou **Terminer** pour terminer l'assistant (si la case **Estimer les jours de repos possibles** n'est pas cochée).
- Cliquez sur **Annuler** pour quitter l'assistant sans appliquer les modifications.

## Assistant STOL : Spécifier le modèle hebdomadaire

Utilisez le tableau de la page **Spécifier le modèle hebdomadaire des jours de repos possibles** de l'assistant Définition des limites de congés ou assimilé (assistant STOL) pour élaborer un modèle hebdomadaire des jours de repos possibles des agents en spécifiant le pourcentage de jours de repos des agents possibles pour chaque jour de la semaine.

### Conseil

L'assistant n'affiche cette page que si vous avez coché la case **Estimer les jours de repos possibles** à la page précédente ([Choisir des dates](#)).

Le tableau comporte sept rangées (une pour chaque jour de la semaine, du dimanche au samedi) et les colonnes suivantes :

<b>% de jours de repos</b>	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage d'agents qui recevront un jour de repos pour chaque jour de la semaine. C'est la seule colonne modifiable du tableau. Elle peut être vide pour spécifier qu'aucune valeur n'a été définie. La valeur de cette colonne ne peut être supérieure à celle de la colonne <b>% max</b> .
<b>Agents avec des jours de repos</b>	Cette colonne affiche le nombre d'agents calculé (au format décimal) en utilisant le pourcentage saisi dans la colonne <b>% de jours de repos</b> .
<b>% max</b>	Pourcentage maximal d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos.
<b>Total agents</b>	Nombre total d'agents disponibles calculé. La moyenne est calculée pour chaque jour de semaine de la période.
<b>% standard</b>	Pourcentage <i>standard</i> du nombre total d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos, estimé en fonction du nombre minimum/maximum de jours de repos par semaine et du nombre minimum/maximum de jours de repos le week-end.

### Boutons

- Cliquez sur **Suivant** pour continuer ou sur **Terminer** pour terminer l'assistant.

- Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'assistant sans appliquer les modifications.

## Assistant STOL : Spécifier la plage de valeurs de date

Utilisez la page **Indiquer la plage de valeurs de date des jours de repos possibles** de l'assistant Définition des limites de congés ou assimilés (assistant STOL) pour spécifier le nombre maximal d'agents qui peuvent avoir un jour de repos pour chaque jour de la période spécifiée.

Le tableau de cette page comporte une rangée pour chaque jour de la période (une semaine, un mois ou une année) spécifiée dans le tableau **Limites de congés ou assimilés**.

### Conseil

L'assistant n'affiche cette page que si vous avez coché la case **Estimer les jours de repos possibles** à la page précédente ([Choisir des dates](#)).

Si vous avez défini un modèle hebdomadaire spécifique à la page précédente, la valeur pour chaque date est calculée en multipliant le pourcentage pour le jour correspondant de la semaine du modèle hebdomadaire par le nombre total d'agents, puis en divisant par 100.

Si vous n'avez pas défini de modèle hebdomadaire ou si une valeur du modèle correspondant à un jour de la semaine est vide, la valeur pour chaque date correspond à la valeur pour la même date dans la colonne **Standard**.

Le tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>Date</b>	Affiche une rangée pour chaque jour de la plage de dates (une semaine, un mois ou une année).
<b>Jour de la semaine</b>	Affiche le jour de la semaine pour la date dans cette rangée.
<b>Agents avec des jours de repos</b>	Saisissez le nombre d'agents qui peuvent avoir un jour de repos pour chaque date. Cette colonne contient les seules valeurs modifiables du tableau. Toutes les autres valeurs sont calculées ou fixes. La valeur de chaque cellule peut aller de 0 à la valeur <b>Max</b> correspondante.
<b>Max</b>	Affiche le nombre maximal calculé d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos.
<b>Total agents</b>	Affiche le nombre total calculé d'agents disponibles pour chaque date.
<b>Standard</b>	Affiche le nombre "standard" calculé d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos, estimé en fonction du nombre minimum/maximum de jours de repos par semaine et du nombre minimum/maximum de jours de repos le week-end.

## Boutons

- Cliquez sur **Terminer** pour terminer l'assistant.
- Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'assistant sans appliquer les modifications.

---

# Prévisions

Le module **Prévision** permet de créer et de modifier des **scénarios** de prévision, ainsi que de publier le meilleur scénario dans la prévision principale. Consultez la section **Descriptions des boutons** affichée dans l'image de barre d'outils ci-dessous.



Les vues de prévision permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- **Créer des scénarios de prévision.**
- Afficher vos **scénarios** et la **prévision principale**.
- Evaluer les estimations de **volume** et de **dotation en personnel** pour vos scénarios et la prévision principale.
- **Publier** les scénarios de prévision dans la prévision principale et les extraire de celle-ci.
- **Ajouter** ou **supprimer** des activités d'un scénario de prévision.
- Créer, modifier et appliquer des **modèles de prévision**.

## A propos des prévisions

Une *prévision* prévoit les charges de travail d'**activités** pour un ou plusieurs sites et consiste en :

- Des 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 d'arrière-guichet, etc.
- Un temps de traitement moyen prévu (TTM) ;
- Des exigences de dotation en personnel (Agents) basées sur des objectifs de service.

Workforce Management utilise ces prévisions pour élaborer les meilleurs plannings pour les agents réels ou pour du personnel générique de profils basés sur ces agents. Pour des liens vers les principales rubriques d'aide sur les prévisions, consultez la section **Création et utilisation de prévisions**, ci-dessous.

[Retour en haut](#)

## Création et utilisation de prévisions

1. La première étape dans la création d'une nouvelle prévision consiste à créer un scénario de prévision pour une ou plusieurs **activités**, à l'aide de l'**assistant Nouvelle prévision**. L'écran **Paramètres généraux de l'assistant** permet de créer un scénario sans prévoir de chiffres (qui seront fournis ultérieurement)

---

ou de baser le scénario sur une prévision existante.

2. Si vous avez créé un scénario sans prévoir de chiffres, ouvrez la vue **Volumes du scénario**, puis utilisez l'**assistant Elaboration de volumes** pour créer un volume d'interactions et des prévisions de TTM pour chaque activité. Vous pouvez utiliser diverses **méthodes** pour élaborer un volume, notamment en entrant des valeurs, en utilisant des **données historiques** ou des **modèles**.
3. Ensuite, ouvrez la **vue Dotation en personnel du scénario** et élaborer une prévision de dotation en personnel pour chaque activité.
4. Une fois les scénarios créés et évalués, **publiez** le meilleur scénario dans Workforce Management Database. Ce scénario devient alors la **prévision principale**. WFM Web élabore des plannings sur la base des données de la prévision principale.

## Utilisation de la vue Scénarios de prévision

La vue **Scénarios** permet d'ouvrir les scénarios existants et de les utiliser. Elle permet également de créer, modifier ou supprimer des scénarios de prévision et de les publier dans la prévision principale.

- Dans l'arborescence Modules, cliquez sur **Prévision > Scénarios** pour activer la vue **Scénarios**.

[Retour en haut](#)

## Utilisation des autres vues de scénario

Lorsque vous ouvrez un scénario de prévision, les vues suivantes s'affichent dans un menu déroulant spécifique de la barre d'outils : **Volumes**, **Dotation en personnel**, **Frais** et **Graphiques**.

- Cliquez sur une vue pour l'ouvrir.

Ces options de vue apparaissent dans la liste déroulante Scénarios de la barre d'outils Vues.

Si vous ouvrez d'autres scénarios, leurs options de vue s'ajoutent dans ces listes. Vous pouvez ainsi basculer entre les vues des différents scénarios ouverts.

- Pour supprimer les vues d'un scénario des listes affichées, **fermez** le scénario.

## Utilisation des vues de la prévision principale

Si vous possédez les droits requis pour accéder à la prévision principale, alors la branche Prévision de l'arborescence Modules affiche toujours trois vues de la prévision principale (quelles que soient vos sélections de scénario) : **Vue Volumes de la prévision principale**, **vue Dotation en personnel de la prévision principale** et **vue Graphiques de la prévision principale**.

- Cliquez sur ces vues pour les ouvrir.

## 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.






[Retour en haut](#)

## Barre d'outils Actions

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>Assistant Publication de prévision</b> qui vous permet de publier une prévision directement dans le planning principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enreg</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Enregistre ce scénario de prévision comme modèle.
	<b>Génération</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de volumes</b> qui élabore les données de volume pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <b>fenêtre Commentaires</b> qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.



Icône	Nom	Description
	<b>Ouvrir / Fermer</b>	Ouvre le scénario en surbrillance, ferme le scénario actuel.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multisite, un ensemble métier ou une entreprise dans l'arborescence Objets.
	<b>Dotation en personnel requise</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Dotation en personnel requise</b> . Utilisez-la pour modifier les données de dotation en personnel dans la grille.
	<b>Fractionner</b>	Ouvre l' <b>assistant Fractionner des volumes</b> qui répartit les volumes d'interactions d'une activité multisite entre des activités spécifiques aux sites.
	<b>Calcul de budget</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Informations sur le budget</b> , où vous pouvez spécifier les dates de début et de fin de la plage cible, des heures payées et des salaires à utiliser dans l'assistant Prévision de dotation en personnel.


[Retour en haut](#)

---

# Assistant Nouvelle prévision

L'**assistant Nouvelle prévision** (NFW, New Forecast Wizard) permet de créer un scénario de prévision. L'élaboration d'un scénario de prévision implique l'affectation d'un nom à la prévision, la définition de sa plage de dates, l'ajout de commentaires (facultatif) et la sélection des activités couvertes par la prévision. Vous pouvez également baser le scénario sur une prévision existante ou générer les nombres ultérieurement.

Pour utiliser l'**assistant Nouvelle prévision** :

1. Sélectionnez l'onglet **Prévision**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Scénarios**.
3. Cliquez sur le bouton **Nouveau** () dans la barre d'outils de la vue **Scénario de prévision**. Le premier écran de l'**assistant Nouvelle prévision**, intitulé **Paramètres généraux**, s'ouvre.
4. Complétez l'écran **Paramètres généraux**, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran **Sélectionner une activité** s'ouvre.
5. Sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Terminer**.

Après avoir créé un scénario, vous pouvez élaborer des prévisions de volume d'interactions, de TTM et de dotation en personnel, ajouter des commentaires et publier le scénario. Pour plus d'informations, consultez la section **Présentation des scénarios de prévision**.

## Terminologie

Afin de mieux comprendre les vues et les boîtes de dialogue de planification et de prévision de WFM, il peut être utile de passer en revue certains termes de WFM.

## Activités

Les *activités* définissent le travail suivi et géré à l'aide de Genesys Workforce Management. D'un point de vue général, les exemples d'activités comptent notamment : répondre aux appels entrants, répondre à un e-mail, travailler suite à un appel, effectuer des rappels planifiés et participer à des sessions de chat. Lorsque vous créez des prévisions et des plannings, ces activités sont habituellement associées avec un produit spécifique, comme les appels entrants pour le produit A, les appels entrants pour le produit B, etc. Dans Configuration Utility, les activités sont associées avec les compétences. Vous définissez des activités distinctes pour chaque site ou ensemble métier.

## Sites

Les *sites* peuvent être équivalents aux autocommutateurs définis initialement dans Genesys

Administrator, puis importés dans WFM via WFM Server. Consultez la section "Création d'objets autocommutateur" dans l'[aide de Genesys administrateur Extension](#).

Vous pouvez également créer des sites sans rapport avec un autocommutateur. Cela est approprié lorsque les autocommutateurs ne correspondent pas à l'organisation de votre société. Par exemple, un emplacement unique peut être divisé en plusieurs entités pour refléter les divisions présentes dans les lignes d'ensemble métier.

Les sites peuvent utiliser les *ensembles d'activités*, qui permettent de combiner des activités dans des groupes pour une planification polyvalente. Pendant cette opération :

- Les agents peuvent uniquement travailler sur les activités définies pour l'ensemble d'activités.
- Le planificateur ne peut pas planifier les repas à des heures interrompant l'ensemble d'activités.

Les ensembles métiers ne peuvent pas utiliser les ensembles d'activités.

## Ensembles métiers

Un *ensemble métier* est un ensemble de sites pouvant être regroupés si les agents de ces sites exercent la même activité ou pour faciliter leur gestion.

## Activités multisite

A des fins de suivi, les *activités multisite* combinent des activités sur une partie ou sur tous les sites d'un ensemble métier et sur les sites indépendants.

## NFW : Paramètres généraux

L'écran Paramètres généraux de l'assistant Nouvelle prévision (NFW, New Forecast Wizard) permet de définir le nom, les dates et d'autres informations de base pour une nouvelle prévision.

1. Dans la zone de texte **Nom**, entrez un nom pour le scénario de prévision.
2. Si vous souhaitez baser ce scénario sur un scénario existant, sélectionnez le scénario existant (ou la prévision principale) dans la liste déroulante **Basé sur**. Dans le cas contraire, utilisez la valeur **Aucun** pour créer un scénario sans numéros de prévision. Vous pouvez alors utiliser l'**assistant Elaboration de volumes** pour alimenter la prévision.

Baser votre nouveau scénario sur un scénario existant permet d'élaborer aisément des prévisions avec des paramètres fréquemment utilisés. L'assistant prend les dates et les activités du scénario source et les applique au nouveau scénario. Vous pouvez ensuite modifier ces paramètres.

3. Dans les zones de texte **Date de début** et **Date de fin**, entrez les dates de début et de fin du scénario. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.

### Conseil

La plage de dates du scénario ne peut pas excéder deux ans.

4. Si vous souhaitez alimenter le nouveau scénario avec des données du scénario source (**Basé sur**), cochez la case **Copier les données**.  
Si vous n'avez pas sélectionné de valeur dans la liste déroulante **Basé sur**, cette case est désactivée.
5. Si vous souhaitez que ce scénario soit disponible pour les autres utilisateurs WFM, sélectionnez **Partagé**.
6. Si vous le souhaitez, utilisez la zone de texte **Commentaires** pour entrer des commentaires sur le scénario.
7. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

## NFW : Sélectionner une activité

L'écran Sélectionner une activité de l'assistant Nouvelle prévision (NFW, New Forecast Wizard) permet de terminer la définition d'une nouvelle prévision.

1. Développez les **sites applicables** ou les **ensembles métiers**.
2. Sélectionnez les activités d'un seul **site** ou les **activités multisite** que vous souhaitez inclure dans cette prévision. Ces activités sont préalablement définies dans WFM Web. Vous pouvez développer les ensembles métiers pour afficher leurs sites et leurs **activités multisite**, et développer les sites pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'activités.

Par défaut, toutes les activités sont sélectionnées lorsque cet écran s'ouvre. Décochez les cases des activités que vous ne souhaitez pas inclure dans ce scénario de prévision.

Si vous sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Basé sur** de l'écran **Paramètres généraux**, les activités qui se trouvaient dans le scénario source sont sélectionnées dans la liste **Activités**. Vous pouvez sélectionner toute activité supplémentaire ou effacer celles qui sont sélectionnées pour personnaliser ce scénario de prévision.


### Conseil

Vous pouvez ajouter des activités dans une prévision après sa création.

3. Cliquez sur **Terminer** pour générer la nouvelle prévision.

# Scénarios de prévision

Après avoir créé un scénario de prévision à l'aide de l'**assistant Nouvelle prévision**, utilisez la **vue Scénarios de prévision** pour ouvrir le scénario.

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le en cliquant sur l'icône d'ouverture () dans la barre d'outils ou en double-cliquant sur celui-ci.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.

## Conseil

Tous les scénarios ouverts s'affichent dans le menu.

5. Sélectionnez l'une des vues suivantes dans le menu <nom du scénario sélectionné> :

<b>Volumes</b>	Permet d'élaborer, d'afficher et de modifier un volume d'interactions et le temps de traitement moyen du scénario.
<b>Dotation en personnel</b>	Permet d'afficher, d'élaborer et de modifier la dotation en personnel calculée et requise du scénario.
<b>Graphiques</b>	Affiche votre choix de statistiques pour la prévision à l'aide de graphiques en courbes.
<b>Frais</b>	Affiche la prévision de réduction hebdomadaire pour une période sélectionnable.

6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, un ensemble métier ou une entreprise.

## Utilisation des scénarios de prévision

La vue Scénarios de prévision permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les prévisions de volume d'interactions et de TTM dans la **vue Volumes du scénario** ou créer des prévisions de volume d'interactions et/ou de TTM à l'aide de l'**assistant Elaboration de volumes de prévision** ;
- Afficher les prévisions de dotation en personnel dans la **vue Dotation en personnel du scénario** ou créer des prévisions de dotation en personnel à l'aide de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** ;

- Afficher le scénario de prévision sous la forme d'un graphique ;
- **Ajouter des commentaires** dans le scénario de prévision ;
- **Publier les scénarios de prévision** dans la prévision principale ou **extraire** des données de la prévision principale dans un scénario de prévision.

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

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

Pour plus d'informations sur ces restrictions, consultez la description de l'option de configuration MSARestrictAccess dans le *Guide de l'administrateur Workforce Management*. Les paramètres de cette option déterminent le niveau d'accès aux scénarios de planification comme indiqué ci-dessus.

## Vue Scénarios de prévision

La vue **Scénarios** permet de créer, d'ouvrir et d'utiliser des scénarios existants. Cliquez sur un bouton de la barre d'outils ci-dessous pour [accéder aux descriptions des boutons](#).



Cette vue vous permet également de supprimer des scénarios de prévision, de publier des données à partir d'un scénario vers la [prévision principale](#) et d'extraire des données à partir de la prévision principale vers un scénario.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Scénarios](#)
- [Lecture du tableau Scénarios](#)
- [Modification d'un scénario](#)
- [Gestion des scénarios](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet Données](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet Etats](#)

### Affichage de la vue Scénarios

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

### Sélection d'objets

Lorsque la vue **Scénarios** est activée, l'arborescence **Objets** affiche les scénarios de prévision existants dans une liste hiérarchique. Le nœud **Tous les scénarios** peut être développé pour afficher les options suivantes :

<b>Mes scénarios</b>	Affiche les scénarios que vous avez créés.
<b>Scénarios partagés</b>	Affiche les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs. Visible uniquement si vous disposez de l'autorisation Scénarios d'accès partagés. Consultez la section <a href="#">Prévision - Privilèges de rôle</a> .
<b>Autres scénarios</b>	Affiche (si vous disposez des droits d'accès appropriés) les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs.

Vous pouvez sélectionner **Tous les scénarios** ou une option de niveau inférieur. Votre sélection



recupère les scénarios correspondants et les insère dans le **tableau Scénarios**.

## Lecture du tableau Scénarios

Le tableau **Scénarios** apparaît en haut à droite. Ses lignes affichent les scénarios qui correspondent à votre sélection dans l'arborescence **Objets**. Les colonnes (que vous pouvez trier en cliquant sur l'en-tête) affichent les informations suivantes pour chaque scénario :

<b>Nom</b>	Nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Dates de début et de fin pour la prévision du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Nom de l'utilisateur ayant créé le scénario.
<b>Partagé</b>	Une coche indique un scénario partagé ; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Remarques entrées par un utilisateur ayant créé ou modifié le scénario.

- Cliquez sur une ligne du tableau Scénarios pour remplir le **volet Propriétés du scénario** avec les détails du scénario.

## Modification d'un scénario


Pour modifier un scénario :

- Cliquez sur sa ligne dans le tableau **Scénarios**, puis cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Ouvrir** à partir du menu **Actions**.
- Vous pouvez également double-cliquer sur un scénario.

Les commandes décrites ci-dessous sont disponibles si vous disposez des droits d'accès requis pour traiter ce scénario ou si ce scénario vous appartient.

## Barre d'outils : gestion des scénarios

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces options apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouvelle prévision</b> .

Icône	Nom	Description
	<b>Créer sur la base de...</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouvelle prévision</b> , avec la prévision sélectionnée indiquée comme valeur par défaut dans le champ <b>Basé sur</b> .
	<b>Ouvrir</b>	Ouvre le scénario sélectionné dans le tableau <b>Scénarios</b> .
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario sélectionné (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de prévision</b> pour transférer des informations de prévision entre le scénario sélectionné et la prévision principale.
	<b>Supprimer</b>	Supprime le scénario sélectionné.
	<b>Marquer comme partagé, Marquer comme non partagé</b>	Modifie l'état de partage du scénario sélectionné.
	<b>Trier</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Tri</b> qui permet de trier par nom, propriétaire, partage, heure de création, heure de la dernière modification, date de début du scénario ou date de fin du scénario. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Propriétés du scénario—Onglet Données

Dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite, cliquez sur l'onglet Données pour afficher les commandes suivantes :

<b>Nom</b>	Permet de modifier le nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Affiche les dates de début et de fin du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Affiche le nom de l'auteur du scénario.
<b>Créé, Modifié</b>	Affiche la date de création du scénario et la date de la dernière modification.
<b>Partagé</b>	Une coche indique un scénario partagé ; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Permet d'entrer ou de modifier des commentaires sur le scénario.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer vos modifications du nom et/ou des commentaires du

	scénario.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur ce bouton pour annuler les modifications en restaurant les anciens commentaires et/ou l'ancien nom du scénario.

## Propriétés du scénario—Onglet Etats

Cliquez sur l'onglet **Etats** (dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite) pour afficher un tableau avec les informations suivantes :

<b>Activité</b>	Répertorie chaque activité du scénario, précédée de son site ou de l'ensemble métier.
<b>Volumes</b>	Une coche indique que le volume d'interactions a été élaboré pour cette activité.
<b>TTM</b>	Une coche indique que le temps de traitement moyen a été élaboré pour cette activité.
<b>Personnel calc.</b>	Une coche indique que la dotation en personnel calculée a été élaborée pour cette activité.
<b>Personnel req.</b>	Une coche indique que la dotation en personnel requise a été élaborée pour cette activité.

## Vue Volumes du scénario

Utilisez la vue **Volumes** pour élaborer ou modifier les volumes d'interactions et les temps de traitement moyens du scénario de prévision sélectionné. Voir l'image des boutons de barre d'outils ici et les **descriptions** ci-dessous.




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

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Affichage de la vue Volumes.**
- **Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.**
- **Lecture des données.**
- **Modification et gestion des données du scénario.**

### Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le en cliquant sur l'icône d'**ouverture** () ou en double-cliquant sur celui-ci.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils. Tous les scénarios ouverts s'affichent dans le menu.
5. Sélectionnez **Volumes** dans le menu <'« **nom du scénario sélectionné** »> dans la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, un ensemble métier ou une entreprise.

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 du graphique et du tableau.

Si vous ne visualisez aucune donnée de prévision, vous devez ajuster les commandes de la **période**, de la **granularité** ou de la **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

## Conseil

La grille affiche les heures d'ouverture des activités multisite que vous sélectionnez dans l'arborescence objet de la même façon qu'elle les affiche pour les activités du site.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.

### Important

Période de planification est également proposé comme valeur dans la liste **Période** si une période de planification est configurée pour le site sélectionné.

Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 (minutes) dans la liste déroulante **Granularité**.

### Liste déroulante—

- **Afficher les statistiques** Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**.

### Cases à cocher—

- **Afficher les colonnes** Cochez (ou décochez) les cases **Volume**, **% de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision du scénario**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

### Semaine/Intervalle de temps

Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la

	colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	<p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b>, chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.</p> <p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b>, chaque groupe de colonnes indique un jour, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.</p> <p>(La durée des intervalles dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)</p>
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques du <b>VI</b> , du <b>% VI</b> et du <b>TTM</b> .

### Conseil










Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableur. Avant d'effectuer ceci, décochez la case **% Volume** pour que la colonne **% VI** soit masquée.

Pour modifier les **totaux hebdomadaires** :


Si vous avez sélectionné l'**Année** ou le **Mois** de la période, vous pouvez cliquer dans la cellule des **Totaux hebdomadaires** et y modifier la valeur. Les valeurs quotidiennes sur une même ligne s'ajusteront automatiquement de manière à ce que le nouveau **Total hebdomadaire** soit redistribué selon la répartition originale de volume pour chaque jour de la semaine. Ceci est utile si vous considérez que pour une semaine en particulier le volume va augmenter, mais vous prévoyez qu'il atteindra environ le même taux que votre prévision originale.

## Barre d'outils : Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de prévision</b> qui vous permet de publier un scénario de prévision directement dans la prévision principale.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Génération</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de volumes</b> qui élabore les données de volume pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <b>fenêtre Commentaires</b> qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme un scénario ouvert sélectionné, en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multisite, un ensemble métier ou une entreprise dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Fractionner</b>	Ouvre l' <b>assistant Fractionner des volumes</b> qui répartit les volumes d'interactions d'une activité multisite entre des activités spécifiques aux sites.

---

Icône	Nom	Description
	<b>Ajuster</b>	Ouvre une <b>boîte de dialogue</b> qui vous permet d'ajuster le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour la vue <b>Volumes du scénario de prévision</b> .



# Assistant Elaboration de volumes

L'assistant Elaboration de volumes (VBW, Volumes Build Wizard) permet d'élaborer des données de volume pour une ou plusieurs activités sélectionnées, en utilisant les paramètres que vous spécifiez.

- Effectuez cela si vous avez sélectionné **Aucun** dans la **fenêtre Paramètres généraux** de l'**assistant Nouvelle prévision** ou si vous souhaitez écraser un scénario Volumes existant. Si des données de volume correctes existent déjà dans la **vue Volumes du scénario**, vous n'avez pas besoin d'utiliser cet assistant.

## Important

En fonction de la **méthode d'élaboration** que vous spécifiez, vous devez importer des données historiques ou créer des **modèles** de volume d'interactions, de temps de traitement moyen ou de superposition avant d'utiliser cet assistant.

Pour élaborer des données de volume :

1. Sélectionnez un scénario **Volumes**.
2. Dans la barre d'outils de la **vue Volumes du scénario**, cliquez sur le bouton **Elaborer**.  
Le premier écran de l'**assistant Elaboration de volumes**, intitulé **Sélectionner des activités**, s'ouvre.
3. Complétez l'écran **Sélectionner des activités** puis cliquez sur **Suivant**.
4. Complétez l'écran **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** puis cliquez sur **Suivant**.
5. Les écrans/boutons qui apparaissent par la suite dépendent de la méthode d'élaboration sélectionnée et de votre volonté d'utiliser ou non un modèle de superposition.
  - Si la méthode d'élaboration sélectionnée est **Utiliser des valeurs**, fournissez des valeurs de volume d'interactions et/ou de temps de traitement moyen et cliquez sur **Terminer**.
  - Si la méthode d'élaboration est **Moteur de moyenne experte**, **Moteur de modélisation universelle** ou **Copier les données historiques**, vous devez compléter l'écran **Sélectionner des données historiques**.
  - Si la méthode d'élaboration est **Basé sur un modèle** ou si vous sélectionnez **Utiliser les modèles de superposition** sur l'écran **Sélectionner des données historiques**, vous devez compléter un ou plusieurs **écrans pour sélectionner des modèles**.
  - Si la méthode d'élaboration est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, vous devez compléter l'écran **Sélectionner les événements**.
6. Après avoir cliqué sur **Terminer** dans le dernier écran, WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

## Ecrans de l'assistant Elaboration de volumes de prévision

Les écrans de l'assistant Elaboration de volumes sont décrits dans les rubriques suivantes :

- [Sélectionner des activités](#)
- [Sélectionner la méthode d'élaboration de données](#)
- [Sélectionner des données historiques](#)
- [Sélectionner des modèles](#)
- [Sélectionner les événements](#)
- [Sélectionner la répartition des événements](#)

## VBW : Sélectionner des activités

Il s'agit du premier écran de l'assistant Elaboration de volumes de prévision (VBW, Volume Build Wizard). Les activités précédemment sélectionnées pour le scénario sur l'écran **Sélectionner une activité** de l'assistant Nouvelle prévision (NFW, New Forecast Wizard) apparaissent pour être sélectionnées.

Utilisez l'écran **Sélectionner une activité** comme suit :

1. Développez les ensembles métiers (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.

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 différentes ou élaborer des méthodes pour certaines activités, élaborer séparément les volumes pour ces activités.

Si vous sélectionnez une prévision existante au lieu de <"**Aucune**"> à partir de la liste **Basé sur**, de l'écran **Paramètres généraux**, les activités qui se trouvaient dans le scénario source sont sélectionnées dans la liste Activités. Vous pouvez sélectionner toute activité supplémentaire ou effacer celles qui sont sélectionnées pour personnaliser ce scénario de prévision.

### Conseil

Vous pouvez ajouter des activités dans une prévision après sa création.

3. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.  
L'écran suivant de l'assistant, intitulé **Sélectionner la méthode d'élaboration des données**, s'ouvre.

---

## VBW : Sélectionner la méthode d'élaboration de données

L'écran **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** de l'assistant Elaboration des volumes (VWB, Volume Build Wizard) permet de définir la manière dont les données de volumes sont élaborées.

1. Sélectionnez la ou les statistiques souhaitées dans la liste déroulante **Prévision** :
  - **Volume d'interactions et TTM**
  - **Volume d'interactions**
  - **TTM**
2. Sous **Dates cibles**, **sélectionnez la plage de dates** pour les données de prévision. La plage de dates ne peut pas se situer à l'extérieur de la plage de dates du scénario.
3. Sélectionnez la méthode d'élaboration de prévision : **basé sur un modèle**, **moteur de moyenne experte**, **moteur de modélisation universelle**, **copier des données historiques** ou **utiliser des valeurs** (consultez les définitions ci-dessous).
4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran suivant de l'assistant.

Les sections ci-après décrivent les options de méthode disponibles :

### Basé sur un modèle

Sélection par défaut. Pour plus d'informations sur les modèles et sur leur création, consultez la [vue Liste des modèles de prévision](#). Grâce à la prévision basée sur un modèle, vous pouvez élaborer une prévision à l'aide de modèles de volume d'interactions et/ou de temps de traitement moyen (TTM) préconfigurés.

Le moteur de prévision basé sur un modèle peut également appliquer un taux de croissance en pourcentage aux données historiques.

La réalisation de prévisions sur la base de modèles convient particulièrement aux centres de contact présentant des modèles d'interaction très stables ou pour les activités pouvant être prévues manuellement, telles que le travail d'arrière-guichet, les interactions avec les médias ou les campagnes sortantes.

Si vous sélectionnez **Basé sur un modèle**, après avoir cliqué sur **Suivant**, l'écran qui s'affiche dépend du type de prévision sélectionné dans la partie supérieure de l'écran [Sélectionner une méthode d'élaboration de données](#).

- **Volume d'interactions et TTM**—L'écran [Charger des modèles de prévision du volume d'interactions](#) s'affiche.

- **Volume d'interactions**—L'écran [Charger des modèles de prévision du volume d'interactions](#) s'affiche.
- **TTM**—L'écran [Charger un modèle de prévision du temps de traitement moyen](#) s'affiche.

## Moteur de Moyenne Experte

Cette méthode utilise une analyse statistique des données historiques pour produire des modèles de tendances Jour de la semaine, Hebdomadaires et (si suffisamment de données historiques sont disponibles) Annuelles.

Pour utiliser le **Moteur de moyenne experte**, il faut disposer d'au moins une semaine complète de données historiques. Pour obtenir des résultats Jour de la semaine et Hebdomadaires de qualité, Genesys vous conseille d'utiliser un minimum de six semaines de données.

Le **Moteur de moyenne experte** applique des événements d'une manière linéaire. Cette perspective linéaire tend à atténuer l'impact d'événements dans la prévision. C'est pourquoi ce moteur convient davantage aux centres de contact présentant des modèles d'interactions relativement stables.

Si vous sélectionnez **Moteur de Moyenne Experte**, après avoir cliqué sur **Suivant**, l'écran [Sélectionner des données historiques](#) s'affiche. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'écran **Sélectionner des données historiques** ne s'affiche pas.

## Moteur de Modélisation Universelle

Cette méthode utilise un algorithme complexe pour identifier, dans les données historiques, des tendances et modèles avec lesquels créer une prévision.

Le **moteur de modélisation universelle** nécessite un minimum d'une année de données historiques.

Au cours de l'analyse des données historiques, le **moteur de modélisation universelle** est configuré de manière à ignorer les jours contenant des événements spéciaux si de tels événements ne se produisent pas pendant la période de prévision. Cette configuration permet d'éliminer certaines *interférences* trompeuses dans les prévisions. Toutefois, si un événement spécial se produit pendant la période de prévision, le **moteur de modélisation universelle** calcule l'impact de cet événement à partir des données historiques et l'applique à la prévision de base. Le **moteur de modélisation universelle** convient davantage aux sites disposant d'une quantité importante de données historiques de qualité.

Si vous sélectionnez **Moteur de Modélisation Universelle**, après avoir cliqué sur **Suivant**, l'écran [Sélectionner des données historiques](#) s'affiche. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'écran **Sélectionner des données historiques** ne s'affiche pas.

## Copier les données historiques

Il s'agit d'une sélection adéquate si vous possédez quelques données historiques, sans qu'elles soient suffisantes pour utiliser le moteur de **moyenne experte** ou le moteur de **modélisation universelle**. Vous pouvez associer les données historiques avec des modèles de superposition, qui comblent leurs lacunes.

Si vous sélectionnez **Copier des données historiques**, après avoir cliqué sur **Suivant**, l'écran **Sélectionner des données historiques** s'affiche. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'écran **Sélectionner des données historiques** ne s'affiche pas.

## Utiliser des valeurs

C'est une sélection appropriée si la charge d'activité du site est très régulière. Applique un volume d'interactions ou un TTM spécifique pour chaque intervalle de temps dans le scénario.

Si le type de prévision est **Volume d'interactions et TTM**, la sélection de **Utiliser des valeurs** active à la fois les champs **VI** et **TTM**.

Si le type de prévision est **Volume d'interactions**, seul le champ **VI** est activé.

Si le type de prévision est **TTM**, seul le champ **TTM** est activé.

1. Entrez la ou les valeurs appropriées qui doivent être utilisées pour chaque cellule dans la prévision. Pour **VI**, entrez le nombre d'interactions par intervalle de temps (exemple : nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes). Pour le **TTM**, entrez le nombre de secondes représentant le temps de traitement moyen.
2. Cliquez sur **Terminer**.

WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

# VBW : Sélectionner des données historiques

L'écran **Sélectionner des données historiques** de l'assistant Elaboration de volumes (VBW, Volumes Build Wizard) permet de définir la période des données historiques, avec possibilité d'utiliser les modèles de chevauchement. Si vous avez sélectionné la méthode **Copier les données historiques**, cet écran comprend un champ **Taux de croissance**.

L'assistant affiche cet écran si la **Méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte**, **Moteur de modélisation universelle** ou **Copier les données historiques**.

1. **Sélectionnez** la **date de début** des données historiques à utiliser.
  - 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.
2. Sélectionnez la **date de fin** des données historiques.

## Conseil

Si vous avez sélectionné **Copier les données historiques** sur l'écran **Sélectionner la méthode d'élaboration des données**, ce champ est désactivé. Si le champ **Date de fin** est activé :

- Vous pouvez sélectionner une plage de dates ne comportant qu'un seul jour ou une plage aussi longue que le scénario de prévision pour lequel vous élaborez des données.
- Les mêmes dates historiques de début et de fin sont utilisées pour toutes les activités sélectionnées sur l'écran **Sélectionner les activités**.

## Conseil

N'oubliez pas que la redistribution n'a pas d'impact sur les données historiques, elle affecte uniquement les prévisions.

3. Si la **méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, 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).
  - Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une nouvelle ligne dans la zone **Utiliser les données historiques**.
  - Mettez une ligne en surbrillance dans la zone **Utiliser les données historiques** et cliquez ensuite sur **Supprimer** pour la supprimer.

## Important

Les lignes ne peuvent pas se chevaucher.

4. Si vous avez sélectionné la méthode **Copier les données historiques** sur l'écran précédent, entrez un numéro dans le champ **Taux de croissance**. Ce champ facultatif vous permet d'augmenter ou de diminuer les données historiques par un pourcentage spécifié. La valeur ne peut être inférieure à -100 %.
5. Les écrans suivants dépendent de la **Méthode d'élaboration** et de si vous avez coché la case **Utiliser les modèles de chevauchement**.
  - Si la **Méthode d'élaboration** est **Copier les données historiques** et si vous n'utilisez pas de modèle de chevauchement, cliquez sur **Terminer**.
  - Si la **Méthode d'élaboration** est **Copier les données historiques** et si vous utilisez un modèle de chevauchement, cliquez sur **Suivant** pour afficher un écran de **sélection des modèles**.
  - Si la **Méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, l'écran suivant dépend de si vous voulez utiliser un modèle de chevauchement.
    - Si vous ne cochez pas la case **Utiliser les modèles de chevauchement**, cliquez sur **Suivant**. L'écran **Sélectionner les événements** s'ouvre.
    - Si vous avez coché la case **Utiliser les modèles de chevauchement**, cliquez sur **Suivant** pour afficher un écran pour le **chargement de modèles**.



## VBW : Sélectionner des modèles

Les écrans décrits ci-dessous permettent d'incorporer des modèles dans votre scénario Volumes de prévision. L'assistant Elaboration de volumes (VBW, Volumes Build Wizard) permet d'utiliser les types de modèles suivants :

- Modèles de volume d'interactions
- Modèles de durée moyenne de traitement
- Modèles de chevauchement du volume d'interactions
- Modèles de chevauchement de la durée moyenne de traitement

Les sections suivantes décrivent les différents écrans des modèles de prévision :

### Modèles de volume d'interactions

L'écran **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions** s'ouvre si vous avez sélectionné les données suivantes sur l'écran **Sélectionner une méthode d'élaboration des données** :

**Prévision** = Volume d'interactions et TTM ou Volume d'interactions.

**Méthodes** = Basé sur un modèle.

1. Sélectionnez un modèle dans la liste des **modèles** sur la gauche.
2. Sélectionnez des dates de **début** et de **fin** pour le modèle.
3. Cochez les cases des jours de la semaine, pour indiquer à quel moment le modèle est susceptible d'être appliqué.
4. Cliquez sur le bouton >>>. Si vous changez d'avis, cliquez sur le bouton <<<.
5. Si le type de prévision était **Volume d'interactions et TTM**, cliquez sur **Suivant**. L'écran **Charger un modèle de prévision de la durée moyenne de traitement** s'affiche et vous devez en renseigner les champs.

#### Conseil

Si le type de prévision était **Volume d'interactions**, le bouton **Terminer** est activé.

6. Cliquez sur **Terminer**. WFM élabore les prévisions de volume, puis la vue **Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

---

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). Cela s'applique à tous les types de modèles expliqués dans cette rubrique.

## Modèles de Temps de traitement moyen (TTM).

L'écran **Charger les modèles de prévision du temps de traitement moyen** s'affiche si vous avez sélectionné les données suivantes sur l'écran **Sélectionner une méthode d'élaboration des données** :

**Prévision** = TTM ou Volume d'interactions et TTM (si Volume d'interactions et TTM est sélectionné, la fenêtre s'affiche en cliquant sur Suivant sur l'écran Charger les modèles de prévision du volume d'interactions illustré ci-dessus).

**Méthodes** = Basé sur un modèle.

Sauf pour le titre et le contenu de la liste des modèles, l'écran qui apparaît est identique à l'écran **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle dans la liste des **modèles** sur la gauche.
2. Sélectionnez des dates de **début** et de **fin** pour le modèle.
3. Cochez les cases des jours de la semaine, pour indiquer à quel moment le modèle est susceptible d'être appliqué.
4. Cliquez sur le bouton >>>. Si vous changez d'avis, cliquez sur le bouton <<<.
5. Cliquez sur **Terminer**. WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

## Modèles de chevauchement du volume d'interactions

Supposons que certaines données historiques soient erronées. Un moyen de remédier à cela est d'élaborer un modèle de chevauchement.

L'écran **Charger les modèles de chevauchement de prévision du volume d'interactions** s'affiche si vous avez sélectionné **Utiliser les modèles de chevauchement** sur l'écran **Données historiques** et si vous avez précédemment sélectionné les éléments suivants sur l'écran **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** :

**Prévision** = Volume d'interactions et TTM ou Volume d'interactions.

**Méthodes** = Copier les données historiques, Moteur de moyenne experte ou Moteur de modélisation universelle.

Sauf pour le titre, le contenu de la liste des modèles et les cases des jours de la semaine, l'écran qui

---

apparaît est identique à l'écran **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle de chevauchement dans la liste des **Modèles** sur la gauche.
2. Sélectionnez des dates de **début** et de **fin** pour les modèles de chevauchement.
3. Cliquez sur le bouton >>>. Si vous changez d'avis, cliquez sur le bouton <<<.
4. Si le type de prévision était **Volume d'interactions et TTM**, cliquez sur **Suivant**. L'écran **Charger les modèles de chevauchement de prévision de la durée moyenne de traitement** (décrit ci-dessous) s'affiche et vous devez en renseigner les champs.

### Conseil

Si le type de prévision était **Volume d'interactions**, le bouton **Terminer** est activé.

5. Cliquez sur **Terminer**. WFM élabore les prévisions de volume, puis la vue Volumes du scénario réapparaît et affiche les résultats.

## Modèles de chevauchement de prévision du temps de traitement moyen

L'écran **Charger les modèles de chevauchement de prévision du temps de traitement moyen** s'affiche si vous avez sélectionné **Utiliser les modèles de chevauchement** sur l'écran **Données historiques** et si vous avez précédemment sélectionné les éléments suivants sur l'écran **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** :

**Prévision** = TTM ou Volume d'interactions et TTM (si Volume d'interactions et TTM est sélectionné, l'écran s'affiche en cliquant sur Suivant sur l'écran Charger les modèles de prévision de chevauchement du volume d'interactions).

**Méthodes** = Copier les données historiques, Moteur de moyenne experte ou Moteur de modélisation universelle.

Sauf pour le titre, le contenu de la liste des modèles et les cases des jours de la semaine, l'écran qui apparaît est identique à l'écran **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle de chevauchement dans la liste des **Modèles** sur la gauche.
2. Sélectionnez des dates de **Début** et de **Fin** pour les modèles de chevauchement.
3. Cochez les cases des jours de la semaine pour indiquer à quel moment le modèle de chevauchement est susceptible d'être appliqué.
4. Cliquez sur **Terminer**. WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

---

## VBW : Sélectionner les événements

L'écran Sélectionner les événements de l'assistant Elaboration de volumes (VBW) permet de prendre en compte des événements dans un scénario Volumes de prévision.

**Condition préalable :** vous devez créer des événements dans le module [Prévision > Superpositions](#), et les attribuer à des activités à cet endroit, avant de pouvoir ajouter ces événements 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 exigences de planning et de personnel.
- Un événement est un cas spécifique où une superposition intervient.

Pour ajouter des événements :

1. Cochez la case **Activé** pour les événements à inclure.  
Vous pouvez également cocher la case **Utiliser tous les applicables** pour utiliser tous les événements applicables, que la case **Activé** soit cochée ou non.
2. Si vous utilisez le [Moteur de modélisation universelle](#), c'est tout ce que vous avez besoin de configurer.  
Cliquez sur **Terminer**.
3. Si vous utilisez le [Moteur de moyenne experte](#), vous pouvez également :
  - a. Entrez une valeur **Réparti sur** pour chaque événement.  
Celle-ci détermine la période influencée par l'événement.
  - b. Cliquez sur **Jours** ou **Heures**.  
Cela détermine si la valeur **Réparti sur** est exprimée en jours ou en heures.
  - c. Ajustez les valeurs **Impact initial** et/ou **Impact final**, 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](#).
  - d. Cliquez sur **Répartition** pour [afficher et éventuellement modifier la méthode de répartition](#) de la superposition sélectionnée.
  - e. Cochez la case **Utiliser tous les applicables** si l'algorithme élaboré de prévision doit utiliser tous les événements ou superpositions applicables aux [activités](#) sélectionnées se trouvant dans la plage de dates des données de scénario/historiques. Lorsque cette case est cochée, elle désactive les champs et commandes qui apparaissent au-dessus.
  - f. Cliquez sur **Terminer**.

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).

**Important**

La répartition n'a pas d'impact sur les données historiques, elle affecte uniquement les prévisions.

# VBW : Sélectionner la répartition des événements

Utilisez l'écran Sélectionner la répartition des événements de l'assistant Elaboration de volumes (VBW) pour afficher et éventuellement modifier la méthode de répartition de la superposition sélectionnée dans un scénario de Volumes de prévision.

## Conseil

Les fonctions de cette page sont les mêmes que celles du volet **Répartition de la page Superpositions**, si l'option **Utilisez toujours la répartition entrée** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés** de cette page.

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

**Grille**—Affiche et vous permet de modifier la répartition de la superposition dans les colonnes suivantes :

- **Impact quotidien ou horaire**—Chaque ligne affiche un incrément où la superposition sera appliquée. L'incrément réel (Jour ou Heure) est configuré dans Répartir.
- **Valeur de la répartition**—Affiche la valeur de répartition pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
  - Si la superposition sélectionnée est du type impact, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre -100 et 9999.
  - Si la superposition sélectionnée est du type redistribution, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre 0 et 100.

## Important

Si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'est pas égal à 100, un avertissement s'affichera et vous ne pourrez pas enregistrer les modifications de la superposition.

# Assistant Fractionner des volumes

L'assistant Fractionner des volumes permet de répartir un scénario de prévision pour une **activité multisite** :

1. Sélectionnez une vue **Volumes du scénario** qui utilise des activités multisite.
2. Cliquez sur le bouton **Fractionner** dans la **vue Volumes du scénario de prévision**.
3. Dans l'écran **Fractionner la plage de dates**, entrez des dates de **début** et de **fin** et cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'écran **Sélectionner des activités multisite**, cochez les cases en regard des activités multisite à fractionner.

## Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisite au sein du même ensemble métier.

5. Pour inclure les prévisions de temps de traitement moyen dans le fractionnement, sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM** et cliquez sur **Suivant**.  
Si vous sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM**, mais que certaines activités sélectionnées ne disposent pas d'une prévision de TTM, le résultat de chacune de ces activités sera 0 pour les intervalles de temps où  $TTM=0$ .

## Avertissement

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

6. Si une activité multisite sélectionnée a le type différé, l'assistant contient une page supplémentaire, **Spécifier période de service**. Sinon, passez à l'**étape 9**.
7. Dans l'écran **Spécifier période de service**, définissez la durée de service de chaque activité multisite reportée. Cet écran affiche un tableau comportant les colonnes suivantes et une activité par rangée :
  - **Activité**—Nom de l'activité multisite.
  - **Type de période de service**—Menu déroulant contenant les valeurs suivantes :
    - **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.
    - **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.
    - **Jours ouvrables**—Nombre de jours ouvrables, y compris la journée en cours, où l'interaction se produit. Si le niveau de service = 100% sur un jour ouvrable, toutes les interactions doivent

passer en intervention le jour où elles se produisent, en fonction des heures d'ouverture.

- **Temps**—La nature de cette commande dépend de votre sélection dans la colonne **Type de période de service**.
  - Si la granularité est Heures, cette cellule de la rangée se transforme en zone de sélection numérique, où vous devez spécifier des heures, minutes et secondes ; cette valeur doit être supérieure à 0.
  - Si la granularité est Jours ouvrables, cette cellule de la rangée se transforme en zone, où vous devez saisir ou sélectionner un nombre entier supérieur à 0.

### Important

Lorsque vous faites basculer la granularité d'Heures en Jours ouvrables, WFM Web réinitialise la valeur sur 0.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans l'écran **Sélectionner des activités dans Activité multisite** :
  - a. Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez répartir les activités multisite. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités cibles.

### Important

- Si vous avez sélectionné **Utiliser la prévision de TTM** à l'**étape 5**, vous ne pouvez pas sélectionner d'activités cibles 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**, lorsque WFM fractionne 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 du site spécifié, qu'elles soient sélectionnées ou non.


Les activités qui ne sont pas sélectionnées ne sont pas fractionnées ; WFM Web les prend juste en considération pour la détermination des proportions réparties dans chaque activité sélectionnée. Cette option n'affecte pas le résultat fractionné si aucun agent polyvalent partagé ne travaille sur les activités, sélectionnées ou non.

10. Pour que WFM tienne compte des éléments de calendrier existants lors du fractionnement du volume d'interactions entre les activités, cochez la case **Tenir compte des éléments de calendrier accordés**.
  - Cliquez sur **Suivant**.
  - Dans l'écran **Paramètres de fractionnement manuel**, vous pouvez entrer un pourcentage dans la colonne **% fractionnement** pour chacune des activités enfants des activités multisite ou cliquer dans la colonne **Modèle** pour utiliser un modèle.  
Si les champs **% fractionnement** et **Modèle** sont tous deux définis pour une activité, les valeurs du



---

modèle sont utilisées pour tous les intervalles de temps non vides. La valeur % **fractionnement** est utilisée pour les intervalles de temps vides dans le **modèle**. Pour sélectionner un modèle :

- a. Sélectionnez la ligne sur laquelle vous souhaitez utiliser un modèle, puis cliquez sur le bouton .
- b. Dans la boîte de dialogue **Utiliser le modèle** qui apparaît, sélectionnez un modèle dans la liste et cliquez sur **OK**.

### Important

Si vous cliquez sur **OK** sans sélectionner de modèle, le champ modèle restera vide.

- Une fois que l'écran **Paramètres de fractionnement manuel** est rempli à votre gré, cliquez sur **Terminer**. WFM Web affiche une boîte de dialogue **Progression** pendant qu'il fractionne les activités.
- Vous pouvez, si vous le souhaitez, cliquer sur **Annuler** pour annuler le fractionnement. Une fois les activités fractionnées, WFM Web revient à la vue **Volumes**.

## Fractionnement de volumes par pourcentage

Vous pouvez spécifier 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 reporte le solde vers les intervalles de temps restants. Si aucun pourcentage n'est spécifié pour certaines activités enfants, WFM fractionne les volumes restants entre ces activités par disponibilité. Vous pouvez spécifier un pourcentage différent pour chaque intervalle.

## Boîte de dialogue Ajuster les volumes

Utilisez la boîte de dialogue **Ajuster le volume** pour ajuster le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour une **vue Volumes du scénario** sélectionnée.



1. Cliquez sur **Ajuster** dans la barre d'outils du scénario **Volumes de prévision** pour afficher la boîte de dialogue **Ajuster les volumes**.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas de la **cible** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Volume d'interactions**
  - **TTM** (temps de traitement moyen)
  - **Volume d'interactions et TTM**
3. Choisissez comment (et de combien) ajuster les valeurs dans la grille **Volumes de la prévision** :
  - Sélectionnez le bouton d'option **Ajuster de (%)** et saisissez dans le champ un chiffre qui sera le pourcentage selon lequel ajuster les valeurs existantes comprises dans la plage de dates spécifiée par l'**Heure de début** et l'**Heure de fin** ci-dessous.  
La plage de valeurs valides est comprise entre -99 % et 999 %.  
OU
  - Sélectionnez le bouton d'option **Définir le total** et saisissez dans le champ un chiffre qui sera le total selon lequel ajuster les valeurs existantes comprises dans la plage de dates spécifiée par l'**Heure de début** et l'**Heure de fin** ci-dessous.
4. Spécifiez la plage de dates pour ajuster les valeurs dans la grille **Volumes de la prévision** :
  - a. Dans le champ **Heure de début**, entrez ou sélectionnez une date de début et un intervalle de temps.  
Plage : toute date égale ou ultérieure à la date située dans l'angle supérieur droit de la grille **Volumes de la prévision** : 00-23 heures ; 00, 15, 30 ou 45 minutes.
  - b. Dans le champ **Heure de fin**, entrez ou sélectionnez une date de fin et un intervalle de temps.  
Plage : toute date ultérieure à la date **Heure de fin** ; 00-23 heures ; 00, 15, 30 ou 45 minutes.
5. Cliquez sur **OK**.  
WFM ajuste la prévision et la vue apparaît, affichant vos résultats.

# Vue Dotation en personnel du scénario

La vue **Dotation en personnel** permet de modifier la dotation en personnel calculée et requise du scénario de prévision sélectionné. Voir les boutons de barre d'outils ici et les [descriptions](#) ci-dessous.



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

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Dotation en personnel](#)
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.](#)
- [Lecture des données.](#)
- [Modification et gestion des données du scénario.](#)

## Affichage de la vue Dotation en personnel

Pour afficher la vue Dotation en personnel :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.

### Conseil

tous les scénarios ouverts s'affichent dans le menu.

5. Sélectionnez **Dotation en personnel** dans le menu **<nom du scénario sélectionné>** dans la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

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 du graphique et du tableau.

Si aucune donnée n'est visible, vous devez ajuster les commandes de la **période**, de la **granularité** ou de la **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.

### Important

**Période de planification** est également proposé comme valeur dans la liste **Période** si une période de planification est configurée pour le site sélectionné.

Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 (minutes) dans la liste déroulante **Granularité**.

#### Liste déroulante—

- **Afficher les statistiques** Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requis**, **Dotation en personnel calculée et requis**.

#### Cases à cocher—

- **Afficher les colonnes** Cochez (ou décochez) les cases **Calculé** et **Requis** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la prévision du scénario, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques

	<p>pour un jour complet.</p> <p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b>, chaque groupe de colonnes indique un jour. La ligne du haut présente les totaux quotidiens mesurés en <b>équivalents temps plein</b> (définis ci-dessous). Les lignes inférieures affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.</p> <p>(La durée des intervalles dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)</p> <p>Un <b>équivalent temps plein</b> (ETP) est une mesure standard utilisée au sein des centres de contact 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 prévus différents, etc.</p> <p>Dans WFM, le nombre d'ETP est fourni uniquement à des fins informatives. Cela n'affecte pas les exigences de dotation en personnel dans la journée que WFM produit, ce qui constitue la base de l'élaboration de plannings.</p>
<p><b>Calc</b></p>	<p>Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents temps plein</b>) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en <b>équivalents à compétence unique</b>). Le contenu de ces cellules peut être modifié. Consultez la colonne <b>Req</b> pour obtenir de plus amples informations sur la <b>dotation en personnel calculée</b> et <b>requis</b>.</p>
<p><b>Req</b></p>	<p>Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents temps plein</b>) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en <b>équivalents à compétence unique</b>). Le contenu de ces cellules peut être modifié.</p> <p>WFM remplit la <b>dotation en personnel calculée</b> lorsque vous élaborer la dotation en personnel via l'<b>assistant Elaboration de la dotation en personnel</b>. <b>La dotation en personnel requise</b> comprend des séries de données définies par l'utilisateur. Elle peut être complétée sur la base de données en provenance des séries de données de la <b>dotation en personnel calculée</b> ; vous pouvez également copier et coller des données à partir d'un tableau externe dans ces colonnes. Lors de l'élaboration de plannings, l'option <b>Utiliser Requis</b> vous permet de baser un planning sur une <b>dotation en personnel calculée</b> ou <b>requis</b>. Cela vous permet de prendre la prévision de dotation en personnel fournie par WFM et de l'ajuster d'une manière définie par l'utilisateur.</p>

**[Totaux hebdomadaires]**









Si vous sélectionnez la plage de dates **Semaine**, les colonnes à droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.





**Conseil**

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableur.

## Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>Assistant Publication de prévision</b> qui vous permet de publier une prévision directement dans le planning principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Enregistrer comme modèle</b> qui permet d'enregistrer des données du scénario comme modèle de prévision.
	<b>Génération</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de la dotation en personnel</b> qui élabore les données de dotation en personnel pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <b>fenêtre Commentaires</b> qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario en vous invitant à enregistrer les

Icône	Nom	Description
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>éventuelles modifications.</p> <p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Dotation en personnel requise</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Dotation en personnel requise</b>, qui permet de définir le nombre d'agents requis pour la prévision.</p>
	<b>Fractionner</b>	<p>L'assistant <b>Fractionnement de la dotation en personnel</b> permet de répartir une dotation en personnel d'une activité multisite d'un scénario de prévision de la dotation en personnel.</p>
	<b>Calcul de budget</b>	<p>Ouvre la <b>boîte de dialogue Informations sur le budget</b>, où vous pouvez spécifier les dates de début et de fin de la plage cible, des heures payées et des salaires à utiliser pour les calculs d'ETP.</p>


# Assistant Dotation en personnel requise

L'assistant Dotation en personnel requise permet de définir les valeurs de dotation en personnel requises dans une **vue Dotation en personnel** d'un scénario de prévision.

## Conseil

Avant de sélectionner l'option de modèle dans cette boîte de dialogue, **créez les modèles** nécessaires.

Pour définir la dotation en personnel requise avec cet assistant :

1. Ouvrez un **scénario de prévision** et sa **vue de dotation en personnel**.
2. Sélectionnez **Dotation en personnel requise** dans le menu **Action** ou cliquez sur l'icône de la barre d'outils ().  
L'assistant **Dotation en personnel requise** commence.
3. Sélectionnez un des boutons d'option suivants dans l'écran **Sélectionner la source des données** :
  - **Charger la dotation en personnel calculée**—Appliquer la dotation en personnel calculée à la dotation en personnel requise, sans modification.
    - a. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici.
  - **Charger la dotation en personnel calculée ajustée selon**—Entrez (dans le champ adjacent) un pourcentage par lequel la dotation en personnel calculée doit être ajustée, avant d'être appliquée à la dotation en personnel requise. Les valeurs valides sont comprises entre -99 et 999.
    - a. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici.
  - **Charger la dotation en personnel calculée ajustée en utilisant des frais**—Utiliser les frais qui seront sélectionnés dans l'écran **Sélectionner des frais généraux** pour ajuster la dotation en personnel calculée avant de l'appliquer à la dotation en personnel requise.
    - a. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner des frais généraux**.
    - b. Sélectionnez un ou plusieurs éléments dans la liste.  
WFM applique les frais sélectionnés à la dotation en personnel calculée et enregistre le résultat comme dotation en personnel requise.
    - c. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici.
  - **Utiliser des modèles**—Appliquer à la dotation en personnel requise les modèles de dotation en personnel qui seront sélectionnés dans l'écran **Sélectionner les modèles**.
    - a. Cliquez sur **Suivant** pour afficher l'écran **Sélectionner les modèles**.



- b. Sélectionnez un ou plusieurs modèles dans la liste **Modèles**, à gauche, puis cliquez sur le bouton >> pour déplacer vos sélections vers la liste **Modèles appliqués**, à droite.

### Conseil

Vous pouvez modifier les caractéristiques d'un modèle après l'avoir sélectionné du côté gauche et avant de le déplacer vers la droite.

- c. Facultatif : Sélectionnez chaque modèle du côté gauche et réglez sa configuration à l'aide de commandes figurant sous la liste : cases à cocher **Date de début**, **Date de fin** et jour de la semaine.
- d. Après avoir effectué les réglages nécessaires, cliquez sur Terminer.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici.

## A propos de la dotation en personnel requise

Les données de dotation en personnel **requis**— correspondent aux exigences de dotation en personnel définies par l'utilisateur pour un scénario de prévision.

- Si vous avez compilé des valeurs de dotation en personnel calculée, vous pouvez définir la dotation en personnel requise sur les mêmes valeurs que la dotation en personnel calculée.
- Les prévisions peuvent contenir à la fois des données calculées et requises. Ces deux types de données peuvent être utilisés pour l'élaboration de plannings.
- La dotation en personnel requise peut être composée d'une combinaison de valeurs de modèles, de chiffres saisis manuellement et de valeurs de dotation en personnel calculée.

# Informations de budget de dotation en personnel

Utilisez l'écran **Informations de budget** pour spécifier les heures payées et le salaire à utiliser dans la prévision.

1. Pour chaque champ, entrez ou sélectionnez la valeur à appliquer à la prévision.
2. Cliquez sur **OK**.

## **Plage de dates cible :**

- **Date de début**
- **Date de fin**

## **Informations de budget :**

- **Heures payées par jour**
- **Salaire horaire**

# Assistant Elaboration de la dotation en personnel

L'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** (SBW) permet d'élaborer les données de dotation en personnel pour une **activité** mono-site ou une **activité multisite** sélectionnée, basées sur les paramètres que vous fournissez.

## Important

Avant d'utiliser cet assistant pour créer une prévision de dotation en personnel, effectuez les opérations suivantes :

- **Elaborez les prévisions de volume d'interactions et de TTM pour les activités.**
- Au besoin, **créez des modèles.**
- **Elaborez une prévision de volume** pour l'activité multisite pour VI et TTM.
- Prenez note que même si toutes les activités enfants contiennent des données de type VI et TTM, cet assistant n'élabore pas de prévision de dotation en personnel pour l'activité multisite parent.

Pour élaborer des données de dotation en personnel :

1. Dans la barre d'outils de la **vue Dotation en personnel du scénario**, cliquez sur le bouton **Elaborer**. Le premier écran de l'assistant Elaboration de la dotation en personnel, intitulé **Fournir une date cible**, s'ouvre.
  - Complétez l'écran **Fournir une date cible**, puis cliquez sur **Suivant**.
  - Complétez l'écran **Fournir des options cibles**, puis cliquez sur **Suivant**. Le type d'écran apparaissant ensuite est fonction du type d'activité que vous dotez en personnel.
    - Pour une activité **immédiate** (activités de travail traitées immédiatement par les agents, telles que les communications vocales), l'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service** apparaît si vous avez coché la case Utiliser les objectifs de niveau de service. Si vous n'avez pas sélectionné Utiliser les objectifs de niveau de service, l'écran **Exigences de dotation en personnel** s'affiche.
    - Pour une activité **Différée** (activités en attente, telles que les e-mails, qui utilisent des calculs spéciaux de prévision), l'écran **Objectifs de niveau de service multimédia** s'affiche.
    - Pour une activité à **Personnel fixe** (activité non-CTI n'utilisant pas les objectifs de service de Workforce Management), l'écran **Exigences de dotation en personnel** s'affiche.
2. Complétez chaque écran qui s'affiche, puis cliquez sur **Terminer**. L'assistant se ferme. Si vous avez sélectionné **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** sur le deuxième écran de l'assistant, la fenêtre **Résultats de l'élaboration de scénario** s'affiche. Dans le cas contraire, la **vue Dotation en personnel du scénario** s'ouvre.

## Ecrans de l'assistant Elaboration de la dotation en personnel de prévision

Les écrans de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** sont décrits dans les rubriques suivantes.

- Fournir une date cible
- Fournir des options cibles
- Spécifier les objectifs de niveau de service
- Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia
- Exigences de dotation en personnel

## SBW : Fournir une date cible

Utilisez l'écran **Fournir une date cible** dans l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** (SBW, Staffing Build Wizard) pour spécifier la plage de dates cible.

1. Sélectionnez une **date de début et une date de fin** à l'aide de la flèche ou du calendrier.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

---

## SBW : Fournir des options cibles

Utilisez l'écran **Fournir des options cibles** dans l'**Assistant Elaboration de la dotation en personnel** (SBW, Staffing Build Wizard) pour spécifier les options décrites ci-dessous.

### Temps indirectement occupé

Entrez, au minimum, une valeur pour **Temps indirectement occupé** (TIO). Le TIO est un paramètre qui permet de définir le modèle de file d'attente que WFM utilise lors de l'élaboration d'une prévision de dotation en personnel. Voilà pourquoi :

WFM prend en compte un certain groupe d'agents dans son modèle de file d'attente lorsqu'il détermine la manière dont les appels sont distribués de la file d'attente aux agents. Le TIO influe sur la disponibilité des agents à traiter les appels. Prenons un exemple : si le TIO est défini sur 10 %, cela signifie qu'un agent n'est pas dans le groupe d'agents pendant 10 % du temps (parce qu'il n'est pas au téléphone).

Pour utiliser des données de modèle, cochez la case **Utiliser les données du modèle**, puis cliquez sur le bouton **Charger les modèles** afin de charger les modèles spécifiques à utiliser.

### Utiliser les objectifs de niveau de service

Cochez cette case pour activer l'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service** qui apparaîtra plus loin dans l'assistant.

### Comparer les résultats avec les résultats précédents

Si vous souhaitez comparer les résultats obtenus de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** avec les résultats de la dotation en personnel du scénario précédent, cochez la case **Comparer ces résultats avec les résultats précédents**.

Ainsi, lorsque vous avez terminé avec l'assistant, la fenêtre **Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel** s'ouvre, affichant une comparaison des nouveaux résultats avec les résultats précédents.

Si l'activité sélectionnée a le type **Différé**, le champ **File d'attente initiale** apparaît, où vous devez entrer un nombre entier égal ou supérieur à 0. Vous pouvez laisser ce champ vide, auquel cas le processus d'élaboration supposera que la valeur est 0.

## Comment est déterminée la valeur de la file d'attente initiale ?

WFM Server définit une valeur par défaut dans le champ **File d'attente initiale** en fonction des informations et calculs existants. WFM Server utilise la valeur de file d'attente de fin du jour précédent en tant que valeur par défaut. Si c'est le premier jour du scénario de prévision, cette valeur est issue de la prévision principale.

Cette même valeur est utilisée dans la colonne > File d'attente > Prévue du rapport sur les performances du centre de contact 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 > File d'attente > Prévue du rapport sur les performances du centre de contact pour le 09/02 affiche la valeur de la liste d'attente qui est proposée dans l'assistant Elaboration de la prévision de dotation en personnel pour le 09/02 dans le champ **File d'attente initiale**.

### Conseil

Le champ **File d'attente initiale** est masqué pour tous les types d'activité, sauf **Différé**.

Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran suivant de l'assistant.

# SBW : Spécifier les objectifs de niveau de service

L'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service** de l'assistant **Elaboration de la prévision de dotation en personnel** (SBW) permet de définir les objectifs de niveau de service lors de l'élaboration des volumes de dotation en personnel pour une activité immédiate.

1. Cochez la ou les cases d'un ou de plusieurs des objectifs suivants :

- **Utiliser le temps moyen estimé avant abandon (en secondes)**—Il ne s'agit pas d'un objectif de service. C'est un paramètre permettant de définir le modèle du système de file d'attente utilisé au sein de WFM lors de l'élaboration des exigences de dotation en personnel. La valeur configurée ici doit représenter le temps moyen après lequel les appelants impatients abandonnent l'appel.
- **Utiliser les objectifs de niveau de service**—Vous pouvez spécifier un pourcentage d'appels traités en un nombre de secondes spécifié. Par exemple, lors de la prévision de l'élaboration de dotation en personnel, vous pouvez spécifier que 80 % des appels doivent être répondus en 20 secondes.
- **Utiliser l'objectif de vitesse de réponse moyenne—VRM (sec).**
- **Utiliser les objectifs d'occupation—Taux d'occupation maximale (%)**. Durée totale pendant laquelle l'agent travaille réellement, définie en pourcentage de la durée totale pendant laquelle l'agent est disponible pour travailler. Par exemple, supposons qu'un agent ait un poste de 08:00 à 17:00, avec 30 minutes pour déjeuner et des pauses de 2 x 15 min. Bien que la durée totale du poste de l'agent soit de 9 heures, la durée totale de temps pendant laquelle l'agent est effectivement disponible pour travailler est de 8 heures, après avoir soustrait la durée du déjeuner et des pauses.
- **Utiliser l'objectif d'interactions abandonnées—Pourcentage maximal d'interactions abandonnées (%)**.

2. Entrez des valeurs pour chaque objectif sélectionné.

## Conseil

Lorsque vous cochez la case d'un objectif, les zones de texte relatives à ces niveaux cibles sont activées.

3. Si vous voulez **charger un modèle existant** pour spécifier des niveaux de service d'un objectif, sélectionnez **Utiliser les données du modèle**, puis cliquez sur **Charger un modèle**. Vous pouvez utiliser un modèle si les valeurs de l'objectif sont différentes pour des intervalles de temps différents. Dans le cas contraire, WFM utilise la seule valeur configurée et l'applique à toutes les heures d'ouverture de l'activité.
4. Cliquez sur **Terminer**. WFM Web calcule les volumes de dotation en personnel et les affiche dans la **vue Dotation en personnel**. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.



## Conseil

Vous pouvez voir l'effet d'autres valeurs en utilisant la [fenêtre Simulation](#) située dans le module **Performances**.

---

# SBW : Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia

L'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia** de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel** (SBW) permet de définir des objectifs de niveau de service lors de l'élaboration de volumes de dotation en personnel pour une activité de dotation en personnel **différée**, comme répondre aux e-mails.

Appliquez l'une des procédures suivantes :

## 1. Complétez le pourcentage cible pour % de travail différé dans.

a. Entrez une valeur dans chacun des champs suivants.

- **Hrs**
- **Min**
- **Sec**

b. Sélectionnez un bouton d'option dans ce groupe :

- **Heures (par défaut)**—Utilisez les commandes suivantes :
  - Dans le champ sous ce choix, saisissez ou sélectionnez des heures, minutes et secondes.
  - Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants : **Période non interrompue** (par défaut) ou **Période interrompue**.
- **Jours ouvrables**—Dans le champ sous ce choix, entrez ou sélectionnez un nombre entier supérieur à 0.

c. Cliquez sur **Terminer**.

— OU —

## 2. Utiliser le modèle de niveau de service

- Sélectionnez **Utiliser le modèle de niveau de service**.
- Cliquez sur **Charger un modèle** pour **charger un modèle existant**.
- Cliquez sur **Terminer**.

## SBW : Exigences de dotation en personnel

L'écran **Exigences de dotation en personnel** de l'assistant **Elaboration de la dotation en personnel** (SBW) permet de définir le mode d'élaboration des exigences de dotation en personnel. Vous utiliserez cet écran pour les activités **immédiates** si vous ne définissez pas d'objectif de service ou pour les activités à **personnel fixe**.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez **Nombre d'agents pour chaque intervalle de temps** et entrez le nombre approprié dans la zone de texte à droite.
- Sélectionnez **Durée moyenne de traitement de l'activité** et entrez la valeur appropriée (en secondes) dans la zone de texte à droite.
- Sélectionnez **Utiliser le modèle de dotation en personnel** et cliquez sur **Charger un modèle** pour **charger un modèle existant**.

2. Cliquez sur **Terminer**.

WFM Web calcule les volumes de dotation en personnel et les affiche dans la **vue Dotation en personnel**. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

## Vue Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel

Si vous avez coché la case **Comparer les résultats avec les résultats précédents** sur le premier écran de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel du scénario**, la vue **Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel du scénario** s'ouvre après avoir cliqué sur **Terminer** dans l'assistant.

Le graphique illustre la comparaison entre la nouvelle dotation en personnel calculée et la dotation en personnel calculée d'origine.

- Lorsque la nouvelle dotation en personnel calculée entraîne une hausse du nombre des agents, le graphique affiche la zone en rouge.
- Lorsque la nouvelle dotation en personnel calculée entraîne une diminution du nombre des agents, le graphique affiche la zone en vert.

Cliquez sur **Enregistrer** pour conserver la nouvelle dotation en personnel calculée dans votre scénario ou cliquez sur **Ignorer** pour récupérer les valeurs de dotation en personnel calculée d'origine.

# Assistant Fractionnement de la dotation en personnel

L'assistant **Fractionnement de la dotation en personnel** permet de répartir une dotation en personnel d'une activité multisite d'un scénario de **prévision de la dotation en personnel**.

## Activités multisite

Une activité multisite (ensemble d'activités virtuelles) a au moins une activité associée (activité existante). Après avoir élaboré la dotation en personnel calculée et requise pour une activité multisite, vous pouvez ensuite utiliser cet assistant pour fractionner le résultat entre les activités associées.

### Conseil

L'assistant **Fractionnement de la dotation personnel** est disponible dans un **scénario de prévision** uniquement. Vous devez ajouter une activité multisite au scénario de prévision pour qu'il soit possible de fractionner les activités dans **l'assistant Fractionnement de la dotation en personnel**.

Pour utiliser l'assistant Fractionnement de la dotation en personnel :

1. Dans un scénario de prévision actuellement ouvert, sélectionnez une activité multisite avec des valeurs de dotation en personnel déjà élaborées.
2. Cliquez sur le bouton **Fractionner** dans la barre d'outils de la **vue Dotation en personnel du scénario de prévision**.  
Le premier des trois écrans de l'**assistant Fractionnement de la dotation en personnel**, intitulé **Sélectionner des activités multisite**, s'affiche.
3. Sélectionnez les cases en regard des activités multisite possédant des valeurs de dotation en personnel que vous souhaitez fractionner entre les activités associées.  
Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisite au sein du même ensemble métier.
4. Sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM** si vous voulez que WFM Web tienne compte des prévisions de temps de traitement moyen lors du fractionnement et cliquez sur **Suivant**.  
Le second écran de l'assistant, intitulé **Sélectionner des activités dans des activités multisite**, s'affiche.
5. Dans le bas du volet, cochez la case **Fractionnement également requis**, si vous souhaitez fractionner aussi la dotation en personnel requise.
6. Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez répartir les activités multisite puis cliquez sur **Suivant**.  
Le troisième écran de l'assistant, intitulé **Spécifier les données de budget**, s'affiche.

La moitié supérieure de l'écran affiche un tableau avec une ligne pour chaque site dans la prévision. Chaque ligne de site comporte les colonnes suivantes :

- **Site**
  - **Activité**
  - **Heures** (correspond à la zone de texte **Heures payées par jour** sous le tableau)
  - **Salaire** (correspond à la zone de texte **Salaire horaire** sous le tableau)
7. Pour modifier une valeur individuelle, cliquez sur le numéro qui se trouve dans la cellule **Heures** ou **Salaire** du tableau et entrez la nouvelle valeur.
  8. Pour modifier toutes les valeurs à la fois au sein d'une colonne du tableau, cliquez dans la zone de texte correspondante sous le tableau, puis cliquez sur **Définir tout**.  
Vous pouvez modifier un, plusieurs ou tous les champs.  
Reportez-vous aux définitions dans la rubrique [Assistant Elaboration de la dotation en personnel](#).
  9. Cliquez sur **Terminer**.  
WFM Web affiche une boîte de dialogue **Progression** pendant qu'il fractionne les activités.
  10. Facultatif : cliquez sur le bouton **Annuler** de cette boîte de dialogue si vous voulez annuler le fractionnement. Une fois les activités fractionnées, WFM Web revient à la **vue Dotation en personnel**.

# Vue Graphiques du scénario

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données du scénario de prévision sélectionné dans un graphique en courbes. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Graphiques](#)
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates](#)
- [Lecture du graphique et de la légende](#)
- [Modification et gestion des données du scénario](#)

## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.  
Tous les scénarios ouverts s'affichent dans le menu.
5. Sélectionnez **Graphiques** dans le menu **<nom du scénario sélectionné>** dans la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, un ensemble métier ou une entreprise.

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 du graphique et du tableau.

Si aucune donnée n'est visible, vous devez ajuster les commandes de la **période**, de la **granularité** ou de la **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

---

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année, Mois, Période de planification, Semaine** ou **Jour**.
- **Granularité** *Liste déroulante*—Faites votre choix dans ce menu pour indiquer les incréments (la granularité) de l'affichage des données. Les options disponibles dépendent de la sélection effectuée dans la liste déroulante **Période** :
  - Si vous sélectionnez **Année** : **Mensuel, Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Mensuel** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Période de planification** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Semaine** : **15** (minutes), **30** (minutes), **60** (minutes), **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Quotidien** : **15** (minutes), **30** (minutes) ou **60** (minutes).
- *Liste déroulante*— **Afficher les statistiques** Indiquez les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Volume d'interactions, TTM, Volume d'interactions et TTM, Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Dotation en personnel calculée et requise** ou **Dotation en personnel calculée et personnel polyvalent calculé**. Les colonnes affichées dans le tableau dépendent de la statistique sélectionnée.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision du scénario**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture du graphique et de la légende

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées. L'axe vertical indique les unités affichées. Si vous affichez plusieurs statistiques, les axes verticaux gauche et droit affichent des unités différentes pour les deux statistiques, si nécessaire.

La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques, des données historiques ou des événements particuliers. La **légende** change selon les statistiques que vous sélectionnez. Les événements spéciaux apparaissent comme des repères sur le graphique.

## Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :



Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>Assistant Publication de prévision</b> qui vous permet de publier une prévision directement dans le planning principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la fenêtre Ajouter une activité qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la fenêtre Supprimer une activité qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la fenêtre Commentaires qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme un scénario ouvert sélectionné, en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet de personnaliser davantage le graphique.

# Fenêtre de chargement de modèles de prévision

La fenêtre de **chargement de modèles de prévision** permet de sélectionner un modèle de prévision. Cette fenêtre s'ouvre lorsque vous effectuez les opérations suivantes :

- Sélectionnez **Utiliser les modèles** et cliquez sur le bouton **Charger les modèles** sur les écrans de l'**assistant Elaboration de la dotation en personnel : Fournir les données de budget et de frais, Spécifier les objectifs de niveau de service et Exigences de dotation en personnel**. Le titre de la fenêtre inclut le type de modèle ; par exemple, **Charger les modèles de prévision - Temps indirectement occupé (%)**.
- Sélectionnez **Basé sur un modèle**, puis cliquez sur **Suivant** dans l'**assistant Elaboration de volumes**.

Le type du modèle et son activité associée correspondent aux sélections effectuées dans la vue ou la fenêtre précédente.

Pour utiliser cette fenêtre :

1. Sélectionnez un modèle dans la liste **Modèles** disponibles en haut à gauche.  
La liste affiche le nom de chaque modèle source et (pour les modèles de superposition) sa plage de dates.
2. Sélectionnez une **date de début** et une **date de fin** en bas à gauche, à l'aide des **sélecteurs de date**.  
La plage de dates que vous pouvez spécifier dépend du contexte dans lequel vous avez ouvert cette fenêtre. Pour les modèles sans superposition, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates du modèle sélectionné et vous ne pouvez pas appliquer de modèles avec des plages de dates se chevauchant.
3. Cochez les cases (en bas à gauche) en regard des jours de la semaine auxquels vous souhaitez appliquer ce modèle.

## Conseil

Ceci ne s'applique pas aux modèles de superposition.

4. Cliquez sur >>> pour appliquer le modèle.  
Le modèle passe dans la liste **Modèles appliqués** en haut à droite. Cette liste affiche vos sélections de date et de jour de la semaine, le cas échéant.
5. Répétez les étapes précédentes pour tout modèle supplémentaire à appliquer.
6. Cliquez sur <<< si vous voulez retirer l'une de vos sélections de la liste **Modèles appliqués**.
7. Cliquez sur **OK** pour charger les modèles appliqués.  
Vous êtes renvoyé dans la fenêtre à partir de laquelle vous avez ouvert la fenêtre **Charger le modèle de prévision**.

## Fenêtre Ajouter une activité

La fenêtre **Ajouter une activité** permet de modifier les activités associées avec le scénario de prévision actif :

1. Cochez les cases en regard des activités à inclure.  
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
2. Cliquez sur **OK**.  
La vue précédente réapparaît. Elle affiche les modifications des données correspondant à vos sélections.

## Fenêtre Supprimer une activité

La fenêtre **Supprimer une activité** permet de modifier les activités associées avec le scénario de prévision actif :

1. Décochez les cases en regard des activités à supprimer.  
Vous pouvez désélectionner des activités dans différents sites.
2. Cliquez sur **OK**.  
La vue précédente réapparaît. Elle affiche les modifications des données correspondant à vos sélections.

# Ajout de commentaires dans une prévision

La fenêtre **Commentaires** permet d'ajouter des commentaires dans un scénario de prévision. Par exemple, vous pouvez souhaiter ajouter un commentaire après avoir apporté manuellement des modifications dans un scénario, afin de garder une trace de ces modifications.

Vous pouvez ajouter des commentaires uniquement pour une activité, et non pour un site. Une activité de **scénario de prévision** peut contenir plusieurs commentaires, y compris un nouveau commentaire pour chaque jour.

Voir les sections ci-après :

- [Ajout de commentaires dans un scénario de prévision.](#)
- [Modification des commentaires existants.](#)
- [Suppression des commentaires existants.](#)

## Ajout de commentaires dans un scénario de prévision

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** dans la barre d'outils de la **vue de scénario de prévision**.
2. Dans la fenêtre **Commentaires** qui s'affiche, cliquez sur **Nouveau** dans la zone supérieure droite. L'étiquette du volet inférieur devient **Nouveau commentaire**.
3. Réglez la date du **commentaire** à l'aide des **sélecteurs de date**. La date de début de la prévision s'affiche par défaut.

### Conseil

Vous ne pouvez pas sélectionner de date en dehors de la plage de dates du scénario de prévision. Si vous essayez de formuler plus d'un commentaire par date, un message d'erreur vous invite à sélectionner une autre date ou à modifier (ou supprimer) le commentaire existant pour cette date.

4. Saisissez vos commentaires dans la grande zone de texte en bas à gauche.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour ajouter votre commentaire dans la liste supérieure ou sur **Annuler** pour le supprimer.
6. Apportez toutes les autres modifications désirées dans cette fenêtre et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.
  - Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.

---

La vue Scénario de prévision précédente réapparaît. Vos nouveaux commentaires sont désormais joints au scénario.

## Modification des commentaires existants

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** dans la barre d'outils de la **Vue de scénario de prévision**. La fenêtre **Commentaires** apparaît. La section supérieure de la fenêtre répertorie les commentaires entrés précédemment.
2. Cliquez sur un commentaire existant pour le sélectionner. Le texte du commentaire s'affiche dans la grande zone de texte en bas à gauche.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Modifiez le texte du commentaire dans la grande zone de texte.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer.
6. Apportez toutes les autres modifications désirées dans cette fenêtre, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.
  - Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.

La vue Scénario de prévision précédente réapparaît.

## Suppression des commentaires existants

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** dans la barre d'outils de la **Vue de scénario de prévision**. La fenêtre **Commentaires** apparaît. La section supérieure de la fenêtre répertorie les commentaires entrés précédemment.
2. Cliquez sur un commentaire existant pour le sélectionner. Le texte du commentaire s'affiche dans la grande zone de texte en bas à gauche.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

### Important

Le commentaire est immédiatement supprimé. Il n'y a aucune demande de confirmation.

4. Apportez toutes les autres modifications désirées dans cette fenêtre, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.

- Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes les modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.  
La vue Scénario de prévision précédente réapparaît.

## Vue Frais du scénario de prévision

Cette vue permet de voir les données de **frais** utilisées par WFM pour prévoir la réduction lors de la planification. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher des totaux.
- Modifier les frais prédéfinis (planifiés et non planifiés).
- Ajouter, modifier et supprimer les frais associés au groupe d'**états de planning actuel** pour l'activité spécifique.

Les activités multisite utilisent les données de frais associées aux **groupes d'états de planning** des activités enfants (sauf pour les frais planifiés et non planifiés, qui sont séparés pour les activités locales et multisite).

## Configuration des propriétés de la grille et de la plage de dates

Utilisez les options suivantes dans les volets des propriétés de la **grille** et de la **plage de dates** (en haut) pour personnaliser la grille :

- La grille affiche les données pour une période d'une semaine, une période de planification, un mois ou un an. Pour changer la période, cliquez sur **Semaine**, **Période de planification**, **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période** afin de modifier l'intervalle de temps affiché dans chaque ligne. (WFM Web vous invite à enregistrer toutes les éventuelles modifications non enregistrées avant d'actualiser l'affichage).
- Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant une **granularité** de **15**, **30** ou **60** minutes.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates du scénario de prévision, utilisez les [sélecteurs de date standards](#).

## Le menu Frais

Le menu déroulant **Frais** affiche une liste des frais suivants :

<b>Total général</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais pour la cible sélectionnée.
<b>Total prévu</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais planifiés pour la cible sélectionnée.





<b>Total non prévu</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais non planifiés pour la cible sélectionnée.
<b>Planifié</b>	Affiche les frais planifiés qui ne sont associés à aucun <b>groupe d'états de planning</b> . (Dans les <b>frais du scénario</b> uniquement, pas dans les frais du <b>planning principal</b> .)
<b>Non prévu</b>	Affiche les frais non planifiés qui ne sont associés à aucun <b>groupe d'états de planning</b> . (Dans les <b>frais du scénario</b> uniquement, pas dans les frais du <b>planning principal</b> .)
<b>Nom du &lt;groupe d'états de planning&gt;</b>	Affiche les frais associés à ce <b>Groupe d'états de planning</b> nommé et à la cible. Si la cible est une activité multisite, le nom du <b>Groupe d'états de planning</b> est précédé du nom de l'activité.  Conseil Pas disponible dans les <b>frais du planning principal</b> .




## Important

- Des statistiques s'affichent dans le menu **Frais** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états de planning** associés à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états de planning** associés aux activités enfants.
- Vous pouvez modifier les valeurs de **frais** pour les activités ou les activités multisite.

## Gestion des données de frais de scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>Assistant Publication de prévision</b> qui vous permet de publier une prévision directement dans le planning principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.

Icône	Nom	Description
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enreg</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <b>fenêtre Commentaires</b> qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Ajouter des frais</b>	Lance l'assistant <b>Ajouter des frais</b> , qui permet d'ajouter des frais à associer au <b>groupe d'états de planning</b> et à la cible.
	<b>Supprimer les frais</b>	Supprime les frais associés au groupe d'états de planning et sélectionnés dans le menu déroulant <b>Frais</b> . Le groupe d'états de planning est supprimé du menu <b>Frais</b> après votre confirmation.
	<b>Appliquer un modèle</b>	<p>Applique des modèles pour les frais sélectionnés dans le menu déroulant <b>Frais</b>.</p> <div data-bbox="1052 1161 1409 1329" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Conseil</p> <p>Ce bouton est désactivé si une des options en lecture seule (Total général, Total prévu, Total non prévu) est sélectionnée dans le menu déroulant.</p> </div>

---

# Assistant Ajouter des frais

L'Assistant **Ajouter des frais** contient les pages suivantes :

## Page Sélectionner une activité

Cette page apparaît uniquement si la cible sélectionnée dans la vue **Frais** est une activité multisite.

1. Sélectionnez une activité (dans la liste, chacune est suivie du nom du site entre parenthèses).
2. Cliquez sur **Suivant**.

## Page Sélectionner un groupe d'états de planning

Utilisez cette page pour sélectionner un **groupe d'états de planning** dans la liste déroulante des groupes d'états de planning qui...

- ...appartiennent au même site que l'activité locale sélectionnée dans l'arborescence des **objets** ou dans la vue **Frais** si une activité multisite a été sélectionnée.
- ...sont configurés comme liés aux frais.

## Page Définir la valeur initiale

Utilisez cette page pour spécifier des valeurs de frais initiales. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :

- **Valeur initiale**—Sélectionnez et utilisez le contrôle de modification pour spécifier une valeur pour chaque intervalle de temps (laquelle doit être supérieure ou égale à 0 et inférieure à 100 %).
- **Utiliser le modèle**—Sélectionnez cette option et cliquez sur le bouton **Charger les modèles** pour sélectionner dans une boîte de dialogue le modèle de frais à appliquer.

---

# Publier/Extraire des prévisions

L'**assistant Publication de prévision** permet de transférer des **scénarios de prévision** non publiés vers la **prévision principale** de la base de données de Workforce Management ou d'extraire des informations de la prévision principale vers des scénarios de prévision.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Publication** vers la base de données de Workforce Management.
- **Extraction** à partir de la base de données de Workforce Management.

## Pourquoi publier des prévisions ?

- Publier une prévision dans la base de données de Workforce Management 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 vers la base de données de Workforce Management

Pour publier une prévision :

1. Dans le **tableau Scénarios** de la vue **Scénarios de prévision**, sélectionnez le scénario à publier. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils.  
L'écran **Sélectionner une action de l'assistant Publication de prévision** s'affiche.
2. Sélectionnez **Publier dans la prévision principale**, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Publier dans la prévision principale** s'affiche.
3. Dans la section **Dates sources**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**.  
Ces champs définissent la plage de dates des informations à publier à partir du scénario sélectionné.

### Conseil

Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné s'affichent dans ces zones de texte. Utilisez les **sélecteurs de date** pour adapter les dates. Vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario. Les dates de début de scénario et de cible commencent le même jour de la semaine.

4. Dans la section **Dates cibles**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**.
-

Ces valeurs définissent la plage de dates des informations à mettre à jour dans la **prévision principale**.

### Conseil

Par défaut, les valeurs de ces champs correspondent à celles de la section **Dates sources**. Utilisez les **sélecteurs de date** pour adapter les dates. Les données issues d'un jour d'une semaine spécifique sont copiées vers ce même jour d'une autre 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 période sélectionnée.

5. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités à publier dans la **prévision principale**. L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario sélectionné contient des données.

### Conseil

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.

## Extraction d'une prévision de la base de données de Workforce Management

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

1. Dans le tableau **Scénarios de la vue Scénarios de prévision**, sélectionnez le scénario duquel extraire les données. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils. L'écran **Sélectionner une action de l'assistant Publication de prévision** s'affiche.
2. Sélectionnez **Extraire de la prévision principale**, puis cliquez sur **Suivant**. La fenêtre **Extraire de la prévision principale** s'affiche.
3. Dans la section **Dates sources**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**. Ces valeurs définissent la plage de dates des informations à extraire de la **prévision principale**.

### Conseil

Par défaut, ces valeurs correspondent à celles de la section **Dates cibles**. Utilisez les **sélecteurs de date** pour adapter les dates.

4. Dans la section **Dates cibles**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**. Ces valeurs définissent la plage de dates des informations à mettre à jour dans le scénario cible sélectionné.

## Conseil

Par défaut, les dates de début et de fin du scénario s'affichent dans les zones de texte. Utilisez les **sélecteurs de date** pour adapter les dates. Pour un scénario existant, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale de ce scénario.

5. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités à extraire dans le scénario cible. L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario de **prévision principale** contient des données.

## Conseil

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.

# Options d'affichage de graphique

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser l'affichage de la vue **Graphiques du scénario**, de la vue **Graphiques de la prévision principale** ou de la vue **Graphiques des données historiques**.

Pour utiliser cette fonction :

1. Sélectionnez une statistique dans la liste déroulante **Afficher les statistiques**.
2. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils.  
Le contenu de la boîte de dialogue **Options** dépend de la statistique sélectionnée précédemment.

Le tableau ci-dessous présente les statistiques et la rubrique d'aide correspondant à la boîte de dialogue **Options**.

## Important

La boîte de dialogue **Options** pour les trois statistiques **Dotation en personnel (Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise et Dotation en personnel calculée et requise)** est identique ; ainsi, une seule rubrique, **Filtre des graphiques (Dotation en personnel)**, couvre ces trois statistiques.

- Cliquez sur le lien pour accéder à une rubrique d'**aide** répertoriée dans le tableau. Vous obtiendrez ainsi une explication des options disponibles pour cette statistique dans la boîte de dialogue **Options**.

Volume d'interactions	<a href="#">Options d'affichage de graphique (VI)</a>
TTM	<a href="#">Options d'affichage de graphique (TTM)</a>
Volume d'interactions et TTM (non disponible dans la vue <a href="#">Graphiques des données historiques</a> )	<a href="#">Options d'affichage de graphique (VI et TTM)</a>
Dotation en personnel requise (non disponible dans la vue <a href="#">Graphiques des données historiques</a> )	<a href="#">Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)</a>
Dotation en personnel calculée (non disponible dans la vue <a href="#">Graphiques des données historiques</a> )	<a href="#">Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)</a>
Dotation en personnel calculée et requise (non disponible dans la vue <a href="#">Graphiques des données historiques</a> )	<a href="#">Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)</a>
Dotation en personnel, polyvalent ou non, calculée (non disponible dans la vue <a href="#">Graphiques des données historiques</a> )	<a href="#">Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)</a>

---

## Options d'affichage de graphique (VI)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur **Volume d'interactions (VI)** :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
2. Cochez les cases des options à afficher dans les graphiques.
3. Décochez les cases des options à masquer.  
Vous pouvez cocher ou décocher autant de cases que souhaité. Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

### Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

**Afficher les données historiques**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent les données historiques. Des cases à cocher apparaissent pour les options suivantes :

- **Cette année**
- **1 an auparavant**
- **Il y a 2 ans**
- **Il y a 3 ans**
- **Il y a 4 ans**
- **Il y a 5 ans**

Vous pouvez choisir indépendamment d'afficher ou de masquer les données de plusieurs années antérieures. Les données de chaque année apparaissent dans une couleur différente.

La **légende** indique la signification de chaque couleur.



---

# Options d'affichage de graphique (TTM)

La fenêtre **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur TTM (temps de traitement moyen) :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La fenêtre **Options** apparaît.
2. Cochez les cases des options à afficher dans les graphiques.
3. Décochez les cases des options à masquer.  
Vous pouvez cocher ou décocher autant de cases que souhaité. Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue Graphiques est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

## Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

**Afficher le TTM pondéré**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques utilisent les données du TTM pondéré au lieu d'une simple moyenne des données de TTM.

**Afficher les données historiques**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent les données historiques. Des cases à cocher apparaissent pour les options suivantes :

- **Cette année**
- **1 an auparavant**
- **Il y a 2 ans**
- **Il y a 3 ans**
- **Il y a 4 ans**
- **Il y a 5 ans**

Vous pouvez choisir indépendamment d'afficher ou de masquer les données de plusieurs années antérieures. Les données de chaque année apparaissent dans une couleur différente.

La **légende** indique la signification de chaque couleur.

# Options d'affichage de graphiques (VI et TTM)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur **Volume d'interactions et TTM** [temps de traitement moyen] :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La boîte de dialogue **Options** apparaît.
2. Cochez la case pour afficher l'option dans les graphiques.
3. Décochez la case pour masquer l'option.  
Reportez-vous à la description des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à votre sélection.

## Option d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

# Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur l'un des éléments suivants :

- **Dotation en personnel calculée**
- **Dotation en personnel requise**
- **Dotation en personnel calculée et requise**
- **Dotation en personnel calculée et personnel polyvalent calculé**

## Important

Explication et avertissement :

**La dotation en personnel polyvalent calculée** prend en compte le nombre d'agents à compétences multiples pouvant être disponibles pour travailler sur une activité et la manière dont l'occupation d'un agent moyen serait répartie entre cette activité et les autres activités dans son ensemble de compétences.

**La dotation en personnel polyvalent calculée** est disponible uniquement si l'option **Prévision polyvalente** a été configurée. Consultez [Présentation](#) du *Guide de l'administrateur de Workforce Management* pour obtenir de plus amples renseignements concernant la prévision polyvalente et l'activation de la polyvalence.

Si l'option de **polyvalence** n'a pas été configurée, vous pourrez malgré tout voir les **équivalents à plusieurs compétences** dans la vue graphique, mais ils seront identiques à la **dotation en personnel calculée dans Equivalents à compétence unique**.

Pour afficher la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
2. Cochez la case **Aff. événements spéc** si vous souhaitez que cette option apparaisse dans les graphiques.
3. Décochez la case pour masquer cette option.  
Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

---

## Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement. Cette option s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate.

**Afficher le graphique secondaire**—Si, dans ce volet, vous sélectionnez un bouton d'option autre que **Aucun**, les graphiques incluent une courbe supplémentaire indiquant les valeurs pour une statistique supplémentaire. La courbe secondaire apparaît superposée, dans une couleur différente (identifiée dans la **légende**).

Choisissez une statistique secondaire en sélectionnant uniquement l'un des boutons d'option suivants :

- **Aucun**—Pas de graphique secondaire.
- **Objectif de niveau de service**—Exigence relative au niveau de service, telle que définie lors de la création de la prévision.
- **Niveau de service**—Niveau de service prévu. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate).
- **Niveau de service requis**—Exigence relative au niveau de service, de la prévision telle que définie lors de la création de la prévision. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate).
- **Niveau de service reporté**—Niveau de service prévu reporté. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée).
- **Niveau de service reporté requis**—Exigence relative au niveau de service reporté de la prévision telle que définie lors de la création de la prévision. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée).
- **File d'attente calculée prévue**—File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs Dotation en personnel calculée. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée).
- **File d'attente requise prévue**—File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs Dotation en personnel requise. (s'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée).
- **Objectif de vitesse de réponse moyenne**—Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM), telle que définie lors de la création de la prévision.
- **Vitesse de réponse moyenne**—Vitesse de réponse moyenne (VRM) de la prévision.
- **Vitesse de réponse moyenne requise**—Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM), telle que définie lors de la création de la prévision.
- **Objectif de % d'abandons**—Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées, telle que définie lors de la création de la prévision.
- **% d'abandons**—Pourcentage prévu d'interactions abandonnées.
- **% d'abandons requis**—Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées, telle que définie lors de la création de la prévision.
- **Objectif d'occupation maximale**—Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de la création de la prévision.
- **Occupation maximale**—Temps maximal de la prévision pendant lequel un agent connecté traite des interactions.
- **Occupation maximale requise**—Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent

connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de la création de la prévision.

- **Budget estimé**—Budget estimé, basé sur un taux horaire et un jour de travail à temps plein.
- **Plan d'embauche**—Nombre total de personnes, y compris les agents inactifs (en congés), nécessaire pour traiter le volume d'interactions prévu.
- **Heures des agents**—Nombre d'heures des agents nécessaires pour traiter le volume d'interactions.

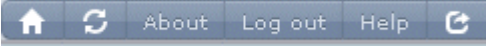
### Important

Si vous avez sélectionné **Utiliser activité multisite** pour toute cible de l'arborescence d'objets, **Budget estimé**, **Plan d'embauche**, et **Heures des agents** sont omis de cette liste de statistiques secondaires. Si vous avez sélectionné **Activités sans prévision**, vous verrez *uniquement* ces trois statistiques affichées en tant que boutons d'option.

## Changement de l'affichage des totaux de dotation en personnel d'ETP vers heures-homme.

Lorsque l'option **Dotation en personnel calculée et requise** est sélectionnée dans la liste déroulante Afficher les statistiques, vous pouvez basculer entre les modes ETP et heures-homme dans la vue Graphique en ajustant les paramètres de vue dans l'interface.

Pour basculer entre les modes d'affichage :

1. Dans le haut de la vue **Graphique**, au-dessus de la liste des modules, cliquez sur **A propos de** dans la barre grise **Accueil**. 
2. Dans la boîte de dialogue **A propos de WFM Web**, cliquez sur **Paramètres...**
3. Dans la liste **Paramètres...**, défilez jusqu'à l'option FRC\_STAFFING\_USE\_MANHOURS et, dans la colonne **Valeur**, cochez la case Booléen.
4. Pour modifier la chaîne sélectionnée dans la liste, cliquez deux fois dessus.

## Modèles de prévision

Les modèles de prévision vous aident à créer des prévisions pour des sites ou des ensembles métier qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune. En outre, il existe d'autres utilisations des modèles. Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des objectifs de service, comme la **vitesse de réponse moyenne et le niveau de service**. 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 de WFM Web pour :

Sélectionner et gérer des modèles de prévision :	Consultez la vue <a href="#">Liste des modèles de prévision</a> .
Modifier des valeurs de modèle :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : Onglet Données</a> .
Afficher des valeurs de modèle dans un graphique :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : onglet Graphique</a> .
Ajouter ou supprimer des activités dans un modèle :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : onglet Activités</a> .
Créer un nouveau modèle :	Consultez la <a href="#">fenêtre Nouveau modèle de prévision</a> .  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Conseil</p> <p>Vous pouvez copier et coller des données entre une grille et un tableur. Par exemple, vous pouvez copier et coller à partir d'une vue <a href="#">Volumes du scénario</a> ou d'une vue <a href="#">Dotation en personnel du scénario</a>.</p> </div>
Créer un nouveau modèle à partir de données existantes :	Consultez la fenêtre <a href="#">Enregistrer comme modèle</a> .

---

# Vue Liste des modèles de prévision

Utilisez la vue **Liste des modèles de prévision** pour créer, modifier et supprimer des modèles de prévision.

Utilisez ces modèles pour créer des prévisions pour des sites ou des ensembles métiers qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune. En outre, il existe d'autres utilisations des modèles.

Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des objectifs de service, comme la **vitesse de réponse moyenne et le niveau de service**. 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.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Liste des modèles de prévision](#).
- [Utilisation du tableau Modèles](#).
- [Création, modification ou suppression de modèles](#).

## Affichage de la vue Liste des modèles de prévision

1. Dans l'arborescence **Modules**, cliquez sur **Prévision > Modèles** pour activer la **vue Liste des modèles**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez un ensemble métier, un site ou un modèle. Les ensembles métiers et les sites peuvent être développés pour en afficher les modèles.
  - Si vous avez sélectionné un ensemble métier ou un site, le tableau du volet de droite affiche les modèles correspondant à votre sélection.
  - Si vous avez sélectionné un modèle, les propriétés du modèle s'affichent dans l'onglet **Données**.

Consultez [Propriétés du modèle : Données](#), [Propriétés du modèle : Activités](#) et [Propriétés du modèle : Graphique](#) pour obtenir des informations sur les trois onglets de propriétés du modèle.

## Utilisation du tableau Modèles

Le tableau **Modèles** affiche le nom, le type, le site associé et la plage de dates de chaque modèle.

Pour filtrer le tableau de manière à afficher plus ou moins de modèles :

- Cochez ou décochez les cases dans le volet **Afficher les types de modèles** en haut.

Pour sélectionner un modèle afin de le modifier ou de le supprimer :

- Cliquez sur la ligne du modèle dans le tableau.

## Création, modification ou suppression de modèles

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

<b>Nouveau</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision</b> .
<b>Modifier</b>	Ouvre la <b>vue Propriétés du modèle de prévision</b> pour le modèle sélectionné.
<b>Supprimer</b>	Supprime le modèle sélectionné, après avoir affiché une boîte de dialogue vous demandant de confirmer votre choix.



## Propriétés du modèle : Onglet Données

L'onglet **Données** de la vue **Propriétés du modèle** permet de modifier les valeurs d'un modèle de prévision dans un tableau.

Les cases dans la partie supérieure de l'onglet contiennent le nom du modèle, le site associé, l'ensemble métier, le type et la valeur totale ou moyenne. Le tableau répertorie les intervalles de temps et les valeurs correspondantes pour les activités du modèle.

Pour modifier les valeurs :

1. Sélectionnez la valeur dans la colonne de droite et remplacez-la par la valeur souhaitée.
2. Répétez cette procédure pour les autres intervalles de temps à modifier.  
Vous pouvez utiliser la barre de défilement verticale à droite pour afficher davantage d'intervalles de temps.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées au modèle.

## Propriétés du modèle : Onglet Graphique

L'onglet **Graphique** de la vue **Propriétés du modèle** permet d'afficher les valeurs d'un modèle de prévision sous la forme d'un graphique.

Pour ajuster l'intervalle de temps affiché dans le graphique, utilisez la liste déroulante **Afficher la date**.

- Si vous sélectionnez **Période complète**, l'axe horizontal du graphique indique :
  - Les jours de la semaine pour les modèles sans superposition.
  - Toutes les dates du modèle pour les modèles de superposition.
- Si vous sélectionnez un jour spécifique de la semaine (pour les modèles sans superposition) ou un jour spécifique (pour les modèles de superposition), l'axe horizontal indique des intervalles de temps.

L'axe vertical du graphique identifie les valeurs affichées dans le graphique.

## Propriétés du modèle : Onglet Activités

L'onglet **Activités** de la vue **Propriétés du modèle** permet de modifier les activités associées avec un modèle de prévision :

1. Cochez les cases en regard des activités à associer avec le modèle.
2. Décochez les cases en regard des activités à supprimer du modèle.  
Les cases à cocher affichent les activités appartenant à l'ensemble métier ou au site avec lequel le modèle est associé.
3. Utilisez la barre de défilement verticale à droite pour afficher davantage d'activités.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées aux activités du modèle.

# Boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision

La boîte de dialogue **Nouveau modèle de prévision** permet de créer un modèle.

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau** dans la barre d'outils de la [vue Liste des modèles de prévision](#) pour afficher la boîte de dialogue **Nouveau modèle de prévision**.
2. Entrez un **nom** pour le nouveau modèle.
3. Utilisez la liste déroulante **Associé** pour sélectionner le site pour lequel vous élaborez ce modèle.
4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.  
Voir ci-dessous pour consulter la liste des types de modèles.
5. Si vous voulez utiliser les paramètres d'un modèle configuré précédemment, sélectionnez ce modèle dans la liste déroulante **Basé sur**.
6. Entrez un nombre dans la zone de texte **Valeur initiale**.

## Conseil

La valeur initiale est un minimum appliqué à tous les intervalles de temps. Une fois le modèle créé, modifiez-la pour adapter les valeurs pour chaque intervalle de temps. Consultez [Propriétés du modèle : Données](#) pour de plus amples informations. WFM Web interprète le paramètre **Valeur initiale** différemment selon le type de modèle. Par exemple, si vous créez un modèle de **volume d'interactions**, la valeur initiale peut être 8 (appels par intervalle de temps).

7. Si vous créez un modèle de superposition, entrez les **dates de début** et de **fin**.
8. Sélectionnez les **activités** que vous souhaitez associer avec ce modèle.  
Si vous avez sélectionné Activités, vous pouvez contrôler quels sont les modèles utilisés lors de la réalisation de prévisions pour des activités spécifiques.
9. Cliquez sur **OK**.  
Votre nouveau modèle de prévision est maintenant disponible dans la [vue Liste des modèles de prévision](#).

## Types de modèles de prévision

- **Volume d'interactions**—Nombre d'interactions par intervalle de temps.

**Important**

Lorsque vous enregistrez des VI ou des TTM historiques pour une activité multisite comme modèle, seules les données de l'activité multisite sont enregistrées, et non la somme des activités sous-jacentes.

- **Temps de traitement moyen**—En secondes. Voir la remarque ci-dessus.
- **Pourcentage du niveau de service**—En pourcentage. Voir la [remarque spéciale](#) à la fin de cette rubrique.
- **Frais**—En pourcentage. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Temps indirectement occupé**—En pourcentage. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Occupation maximale**—En pourcentage.
- **Superposition du volume d'interactions**—Nombre d'interactions par intervalle de temps.
- **Superposition du temps de traitement moyen**—En secondes.
- **Dotation en personnel**—Nombre d'agents (équivalents temps plein) à planifier pour chaque intervalle de temps. Ce nombre peut être calculé par WFM (**Dotation en personnel calculée**) ou défini par l'utilisateur (**Dotation en personnel requis**) ; vous pouvez utiliser à la fois des valeurs **calculées** et **requis** dans une prévision. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Vitesse de réponse moyenne**—En secondes. Voir [Remarque spéciale](#).

## Remarque spéciale

Vous pouvez créer ces modèles au niveau de l'ensemble métier et les appliquer lors de l'élaboration d'une prévision de dotation en personnel d'une activité multisite.

# Boîte de dialogue Enregistrer comme modèle

La boîte de dialogue **Enregistrer comme modèle** permet de créer un modèle de prévision à partir de données existantes. Vous pouvez ouvrir cette boîte de dialogue à partir des vues suivantes :

- [Vue Volumes des données historiques](#)
- [Vue Dotation en personnel de la prévision principale](#)
- [Vue Dotation en personnel du scénario](#)

Pour remplir cette boîte de dialogue :

1. Entrez un nom pour le nouveau modèle dans le champ **Nom**.
2. Dans la liste déroulante **Associé**, sélectionnez le site avec lequel associer ce modèle.
3. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.  
la liste déroulante **Basé sur** et la zone de texte **Valeur initiale** sont désactivées. Vous ne pouvez pas modifier leurs entrées par défaut.
4. **Sélectionnez** ou entrez la **date de début** et la **date de fin** dans les champs correspondants dans la zone **Dates sources**.

## Important

Pour les modèles standards (sans superposition), la plage de dates doit être d'une semaine. Si vous entrez une plage de dates différente, WFM Web l'adapte automatiquement à une semaine. Les modèles de **superposition**, qui comblent les lacunes des données historiques, ont une date de début et une date de fin.

5. **Sélectionnez** ou entrez la **date de début** et la **date de fin** dans les champs correspondants dans la zone **Dates cibles**.  
vous pouvez sélectionner des **dates cibles** différentes des **dates sources** pour les types de modèles suivants : **Superposition VI** et **Superposition TTM**.
6. Sélectionnez les **activités** que vous souhaitez associer avec ce modèle.
7. Cliquez sur **OK**.  
Le nouveau modèle de prévision apparaît maintenant dans la [vue Liste des modèles de prévision](#).

---

# Superpositions

Vous pouvez créer et configurer des superpositions dans le module **Prévision** de WFM Web for Supervisors. Les superpositions effectuent les tâches des facteurs et vous permettent de suivre les événements susceptibles d'affecter le volume d'interactions. Par exemple, utilisez une superposition pour inclure dans votre prévision l'effet anticipé d'une promotion sur les ventes ou une campagne marketing.

Voir également [Amorce de superposition](#).

## Mise en route

**Condition préalable** : Vous devez disposer de l'autorisation de sécurité **Superpositions** avant de pouvoir créer ou configurer des superpositions, ou accéder à l'action **Rechercher des événements** dans la **vue Volumes des données historiques**. Cette autorisation peut être attribuée dans **Configuration > Rôles > Privilèges de rôle > Prévision - Privilèges de rôle**.

Pour utiliser des superpositions, ouvrez le module **Prévision** dans le volet **Modules** et sélectionnez **Superpositions**. Vous pouvez alors voir une hiérarchie des ensembles métiers (EM), des sites et des superpositions dans le volet **Objets** au-dessous.

Pour [gérer la liste des superpositions](#), sélectionnez un EM ou un site dans le volet **Objets**.

Pour [modifier une superposition](#), sélectionnez-la dans le volet **Objets** et effectuez les modifications dans le volet **Données**.

## Gestion de la liste des superpositions

Vous pouvez utiliser des icônes de la barre d'outils ou des commandes du menu Actions pour gérer les superpositions :

1. Sélectionnez un **EM** ou un **site** dans le volet **Objets**.  
Un tableau dans le volet **Données** répertorie toutes les superpositions actuelles.
2. Cliquez sur une superposition pour sélectionner sa ligne entière.
3. Sélectionnez une commande dans le menu **Actions** ou une icône de la [barre d'outils](#) :

## Commandes de la barre d'outils

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Lance l' <b>assistant Nouvelle superposition</b> .
	<b>Modifier</b>	<b>Modifie la superposition sélectionnée</b> .
	<b>Supprimer</b>	Supprimer la superposition sélectionnée.


## Commandes du volet Données

La grille affiche toutes les superpositions appartenant à l'ensemble métier ou au site sélectionné. La grille contient les colonnes suivantes :

<b>Superposition</b>	Nom de la superposition sélectionnée.
<b>Répartir</b>	Période de temps sur laquelle la superposition est répartie, en jours ou en heures.
<b>Type</b>	<p>Les valeurs possibles (Impact ou Redistribution) indiquent comment la superposition sélectionnée affectera les valeurs de la prévision. Vous pouvez modifier cela dans l'onglet <b>Propriétés</b> en <b>sélectionnant un type</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calculer à l'aide de l'impact initial</b> et de <b>fin</b> spécifié (sélectionner pour spécifier Impact)</li> <li>• <b>Utilisez toujours la répartition entrée</b> ou <b>Toujours calculer sans tenir compte des impacts ni de la répartition</b> (pour spécifier Redistribution)</li> </ul>
<b>Utilisation</b>	Pour chaque superposition, cette colonne répertorie le choix de l'onglet <b>Propriétés</b> selon le type (voir ci-dessus).

## Modification d'une superposition



Pour modifier une superposition :

1. Sélectionnez **Superposition** dans le volet Module.
2. Sélectionnez un **EM** ou un **site** dans le volet Objets.
3. Sélectionnez une superposition en utilisant une des méthodes suivantes :
  - Sélectionnez une superposition dans la zone Objets (sous l'**EM** ou le **site** sélectionné).
  - Sélectionnez une superposition dans la zone Données et cliquez sur le bouton **Modifier**  .
  - Cliquez deux fois sur une superposition dans la zone Données.



4. Sélectionnez une commande dans le menu **Actions** ou une icône de la barre d'outils :

- Commandes de modification d'une **superposition** :

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer</b>	Enregistrer toutes les modifications apportées à une superposition.
	<b>Calculer la répartition</b>	Lance l' <b>assistant Calculer la répartition</b> , qui calcule la répartition de la superposition sélectionnée. Cette action n'est activée que si l'option <b>Utilisez toujours la répartition entrée</b> est sélectionnée.

— **OU** —

- Sélectionnez un onglet :

<b>Propriétés</b> Onglet	Afficher et modifier les propriétés principales de la superposition sélectionnée.
<b>Répartition</b> Onglet	Afficher et modifier la méthode de répartition de la superposition sélectionnée. La méthode est activée dans l'onglet <b>Propriétés</b> en sélectionnant le type <b>Utilisez toujours la répartition entrée</b> .
<b>Activités impactées</b> onglet	Afficher et modifier les activités affectées par la superposition sélectionnée.
<b>Événements</b> Onglet	Afficher et modifier les événements liés à la superposition sélectionnée.

## Éléments de l'onglet Propriétés

<b>Nom</b> Champ	Vous pouvez modifier le nom de la <b>superposition</b> sélectionnée dans ce champ.
<b>Cette superposition est</b> <i>Etiquette</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impact sur les valeurs et les totaux de la prévision</b>—Indiquez que cette superposition peut avoir un impact sur la prévision en modifiant les valeurs et les totaux de la prévision. Cette option est la valeur par défaut.</li> <li>• <b>Redistribution de la prévision sans modification du total</b>—Indiquez que cette superposition doit conserver le total d'une prévision pour une période spécifique, même lors de la modification de la répartition des valeurs dans cette période.</li> </ul>
<b>Réparti sur</b> Champ	Affiche la durée de temps que la <b>superposition</b> sélectionnée va occuper.

	Modifiez ce champ et sélectionnez un des deux boutons d'option <b>Jours</b> ou <b>Heures</b> pour choisir les unités. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est définie pendant la création.
<p><b>Lors de l'élaboration d'une prévision, utiliser cette superposition de la façon suivante</b> <i>Groupe de boutons d'option</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié</b>—Utiliser l'impact initial et de fin spécifié lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Répartition et les champs Impact initial et Impact de fin sous cet onglet.</li> <li>• <b>Utilisez toujours la répartition entrée</b>—Utiliser la répartition spécifiée (saisie) lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Répartition.</li> <li>• <b>Calculez toujours les impacts ignorés et la répartition</b>—Utiliser cette superposition mais ne jamais tenir compte des impacts ni de la répartition lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option désactive l'onglet Répartition.</li> </ul>
<p><b>Cette superposition s'applique à</b> <i>Groupe de boutons d'option</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VI</b>—Spécifiez que cette superposition s'applique uniquement au volume d'interactions (VI).</li> <li>• <b>TTM</b>—Spécifiez que cette superposition s'applique uniquement au temps de traitement moyen (TTM).</li> </ul>

## Éléments de l'onglet Répartition

Ce qui s'affiche dépend des sélections effectuées sur la page **Propriétés**.

- Cette page est désactivée si l'option **Toujours calculer sans tenir compte des impacts ni de la répartition** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés**.
- Si l'option **Utilisez toujours la répartition entrée** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés** :
  - **Graphique**—Affiche les mêmes informations que la grille au-dessous, mais sous forme graphique.
  - **Grille**—Affiche et vous permet de modifier la répartition de la superposition. Colonnes :
    - **Impact quotidien** ou **horaire**—Chaque ligne affiche un incrément où la superposition sera appliquée. L'incrément réel (Jour ou Heure) est configuré dans **Répartir**.
    - **Valeur de la répartition**—Affiche la valeur de répartition pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
    - Si la superposition sélectionnée est du type **impact**, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre -100 et 9999.
    - Si la superposition sélectionnée est du type **redistribution**, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre 0 et 100.

## Important

si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'est pas égal à **100**, un avertissement s'affichera et vous ne pourrez pas enregistrer les modifications de la superposition.

- Si l'option **Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés** :
  - *Champ— Impact initial* Utilisez ce champ pour spécifier l'impact initial de la superposition. Plage : 0 (valeur par défaut) et des nombres positifs.
  - *Champ— Impact final* Utilisez ce champ pour spécifier l'impact final de la superposition. Plage : 0 (valeur par défaut) et des nombres positifs.

## Onglet Activités affectées

(Également une page dans l'*assistant Nouvelle superposition*.)

Cet onglet répertorie toutes les activités qui correspondent au **Facteur** sélectionné dans l'arborescence **Objets**.

- Cochez la case à gauche de chaque activité dans la liste, pour spécifier quelles activités seront affectées par le facteur sélectionné.
- Décochez la case pour ne spécifier aucun impact.

## Éléments de l'onglet Evénements

La grille de cet onglet répertorie tous les **événements** de la **superposition** sélectionnée, un par ligne. Il est possible de modifier la valeur de chaque cellule de cette grille. Les colonnes sont les suivantes :

<b>Nom</b>	Modifiez le nom de l' <b>événement</b> dans cette cellule.
<b>Date de début</b>	Modifiez la date de début.
<b>Heure de début</b>	Modifiez l'heure de début.
<b>Force</b>	Modifiez la force de l'événement. La plage correspond à toute valeur positive (supérieure à zéro), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
<b>Ignorer les données historiques</b>	Cochez cette case pour que l'événement ignore les données historiques. Décochez la case pour prendre en compte les données historiques.

---

## Commandes de l'événement

<b>Ajouter un événement</b>	Cliquez sur cette icône pour ajouter une ligne dans la grille, avec des valeurs par défaut dans les cellules.
<b>Supprimer l'événement</b>	Cliquez sur cette icône pour supprimer l'événement sélectionné de la grille.
<b>Annuler</b> ou <b>Enregistrer</b>	Cliquez sur ces icônes pour effectuer ces opérations.

---

# Amorce de superpositions

Dans WFM, chaque événement d'une superposition constitue une anomalie dans les données historiques ou dans le futur—c'est-à-dire une fluctuation du Volume d'interactions (VI) ou du Temps de traitement moyen (TTM) qui n'est pas une tendance intrajournalière, intrahebdomadaire ou saisonnière habituelle. Si ces événements indiquent le même genre d'anomalie, qui s'est produite plusieurs fois dans le passé ou pourrait se produire dans le futur, les événements de superposition peuvent être organisés dans des groupes de superposition simplement appelés *superpositions*. Les campagnes publicitaires et les arrivées de catalogues sont les exemples de superposition les plus courants.

Une superposition a un impact direct sur les données de prévision, lorsque l'événement d'une superposition spécifique se trouve sur un intervalle de prévision.

## Types de superposition

Il existe deux types de superposition, définis par la façon dont WFM calcule leur impact sur les données de prévision :

1. Une **Superposition multiplicative** augmente ou réduit chaque intervalle de données prédictives d'un pourcentage spécifique. Ce pourcentage est la répartition de l'impact de la superposition, multiplié par la force de l'événement. Cela a un impact sur le total de l'intervalle.

Ce type de superposition était appelé un facteur avant la version 7.6.1. Chaque intervalle (journalier ou horaire) de données prédictives couvert par la superposition est ajusté d'un certain pourcentage et multiplié par la **force de l'événement**.

2. Une **Superposition prioritaire** redistribue le volume de l'intervalle d'un événement. Le total de l'intervalle ne change pas. Le volume peut être déplacé d'un intervalle d'événement à un autre.

Ce type de superposition a été introduit dans la version 7.6.1, lorsque le facteur a été renommé superposition multiplicative. Elle permet de conserver le total prévu de la période affectée et, à la place, d'ajuster la répartition des volumes au sein de la période. Les événements de ce type de superposition sont appliqués à la dernière étape de la prévision. Les composants saisonniers (intrajournalier, quotidien et annuel) et les superpositions multiplicatives sont appliqués avant le calcul des superpositions prioritaires.

La superposition prioritaire distribue les volumes en fonction du poids (ou pourcentage) de chaque intervalle d'événement (journalier ou horaire). Elle ajuste le volume de chaque intervalle d'événement de sorte que celui-ci reçoive sa part du total de la période de l'événement selon son poids.

Par exemple, une superposition prioritaire comporte trois intervalles d'événement dont le poids est respectivement de 20, 30 et 50. Si le total prévu pour l'ensemble de l'intervalle est de 1 000, le premier intervalle d'événement aura 200, le deuxième 300 et le dernier 500. Notez que le total initialement prévu de l'intervalle d'événement n'est pas pris en compte lors du calcul de l'impact de ce type de superposition. Le poids d'un intervalle d'événement qui est déterminé par la superposition ainsi que le total prévu de l'ensemble de l'intervalle affecté par l'événement sont pris en considération.

Lorsque l'intervalle d'événement (journalier ou horaire) est calculé, son total est distribué

---

proportionnellement par intervalle de temps de 15 minutes, à un volume de chaque intervalle de temps avant l'application de l'événement. Le modèle intrajournalier ou intrahoraire est donc préservé.

Lorsque l'événement d'une superposition prioritaire chevauche l'autre événement du même type, il ne peut pas être calculé, même si les deux font partie de superpositions différentes. Néanmoins, il peut chevaucher des événements de superpositions multiplicatives.

## Répartition de l'impact de l'événement

Vous pouvez déterminer l'impact de chaque intervalle d'événement de trois façons, qui s'appliquent aux deux types de superposition :

1. **Par début-fin**—La distribution de l'impact d'une superposition est déterminée par les valeurs d'impact de début et de fin. L'impact évolue progressivement avec la même valeur pour chaque intervalle d'événement, de la valeur de début à la valeur de fin. Par exemple, si la valeur de départ est de 100 et celle de fin de 200 et que la superposition est quotidienne et s'étend sur six jours, l'impact sera de 100 le premier jour, de 120 le deuxième jour, puis de 140, 160, 180 et enfin 200 le sixième et dernier jour.
2. **En conservant toute la distribution détaillée**—La superposition enregistre l'impact de chaque intervalle d'événement séparément. Il peut être précalculé, saisi par l'utilisateur ou combiné.
3. **En calculant chaque période durant la prévision (*toujours calculé*)**—L'impact de la superposition est toujours calculé durant la prévision. Pour que le calcul soit réussi, la période historique doit inclure un ou plusieurs événements qui sont dans la même superposition. L'impact de la superposition est déterminé par l'algorithme de prévision, en fonction des données historiques, puis utilisé dans la prévision.

## Ignorer les données historiques

L'indicateur **Ignorer des 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 des 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 les ignore ou les utilise.

## Calcul de l'impact d'une superposition

L'impact d'une superposition peut être déterminé en analysant les données historiques et est exécuté par un algorithme de prévision. 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 volume (voir [Distribution de l'impact de l'événement](#)). Etant donné qu'on utilise les mêmes données historiques et la même méthode, les résultats doivent être identiques.


Les superpositions multiplicatives sont calculées en séparant le composant saisonnier (annuel, journalier ou intrajournalier) de l'impact de l'événement pour chaque événement de la superposition dans les données historiques spécifiées. Ensuite, l'impact est divisé par la force de l'événement et la moyenne établie. Lorsque l'impact est appliqué à un événement sur l'intervalle de prévision, il est multiplié par la force de cet événement.

Dans les **superpositions prioritaires**, le pourcentage de chaque intervalle d'événement dans le total de l'ensemble de la période de l'événement est calculé pour chaque événement, puis la moyenne est établie.

Par exemple, une période historique a deux événements dans une superposition journalière de 3 jours. Pour les jours du premier événement, on a 150, 200, 150 (respectivement 30 %, 40 % et 30 % du total) et pour ceux du deuxième événement, on a 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 %.

# Assistant pour le calcul de la répartition

Utilisez cet assistant pour calculer la répartition d'une superposition.

1. Ouvrez le module **Prévision** et sélectionnez **Superpositions** dans la zone des modules.
2. Sélectionnez une **superposition** dans la zone des objets.  
**Condition préalable** : La propriété Superposition **Utilisez toujours la répartition entrée** doit être sélectionnée.
3. Cliquez sur l'icône **Calculer la répartition** (  ) ou sélectionnez **Calculer la répartition** dans le menu **Action**.  
L'**assistant Calculer la répartition** s'ouvre et affiche les pages suivantes :

## Page Sélectionner les activités

1. Sélectionnez une ou plusieurs **activités**.
2. Sélectionnez ou entrez une **date de début** et une **date de fin** dans la zone **Utiliser les données historiques**.
3. Facultatif : cochez **Utiliser les modèles de chevauchement** pour activer la page **Charger les modèles de chevauchement** (voir [ci-dessous](#)).
4. Cliquez sur **Suivant**.

## Page Charger les modèles de chevauchement

Sélectionnez les modèles de chevauchement à utiliser lors du calcul de la répartition. Cette page utilise les mêmes commandes que [Charger les modèles de chevauchement de prévision](#) dans l'**assistant Elaboration de volumes**.

## Page Sélectionner les événements

Cette page utilise les mêmes commandes que la [page Sélectionner les événements](#) dans l'**assistant Elaboration de volumes**, avec quelques différences. La grille située en position supérieure affiche une liste des événements dans la superposition... mais uniquement les événements compris dans la plage de dates des données historiques spécifiée. La grille contient les colonnes suivantes :

**Événement**—Nom de l'événement.

**Date-Heure de début**—La date et l'heure de début de l'événement.



---

**Activé**—Cochez cette case si l'événement doit être pris en compte dans les calculs.

Les autres commandes sont répertoriées ci-dessous :

1. Sélectionnez les événements (configurés pour la superposition) à utiliser lors du calcul de la répartition.

### Important

les commandes permettant de spécifier l'impact qui s'affichent sur la [page Sélectionner les événements](#) dans l'**assistant Elaboration de volumes** ne s'affichent pas si l'événement sélectionné appartient à une superposition ayant l'une des options suivantes spécifiées dans l'onglet **Propriétés** : **Utilisez toujours la répartition entrée, Toujours calculer sans tenir compte des impacts ni de la répartition.**

2. Cliquez sur le bouton **Répartition** pour afficher la boîte de dialogue **Répartition**, qui contient les mêmes commandes et affiche les mêmes données que l'onglet **Répartition**.


Le bouton **Répartition** s'affiche si l'événement sélectionné appartient à une superposition ayant une des options **Utilisez toujours la répartition entrée** spécifiée dans l'onglet **Propriétés**.

3. Effectuez vos sélections dans les commandes de l'onglet **Répartition**.
4. Cliquez sur **Terminer**.

---

# Assistant pour la nouvelle superposition

L'**assistant Nouvelle superposition** (NOW, New Overlay Wizard) permet de créer une superposition.

1. Ouvrez le module **Prévision** et sélectionnez **Superpositions** dans la zone des modules.
2. Sélectionnez un **ensemble métier** ou un **site** dans la zone des **objets**.
3. Cliquez sur l'icône **Nouveau**  ou sélectionnez **Nouveau** dans le menu **Action**.  
L'**assistant Nouvelle superposition** s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre :
  - **Propriétés**
  - **Utilisation**
  - **Impact**
  - **Activités concernées**
4. Sélectionnez les commandes appropriées sur chaque page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.

## NOW : Page Propriétés

L'**assistant Nouvelle superposition** (NOW, New Overlay Wizard) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés** (cette page), **Utilisation**, **Impact** et **Activités affectées**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

<i>Champ</i> <b>Nom</b>	Vous pouvez modifier le nom de la <b>superposition</b> sélectionnée dans ce champ.
<b>Cette superposition doit</b> : <i>boutons d'option</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Affecter les totaux et valeurs de la prévision</b>—Indiquez que cette superposition peut avoir un impact sur la prévision en modifiant les valeurs et les totaux de la prévision. Cette option est la valeur par défaut.</li> <li>• <b>Redistribuer la prévision sans modifier le total</b>—Indiquez que cette superposition doit conserver le total d'une prévision pour une période spécifique, même lors de la modification de la répartition des valeurs dans cette période.</li> </ul>
<b>Réparti sur</b> : <i>champ</i>	Affiche la durée de temps que la <b>superposition</b> sélectionnée va occuper.  Modifiez ce champ et sélectionnez un des deux boutons d'option <b>Jours</b> ou <b>Heures</b> pour choisir les unités. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est 1.
<b>Cette superposition s'applique à</b> : <i>boutons d'option</i>	Sélectionnez l'un des deux boutons d'option <b>VI</b> ou <b>TTM</b> pour choisir si la superposition s'applique au <b>Volume d'interactions</b> (VI) ou au <b>Temps de traitement moyen</b> (TTM).

## NOW : Page Utilisation

L'**assistant Nouvelle superposition** (NOW, New Overlay Wizard) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation** (cette page), **Impact** et **Activités affectées**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

**Lors de la création d'une prévision, utilisez cette superposition de la manière suivante :**  
*groupe de boutons d'option*

- **Effectuez le calcul en utilisant l'impact initial et final spécifié**—Utiliser l'impact initial et l'impact de fin spécifié lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option est la valeur par défaut.

Cette option ne s'affiche pas et est donc désactivée si vous avez sélectionné **Cette superposition doit : / Redistribution de la prévision sans modification du total** (sur la page **Propriétés**).

- **Utilisez toujours la répartition entrée**—Utiliser la répartition spécifiée (saisie) lors de l'élaboration d'une prévision.
- **Calculez toujours les impacts ignorés et la répartition**—Utiliser cette superposition mais ne jamais tenir compte des impacts ni de la répartition lors de l'élaboration d'une prévision.

## NOW : Page Impact

L'**assistant Nouvelle superposition** (NOW, New Overlay Wizard) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation**, **Impact** (cette page) et **Activités affectées**.

### Conseil

Cette page s'affiche uniquement si vous avez sélectionné le bouton d'option **Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié** sur la page **Utilisation**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

#### *Champs* Paramètre d'impact de la superposition

- *Champ*— **Impact initial** Utilisez ce champ pour spécifier l'impact initial de la superposition. Plage : 0 (valeur par défaut) et des nombres positifs.
- *Champ*— **Impact final** Utilisez ce champ pour spécifier l'impact final de la superposition. Plage : 0 (valeur par défaut) et des nombres positifs.

Ce paramètre est uniquement activé si l'option **Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié** est sélectionnée.

---

## NOW : Page Activités affectées

L'**assistant Nouvelle superposition** (NOW, New Overlay Wizard) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation**, **Impact** et **Activités affectées** (cette page).

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Terminer**.

Cette page contient les mêmes commandes et contraintes que l'onglet **Activités affectées**—une liste des **activités**, chacune disposant de sa case à cocher sélectionnable.

Les paramètres de cette page sont :

- Cochez la case à gauche de chaque activité dans la liste, pour spécifier quelles activités seront affectées par le facteur sélectionné. Vous pouvez aussi cocher la case d'un site pour sélectionner automatiquement toutes les activités situées sous celui-ci.
- Décochez la case pour ne spécifier aucun impact.

---

# Importer

Workforce Management (WFM) collecte automatiquement les données historiques.

Vous pouvez également importer manuellement les données historiques de façon régulière. Par exemple, si vous disposez d'une nouvelle installation Genesys WFM, vous souhaitez peut-être importer des données historiques collectées antérieurement.

## Conseil

Vous pouvez exporter les prévisions au moyen de WFM, ainsi que les données historiques collectées par WFM.

## Consultation et modification de cette vue

Seuls les utilisateurs disposant des droits de sécurité pour modifier des données historiques et/ou publier dans la prévision principale peuvent accéder à la vue Prévision > Importation.

## Le format est important

Utilisez le même séparateur de colonne dans l'assistant **Importation** que celui utilisé dans le fichier .CSV. Dans l'assistant **Importation**, ce séparateur de colonne est le séparateur par défaut et est défini dans les paramètres régionaux actuels. Si vous importez des fichiers .CSV contenant des données dont le format est défini par un autre paramètre régional, et que le séparateur de colonnes de ce fichier est différent du séparateur par défaut, modifiez le séparateur de colonne dans l'assistant **Importation** pour le faire correspondre au séparateur utilisé le fichier .CSV.

Vous pouvez importer plusieurs types de données vers un même fichier.

## Conseil

Lorsque vous exportez des données historiques, examinez le format des fichiers exportés. Data Importer requiert des fichiers exportés au format .CSV.

Les fichiers de données doivent :

- être formatés selon les paramètres régionaux ;
- utiliser des intervalles de temps de 15 minutes, 30 minutes, 60 minutes ou 24 heures (quotidien) (si vous importez des données dans la prévision principale, utilisez la granularité de 15 minutes et

quotidienne uniquement) ;

- être triés par date, en ordre croissant.

Le module **importation de données** importe les données suivantes dans WFM :

Prévision principale	Données historiques
Données relatives au <b>volume d'interactions</b>	Données <b>historiques relatives au volume d'interactions</b>
Données relatives au <b>TTM</b>	Données <b>historiques relatives au TTM</b>
Données relatives à la <b>dotation en personnel calculée</b> (en heures-homme ou ETP)	
Données relatives à la <b>dotation en personnel requise</b> (en heures-homme ou ETP)	

### Conseil

WFM exporte des données comme les prévisions de **volume d'interactions** ou de **TTM**, les prévisions de **dotation en personnel**, les données **historiques relatives aux volumes d'interactions** et les données **historiques relatives au TTM** par le biais du rapport sur les **prévisions** créé au format .CSV.




# Importation de données

Utilisez la vue **Importer** du module **Prévision** pour importer des données **historiques relatives au volume d'interactions** ou des données **historiques relatives au TTM**, des données de **prévision du volume d'interactions**, des données de **prévision du TTM** et des données de **prévision de dotation en personnel**.

## Importation de données à partir d'un fichier .CSV

Pour importer des données :

1. Dans le module **Prévision**, cliquez sur **importer**.
2. Développez le **site** ou l'**ensemble métier** souhaité et choisissez l'**activité** pour laquelle vous souhaitez importer des données.
3. Dans le volet **Importer les données de prévision**, cliquez sur **Sélectionner un fichier**.
4. Cliquez sur **Importer à partir d'un fichier**  pour sélectionner un fichier .CSV contenant les données à importer.

### Conseil

lorsque des données d'activités différées sont importées ou exportées en utilisant le type de période de 24 heures, les données sont importées pour chaque jour en utilisant des heures d'ouverture telles que celles-ci :

- La journée commence à 00h00 ou à la fin de la pause de nuit précédente, si celle-ci se termine plus tard.
- La journée se termine à 24h00 ou à la fin de la pause de nuit, si celle-ci se termine plus tard.

5. Dans la liste déroulante **Granularité**, sélectionnez **15**, **30**, **60** ou **Quotidien**.

### Conseil

WFM n'importe pas les données du dernier intervalle de temps de la période sélectionnée si vous sélectionnez un intervalle de 15, 30 ou 60 minutes. Par exemple, imaginons que votre fichier .CSV contienne des données du 4/15/2005 au 6/28/2005, par intervalles de 15 minutes. Pour importer complètement les données de tous les intervalles de temps, vous devez définir la **date de fin** sur 6/29/2005 et l'**heure de fin** sur 12:00.

Lorsque WFM importe des données historiques avec une granularité de 24 heures, il prend en compte uniquement les heures d'ouverture


des activités, multisite ou non, car le fichier d'importation contient des données concernant les jours uniquement (un enregistrement par jour). Les heures d'ouverture jouent un rôle de filtre. WFM n'utilise pas l'**heure de début** ni l'**heure de fin** de la page **Sélectionner des dates** de l'**assistant d'importation**.

Si l'intervalle de temps 15 ou 30 ou 60 minutes est sélectionné, les données du fichier d'importation sont filtrées en utilisant **la date et l'heure de début** et **la date et l'heure de fin**.

6. Dans la liste déroulante **Paramètre régional de l'importation**, sélectionnez les paramètres régionaux.

## Conseil

Le paramètre **Granularité** détermine si le type de données **Heure** est proposé dans le volet **Colonnes de données** à suivre. Les paramètres régionaux permettent l'analyse des types date et heure, et leur utilisation plus tard dans le processus d'importation.


7. Dans le haut du volet, cliquez sur **Suivant**  .  
vous pouvez sélectionner **Retour** à tout moment si vous devez revenir au volet précédent.
8. Dans le volet **Sélectionner des colonnes de données**, sélectionnez le séparateur de colonne : **Caractère**, **Onglet** ou **Espace**.  
si vous choisissez **Caractère**, vous devez entrer un caractère dans ce champ. Par exemple, une virgule.
9. Dans le champ Caractère de **commentaires**, entrez un caractère indiquant chaque ligne du fichier .CSV qui représente des commentaires.  
Par exemple, un hashtag.
10. Dans la section **Association des colonnes aux données**, associez les colonnes au type de données présent dans votre fichier .CSV.  
Les colonnes de type de données disponibles sont les suivantes :
  - Date
  - Heure
  - Prévision principale VI
  - Prévision principale TTM
  - Données historiques VI
  - Données historiques TTM
  - Dotation en personnel calculée, ETP
  - Dotation en personnel calculée, heures-hommes
  - Dotation en personnel requise, ETP
  - Dotation en personnel requise, heures-hommes

## Conseil

les statistiques de données non historiques sont importées dans la **prévision principale**. Les statistiques spécifiées s'affichent uniquement si l'utilisateur dispose des **droits de sécurité** appropriés.

Différentes colonnes s'affichent dans la section **Association des colonnes aux données**, en fonction du séparateur de colonnes et du caractère de commentaires que vous utilisez. Pour afficher toutes les colonnes applicables dans cette section, veillez à sélectionner un séparateur qui correspond à celui utilisé dans votre fichier .CSV.

Si vous avez choisi un type de données incorrect pour chaque colonne, le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre et affiche un message d'erreur.


11. Dans le haut du volet, cliquez sur **Suivant**  .

12. Dans le volet **Sélectionner des dates**, choisissez l'une des opérations suivantes :

- **Tout importer**—Pour importer toutes les données du fichier .CSV.
- **Importer la plage de dates et d'horaires suivante**—Pour spécifier les plages de dates et d'horaires des données à importer.

13. Après avoir sélectionné a ou b à l'**étape 12**, cochez les cases en regard des jours pour lesquels les données doivent être ignorées.  
Par exemple, cela peut être utile pour omettre les données des jours pendant lesquels l'activité n'est pas ouverte.

Si aucune date et plage horaire n'est sélectionnée à l'**étape 12**, par défaut, l'heure et la date de début est le jour en cours et 12h00, et l'heure et la date de fin est le jour suivant et 12h00.

14. Dans le haut du volet, cliquez sur Importer  .

La boîte de dialogue **Informations** s'ouvre, indiquant les données en cours de téléchargement et la progression.

15. Cliquez sur **Annuler** pour mettre fin à l'opération, le cas échéant.

16. Lorsque la boîte de dialogue **Informations** indique que le téléchargement des données est terminé, cliquez sur **OK**.

utilisez le module **Rapports** pour exporter des données et créer des rapports. Voir **Rapport sur les prévisions**.

# Prévision principale

Les vues de la **prévision principale** sont :

- **Volumes de la prévision principale**—Permet d'afficher les **volumes d'interactions** et le **TTM** de la prévision principale.
- **Dotation en personnel de la prévision principale**—Permet d'afficher la **dotation en personnel calculée** et requise de la **prévision principale**.
- **Frais de la prévision principale**—Permet de voir les données de **frais** utilisées par WFM pour prévoir la réduction lors de la planification.
- **Graphiques de la prévision principale**—Affiche votre choix de statistiques pour la **prévision principale** à l'aide de graphiques en courbes et d'un tableau contenant des valeurs de prévision.

Pour ouvrir ces vues :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes**, **Dotation en personnel**, **Frais** ou **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

---

# Vue Volumes de la prévision principale

La vue **Volumes** permet d'afficher les **volumes d'interactions** et le **TTM** de la **prévision principale**. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



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

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Volumes.](#)
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.](#)
- [Lecture des données.](#)
- [Nettoyage et utilisation des activités multisite.](#)

## Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

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 du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante— Période** Modifiez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année, Mois, Semaine** ou **Période de planification**.  
Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 (minutes) dans la liste déroulante **Granularité**.
- **Liste déroulante— Afficher les statistiques** Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions, TTM, Volume d'interactions et TTM**.
- **Cases à cocher— Afficher les colonnes** Cochez (ou décochez) les cases **Volume, % de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).



## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates et de la granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date  (La durée des intervalles dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques du <b>VI</b> , du <b>% VI</b> et du <b>TTM</b> .

## Options de nettoyage et de calcul

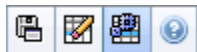
Choisissez ces commandes dans le menu **Actions** ou sélectionnez leurs icônes dans la barre d'outils :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	<p>Ouvre la <b>fenêtre de nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des informations de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.</p>
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

---

# Vue Dotation en personnel de la prévision principale

La vue **Dotation en personnel** permet d'afficher la **dotation en personnel calculée** et **requis** de la prévision principale. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



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

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Dotation en personnel.](#)
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.](#)
- [Lecture des données.](#)
- [Options Enregistrer comme modèle, nettoyage et calcul.](#)

## Affichage de la vue Dotation en personnel

Pour afficher la vue Dotation en personnel :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Dotation en personnel**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

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 du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

---



- **Liste déroulante— Période** Modifiez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année, Mois, Semaine** ou **Période de planification** dans cette **liste déroulante**.  
Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 (minutes) dans la liste déroulante **Granularité**.
- **Liste déroulante— Afficher les statistiques** Indiquez les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Dotation en personnel calculée et requise**.
- **Cases à cocher— Afficher les colonnes** Cochez (ou décochez) les cases à cocher **Calc** (Calculs) et **Req** (Requis) pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).


## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates et de la granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	<p>Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b>, chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.</p> <p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b>, chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers mesurés en <b>équivalents temps plein</b>. Les lignes inférieures affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.</p> <p>(La durée des intervalles dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)</p>
<b>Calc</b>	Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en équivalents à compétence unique).
<b>Req</b>	Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en équivalents à compétence unique).
<b>[Totaux hebdomadaires]</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , les colonnes à droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.

## Options Enregistrer comme modèle, nettoyage et calcul

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Ouvre l' <b>assistant Enregistrer comme modèle</b> , qui permet d'enregistrer des données de la <b>prévision principale</b> comme modèle de prévision.
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre de nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des informations de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

## Vue Frais de la prévision principale

Cette vue permet de voir les données de **frais** utilisées par WFM pour prévoir la réduction lors de la planification. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Configuration des propriétés de la grille et de la plage de dates.](#)
- [Le menu Frais.](#)
- [Utilisation de la grille.](#)
- [Gestion des données de frais de la prévision principale.](#)

### Configuration des propriétés de la grille et de la plage de dates

Utilisez les options suivantes dans les volets des propriétés de la **grille** et de la **plage de dates** (en haut) pour personnaliser la grille :

- La grille affiche les données pour une période d'une semaine, une période de planification, un mois ou un an. Pour changer la période, cliquez sur **Année**, **Mois**, **Semaine** ou **Période de planification** dans la liste déroulante **Période** afin de modifier l'intervalle de temps affiché dans chaque ligne. (WFM Web vous invite à enregistrer toutes les éventuelles modifications non enregistrées avant d'actualiser l'affichage).
- Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant une **granularité** de 15, 30 ou 60 minutes.
- Utilisez les [sélecteurs de date](#) standards pour passer à une autre semaine.

### Menu Frais

Le menu déroulant **Frais** affiche une liste de frais :

<b>Total général</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais pour la cible sélectionnée.
<b>Total prévu</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais planifiés pour la cible sélectionnée.
<b>Total non prévu</b>	Une statistique en lecture seule ; le cumul des frais non planifiés pour la cible sélectionnée.

## Important

des statistiques en lecture seule s'affichent dans le menu **Frais** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états de planning** associés à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états de planning** associés aux activités enfants.

## Utilisation de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne  (L'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique un jour.  (La durée des intervalles dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)
<b>[Totaux hebdomadaires]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , les colonnes à droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.


## Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableur.

## Gestion des données de frais de la prévision principale

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

---

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre de nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des informations de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.

---

# Vue Graphiques de la prévision principale

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données de la **prévision principale** dans un graphique en courbes et un tableau contenant des valeurs de prévision. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Graphiques.](#)
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.](#)
- [Lecture des données.](#)
- [Nettoyage, calcul et options.](#)

## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

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 du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Période de planification**, **Semaine** ou **Jour**.
- *Liste déroulante*— **Granularité**Faites votre choix dans ce menu pour indiquer les incréments (la

granularité) de l'affichage des données. Les options disponibles dépendent de la sélection effectuée dans la liste déroulante **Période** :

- Si vous sélectionnez **Année** : **Mensuel**, **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Mensuel** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Période de planification** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Semaine** : **15** (minutes), **30** (minutes), **60** (minutes), **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Quotidien** : **15** (minutes), **30** (minutes) ou **60** (minutes).
- **Liste déroulante— Afficher les statistiques** Indiquez les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise**, **Dotation en personnel calculée et requise** ou **Dotation en personnel calculée et personnel polyvalent calculé**. Les colonnes affichées dans le tableau dépendent de la statistique sélectionnée.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées précédemment. L'axe vertical indique les unités affichées. Si vous affichez plusieurs statistiques, les axes verticaux gauche et droit affichent des unités différentes pour les deux statistiques.


La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques, des données historiques ou des événements particuliers. La **légende** change selon les statistiques sélectionnées précédemment. Les événements spéciaux apparaissent comme des repères sur le graphique.

## Nettoyage, calcul et options

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre de nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des informations de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce

---

Icône	Nom	Description
		<p>bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> qui permet de personnaliser davantage le graphique.



# Options des graphiques de la prévision principale

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser l'affichage de la vue **Graphiques de la prévision principale** :

1. Sélectionnez une statistique dans la liste déroulante **Afficher les statistiques**.
2. Cliquez sur **Options** dans la barre d'outils.

L'une des versions suivantes de la boîte de dialogue **Options** s'affiche alors, selon la statistique sélectionnée précédemment.

- Cliquez sur le lien pour accéder à une rubrique d'aide répertoriée dans le tableau. Vous obtiendrez ainsi une explication des options disponibles pour cette statistique dans la fenêtre **Options**.

Statistique sélectionnée	Rubrique d'aide pour la boîte de dialogue Options correspondante
<b>Volume d'interactions</b>	Options d'affichage de graphique (VI)
<b>TTM</b>	Options d'affichage de graphique (TTM)
<b>Volume d'interactions et TTM</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (VI et TTM)
<b>Dotation en personnel requise</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
<b>Dotation en personnel calculée</b> (non disponible dans la <b>vue Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
<b>Dotation en personnel calculée et requise</b> (non disponible dans la <b>vue Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphiques (dotation en personnel)

---

# Fenêtre de nettoyage de la prévision principale

La fenêtre de **nettoyage de la prévision principale** permet de supprimer des informations de la **prévision principale** pour des dates et activités spécifiques.

## Avertissement

Cette fonction supprime toutes les données enregistrées précédemment pour la plage de dates et les activités sélectionnées. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction de **nettoyage de la prévision principale** sauf en cas de force majeure. Si vous supprimez des données de la **prévision principale**, il est également conseillé d'extraire, en premier lieu, les données dans un scénario de prévision (à l'aide de l'assistant **Publication de prévision**) et/ou de faire une copie de sauvegarde de la base de données WFM.

Pour supprimer des informations de la **prévision principale** :

1. Dans le volet **Date de début et Date de fin**, sélectionnez la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données en utilisant les **sélecteurs de date** standards.
2. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités dont vous souhaitez supprimer les informations de prévision.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer les informations spécifiées de la **prévision principale** ou sur **Annuler** pour fermer la fenêtre sans modifier la **prévision principale**.

---

# Données historiques

Les vues dans les données historiques sont les suivantes :

<b>Volumes des données historiques</b>	Affiche les <b>volumes d'interactions</b> et <b>TTM</b> des données historiques importées dans WFM ou collectées automatiquement par WFM Data Aggregator.
<b>Graphiques des données historiques</b>	Affiche les statistiques de votre choix, au moyen de graphiques en courbes et d'un tableau, sur des données historiques importées dans WFM ou collectées automatiquement par WFM Data Aggregator.

Pour ouvrir ces vues :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes** ou **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

# Vue Volumes des données historiques

La vue **Volumes** permet d'afficher les volumes d'interactions dans des données historiques importées ou collectées. Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou des intervalles de temps. Voir l'image de barre d'outils ici et les **descriptions de bouton** ci-dessous.



Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Affichage de la vue Volumes.**
- **Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates.**
- **Lecture des données.**
- **Modification des totaux hebdomadaires.**
- **Options d'enregistrement et de calcul.**
- **Rechercher des événements.**

## Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

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 du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant **15**, **30** ou **60** (minutes) dans la liste déroulante **Granularité**.
- *Liste déroulante*— **Afficher les statistiques** Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**.
- *Cases à cocher*— **Afficher les colonnes** Cochez (ou décochez) les cases **Volume**, **% de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates et de la granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date  (La durée des intervalles dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques du VI, du % VI et du TTM.

### Conseil




Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableur. Avant d'effectuer cela, décochez la case **% Volume** pour que la colonne **% VI** soit masquée.

## Pour modifier les totaux hebdomadaires

Si vous avez sélectionné l'**Année** ou le **Mois** de la période, vous pouvez cliquer dans la cellule des **Totaux hebdomadaires** et y modifier la valeur. Les valeurs quotidiennes sur une même ligne s'ajusteront automatiquement de manière à ce que le nouveau **Total hebdomadaire** soit redistribué selon la répartition originale de volume pour chaque jour de la semaine. Ceci est utile si vous considérez que pour une semaine en particulier le volume va augmenter, mais vous prévoyez qu'il atteindra environ le même taux que votre prévision originale.


## Options d'enregistrement et de calcul

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer</b>	<p>Enregistrez les modifications apportées aux données.</p> <p><b>Enregistrer</b> s'affiche dans la barre d'outils et dans le menu <b>Actions</b> uniquement si vous avez l'autorisation de modifier les données historiques. Pour définir cette autorisation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le module <b>Configuration</b>, sélectionnez <b>Rôles &gt; Privilèges de rôle</b>.</li> <li>2. Dans la vue <b>Prévision - Privilèges de rôle</b>, cochez la case <b>Modifier les données historiques</b>.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Enregistrer</b>.</li> </ol>
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Enregistrer comme modèle</b>, qui permet d'enregistrer des données historiques comme modèle de prévision.</p> <p>Lorsque vous enregistrez des <b>VI</b> ou des <b>TTM</b> historiques pour une activité multisite comme modèle, seules les données de l'activité multisite sont enregistrées, et non la somme des activités sous-jacentes.</p>
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez</p>

Icône	Nom	Description
		<p>préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

## Assistant Rechercher des événements

Icône	Nom	Description
	<p><b>Rechercher des événements</b></p>	<p>Cliquez sur ce bouton (ou sélectionnez <b>Rechercher des événements</b> dans le menu <b>Actions</b>) pour rechercher des événements spéciaux dans les données historiques, à l'aide de l'<b>Assistant Rechercher des événements</b>.</p>

## Assistant Rechercher des événements

Utilisez l'**Assistant Rechercher des événements** pour rechercher dans les données historiques toute période de temps représentant une anomalie. Imaginons, par exemple, que le TTM du 24 mai 2008 entre 20h et 21h était 500 % supérieur à la norme historique pour ces heures. Il s'agit d'une anomalie dans les données historiques et l'**Assistant Rechercher des événements** peut la localiser pour vous.

1. Pour atteindre cette boîte de dialogue, commencez par la **vue Volumes des données historiques**.

2. Cliquez sur le bouton **Rechercher des événements**  dans la barre d'outils ou sélectionnez **Rechercher des événements** dans le menu **Actions**.

3. Utilisez ces commandes pour définir la recherche :

<i>Boutons d'option</i> <b>Rechercher</b>	Définissez les valeurs de la recherche. Sélectionnez <b>VI</b> pour rechercher des événements ayant affecté le <b>volume d'interactions</b> . Sélectionnez <b>TTM</b> pour rechercher des événements ayant affecté le <b>temps de traitement moyen</b> .
<b>Boutons d'option</b> <i>Rechercher à l'aide de la granularité</i>	Définissez les incréments de la recherche. Sélectionnez <b>Quotidien</b> pour effectuer la recherche dans les données quotidiennes. Sélectionnez <b>Horaire</b> pour effectuer la recherche dans les données horaires.
<i>Champs</i> <b>Date de début et Date de fin</b>	Définissez les limites de la recherche. Entrez ou sélectionnez une <b>date de début</b> et une <b>date de fin</b> . La recherche commencera à la date de début et se terminera à la date de fin.
<i>Champ</i> <b>Seuil (%)</b>	Définissez les critères de la recherche. Entrez ou sélectionnez le pourcentage d'écart—par rapport aux données historiques—qui pourrait identifier l'événement que vous voulez localiser. <b>Plage</b> : un nombre entier positif inférieur à 1000.  Par exemple, entrez 500 pour rechercher une anomalie d'au moins 500 % par rapport à la normalité.

## Exécution de l'Assistant Rechercher des événements

1. Définissez la recherche à l'aide des commandes décrites ci-dessus.
2. Cliquez sur **Rechercher des événements** (ou sur **Annuler** pour abandonner la recherche).  
Un nouvel onglet s'affiche dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Il contient les éléments suivants :



- 
- Liste **Evénements possibles**
  - Boutons **Créer une superposition** et **Créer un événement**
  - Liste **Evénements existants**
3. Sélectionnez un élément dans la liste **Evénements possibles**.
    - Les boutons **Créer une superposition** et **Créer un événement** sont activés.
    - Tous les éléments **Superposition / Evénement** compris dans la plage de dates de l'**événement possible** sélectionné s'affichent dans la liste **Evénements existants**. Vous pouvez, à présent, créer une superposition (et l'élément qu'elle doit contenir) ou un événement (et sélectionner la superposition existante dans laquelle il doit être inclus).
  4. Sélectionnez l'une des deux options suivantes :
    - a. Cliquez sur le bouton **Créer une superposition** pour ouvrir l'**Assistant Nouvelle superposition** permettant de créer une superposition et indiquez les paramètres de son événement sur la page **Nouvel événement**.
    - b. Cliquez sur **Créer un événement** pour ouvrir la page **Nouvel Evénement** permettant de sélectionner une superposition existante et de définir les paramètres de l'événement.

## Liste Evénements existants

Lorsque vous avez terminé, l'assistant ou la page se ferme et la superposition / l'événement que vous venez de créer apparaît dans la liste **Evénements existants**, si la **Date/heure de début de l'impact** est comprise dans la plage de dates de l'**Evénement possible sélectionné**.

Dans le cas contraire, l'événement ou la superposition existe, mais il ou elle n'est pas affiché(e).

## Page Nouvel événement

La page **Nouvel événement** s'ouvre à partir de l'écran **Rechercher des événements** lorsque vous cliquez sur le bouton **Créer une superposition** (en tant que dernière page de l'**Assistant Nouvelle superposition**) ou **Créer un événement**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.  
Les paramètres de cette page sont :

<i>Champ</i> <b>Nom de l'événement</b>	Vous pouvez saisir des lettres, des chiffres et des symboles dans ce champ. Si vous entrez le nom d'un événement existant, celui-ci est écrasé.
<i>Flèche</i> <b>Date de début de l'impact</b>	Indiquez ou sélectionnez la date de début de l'événement.
<i>Flèche</i> <b>Date de début de l'impact</b>	Indiquez ou sélectionnez l'heure à laquelle doit commencer l'événement, à la date indiquée dans le champ <b>Date de début de l'impact</b> .
<i>Champ</i> <b>Force</b>	Indiquez la force de l'événement. La plage correspond à toute valeur positive (supérieure à 0), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
Case à cocher <b>Ignorer les données historiques"</b>	Cochez cette case pour que l'événement ignore les données historiques. Décochez la case pour prendre en compte les données historiques. Consultez la section <b>Ignorer les données historiques</b> dans la rubrique "Amorce de superpositions".

# Vue Graphiques des données historiques

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données historiques dans un graphique en courbes. Voir l'image de barre d'outils et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Graphiques.](#)
- [Configuration des dates, des statistiques et de la granularité.](#)
- [Lecture du graphique et de la légende.](#)
- [Options de filtre et de calcul.](#)

## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, un **ensemble métier** ou une **entreprise**.

## Configuration des dates, des statistiques, de la période et de la granularité

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période** *Liste déroulante*—Changez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Semaine** ou **Jour**.  
Les options de la liste déroulante **Granularité** varient selon la valeur sélectionnée dans la liste **Période**.
- *Liste déroulante*— **Afficher les statistiques** Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les [sélecteurs de date](#) standards (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).


## Lecture du graphique et de la légende

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées. L'axe vertical indique les unités affichées.

La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques particulières. La **légende** change selon les statistiques que vous sélectionnez.

## Options de calcul et de filtrage

Vous pouvez utiliser le bouton suivant de la barre d'outils **Actions** (cette commande apparaît également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

---

# Plannings

Affichez un aperçu du module Planning et des rubriques connexes dans les sections suivantes :

- [Utilisation du module Planning](#)
- [Sécurité du planning](#)
- [A propos de la planification](#)
- [Planification de profils : création de plannings sans agents](#)
- [Utilisation de la vue Scénarios de planning](#)
- [Utilisation des autres vues de scénario](#)
- [Utilisation des vues du planning principal](#)
- [Modifications du planning en attente](#)
- [Approbation des modifications en attente](#)

Avant la création d'un planning, effectuez les opérations suivantes :

1. [Configurez des scénarios de prévision.](#)
2. [Créez](#), élaboriez et [publiez](#) une prévision de dotation en personnel pour chaque activité que vous envisagez de planifier.

## Conseil

un seul scénario de prévision peut contenir des prévisions pour plusieurs activités.

Vous pouvez créer un planning avant de publier une prévision, mais bon nombre de fonctions de planning (telles que la couverture) ne sont alors pas disponibles.

## Utilisation du module Planning

Le module **Planning** affiche les informations de planning des agents dans divers tableaux et graphiques.

Les vues de **planning** permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer des [scénarios de planning](#), y compris des [scénarios de profil](#), qui peuvent être utilisés pour les [offres du planning](#) ;
- [Elaborer](#) le **planning** ;

- 
- **Publier** les scénarios de planning dans le **planning principal** et les extraire de celui-ci ;
  - Afficher les plannings quotidiens et hebdomadaires pour **vos scénarios** et le **planning principal** ;
  - Evaluer la couverture du planning pour vos scénarios et le **planning principal** ;
  - Réviser des plannings selon les circonstances ;
  - Créer, afficher, modifier, supprimer et valider les **modifications de planning en attente** ;
  - Attribuer des agents aux **plannings de profils**, si votre scénario les inclut.

## Sécurité du planning

Vous pouvez accéder intégralement ou partiellement à tous les éléments du module **Planning**, selon les paramètres configurés pour votre rôle de sécurité. Voir la section **Rôles**.

Si vous ne disposez pas de l'autorisation d'accéder à certaines fonctions de planning, cette fonctionnalité est désactivée.

## A propos de la planification

Le module **Planning** vous aide à utiliser le personnel de la manière la plus efficace possible en vous permettant d'ajuster les plannings en temps réel selon les changements de charge de travail et de disponibilité des agents. Le module **Planning** élabore des plannings optimaux basés sur des agents réels, en intégrant leurs exceptions et préférences dans le processus de planification.

Workforce Management élabore des plannings optimaux en tenant compte des contraintes d'un site.

Les contraintes englobent :

- les ressources disponibles avec les compétences requises ;
- les exigences de niveau de service ;
- les contrats d'embauche et les règles de l'entreprise ;
- les préférences des agents.

## Planification de profils : création de plannings sans agents

La planification de profils permet de modéliser les résultats de planning sans avoir d'agents réels.

Vous pouvez toutefois créer des plannings basés sur des profils définis par l'utilisateur et attribuer ensuite des agents aux plannings qui en résultent. Vous pouvez également créer des plannings utilisant un mélange d'agents réels et de profil.

---

La planification de profils permet de créer un planning avant d'embaucher des agents.

1. Utilisez WFM Web pour définir des profils qui sont constitués de règles de travail de contrats et d'un ensemble de compétences.
2. Utilisez le module **Planning** pour créer les plannings en utilisant des profils adaptés au travail et aux personnes que vous comptez embaucher.
3. Attribuez les nouveaux agents embauchés aux créneaux ouverts dans les plannings de profils.

### Conseil

vous devez attribuer des agents réels aux créneaux de plannings de profils avant de publier ces créneaux dans le **planning principal**.

## Utilisation de la vue Scénarios de planning

La vue **Scénarios** permet d'ouvrir les scénarios existants et de les utiliser. Il permet également de créer, modifier ou supprimer des scénarios de planning et de les publier dans le **planning principal**.

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.

## Utilisation des autres vues de scénario

Lorsque vous ouvrez un scénario, son nom devient un menu dans la barre d'outils et un élément dans le menu Planning. Les vues suivantes apparaissent dans ce menu : **Couverture**, **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Détailé pour un agent**, **Profils/Offres**, **Résumé** et **Consolidation des états**.

Pour ouvrir une vue pour ce scénario, sélectionnez-le dans le menu **<nom\_scénario>**.

Lorsque vous ouvrez des scénarios supplémentaires, leurs noms sont ajoutés au menu **Planning**. Utilisez le menu **Planning** pour basculer entre plusieurs scénarios ouverts.

Pour supprimer les vues d'un scénario des listes affichées, fermez le scénario.

---

## Utilisation des vues du planning principal

Si vous possédez les droits requis pour accéder au **planning principal**, vous pouvez le sélectionner dans le menu **Planning**. Le **planning principal** devient un menu dans la barre d'outils, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des vues **Planning principal** suivantes : **Couverture**, **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Détaillé pour un agent**, **Résumé**, **Consolidation des états** et **Exigence d'heures supplémentaires**. La vue **Approbation des modifications** s'affiche uniquement si vous êtes autorisé à **approuver les modifications** dans WFM Web.

Pour ouvrir l'une de ces vues **Planning principal**, sélectionnez-la dans le menu.

## Modifications du planning en attente

Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, les changements que vous apportez à un scénario de planning ou au **planning principal** sont entrés comme étant en attente. En d'autres termes, vous seul pouvez voir ces modifications, qui n'apparaissent pas dans la version visible publiquement du scénario de planning ou du **planning principal**, jusqu'à ce qu'un utilisateur disposant de l'autorisation **Approuver les modifications du planning principal** les examine et les **approuve**.

- Si vous publiez un scénario de planning dans le **planning principal**, les modifications en attente ne sont pas publiées.
- Si vous extrayez les données du **planning principal** vers un scénario, les modifications en attente n'apparaissent pas dans le scénario.

## Approbation des modifications en attente

Vous pouvez afficher et approuver ou rejeter les modifications de planning en attente de plusieurs manières. Si un autre utilisateur a créé les modifications en attente, vous pouvez utiliser :

- La vue **Approbation des modifications du planning principal**.

Si vous avez créé les modifications en attente, vous pouvez utiliser :


- La vue **Approbation des modifications du planning principal**.
- L'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**.
- Les commandes **Validation** et **Retour en arrière** des menus de raccourcis dans les vues **Scénario de planning dans la journée** et **Planning principal dans la journée**.
- La fonction de validation automatique de l'**assistant Insertion multiple** et de l'**assistant Suppression multiple**.



# Scénarios de planning

La vue **Scénarios** dans le module Planning permet de créer un scénario ou de modifier un scénario de planning existant. Lorsque vous ouvrez un scénario, son nom devient un menu dans la barre d'outils (et une option dans le menu **Planning**). Vous pouvez sélectionner les vues suivantes dans le menu **<nom\_scénario>** :

Couverture	Compare la couverture de la dotation en personnel avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues et met en surbrillance les intervalles de temps avec sous-effectifs ou sureffectifs.
Hebdomadaire	Affiche un tableau récapitulatif hebdomadaire du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de poste pour les agents et/ou profils d'un site.
Dans la même journée	<p>Affiche les détails du planning pour une période de 24 ou de 36 heures et vous permet de modifier les plannings d'un seul ou de plusieurs agents.</p> <p><b>Important</b> il n'est pas nécessaire de disposer d'une autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> (comme requis par le <b>planning principal</b>) pour que vos modifications soient intégrées (vous êtes le seul à pouvoir les voir). Vous pouvez revenir sur vos modifications en attente ou les supprimer.</p> <p>Vous pouvez consulter les modifications en attente dans les vues <b>Détaillé pour un agent</b>, <b>Dans la journée</b> et <b>Hebdomadaire</b>.</p>
Détaillé pour un agent	Affiche les plannings pour une semaine ou la période de planification du planning pour un seul agent.
Profils/Offre	Permet d'attribuer des agents réels à des créneaux de plannings de profils.
Récapitulatif	Affiche les niveaux de service et les statistiques associées pour le scénario.
Consolidation des états	Présente la <b>Consolidation des états du planning</b> pour les <b>groupes d'états de planning</b> configurés.

Pour ouvrir les vues d'un scénario, sélectionnez-le dans le menu secondaire. Cliquez sur **Fermer**  pour le fermer.

### Important

Certaines restrictions s'appliquent lors de l'affichage ou de la suppression des scénarios de **planning** :

- Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à au moins un **site** dans le scénario de **planning** pour l'afficher.
- Les utilisateurs doivent avoir accès à tous les **sites** du scénario de **planning** pour supprimer ce scénario.

Pour plus d'informations sur ces restrictions, consultez la description de l'option de configuration **MSARestrictAccess** dans le Guide de l'administrateur Workforce Management. *Les paramètres de cette option déterminent le niveau d'accès aux scénarios de **planification** comme indiqué ci-dessus.*

# Affichage des scénarios

Utilisez les **scénarios de planning** pour ouvrir et utiliser des scénarios de planning nouveaux et existants.

Cette vue permet de créer, modifier ou supprimer des scénarios de planning et de les publier dans le **planning principal**.

Les sections ci-après traitent des points suivants :


- [Affichage de la vue Scénarios](#)
- [Lecture du tableau Scénarios](#)
- [Modification d'un scénario](#)
- [Création et gestion des scénarios](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet Données](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet Etats](#)

## Affichage de la vue Scénarios

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.  
Le **tableau Scénarios** (une liste) apparaît au sommet du volet **Données**.

## Ouverture d'un scénario

Pour ouvrir un scénario, double-cliquez dessus ou sélectionnez-le et cliquez sur **Ouvrir**  .

Lorsque la vue **Scénarios** est active, le volet **Objets** affiche les options suivantes :

<b>Mes scénarios</b>	Affiche les scénarios que vous avez créés.
<b>Scénarios partagés</b>	Affiche les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs. Visible uniquement si vous disposez de l'autorisation <b>Scénarios d'accès partagés</b> . Voir les droits d'accès de sécurité dans <b>Rôles</b> .
<b>Autres scénarios</b>	Affiche (si vous disposez des droits d'accès appropriés) les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs.

Pour sélectionner une option :

- Cliquez dessus. Votre sélection affiche les scénarios correspondants dans le [tableau Scénarios](#).

## Lecture du tableau Scénarios

Le tableau **Scénarios** s'affiche en haut à droite de la fenêtre WFM Web for Supervisors. Ses lignes affichent les scénarios qui correspondent à votre sélection dans l'arborescence **Objets**. Les colonnes (pouvant être triées, à l'exception des colonnes **Commentaires** et **Date de fin étendue**) affichent les informations suivantes pour chaque scénario :

<b>Nom</b>	Nom du scénario.
<b>Date de début, Date de fin</b>	Dates de début et de fin pour le planning du scénario. <b>Plage</b> : de 1 à 6 semaines.
<b>Date de fin étendue</b>	Indique la durée de la <b>prévision</b> actuellement publiée qui servira à calculer les besoins en personnel moyens pour ce planning. Par exemple : le planning couvre la période entre la <b>date de début</b> et la <b>date de fin</b> uniquement. Cependant, les données de <b>prévision</b> utilisées pour calculer les besoins en personnel pour ce planning sont basées sur la période entre la <b>date de début</b> et la <b>date de fin étendue</b> .  Conseil Ce n'est pas un problème si les données de <b>prévision</b> couvrent une période plus courte que celle définie par la <b>date de fin étendue</b> .
<b>Propriétaire</b>	Nom de l'utilisateur ayant créé le scénario.
<b>Partagé</b>	Une coche indique un scénario partagé ; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Remarques entrées par un utilisateur ayant créé ou modifié le scénario.

Pour remplir le volet **Données** avec les détails du scénario :

- Cliquez sur une ligne du tableau **Scénarios**.

## Modification d'un scénario

Pour modifier un scénario :

- Dans le tableau **Scénarios**, double-cliquez sur le scénario. Vous pouvez également cliquer sur la ligne de ce scénario dans le tableau **Scénarios**, puis cliquer sur **Ouvrir**.

Les commandes décrites [ci-dessous](#) vous seront proposées si vous disposez des droits d'accès requis pour traiter ce scénario ou si ce scénario vous appartient.

## Création et gestion des scénarios


Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouveau scénario de planning</b> .
	<b>Créer sur la base de...</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouveau scénario de planning</b> . Les données des pages de l'assistant sont copiées du scénario qui était en surbrillance lorsque vous avez cliqué sur cette icône.
	<b>Ouvrir</b>	Ouvre le scénario sélectionné dans le tableau <b>Scénarios</b> . Vous pouvez alors en modifier les propriétés à l'aide du volet <b>Données</b> .
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> pour transférer des informations de planning entre le scénario sélectionné et le <b>planning principal</b> .
	<b>Supprimer</b>	Supprime le scénario sélectionné. Une confirmation est demandée.
	<b>Marquer comme partagé, Marquer comme non partagé</b>	Modifie l'état de partage du scénario sélectionné.
	<b>Filtre</b>	Affiche la <b>boîte de dialogue Filtre des états</b> que vous pouvez utiliser pour contrôler les <b>états</b> à afficher. Ces <b>états sont décrits ci-dessous</b> .
	<b>Trier</b>	Ouvre une boîte de dialogue permettant de trier par <b>Nom, Propriétaire, Partage, Heure de création, Heure de la dernière modification, Date de début du scénario</b> et <b>Date de fin du scénario</b> . Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Propriétés du scénario—Onglet Données

Pour afficher les commandes suivantes :

- Dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite, cliquez sur l'onglet **Données**.

<b>Nom</b>	Cliquez pour modifier le nom du scénario.
<b>Date de début, Date de fin</b>	Affiche les dates de début et de fin du scénario.
<b>Date de fin étendue</b>	Affiche la date de fin étendue du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Affiche le nom de l'auteur du scénario.
<b>Partagé</b>	Lecture seule. Une coche indique un scénario partagé ; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Créé, Modifié</b>	Affiche la date de création du scénario et la date de la dernière modification.
<b>Prévision</b>	Affiche le scénario de prévision associé ou PRINCIPAL (si la <b>prévision principale</b> est associée).
	<p>Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une fenêtre contextuelle contenant une <b>liste de scénarios de prévision</b>, puis sélectionnez un scénario sur lequel sera basée la prochaine élaboration de planning. Le tableau répertorie tous les scénarios de prévision que vous pouvez sélectionner pour élaborer le prochain planning. Le premier choix est PRINCIPAL.</p> <p>La liste n'est pas modifiable. Elle contient les colonnes suivantes pour chaque scénario de prévision répertorié : <b>Nom, Date de début, Date de fin, Propriétaire, Partagé</b> et <b>Commentaires</b>.</p>
<b>Commentaires</b>	Cliquez pour entrer ou modifier des commentaires sur le scénario.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer vos modifications du nom et/ou des commentaires du scénario. Désactivé si aucune modification n'a été apportée.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur ce bouton pour annuler les modifications en restaurant les anciens commentaires et/ou l'ancien nom du scénario. Désactivé si aucune modification n'a été apportée.

## Propriétés du scénario—Onglet Etats

Pour afficher un tableau avec les informations suivantes, cliquez sur l'onglet **Etats** dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite. Les colonnes de ce tableau sont les suivantes :

<b>Site</b>	Affiche les sites couverts par ce scénario.
<b>Etat</b>	Reportez-vous au tableau <b>Valeurs de la colonne Etat</b> ci-dessous pour obtenir toutes les valeurs possibles et leur définition.
<b>Début de l'offre</b>	Date de début de l'offre pour ce scénario, défini dans l' <b>assistant de processus des offres de contrôle</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Fin de l'offre</b>	Date de fin de l'offre pour ce scénario, défini dans l' <b>assistant de processus des offres de contrôle</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Rangs utilisés</b>	Système de classement utilisé pour ce scénario, défini dans la boîte de dialogue <b>Auto-attribution des plannings</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Dernier publié</b>	Date et heure auxquelles ce scénario a été publié pour la dernière fois dans le <b>planning principal</b> .

## Valeurs de la colonne Etat

Ce tableau définit chaque valeur possible qui pourrait s'afficher dans la colonne **Etat**.

<b>Nouveau</b>	Ce scénario vient d'être créé et n'a aucun planning élaboré.
<b>Importé</b>	Ce scénario a été importé depuis le <b>planning principal</b> .
<b>Planifié</b>	Un planning a été élaboré pour ce scénario.
<b>Planifié avec les profils</b>	Un planning contenant des plannings d'agents de profil a été élaboré pour ce scénario.
<b>Profils attribués</b>	Un planning contenant des plannings d'agents de profil a été élaboré pour ce scénario et chaque planning d'agent de profil a un agent réel qui lui est attribué.
<b>Publié</b>	Ce scénario a été publié dans le <b>planning principal</b> .
<b>Scénario d'offre en cours</b>	Ce scénario a une fenêtre d'offre et des agents définis, mais la date actuelle est antérieure à la date de début de la fenêtre d'offre. (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Offre ouverte</b>	Ce scénario propose actuellement des offres. (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Offre fermée</b>	Ce scénario ne propose plus d'offres. (Réservé aux scénarios d'offre).

---

# Assistant Nouveau scénario de planning

L'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard) permet de créer un scénario de planning :

1. Dans la barre d'outils de la vue **Scénarios de planning**, cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
Le premier écran de l'**assistant Nouveau scénario de planning**, intitulé **Paramètres généraux**, s'ouvre.
2. Complétez chaque écran avec les informations requises, puis cliquez sur **Suivant**.

## Conseil

- Cliquer sur **Aide** dans chaque écran ouvre une page d'**aide** expliquant les options de cet écran.
- Le bouton **Précédent** vous ramène à l'écran précédent si vous devez revoir les entrées effectuées dans cet écran.

3. Cliquez sur **Terminer**.  
Le scénario est créé.

Dans la vue **Scénarios de planning**, vous pouvez sélectionner **Mes scénarios** pour charger le scénario dans le tableau **Scénarios**.



## NSSW : Paramètres généraux

Pour compléter le premier écran de l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard), **Paramètres généraux** :

1. Dans la zone de texte **Nom**, entrez un nom pour le scénario de planning.
2. Si vous souhaitez que ce scénario soit disponible pour les autres utilisateurs WFM, cochez la case **Partagé**.
3. Si vous souhaitez baser ce scénario sur un scénario existant, sélectionnez le scénario existant dans la liste déroulante **Basé sur**.  
Baser votre nouveau scénario sur un scénario existant permet d'élaborer aisément des plannings avec des paramètres fréquemment utilisés. L'assistant prend les dates, activités et agents (réels, virtuels et de profil) du scénario source et les applique au nouveau scénario. Vous pouvez ensuite modifier ces paramètres.
4. Dans le champ **Date de début**, entrez (ou sélectionnez) la date de début du scénario.  
Vous pouvez taper directement la date dans le champ, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier la date affichée ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.

### Important

si le paramètre WeekStartDay a été spécifié dans les **propriétés des ensembles métiers**, le jour de début de la semaine de votre scénario doit correspondre à ce paramètre. Dans le cas contraire, votre scénario démarre le premier jour de la semaine, comme déterminé dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

5. Dans le champ **Date de fin**, entrez (ou sélectionnez) la date de fin du scénario. La durée maximum entre la **date de début** et la **date de fin** est de 42 jours (6 semaines).

### Important

vous devez élaborer le scénario en unités d'une semaine. Par exemple, si le planning commence un lundi, il doit finir un dimanche. Les plannings doivent avoir une durée d'au moins une semaine et ne pas dépasser six semaines. WFM Web respecte toujours les contraintes de la période du planning, si vous utilisez une période de planning pour votre site, quel que soit le nombre de semaines dans le scénario.

6. Dans le champ **Date de fin étendue**, entrez (ou sélectionnez) la date de fin étendue du scénario, si nécessaire.

### Important

Valeur par défaut : date de fin du scénario. Cette valeur est utile lorsque vous créez un scénario de planning d'offres (utilisez la **vue Profils/Offre** pour configurer les offres). Modifiez cette valeur manuellement pour spécifier une date de fin étendue pour le scénario ...pour spécifier que le planning s'appliquera sur une longue

durée (maximum : 6 mois).

Par exemple, la **date de fin étendue** pourrait définir un trimestre entier—3 mois. Les **dates de début** et de **fin** pourraient définir une période d'une semaine pendant laquelle les agents feraient des offres. Lorsque le scénario de planning est publié dans le **planning principal**, le planning de la première semaine est répété pour le trimestre entier.

vous pouvez aussi utiliser cette valeur pour étendre de la même manière un planning non consacré aux offres pour des agents réels : créez un planning de 1 à 6 semaines qui se répète sur une période de temps plus longue. Lorsque vous publiez ce scénario de planning dans le futur, vous pouvez éventuellement demander à WFM de superposer les éléments du **calendrier** tels que les jours de repos, les congés ou assimilés et les exceptions.


7. Facultatif : entrez du texte dans le champ **Commentaires**.
8. Facultatif : cochez la case **Utiliser les données de prévision du scénario de prévision** pour que le planning soit basé sur un scénario de prévision plutôt que sur la **prévision principale**. Si vous cochez cette case, le prochain écran de l'assistant sera la boîte de dialogue **Sélectionner scénario de prévision**.
9. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

## NSSW : Sélectionner le scénario de prévision

Dans l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard), sélectionnez un scénario de prévision dans la liste, sur lequel sera basé le prochain scénario.

La liste n'est pas modifiable. Elle contient les colonnes suivantes pour chaque scénario de prévision répertorié : **Nom, Date de début, Date de fin, Propriétaire, Partagé** et **Commentaires**.

### Important

Vous pouvez aussi ouvrir cette boîte de dialogue en cliquant sur le bouton  qui s'affiche en regard du champ **Prévision** dans la vue **Scénarios du planning**. Dans ce cas, le premier choix de la liste est PRINCIPAL, ce qui signifie que le planning sera basé sur la **Prévision principale** publiée.

# NSSW : Sélectionner des activités

Pour compléter l'écran **Sélectionner des activités** de l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard) :

1. Sélectionnez toutes les activités à inclure dans ce planning.
2. Dans la liste **Activités**, vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités.

## Conseil

vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'activités ou ajouter des activités ultérieurement, mais vous pouvez uniquement le faire pour les sites sélectionnés maintenant dans cet écran.

3. Facultatif : Cochez la case **Filtrer en plus les agents par contrat** pour activer la [page Filtrer par contrat](#), qui s'affiche ensuite une fois activée.
4. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

## Validation du jour de début de semaine

WFM applique les règles de validation suivantes :

- Si vous sélectionnez des activités à partir de deux EM avec des jours de début de semaine différents, l'avertissement suivant apparaît :  
*Impossible de créer un scénario de planning pour les ensembles métiers sélectionnés, car leur jour de début de semaine est différent. Vous devez sélectionner les EM avec le même jour de début de semaine pour continuer.*
- Si vous sélectionnez des EM qui ont le même jour de début de semaine, mais que vous sélectionnez une date de début du scénario qui n'est pas le premier jour de début de semaine, l'avertissement suivant s'affiche et ne vous autorise pas à continuer :  
*La date de début du scénario sélectionnée ne correspond pas au jour de début de semaine de l'ensemble métier, <nom du jour de la semaine>. Veuillez revenir à la page précédente et sélectionner une date de début appropriée.*

Les sélecteurs de date de l'**assistant Nouveau scénario de planning** utilisent les paramètres régionaux et ne tentent pas d'appliquer le jour de début de semaine.

---

## NSSW : Filtrer par contrat

Cette page ne s'affiche dans l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard) que si vous avez coché la case **Filtrer en plus les agents par contrat** à l'écran **Sélectionner une activité**.

1. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans l'arborescence, qui contient **les ensembles métiers, sites et contrats**.

### Important

l'arborescence affiche uniquement les contrats qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, tous les contrats correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnés

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

## NSSW : Ajouter des agents

Pour compléter l'écran **Ajouter des agents** de l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard) :

1. Sélectionnez les agents à inclure dans le scénario.  
Dans la liste **Agents**, vous pouvez développer les **ensembles métiers** pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. La liste affiche uniquement les agents présentant les compétences requises pour les activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités**.
2. Pour remplir le nouveau scénario avec les plannings du scénario source (**Basé sur**), cochez la case **Copier les plannings**.
3. Pour insérer une exception accordée, des congés ou assimilés ou un jour de repos à partir du calendrier, cochez la case **Insérer les éléments de calendrier de congés ou assimilés et de jours de repos et l'exception accordée**.

### Conseil

Vous pouvez insérer plusieurs éléments. cependant, cette case à cocher n'est activée que si les conditions suivantes sont respectées :

- Le scénario que vous créez se base sur un scénario existant.
- La case **Copier les plannings** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# NSSW : Ajout d'agents de profil, d'après des agents réels

Dans l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard), les **agents de profil** sont des agents *génériques* auxquels vous avez supprimé les préférences et les exceptions.

## A propos de la planification avec des profils

Vous pouvez créer des scénarios de planning utilisant un mélange d'agents réels et des profils. Vous pouvez également créer des scénarios de planning basés sur des profils définis par l'utilisateur et attribuer ensuite des agents aux plannings qui en résultent. Pour obtenir des instructions, voir vue [Profils du scénario](#).

Lorsque vous utilisez des profils, vous générez un scénario de planning qui inclut des plannings ouverts. Un planning ouvert est un planning auquel aucun agent n'est attribué. Vous pouvez insérer des agents dans des plannings ouverts en utilisant n'importe quel critère. (WFM filtre automatiquement la liste des agents qualifiés sur la base du planning sélectionné.)

Les agents sont affichés dans une arborescence, laquelle est présentée dans un tableau comportant les colonnes suivantes :

- **Agents**—Le nom de chaque agent.
- **Présent**—Le nombre de profils d'agent basés sur cet agent réel qui sont déjà présents dans le scénario. Ce nombre est en lecture seule.
- **Ajouter**—Cochez la case affichée dans cette colonne pour ajouter ce profil d'agent au scénario. Décochez la case pour ne pas ajouter le profil. Pour aller plus vite, vous pouvez sélectionner une *branche* de l'arborescence—ensemble métier, site ou équipe—pour sélectionner tous les éléments sous-jacents.

Pour ajouter des agents de profil basés sur des agents réels dans la même équipe que des agents réels :

1. Cochez ou décochez les cases des agents individuels, selon le cas.

### Important

Un agent du profil hérite du contrat et de l'ensemble de compétences de l'agent réel sélectionné, mais le créneau de planning de l'agent du profil n'est pas attribué à cet agent réel ni à un autre agent réel. Lorsque vous créez un scénario d'offres, vous utilisez les agents de profil. Consultez la rubrique [Configurer le scénario d'offres](#) dans la section **Offre de planification**.

2. Cochez ou décochez la case **Placer les agents de profil dans les équipes en fonction des agents réels**.
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.



---

## NSSW : Ajouter des profils

Pour compléter le dernier écran de l'**assistant Nouveau scénario de planning** (NSSW, New Schedule Scenario Wizard), **Ajouter des profils** :

1. Développez et/ou faites défiler la liste **Profils** pour sélectionner le numéro de chaque type de profil de **contrat** à inclure dans ce scénario.  
Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs profils. La liste affiche uniquement les profils présentant les compétences requises pour les activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités**.
2. Modifiez (le cas échéant) le nombre d'occurrences de chaque profil à inclure dans le scénario.
3. Cliquez sur **Terminer**.  
Votre nouveau scénario est enregistré et la vue **Scénarios de planning** restaurée.

## Ajouter des profils ou Ajouter des agents de profil

Les profils de cet écran et ceux de l'**écran précédent** diffèrent comme suit.

- Dans l'écran précédent, **Ajouter des agents de profil**, vous pouvez sélectionner des *agents de profil*. Ainsi sont inclus, dans le scénario de planning, des plannings ouverts basés sur des agents hypothétiques dont les compétences et les **contrats** sont similaires à ceux des agents dont vous sélectionnez le profil.
- Dans l'écran **Ajouter des profils**, vous sélectionnez des *profils*. Un profil est basé sur un **contrat** et est défini par un ensemble d'une ou de plusieurs compétences (et niveaux de compétence) nécessaires à un agent pour correspondre à ce profil. Lorsque vous créez un planning, vous pouvez inclure une combinaison d'agents réels, d'agents du profil et de profils.

---

## Boîte de dialogue Elaboration d'un planning

La boîte de dialogue **Elaboration du planning** apparaît une fois que vous avez cliqué sur **Terminer** dans l'**assistant Elaboration de planning**. Cette boîte de dialogue affiche la progression de l'élaboration du planning et des informations de base sur le scénario de planning élaboré.

La section **Informations sur le planning** contient des informations sur le planning comme les sites intégrés à cette élaboration, le nombre de jours du scénario du planning, le nombre d'agents et la date de début du planning.

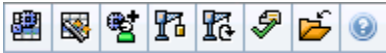
La section **Progression de la création** contient des informations sur l'état comme l'heure de début, le temps écoulé et l'**Etat en cours**, qui précise l'évolution de la création. Une fois le planning élaboré, l'**Etat en cours** bascule sur **Terminé**. Vous pouvez contrôler les messages générés pendant le processus d'élaboration du planning. Le nombre de messages apparaît dans la section inférieure de la boîte de dialogue. Cette section comprend également d'autres informations comme le nombre d'itérations du planning, ainsi que le **nombre d'agents** minimal, maximal et probable utilisé dans cette élaboration.

Cliquer sur l'un des trois boutons dans la boîte de dialogue **Elaboration d'un planning** permet d'effectuer les actions suivantes :

- **Consulter les messages**—Ouvre la boîte de dialogue **Consulter les messages**. Cette option n'est activée que si l'élaboration du planning a entraîné la génération de messages.
- **Arrêter et enregistrer**—Cette option n'est activée que si vous sélectionnez **Optimiser des profils** après que l'application élabore le premier planning valide (voir **Paramètres d'élaboration du planning**). L'application continue parfois à élaborer des plannings supplémentaires pour créer un planning optimal. Pour accélérer le processus d'élaboration de planning, vous pouvez l'interrompre et enregistrer les derniers résultats. Cependant, vous risquez d'obtenir des plannings moins optimaux.
- **Fermer**—Ferme la boîte de dialogue **Elaboration d'un planning**.

## Vue Couverture du scénario

La vue Couverture du scénario permet de comparer la couverture de la dotation en personnel d'un planning avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.




Des graphiques et des tableaux affichent la couverture pour chaque jour de la semaine sélectionnée, ainsi que les totaux pour l'ensemble de la semaine et du scénario. Les intervalles de temps avec **sureffectifs** et **sous-effectifs** apparaissent dans une couleur distinctive.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Couverture du scénario](#)
- [Utilisation des tableaux et graphiques journaliers](#)
- [Lecture du tableau Totaux](#)
- [Personnalisation de la vue Couverture du scénario](#)
- [Méthode de calcul des sous-effectifs et des sureffectifs](#)

## Affichage de la vue Couverture du scénario

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.  
Le tableau [Scénarios de planning](#) apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Couverture** du scénario ouvert :

4. Dans le menu **nom\_scénario** de la barre d'outils, sélectionnez **Couverture**.
5. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un **ensemble métier**, un **site** d'un ensemble métier, une **activité multisite**, un **groupe d'activités** ou une **activité** d'un site.

## Utilisation des tableaux et graphiques journaliers

La vue **Couverture** affiche les informations suivantes pour les jours de la semaine :

<b>Graphiques</b>	Affichent les informations de couverture pour chaque jour, avec des valeurs pour chaque intervalle. Effectuez votre sélection dans la liste déroulante <b>Type de graphique</b> pour afficher la dotation en personnel calculée, requise ou les deux (avancé). Un graphique vide indique un site fermé (ou l'absence d'activité planifiée) pour le jour.
<b>Tables</b>	Affichent les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour chaque journée, par rapport à la dotation en personnel calculée et/ou requise. Des contraintes contractuelles et d'autres paramètres configurés peuvent réduire l'optimisation du planning.
<b>Légende</b>	Décrit la signification des couleurs utilisées dans les graphiques.

### Lecture du tableau Totaux

Le tableau **Totaux** (en bas à droite) affiche les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour la semaine sélectionnée et pour l'ensemble du scénario de planning, par rapport à la dotation en personnel calculée et/ou requise.

### Personnalisation de la vue Couverture du scénario

Pour personnaliser les données de couverture de planning, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

#### Type de graphique

Sélectionnez le type de **graphique** que vous souhaitez afficher :

<b>Avancé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées et requises. Les valeurs calculées s'affichent sous la forme d'un graphique en aires avec les données de sureffectifs/sous-effectifs et les valeurs requises s'affichent sous la forme d'un graphique linéaire.
<b>Calculé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.
<b>Requis</b>	Les graphiques représentent les valeurs requises




avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.



## Date

Pour passer à d'autres semaines dans la plage de dates du scénario, utilisez les **sélecteurs de date** standards.

## Boutons de la barre d'outils

Utilisez les boutons de la **barre d'outils** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, un <b>ensemble métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Publier</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le <b>Planning principal</b> ou d'extraire une partie de ce <b>planning</b> vers le scénario sélectionné.</p>
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario</b>, qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario de planning en cours.</p>
	<b>Elaborer un planning</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Elaboration de planning</b>, qui élabore un planning complet pour le site sélectionné.</p>
	<b>Reconstruire un planning</b>	<p>Ouvre l'<b>assistant Reconstruction de planning</b>, qui permet de modifier et de reconstruire des plannings, tout en laissant éventuellement intacts les</p>

Icône	Nom	Description
		plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez élaboré un planning pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).

## Méthode de calcul des sous-effectifs et des sureffectifs

Tout intervalle de temps peut présenter des sous-effectifs ou des sureffectifs. WFM calcule ces conditions en évaluant la **Couverture** par rapport à la **Prévision**.

- **Sous-effectifs**—La **prévision** est supérieure à la **couverture**. Il y a trop peu d'agents en service.
- **Sureffectifs**—La **prévision** est inférieure à la **couverture**. Il y a trop d'agents en service.

la

### Important

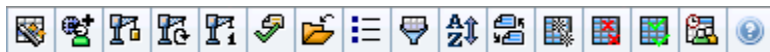
*couverture* est une évaluation des contributions des agents aux activités présentées. Elle s'affiche au format heure (hh:mm). Ces contributions sont basées sur les activités planifiées des agents pour chaque intervalle de temps et sur tous les éléments de planning qui influencent ces activités planifiées pour un intervalle (par ex., une pause ayant lieu sur une partie d'un intervalle).

Les totaux sont calculés en additionnant les sous-effectifs/sureffectifs pour toutes les activités d'une période donnée (car chaque valeur de sous-effectifs/sureffectifs concerne un seul intervalle de temps).

## Vue Scénario hebdomadaire

La vue **Scénario hebdomadaire** permet d'afficher un tableau récapitulatif du total des heures payées, des heures de début/fin ou des noms de poste. Le tableau fournit ces informations pour un scénario sélectionné et pour les agents et/ou profils sélectionnés.

Les agents peuvent être sélectionnés sous différents sites en même temps, mais tous les sites doivent appartenir au même ensemble métier. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.




la vue **Scénario hebdomadaire** permet également d'afficher des tableaux récapitulatifs du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de poste pour votre période de planification du planning. Pour plus d'informations, voir [Mode](#).

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Scénario hebdomadaire.](#)
- [Utilisation du tableau.](#)
- [Personnalisation de la vue Scénario hebdomadaire.](#)
- [Recherche d'un agent.](#)
- [Modification du planning.](#)

## Affichage de la vue Scénario hebdomadaire

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils. Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône **Ouvrir** . Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Hebdomadaire** du scénario ouvert :

4. Dans le menu **nom\_scénario** de la barre d'outils, sélectionnez **Hebdomadaire**.
5. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus) ou **Activités** (ci-dessous). WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais un seul ensemble métier.

Si des agents de profil ont été créés pour ce site lors de l'élaboration du planning, ces profils s'affichent dans une équipe **Profils**.

6. Cliquez sur **Récupérer les données** pour remplir le **tableau** de la vue **Hebdomadaire** pour les agents sélectionnés.

## Utilisation du tableau

Le tableau de la vue **Hebdomadaire** contient des lignes pour chaque agent ou profil sélectionné dans l'arborescence **Objets** (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir plus d'agents).

Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>[Développer/Réduire]</b>	En mode <b>Période de planification</b> , la première colonne comporte des <b>commandes Développer/Réduire</b> qui vous permettent d'afficher ou de masquer les détails du planning hebdomadaire de chaque agent ou de chaque profil.
<b>Equipe</b>	Cette colonne indique l'équipe de chaque agent ou profil.
<b>Agent</b>	Deux colonnes affichent une icône, l'une représentant le contrat de l'agent ou du profil, l'autre représentant le nom de l'agent ou du profil.
<b>[Dates de début de semaine]</b>	En mode <b>Période de planification</b> , si vous affichez les détails des agents, les lignes en dessous du nom de chaque agent ou profil indiquent la date de début de chaque semaine du scénario.
<b>[Jours de la semaine]</b>	<p>Ces cellules affichent les informations de planning des agents pour chaque jour de chaque semaine du scénario. Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b>.</p> <p>Si l'agent n'est pas planifié pour un poste, la cellule affiche <b>Jour de repos</b>, le nom d'un type de congés ou assimilés d'une journée complète, le <b>&lt;poste&gt;</b> (pour les heures de travail planifiées sans poste) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée).</p> <p>Pour un jour de la semaine, une icône dans la cellule indique si le planning a été modifié pour cet agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, pour ce jour, le planning de l'agent a été attribué pendant la planification ou la replanification, aucune icône n'apparaît.</li> <li>• Si le jour de l'agent a été modifié après la</li> </ul>



	<p>planification ou la replanification, une icône crayon gris clair apparaît.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation, une icône de permutation apparaît.</li> <li>• Une icône de <b>rendement</b> (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente qui ne sont pas encore validées pour le scénario.</li> </ul> <p>si plusieurs modifications ont été effectuées, l'icône indique l'état le plus récent.</p>
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Affiche le nombre total d'heures payées de chaque agent ou profil pour la semaine affichée.
<b>Totaux de la longue période (de planification)</b>	Affiche le nombre total d'heures payées de chaque agent ou profil pour la période de planification du planning. La date de début et la durée de cette période sont définies dans l'onglet <b>Règles &gt; Contrats &gt; Paramètres du site</b> .

Les zones **Totaux hebdomadaires** et **Totaux de période** en dessous du tableau affichent un total global de toutes les heures payées hebdomadaires ou de la période de planification pour tous les agents sélectionnés.

si le paramètre WeekStartDay a été spécifié dans les **propriétés des ensembles métiers**, le premier jour de la semaine est celui spécifié pour WeekStartDay. Dans le cas contraire, le premier jour de la semaine est celui spécifié dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

## Personnalisation de la vue Scénario hebdomadaire

Pour personnaliser le **tableau** affiché, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

### Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total des heures payées pour le jour.
<b>Heures de début/fin</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
Noms de <b>poste</b> ou de <b>l'état du planning</b>	Noms des postes attribués aux agents et autres états dans la journée.

## Mode

Sélectionnez une **semaine** ou une **période de planification** dans la liste déroulante **Mode**. Le tableau affiche des données pour la période sélectionnée. L'option **Période de planification** est désactivée si aucune période de planification du planning n'est configurée ou si plus d'un site est sélectionné dans le volet **Objets**.

## Mode Période de planification du scénario

Le mode **Période de planification du scénario** affiche les plannings pour l'ensemble de la période de planification, même si la plage de dates du scénario couvre un nombre de semaines inférieur à celui de la période de planification ou si elle se répartit sur deux périodes de planification distinctes.

Dans ce cas, différentes nuances de blanc et de gris indiquent le type de plage de dates consultée.

Légende des couleurs de la période de planification :

- **Blanc**—Indique les dates comprises dans la période du scénario et de planification.
- **Gris clair**—Indique les dates comprises dans la période du scénario, mais en dehors de la période de planification.
- **Gris**—Indique les dates en dehors de la période du scénario, mais comprises dans la période de planification.
- **Gris foncé**—Indique les dates en dehors de la période du scénario et de planification.

## Filtrage et tri des données du planning

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) pour personnaliser davantage le **tableau** affiché :

<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de personnaliser la vue en ajoutant la colonne <b>Rang de l'agent</b> et <b>Nom du site</b> .
<b>Filtre</b>	Permet de filtrer les informations affichées par activité et par type de contrat. (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).
<b>Trier</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Tri</b> qui permet de trier par nom, propriétaire, partage, heure de création, heure de la dernière modification, date de début du scénario ou date de fin du scénario. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Recherche d'un agent









Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Scénario hebdomadaire** :

1. Pour rechercher certains agents dans le tableau, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur Ctrl + F.  
La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** s'ouvre. Vous pouvez effectuer une recherche par prénom ou par nom.
2. Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**.  
La vue **Hebdomadaire** affiche des postes permettant d'accéder à la ligne de tableau correspondant à l'agent sélectionné.


## Barre d'outils : Modification du planning

Les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (également disponibles dans le menu **Actions**) permettent de modifier le scénario de planning affiché :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le Planning principal ou d'extraire une partie de ce planning vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b> , qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario de planning actif.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> , qui élabore un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des plannings, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un planning dans la journée, pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les

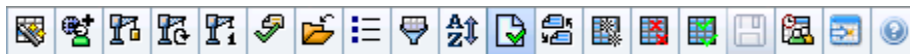
Icône	Nom	Description
		avertissements sont uniquement visibles si vous avez élaboré un planning pour ce scénario et avez choisi d'enregistrer les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de sélectionner/désélectionner les colonnes Rang de l'agent et Nom du site.
	<b>Filtre</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre</b> . Permet de filtrer les informations affichées par activité et par type de contrat (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> . Vous pouvez trier les plannings par nom du site, nom de l'équipe, contrat, nom de l'agent (prénom ou nom de famille) ou rang de l'agent. Vous pouvez ensuite trier les agents par prénom ou nom de famille, et trier l'ensemble par ordre croissant ou décroissant. le tri selon le  Conseil <b>rang de l'agent</b> donne un ordre inversé en raison des limites imposées par un tri multiple basé à la fois sur le nom de l'agent et sur son rang.
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant de permutation des plannings des agents</b> , qui permet de permuter les plannings de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui permet d'ajouter en même temps plusieurs éléments au scénario.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un scénario.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/Retour en arrière multiple</b> qui permet d'insérer des modifications en attente dans le

---

Icône	Nom	Description
		scénario du planning ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de ce scénario.
	<b>Planificateur d'événements</b>	Ouvre le <b>planificateur de réunions</b> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.

## Vue Scénario dans la journée

La vue **Dans la journée** permet de gérer les détails de planning des agents et profils d'un scénario sélectionné pour un jour spécifique. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.




Si vous avez coché la case **Afficher les informations de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options**, cette fenêtre affichera également les données de performances dans un graphique. Si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**, les données s'affichent également dans un tableau.

Cette vue permet de modifier les éléments de planning de profils ou d'agents isolés et d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents et/ou profils. Les sections et liens ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Dans la journée](#)
- [Réglage du fuseau horaire](#)
- [Utilisation de la grille Planning dans la journée](#)
- [Personnalisation de la grille Planning dans la journée](#)
- [Modification des plannings de plusieurs agents](#)
- [Modification des plannings d'agents isolés](#)
- [Recherche d'un agent spécifique](#)
- [Affichage des données de performances](#)

### Affichage de la vue Dans la journée

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.  
Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Dans la journée** du scénario ouvert :

1. Dans le menu nom\_scénario de la barre d'outils, sélectionnez **A la journée**.

2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

### Conseil

une cible de performances par défaut est sélectionnée pour la vue Planning **dans la journée**. Pour modifier cette sélection, reportez-vous à la rubrique **Cible Données de performances**.

3. Cliquez sur **Obtenir les données** pour afficher le graphique **Performances dans la journée** (si vous avez choisi de l'afficher) et la grille du planning.


## Réglage du fuseau horaire

Dans ce menu déroulant situé dans le coin supérieur droit de la vue, sélectionnez le **fuseau horaire** que WFM doit utiliser pour afficher les données dans des graphiques et des tableaux pour cette vue.

## Utilisation de la grille

La vue **Dans la journée** comporte une grille avec une ligne par agent, ainsi que les commandes et champs suivants. Vous pouvez trier la vue par colonne (site, équipe, contrat, agent, transport partagé, heures supplémentaires, heures payées, total d'heures et heure de début) en cliquant sur l'en-tête de la colonne correspondante.

<i>Affichage</i> <b>Agents planifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents affichés (basé sur votre sélection dans l'arborescence <b>Objets</b> ).
<i>Affichage</i> <b>Plannings modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents dont le planning a été modifié dans cette vue, mais n'a pas encore été enregistré.
<i>Case à cocher</i> <b>Vue de la journée complète</b>	Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher la grille <b>A la journée</b> correspondant à l'ensemble de la journée. Si vous décochez cette case, cette grille proposera une vue plus détaillée.
<b>Date</b> : <i>sélecteurs</i>	Ces commandes sont des <b>sélecteurs de date</b> standards.
<b>!</b> <i>colonne &amp;Messages et Avertissements</i>	Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les plannings des agents. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une icône crayon vert indique les éléments de planning modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>• Une icône crayon rouge désigne un élément qui</li> </ul>

	<p>a généré une erreur. (Les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li> <li>• Une icône de permutation indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>• L'icône jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option <b>Résoudre plus tard</b>.</li> <li>• Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente qui ne sont pas encore validées pour le scénario.</li> <li>• Une icône d'agent et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour du planning qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé</b>, ou toute autre préférence du calendrier est sélectionnée dans la boîte de dialogue <b>Options</b>).</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<i>Colonne</i> <b>Site</b>	Cette colonne indique le site attribué à chaque agent.
<i>Colonne</i> <b>Equipe</b>	Cette colonne indique l'équipe attribuée à chaque agent.
<i>Colonne</i> <b>Contrat</b>	Cette colonne indique le contrat attribué à chaque agent. L'icône Contrat  s'affiche dans la colonne.
<i>Colonne</i> <b>Agent</b>	Cette colonne indique le nom de chaque agent.
<i>Colonne</i> <b>Transport partagé</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle présente l'adhésion de chaque agent au <b>groupe Transport partagé</b> le jour sélectionné.
<i>Colonne</i> <b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<i>Colonne</i> <b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<i>Colonne</i> <b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.



<b>Colonne Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
<b> Icône  (Détails du planning accessible)</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails du planning accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.
<b>Colonne * (Mémo)</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire ou qu'une information supplémentaire a été enregistré pour l'agent et le jour de planning mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <b>afficher ou modifier la note</b> .
<b>Colonne [Intervalles de temps]</b>	Ces colonnes indiquent les éléments du planning de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète</b> et/ou <b>redimensionnez les colonnes</b> .  Pour modifier le planning d'un agent à la fois, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. Voir <b>Modifier les plannings d'agents isolés</b> pour obtenir des instructions et des explications.
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont en dehors de l'écran quand la <b>case</b> Vue de la journée complète est décochée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Indique le type spécifique d'élément de planning que chaque couleur de barre représente.
<b>Champ Détails</b>	Quand vous cliquez sur la ligne d'un agent, ce champ répertorie les activités planifiées de l'agent pour le jour sélectionné. Il affiche chaque fois uniquement la première ligne, le texte excédentaire n'apparaît pas.

## Personnalisation de la grille

Vous pouvez afficher davantage d'intervalles de temps en redimensionnant certaines colonnes à gauche du tableau. Pour plus d'informations, consultez **Mise en route**.

## Recherche d'un agent

Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Scénario dans la journée** :

1. Utilisez la boîte de dialogue **Rechercher l'agent** pour effectuer une recherche d'agents spécifiques dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur Ctrl + F.  
La boîte de dialogue **Rechercher un agent** s'ouvre.
2. Effectuez une recherche par prénom ou par nom. Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**.  
La vue **Dans la journée** affiche des postes permettant d'accéder à la ligne de tableau correspondant à l'agent sélectionné.

## Barre d'outils : Modification des plannings de plusieurs agents

Les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) permettent de modifier en une opération les plannings de plusieurs agents, de personnaliser davantage le **tableau** affiché ou de modifier le scénario sélectionné :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le <b>Planning principal</b> ou d'extraire une partie de ce <b>planning</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario</b> , qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario de planning en cours.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> qui permet d'élaborer un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de reconstruire des plannings d'agents, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un

Icône	Nom	Description
		planning <b>dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la fenêtre <b>Consulter les messages</b> , qui répertorie les avertissements de planning renvoyés par le serveur pour un site sélectionné.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de personnaliser la vue. Vous pouvez choisir entre afficher la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures, afficher les données de performances et afficher ou masquer les colonnes <b>Nom du site, Transport partagé, Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début</b> et <b>Commentaire</b> .
	<b>Filtre</b>	Permet de <b>filtrer</b> les informations de planning affichées.
	<b>Trier</b>	Permet de <b>trier</b> le tableau.
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b> . Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au scénario. Si la fonction est désactivée, les modifications sont en attente et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version disponible publiquement du scénario de planning.
	<b>Permuter</b>	Permet de <b>permuter</b> les plannings de deux agents.

Icône	Nom	Description
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, repas, exceptions, jours de repos, jours de congés ou assimilés, postes, heures identifiées et ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un scénario.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/Retour en arrière multiple</b> , qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans le scénario du planning ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du scénario.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre toutes les modifications apportées au scénario en cours. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la <b>première colonne</b> de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.
	<b>Planificateur d'événements</b>	Ouvre le <b>planificateur de réunions</b> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

## Conseil

Pour modifier le planning d'un agent à la fois (par ex., insérer, modifier ou supprimer des éléments de planning de l'agent), voir [Modification des plannings d'agents isolés](#).

- Si vous modifiez des plannings dans la vue **Dans la journée** et ne cliquez pas sur

**Enregistrer**, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue ou un module différent ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.

- Si vous modifiez les heures de début et de fin de poste d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement s'affiche lorsque vous enregistrez la modification.

## Affichage des données de performances

Si vous cochez la case **Afficher les données de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options**, un graphique et un tableau apparaîtront dans le haut de la vue **Scénario dans la journée**.

### Conseil

Ce tableau apparaît uniquement si vous avez désactivé la case **Vue de la journée complète**.

Pour configurer les vues de données de performances :

1. Sélectionnez une cible pour les données de performances en cliquant sur le bouton en regard de l'étiquette **Cible** :  
La liste **Sélectionner la cible** apparaît, contenant les activités associées au site sélectionné dans le volet **Objets**, les groupes d'activités et les activités multisite associés au scénario en cours.
2. Sélectionnez la granularité dans laquelle vous souhaitez voir apparaître les données de performances : **15**, **30**, ou **60** minutes.
3. Sélectionnez le type de données à afficher dans le graphique et dans le tableau.  
La couverture du planning est représentée par une ligne rouge dans le graphique.
4. Pour configurer le graphique, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Type de graphique** :
  - **Calculé** (par défaut)
  - **Requis**
  - **Avancé** (à la fois **calculé** et **requis**)

Le tableau affiche les valeurs de couverture de planning et de dotation en personnel calculée. D'autres valeurs peuvent apparaître dans ce tableau selon les sélections effectuées dans l'onglet **Performance** de la **boîte de dialogue Options**.

Si vous n'utilisez pas l'option de mises à jour automatiques, cliquez sur le bouton **Actualiser les**

**données de performance**  pour mettre à jour la vue des données de performance. Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour automatiquement** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options**.

L'étiquette **Polyvalence activée** apparaît tout à droite de l'**Affichage des données de performance** si vous activez l'option SplitMS. Consultez également le [guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

# Scénario dans la journée : Assistant Publication de planning

L'**assistant Publication de planning** permet de publier une plage de dates du scénario sélectionné vers le **planning principal** ou d'extraire une plage de dates du **planning principal** vers le scénario sélectionné.

Dans une vue de scénario, cliquez sur l'icône **Publier** . L'assistant s'active et présente les écrans suivants :

## Ecran Sélectionner une action

1. Sélectionnez le bouton d'option correspondant à l'action que vous souhaitez effectuer :
  - **Publier dans le planning principal**
  - **Extraire du planning principal**
2. Cliquez sur **Suivant**.

## Publier dans le planning principal à partir de l'écran Scénario

Cet écran s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Publier** dans le **planning principal** dans l'écran précédent.

1. Effectuez les sélections suivantes :
  - a. Dans la zone **Dates**, utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et de **fin** du scénario sélectionné.  
Cette plage de dates est la *source* de publication.
  - b. Cochez la case **Publier dans la plage de dates** pour activer cette zone, puis utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et de **fin** du **planning principal**.  
Cette plage de dates est la *destination* de publication.
  - c. Dans la zone **Agents**, sélectionnez chaque agent à partir d'une arborescence d'objets, ou dans des groupes en sélectionnant des équipes, des sites, des EM ou Entreprise.
  - d. Cochez la case **Insérer des éléments d'exception accordée, heures de repos et calendrier de congés** pour indiquer que cette action est effectuée en cours de publication.
2. Cliquez sur **Terminer** (ou **Précédent** pour revenir à l'écran **Sélectionner une action**).

## Publier à partir du planning principal dans l'écran Scénario

Cet écran s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Extraire** du **planning principal** dans l'écran précédent.

1. Effectuez les sélections suivantes :
  - a. Dans la zone **Dates**, utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et de **fin** du scénario sélectionné. Cette plage de dates est la *source* de publication.
  - b. Dans la zone **Agents**, sélectionnez chaque agent à partir d'une arborescence d'objets, ou dans des groupes en sélectionnant des équipes, des sites, des EM ou Entreprise.
2. Cliquez sur **Terminer** (ou **Précédent** pour revenir à l'écran **Sélectionner une action**).



# Scénario dans la journée : Cible Données de performances

Pour afficher les données de performances dans la vue **Planning principal dans la journée** ou **Scénario de planning dans la journée**, choisissez une cible. Cette cible est la source des données de performances. Vous pouvez sélectionner l'entreprise, un ensemble métier, un site, un groupe d'activités ou une activité (multisite ou mono-site).

Pour changer la fenêtre **Sélectionner une cible** :

- Cliquez sur le bouton **Cible** : dans la fenêtre **Vue Planning dans la journée**



## Important

Cette option sera uniquement disponible si vous avez choisi d'afficher les données de performances en cochant la case **Afficher les informations de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options d'affichage**.

## Sélection du fuseau horaire approprié

Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objet** (par exemple, Paris), vous spécifiez également le fuseau horaire de ce site, qui peut différer de celui de la source de données. Vous pouvez changer le fuseau horaire manuellement en sélectionnant le **fuseau approprié** dans la liste déroulante près du coin supérieur droit de la vue **Dans la journée**. Le fuseau horaire sélectionné est appliqué à la grille et aux graphiques affichés lorsque vous demandez des données de performances. Les plannings et toute autre sélection dans la vue seraient affichés dans le fuseau horaire sélectionné, quelle que soit l'heure locale de la source des données (WFM effectue la conversion horaire).

## Affichage des données d'activité multisite

Cochez la case **Utiliser des activités multisite** pour afficher les données de prévision provenant des activités multisite (AMS) et les données de planning qui correspondent à la somme/moyenne des **activités** sous votre cible sélectionnée (AMS, ensemble métier ou site). Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objets**.

Décochez la case **Utiliser des activités multisite** pour afficher toutes les données AMS en tant que somme/moyenne. Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné.

Si vous **activez** le bouton **Utiliser des activités multisite**, WFM conserve votre dernière

sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

## Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Modifier les commentaires

La boîte de dialogue **Modifier les commentaires** permet d'entrer ou d'afficher des commentaires concernant le planning d'un agent pour le jour sélectionné dans la vue **Scénario dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**. Pour ouvrir cette boîte de dialogue :

- Double-cliquez sur la cellule **Commentaires** (dans la colonne intitulée \*) pour l'agent approprié.

La colonne **Commentaires** est visible uniquement si vous la sélectionnez dans l'onglet Colonnes de la boîte de dialogue **Options**.

Cette boîte de dialogue contient les commandes suivantes :

- **Commentaires**—Entrez ou modifiez des commentaires dans cette zone de texte.
- **OK**—Cliquez sur ce bouton pour accepter les modifications et fermer la boîte de dialogue (la base de données de WFM n'enregistre pas les commentaires, sauf si vous **enregistrez** le scénario.)
- **Annuler**—Cliquez sur ce bouton pour ignorer les modifications et fermer la boîte de dialogue.

### Important


L'ajout et la modification de commentaires modifient le planning. Ainsi, lorsque vous enregistrez des commentaires, WFM valide le planning et génère des messages d'avertissement relatifs aux plannings, le cas échéant. Un avertissement de planning, généré lorsque vous enregistrez pour la première fois le scénario de planning, est généré de nouveau lorsque vous enregistrez vos commentaires si le planning contient encore les problèmes notés dans l'avertissement.

# Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans :

- La **vue Dans la journée** ou la **vue Détaillé pour un agent** du scénario actuel.
- La **vue Planning principal dans la journée** ou **Détaillé pour un agent du planning principal**.

Pour ouvrir la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur **Options**  sur la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**. La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
  - Lorsque vous appelez cette boîte à partir de la **vue Dans la journée**, elle comporte trois onglets : **Options**, **Performances** et **Colonnes**.
  - Lorsque vous appelez cette boîte à partir de la **vue Détaillé pour un agent**, elle comporte deux onglets : **Options** et **Colonnes**.Chaque onglet est décrit ci-dessous.
2. Lorsque vous avez terminé de configurer la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les paramètres existants.

La boîte de dialogue **Options** se ferme et la vue s'actualise. Tant que vous ne vous déconnectez pas, les paramètres configurés pour un scénario ou le **planning principal** s'affichent chaque fois que vous revenez à la vue de ce scénario ou **planning principal**.

Pour configurer les options de cette boîte de dialogue :

1. Si vous ne souhaitez pas voir la **légende** apparaître à l'écran, décochez la case **Afficher la légende du planning** et agrandissez ainsi l'espace alloué à la grille.
2. Si vous souhaitez voir afficher la disponibilité de l'agent dans la grille, cochez la case **Afficher la disponibilité des agents**. Le nombre d'heures durant lesquelles un agent est disponible apparaît alors en gris clair dans la grille.
3. Sélectionnez **Afficher les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé** ou toute autre préférence de calendrier pour afficher les jours de planning contenant un élément de ce type. Résultat : une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne la plus à gauche (étiquetée " ! ") pour chaque **agent** qui respecte ces conditions.

## Conseil

vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un planning a été attribué à un agent en fonction d'une préférence de planning, ce qui pourrait vous influencer à modifier le planning de cet agent. Cette icône s'affiche uniquement si l'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés ou assimilés) suite à

l'élaboration d'un planning. Si le planning d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer des préférences ou un planning issu d'un modèle de rotation, alors cette icône ne s'affichera pas.

4. Sélectionnez le bouton d'option pour les heures que vous souhaitez afficher : **24** pour afficher 24 heures ou **36** pour afficher 36 heures.
5. Sélectionnez le type de **présentation** : **Planning uniquement**, **Planning au premier plan** ou **Heures identifiées au premier plan**.  
Votre sélection influence les barres colorées du planning. Si **Planning uniquement** est sélectionné, vous ne pouvez pas voir **Heures identifiées**.

Pour configurer l'onglet **Performance** (non disponible sur la vue **Détaillé pour un agent**) :

1. Si vous cochez la case Afficher les informations de performances, vous pouvez personnaliser davantage les informations de performances que vous souhaitez voir affichées par WFM Web dans la vue **Planning dans la journée**.  
Lorsque vous décochez cette case, le reste des options présentes dans cet onglet sont désactivées.
2. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende expliquant les couleurs utilisées pour distinguer les données de performances, décochez la case **Afficher la légende des performances**.
3. La case **Mettre à jour automatiquement** détermine si les modifications de planning sont affichées lorsqu'elles se produisent.  
Décochez cette case uniquement si des problèmes de bande passante apparaissent sur le réseau empêchant la mise à jour automatique de se dérouler correctement.
4. Si vous avez sélectionné l'affichage des données de performances, vous pouvez cocher les cases pour afficher des informations complémentaires dans le tableau Performances.

## Conseil

Ce tableau apparaît *uniquement* si la case **Vue de la journée complète** n'est pas cochée.

Outre la couverture planifiée et la dotation en personnel calculée, qui apparaissent toujours, vous pouvez sélectionner une ou toutes les options '**Afficher les données supplémentaires**' suivantes afin qu'elles figurent dans le tableau :

- **Dotation en personnel requise**
- Différence entre la **couverture** et la **dotation en personnel calculée**
- Différence entre la couverture et la dotation en personnel requise
- **Pourcentage de niveau de service** planifié
- **Pourcentage de niveau de service reporté** planifié
- VRM (Vitesse de réponse moyenne) planifiée
- Heures supplémentaires planifiées (désélectionné par défaut)
- Exigence d'heures supplémentaires (désélectionné par défaut)

### Important

Si l'une des cellules dans la colonne **Différence de dotation en personnel calculée** ou **Différence de dotation en personnel requise** s'affiche en sous-effectif, WFM alerte l'utilisateur en changeant la couleur de la cellule en rouge. Bien que le rouge soit la couleur par défaut, vous pouvez la modifier, en utilisant les paramètres dans **A propos > Paramètres** (dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur graphique).

Pour configurer l'onglet **Colonnes** :

- Cochez les cases des colonnes facultatives que vous souhaitez afficher. Décochez les cases des colonnes à masquer. Vous pouvez ajouter les colonnes suivantes pour les vues **Dans la journée** et **Détaillé pour un agent** : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures payées**, **Total d'heures**, **Heure de début**, **Accessibilité** et **Commentaires**. Dans la vue **Dans la journée**, toutes les colonnes peuvent être triées, sauf la colonne **Commentaires**. Dans la vue **Détaillé pour un agent**, ces colonnes ne permettent pas de tri.

## Scénario dans la journée : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)

Cette boîte de dialogue permet de répondre aux erreurs ou avertissements renvoyés par le serveur lors de votre dernière tentative d'enregistrement du planning modifié d'un agent.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle cet agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Affiche l'agent dont le planning a généré ce message.
<b>Messages</b>	Affiche le type de message ( <b>Avertissement</b> ou <b>Erreur</b> ), son code numérique et le texte du message.
<b>Action</b>	<p>La liste déroulante de chaque message permet de sélectionner une action pour résoudre l'avertissement ou l'erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enregistrer</b>—Enregistre le planning modifié de l'agent. C'est l'action par défaut pour les avertissements. Elle n'est pas disponible pour les plannings dont les modifications ont généré des erreurs (qui sont plus graves que des avertissements).</li> <li>• <b>Résoudre plus tard</b>—Ne tente pas d'enregistrer le planning, mais celui-ci est maintenu dans la grille <b>Dans la journée</b> pour que vous puissiez encore le modifier. C'est l'action par défaut pour les plannings dont les modifications ont généré des erreurs.</li> <li>• <b>Ne pas enregistrer</b>—Ignore la modification ayant provoqué l'avertissement ou l'erreur générée.</li> </ul>
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

Ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications de plannings effectuées manuellement dans la vue **Dans la journée**. Ils diffèrent des erreurs et avertissements de **validation** générés par WFM Web pendant le processus d'**élaboration de planning**.

---

# Assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario

L'assistant **Ajouter/supprimer des éléments de scénario** permet de modifier le scénario sélectionné en y ajoutant des activités ou des agents ou en supprimant des agents.

Cet assistant comporte les écrans suivants :

- Sélectionner des actions
- Sélectionner des activités
- Filtrer par contrat
- Ajouter des agents
- Ajouter des agents de profil, d'après des agents réels
- Ajouter des profils
- Supprimer des agents

Pour utiliser cet assistant :

1. Cliquez sur **Ajouter/supprimer des éléments de scénario**  dans la barre d'outils ou le menu **Actions** d'une **vue de scénario de planning**.

L'assistant démarre et ouvre l'écran **Sélectionner une action**.

L'assistant **Ajouter/supprimer des éléments de scénario** comporte sept écrans (répertoriés ci-dessus), mais, selon vos sélections, il peut y en avoir moins.

- Le bouton **Aide** de chaque écran ouvre une page d'**aide** expliquant les options de cet écran.
- Le bouton **Précédent** vous ramène à l'écran précédent si vous devez revoir les entrées effectuées dans cet écran.



---

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des actions

Dans l'écran **Sélectionner des actions** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario :

1. Sélectionnez un bouton d'option dans le groupe **Actions** :
  - **Ajouter des éléments de scénario**—Exécute les écrans **Sélectionner des actions**, **Sélectionner des activités**, **Filter par contrat**, **Ajouter des agents**, **Ajouter des agents de profil d'après des agents réels** et **Ajouter des profils**, vous permettant d'ajouter de nouvelles activités et/ou de nouveaux agents au scénario.
  - **Supprimer des agents du scénario**—Exécute l'écran **Supprimer des agents**, permettant de supprimer des agents du scénario.
2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

---

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des activités à ajouter

Dans l'écran **Sélectionner des activités à ajouter** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario :

1. Sélectionnez une ou plusieurs activités dans l'arborescence **Activités**, qui contient les ensembles métiers, sites et activités.

## Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, les activités incluses dans le scénario en question sont sélectionnées dans l'arborescence et vous ne pouvez pas les désélectionner.

2. Cochez ou décochez (par défaut) la case **Filtrer en plus les agents par contrat**. Si vous sélectionnez cette option, l'écran **Filtrer par contrat** s'affiche ensuite.
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

---

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Filtrer par contrat

Dans l'écran **Filtrer par contrat** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario :

1. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans l'arborescence, qui contient les ensembles métiers, sites et contrats.

## Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, tous les contrats correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnés.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario

## Ajouter des agents

Dans l'écran **Ajouter des agents** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario :

1. Sélectionnez un ou plusieurs agents dans l'arborescence, qui contient les ensembles métiers, sites et agents.

### Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, tous les agents correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnés.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

---

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents de profil

Dans l'écran **Ajout d'agents de profil, d'après des agents réels** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario, les agents sont affichés dans une arborescence, laquelle est présentée dans un tableau comportant les colonnes suivantes :

- **Agents**—Le nom de chaque agent.
- **Présent**—Le nombre de profils d'agent basés sur cet agent réel qui sont déjà présents dans le scénario. Ce nombre est en lecture seule.
- **Ajouter**—Cochez la case affichée dans cette colonne pour ajouter ce profil d'agent au scénario. Décochez la case pour ne pas ajouter le profil. Pour aller plus vite, vous pouvez sélectionner une *branche* de l'arborescence (ensemble métier, site ou équipe)—pour sélectionner tous les éléments sous-jacents.

Pour ajouter des agents de profil, d'après des agents réels :

1. Cochez ou décochez les cases des agents individuels, selon le cas.
2. Cochez ou décochez la case **Placer les agents de profil dans les équipes en fonction des agents réels**.
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario

## Ajouter des profils

Dans l'écran **Ajouter des profils** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario, les sites sont affichés dans une arborescence, laquelle est présentée dans un tableau comportant les colonnes suivantes :

- **Profils**—Nom de chaque profil.
- **Présent**—Nombre de profils basés sur ce contrat qui sont déjà présents dans le scénario (lecture seule).
- **Ajouter**—Nombre de profils du type sélectionné à ajouter au scénario (modifiable).

Pour ajouter des profils :

1. Affichez un ou plusieurs profils dans l'arborescence, qui contient les ensembles métiers, sites et profils.
2. Sélectionnez et modifiez les nombres dans la colonne **Ajouter**, selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Terminer** pour enregistrer les modifications du scénario de planning.

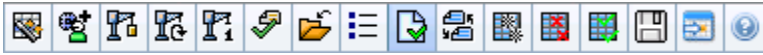
# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Supprimer des agents

Dans l'écran **Supprimer des agents** de l'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario :

1. Sélectionnez le ou les agents à supprimer, dans l'arborescence des ensembles métiers, sites, équipes et agents.
2. Cliquez sur **Terminer**.

## Vue Scénario détaillé pour un agent

Utilisez la vue **Scénario détaillé pour un agent** pour afficher et/ou modifier le planning d'un seul agent pour une semaine ou pour la période de planification du planning. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



### Conseil


Une **légende** en bas de la fenêtre indique le type spécifique d'élément de planning que chaque couleur de barre représente.

Cette vue permet de modifier les éléments de planning de profils ou d'agents isolés et d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents et/ou profils. Les sections et liens ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Détaillé pour un agent.](#)
- [Utilisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent.](#)
- [Personnalisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent.](#)
- [Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Détaillé pour un agent.](#)
- [Modification du planning d'un agent.](#)

## Affichage de la vue Scénario détaillé pour un agent

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.  
Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône Ouvrir ()  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Détaillé pour un agent** du scénario ouvert :

1. Dans le menu **<scenario\_name>** de la barre d'outils, sélectionnez **Détaillé pour un agent**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un ensemble métier, un site d'un ensemble métier ou un agent d'un

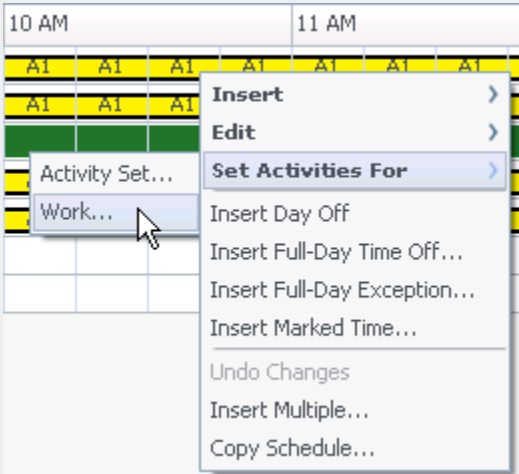


site.

## Utilisation de la grille de la vue Scénario détaillé pour un agent

La vue **Détaillé pour un agent** inclut une grille pour l'agent sélectionné. Chaque ligne de la grille contient une barre codée par couleur. Chaque barre représente un jour planifié ou un jour de repos pour l'agent sélectionné. Le tableau ci-dessous détaille les champs et les commandes.

<b>Agents planifiés</b>	Cet indicateur montre le nombre d'agents affichés (en fonction du <b>mode</b> sélectionné).
<b>Plannings modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre de plannings quotidiens modifiés dans cette vue, mais pas encore enregistrés.
<b>Vue de la journée complète</b>	Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher dans la grille l'ensemble de la journée (comme la vue <b>Dans la journée</b> ). Si vous décochez cette case, cette grille proposera une vue plus détaillée.
<b>Mode :</b>	Par défaut, le <b>mode</b> de départ est défini sur une semaine, mais vous pouvez le modifier en <b>période de planification du planning</b> si votre site utilise ce type de périodes.
<b>Date :</b>	Ces commandes sont les <b>sélecteurs de date</b> standards. La grille affiche des données pour la période comprenant la date sélectionnée.
<b>!</b> <i>Colonne Messages/Avertissements</i>	<p>Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les plannings des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la re planification.</li> <li>• Une icône crayon vert indique les éléments de planning modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>• L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option Résoudre plus tard.</li> <li>• Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur. (Les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>• Une icône de permutation indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>• Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente. Ces dernières doivent être validées</li> </ul>

	<p>par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</p> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Equipe</b>	Cette colonne de la grille indique l'équipe à laquelle l'agent sélectionné est attribué.
<i>icône colorée</i>	La colonne de la grille peut afficher une icône colorée, qui représente le contrat de l'agent.
<b>Agent</b>	Cette colonne de la grille indique le nom de chaque agent.
<b>Date</b>	Cette colonne de la grille indique le jour du calendrier.
<b>[Intervalles de temps]</b>	<p>Ces colonnes indiquent les éléments du planning de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète</b> et/ou <b>redimensionnez les colonnes</b>.</p> <p>Pour modifier le planning de l'agent sélectionné, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. La figure ci-dessous montre le menu lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une zone bleu foncé dans une barre codée par couleur (<b>à moins que vous modifiez la couleur</b>). Les éléments de menu varient selon la zone sur laquelle vous cliquez.</p>  <p>Voir <b>Modifier les plannings d'agents isolés</b> pour obtenir des instructions et des explications.</p>
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont en dehors de l'écran quand la <b>case Vue de la journée complète</b> est décochée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Indique le type spécifique d'élément de planning

que chaque couleur de barre représente.

Legend:  Exception  Day Off  Work  Activity Set  Time Off  Break  Meal  Marked Time

## Personnalisation de la grille de la vue Scénario détaillé pour un agent

Vous pouvez redimensionner les colonnes **Equipe**, **Agent** et **Date**. Pour plus d'informations, consultez [Mise en route](#). Vous pouvez également ajouter et supprimer des colonnes.

<b>Nom du site</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le nom du site pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Transport partagé</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle présente l'adhésion de chaque agent au groupe Transport partagé le jour sélectionné.
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
 <b>(Détails du planning accessible)</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails du planning accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.
* <i>(Commentaire)</i>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour de planning mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <b>afficher ou modifier les commentaires</b> .

## Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Scénario

## détaillé pour un agent


La barre d'outils de la vue **Scénario détaillé pour un agent** est similaire à la barre d'outils de la vue **Scénario dans la journée**. Seule exception : la vue **Scénario détaillé pour un agent** ne contient pas de boutons **Filtrer**, **Trier** ou **Planificateur de réunions**. Cliquez sur un bouton dans l'image de la vue **Scénario détaillé pour un agent** pour afficher sa description.

## Barre d'outils : Modification du planning d'un agent

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

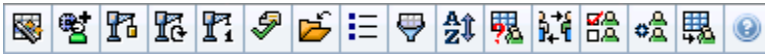
Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le <b>Planning principal</b> ou d'extraire une partie de ce <b>planning</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario</b> , qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario de planning en cours.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> qui permet d'élaborer un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de reconstruire des plannings d'agents, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un planning <b>dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification

Icône	Nom	Description
		pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un planning pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de personnaliser la vue, notamment d'afficher ou non la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures et afficher ou masquer les colonnes <b>Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début, Commentaire, Nom du site, Transport partagé et Accessibilité</b> .
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b> . Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au scénario. Si la fonction est désactivée, les modifications sont en attente et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version disponible publiquement du scénario de planning.
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant de permutation des plannings des agents</b> , qui <b>permet de permuter les plannings de deux agents</b> .
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> , qui vous permet d'insérer des pauses, des repas, des exceptions, des jours de repos ou de congés pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer

Icône	Nom	Description
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	<p>en même temps plusieurs éléments d'un scénario.</p> <p>Ouvre l'<b>assistant Validation/Retour en arrière multiple</b>, qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans le scénario du planning ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du scénario.</p>
	<b>Enregistrer</b>	<p>Enregistre toutes les modifications apportées au scénario en cours. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la première colonne de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.</p> <p>Si vous modifiez des plannings dans la vue <b>Détaillé pour un agent</b> et ne cliquez pas sur <b>Enregistrer</b>, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue/un module différent(e) ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.</p>
	<b>Passer au jour en cours</b>	<p>Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i>. Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.</p>

## Vue Profils/Offres du scénario

La vue **Profils/Offres du scénario** permet d'attribuer des agents à un planning créé en utilisant des profils. Voir l'image de barre d'outils ici et les **descriptions de bouton** ci-dessous.



Les contrôles et les outils d'offres sont décrits au bas de cette rubrique.

**Edit Actions**

Total Paid Hours ▼ All data ▼ Date: 01/04/2009 -

Site	Team	Agent <span style="font-size: small;">^</span>	Bid	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	W... Pl...

\*\*\*\*\*

Show Bidding Candidates Only ^ v

Team	Agent Name <span style="font-size: small;">^</span>	Rank	Hiring ...	Employ...	Bid

### Utilisation de la programmation basée sur le profil pour les scénarios d'offres

WFM propose des **offres de planning**. Cette vue contient des **commandes** que vous pouvez utiliser pour :

- Attribuer des agents à un scénario d'offres avant que les offres commencent.
- Définir les dates de début et de fin des offres.
- Démarrer le processus d'auto-attribution pour attribuer les agents aux plannings, une fois que les offres sont closes.

Ces outils représentent une partie importante de la **fonctionnalité des offres de planning** de WFM.

---

## Utilisation de la programmation basée sur le profil pour la planification avancée

Vous pouvez utiliser un planning basé sur le profil pour programmer et planifier les agents qui n'ont pas encore été embauchés.


1. Configurez et constituez vos scénarios en utilisant les profils et les caractéristiques des agents qui ne sont pas encore employés.
2. Une fois que les agents réels sont à bord, attribuez-les aux plannings de profils.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Profils/Offres du scénario.](#)
- [Lecture des tableaux.](#)
- [Utilisation des tableaux.](#)
- [Liste déroulante Afficher les données pour.](#)
- [Options de filtrage, d'élaboration, de validation et d'enregistrement.](#)

## Affichage de la vue Profils/Offres du scénario

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.  
Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Profils/Offres** du scénario ouvert :

1. Dans le menu nom\_scénario de la barre d'outils, sélectionnez **Profils/Offre**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.


Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs profils. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et profils, mais un seul ensemble métier. Vous pouvez sélectionner ou supprimer tous les profils d'un site en cochant ou en décochant la case en regard du nœud du site.



## Lecture des tableaux

Cette vue comporte deux tableaux, organisés verticalement. Chaque tableau affiche une barre de défilement verticale (si requise), qui permet de voir des lignes supplémentaires. Vous pouvez également accorder davantage d'espace à l'un des tableaux en cliquant sur la barre séparant les deux tableaux et en la faisant glisser.

Le tableau supérieur affiche une liste des plannings de profils, identifiés par une icône du contrat et un numéro d'index (unique dans le scénario). Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

Icônes et colonnes	Description
▲ (la ligne est développée)	Cliquez sur cette icône pour réduire une ligne multiple à une ligne simple.
▾ (la ligne est réduite)	Cliquez sur cette icône pour développer une ligne en plusieurs lignes.
<b>Site</b>	Le site attribué de l'agent se situe sur cette ligne. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne à l'aide du bouton de la barre d'outils <b>Options</b> .
<b>Equipe</b>	L'équipe attribuée de l'agent se situe sur cette ligne.
	Cette icône représente le contrat de l'agent.
<b>Agent</b>	Affiche un index.
<b>Offre</b>	Numéro de classement de l'offre de cet agent pour ce planning. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne à l'aide du bouton de la barre d'outils <b>Options</b> .
<b>[Jours de la semaine]</b>	Affiche des informations sur le planning de profil pour le jour spécifique (Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b> ).
<b>Totaux hebdomadaires</b>	A droite de chaque semaine, nombre total d'heures dans la semaine (somme de l'ensemble des jours). S'il existe plus d'un total, la somme de tous les totaux apparaît au-dessus de ces derniers.
<b>Totaux de la période de planification</b>	Nombre total d'heures de toutes les semaines pendant la <b>période de planification</b> .

Le tableau inférieur affiche une liste des agents réels, avec les colonnes suivantes : **Equipe**, **Nom de l'agent**, **Rang**, **Date d'embauche**, **ID employé** et **Offre**.


Chaque ligne affiche des informations pour un agent. Chaque agent répertorié remplit toutes les conditions requises par l'icône **Afficher les agents attribués** et la case à cocher **Afficher uniquement les candidats à l'offre**.

<b>Equipe</b>	L'équipe attribuée de l'agent se situe sur cette ligne.
<b>Nom de l'agent</b>	Le nom de l'agent est détaillé sur cette ligne.
<b>Rang</b>	Le rang de l'agent, le cas échéant.


<b>Date d'embauche</b>	La date d'embauche de l'agent.
<b>ID employé</b>	ID employé de l'agent.
<b>Offre</b>	Numéro de classement de l'offre de cet agent pour ce planning.

## Utilisation des tableaux

Pour attribuer un agent réel à un créneau du planning de profil :

1. Cliquez sur un planning de profil dans le tableau supérieur.  
Le tableau inférieur se complète avec tous les agents réels convenant à ce créneau. WFM Web présente les agents qui partagent le contrat du profil sélectionné et qui disposent des compétences requises pour traiter toutes les activités du profil.
2. Cliquez sur un agent réel dans le tableau inférieur.
3. Cliquez sur .  
Dans le tableau supérieur, le nom de l'agent réel remplace l'index du planning sélectionné.

Pour supprimer une attribution :

1. Cliquez sur l'agent attribué dans le tableau supérieur.
2. Cliquez sur .  
Dans le tableau supérieur, le nom de l'agent est remplacé par un profil numéroté. Le nom de l'agent réapparaît dans le tableau inférieur.

Pour supprimer un créneau de profil du tableau supérieur :

- Dans l'arborescence **Objets**, décochez la case du profil.

## Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total d'heures de travail pour la journée. (option d'affichage par défaut).
<b>Heure de début/fin de travail</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
<b>Noms de poste ou de l'état du planning</b>	Noms des postes attribués aux agents.






## Mode





Utilisez la liste déroulante pour sélectionner ce que vous souhaitez afficher dans le tableau :

<b>Toutes les données</b>	Affiche tous les plannings de profils pour la période de scénario définie par la <b>date de début</b> et la <b>date de fin</b> . Inclut les colonnes pour les <b>totaux de la période hebdomadaire</b> et <b>totaux de la période de planification</b> .
<b>Période de planification</b>	Affiche tous les plannings de profil pour l'ensemble de la <b>période de planification</b> . Inclut les colonnes pour les <b>totaux de la période hebdomadaire</b> et <b>totaux de la période de planification</b> pour chaque planning de profil.

Options de filtrage, d'élaboration, de validation, de configuration d'offre et d'enregistrement

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :






<b>Icône</b>	<b>Nom</b>	<b>Description</b>
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le Planning principal ou d'extraire une partie de ce planning vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b> , qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario de planning actif.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> , qui élabore un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des plannings, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> qui permet de modifier et de reconstruire les plannings dans la journée.

Icône	Nom	Description
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un planning pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue Options de l'offre, où vous pouvez choisir d'afficher ou masquer les colonnes suivantes dans le tableau du haut : <b>Offre, Site</b> .
	<b>Filtre</b>	Permet de <b>filtrer</b> les activités et les types de contrat affichés.
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> . Vous pouvez trier les plannings par <b>nom du site, nom de l'équipe, contrat, nom de l'agent</b> (prénom ou nom de famille) ou <b>rang</b> de l'agent. Vous pouvez ensuite trier les agents par <b>prénom</b> ou <b>nom de famille</b> , et trier l'ensemble par ordre croissant ou décroissant. le tri selon le  Conseil <b>rang de l'agent</b> donne un ordre inversé en raison des limites imposées par un tri multiple basé à la fois sur le nom de l'agent et sur son rang.

## Outils de scénario d'offres dans cette vue

Utilisez ces commandes pour attribuer les agents à un scénario d'offre avant que les offres ne débutent, pour définir les dates de début et de fin de l'offre et pour lancer le processus d'auto-attribution afin d'attribuer les agents aux plannings, une fois que les offres sont closes.

## Icônes

Icône	Nom	Description
	Sélectionner les candidats de l'offre	Ouvre la <b>boîte de dialogue Sélectionner les candidats de l'offre</b> qui vous permet de spécifier les agents qui peuvent faire des offres sur le scénario d'offre en cours.
	Processus d'offre de contrôle	Ouvre l' <b>assistant Processus d'offre de contrôle</b> qui vous permet de spécifier les dates de début et de fin du scénario d'offre en cours.
	Auto-attribution de plannings	Ouvre l' <b>assistant d'auto-attribution</b> qui permet de lancer le processus d'auto-attribution des agents réels aux plannings de profil d'offre.
	Afficher les agents attribués	Affiche les agents réels et leurs postes attribués dans la grille, uniquement si le planning a été initialement créé en utilisant des profils d'agents. Sinon, la sélection n'a aucun effet.
	Associer/séparer des équipes	Ouvre l' <b>assistant Associer/séparer des équipes</b> .


Tous les autres icônes et modules sont décrits dans la [vue Scénario dans la journée](#) et la [vue Scénario détaillé pour un agent](#).

## Case à cocher

- **Afficher les candidats à l'offre uniquement**—Contrôle les agents répertoriés dans le volet du bas. Cochez cette case pour afficher (dans le volet du bas) uniquement les agents qui peuvent faire des offres sur le planning du profil sélectionné dans le volet du haut. Décochez cette case pour afficher (dans le volet du bas) tous les agents du **site** éligibles au planning de profil sélectionné dans le volet du haut.
  - Cochez la case lorsque vous utilisez cette vue pour l'offre de planification.
  - Décochez la case lorsque vous utilisez cette vue pour une planification basée sur le profil.

## Flèches

Utilisez ces flèches pour attribuer manuellement les agents réels aux postes de profil (ou pour annuler l'attribution).

-  (Flèche haut)—Attribue un agent réel au poste de profil sélectionné. Pour utiliser cette fonction :

1. sélectionnez un poste de profil dans la grille supérieure.
2. Sélectionnez un agent réel dans la liste éligible ci-dessous.
3. Cliquez sur la flèche du haut pour attribuer l'agent réel au poste de profil.

Le poste de profil que vous avez sélectionné devient un agent réel et l'agent réel disparaît de la liste ci-dessous.

-  (Flèche bas)—Désactive un agent réel du poste de profil sélectionné. Pour utiliser cette fonction :

1. Sélectionnez un agent réel dans la grille supérieure.
2. Cliquez sur la flèche du bas pour désactiver le poste.

Le poste que vous avez sélectionné devient un poste de profil (qui peut désormais être activé) et l'agent réel apparaît dans la liste éligible ci-dessous.

---

## Boîte de dialogue Options (Vue Profils/Offres du scénario)

La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue **Profils/Offres du scénario**.

1. Dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Profils/Offres du scénario**, cliquez sur le bouton **Options**. La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.

### Conseil

Toutes les cases à cocher sont sélectionnées par défaut.

2. Décochez les cases pour les éléments que vous voulez exclure de l'affichage.
3. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

## Vue Résumé du scénario

La vue **Résumé du scénario** permet d'afficher des statistiques sur le scénario de planning en cours. Voir l'image de barre d'outils ici et les **descriptions de bouton** ci-dessous.




La vue **Résumé** comporte des **sélecteurs de date** standards et deux volets de données : un graphique et une table.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Affichage de la vue Résumé du scénario**
- **Tableau de données**
- **Volet graphique**
- **Barre d'outils Actions**

## Affichage de la vue Résumé du scénario

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils. Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône Ouvrir . Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Synthèse** du scénario ouvert :

1. Dans le menu **<nom\_scénario>** de la barre d'outils, sélectionnez **Synthèse**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'élément approprié dans l'arborescence **Activités**.

Vous pouvez sélectionner un seul ensemble métier, un seul site dans un ensemble métier, une activité multisite, un groupe d'activités ou une seule activité dans un site. Cette sélection permet d'alimenter la table de **données**.



---

## Définition de la granularité

Utilisez cette liste déroulante pour sélectionner l'**Intervalle de temps** à afficher dans la grille. Sélectionnez l'une de ces trois valeurs (en minutes) : **15**, **30** ou **60**.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts.

## Volet graphique

Le volet **Graphique** fournit un graphique linéaire pour chaque statistique sélectionnée, avec des valeurs pour les différents intervalles de temps du jour sélectionné.

## Afficher les données pour

Dans la liste déroulante **Afficher les données pour** :

1. Sélectionnez la statistique à afficher dans un graphique.  
Les options correspondent aux colonnes disponibles de la grille de **données** (cependant, la **différence calculée** et la **différence requise** ne peuvent pas être représentées sur le graphique).
2. Cochez la case **Afficher requis** pour afficher ces données sur le graphique.

## Graphique

Le graphique est redessiné pour correspondre à votre sélection dans la liste déroulante **Afficher les données pour**. Les *intervalles de temps* sont affichés de gauche à droite. Les quantités de bas en haut affichent le nombre d'interactions, le nombre d'agents ou le montant des dépenses (pour le **budget**).

## Tableau de données

Le volet **Données** comporte une grille à défilement qui affiche des statistiques agrégées et par intervalle de temps. La première ligne de la grille affiche une moyenne ou un total quotidien pour chaque statistique. Les lignes restantes affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps.

## Colonnes de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques et quantités suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Options** pour afficher ou masquer chacune de ces colonnes disponibles.

Colonne	Description
<b>Intervalle de temps</b>	L'heure de début pour chaque intervalle, configurée avec les paramètres de <b>Granularité</b> .
<b>Couverture [planifiée]</b>	<p>Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite. La couverture du planning est calculée et affichée en utilisant des unités fractionnées. Par exemple, si le planning prévoit qu'un agent doit travailler sur trois <b>activités</b> dans un intervalle de temps de 15 minutes, cet agent peut compter pour 1/3 pour la couverture de chaque activité.</p> <p>La manière dont le moteur de planification répartit le temps d'un agent entre les activités que l'agent peut effectuer dépend de nombreux facteurs. Parmi les exemples figurent les heures d'ouverture, le volume et le temps de traitement de chaque activité, ainsi que d'autres facteurs comme l'attribution éventuelle par l'agent d'éléments dans le <b>calendrier</b>, tels que les congés ou assimilés ou les exceptions, pour une journée ou une partie de la journée.</p>
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	<p>Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.</p> <p>Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la <b>prévision du pourcentage du niveau de service</b> peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.</p>
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.

Colonne	Description
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre d'interactions attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>TTM planifié</b>	<b>Temps de traitement moyen</b> par interaction, sur la base du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM prévu</b>	<b>Temps de traitement moyen</b> attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>Budget planifié</b>	Budget de la couverture planifiée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents temps plein</b> (ETP) spécifiés dans le <b>scénario</b> de prévision publié dans la prévision principale pour cette date (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Budget prévu</b>	Budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents temps plein</b> spécifiés dans le scénario de prévision publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	<b>Champ facultatif</b> . Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel calculée</b> .
<b>Différence requise</b>	<b>Champ facultatif</b> . Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel requise</b> .
<b>VRM planifiée</b>	<b>Champ facultatif</b> . La <b>Vitesse moyenne de réponse</b> que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés pour cette activité.
<b>VRM prévue</b>	<b>Champ facultatif</b> . La ligne des totaux/moyennes de <b>VRM prévue</b> indique une moyenne pondérée, calculée pendant les heures d'ouverture et pondérée par le <b>VI Prévu</b> .
<b>Niveau de service reporté planifié</b>	<b>Champ facultatif</b> . Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel différée—en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Niveau de service reporté prévu</b>	<b>Champ facultatif</b> . Pourcentage du niveau de service









Colonne	Description
	susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'activités reportées prévues.
<b>Différence de niveau de service reporté [planifié moins prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> Différence entre les statistiques de <b>Niveau de service reporté planifié</b> et de <b>Niveau de service reporté prévu</b> .
<b>File d'attente planifiée</b>	Nombre planifié d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>Différence [VRM planifiée moins VRM prévue]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>VRM planifiée</b> moins <b>VRM prévue</b> .
<b>Occupation planifiée</b>	<b>Champ facultatif.</b> Occupation que vous devriez atteindre pour cette activité avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
<b>Occupation prévue</b>	<b>Champ facultatif.</b> Objectif d' <b>occupation</b> que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel est équivalente au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
<b>Différence [Occupation planifiée moins Occupation prévue]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>Occupation planifiée</b> moins <b>Occupation prévue</b> .
<b>Différence [N/S planifié moins N/S prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>N/S planifié</b> moins <b>N/S prévu</b> .
<b>Différence [VI planifié moins VI prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>VI planifié</b> moins <b>VI prévu</b> .
<b>Différence [TTM planifié moins TTM prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>TTM planifié</b> moins <b>TTM prévu</b> .
<b>Différence [Budget planifié moins Budget prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>Budget planifié</b> moins <b>Budget prévu</b> .

### Important

vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **ETP** ou en heures-homme dans les colonnes **Couverture du planning**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise** et autres colonnes de la vue **Scénario du planning** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).

## Utilisation de la barre d'outils Actions

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le <b>Planning principal</b> ou d'extraire une partie de ce <b>planning</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b> qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario de planning actif.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> qui permet d'élaborer un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des plannings, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un planning pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet d'afficher ou de masquer les statistiques isolées.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une <b>activité multisite</b> ou un <b>ensemble métier</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue

---

Icône	Nom	Description
		actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

## Consolidation des états de scénarios

Utilisez la vue **Consolidation des états de scénario** pour afficher des statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.




Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la consolidation des états](#)
- [Graphique et volets de données](#)
- [Utilisation de la barre d'outils Actions](#)

### Affichage de la consolidation des états


Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Planning** de la barre d'outils. Le tableau **Scénarios de planning** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône **Ouvrir** . Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Consolidation des états** du scénario ouvert :

1. dans le menu **<nom\_scénario>** de la barre d'outils, sélectionnez **Consolidation des états**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous). WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.
3. Cliquez sur **Obtenir les données**.

Les colonnes du tableau de données **Consolidation des états du planning** du scénario et les lignes accumulées du graphique correspondent aux groupes d'états du planning configurés.

Sélectionnez **Filtre**  dans la barre d'outils et utilisez l'onglet **Etats des plannings** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau et les lignes à afficher dans le graphique.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts. Vous pouvez également indiquer que WFM affiche ses données non seulement pour les jours, mais aussi pour les semaines et les mois.

Les deux affichages de données présentent les différences entre le planning et les prévisions, pour chaque intervalle de temps au cours de la période sélectionnée. Le **graphique** présente également des totaux sous la forme d'une ligne plate, car les courbes représentant la réduction prévue et planifiée peuvent prendre différentes formes.

### Graphique

Les groupes sont classés par ordre décroissant selon leur pondération et par ordre croissant selon leur nom. Par exemple, le groupe avec la pondération la plus élevée est placé en première couche, au bas du graphique.

La légende du graphique affiche les noms de chaque groupe d'états du planning dans la couleur correspondante.

<b>Menu déroulant</b> <i>Type de graphique</i>	Sélectionnez un schéma d'affichage pour les données graphiques de cette vue. (Ce menu est désactivé et remis à son choix par défaut si l'option <b>Totaux des états planifiés</b> est sélectionnée dans le menu déroulant <b>Afficher les données pour</b> :).
<b>Période</b>	Sélectionnez la période à laquelle le groupe d'états du planning est applicable : <b>Période de planification, Mois, Semaine</b> ou <b>Jour</b> .
<b>Totaux</b>	Affiche les données dans un graphique linéaire, montrant les informations cumulées des groupes d'états de planning. C'est l'option par défaut.  Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche les données suivantes sous la forme de lignes séparées : <b>Couverture du planning, Dotation en personnel prévue calculée</b> et <b>Dotation en personnel requise</b> .
<b>Comparaison</b>	Affiche les pourcentages pour un groupe d'états de planning spécifique ou pour les frais prévus/non prévus sous la forme d'un graphique linéaire comparant ces données aux données de frais prévus.  Le graphique affiche deux séries de pourcentages sous la forme de lignes au format sélectionné dans le menu déroulant <b>Cibles</b> .  Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche deux séries supplémentaires de données de prévision pour les objets sélectionnés dans le volet <b>Objets</b> .
<b>Ecart</b>	Affiche un graphique à barres représentant les différences entre le planning et les prévisions, y compris les données de réduction.



	<b>Ecart</b> apparaît uniquement si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils.
<b>Menu déroulant Cibles</b>	Apparaît uniquement lorsque l'option <b>Comparaison</b> est sélectionnée dans le menu <b>Type de graphique</b> . Utilisez ce menu pour sélectionner les pourcentages à comparer. Sélectionnez un format pour la comparaison des pourcentages :
<b>Total prévu</b>	Affiche les totaux des frais planifiés prévus et les données de frais planifiés totaux prévus. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais non prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour :</b>
<b>Total non prévu</b>	Affiche les totaux de frais non prévus planifiés et les données de frais non prévus totaux planifiés. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour :</b>
<b>Liste des groupes d'états de planning</b>	Affiche un graphique linéaire présentant les données du <b>Groupe d'états de planning</b> identifié. Les noms indiqués dans cette liste sont suivis d'un nom de site, si plusieurs sites sont sélectionnés dans le volet <b>Objets</b> .  La liste des <b>groupes d'états de planning</b> dépend de ce qui est sélectionné dans le menu <b>Afficher les données pour :</b> . Si vous avez sélectionné <b>Frais prévus</b> dans ce menu, seuls les <b>Groupes d'états du planning</b> planifiés s'affichent dans la liste. Si vous avez sélectionné <b>Frais non prévus</b> , seuls les <b>Groupes d'états du planning</b> non planifiés s'affichent.

## Tableau de données

Dans le tableau **Données**, les colonnes des groupes sont organisées avec la pondération la plus élevée affichée dans la colonne la plus à gauche de la grille.

### Important

Un agent se trouvant dans plusieurs groupes d'états de planning pendant un intervalle est évalué dans la grille par la fraction de l'intervalle qui lui correspond dans chaque groupe d'états. Par exemple, un agent en pause pendant 5 minutes et au travail pendant 10 minutes se voit attribuer 0,33 dans la cellule **Pause** et 0,67 dans la cellule **Travail**.

<b>Afficher les données pour :</b> <i>Afficher les données pour :</i>	Sélectionnez dans le menu un schéma d'affichage des données à appliquer à la grille : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totaux des états planifiés</b>—Affiche des totaux pour les groupes d'états de planning des</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type. Sélectionnez cette option pour désactiver les cases à cocher décrites ci-dessous et afficher les données dans les colonnes de la grille sélectionnées dans l'onglet <b>Etats de planning</b> de la boîte de dialogue <b>Filtre</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réduction total</b>—Affiche des totaux pour tous les groupes d'états de planning (sauf <b>&lt;aucun&gt;</b>) pour les agents actuellement sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li>• <b>Frais prévus</b>—Affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li>• <b>Frais non prévus</b>—Affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul> <p>chaque schéma d'affichage des données inclut une colonne <b>Intervalle de temps</b>.</p>
<p>Case à cocher <b>Valeur</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant la valeur de couverture dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée mais est sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<p>Case à cocher <b>Valeur %</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de couverture dans la grille. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général.</p> <p>Cette case est désactivée et n'est pas cochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<p><b>Case à cocher</b> <i>Comparer avec les prévisions</i></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de frais provenant des prévisions dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est activée et applicable uniquement si les mêmes conditions que pour l'option à bascule <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> sont rencontrées.</p>

	Cette case à cocher est désactivée et décochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Utilisation de la barre d'outils Actions

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de planning</b> qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans le <b>Planning principal</b> ou d'extraire une partie de ce <b>planning</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de planning</b> qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario de planning actif.
	<b>Elaborer un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Elaboration de planning</b> qui permet d'élaborer un planning complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un planning</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de planning</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des plannings, tout en laissant éventuellement intacts les plannings d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un planning</b>	Ouvre la <b>fenêtre Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un planning pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).

Icône	Nom	Description
	<p><b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b></p>	<p>Il s'agit d'une option à bascule. Sélectionnez-la pour présenter d'autres informations de couverture et de prévision dans la vue active.</p> <p>Cette option n'est activée que si l'un des éléments suivants est sélectionné dans l'arborescence d'activités du volet <b>Objet</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite ou un ensemble métier.</p>
	<p><b>Utiliser des activités multisite</b></p>	<p>Cette option est activée lorsque vous sélectionnez une <b>activité multisite</b> ou un <b>ensemble métier</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>. Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<p><b>Filtre</b></p>	<p>Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre de planning</b>. Cette icône est rouge lorsqu'un filtre est appliqué.</p>
	<p><b>Options</b></p>	<p>Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b>, qui permet d'afficher ou de masquer les colonnes <b>Total prévu</b> et <b>Total non prévu</b> dans la grille, et de changer les couleurs utilisées dans les graphiques <b>Couverture</b> et <b>Prévision</b>.</p>
	<p><b>Enregistrer comme modèle</b></p>	<p>Enregistre les sélections actuelles en tant que modèle de <b>prévision</b>. Cliquez sur cette icône (ou sélectionnez la commande dans le menu <b>Actions</b>) pour ouvrir la boîte de dialogue <b>Nouveau modèle de prévision</b>.</p> <p>Paramètres obligatoires : <b>Type de graphique=Comparaison</b>, <b>Période=Semaine</b>.</p>

# Boîte de dialogue Filtre de planning

S'applique aux modules suivants : **Hebdomadaire, Dans la journée, Consolidation des états, Profils/Offres**.

La boîte de dialogue **Filtre** permet de contrôler les activités et les contrats affichés dans le site sélectionné :

1. Dans toutes ces vues— **Hebdomadaire, Dans la journée, Consolidation des états, Profils/Offres**—cliquez sur le bouton **Filtrer** dans la barre d'outils **Actions**.  
La boîte de dialogue **Filtre** s'ouvre.
2. Cliquez sur l'onglet **Propriétés des agents**.
3. Dans la liste **Contrats**, cochez les cases des contrats à afficher dans l'arborescence d'EM, sites et contrats. Décochez les cases des contrats à masquer.  
  
Par défaut, tous les contrats sont sélectionnés.
4. Cochez ou décochez la case **Inclure les agents avec des compétences secondaires correspondantes** pour spécifier si la vue principale inclut aussi les agents dont les compétences et activités secondaires correspondent.

## Conseil

Cette case à cocher n'est pas disponible dans la vue **Consolidation des états du planning**.

5. Cliquez sur l'onglet **Etats de planning**.
6. Pour filtrer les agents à afficher dans le site sélectionné :
  - Si vous êtes dans le module **Hebdomadaire, A la journée** ou **Profils/Offre**, sélectionnez **Filtrer selon les états de planification suivants** :, puis l'un des (ou les quatre) états du planning : **Activités, Réunions, Heures identifiées** et **Postes**. Chaque section de cette arborescence inclut l'ensemble métier, les sites et les objets appropriés (activités, réunions ou heures identifiées) actuels.
  - Si vous vous trouvez dans le module **Consolidation des états**, cet onglet contient la liste **Groupes d'états du planning**. Cochez les cases des groupes que vous souhaitez afficher. Désélectionnez les cases des groupes à masquer. Par défaut, tous les objets sont sélectionnés.
7. Cochez les cases des objets à afficher. Désélectionnez les cases des objets à masquer.
8. Cliquez sur **OK**.

La vue est maintenant filtrée selon vos sélections. Si vous avez filtré une vue de scénario, le filtre reste de vigueur jusqu'à la fermeture du scénario. Toutefois, si vous sélectionnez un autre site et cliquez sur le bouton **Filtre**, la boîte de dialogue **Filtre** s'ouvre de nouveau avec ses paramètres par défaut.

## Boîte de dialogue Filtre des états

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre des états** pour contrôler les **états** à afficher :

1. Cochez les cases des **états** que vous souhaitez afficher.  
Par défaut, tous les **états** sont sélectionnés pour être affichés.
2. Décochez les cases des activités à masquer.
3. Vous pouvez sélectionner les **états** en haut de la liste pour sélectionner la liste complète.
4. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections ou sur **Annuler** pour les ignorer.

WFM filtre l'affichage en fonction de vos sélections.

---

# Boîte de dialogue Options (vue Résumé)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser les statistiques affichées dans la vue **Résumé**.

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Résumé**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
  2. Cochez les cases des statistiques à afficher et désélectionnez celles des statistiques à masquer.
    - Double-cliquez sur le **nœud Statistiques** pour voir les statistiques qu'il contient.
    - Sélectionnez ou désélectionnez toutes les statistiques à la fois en cochant ou en décochant la case du **nœud Statistiques**.
- Cliquez sur **OK**.

La vue Résumé réapparaît en affichant uniquement les statistiques sélectionnées.

## Statistiques de couverture

Vous pouvez inclure deux statistiques de **couverture** dans la vue **Résumé** :

- **Couverture publiée**—Affiche la couverture du planning relative au **planning principal de base**.
- **Couverture planifiée**—Affiche la couverture du planning relative au **planning principal en cours**.
- **Différence de couverture**—Affiche la différence entre la couverture du planning relative au **planning principal en cours** et celle relative au **planning principal de base**.

## Métriques

Vous pouvez inclure les statistiques de **différence** suivantes dans la vue **Résumé** :

- La **différence [N/S planifié moins N/S prévu]**— s'affiche (niveau de service planifié moins niveau de service prévu).
- La **différence [VI planifié moins VI prévu]**— s'affiche (volume d'interactions planifié moins volume d'interactions prévu).
- La **différence [TTM planifié moins TTM prévu]**— s'affiche (temps de traitement moyen planifié moins temps de traitement moyen prévu).
- La **différence [Budget planifié moins Budget prévu]**— s'affiche (budget planifié moins budget prévu).

---

Vous pouvez inclure les statistiques suivantes dans la vue **Résumé** :

- **TTM prévu**— affiche le temps de traitement moyen attendu, selon la **prévision principale**.
- **TTM planifié**— affiche le temps de traitement moyen par interaction, sur la base du planning&en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
- **VRM planifiée**— affiche la vitesse de réponse moyenne attendue avec le nombre d'agents prévus.
- **VRM prévue**— affiche la vitesse de réponse moyenne attendue avec le nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
- La **différence [VRM planifiée moins VRM prévue]**— s'affiche (VRM planifiée moins VRM prévue).
- **Budget prévu**— affiche le budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario de prévision publié dans la **prévision principale** pour cette date (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
- **Budget planifié**— affiche le budget de la couverture planifiée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents temps plein (ETP) spécifiés dans le **scénario** de prévision publié dans la **prévision principale** pour cette date (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
- **Différence de niveau de service reporté [planifié moins prévu]**— affiche la différence entre le Niveau de service reporté planifié et le Niveau de service reporté prévu.
- **Niveau de service reporté prévu**— affiche le pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'activités reportées prévues.
- **Niveau de service reporté planifié**— affiche le pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture reportée de la dotation en personnel&en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
- **Différence calculée**— affiche la différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
- **Différence requise**— affiche la différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel requise. Champ facultatif.
- **Relevé des effectifs planifié**— affiche le nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
- **Volume d'interactions prévu**— affiche le nombre d'interactions attendu, selon la **prévision principale**.
- **Volume d'interactions planifié**— affiche le nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture du planning&en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
- **L'occupation prévue**— affiche l'objectif d'occupation que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel équivaut au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
- **L'occupation planifiée**— affiche l'occupation que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
- La **différence [occupation planifiée moins occupation prévue]**— s'affiche (occupation planifiée moins occupation prévue).
- **File d'attente planifiée**— affiche le nombre planifié d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
- **Niveau de service prévu**— affiche le pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en



---

fonction du nombre d'agents prévus.

- **Niveau de service planifié**— affiche le pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel&en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
- **Dotation en personnel calculée**— affiche le nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
- **Dotation en personnel requise**— affiche le nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle. Champ facultatif.

Pour des descriptions approfondies de ces statistiques et des formules utilisées pour les dériver, consultez la section "Mesures WFM" dans le [guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

## Arrière-plan du planning principal de base

Lorsque vous publiez un scénario de planning dans le **planning principal**, WFM conserve un instantané du **planning principal** à ce stade. C'est le **planning principal de base**.

Ensuite, lorsque vous (ou d'autres planificateurs) modifiez le planning, par exemple en ajoutant des exceptions ou en accordant des jours de congé, vous pouvez comparer la couverture du planning affichée dans le *planning principal en cours* à celle stockée dans le **planning principal de base**.

Cette *base* du **planning principal** est créée/mise à jour lors de la publication la plus récente dans le **planning principal** pendant une plage de dates données. Par exemple, imaginons que vous publiez le scénario du planning de juin dans le **planning principal** le 25 mai, puis vous le publiez à **nouveau** le 28 mai. WFM utilise alors le planning publié le 28 mai comme *base* pour la comparaison du planning *en cours*.

# Boîte de dialogue Options (vue Hebdomadaire)

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans la vue **Hebdomadaire** ou la vue **Hebdomadaire principale**.

Pour ouvrir la boîte de dialogue **Options** :

- Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions**.  
— OU —
- Sélectionnez les **Options** dans le menu **Actions**.

Pour configurer les options dans l'onglet **Options** :

- Cochez la case **Afficher les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé ou toute autre préférence de calendrier**.

Lorsque la case est cochée, la grille affiche les jours du planning contenant un tel élément. Une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne la plus à gauche (étiquetée "!") pour chaque agent qui respecte ces conditions.

## Conseil

Vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un planning a été attribué à un agent en fonction d'une préférence de planning, ce qui pourrait vous influencer à modifier le planning de cet agent. Cette icône s'affiche uniquement si l'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés ou assimilés) suite à l'élaboration d'un planning. Si le planning d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer ses préférences ou un planning issu d'un modèle de rotation, alors cette icône ne s'affichera pas.

Pour configurer les options dans l'onglet **Colonnes** :

- Cochez **Rang de l'agent** pour ajouter une colonne à la grille **vue Hebdomadaire** qui affiche la valeur **Rang de l'agent**.
- Sélectionnez **Nom du site** pour afficher la colonne **Site**.

# Assistant de permutation des plannings des agents

L'**assistant Permutation des plannings des agents** permet de permuter les plannings de deux agents dans le même scénario de planning :

1. Cliquez sur le bouton **Permuter** dans la barre d'outils **Actions** d'une vue **Dans la journée**, **Détaillé pour un agent** ou **Hebdomadaire**.
2. Pour la vue **Hebdomadaire**, l'écran **Sélectionner les dates et le premier agent s'ouvre**. Passez à l'**étape 2**.
3. Pour la vue **Détaillé pour un agent** ou **Dans la journée** :
  - Si vous avez préalablement sélectionné un agent, l'écran **Sélectionner le deuxième agent s'ouvre**. Passez à l'**étape 5**.
  - Si vous n'avez sélectionné aucun agent, l'écran **Sélectionner les dates et le premier agent s'ouvre**. Passez à l'**étape 2**.
4. Sélectionnez les **dates de début** et de **fin**.
5. Ces dates doivent être comprises dans la plage de dates du scénario de planning.
6. Dans la liste **Sélectionner l'agent**, sélectionnez le premier agent.
7. Dans cette liste hiérarchique, vous pouvez développer les ensembles métiers pour afficher leurs sites, équipes et agents. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul agent réel ou un agent du profil.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Le deuxième écran de l'assistant, intitulé **Sélectionner le deuxième agent**, s'ouvre.
10. Dans la liste **Sélectionner l'agent avec lequel permuter**, sélectionnez l'agent avec lequel permuter les plannings.  
Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul agent réel ou un agent du profil.
11. Cliquez sur **Terminer**.

Si la permutation réussit, l'assistant se ferme et vous revenez à la vue à partir de laquelle vous l'avez ouvert.

# Boîte de dialogue Tri

La boîte de dialogue **Tri** permet de trier les vues **Hebdomadaire**, **Dans la journée** et **Profil/Offre**.

1. Sélectionnez l'élément selon lequel effectuer le tri. **Nom de l'agent** est l'option de tri par défaut. Si les agents ne disposent pas de l'option d'après laquelle vous effectuez le tri, ils apparaissent en dernier dans la liste.
  - **Vue Hebdomadaire**—Nom de l'agent, Contrat, Equipe, Rang de l'agent ou Nom du site. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant. Remarque : le paramètre **Rang de l'agent** trie par ordre inversé apparent à cause des limites imposées par le tri multiple en fonction du nom de l'agent et du rang.
  - **Vue Dans la journée**—Site, équipe, Contrat, Agent (prénom ou nom de famille), Transport partagé, Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début du poste, Heure de fin de poste, Poste, Heure de début de la première exception.
  - **Vue Profil/Offre**—Nom du site, Nom de l'équipe, Nom de l'agent (prénom ou nom de famille) et Contrat.

## Important

si vous sélectionnez **Heure de début de la première exception**, les agents présentant des exceptions portant sur toute la journée apparaissent après les agents dont les exceptions portent sur une partie de la journée. Les agents sans exception apparaissent à la fin de la liste.

- Cliquez sur **Appliquer**.

La vue est maintenant triée selon l'élément sélectionné. Si vous avez trié une vue de scénario, ce tri est maintenu jusqu'à ce que vous fermiez le scénario.

## Consulter les messages de permutation

Une fois les plannings des agents permutés, il est possible que vous receviez des messages vous signalant que la permutation a violé des contraintes. Par exemple, les nouvelles attributions de poste sont susceptibles de transgresser les clauses du **contrat** de l'agent.

En cas de problème, la boîte de dialogue **Consulter les messages** s'ouvre. La boîte de dialogue **Consulter les messages** affichera alors le nom de l'agent concerné et une description du problème.

Après avoir revu chaque entrée dans la liste, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Effectuer** pour effectuer la permutation malgré les violations de contraintes.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la permutation et revenir au planning initial.

---

# Consultation des messages

Utilisez la boîte de dialogue **Consulter les messages** pour afficher tout avertissement ou erreur que le serveur a renvoyé, dans de nombreuses situations.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Equipe à laquelle l'agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Agent dont la ou les actions ont généré ce message.
<b>Date</b>	Date à laquelle les messages ont été générés.
<b>Messages</b>	Type de message (Avertissement ou Erreur), code numérique et texte du message.
<b>Action</b>	Ce menu déroulant présente trois options : <b>Enregistrer</b> , <b>Résoudre plus tard</b> et <b>Ne pas enregistrer</b> .
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue et ne récupère pas les données actualisées du serveur.
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue et récupère les données actualisées du serveur.
<b>Aide</b>	Affiche cette rubrique d'aide.

# Assistant Insertion multiple

L'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) permet d'ajouter un élément, comme une pause, dans les plannings de plusieurs agents en une seule opération. Vous pouvez l'utiliser dans des **scénarios** ou dans le **planning principal**.

## Utilisation de l'assistant Insertion multiple

Pour utiliser l'assistant :

1. Dans la vue **Dans la journée**, **Détaillé pour un agent** ou **Hebdomadaire**, sélectionnez **Insertion multiple** à partir de l'un des éléments suivants :

### Barre d'outils

- **Actions** 

### Menu

- **Actions**
- En cliquant avec le bouton droit sur le menu **Raccourci** (sauf dans la vue **hebdomadaire**)

L'écran **Sélectionner des activités** s'ouvre. Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.

- Sélectionnez une ou plusieurs activités à insérer. La page **Sélectionner des agents** s'ouvre.
- Sélectionnez les agents dont vous modifiez les plannings. (les agents sans compétence ne s'affichent pas dans la page **Sélectionner des agents**.)

### Important

si vous utilisez la fonction **Insertion multiple** dans l'une des vues du **planning principal** et que vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés** pour que vos modifications soient immédiatement insérées dans le planning. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les insertions effectuées sont **en attente** et elles doivent être validées ou approuvées avant de prendre effet dans la version officielle du **planning principal**. Si vous utilisez l'une des vues **Scénario**, cette case est toujours cochée.

- Cliquez sur **Suivant**.
- Sélectionnez les dates auxquelles insérer les éléments, puis cliquez sur **Suivant**.
- Dans la page **Sélectionner le type d'état**, sélectionnez un état, puis cliquez sur **Terminer** (pour un **jour de**

**repos**) ou sur **Suivant** (pour d'autres éléments de planning).

- Complétez la page de sélection des **pauses, repas, exceptions, congés ou assimilés, postes, heures identifiées** ou **ensembles de travail** qui apparaît ensuite.
- Cliquez sur **Terminer**.

La vue s'affiche à nouveau.

- Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** a été cochée et si vous modifiez un scénario de planning, vos modifications sont validées dans le scénario.
- Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** n'a pas été cochée et si vous modifiez un scénario de planning, vos modifications apparaissent alors dans le planning en mode **Attente**. Vous devez les valider ou revenir dessus avec l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**.

Les modifications en attente d'un scénario de planning ne sont pas transférées au **planning principal** quand le scénario est publié. Si vous modifiez le **planning principal** et si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** est cochée, les modifications sont alors validées dans le **planning principal** et visibles pour tous les utilisateurs.

Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** n'est pas cochée, les modifications passent alors en mode **Attente** et s'affichent pour vous, mais pas pour les autres utilisateurs, dans les vues du **planning principal**. Les modifications en attente dans le planning principal doivent être :

- Consultées et approuvées/refusées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation **Approuver les modifications** (via la vue **Approbation de la modification du planning principal**) ou
- Validées ou revues par vos soins, si vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, via l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**.



## IMW : Sélectionner des activités

Pour compléter la page **Sélectionner des activités** dans l'assistant Insertion multiple (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez toute combinaison d'**activités simples** ou **multisite**.  
Vous pouvez développer des ensembles métiers pour afficher leurs sites et activités multisite, et développer des sites pour afficher leurs activités. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles. Par défaut, ils sont tous sélectionnés.
2. Cliquez sur **Suivant** pour appliquer vos sélections et poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer l'assistant.

# IMW : Sélection d'agents

Pour compléter la page **Sélectionner des agents** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.  
Vous pouvez sélectionner des agents issus de différentes équipes ou sélectionner des équipes entières ou tout le site. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles.
2. Si vous le souhaitez, sélectionnez **Insérer uniquement en l'absence d'erreurs** et/ou **Afficher les avertissements**.

Si vous cochez la case **Insérer uniquement en l'absence d'erreurs**, lorsque vous essayez d'enregistrer de nouveaux éléments, WFM Web n'en insèrera aucun si le serveur renvoie des erreurs de validation de plannings.

Si vous cochez la case **Afficher les avertissements**, WFM Web affiche des avertissements de validation de plannings qui auraient été générés si les éléments avaient été insérés dans les plannings des agents.

## Conseil

en cas d'erreurs de validation de plannings, WFM Web n'insère aucune modification effectuée dans le planning.

3. Si vous modifiez le **planning principal** et si vous disposez de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés** pour que les modifications soient immédiatement insérées dans le **planning principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les insertions sont en attente ; elles doivent être revues et approuvées avant de prendre effet dans le **planning principal**.

Si vous modifiez un scénario de planning, vous avez la possibilité de cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés**. Si la case est cochée, les modifications sont validées dans le scénario de planning. Sinon, les modifications passent en mode **Attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente d'un scénario de planning ne sont pas transférées au **planning principal** quand le scénario est publié.

4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page **Sélectionner les dates**.  
Cliquez sur **Annuler** si vous voulez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

## IMW : Sélectionner des dates

La page **Sélectionner des dates** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) contient un calendrier.

1. Sélectionnez la ou les dates pour lesquelles vous souhaitez insérer les éléments de planning.

Le fonctionnement du calendrier est décrit dans [Utilisation du calendrier](#).

### Conseil

si vous effectuez une insertion dans un scénario de planning, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Suivant**.

Si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection, cliquez sur **Annuler**.

---

## IMW : Sélectionner le type d'état

Pour compléter la page **Sélectionner le type d'état** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez le **type d'état** à insérer.  
Si vous avez sélectionné des agents de plusieurs sites dans la page **Sélectionner des agents**, seuls les types suivants sont disponibles : **Jour de repos**, **Exception**, **Congé ou assimilé**, **Heure identifiée** et **Ensemble de travail**.
2. Cliquez sur **Terminer** ou **Suivant** (pour passer à la page suivante).
3. Le bouton activé dépend de l'état sélectionné :
  - *Bouton*— **Terminer**Activé si vous sélectionnez Jour de repos. Cliquez dessus pour insérer un jour de repos aux dates sélectionnées pour les agents sélectionnés et fermer l'assistant.
  - *Bouton*— **Suivant**Activé si vous sélectionnez tout autre état. Cliquez dessus pour ouvrir la page de l'assistant approprié et sélectionner les **pauses**, **repas**, **exceptions**, **congés ou assimilés**, **postes**, **heures identifiées** ou **ensembles de travail**.
4. Pour revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page **Sélectionner des dates**, cliquez sur **Précédent**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

## IMW : Sélectionner un poste

Pour compléter la page **Sélectionner un poste** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez le **poste** à insérer.
2. Si le poste sélectionné se termine le lendemain de son début, sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin**.
3. Cochez la case **Insérer automatiquement les repas et les pauses** pour activer cette fonction.
4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page [Sélectionner un ensemble d'activités](#).

## IMW : Sélectionner un ensemble d'activités

Pour compléter la page **Sélectionner un ensemble d'activités** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Cochez la case en regard de chaque **activité** que vous souhaitez insérer.
2. Cliquez sur **Terminer**.

---

## IMW : Sélectionner la pause

Pour compléter la page **Sélectionner une pause** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez une **pause** dans la liste **Choisir l'élément à insérer**.

Cliquez sur une ligne pour en sélectionner la pause (si d'autres pauses sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).

2. La liste montre toutes les pauses configurées pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée de la pause et si celle-ci est rémunérée ou non. Vous ne pouvez pas cocher ou décocher ici la case **Payé**.
3. Complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** pour cette pause. Entrez directement les heures souhaitées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.
4. Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si la pause commence le jour qui suit le début des postes des agents. Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si la pause commence le même jour que celui du début des postes des agents, mais se termine le jour suivant.
5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer la pause sélectionnée et fermer l'assistant.

Vous revenez à la vue **Dans la journée**.

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
- Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer la pause, cliquez sur **Annuler**.

## IMW : Sélectionner le repas

Pour compléter la page **Sélectionner un repas** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez un **repas** dans la liste **Choisir l'élément à insérer**.

Cliquez sur une ligne pour en sélectionner le repas (si d'autres repas sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).

2. La liste montre tous les repas configurés pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée du repas et si celui-ci est payé. Vous ne pouvez pas cocher ou décocher ici la case **Payé**.
3. Complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** pour ce repas.  
Entrez directement les heures souhaitées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.
4. Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si le repas commence le jour qui suit le début des postes des agents.  
Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si le repas commence le même jour que celui du début des postes des agents, mais se termine le jour suivant.
5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer le repas sélectionné et fermer l'assistant.

Vous revenez à la vue **Dans la journée**.

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
- Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer le repas, cliquez sur **Annuler**.



# IMW : Sélectionner l'exception

Pour compléter la page **Sélectionner une exception** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez une **exception** dans la liste **Sélectionner une exception**.

Cliquez sur une ligne pour en sélectionner l'exception (si d'autres exceptions sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).

La liste affiche toutes les exceptions configurées pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence de chaque exception, si elle est payée, si elle compte comme des congés ou assimilés, si elle est convertible en jour de repos, s'il s'agit d'une exception portant sur la journée et tous les sites auxquels elle est attribuée.

## Conseil

les cases indiquent simplement les propriétés configurées pour l'exception. Vous ne pouvez pas les cocher ou décocher ici.

2. Si les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** sont activées, complétez-les pour cette exception.  
Tapez directement les heures souhaitées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.
  3. Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si l'exception commence le jour qui suit le début des postes des agents.  
Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si l'exception commence le même jour que celui du début des postes des agents, mais se termine le jour suivant.
    - Si vous avez sélectionné une exception payée portant sur la journée complète, vous pouvez cocher la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.
    - Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** est modifiable.
- Cliquez sur **Terminer** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer l'assistant.

Vous revenez à la vue **Dans la journée**.

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
- Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer l'exception, cliquez sur **Annuler**.

## Important

WFM affiche le message suivant pour chaque instance d'exception/agent afin de vous inviter à approuver l'insertion de nouvelles exceptions qui chevauchent les exceptions existantes :

*Avertissement : L'exception avec l'état récemment inséré nom (date & heure) remplace une exception avec un état existant nom (date & heure) qu'elle chevauche.*

Toutes les demandes apparaissent dans la boîte de dialogue [Consulter les messages](#), dans laquelle vous pouvez approuver ou rejeter chaque instance.

Ce comportement s'applique uniquement aux exceptions portant sur une partie de la journée qui en chevauchent d'autres ; les autres instances (telles que les exceptions portant sur toute la journée) sont toujours rejetées.

# IMW : Sélectionner les congés ou assimilés

Pour compléter la page **Sélectionner les congés ou assimilés** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW, Insert Multiple Wizard) :

1. Sélectionnez un type de **congés ou assimilés** dans la liste **Sélectionner les congés ou assimilés**.

Cliquez sur une ligne pour sélectionner son type de congés ou assimilés (si d'autres types de congés ou assimilés sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).

La liste affiche tous les types de congés ou assimilés configurés pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom et la référence du type de congés ou assimilés, si les congés ou assimilés sont payés, s'ils sont pris en compte dans les limites de congés ou assimilés configurées, et tous les sites auxquels le **congé ou assimilé** est attribué.

Cochez la case **Afficher tout** pour afficher tous les types de **congés ou assimilés**. Décochez cette case pour afficher uniquement les types de **congés ou assimilés** s'appliquant à l'agent sélectionné. Consultez la section **Amorce de congés ou assimilés** dans le *guide de l'administrateur Workforce Management*.

## Conseil

les cases **Payé** et **Comptes** ont uniquement un but informatif. Vous ne pouvez pas les cocher ou les décocher.

2. Si l'élément de **congés ou assimilés** porte sur une partie de la journée, complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**. Entrez directement les heures souhaitées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.
3. Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si les congés ou assimilés commencent le jour qui suit le début des postes des agents. Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si les congés ou assimilés commencent le même jour que celui du début des postes des agents, mais se terminent le jour suivant.
4. Si les congés ou assimilés portent sur un jour entier, cochez la case **Journée complète**. Les zones de texte Heure de début et Heure de fin sont alors désactivées.
5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer les congés ou assimilés sélectionnés et fermer l'assistant.

Vous revenez à la vue **Dans la journée**.

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
- Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer les congés ou assimilés, cliquez sur **Annuler**.

## IMW : Sélectionner les heures identifiées

Pour compléter la page **Sélectionner Heures identifiées** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez les **heures identifiées** à insérer.
2. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, le cas échéant.
3. Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le jour qui suit le début des postes de l'agent.  
Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le même jour que celui du début des postes de l'agent mais se terminent le jour suivant.
4. Cliquez sur **Terminer**.

# IMW : Ecran Sélectionner un ensemble de travail

Vous sélectionnez **Ensembles de travail** à l'aide de 1 ou 2 pages dans l'**assistant Insertion Multiple** (IMW), selon vos sélections :

- **Spécifier des paramètres d'ensemble de travail**
- **Ecran Sélectionner des activités pour un ensemble de travail**

## Page Spécifier des paramètres d'ensemble de travail

1. Sélectionnez ou entrez les heures de début et de fin.
2. Sélectionnez **Jour suivant** (en regard de la zone de texte **Heure de début**) si l'ensemble de travail commence le jour suivant le début des postes de l'agent.  
— OU —  
Sélectionnez **Jour suivant** (en regard de la zone de texte **Heure de fin**) si l'ensemble de travail commence le même jour que les postes de l'agent mais se termine le jour suivant.
3. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :
  - **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail**— Active l'écran **Sélectionner des activités pour l'ensemble de travail**, où vous sélectionnez les nouvelles activités.
  - **Utiliser les activités de poste de travail existantes**—Applique les activités déjà sélectionnées.
4. Cochez ou décochez la case **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées**. Sélectionnez cette option pour activer la page **Heures identifiées** lorsque vous en aurez terminé avec les activités.
5. Cliquez sur **Suivant** (si vous avez sélectionné le bouton d'option **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail** ou la case à cocher **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées**) ou cliquez sur **Terminer**.

## Page Sélectionner des activités pour un ensemble de travail

Cette page s'affiche uniquement si vous avez sélectionné le bouton d'option **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail**.

1. Sélectionnez une ou plusieurs activités dans l'arborescence.
2. Cliquez sur **Suivant** (si vous avez coché la case **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées** dans la page précédente) ou cliquez sur **Terminer**.

## Heures identifiées avec heures supplémentaires

Pour compléter la page **Sélectionner Heures identifiées avec heures supplémentaires** dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW) :

### Important

Cette page de l'assistant s'affiche uniquement si vous avez coché la case **Marquer comme heures supplémentaires avec heures identifiées** dans la page **Spécifier des paramètres d'ensemble de travail** de cet assistant.

1. Sélectionnez **Heures identifiées**.
2. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer les congés ou assimilés, cliquez sur **Annuler**.

## IMW : Consulter les messages

La boîte de dialogue **Consulter les messages** de l'**assistant Insertion multiple (IMW)** permet de répondre aux avertissements renvoyés lors de la tentative d'enregistrement des plannings modifiés des agents.

1. Pour chaque **Avertissement** répertorié, vérifiez les éléments à insérer puis cliquez sur **Insérer pour la sélection**.  
La case **Sélectionner tous les avertissements** permet de sélectionner tous les **avertissements**.
2. Consultez toutes les **erreurs**.  
La case à côté de **Erreur** ne peut pas être cochée.

Pour annuler sans appliquer les modifications, cliquez sur **Fermer**.

La boîte de dialogue **Consulter les messages** comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Date</b>	Affiche la date du planning.
<b>Agent</b>	Affiche l'agent dont le planning a généré ce message.
<b>Equipe</b>	Affiche l'équipe de l'agent.
<b>Message</b>	Affiche le type de message ( <b>Avertissement</b> ou <b>Erreur</b> ) et le texte du message.
<b>Sélectionner tous les avertissements</b>	Coche la case de tous les <b>avertissements</b> .
<b>Insérer pour la sélection</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

### Important

ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications de plannings effectuées manuellement dans les vues **Détaillé pour un agent**, **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**. Ils diffèrent des erreurs et avertissements de **validation** générés par WFM Web pendant le processus d'élaboration de planning.

# Assistant Suppression multiple

Utilisez la fonction **Suppression multiple** pour supprimer simultanément un ou plusieurs éléments d'un ou de plusieurs plannings d'agents. Vous pouvez utiliser l'**assistant Suppression multiple** pour supprimer les éléments des scénarios de planning ou du **planning principal**.

Pour utiliser l'**assistant Suppression multiple** :

1. Dans la barre d'outils ou le menu **Actions** des vues **Détaillé pour un agent**, **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**, sélectionnez **Suppression multiple**.  
*Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.*
2. Sélectionnez des activités dans l'écran **Sélectionner des activités** de l'Assistant **Suppression multiple**.
3. Sélectionnez des agents dans l'écran **Sélectionner des agents** de l'**Assistant Suppression multiple**.

## Conseil

Les agents sans compétence ne s'affichent pas dans l'écran **Sélectionner des agents**.

4. Sélectionnez les agents dont vous modifiez les plannings.

## Important

si vous supprimez des éléments du **Planning principal** et si vous avez l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés** pour que vos éléments soient immédiatement supprimés du **planning principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les suppressions sont en attente et doivent être revues et approuvées avant de prendre effet dans le **planning principal**. Si vous supprimez des éléments d'un scénario de planning, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés**. Si cette case est cochée, vos suppressions sont validées dans votre scénario de planning. Si cette case n'est pas cochée, l'état de vos suppressions est **En attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente d'un scénario de planning ne sont pas transférées au **planning principal** quand le scénario est publié.

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez les dates à partir desquelles vous voulez supprimer les éléments sur l'écran **Sélectionner des dates** puis cliquez sur **Suivant**.

## Avertissement

Chaque élément qui chevauche les dates et les heures sélectionnées sera supprimé, même s'il ne chevauche que d'une minute.



7. Sur l'écran **Sélectionner les types d'états**, sélectionnez un ou plusieurs états. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Complétez l'écran **Sélectionner les pauses**, **Sélectionner les repas**, **Sélectionner les exceptions**, **Sélectionner le congé** ou **Sélectionner des heures identifiées** qui apparaît ensuite. Cliquez ensuite sur **Terminer**.

La vue s'affiche à nouveau. Si **Valider automatiquement** a été activé, vos modifications sont validées dans le planning. Sinon, les modifications sont en mode **En attente**.

## ASM : Sélectionner des activités

Pour compléter l'écran **Sélectionner des activités** dans l'**Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez toute combinaison d'**activités simples** ou **multisite**.

Vous pouvez développer des ensembles métiers pour afficher leurs sites et activités multisite, et développer des sites pour afficher leurs activités. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles. Par défaut, ils sont tous sélectionnés.

2. Cliquez sur **Suivant** pour appliquer vos sélections et poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer l'assistant.

# ASM : Sélection d'agents

Pour compléter l'écran **Sélectionner les agents** dans l'**Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.

Vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites et équipes ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Seuls les agents sélectionnés dans l'arborescence **Agents** du volet **Objets** et pouvant travailler à des activités sélectionnées dans la première page de cet assistant peuvent être sélectionnés.

La liste d'agents disponibles est également affectée par la case à cocher **Inclure les agents avec des compétences secondaires correspondantes** dans la boîte de dialogue du filtre.

2. Si vous le souhaitez, sélectionnez **Supprimer uniquement en l'absence d'erreurs** et/ou **Afficher les avertissements**.

- Si vous cochez la case **Supprimer uniquement en l'absence d'erreurs**, lorsque vous essayez d'enregistrer de nouveaux éléments, WFM n'en supprimera aucun si le serveur renvoie des erreurs de validation de planning.
- Si vous cochez la case **Afficher les avertissements**, WFM affichera tout avertissement de validation de planning généré lors de la suppression d'éléments des plannings d'agents.

## Important

si des erreurs de validation de planning se produisent également, WFM ne supprimera aucun élément du planning.

- Si vous modifiez les éléments du **Planning principal** et si vous avez l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés** pour que vos suppressions soient immédiatement effectuées dans le **Planning principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, chaque suppression effectuée est **En attente**. Elle doit être revue et approuvée avant de prendre effet dans le **planning principal**.

Si vous supprimez des éléments d'un scénario de planning, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés**. Si vous le faites, vos suppressions sont validées dans votre scénario de planning. Sinon, les suppressions sont en mode **En attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente d'un scénario de planning ne sont pas transférées au **planning principal** quand le scénario est publié.

- Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner les dates**.

Cliquez sur **Annuler** si vous voulez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# ASM : Sélectionner des dates

L'écran **Sélectionner des dates** dans l'**Assistant Suppression Multiple** (DMW) contient un calendrier.

1. Sélectionnez la ou les dates pour lesquelles vous souhaitez supprimer les éléments de planning. Le fonctionnement du calendrier est décrit dans [Utilisation du calendrier](#).

## Conseil

si vous effectuez une suppression d'un scénario de planning, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Suivant**.  
L'écran [Sélectionner le type d'état](#) apparaît.

## Avertissement

Chaque élément qui chevauche les dates et les heures sélectionnées sera supprimé, même s'il ne chevauche que d'une minute.

## ASM : Sélectionner les types d'états

Pour compléter l'écran **Sélectionner des types d'état** dans l' **Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez l'**état** ou les **états** à supprimer. Vous pouvez supprimer des pauses, des repas, des exceptions, des congés ou assimilés ou des heures identifiées.
2. Cliquez sur **Suivant**.

L'écran qui apparaît ensuite dépend de vos sélections sur cet écran. Si vous supprimez un type d'état, l'écran de cet état apparaît. Sinon, les écrans apparaissent les uns après les autres dans l'ordre suivant : **Sélectionner les pauses**, **Sélectionner les repas**, **Sélectionner les exceptions**, **Sélectionner les congés ou assimilés** et **Sélectionner les heures identifiées**.

3. Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner des dates**, cliquez sur **Précédent**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

---

## ASM : Sélectionner les pauses

Pour compléter l'écran **Sélectionner les pauses** dans l'**Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez une ou plusieurs pauses dans la liste **Sélectionner les pauses**. (si d'autres pauses sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichés, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée lors de la sélection. Pour les désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage d'éléments, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez le dernier élément de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncée et cliquez sur le dernier élément à inclure dans la plage.

La liste montre toutes les pauses configurées pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée de la pause, si celle-ci est payée ou non et le site dans lequel apparaît le nom du site de la pause. Vous ne pouvez pas cocher ou décocher ici la case **Payé**.

2. Si vous avez sélectionné des repas, des exceptions, des congés ou assimilés, ou des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**.  
Dans le cas contraire, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les pauses sélectionnées et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue **Détailé pour l'agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner les types d'états**, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

---

## ASM : Sélectionner les repas

Pour compléter l'écran **Sélectionner les repas** dans l'**Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez un ou plusieurs repas dans la liste **Sélectionner les repas**. (si d'autres repas sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichés, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée lors de la sélection. Pour les désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage d'éléments, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez le dernier élément de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncée et cliquez sur le dernier élément à inclure dans la plage.

La liste montre tous les repas configurés pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée du repas, si celui-ci est payé et le site dans lequel apparaît le nom du site du repas. Vous ne pouvez pas cocher ou décocher ici la case **Payé**.

2. Si vous avez sélectionné des exceptions, des congés ou assimilés, ou des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**. Dans le cas contraire, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les repas sélectionnés et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue **Détaillé pour l'agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# ASM : Sélectionner les exceptions

Pour compléter l'écran **Sélectionner les exceptions** dans l' **Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez une ou plusieurs exceptions dans la liste **Sélectionner des exceptions**. (si d'autres exceptions sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
- Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée lors de la sélection. Pour les désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
- Pour une plage d'exceptions, sélectionnez la première exception, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez la dernière exception de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncée et cliquez sur la dernière exception à inclure dans la plage.

La liste affiche toutes les exceptions configurées pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence de chaque exception, si elle est payée, si elle est convertible en jour de repos, s'il s'agit d'une exception portant sur la journée et tous les sites auxquels l'exception est attribuée.

## Conseil

les cases indiquent simplement les propriétés configurées pour l'exception. Vous ne pouvez pas les cocher ou décocher ici.

- Si vous avez sélectionné des congés ou assimilés, ou des heures identifiées à supprimer, cliquez sur **Suivant**. Dans le cas contraire, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les exceptions sélectionnées et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue **Détaillé pour un agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.



# ASM : Sélectionner les congés

Pour compléter l'écran **Sélectionner les congés** dans l' **Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez un ou plusieurs types de congés ou assimilés dans la liste **Sélectionner les congés ou assimilés**. (si d'autres types de congés ou assimilés sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des types de congés ou assimilés particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée lors de la sélection. Pour les désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage de types de congés ou assimilés, sélectionnez le premier type de congés ou assimilés, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez le dernier type de congés ou assimilés de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncée et cliquez sur le dernier type de congés ou assimilés à inclure dans la plage.

La liste affiche tous les types de congés ou assimilés configurés pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence du type de congés ou assimilés, si les congés ou assimilés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés ou assimilés configurées, et tous les sites auxquels les congés ou assimilés sont attribués.

## Conseil

Les cases indiquent simplement les propriétés configurées pour les types de congés ou assimilés. Vous ne pouvez pas les cocher ou décocher ici.

- Si vous avez choisi de supprimer des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**. Sinon, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les éléments de congés ou assimilés sélectionnés ainsi que tous les autres éléments sélectionnés, puis fermez l'assistant. Cela vous renvoie à la vue **Détaillé pour un agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

## ASM : Sélectionner des heures identifiées

Pour compléter l'écran **Sélectionner des heures identifiées** dans l' **Assistant Suppression Multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez les **éléments heures identifiées** à supprimer.
2. Cliquez sur **Terminer** pour supprimer les éléments heures identifiées sélectionnés, ainsi que tous les autres éléments sélectionnés, puis fermez l'assistant.

Vous revenez alors à la vue Détaillé pour un agent, Dans la journée ou Hebdomadaire.

- Pour revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
- Pour fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection, cliquez sur **Annuler**.


# Assistant Validation / Retour en arrière multiple

Utilisez l'assistant **Validation / Retour en arrière multiple** (AVR) pour valider ou revenir sur toutes les **modifications de planning en attente** pour les agents sélectionnés aux dates sélectionnées. Vous pouvez utiliser cet assistant dans la vue **Détaillé pour un agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire** pour un scénario de planning ou le **planning principal**.

## Important

L'autorisation de sécurité **Approuver les modifications** doit être activée pour valider les modifications en attente du **planning principal**. Si elle ne l'est pas, vous pouvez utiliser cet assistant uniquement pour revenir sur les modifications en attente. Si vous travaillez sur un scénario de planning, vous pouvez donc valider/revenir sur toutes les modifications en attente.

## Terminologie

- **Validation**—*La validation* d'une modification en attente en fait un scénario disponible publiquement dans l'**assistant Validation / Retour en arrière multiple** ou un **planning principal**. Lors de la publication d'un scénario de planning, seules les modifications validées apparaissent dans le **planning principal**.
- **Retour en arrière**—*Revenir sur les modifications* en attente les supprime d'une inclusion possible dans le scénario ou le **planning principal**.
- **En attente**—Une modification de planning a l'état *En attente* dans trois cas :
  1. L'utilisateur apportant des modifications au **planning principal** ne dispose pas des autorisations de sécurité pour approuver les modifications dans le module **Planning**.
  2. L'utilisateur apportant des modifications au **planning principal** dispose de l'autorisation pour approuver les modifications, mais désactive l'icône **Valider automatiquement** ().
  3. L'utilisateur travaille avec un scénario de planning et désactive l'icône **Valider automatiquement**.

Dans tous les cas, l'utilisateur doit cliquer sur **Enregistrer** afin que le système évalue les modifications (et les avertissements appropriés générés). A ce stade, les modifications sont placées dans l'état **En attente** si l'une des trois conditions se présente.

Les utilisateurs peuvent voir les modifications **En attente** grâce à un triangle rouge à l'envers (icône Rendement) situé dans la colonne la plus à gauche de l'affichage du planning. Cependant, si l'utilisateur dispose de l'autorisation **Approuver les modifications** et si l'icône **Valider automatiquement** est activée, lorsqu'il clique sur **Enregistrer**, ces modifications sont **validées** dans le planning, excepté les avertissements.

Donc, lorsque les modifications sont **En attente**, l'utilisateur peut appeler l'**assistant Validation / Retour en arrière** pour valider les modifications en attente pour les agents et les dates

sélectionnés ou pour revenir sur ces modifications en attente, ce qui revient généralement à annuler ces modifications en attente pour les agents et les dates sélectionnés.

Si vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, il existe deux façons supplémentaires de travailler avec les modifications de planning en attente :

- Vous pouvez approuver ou rejeter les modifications en attente dans le **planning principal** à l'aide du module **Approbation de la modification du planning principal**. Le module **Approbation des modifications** vous permet d'afficher chaque modification en attente avant de décider de son approbation ou de son rejet. L'utilisation de l'**assistant Validation / Retour en arrière multiple** vous permet de valider ou de revenir sur toutes les modifications pour les agents et les dates sélectionnés sans visualiser chaque modification.
- Vous pouvez valider ou revenir sur tous les éléments d'un jour de planning de l'agent en attente directement dans les vues **Planning principal dans la journée** ou **Détaillé pour un agent du planning principal**. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne présentant le planning de l'agent, puis sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**. Si vous travaillez dans un scénario de planning, vous pouvez le faire que vous disposiez ou non des permissions **Approuver les modifications**.

## Utilisation de l'assistant Validation/Retour en arrière multiple

Pour utiliser l'assistant :

1. Dans la barre d'outils ou le menu **Actions** de la vue, sélectionnez **Validation / Retour en arrière multiple**.  
Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.

Le premier écran de l'**assistant Validation / Retour en arrière multiple**, intitulé **Sélectionner des activités**, s'ouvre.

2. Sélectionnez les **activités** pour lesquelles vous souhaitez valider les modifications en attente ou revenir sur les modifications.  
Le premier écran de l'**assistant Validation / Retour en arrière multiple**, intitulé **Sélectionner des agents**, s'ouvre.
3. Sélectionnez les agents pour lesquels vous souhaitez valider les modifications en attente ou revenir sur les modifications.

### Important

Les agents sans compétence ne s'affichent pas dans l'écran **Sélectionner des agents**.

4. Sélectionnez la validation ou le retour en arrière des modifications en attente.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Sélectionner les dates**, sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez enregistrer ou supprimer des éléments en attente, puis cliquez sur **Terminer**.  
La vue s'affiche à nouveau.

## AVR : Sélectionner des activités

Pour compléter la page **Sélectionner des activités** dans l'**Assistant Validation/Retour en arrière** (AVR) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**activités**.  
Vous pouvez sélectionner des activités individuelles dans plusieurs sites et des activités multisite dans des ensembles métier. Seules les activités appartenant à l'ensemble métier et les sites sélectionnés dans l'arborescence **Activités** du volet **Objets** peuvent être sélectionnées ici.
2. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page **Sélectionner des agents**.  
Cliquez sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer ou supprimer les modifications en attente.

## AVR : Sélection d'agents

Pour compléter la page **Sélectionner des agents** dans l'**Assistant Validation/Retour en arrière** (AVR) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.  
Vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites et équipes ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Seuls les agents sélectionnés dans l'arborescence **Agents** du volet **Objets** et pouvant travailler à des activités sélectionnées dans la première page de cet assistant peuvent être sélectionnés.
2. Sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**.  
Si vous ne disposez pas de l'autorisation **Approuver les modifications**, la case **Validation** est décochée et désactivée. Dans ce cas, vous pouvez uniquement revenir sur les modifications en attente.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page **Sélectionner les dates**.  
Cliquez sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer ou supprimer les modifications en attente.

# AVR : Sélectionner des dates

La page **Sélectionner des dates** dans l'**Assistant Validation/Retour en arrière** (AVR) contient un calendrier.

1. Sélectionnez **la** ou **les** dates pour lesquelles vous souhaitez valider ou revenir sur tous les éléments de planning.  
Le fonctionnement du calendrier est décrit dans [Utilisation du calendrier](#).

## Conseil

Si vous travaillez avec un scénario de planning, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Terminer**.  
Cela vous renvoie à la vue **Détaillé pour un agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**. Si vous avez validé des éléments, ceux-ci apparaissent maintenant dans le planning.
- Si vous souhaitez revoir ou modifier les entrées effectuées sur la page [Sélectionner des agents](#), cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

---

# Modifier les plannings d'agents isolés

Vous pouvez insérer et modifier des éléments de planning pour un agent particulier en utilisant :

- Vue **Planning principal** [Détailé pour un agent](#) ou [Dans la journée](#)
- Vue **Scénario** [Détailé pour un agent](#) ou [Dans la journée](#)

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

Vous pouvez insérer et modifier des éléments de planning à l'aide des [menus de raccourcis](#). Une fois les éléments insérés, certains peuvent être [déplacés ou redimensionnés graphiquement](#) à l'aide de la souris. Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Utilisation des menus de raccourcis.](#)
- [Insertion d'éléments de planning de la journée.](#)
- [Modification d'exceptions portant sur la journée, de jours de repos et de congés ou assimilés portant sur la journée.](#)
- [Modification de postes.](#)
- [Insertion et modification d'éléments de poste.](#)
- [Déplacement et redimensionnement d'éléments de poste.](#)
- [Validation ou retour sur les modifications en attente.](#)

## Utilisation des menus de raccourcis

Pour afficher un menu de raccourcis :

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

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

- Appuyez sur **Echap**.

## Insertion d'éléments de planning de la journée

---



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

<b>Insérer un jour de repos</b>	Attribue à l'agent un jour de repos, qui s'affiche sous la forme d'une barre vert clair.
Insérer un jour de congés	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de congés ou assimilés d'une journée complète. Une fois insérés, les congés ou assimilés apparaissent sous la forme d'une barre vert foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' <b>outil Couleurs</b> ).
Insérer une exception portant sur la journée	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type d'exception portant sur toute la journée. Une fois insérée, l'exception s'affiche sous la forme d'une barre rouge.
Insérer un poste	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de poste et des heures de début/fin. Une fois inséré, le poste apparaît sous la forme d'une barre bleu foncé avec des bords épais noirs (vous pouvez changer la couleur avec l' <b>outil Couleurs</b> ).
Insérer une heure identifiée	Affiche la boîte de dialogue <b>Insérer des heures identifiées</b> .
<b>Annuler les modifications</b>	Restaure le planning de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.
Insertion multiple	Permet d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents ou équipes.
Copier le planning	Cet élément de menu apparaît sur la vue <b>Détaillé pour un agent</b> . Vous pouvez sélectionner une journée de planning d'un seul agent et utiliser cette option pour sélectionner les dates de <b>début</b> et de <b>fin</b> auxquelles vous souhaitez copier la journée de planning sélectionnée.

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

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

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur une exception d'une journée, un jour de repos ou un congé ou assimilé d'une journée qui a été inséré, l'élément existant (**Exception, Jour de repos ou Congé ou assimilé d'une journée**) n'apparaît pas dans le menu de raccourcis de la journée complète, mais les options **Modifier l'exception** ou **Modifier un jour de congés** apparaissent pour

l'exception ou le congé ou assimilé dans le menu contextuel. Vous pouvez **déplacer ou redimensionner** l'**exception** d'une journée ou le **congé ou assimilé d'une journée** s'ils ont été créés avec des paramètres d'heure de début/fin. Voir aussi **Boîte de dialogue Modifier l'exception** et **Insertion et modification d'éléments de poste**.

## Modification de postes

Une fois un poste inséré, vous ne pouvez plus **supprimer** sa barre de la grille, mais vous pouvez la remplacer en insérant un autre élément de la journée. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un poste inséré, vous obtenez le **menu de raccourcis des éléments de poste**.

Pour modifier les heures de début et/ou de fin du poste, effectuez l'une des opérations suivantes :

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

### Conseil

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

## Insertion et modification d'éléments de poste

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

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

<b>Insérer &gt;</b>	Dans le sous-menu, sélectionnez <b>Pause</b> , <b>Repas</b> , <b>Exception</b> [partie de la journée], <b>Congés ou assimilés</b> , <b>Ensemble d'activités</b> , <b>Ensemble de travail</b> , ou <b>Heures identifiées</b> . La boîte de dialogue qui s'ouvre permet d'insérer des éléments de planning.
<b>Modifier &gt;</b>	Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités, le poste ou un autre élément de

	<p>planning à modifier. La boîte de dialogue <b>Modifier</b> qui s'ouvre permet d'ajuster les heures de début et/ou de fin de l'élément.</p>
<b>Définir des activités pour &gt;</b>	<p>Dans le sous-menu, sélectionnez <b>Travail, Ensemble de travail</b> ou <b>Ensemble d'activités</b>. La boîte de dialogue <b>Définir des activités</b> qui s'affiche permet de définir les activités de travail de l'agent. Les <b>ensembles d'activités</b> s'affichent dans la grille sous la forme de barres jaunes.</p>
<b>Supprimer &gt;</b>	<p>Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités ou un autre élément de planning à supprimer du planning.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>Faites votre sélection avec prudence, car aucun message de confirmation n'apparaît avant la suppression de l'élément. Si un poste ne présente qu'un seul ensemble d'activités, vous ne pouvez pas supprimer cet ensemble ; la commande <b>Supprimer</b> ne s'affiche pas lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur l'ensemble.</p> </div>
<b>Remplacer</b>	<p>Lorsque vous cliquez directement sur un élément (un repas, une pause, une exception portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, un congé ou assimilé portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, ou une heure identifiée) avec le bouton droit de la souris dans le planning d'un agent, la commande Remplacer devient visible et est activée dans le menu déroulant. Utilisez cette commande pour remplacer l'"ancien" élément sélectionné par un "nouvel" élément du même type.</p> <p>Si vous sélectionnez <b>Remplacer &gt; élément...</b> dans le menu, l'<b>Assistant Remplacer multiple</b> est activé. Cet assistant affiche une série d'écrans de sélection (<b>Sélectionner des activités</b> et <b>Sélectionner des agents</b>, par exemple) qui imitent des écrans semblables de l'<b>Assistant Insertion multiple</b>.</p> <p>Effectuez vos sélections dans chacun de ces écrans et cliquez ensuite sur <b>Suivant</b>.</p> <p>L'écran de sélection final affiche des éléments du même type que celui en cours de remplacement. Sélectionnez un élément et cliquez sur <b>Terminer</b>.</p> <p>WFM remplace l'"ancien" élément par le "nouveau" pour tous les agents sélectionnés dont le planning contient le même "ancien" élément pour cette journée.</p>
<b>Valider</b>	<p>Lorsque vous travaillez dans le <b>planning principal</b>, si la journée de planning de l'agent comporte des éléments en attente et si vous disposez de l'autorisation <b>Approuver les modifications</b>, vous pouvez sélectionner <b>Valider</b> pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans le planning. Si vous travaillez dans un scénario de planning et si la journée de planning de l'agent comporte des éléments en attente, vous pouvez sélectionner</p>

	<b>Valider</b> pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans le planning.
<b>Restauration</b>	Si la journée de l'agent comporte des éléments de planning en attente, vous pouvez sélectionner <b>Retour en arrière</b> pour supprimer toutes les modifications en attente pour l'agent pour cette journée-là.
<b>Annuler les modifications</b>	Restaure le planning de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.
<b>Insertion multiple</b>	Permet d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents ou équipes.
<b>Historique de planification</b>	Cet historique vous permet de comparer le planning principal actuel à son état antérieur et, éventuellement, de rétablir le planning principal sur cet état (retour en arrière).

### Conseil

Un avertissement s'affiche si vos insertions ou vos modifications violent les contraintes horaires du poste ou de tout élément de poste, notamment les heures et la répartition des repas, pauses et exceptions.

## Déplacement et redimensionnement d'éléments de poste

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

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

### Important

Un message d'**avertissement** s'affiche si vos modifications créent des chevauchements d'éléments de planning ou violent des contraintes horaires pour le poste ou tout élément de poste. Quelques exemples de contraintes horaires :

1. WFM Web ne déplace jamais les repas ou les exceptions portant sur une partie de la journée en même temps que les postes ; certains repas et certaines exceptions portant sur une partie de la journée —selon leur configuration— ne peuvent pas avoir lieu en dehors des heures des postes.

2. WFM Web ne déplace jamais des ensembles d'activités ou des ensembles de travail d'une granularité de 1 minute, mais traite ces éléments de poste comme des éléments ayant une granularité de 15 minutes et, si cette dernière contrainte n'est pas respectée, le message d'**avertissement** suivant s'affiche : *Violation de la contrainte : Les heures de l'ensemble d'activités doivent correspondre au début/à la fin ou aux intervalles de temps de 15 minutes.*

## Déplacement d'un élément de poste

### Conseil

Pour déplacer le poste proprement dit, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

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

## Redimensionnement d'un élément de poste

### Conseil

Pour redimensionner le poste proprement dit, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

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

---

## Validation ou retour sur les modifications en attente

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

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

### Conseil

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

# Assistant Insérer un poste

L'assistant **Insérer un poste** permet d'insérer un poste dans le planning d'un agent :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Cliquez sur n'importe quel intervalle de temps d'un agent n'ayant pas de poste planifié.
3. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer un poste**.  
Le premier des deux écrans de l'**assistant Insérer un poste**, intitulé **Sélectionner un poste**, s'ouvre.
4. Dans la liste **Sélectionner un poste**, cliquez sur la ligne d'un poste pour la sélectionner.  
La liste affiche le nom et les heures de chaque poste configuré dans WFM Web. Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite.
5. Ajustez les **heures de début** et de **fin** du poste, le cas échéant.
  - Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**. Vos paramètres doivent respecter les contraintes horaires configurées pour le type de poste.
  - Sélectionnez **Insérer automatiquement les repas et les pauses** pour que les repas et les pauses soient automatiquement insérés en même temps que le poste et optimisés, en fonction de la couverture du planning, selon les contraintes configurées pour ce **poste** dans Web. Si cette option est décochée, le **poste** sera alors inséré sans repas ni pause et ceux-ci peuvent être insérés manuellement.
  - Cochez **Afficher les activités correspondant aux compétences secondaires** pour spécifier les activités qui correspondent à la compétence secondaire de cet agent.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Sélectionner un ensemble d'activités**, vous pouvez sélectionner :
  - une ou plusieurs activités ;
  - un ensemble d'activités ;
  - une ou plusieurs activités associées à un ensemble d'activités.
8. Si vous insérez un poste pour un agent qui peut travailler sur plusieurs activités, vous pouvez sélectionner plusieurs activités.

## Important

Les heures de poste sélectionnées sur l'écran précédent doivent respecter les contraintes horaires configurées pour l'ensemble d'activités. (Cliquez sur **Précédent** si vous devez modifier les heures de début ou de fin du poste.)

9. Cliquez sur **Terminer** pour insérer les activités de type travail sélectionnées ou les ensembles d'activités sélectionnés et fermer l'assistant.

### Important

Aucun avertissement ne s'affiche si le poste comporte des éléments de poste mal configurés ne pouvant être insérés.

La vue s'affiche à nouveau. Le nouveau poste apparaît sous la forme d'une barre bleu foncé (vous pouvez changer la couleur avec l'[outil Couleurs](#)).



---

## Boîte de dialogue Insérer une pause

La boîte de dialogue **Insérer une pause** permet d'insérer une pause dans le planning d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, **cliquez avec le bouton droit de la souris** sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**). Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que la pause commence.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Pause**. La boîte de dialogue **Insérer une pause** s'ouvre. Elle affiche les pauses associées au poste sélectionné.

Cliquez sur **Afficher tout** si vous préférez afficher toutes les pauses configurées pour votre site.

3. Dans la liste **Choisir l'élément à insérer**, cliquez sur la ligne d'une pause pour la sélectionner. Les deux premières colonnes de la liste affichent le nom et la référence de chaque pause.

La colonne **Heures** affiche la durée de la pause configurée en heures et en minutes.

Une coche dans la colonne **Payé** indique que le temps de pause est payé. (Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier cet attribut à cet endroit.)

4. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner **Jour suivant** pour l'**heure de fin** uniquement ou à la fois pour l'**heure de début** et l'**heure de fin**, selon que l'une ou l'autre se situe le jour suivant (Vous ne pouvez pas sélectionner **Jour suivant** uniquement pour l'**heure de début**).
5. Cliquez sur **OK** pour insérer la pause sélectionnée et fermer la boîte de dialogue. La vue s'affiche à nouveau. La nouvelle pause apparaît sous la forme d'une barre gris clair.

## Boîte de dialogue Insérer un repas

La boîte de dialogue Insérer un repas permet d'insérer un repas dans le planning d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'outil **Couleurs**).
2. Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que le repas commence.
3. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Repas**.  
La boîte de dialogue **Insérer un repas** s'ouvre. Elle affiche les repas associés au poste sélectionné.

Cliquez sur **Afficher tout** si vous préférez afficher tous les repas configurés pour votre site.

4. Dans la liste **Choisir l'élément à insérer**, cliquez sur la ligne d'un repas pour le sélectionner. Les deux premières colonnes de la liste affichent le nom et la référence de chaque repas.

La colonne **Heures** affiche la durée du repas configurée en heures et en minutes.

Une coche dans la colonne **Payé** indique que le temps du repas est payé. (Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier cet attribut à cet endroit.)

5. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, le cas échéant.  
Vous pouvez sélectionner **Jour suivant** pour l'**heure de fin** uniquement ou à la fois pour l'**heure de début** et l'**heure de fin**, selon que l'une ou l'autre se situe le jour suivant (vous ne pouvez pas sélectionner **Jour suivant** uniquement pour l'**heure de début**).
6. Cliquez sur **OK** pour insérer le repas sélectionné et fermer la boîte de dialogue.  
La vue s'affiche à nouveau. Le nouveau repas apparaît sous la forme d'une barre bleu clair.

### Important

Lorsque vous insérez un repas à l'aide de cette boîte de dialogue, le planning ne vérifie pas si l'agent remplit les conditions pour bénéficier de ce repas.

# Boîte de dialogue Insérer un ensemble d'activités

La boîte de dialogue **Insérer un ensemble d'activités** permet d'insérer un ensemble d'activités dans le planning d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).
2. Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que l'ensemble d'activités commence. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Ensemble d'activités**.

La boîte de dialogue **Insérer un ensemble d'activités** s'ouvre.

3. Sélectionnez un ensemble d'activité ou une ou plusieurs de ses activités associées. Dans l'arborescence **Choisir l'élément à insérer**, vous pouvez développer les ensembles d'activités pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner tout un ensemble d'activités ou une ou plusieurs activités dans un même ensemble d'activités.
4. Ajustez les **heures de début** et de **fin** de l'**ensemble d'activités** ou de l'activité sélectionnée, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner **Jour suivant** pour l'**heure de début** uniquement ou à la fois pour l'**heure de début** et l'heure de fin, selon que l'une ou l'autre se situe le jour suivant.

## Important

Vos paramètres doivent respecter les contraintes horaires configurées pour l'ensemble d'activités.

5. Cliquez sur **OK** pour insérer l'ensemble d'activités sélectionné et fermer la boîte de dialogue. La vue s'affiche à nouveau.

Les **ensembles d'activités** apparaissent sous la forme de barres jaunes (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

# Insertion d'exceptions

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

- La boîte de dialogue **Insérer une exception** permet d'**insérer une exception portant sur une partie de la journée** dans le planning d'un agent.
- La boîte de dialogue **Insérer une exception portant sur la journée** permet d'**insérer une exception portant sur la journée** dans le planning d'un agent.

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

## Insertion d'exceptions d'une partie de la journée

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

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, **cliquez avec le bouton droit de la souris** sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).
2. Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que l'exception commence.
3. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Exception**.  
La boîte de dialogue **Insérer une exception** s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.

Vous pouvez ajouter des mémos aux Exceptions qui apparaissent ensuite dans certaines vues du planning et des rapports. Pour plus d'informations, voir **Mémos d'exceptions** dans le guide *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.

4. Dans la grille, cliquez sur la ligne d'une exception.  
La grille affiche les types d'exception portant sur une partie de la journée configurés dans le module **Règles** de WFM Web for Supervisors.

Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque exception.

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

La colonne **Site** répertorie les sites auxquels est attribuée l'exception.

5. Ajustez les **heures de début** et de **fin** pour cette exception.
  - Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si l'exception commence le jour qui suit le début des postes de l'agent.

- Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si l'exception commence le même jour que celui du début des postes de l'agent mais se termine le jour suivant.
6. Cliquez sur **OK** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.  
La vue s'affiche à nouveau. La nouvelle exception apparaît sous la forme d'une barre rouge (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

### Important

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

## Insertion des exceptions de la journée

Pour insérer une exception portant sur la journée :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Exception portant sur la journée**. La boîte de dialogue **Insérer une exception portant sur la journée** s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.
3. Cliquez sur la ligne d'une exception.  
La liste affiche les types d'exceptions portant sur la journée configurés dans le module **Règles** de WFM Web for Supervisors. Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque exception.

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

La colonne **Site** répertorie les sites auxquels est attribuée l'exception.

4. Dans la section **Spécifier début/fin**, vous pouvez également régler les **heures de début** et de **fin** de l'exception, le cas échéant.
  - Si l'exception commence le même jour que celui du début du poste de l'agent mais se termine le jour suivant, sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin**.
  - Si vous avez sélectionné une exception payée, vous pouvez cocher la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.
  - Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la case **Heures payées** est activée.

### Important

Si vous entrez une heure de début/fin sans saisir une valeur dans le champ **Heures Payées**, alors la valeur **Heures payées** sera égale à **Heure de fin** moins **Heure de début** (cette valeur est appelée **Total d'heures ou Durée**).

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

# Boîtes de dialogue Insérer des congés ou assimilés

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

- La boîte de dialogue **Insérer un congé** permet d'**insérer un repos portant sur une partie de la journée** dans le planning d'un agent.
- La boîte de dialogue **Insérer un jour de congés** permet d'insérer un **repos portant sur toute une journée** dans le planning d'un agent.

Par exemple, un agent peut être appelé aux fonctions de juré ou devoir s'absenter pour maladie après la création du planning.

## Insertion des congés ou assimilés portant sur une partie de la journée

Pour insérer un élément de planning de congés ou assimilés portant sur une partie de la journée :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, **cliquez avec le bouton droit de la souris** sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).
  2. Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que les congés ou assimilés commencent.
  3. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Congé ou assimilé**. La boîte de dialogue **Insérer un congé** s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.
  4. Dans la liste des types des congés ou assimilés, cliquez sur la ligne du type de congés ou assimilés que vous souhaitez insérer.
- Cochez la case **Afficher tout** pour afficher tous les types de congés ou assimilés. Décochez cette case pour afficher uniquement les types de congés ou assimilés s'appliquant à l'agent sélectionné. Consultez l'annexe "Amorce de congés ou assimilés" dans le *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.

### Important

La liste affiche les types de congés ou assimilés configurés dans le module **Règles** de WFM Web for Supervisors. Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite.

Si vous sélectionnez un type de congés ou assimilés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés ou assimilés mais n'applique pas les règles de solde des congés ou assimilés. Cependant, si le type de congés ou assimilés est pris en compte dans les limites de congés ou assimilés, WFM tient compte de cet élément de congés ou assimilés lors du calcul des limites.

Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque type de congés ou assimilés.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si les congés ou assimilés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés ou assimilés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.

La colonne **Site** répertorie les sites auxquels est attribué le type de congés ou assimilés.

- Facultatif : réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ces congés ou assimilés si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.
  - a. Cliquez dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin** pour modifier les valeurs par défaut des paramètres heures, minutes et AM/PM.
  - b. Sélectionnez **Jour suivant** à droite de la zone de texte **Heure de début** si les congés ou assimilés commencent le jour qui suit le début des postes de l'agent.
  - c. Sélectionnez **Jour suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si les congés ou assimilés se terminent le jour suivant celui où ils ont commencé.
- Cliquez sur **OK** pour insérer le repos sélectionné et fermer la boîte de dialogue. La vue s'affiche à nouveau. Les nouveaux congés ou assimilés apparaissent sous la forme d'une barre vert foncé (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

### Important

Si les heures de **début** et de **fin** définissent le repos en dehors des heures du poste de l'agent, un avertissement s'affiche. Si vous attribuez un long repos alors que les activités d'un agent sont toutes planifiées dans des ensembles d'activités, il se peut que le repos soit le seul groupe d'états disponible pendant les heures payées de l'agent.

## Insertion des congés ou assimilés d'une journée

Pour insérer un jour de congés ou assimilés dans le planning d'un agent :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détailé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Congés ou assimilés d'une journée**.  
La boîte de dialogue **Insérer des congés ou assimilés d'une journée** s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.
3. Dans la liste des types des congés ou assimilés, cliquez sur la ligne du type de congés ou assimilés que vous souhaitez insérer.



### Important

La liste affiche les types de congés ou assimilés configurés dans le module Règles de WFM Web. Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite.

Si vous sélectionnez un type de congés ou assimilés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés ou assimilés mais n'applique pas les règles de solde des congés ou assimilés. Cependant, si le type de congés ou assimilés est pris en compte dans les limites de congés ou assimilés, WFM tient compte de cet élément de congés ou assimilés lors du calcul des limites.

Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque type de congés ou assimilés.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si les congés ou assimilés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés ou assimilés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.

La colonne **Site** répertorie les sites auxquels est attribué le type de congés ou assimilés.

4. Facultatif : réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ces congés ou assimilés si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.
  - a. Cochez la case **Spécifier début/fin** pour activer les champs **Heure de début** et **Heure de fin**, cliquez ensuite dans chaque champ pour modifier les valeurs par défaut des paramètres heures, minutes et AM/PM.
  - b. Sélectionnez **Jour suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si les congés ou assimilés se terminent le jour suivant celui où ils ont commencé.
3. Facultatif : spécifiez une durée non standard pour votre jour de repos entier.
  - Cochez la case **Spécifier les heures payées** pour activer le champ **Heures payées**, puis cliquez dans le champ et entrez ou sélectionnez une valeur pour spécifier le nombre exact d'heures dans un jour entier pour ce jour de repos en particulier.

### Important

La case **Spécifier les heures payées** n'est cochée que si vous avez sélectionné un type de congés ou assimilés payés dans la liste **Choisir des congés ou assimilés**.

- Cliquez sur **OK** pour insérer le repos sélectionné et fermer la boîte de dialogue. La vue s'affiche à nouveau. Le nouveau jour de congés ou assimilés apparaît sous la forme d'une barre vert foncé (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

# Assistant Insérer un ensemble de travail

L'assistant **Insérer un ensemble de travail** permet d'insérer un ensemble de travail dans le planning d'un agent.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer un ensemble de travail**.  
L'écran **Spécifier des paramètres d'ensemble de travail** de l'assistant **Insérer un ensemble de travail** s'ouvre.
  - a. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, le cas échéant.  
  
Sélectionnez **Jour suivant** (en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**) si l'ensemble de travail commence et se termine le jour suivant le début des postes de l'agent.  
  
— OU —  
Sélectionnez **Jour suivant** (en regard de la zone de texte **Heure de fin** uniquement) si l'ensemble de travail commence le même jour que les postes de l'agent mais se termine le jour suivant.
  - b. Sélectionnez un des deux boutons d'option suivants :
    - **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail** (par défaut) active l'affichage de l'écran **Sélectionner des activités pour l'ensemble de travail** dans l'assistant.
    - **Utiliser des activités existantes** désactive cet écran.
  - c. Cochez la case **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées** (par défaut) pour activer l'affichage de l'écran **Sélectionner des heures identifiées pour les heures supplémentaires** dans l'assistant. Désélectionnez cette case à cocher pour désactiver cet écran.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Sélectionner des activités pour l'ensemble de travail** s'ouvre, si vous avez précédemment activé son affichage.
3. Dans la liste des activités (celles auxquelles l'agent pourrait effectuer, selon ses compétences principales et secondaires), sélectionnez :
  - une ou plusieurs activités ;
  - un ensemble d'activités ;
  - une ou plusieurs activités associées à un ensemble d'activités ; si vous insérez un ensemble de travail pour un agent capable de travailler sur plusieurs activités, vous pouvez sélectionner plusieurs activités.

## Important

Les heures sélectionnées pour l'ensemble de travail dans l'écran précédent doivent respecter les contraintes horaires configurées pour l'ensemble d'activités. (Cliquez sur **Précédent** si vous devez modifier les heures de début ou de fin de l'ensemble de travail.)

- 
4. Cliquez sur **Suivant** (ou sur **Terminer**, s'il s'agit du dernier écran).  
L'écran **Sélectionner des heures identifiées pour les heures supplémentaires** s'ouvre, si vous avez précédemment activé son affichage.
  5. Sélectionnez un élément dans la liste.  
La liste affiche uniquement les éléments pour lesquels l'option **Utilisé pour identifier les heures supplémentaires** a été activée et peut donc être vide.
  6. Cliquez sur **Terminer** pour insérer les ensembles de travail sélectionnés et fermer l'assistant.

# Boîte de dialogue Insérer des heures identifiées

Les **heures identifiées** vous permettent de marquer une partie ou l'ensemble du poste d'un agent pour contrôler l'utilisation de ce temps par l'agent. Par exemple, vous pouvez marquer les heures supplémentaires effectuées par un agent à la fin de la journée. Vous pouvez afficher ces **heures identifiées** sur le planning et effectuer plusieurs rapports pour contrôler l'utilisation des différents types d'heures identifiées dans les plannings.

La boîte de dialogue **Insérer des heures identifiées** permet d'insérer des heures identifiées dans le planning d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une barre de poste bleu foncé d'un agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que les heures identifiées débutent. Vous pouvez également cliquer sur un intervalle de temps à l'extérieur du poste. Si vous cliquez sur un intervalle de temps avant l'heure de début du poste actuelle, vous pourrez étendre l'heure de début du poste et insérer les heures identifiées entre la nouvelle heure de début la plus tôt et l'heure de début actuelle, en une seule étape. Si vous cliquez sur un intervalle de temps après l'heure de fin du poste actuelle, vous pourrez étendre l'heure de fin du poste et insérer les heures identifiées entre l'heure de fin actuelle et la nouvelle heure de fin la plus tard, en une seule étape.

2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Insérer > Heures identifiées**.  
La boîte de dialogue **Insérer des heures identifiées** s'ouvre. Elle affiche les types d'heures identifiées configurées pour le site sélectionné. L'écran affiche le nom complet et la référence de chaque instance d'heure identifiée et indique si les heures supplémentaires sont activées.
3. Dans la liste des types d'heures identifiées, cliquez sur la ligne du type que vous souhaitez insérer. La liste affiche le nom et la référence de chaque type d'heures identifiées.
4. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, le cas échéant.  
Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le jour qui suit le début des postes de l'agent. Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le même jour que celui du début des postes de l'agent mais se terminent le jour suivant.
5. Cliquez sur **OK** pour insérer les heures marquées et fermer la boîte de dialogue.  
La vue s'affiche à nouveau. Les nouvelles heures identifiées apparaissent en orange (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).

## Important

Si la période d'heures identifiées sélectionnée chevauche des congés ou assimilés, WFM Web génère un message d'erreur et les heures identifiées ne sont pas insérées.

Pour une explication sur la façon d'afficher les heures identifiées, consultez la [Vue Planning principal](#)

dans la journée ou la [Vue Scénario de planning dans la journée](#).

# Historique de planification

Cette fenêtre vous permet de comparer le planning actuel à son état antérieur et, éventuellement, de rétablir le planning sur cet état (retour en arrière).

## Conseil

La fonction de retour en arrière— et toutes les fonctions de l'**historique de planification**— s'appliquent uniquement au **planning principal**.

1. Dans la grille **Dans la journée**, cliquez avec le bouton droit sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Historique de planification**.  
La fenêtre **Historique de planification** s'ouvre.&

La moitié supérieure de la fenêtre affiche une liste qui répertorie toutes les modifications apportées au planning ; à raison d'une modification par ligne. Les colonnes de chaque ligne sont les suivantes :

- **Date de modification**
- **Utilisateur** (ayant effectué la modification)
- **Action** (type de modification effectué)
- **Planning historique** (barre graphique horizontale qui représente les heures du poste contenant ces modifications).

La moitié inférieure affiche le planning actuel de l'agent (après modifications) sur la gauche et son planning historique (avant modifications) sur la droite. Lorsque vous utilisez le curseur pour sélectionner chaque modification répertoriée dans la partie supérieure de la fenêtre, WFM met en surbrillance les éléments modifiés des deux côtés de la partie inférieure. Vous pouvez donc comparer chaque modification avec l'état initial et déterminer s'il y a lieu de restaurer le planning sur cet état avant une modification spécifique.

3. Après avoir sélectionné la modification à restaurer, cliquez sur le bouton **Restaurer** au bas de la fenêtre.

## Boîte de dialogue Modifier un élément

La boîte de dialogue **Modifier un élément** permet de modifier l'heure de début et l'heure de fin ou la durée d'un élément de planning d'un agent.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un poste ou un élément de poste d'un agent.  
Pour modifier le poste proprement dit, cliquez avec le bouton droit de la souris n'importe où dans le poste. Pour modifier un élément de poste (ensemble d'activités, congés ou assimilés, heures identifiées, pause ou repas), cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément. Consultez la section **Boîte de dialogue Modifier l'exception** si vous modifiez une exception.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, cliquez ou pointez sur **Modifier** pour afficher le sous-menu **Modifier**.
3. Dans le sous-menu, sélectionnez l'élément à modifier.  
Le sous-menu comporte toujours l'option **Poste**. S'il ne contient pas l'élément de poste que vous voulez modifier, appuyez sur **Echap** pour fermer le menu de raccourcis, puis cliquez de nouveau avec le bouton droit de la souris dans cet élément de poste.
4. Ajustez les **heures de début** et de **fin**, si souhaité.  
Sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si l'élément de poste commence le jour qui suit le début des postes de l'agent. Sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin** si l'élément de poste commence le même jour que celui du début des postes de l'agent mais se termine le jour suivant.
5. Si vous modifiez un poste, vous pouvez sélectionner **Déplacer les éléments du planning avec le poste**.
  - Si vous cochez cette case, vous ne pouvez pas modifier directement l'heure de fin du poste. WFM Web calcule l'heure de fin sur la base de l'heure de début entrée. Il déplace tout le poste et tous les éléments de poste, sauf les repas et exceptions.
  - Si vous ne cochez pas cette case, vous pouvez spécifier les heures de début et de fin du poste.
  - L'option **Déplacer les éléments du planning avec le poste** n'apparaît que lors de la modification d'un poste.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.

La boîte de dialogue se ferme si la modification est réussie. La grille reflète alors les modifications apportées à l'élément de planning et les ensembles d'activités adjacents peuvent se développer ou se réduire automatiquement pour maintenir un planning continu.

Un **avertissement** s'affiche si la modification viole les contraintes horaires du poste ou de tout élément de poste. Par exemple, WFM Web tente de maintenir la répartition des pauses et des ensembles d'activités au sein des postes et ne déplace jamais de repas ni d'exceptions avec les postes. Les repas ne peuvent avoir lieu en dehors des heures des postes.

---

## Boîte de dialogue Modifier l'exception

La boîte de dialogue **Modifier l'exception** vous permet de modifier des exceptions dans la vue **Planning dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'exception que vous souhaitez modifier.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, cliquez ou pointez sur **Modifier** pour afficher le sous-menu **Modifier**.  
**Consultez la section [Modification des exceptions de la journée](#) et [Modification des exceptions d'une partie de la journée](#).**
3. Dans le sous-menu, sélectionnez **Exception**.  
**Vous pouvez modifier les paramètres de l'exception en cours ou remplacer celle-ci par une autre exception de la liste dans la boîte de dialogue Modifier l'exception.**

### Modification des exceptions d'une partie de la journée

Pour modifier des exceptions d'une partie de la journée :

1. Si vous souhaitez remplacer l'exception en cours par une autre, sélectionnez-la dans la liste (qui répertorie uniquement les exceptions valides, d'une journée complète ou partielle).
  - Pour une exception portant sur une partie de la journée, configurez les heures de **début** et de **fin**.
  - Pour une exception de la journée, utilisez l'algorithme suivant **Pour modifier des exceptions de la journée**.
  - Si l'exception commence le jour qui suit le début des postes de l'agent, sélectionnez **Jour suivant** en regard des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**.
  - Si l'exception commence le même jour que les postes de l'agent mais se termine le jour suivant, sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin**.
2. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer.

### Modification des exceptions de la journée

Pour modifier des exceptions de la journée :

1. Si vous souhaitez remplacer l'exception en cours par une autre, sélectionnez-la dans la liste (qui répertorie uniquement les exceptions valides d'une journée complète).
2. Facultatif : Pour définir les heures de début et de fin des exceptions de la journée, cochez la case **Spécifier début/fin** et entrez la valeur.  
Si l'exception se termine le lendemain de son début, sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de



---

texte **Heure de fin**.

3. Facultatif : Si l'exception de la journée est payée, cochez la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.

### Conseil

Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** est modifiable. Si vous entrez une heure de début/fin *sans* saisir une valeur dans le champ **Heures payées**, alors la valeur **Heures payées** sera égale à **Heure de fin** moins **Heure de début** (cette valeur est appelée *Total d'heures* ou *Durée*).

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer. L'exception modifiée s'affiche.

# Boîte de dialogue Modifier un jour de congés

La boîte de dialogue **Modifier un jour de congés** vous permet de modifier des éléments de jour de congés dans la vue **Planning dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**. S'il s'agit de congés portant sur une partie de la journée, utilisez la boîte de dialogue **Modifier un élément**.

## Modification des congés ou assimilés d'une journée

Pour modifier un jour de congés :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le jour de congés à modifier.
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Modifier un jour de congés**.
3. Modifiez les paramètres du jour de congés ou remplacez-le par un autre issu de la liste de jours de congés dans la boîte de dialogue **Modifier un jour de congés**. Cette liste répertorie uniquement les éléments de congés ou assimilés attribués à l'agent.
4. Cochez **Afficher tout** pour afficher tous les éléments de congés ou assimilés attribués au site.
5. Si vous souhaitez remplacer le jour de congés par un autre, sélectionnez ce dernier dans la liste.
6. Facultatif : Cochez la case **Spécifier début/fin** et entrez ou sélectionnez les heures correctes dans les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**.

### Conseil

Si le jour de congés se termine le lendemain de son début, sélectionnez **Jour suivant** en regard de la zone de texte **Heure de fin**.

7. Facultatif : Si vous avez sélectionné un **jour de congés payé**, cochez la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.

### Conseil

Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** est modifiable. Si vous entrez une heure de début/fin *sans* saisir une valeur dans le champ **Heures payées**, alors la valeur **Heures payées** sera égale à **Heure de fin** moins **Heure de début** (cette valeur est appelée *Total d'heures* ou *Durée*).

8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les ignorer.

La vue apparaît à nouveau et affiche le jour de congés modifié.

## Boîte de dialogue Définir des activités

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Détaillé pour un agent**, cliquez avec le **bouton droit** de la souris sur le **poste** d'un agent ou sur un **ensemble d'activités**. (le planning de l'agent doit déjà inclure un poste, avec ou sans ensemble d'activités).
2. Dans le menu de raccourcis qui s'affiche, sélectionnez **Définir des activités pour**.
3. Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités à modifier.
  - Si vous cliquez avec le bouton droit sur les activités de travail indiquées en bleu foncé dans un poste, le sous-menu permet de sélectionner **Travail** (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).
  - Si vous cliquez avec le bouton droit sur un ensemble d'activités jaune, le sous-menu vous permet de sélectionner **Ensemble d'activités** (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil Couleurs**).
  - Si un ensemble de travail existe, le menu secondaire permet également de sélectionner **Ensemble de travail**, qui lance l'**assistant Insérer un ensemble de travail**.

Selon votre sélection dans ce sous-menu, vous modifiez les activités de travail ou les activités de l'**ensemble d'activités**.

La boîte de dialogue **Ensemble d'activités** s'ouvre. Sa grille affiche toutes les activités appartenant au travail ou à l'ensemble d'activités sélectionné. Si nécessaire, une barre de défilement verticale s'affiche sur la droite.

Dans la première colonne, une coche indique les activités qui sont déjà attribuées.

4. Ajoutez ou supprimez des activités.
  - Cochez la case d'une activité pour l'ajouter.
  - Décochez la case d'une activité pour la supprimer.
  - Vous pouvez ajouter plusieurs activités au sein d'un même ensemble d'activités.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.

Si les modifications effectuées ne transgressent aucune contrainte, la boîte de dialogue se ferme et la vue réapparaît.

Si vos modifications entraînent la suppression de la dernière activité restante d'un ensemble d'activités, un message d'erreur s'affiche. Utilisez la commande **Supprimer** pour supprimer l'ensemble d'activités proprement dit.

Si les modifications violent des contraintes (par exemple, si elles laissent trop peu d'activités pour remplir les heures de fonctionnement de l'ensemble d'activités), un avertissement vous informe du problème.

---

## Boîte de dialogue Copier le planning

La boîte de dialogue **Copier le planning** apparaît lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur le planning d'un agent et que vous sélectionnez **Copier le planning** à partir du menu de raccourcis dans :

- **Vue Scénario détaillé pour un agent**
- **Vue Détaillé pour un agent du planning principal**

Le texte dans le haut de cette boîte de dialogue contient la date à copier :  
**Copie du planning de *nom\_agent* de la date au :**

Pour spécifier la plage de dates pour laquelle copier le planning :

1. Cliquez sur le **Sélecteur de date** pour la **date de début** et entrez ou sélectionnez la date de début de la plage.
2. Cliquez sur le sélecteur de date pour la **date de fin** et entrez ou sélectionnez la date de fin de la plage.
3. Cliquez sur **OK**.


Si l'opération de copie ne viole pas les contraintes de planning de l'agent (six semaines maximum sélectionnées, dates de **début** et de **fin** devant être comprises dans la plage de dates du planning cible pour le **planning principal** ou le scénario de planning), WFM copie le jour de planning sélectionné à partir de la **date de début** jusqu'à la **date de fin**. Si l'opération viole les contraintes de planning, la boîte de dialogue **Consulter les messages** s'ouvre.

4. Sous **Action**, cliquez sur **Enregistrer** ou sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Ne pas enregistrer** dans le menu déroulant.
5. Lorsque vous avez terminé avec cette boîte de dialogue, cliquez sur **OK**.

---

# Planificateur d'événements

Utilisez l'**assistant Planificateur de réunions** pour planifier une réunion :

1. Dans le module **Planning**, sélectionnez une des vues suivantes : **Planning principal hebdomadaire**, **<planning> Hebdomadaire**, **Planning principal Pendant la journée**, **<planning> Pendant la journée**.
2. En haut à droite du volet **Travail**, sélectionnez la semaine à laquelle vous souhaitez planifier la réunion.
3. Cliquez sur **Planificateur d'événements** .
4. Dans la page **Sélectionnez une réunion dans la liste**, choisissez une réunion existante (ou créez-en une) et activez ou désactivez la validation automatique.  
Si vous avez choisi d'utiliser une réunion existante, vous verrez toutes les pages du **Planificateur de réunions** à l'exception de **Paramètres de la réunion**. Sinon, vous ne verrez que les pages **Participants** et **Paramètres de la réunion**.
5. Dans la page **Participants**, choisissez les agents qui devraient participer (si vous créez une nouvelle réunion). Si vous utilisez une réunion existante, la liste des participants est en lecture seule.
6. Dans la page **Plage de dates**, choisissez la plage de dates acceptables pour la réunion.
7. Dans la page **Paramètres de la réunion**, sélectionnez le type de réunion, les dates possibles, les heures possibles, la durée et le pourcentage minimum de participants requis.
8. Un message apparaît, indiquant le nombre d'agents planifiés pour la réunion. Cliquez sur **OK**.
9. Si certains agents n'étaient pas planifiés, un message indiquant leurs noms peut apparaître. Cliquez sur **OK**.  
La réunion est planifiée et les exceptions, représentant la réunion, sont insérées dans le planning.

## Planificateur de réunion/Programmateur de réunion

Le planificateur de réunion convient mieux à la planification de réunions ad hoc et des autres réunions dont vous n'étiez pas au courant lorsque vous avez constitué le planning d'origine.

Le **planificateur de réunion** (disponible dans le module **Règles**) est utile pour la planification de réunions pré-programmées, notamment celles qui se déroulent périodiquement, comme les réunions d'équipe hebdomadaires ou les sessions d'accompagnement en tête à tête bi-hebdomadaires.

---

## MSW : Sélectionner une réunion

Pour compléter l'écran **Veillez sélectionner un événement dans la liste** dans l'**assistant du planificateur de réunions** (MSW) :

1. Sélectionnez l'un des deux boutons d'option suivants :
  - **Créer une nouvelle réunion**—Vous configurerez la réunion en choisissant des options dans cet écran et deux autres écrans : **participants** et **paramètres**.
  - **Utiliser une réunion existante**—Vous configurerez la réunion en choisissant des options dans cet écran et deux autres écrans : **participants** et **plage de dates**.
2. Cochez ou décochez la case **Valider automatiquement les modifications** selon que vous voulez activer ou non la validation automatique.

Lorsqu'elle est activée, la validation automatique s'applique à la réunion que vous planifiez dans le **planning principal** immédiatement après avoir cliqué sur **Terminer**. Lorsqu'elle est désactivée, votre réunion reste **En attente** une fois que vous avez cliqué sur **Terminer** et doit être validée/approuvée avant d'être incorporée au **planning principal**.

Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications** pour le **Planning principal**, la case de **validation automatique** est décochée.

3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant de l'assistant.

# MSW : Sélectionner les participants

Pour compléter l'écran **Participants** dans l'**assistant Planificateur de réunions** (MSW) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.

Si vous créez une nouvelle réunion, vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites ou équipes, ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Cependant, vous ne pouvez les sélectionner que dans l'ensemble métier pour lequel vous avez affiché les vues **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.

## Conseil

Si vous utilisez une réunion existante, la liste des participants est en lecture seule.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant de l'assistant.



---

## MSW : Sélectionner des dates

Pour compléter l'écran **Plage de dates** dans l'**assistant Planificateur de réunions** (MSW) :

1. Entrez ou sélectionnez une date dans chacun des deux sélecteurs de date.
  - Date de début
  - Date de fin
2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant de l'assistant, ou sur **Terminer**, selon le cas.

### Sélection de date et plannings

- La **date de fin** doit être postérieure à la date de début.
- Le sélecteur de **date de fin** n'est activé que si la **règle de récurrence** de la réunion est **Hebdomadaire** ou **Mensuel**.
- WFM insérera dans le planning une instance unique de la réunion spécifiée pour chaque agent.
- Les valeurs par défaut et les règles de validation dépendent de la règle de récurrence (éventuelle) de la réunion :
  - **Quotidien**—La date de début par défaut est la première date de la vue actuelle. La date de fin par défaut est désactivée et toujours égale à la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, ces dates doivent se situer dans la plage de dates du scénario.
  - **Wsemaines**—La date de début par défaut est le premier jour de la semaine sélectionnée dans la vue actuelle. La date de fin est le dernier de la période de X semaines à partir de la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, les dates seront tronquées de manière à rester dans la plage de dates du scénario.
  - **Mensuel**—La date de début par défaut est le premier jour du mois sélectionné dans la vue actuelle. La date de fin est le dernier jour du même mois que la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, les dates seront tronquées de manière à rester dans la plage de dates du scénario.

# MSW : Paramètres de la réunion

Pour compléter l'écran **Paramètres de la réunion**, renseignez les sections suivantes dans l'**assistant Planificateur de réunions (MSW)** :

## Propriétés

1. Entrez le nom de la réunion dans le champ **Nom de la réunion**.
2. Sélectionnez un type d'exception dans le menu déroulant **Type d'exception**.

La liste des types d'exception composée d'après les exceptions de tous les sites sélectionnés dans l'écran **Participants** ayant l'état **L'exception peut être utilisée dans le planificateur de réunions** dans la vue **Règles > Types d'exceptions**.

## Dates et règles de récurrence

1. Entrez ou sélectionnez une date dans la zone **Date de début**.
2. Entrez ou sélectionnez une date dans la zone **Date de fin**.
3. Facultatif : Décochez la case à sa droite pour désactiver la **date de fin**.
4. Sélectionnez les cases à cocher correspondant à tous les jours de la semaine acceptables pour la réunion.

## Heure et durée

1. Entrez ou sélectionnez une heure dans la boîte de dialogue **Début au plus tôt**.
2. Entrez ou sélectionnez une heure dans la boîte de dialogue **Fin au plus tard**.
3. Entrez ou sélectionnez la durée de la réunion en heures et en minutes dans la boîte de dialogue **Durée de la réunion**.
4. Sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante **Fuseau horaire**.

### Important

Seuls les fuseaux horaires configurés apparaissent dans la liste ; chacun comporte une indication de sa relation par rapport à GMT. Par exemple, l'heure standard du Pacifique, qui est en retard de 8 heures sur l'heure du méridien de Greenwich, est présentée comme PST (GMT-8.0).

## Type de réunion

1. Sélectionnez un des trois boutons d'option suivants, qui activent les propriétés y associées.

- **Un seul groupe**—Il s'agit du type de réunion par défaut. Il s'agit d'une réunion unique pour tous les agents spécifiés dans l'onglet **Participants**.

Entrez ou sélectionnez le nombre minimum de participants requis à la réunion dans la zone **% minimum de participants requis**. Définissez cette valeur à **1 %** si vous ne souhaitez pas entrer un nombre minimum de participants— (par exemple, dans le cas d'une planification de réunion pour un maximum de participants).

### Important

La valeur 0 (zéro) est interprétée comme 100 % pour s'adapter aux données migrées de WFM 6.5, car cette version n'incluait pas le **pourcentage minimal de participants sélectionnés** variable dans sa base de données.

- **Agent simple**—Une activité commune, comme un séminaire Web, pouvant s'effectuer au moment qui convient le mieux à chaque agent.
- **Plusieurs groupes**—Une heure commune, mais pour plusieurs groupes. Entrez ou sélectionnez un nombre dans chacun des champs ci-dessous pour spécifier la taille des groupes.

- **Nombre min. de groupes**
- **Nombre max. de groupes**

- **Taille de groupe minimum**
- **Taille de groupe maximum**

2. Cliquez sur **Terminer**.

Un message de progression indique que la réunion est en cours de planification.

Si la réunion ne peut pas être planifiée pour tous les agents sélectionnés, un message indique le nombre d'agents planifiés et un deuxième message indique les agents qui n'ont pas pu être planifiés. Cliquez sur **OK** pour accepter chaque message.

# Planning principal

Les vues du **planning principal** permettent d'afficher et de modifier les données du **planning principal**.

Si vous disposez de droits d'accès au **planning principal**, le menu **Planning principal** affiche les vues de **planning principal** suivantes :

Couverture du planning principal	Compare la couverture de la dotation en personnel avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues et met en surbrillance les intervalles de temps avec sous-effectifs ou sureffectifs.
Planning hebdomadaire principal	Affiche un tableau récapitulatif hebdomadaire du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de poste pour les agents d'un site.
Planning principal dans la journée	<p>Affiche les détails du <b>planning principal</b> pour une période de <b>24 ou de 36 heures</b> et vous permet de <b>modifier les plannings</b> d'agents isolément ou simultanément.</p> <p>Si vous disposez de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>, vos modifications sont intégrées dans le mode <b>En attente</b>. Un approuvateur bénéficiant de <b>cette autorisation</b> doit par conséquent accepter ou rejeter les modifications.</p> <p>Vous pouvez consulter les modifications en attente dans les vues <b>Détaillé pour un agent, Dans la journée</b> et <b>Hebdomadaire</b>.</p>
Détaillé pour un agent du planning principal	Affiche et permet de modifier le planning d'un seul agent pour une semaine ou la période de planification du planning.
Synthèse du planning principal	Affiche les niveaux de service et les statistiques associées pour le <b>planning principal</b> .
Approbation des modifications du planning principal	Permet aux utilisateurs disposant des autorisations de sécurité appropriées de consulter et d'approuver (ou de rejeter) les modifications de planning en attente.
Exigence d'heures supplémentaires du planning principal	Permet de saisir et modifier des exigences d'heures supplémentaires.
Consolidation des états du planning principal	Affiche les statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné.

## Vue Couverture du planning principal

La vue **Couverture du planning principal** permet de comparer la couverture de la dotation en personnel du **planning principal** avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues. Voir l'image de barre d'outils et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Des graphiques et des tableaux affichent la couverture pour chaque jour de la semaine sélectionnée, ainsi que les totaux pour l'ensemble de la semaine. Les intervalles de temps avec sureffectifs et sous-effectifs apparaissent dans une couleur distinctive.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Couverture.](#)
- [Utilisation des tableaux et graphiques journaliers.](#)
- [Lecture du tableau Totaux.](#)
- [Personnalisation de la vue Couverture.](#)
- [Calcul des sous-effectifs et des sureffectifs.](#)
- [Boutons de la barre d'outils.](#)

### Affichage de la vue Couverture

Pour afficher la vue **Couverture du planning principal** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning**.
3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Couverture**.
4. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un ensemble métier, un site d'un ensemble métier, une activité multisite, un groupe d'activités ou une activité d'un site.

### Utilisation des tableaux et graphiques journaliers

La vue **Couverture** affiche les informations suivantes pour les jours de la semaine :

#### Graphiques

Affichent les informations de couverture pour chaque jour, avec des valeurs pour chaque

	intervalle. Cliquez sur la flèche vers le bas du <b>type de graphique</b> pour sélectionner la dotation en personnel calculée et/ou requise. Un graphique vide indique un site fermé (ou l'absence d'activité planifiée) pour le jour.
<b>Tables</b>	Affichent les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour chaque journée, par rapport à la dotation en personnel calculée et/ou requise. Des contraintes contractuelles et d'autres paramètres configurés peuvent réduire l'optimisation du planning.
<b>Légende</b>	Explique la signification des couleurs utilisées dans les graphiques.

## Lecture du tableau Totaux

Le tableau **Totaux** (en bas à droite) affiche les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour la semaine sélectionnée, par rapport à la dotation en personnel calculée et/ou requise.

## Personnalisation de la vue Couverture

Pour personnaliser les données de couverture du planning présentées, utilisez les commandes suivantes apparaissant en haut du volet de travail :

### Type de graphique

Cliquez sur la flèche vers le bas du **type de graphique** pour sélectionner le type de **graphique** que vous souhaitez afficher :

<b>Avancé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées et requises. Les valeurs calculées s'affichent sous la forme d'un graphique en aires avec les données de sureffectifs/sous-effectifs et les valeurs requises s'affichent sous la forme d'un graphique linéaire.
<b>Calculé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.
<b>Requis</b>	Les graphiques représentent les valeurs requises avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.

### Nettoyer

Ouvrez la fenêtre **Nettoyer le planning principal**, qui permet de supprimer des informations du

**planning principal** pour les dates et les agents sélectionnés.

## Date

Utilisez les **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres semaines.

## Calcul des sous-effectifs et des sureffectifs.

Tout intervalle de temps peut présenter des sous-effectifs ou des sureffectifs. WFM calcule ces conditions en évaluant la Couverture par rapport à la Prévision. Le résultat est affiché au format Heure (hh:mm).

**Sous-effectif** = La **Prévision** est supérieure à la **Couverture**—, il y a trop peu d'agents en service.

**Sureffectif** = La **prévision** est inférieure à la **couverture**—, il y a trop d'agents en service.

la Couverture est mesurée en évaluant les contributions des agents aux activités présentées. Ces contributions sont basées sur les activités planifiées des agents pour chaque intervalle de temps et sur tous les éléments de planning qui influencent ces activités planifiées pour un intervalle (par ex., une pause ayant lieu sur une partie d'un intervalle).

Les totaux sont calculés en additionnant les **sous-effectifs/sureffectifs** pour toutes les activités d'une période donnée (car chaque valeur de **sous-effectifs/sureffectifs** concerne un seul intervalle de temps).

## Boutons de la barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) pour personnaliser davantage le tableau :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyer le planning principal</b> . Permet de supprimer des informations du <b>planning principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multisite, un ensemble métier ou une entreprise dans l'arborescence <b>Objets</b> .

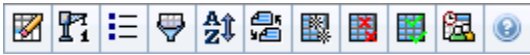
---

Icône	Nom	Description
		Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.



# Vue Planning principal hebdomadaire

La vue **Planning principal hebdomadaire** permet d'afficher un tableau récapitulatif du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de poste pour les agents sélectionnés (qui peuvent se trouver dans des sites différents mais doivent tous relever du même ensemble métier). Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



## Important

vous pouvez également afficher un tableau récapitulatif des totaux des heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de postes pour votre période de planification du planning. Pour plus d'informations, voir [Mode](#).

Lorsque vous affichez la vue **Planning principal hebdomadaire**, vous pouvez utiliser l'assistant [Reconstruction du planning dans la journée](#).

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Hebdomadaire](#).
- [Utilisation du tableau de la vue Hebdomadaire](#).
- [Personnalisation de la vue Hebdomadaire](#).

## Affichage de la vue Planning principal hebdomadaire

Pour afficher la vue **Planning principal hebdomadaire** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez **Hebdomadaire** dans le menu **Planning principal** de la barre d'outils.
4. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais un seul ensemble métier.

5. Cliquez sur **Récupérer les données** pour remplir le [tableau de la vue Hebdomadaire](#) pour les agents

sélectionnés.

La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents spécifiques dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur **Ctrl + F**.

## Utilisation du tableau

Le tableau de la vue **Hebdomadaire** contient des lignes pour chaque agent sélectionné dans l'arborescence **Objets**. (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir plus d'agents). Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>[Développer/Réduire]</b>	En mode <b>Période de planification</b> , la première colonne comporte des commandes <b>Développer/Réduire</b> qui vous permettent d'afficher ou de masquer les détails des agents.
<b>Equipe</b>	Cette colonne indique l'équipe de chaque agent.
<b>Agent</b>	Deux colonnes affichent une icône, l'une représentant le contrat de l'agent, l'autre représentant le nom de l'agent.
<b>[Dates de début de semaine]</b>	Si vous affichez les détails des agents et si vous êtes en mode <b>Période de planification</b> , les lignes en dessous du nom de chaque agent indiquent la date de début de chaque semaine du planning.
<b>[Jours de la semaine]</b>	<p>Ces cellules affichent les informations de planning des agents pour chaque jour de chaque semaine du planning. Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b>.</p> <p>Si l'agent n'est pas planifié pour un poste ce jour-là, la cellule affiche : <b>Jour de repos</b>, <b>&lt;nom d'un type de congé d'une journée&gt;</b>, <b>Heures de travail</b> (pour les heures de travail planifiées sans poste) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée).</p> <p>Pour un jour de la semaine, une icône dans la cellule indique si le planning a été modifié pour cet agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, pour ce jour, le planning de l'agent a été attribué pendant la planification ou la replanification, aucune icône n'apparaît.</li> <li>• Si le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification, une icône crayon gris clair apparaît.</li> <li>• Si le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation, une icône de permutation apparaît.</li> <li>• Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications</li> </ul>

	<p>en attente. Ces dernières doivent être validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une icône et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour du planning qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents avec modèle de rotation accordé ou programmé, ou toute autre préférence du calendrier</b> est sélectionnée dans la boîte de dialogue <b>Options</b>).</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>si plusieurs modifications ont été effectuées, l'icône indique l'état le plus récent.</p> </div>
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Affiche le nombre total d'heures de travail de l'agent pour la semaine affichée.
<b>Totaux de la période de planification</b>	<p>Affiche le nombre total d'heures payées de l'agent pour la période de planification du planning.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b></p> <p>La date de début et la durée de cette période sont définies dans l'onglet <b>Configuration &gt; Règles &gt; Contrats &gt; Paramètres du site</b>.</p> </div>

Les zones **Totaux hebdomadaires** et **Totaux de la période** en dessous du tableau affichent un total global de toutes les heures payées hebdomadaires ou de la période de planification pour tous les agents sélectionnés.

## Personnalisation de la vue Planning principal hebdomadaire

Pour personnaliser le **tableau** affiché, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

### Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total d'heures de travail pour la journée.
<b>Heures de début/fin</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
Noms de <b>poste</b> ou de <b>l'état du planning</b>	Noms des postes attribués aux agents et autres états dans la journée.

## Mode

Sélectionnez une **semaine** ou une **période de planification** dans la liste déroulante **Mode**. Le tableau affiche des données pour la période sélectionnée. L'option **Période de planification** est désactivée si aucune période de planification du planning n'est configurée ou si plus d'un site est sélectionné dans le volet **Objets**.

### Mode Période de planification

Le mode de **période de planification** affiche les plannings de l'ensemble de la période de planification. Le blanc et le gris foncé indiquent le type de plage de données que vous visualisez.

### Légende des couleurs de la période de planification

- **Blanc**—Indique les dates comprises dans la période de planification.
- **Gris foncé**—Indique les dates non comprises dans la période de planification.







## Date

Utilisez les **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres semaines.

## Boutons de la barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) pour personnaliser davantage le **tableau** affiché :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyage du planning principal</b> . Permet de supprimer des informations du planning principal pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un planning dans la journée, pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de sélectionner/désélectionner la colonne Rang de l'agent et Nom du site.
	<b>Filtre</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre</b> . Permet de filtrer les informations affichées par activité et par type de contrat (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).

Icône	Nom	Description
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> , qui permet le tri par Nom de l'équipe, Contrat, Nom de l'agent (prénom ou nom de famille), Rang de l'agent ou nom du site. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant. Remarque : le paramètre Rang de l'agent trie par ordre inversé apparent à cause des limites imposées par le tri multiple en fonction du nom de l'agent et du rang.
	<b>Permuter</b>	Vous permet de permuter les plannings de deux agents dans l'assistant <b>Permutation des plannings des agents</b> .
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Insertion multiple</b> , qui vous permet d'ajouter en même temps plusieurs éléments au planning principal.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un planning principal.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Validation/Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente dans le planning principal ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de ce planning.
	<b>Planificateur d'événements</b>	Ouvre l'assistant <b>Planificateur de réunions</b> .

### Important

vous pouvez enregistrer les modifications à partir de la vue **Planning principal hebdomadaire** uniquement si vous disposez des droits d'accès appropriés.

## Boîte de dialogue Options de la vue hebdomadaire

La boîte de dialogue **Options** permet d'afficher/masquer la colonne **Rang de l'agent** dans les vues **Scénario de planning** et **Planning principal hebdomadaire**. Pour ouvrir cette boîte de dialogue :

- Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.

La boîte de dialogue qui ouvre la vue **Hebdomadaire** contient deux onglets : **Options** et **Colonnes**.

Dans l'onglet **Options** :

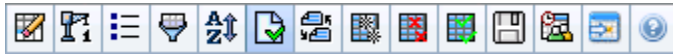
1. Sélectionnez **Affiche les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé ou tout autre préférence de calendrier** pour afficher une icône et la case à cocher rouge en regard du nom de l'agent pour chaque jour de planning contenant un élément de calendrier accordé.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer.

Sur l'onglet **Colonnes** :

1. Sélectionnez **Rang de l'agent** ou **Nom du site** pour afficher la colonne correspondante ; désélectionnez pour masquer la colonne.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer.

# Vue Planning principal pour la journée

La vue **Planning principal pour la journée** permet de gérer les détails de planning des agents pour un jour spécifique dans le **planning principal**. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Si vous avez coché la case **Afficher les informations de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options**, cette fenêtre affichera également les données de performances dans un graphique. Si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**, les données s'affichent également dans un tableau.

Cette vue permet de modifier les éléments de planning d'agents isolés et d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Dans la journée](#)
- [Gestion de la grille](#)
- [Personnalisation de la grille](#)
- [Recherche d'un agent](#)
- [Modification des plannings de plusieurs agents](#)
- [Affichage des données de performances](#)
- [Le bouton Passer au jour en cours affiche des données pour le jour en cours](#)

Voir également :

- [Modification des plannings d'agents isolés](#)
- [Utilisation de l'assistant Reconstruction du planning dans la journée](#)

## Affichage de la vue Dans la journée

Pour afficher la vue Dans la journée :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Dans la journée**.
4. Dans le volet **Objets**, **sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence** Agents (ci-

**dessus) ou Activités** (ci-dessous). WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais un seul ensemble métier.

5. Cliquez sur **Obtenir des données** pour afficher la vue **Dans la journée** pour les agents sélectionnés.

## Gestion de la grille


La vue **Planning principal dans la journée** comporte une grille avec une ligne par agent, ainsi que les commandes et champs décrits ci-dessous. Vous pouvez trier par site, équipe, contrat, agent, transport partagé, heures supplémentaires, heures payées, total d'heures et heure de début en cliquant sur l'en-tête de la colonne correspondante.

Double-cliquez sur les cellules contenant les éléments suivants pour les modifier : **Poste, Ensemble d'activités, Congés ou assimilés, Repas, Pause, Exception** et **Heures identifiées**.

## Commandes de la grille

<b>Fuseau horaire</b>	Dans ce menu déroulant, sélectionnez le <b>fuseau horaire</b> que WFM doit utiliser pour afficher les données dans des graphiques et des tableaux.
<b>Agents planifiés</b>	Affiche le nombre d'agents affichés (basé sur votre sélection dans l'arborescence <b>Objets</b> ).
<b>Plannings modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents dont le planning a été modifié dans cette vue, mais n'a pas encore été enregistré.
<b>Vue de la journée complète</b>	<p>Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher la journée complète du planning actuel (compacté pour tenir dans l'écran sans défilement).</p> <p>Décochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher tous les intervalles de temps de la journée dans la grille <b>Dans la journée</b> (ce qui exige le recours à des barres de défilement) et afficher, au-dessus de la grille, une synthèse des statistiques correspondantes : <b>Couverture planifiée, Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Différence calculée, Différence requise, Niveau de service planifié, VRM planifiée, Niveau de service reporté planifié, Heures supplémentaires planifiées</b> et <b>Heures supplémentaires requises</b>.</p>
<b>Sélecteur de date</b>	<b>Sélecteurs de date</b> standards.
<b>Cible</b>	Affiche la boîte de dialogue <b>Sélectionner la cible</b> , où une arborescence d'objets vous permet de choisir une <b>cible de données de performances</b> , à savoir : un ensemble métier, une activité multisite, un site, une activité ou un groupe d'activités. Pour plus d'informations, voir <b>Affichage des données de performances</b> .



<b>Type de graphique</b>	Détermine les statistiques qui apparaissent dans le graphique. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Affichage des données de performances</a> .
<b>Granularité</b>	Spécifie la granularité, en minutes, des intervalles de temps affichés dans la grille. Sélectionnez <b>—15</b> (par défaut), <b>30</b> ou <b>60—</b> dans le menu déroulant.
 <b>Actualiser les données de performance</b>	Actualise la grille. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Affichage des données de performances</a> .

## Colonnes de la grille

<b>! (Avertissements/Messages d'enregistrement)</b>	<p>Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les plannings des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option Résoudre plus tard.</li> <li>Une icône crayon vert indique les éléments de planning modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur. (Les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la re planification.</li> <li>Une icône de <b>permutation</b> indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente. Ces dernières doivent être validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</li> <li>Une icône d'agent et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour du planning qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé</b>, ou toute autre préférence du calendrier est sélectionnée dans la boîte de dialogue <a href="#">Options</a>).</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Site</b>	Cette colonne affiche le site de chaque agent.
<b>Equipe</b>	Cette colonne affiche l'équipe attribuée à chaque agent.
	Cette colonne affiche le contrat de chaque agent. Le symbole avec codage couleur apparaît dans

	chaque ligne et l'en-tête de colonne est vierge.
<b>Agent</b>	Cette colonne affiche le nom de chaque agent.
<b>Transport partagé</b>	<p>Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b>), elle indique la participation au groupe de transport partagé pour chaque agent le jour sélectionné.</p> <p><b>Le transport partagé</b> est aussi appelé —covoiturage ou carpooling, par exemple. Pour plus d'informations, voir [1].</p>
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début de poste</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail ou de poste pour chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de fin du poste</b>	<p>Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b>), elle indique l'heure de fin de travail ou de poste pour chaque agent pour le jour sélectionné.</p> <p>S'il y a un élément de journée complète sans heure de fin, la valeur de cette colonne est vide. Cette colonne permet le tri.</p>
<b>Poste</b>	Si elle est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), cette colonne affiche le nom du poste.
* (Commentaire)	<p>Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b>), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour de planning mentionnés.</p> <p>Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <b>afficher ou modifier les commentaires</b>.</p>
 <b>Détails du planning accessible</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails du planning accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.
<b>[Intervalles de temps]</b>	Ces colonnes indiquent les éléments du planning de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, désactivez la case <b>Vue de la journée complète</b> et/ou redimensionnez les colonnes.

	Pour modifier le planning d'un agent à la fois, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. Voir <a href="#">Modifier les plannings d'agents isolés</a> pour obtenir des instructions et des explications.
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Cette barre de défilement apparaît sous la grille lorsque la désactivation de l'option <b>Vue de la journée complète</b> provoque la mise en dehors de l'écran de certains intervalles de temps. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Identifie le type spécifique d'élément de planning représenté par chaque couleur de barre dans la grille.
<b>Détails</b>	Quand vous cliquez sur la ligne d'un agent, ce champ répertorie les activités planifiées de l'agent pour le jour sélectionné.

## Personnalisation de la grille

Vous pouvez afficher davantage d'intervalles de temps en redimensionnant certaines colonnes à gauche de la grille. Pour plus d'informations, consultez [Mise en route](#).

## Recherche d'un agent

Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Planning principal dans la journée** :

1. La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents spécifiques dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur **Ctrl + F**.  
La boîte de dialogue **Rechercher un agent** s'ouvre. Vous pouvez effectuer une recherche par prénom ou par nom.
2. Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**.  
La vue **Planning principal pour la journée** affiche des postes pour fournir des informations sur l'agent sélectionné.

## Barre d'outils : Modification des plannings de plusieurs agents

Les boutons suivants de la barre d'outils (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) permettent de modifier en une opération les plannings de plusieurs agents ou de personnaliser/nettoyer davantage la grille affichée :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyer le planning principal</b> qui permet de supprimer des informations du <b>planning principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> . Cet assistant vous permet de reconstruire un <b>planning dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique d'un jour, pour un site, une équipe ou un agent sélectionné.
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de personnaliser la vue, notamment pour afficher la disponibilité des agents, utiliser l'affichage 24 heures ou 36 heures, afficher les heures identifiées au premier plan et les données de performances, et afficher ou masquer les colonnes <b>Nom du site, Transport partagé, Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début, Accessibilité</b> et <b>Commentaires</b> .
	<b>Filtre</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Filtre</b> . Permet de filtrer les informations du <b>planning principal</b> affichées. (si vous définissez un nouveau filtre, celui-ci appelle immédiatement l'opération <b>Obtenir des données</b> ).
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> .
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant Permutation des plannings des agents</b> qui vous permet de permuter les plannings de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, des repas et des exceptions, jours de repos, jours de congés ou assimilés, postes, heures identifiées ou ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps

Icône	Nom	Description
		plusieurs éléments d'un <b>planning principal</b> .
	<b>Validation / Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/ Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans le <b>planning principal</b> ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du <b>planning principal</b> .
	<b>Enreg</b>	Si vous disposez des droits d'accès appropriés, cliquer sur ce bouton enregistre toutes les modifications que vous avez apportées au <b>planning principal</b> dans cette vue. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la première colonne de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.
	<b>Valider automatiquement</b>	Active et désactive la fonction de validation automatique (vous pouvez également <b>Auto-valider</b> à partir du menu <b>Actions</b> ). Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au <b>planning principal</b> . Si la fonction est désactivée, les modifications sont <b>en attente</b> et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version officielle du <b>planning principal</b> .  Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> pour le <b>planning principal</b> , la validation automatique est désactivée.
	<b>Planificateur d'événements</b>	Ouvre le <b>planificateur de réunions</b> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

Pour modifier le planning d'un agent à la fois (par ex., insérer, modifier ou supprimer des éléments de planning de l'agent), consultez la section [Modification des plannings d'agents isolés](#).

Si vous modifiez des plannings dans la vue **Dans la journée** et ne cliquez pas sur **Enregistrer**, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue ou un module différent ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.

## Affichage des données de performances

Si vous cochez la case **Afficher les données de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options**, un graphique et un tableau apparaîtront dans la vue **Planning principal dans la journée**.

### Conseil

Ce tableau apparaît uniquement si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**.

Pour configurer les vues de données de performances :

1. Sélectionnez une cible pour les données de performances en cliquant sur le bouton en regard de l'étiquette **Cible** :


La liste qui s'affiche peut contenir les activités et les groupes d'activités associés au site sélectionné dans le volet **Objets**, ainsi que les activités multisite associées au planning en cours. Si vous n'avez pas sélectionné de site, la liste contiendra uniquement les activités multisite.

2. Sélectionnez la granularité dans laquelle vous souhaitez voir apparaître les données de performances : **15**, **30**, ou **60** minutes.
3. Sélectionnez le type de données à afficher dans le graphique et dans le tableau.
  - La couverture du planning est représentée par une ligne rouge dans le graphique. Pour configurer le graphique, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Type de graphique** :
    - **Calculé (Dotation en personnel calculée)**—Apparaît en bleu dans le graphique.
    - **Requis (Dotation en personnel requise)**—Apparaît en jaune dans le graphique.
    - **Avancé** (à la fois dotation en personnel **Calculée** et **Requis**)— Apparaît dans le graphique comme une zone bleue pour la dotation en personnel calculée et une ligne jaune pour la dotation en personnel requise).
    - **Heures supplémentaires** (calculées comme **Dotation en personnel calculée-Exigence d'heures supplémentaires**)—Apparaît comme une zone bleu clair dans le graphique.
    - **Heures supplémentaires avancées** (calculées comme **Couverture planifiée-Heures supplémentaires planifiées**)—Apparaît dans le graphique comme une ligne magenta. Par défaut, la **dotation en personnel calculée** apparaît sur le graphique.
  - Le tableau affiche les valeurs de **couverture de planning** et de **dotation en personnel calculée**. D'autres valeurs peuvent apparaître dans ce tableau selon les sélections effectuées dans

---

l'onglet **Performance** de la [boîte de dialogue Options](#).

Si vous n'utilisez pas l'option de mises à jour automatiques, cliquez sur le bouton **Actualiser les**


**données de performance**  pour mettre à jour la vue des données de performance. Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour automatiquement** dans l'onglet **Performance** de la [boîte de dialogue Options](#).

L'étiquette **Polyvalence activée** apparaît tout à droite de l'**Affichage des données de performance** si vous activez l'option SplitMS dans Genesys Administrator. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la rubrique "Activation de la polyvalence" du [Guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

### Conseil

WFM présente les données de performances dans la vue **Planning principal > de la journée** dans le même format que les données de la vue **Performances > de la journée** ; plus précisément, les données vides ne sont plus affichées en tant que 0.

## Détails du planning accessible du planning principal dans la journée

Pour accéder à cette vue, vous avez cliqué sur l'icône représentant un fauteuil roulant () dans la ligne d'un agent spécifique, pour une date donnée, dans l'une des quatre vues répertoriées ci-dessus.

Cette vue est conçue spécialement pour les logiciels de lecture à l'écran et pour faciliter la sélection de commandes. Elle contient :

- Des informations en lecture seule sur l'heure, l'équipe de l'agent sélectionné et d'autres états.
- Un tableau qui affiche, sur chaque ligne : un élément du planning et plusieurs boutons pour le modifier.
- Un champ réservé aux commentaires effectués par les utilisateurs.
- Des boutons d'insertion d'éléments dans le jour sélectionné sur le planning de— l'agent sélectionné ; également pour supprimer des éléments et pour effectuer d'autres fonctions.

Cliquez sur un bouton pour ouvrir la boîte de dialogue ou l'assistant correspondant à cette action.

Si vous sélectionnez une action ou une commande par erreur, cliquez sur le bouton **Annuler** de la boîte de dialogue non souhaitée afin de revenir à l'écran **Détails du planning accessible**.



# Planning principal dans la journée : Cible

## Données de performances

Pour afficher les données de performances dans la vue **Planning principal dans la journée** ou **Scénario de planning dans la journée**, choisissez une cible. Cette cible est la source des données de performances. Vous pouvez sélectionner l'entreprise, un ensemble métier, un site, un groupe d'activités ou une activité (multisite ou mono-site).

Pour changer la fenêtre **Sélectionner une cible** :

- Cliquez sur le bouton **Cible** : dans la fenêtre **Vue Planning dans la journée**



### Important

Cette option sera uniquement disponible si vous avez choisi d'afficher les données de performances en cochant la case **Afficher les informations de performances** dans l'onglet **Performance** de la boîte de dialogue **Options d'affichage**.

## Sélection du fuseau horaire approprié

Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objet** (par exemple, Paris), vous spécifiez également le fuseau horaire de ce site, qui peut différer de celui de la source de données. Vous pouvez changer le fuseau horaire manuellement en sélectionnant le **fuseau approprié** dans la liste déroulante près du coin supérieur droit de la vue **Dans la journée**. Le fuseau horaire sélectionné est appliqué à la grille et aux graphiques affichés lorsque vous demandez des données de performances. Les plannings et toute autre sélection dans la vue seraient affichés dans le fuseau horaire sélectionné, quelle que soit l'heure locale de la source des données (WFM effectue la conversion horaire).

## Affichage des données d'activité multisite

Cochez la case **Utiliser des activités multisite** pour afficher les données de prévision provenant des activités multisite (AMS) et les données de planning qui correspondent à la somme/moyenne des **activités** sous votre cible sélectionnée (AMS, ensemble métier ou site). Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objets**.

Décochez la case **Utiliser des activités multisite** pour afficher toutes les données AMS en tant que somme/moyenne. Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné.

Si vous **activez** le bouton **Utiliser des activités multisite**, WFM conserve votre dernière


sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

# Planning principal dans la journée : Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans :

- la **vue Dans la journée** ou la **vue Détaillé pour un agent** du scénario actuel.
- La vue **Planning principal dans la journée** ou **Détaillé pour un agent du planning principal**.

Pour ouvrir la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur **Options**  sur la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**. La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
  - Lorsque vous appelez cette boîte à partir de la vue **Dans la journée**, elle comporte trois onglets : **Options**, **Performances** et **Colonnes**.
  - Lorsque vous appelez cette boîte à partir de la vue **Détaillé pour un agent**, elle comporte deux onglets : **Options** et **Colonnes**.Chaque onglet est décrit ci-dessous.
2. Lorsque vous avez terminé de configurer la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les paramètres existants.

La boîte de dialogue **Options** se ferme et la vue s'actualise. Tant que vous ne vous déconnectez pas, les paramètres configurés pour un scénario ou le **planning principal** s'affichent chaque fois que vous revenez à la vue de ce scénario ou **planning principal**.

Pour configurer les options de cette boîte de dialogue :

1. Si vous ne souhaitez pas voir la **légende** apparaître à l'écran, décochez la case **Afficher la légende du planning** et agrandissez ainsi l'espace alloué à la grille.
2. Si vous souhaitez voir afficher la disponibilité de l'agent dans la grille, cochez la case **Afficher la disponibilité des agents**. Le nombre d'heures durant lesquelles un agent est disponible apparaît alors en gris clair dans la grille.
3. Sélectionnez **Afficher les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé** ou toute autre préférence de calendrier pour afficher les jours de planning contenant un élément de ce type. Résultat : une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne la plus à gauche (étiquetée " ! ") pour chaque **agent** qui respecte ces conditions.

## Conseil

vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un planning a été attribué à un agent en fonction d'une préférence de planning, ce qui pourrait vous influencer à modifier le planning de cet agent. Cette icône s'affiche uniquement si l'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés ou assimilés) suite à

l'élaboration d'un planning. Si le planning d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer des préférences ou un planning issu d'un modèle de rotation, alors cette icône ne s'affichera pas.

4. Sélectionnez le bouton d'option pour les heures que vous souhaitez afficher : **24** pour afficher 24 heures ou **36** pour afficher 36 heures.
5. Sélectionnez le type de **présentation** : **Planning uniquement**, **Planning au premier plan** ou **Heures identifiées au premier plan**.  
Votre sélection influence les barres colorées du planning. Si **Planning uniquement** est sélectionné, vous ne pouvez pas voir **Heures identifiées**.

Pour configurer l'onglet **Performance** (non disponible sur la vue **Détailé pour un agent**) :

1. Si vous cochez la case Afficher les informations de performances, vous pouvez personnaliser davantage les informations de performances que vous souhaitez voir affichées par WFM Web dans la vue **Planning dans la journée**.  
Lorsque vous décochez cette case, le reste des options présentes dans cet onglet sont désactivées.
2. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende expliquant les couleurs utilisées pour distinguer les données de performances, décochez la case **Afficher la légende des performances**.
3. La case **Mettre à jour automatiquement** détermine si les modifications de planning sont affichées lorsqu'elles se produisent.  
Décochez cette case uniquement si des problèmes de bande passante apparaissent sur le réseau empêchant la mise à jour automatique de se dérouler correctement.
4. Si vous avez sélectionné l'affichage des données de performances, vous pouvez cocher les cases pour afficher des informations complémentaires dans le tableau Performances.

## Conseil

Ce tableau apparaît *uniquement* si la case **Vue de la journée complète** n'est pas cochée.

Outre la couverture planifiée et la dotation en personnel calculée, qui apparaissent toujours, vous pouvez sélectionner une ou toutes les options '**Afficher les données supplémentaires**' suivantes afin qu'elles figurent dans le tableau :

- **Dotation en personnel requise**
- Différence entre la **couverture** et la **dotation en personnel calculée**
- Différence entre la couverture et la dotation en personnel requise
- **Pourcentage de niveau de service** planifié
- **Pourcentage de niveau de service reporté** planifié
- VRM (Vitesse de réponse moyenne) planifiée
- Heures supplémentaires planifiées (désélectionné par défaut)
- Exigence d'heures supplémentaires (désélectionné par défaut)

## Important

Si l'une des cellules dans la colonne **Différence de dotation en personnel calculée** ou **Différence de dotation en personnel requise** s'affiche en sous-effectif, WFM alerte l'utilisateur en changeant la couleur de la cellule en rouge. Bien que le rouge soit la couleur par défaut, vous pouvez la modifier, en utilisant les paramètres dans **A propos > Paramètres** (dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur graphique).

Pour configurer l'onglet **Colonnes** :

- Cochez les cases des colonnes facultatives que vous souhaitez afficher. Décochez les cases des colonnes à masquer. Vous pouvez ajouter les colonnes suivantes pour les vues **Dans la journée** et **Détaillé pour un agent** : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures payées**, **Total d'heures**, **Heure de début**, **Accessibilité** et **Commentaires**. Dans la vue **Dans la journée**, toutes les colonnes peuvent être triées, sauf la colonne **Commentaires**. Dans la vue **Détaillé pour un agent**, ces colonnes ne permettent pas de tri.

## Planning principal dans la journée : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)

Cette boîte de dialogue permet de répondre aux erreurs ou avertissements renvoyés par le serveur lors de votre dernière tentative d'enregistrement du planning modifié d'un agent.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle cet agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Affiche l'agent dont le planning a généré ce message.
<b>Messages</b>	Affiche le type de message ( <b>Avertissement</b> ou <b>Erreur</b> ), son code numérique et le texte du message.
<b>Action</b>	<p>La liste déroulante de chaque message permet de sélectionner une action pour résoudre l'avertissement ou l'erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enregistrer</b>—Enregistre le planning modifié de l'agent. C'est l'action par défaut pour les avertissements. Elle n'est pas disponible pour les plannings dont les modifications ont généré des erreurs (qui sont plus graves que des avertissements).</li> <li>• <b>Résoudre plus tard</b>—Ne tente pas d'enregistrer le planning, mais celui-ci est maintenu dans la grille <b>Dans la journée</b> pour que vous puissiez encore le modifier. C'est l'action par défaut pour les plannings dont les modifications ont généré des erreurs.</li> <li>• <b>Ne pas enregistrer</b>—Ignore la modification ayant provoqué l'avertissement ou l'erreur générée.</li> </ul>
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

Ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications de plannings effectuées manuellement dans la vue **Dans la journée**. Ils diffèrent des erreurs et avertissements de **validation** générés par WFM Web pendant le processus d'**élaboration de planning**.

# Vue Détaillé pour un agent du planning principal

Utilisez la vue **Détaillé pour un agent du planning principal** pour afficher/modifier le planning d'un seul agent pour une semaine ou la période de planification du planning. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#).



## Conseil

Une légende en bas de la fenêtre indique le type spécifique d'élément de planning que chaque couleur de barre représente.

Cette vue permet de modifier les éléments de planning d'agents isolés et d'insérer des éléments de planning pour plusieurs agents. Les sections et liens ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Détaillé pour un agent](#).
- [Utilisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent](#).
- [Personnalisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent](#).
- [Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Détaillé pour un agent](#).
- [Modification du planning d'un agent](#).

## Affichage de la vue Détaillé pour un agent du planning principal

Pour afficher cette vue :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Détaillé pour un agent**.
4. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un ensemble métier, un site d'un ensemble métier ou un agent d'un site.

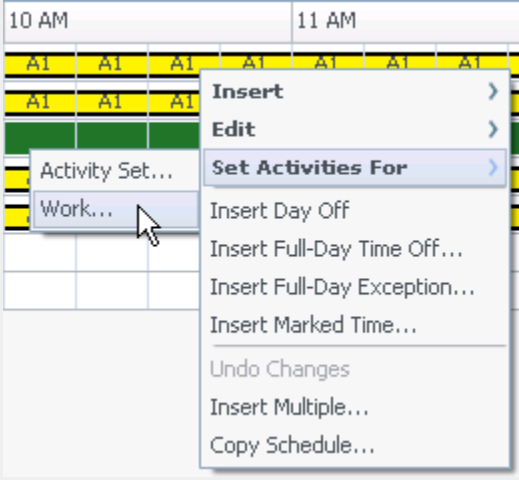
## Utilisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent du planning principal

La vue **Détaillé pour un agent** inclut une grille pour l'agent sélectionné. Chaque ligne de la grille contient une barre codée par couleur. Chaque barre représente un jour planifié ou un jour de repos pour l'agent sélectionné. Le tableau ci-dessous détaille les champs et les commandes.

Double-cliquez sur les cellules contenant les éléments suivants pour les modifier : **Poste, Ensemble d'activités, Congés ou assimilés, Repas, Pause, Exception** et **Heures identifiées** pour modifier ces derniers.

<b>Agents planifiés</b>	Cet indicateur montre le nombre de jours des agents affichés (en fonction du <b>mode</b> sélectionné).
<b>Plannings modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre de plannings quotidiens modifiés dans cette vue, mais pas encore enregistrés.
<b>Vue de la journée complète</b>	Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher dans la grille l'ensemble de la journée (comme la vue <b>Dans la journée</b> ). Si vous décochez cette case, la grille proposera une vue plus détaillée, telle qu'illustrée pour la vue de <b>scénario détaillé pour l'agent</b> . La <b>Vue de la journée complète</b> affecte également la boîte de dialogue <b>Options</b> .
<b>Mode :</b>	Par défaut, le <b>mode</b> de départ est défini sur une semaine, mais vous pouvez le modifier en <b>période de planification du planning</b> (si votre site utilise ce <b>type de périodes</b> ).
<b>Date :</b>	Ces commandes sont les <b>sélecteurs de date</b> standards. La grille affiche des données pour la période comprenant la date sélectionnée.
<b>! (Avertissements/Messages d'enregistrement)</b>	<p>Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les plannings des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li> <li>L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option <b>Résoudre plus tard</b>.</li> <li>Une icône crayon vert indique les éléments de planning modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur. (Les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>Une icône de <b>permutation</b> indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une</li> </ul>



	<p>permutation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'icône de rendement (triangle rouge inversé) apparaît s'il existe des modifications en attente qui n'ont pas été encore validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Equipe</b>	<p>Cette colonne de la grille indique l'équipe à laquelle l'agent sélectionné est attribué.</p>
<i>icône colorée</i>	<p>La colonne de la grille peut afficher une icône colorée. Cette icône, attribuée dans <b>Règles &gt; Contrats</b>, représente le contrat de l'agent.</p>
<b>Agent</b>	<p>Cette colonne de la grille indique le nom de chaque agent.</p>
<b>Date</b>	<p>Cette colonne de la grille indique le jour du calendrier.</p>
<b>[Intervalles de temps]</b>	<p>Ces colonnes indiquent les éléments du planning de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète</b> et/ou <b>redimensionnez les colonnes</b>.</p> <p>Pour modifier le planning de l'agent sélectionné, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. La figure ci-dessous montre le menu lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une zone bleu foncé dans une barre codée par couleur (<b>à moins que vous modifiez la couleur</b>). Les éléments de menu varient selon la zone sur laquelle vous cliquez.</p>  <p>Voir <b>Modifier les plannings d'agents isolés</b> pour obtenir des instructions et des explications.</p>

<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont en dehors de l'écran quand la case <b>Vue de la journée complète</b> est décochée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Indique le type spécifique d'élément de planning que chaque couleur de barre représente.

## Personnalisation de la grille de la vue Détaillé pour un agent du planning principal

Vous pouvez redimensionner les colonnes **Equipe**, **Agent** et **Date**. Pour plus d'informations, consultez **Mise en route**. Vous pouvez également ajouter et supprimer des colonnes.





<b>Nom du site</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le nom du site pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Transport partagé</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique la participation au groupe de transport partagé pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
* (Commentaire)	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour de planning mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <b>afficher ou modifier les commentaires</b> .
 <b>(Détails du planning accessible)</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails du planning accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.

## Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Détaillé pour un agent du planning principal

La barre d'outils de la vue **Détaillé pour un agent du planning principal** est similaire à la barre d'outils de la vue **Planning principal dans la journée**. Seule exception : la vue **Détaillé pour un agent** ne contient pas de bouton **Trier**.


## Modification du planning d'un agent

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Si vous bénéficiez de l'autorisation pour <b>nettoyer le planning principal</b> , cette commande ouvre la <b>fenêtre Nettoyage du planning principal</b> , qui vous permet de supprimer les informations du <b>planning principal</b> pour les dates sélectionnées.
	<b>Reconstruire le planning dans la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction du planning dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un <b>planning dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique d'un jour, pour un site, une équipe ou un agent sélectionné.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet de personnaliser la vue. Vous pouvez notamment afficher ou non la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures et afficher ou masquer les colonnes <b>Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début, Commentaire, Nom du site, Transport partagé et Accessibilité</b> .
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en

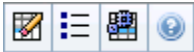
Icône	Nom	Description
		<p>sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b>. Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au <b>planning principal</b>. Si la fonction est désactivée, les modifications sont <b>en attente</b> et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version officielle du <b>planning principal</b>.</p> <p>Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> pour le <b>planning principal</b>, la fonction de validation automatique est désactivée.</p>
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant Permutation des plannings des agents</b> qui vous permet de permuter les plannings de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, repas, exceptions, jours de repos, jours de congés ou assimilés, poste, heures identifiées et ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un <b>planning principal</b> .
	<b>Validation / Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/ Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans le <b>planning principal</b> ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du <b>planning principal</b> .
	<b>Enreg</b>	Enregistre toutes les modifications apportées au planning. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la <b>première colonne</b> de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou

---

Icône	Nom	Description
		<p>corriger des erreurs.</p> <p>Si vous modifiez des plannings dans la vue <b>Détaillé pour un agent</b> et ne cliquez pas sur <b>Enregistrer</b>, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue/un module différent(e) ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.</p>
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

# Vue Synthèse

La vue **Synthèse** permet d'afficher des statistiques sur le **planning principal**. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



La vue Résumé comporte des [sélecteurs de date standards](#), une commande **Granularité**, un **Graphique** et une [table de données](#).

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Résumé.](#)
- [Le graphique.](#)
- [La table de données.](#)
- [Personnalisation de la vue Résumé.](#)

## Affichage de la vue Synthèse

Pour afficher la vue Synthèse :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Résumé**.
4. Sélectionnez une **activité** dans l'arborescence du volet **Objets**.

Vous pouvez sélectionner un seul ensemble métier, un seul site ou une activité multisite ou un groupe d'activités dans un ensemble métier ou une seule activité dans un site. Ces sélections permettent d'alimenter la table de **données**.

## Définition de la granularité

Utilisez cette liste déroulante pour sélectionner l'**Intervalle de temps** à afficher dans la grille. Sélectionnez l'une de ces trois valeurs (en minutes) : **15**, **30** ou **60**.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts.

### Volet graphique

Le volet **Graphique** fournit un graphique linéaire pour chaque statistique sélectionnée, avec des valeurs pour les différents intervalles de temps du jour sélectionné.

#### Afficher les données pour

Dans la liste déroulante **Afficher les données pour**, sélectionnez la statistique à représenter dans le graphique. Les options correspondent aux colonnes disponibles de la **table de données** (cependant, la **différence calculée** et la **différence requise** ne peuvent pas être représentées sur le graphique).

Cochez la case **Afficher requis** pour afficher ces données sur le graphique.

### Graphique


Le graphique est redessiné pour correspondre à votre sélection dans la liste déroulante **Afficher les données pour**. Les intervalles de temps sont affichés de gauche à droite. Les quantités de bas en haut affichent le nombre d'interactions, le nombre d'agents ou le montant des dépenses (pour le **budget**).

## Tableau de données

Le volet **Données** comporte une grille à défilement qui affiche des statistiques agrégées et par intervalle de temps. La première ligne de la grille affiche une moyenne ou un total quotidien pour chaque statistique. Les lignes restantes affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps.

### Colonnes de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques et quantités suivantes :

- Cliquez sur **Options**  pour afficher ou masquer chacune de ces colonnes disponibles à la sélection :

Couverture planifiée	Dotation en personnel requise	Différence [Occupation planifiée - Occupation prévue]
Relevé des effectifs planifié	Différence calculée	Différence [N/S planifié - N/S prévu]
Niveau de service planifié	Différence requise	Différence [VI planifié - VI prévu]
Niveau de service prévu	Couverture publiée	Différence [TTM planifié - TTM prévu]
Volume d'interactions planifié	Différence de couverture	Différence [Budget planifié - Budget prévu]
Volume d'interactions prévu	VRM planifiée	Niveau de service reporté planifié

TTM (Temps de traitement moyen, en secondes) [planifié] TTM prévu, budget planifié Budget prévu Dotation en personnel calculée	VRM [planifié] Différence [VRM planifiée - VRM prévue] Occupation planifiée Occupation prévue	Niveau de service reporté prévu Différence de niveau de service reporté File d'attente planifiée
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Reportez-vous aux explications des champs **facultatifs** dans la rubrique "Boîte de dialogue Options".

<b>Intervalle de temps</b>	L'heure de début pour chaque intervalle, configurée avec les paramètres de <b>Granularité</b> .
<b>Couverture [planifiée]</b>	<p>Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite. La couverture du planning est calculée et affichée en utilisant des unités fractionnées. Par exemple, si le planning prévoit qu'un agent doit travailler sur trois activités dans un intervalle de temps de 15 minutes, cet agent peut compter pour 1/3 pour la couverture de chaque activité.</p> <p>La manière dont le moteur de planification répartit le temps d'un agent entre les activités que l'agent peut effectuer dépend de nombreux facteurs. Parmi les exemples figurent les heures d'ouverture, le volume et le temps de traitement de chaque activité, ainsi que d'autres facteurs comme l'attribution éventuelle par l'agent d'éléments dans le <b>calendrier</b>, tels que les congés ou assimilés ou les exceptions, pour une journée ou une partie de la journée.</p>
<b>Couverture [publiée]</b>	Couverture du planning relative au <b>planning principal de base</b> .
<b>[Différence] de couverture</b>	Différence entre la couverture de la dotation en personnel du planning relative au <b>planning principal</b> en cours et celle relative au <b>planning principal</b> de base.
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel—en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	<p>Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.</p> <p>Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM pourrait prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la <b>prévision du pourcentage du niveau de service</b> pourrait indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact</p>



	n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre d'interactions attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>TTM planifié</b>	<b>Temps de traitement moyen</b> par interaction, sur la base du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM prévu</b>	<b>Temps de traitement moyen</b> attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>Budget planifié</b>	Budget de la couverture planifiée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du <b> salaire et des heures payées par jour des équivalents temps plein (ETP)</b> spécifiés dans le scénario de <b>prévision</b> publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Budget prévu</b>	Budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents temps plein (ETP)</b> spécifiés dans le scénario de <b>prévision</b> publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date. (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	<b>Champ facultatif.</b> Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel calculée</b> .
<b>Différence requise</b>	<b>Champ facultatif.</b> Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel requise</b> .
<b>VRM planifiée</b>	<b>Champ facultatif.</b> La <b>Vitesse moyenne de réponse</b> que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés pour cette activité.
<b>VRM prévue</b>	<b>Champ facultatif.</b> La ligne des totaux/moyennes de <b>VRM prévue</b> indique une moyenne pondérée, calculée pendant les heures d'ouverture et pondérée par le <b>VI Prévu</b> .
<b>Niveau de service reporté planifié</b>	<b>Champ facultatif.</b> Pourcentage de niveau de service

	pouvant être atteint selon la couverture reportée de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Niveau de service reporté prévu</b>	<b>Champ facultatif.</b> Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'activités reportées prévues.
<b>Différence de niveau de service reporté [planifié moins prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> Différence entre les statistiques de <b>Niveau de service reporté planifié</b> et de <b>Niveau de service reporté prévu</b> .
<b>File d'attente planifiée</b>	Nombre planifié d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>Différence [VRM planifiée moins VRM prévue]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>VRM planifiée</b> moins <b>VRM prévue</b>
<b>Occupation planifiée</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>Occupation</b> que vous devriez atteindre pour cette activité avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
<b>Occupation prévue</b>	<b>Champ facultatif.</b> Objectif d' <b>occupation</b> que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel est équivalente au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
<b>Différence [Occupation planifiée moins Occupation prévue]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>Occupation planifiée</b> moins <b>Occupation prévue</b>
<b>Différence [N/S planifié moins N/S prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>N/S planifié</b> moins <b>N/S prévu</b>
<b>Différence [VI planifié moins VI prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>VI planifié</b> moins <b>VI prévu</b>
<b>Différence [TTM planifié moins TTM prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>TTM planifié</b> moins <b>TTM prévu</b>
<b>Différence [Budget planifié moins Budget prévu]</b>	<b>Champ facultatif.</b> <b>Budget planifié</b> moins <b>Budget prévu</b>

## Conseil


Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **équivalents temps plein (ETP)** ou en heures-homme dans les colonnes **Couverture [planifiée]**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise**, **Différence calculée** et **Différence requise** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).

## Personnalisation de la vue Résumé

Ces commandes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Options</b>	<p>Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b>. Permet d'afficher ou de masquer des statistiques. Les statistiques suivantes peuvent être sélectionnées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>VRM planifiée, VRM prévue, Relevé des effectifs planifié, Niveau de service planifié, Niveau de service prévu, Volume d'interactions planifié, Volume d'interactions prévu, TTM (Temps de traitement moyen) planifié, TTM prévu, Budget planifié, Budget prévu, Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Différence calculée, Différence requise, Couverture publiée, Différence de couverture, Différence [VRM planifiée - VRM prévue], Occupation planifiée, Occupation prévue, Différence [Occupation planifiée - Occupation prévue], Différence [N/S planifié - N/S prévu], Différence [VI planifié - VI prévu], Différence [TTM planifié - TTM prévu], Différence [Budget planifié - Budget prévu]</li> </ul> <p>Reportez-vous à la rubrique concernant le <b>champ facultatif</b>.</p>
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	<p>Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier dans l'arborescence <b>Objets</b>. Cliquez sur ce bouton afin que les deux onglets affichent les données combinées pour toutes les activités incluses dans l'activité multisite ou l'ensemble métier sélectionné(e).</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection, dans la vue</p>

---

Icône	Nom	Description
		actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage</b> . Permet de supprimer des informations du planning principal pour les dates et agents sélectionnés.

## Granularité

Sélectionnez un intervalle à appliquer à la grille : **15** (par défaut), **30** ou **60**. Toutes les valeurs sont exprimées en minutes.

## Date

Utilisez les **sélecteurs de date standards** pour passer à d'autres jours.


# Fenêtre Nettoyer le planning principal

La fenêtre **Nettoyer le planning principal** permet de supprimer des informations du **planning principal** pour les dates et agents sélectionnés. Vous devez bénéficier de l'autorisation de sécurité pour **nettoyer le planning principal**.

## Avertissement

Cette fonction supprime toutes les données enregistrées précédemment pour la plage de dates et les agents sélectionnés. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction de nettoyage du planning principal, sauf en cas de force majeure. Si vous supprimez des données du planning principal, il est également conseillé d'extraire, en premier lieu, les données dans un scénario de planning (à l'aide de l'**assistant Publication de planning**) et/ou de faire une copie de sauvegarde de la base de données WFM Database.

Pour supprimer des informations du **planning principal** :

1. Dans la section **Effacer les dates**, sélectionnez la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données.  
Vous pouvez entrer la **date de début** et la **date de fin** ou utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées. Vous pouvez également **ouvrir le calendrier contextuel**  pour afficher un **calendrier mensuel** permettant d'atteindre d'autres dates.
2. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents dont vous voulez supprimer les informations de planning. Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents. (par défaut, aucun agent n'est sélectionné).
3. Cliquez sur **Terminer** pour supprimer les informations spécifiées du **planning principal**. (ou cliquez sur **Annuler** pour fermer la fenêtre sans modifier le **planning principal**).

Lorsque le nettoyage commence, la barre de progression affiche des informations complémentaires entre parenthèses :

- Nombre d'agents sélectionnés
- Nombre d'équipes sélectionnées pour un site spécifique

Si un astérisque (\*) s'affiche à la place d'un chiffre, cela signifie que tous les agents ou les équipes sous le site ont été sélectionné(e)s.

## Filtrer selon les propriétés des agents

Vous pouvez atteindre cette boîte de dialogue en cliquant sur le bouton **Filtrer** dans la boîte de dialogue **Approbation des modifications du planning principal**.

Utilisez cette boîte de dialogue pour filtrer l'affichage selon des propriétés des agents spécifiques. Vous pouvez choisir entre deux listes de **contrats** sur le site actuel :

Toutes les cases sont cochées par défaut.

1. Décochez les cases pour les éléments que vous voulez exclure du filtre.
2. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

# Consolidation des états du planning principal

Utilisez la vue **Consolidation des états du planning principal** pour afficher des statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné. Voir les [descriptions de bouton](#) et de barre d'outils ci-dessous.



Cette vue peut vous aider à déterminer la cause d'un sureffectif ou sous-effectif pendant la journée. Par exemple : bien que votre site comporte 400 agents, à 15h l'augmentation du trafic a provoqué un sous-effectif. Comment cela est-il arrivé ? En utilisant cette vue, vous pouvez identifier le nombre d'agents en pause, en réunion, ou qui ne sont pas en poste à 15 heures. Vous pouvez utiliser ces informations pour justifier des ajustements comme le changement des pauses des agents ou l'annulation de réunions d'une équipe.

Vous pouvez également comparer la dotation en personnel **calculée** et **requise**, ainsi que la couverture du planning, aux totaux d'états du planning. Vous pouvez anticiper la réduction et estimer quelle partie (sous la forme de réunions et de formations, par exemple) peut être attribuée et demeurer dans vos prévisions.

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts. Vous pouvez également indiquer que WFM affiche ses données non seulement pour les jours, mais aussi pour les semaines et les mois. Les deux affichages de données présentent les différences entre le **planning** et les **prévisions**, pour chaque intervalle de temps au cours de la période sélectionnée. Le **Graphique** présente également des totaux sous la forme d'une ligne plate, car les courbes représentant la réduction prévue et planifiée peuvent prendre différentes formes.

Rubriques de cette page :

- [Affichage de la consolidation des états](#)
- [Commandes de graphique](#)
- [Présentation et commandes de la grille](#)
- [Commandes de données](#)
- [Menu/Boutons de la barre d'outils Actions](#)

## Affichage de la consolidation des états

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.

3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Consolidation des états**.
4. Sélectionnez les objets dans le volet **Objets** dont vous voulez afficher la **Consolidation des états**. Vous pouvez sélectionner les éléments appropriés soit dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) soit dans l'arborescence **Activités** (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.
5. Cliquez sur **Obtenir les données**.
6. Sélectionnez un élément dans le menu déroulant **Afficher les données pour** pour contrôler les données affichées dans la grille :
  - **Totaux des états planifiés**—Afficher tous les groupes d'états de planning (et leurs données), de tous types, mais exclure les informations de réduction. Il s'agit de l'affichage par défaut.
  - **Réduction totale**—Afficher tous les groupes d'états de planning (et leurs données), mais exclure le type **aucun**.
  - **Frais prévus**—Affiche uniquement les groupes d'états de planning (et leurs données) du type **frais prévus**.
  - **Frais non prévus**—Affiche uniquement les groupes d'états de planning (et leurs données) du type **frais non prévus**.

## Commandes de graphique

Le **graphique** affiche des données pour les objets sélectionnés dans le volet **Objets**. Utilisez les commandes du volet **Données** pour configurer plus en détails l'affichage des données.

<p>Menu déroulant <b>Type de graphique</b> ' 1</p>	<p>Sélectionnez un schéma d'affichage pour les données graphiques. (Ce menu est désactivé et remis à sa valeur par défaut si l'option <b>Totaux des états planifiés</b> est sélectionnée dans le menu déroulant <b>Afficher les données pour</b> :).</p>
<p><b>Totaux</b></p>	<p>Affiche les données dans un graphique linéaire, montrant les informations cumulées des groupes d'états de planning. C'est l'option par défaut.</p> <p>Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche les données suivantes sous la forme de lignes séparées : <b>Couverture du planning</b>, <b>Dotation en personnel prévue calculée</b> et <b>Dotation en personnel requise</b>.</p>
<p><b>Comparaison</b></p>	<p>Affiche les pourcentages pour un groupe d'états de planning spécifiques ou pour les frais prévus / non prévus sous la forme d'un graphique linéaire comparant ces données aux données de frais prévus.</p> <p>Le graphique affiche deux séries de pourcentages sous la forme de lignes au format sélectionné dans le menu déroulant <b>Cibles</b>.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture</b></p> </div>



	<p><b>et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche deux séries supplémentaires de données de prévision pour les objets sélectionnés dans le volet <b>Objets</b>.</p>
<b>Ecart</b>	<p>Affiche un graphique à barres en valeurs positives ou négatives pour chaque intervalle de temps, si l'un des éléments suivants est sélectionné dans l'arborescence d'activités de la zone <b>Objets</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite, un ensemble métier.</p>
<b>Période</b>	<p>Sélectionnez <b>Jour</b>, <b>Semaine</b>, <b>Mois</b> ou <b>Période de planification</b> afin de spécifier la granularité de l'affichage.</p>
Menu déroulant <b>Cibles</b> '	<p>Ce menu apparaît uniquement lorsque l'option <b>Comparaison</b> est sélectionnée dans le menu <b>Type de graphique</b> ; utilisez-le pour sélectionner les pourcentages à comparer. Sélectionnez un format pour la comparaison des pourcentages :</p>
<b>Total prévu</b>	<p>Affiche les totaux des frais planifiés prévus et les données de frais planifiés totaux prévus. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais non prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :</p>
<b>Total non prévu</b>	<p>Affiche les totaux de frais non prévus planifiés et les données de frais non prévus totaux planifiés. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :</p>
<i>Liste des groupes d'états de planning</i>	<p>Affiche un graphique linéaire présentant les données du <b>Groupe d'états de planning</b> identifié. Les noms indiqués dans cette liste sont suivis d'un nom de site, si plusieurs sites sont sélectionnés dans le volet <b>Objets</b>.</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> <p><b>Important</b></p> <p>La liste des <b>groupes d'états de planning</b> dépend de ce qui est sélectionné dans le menu <b>Afficher les données pour</b> : Si vous avez sélectionné <b>Frais prévus</b> dans ce menu, la liste répertorie uniquement les <b>Groupes d'états du planning</b> planifiés. Si vous avez sélectionné <b>Frais non prévus</b> dans ce menu, la liste répertorie uniquement les <b>Groupes d'états du planning</b> non planifiés.</p> </div>

## Présentation et commandes de la grille

Les colonnes du tableau **Consolidation des états du planning principal** correspondent aux groupes d'états de planning configurés. Utilisez l'onglet **Etats de planning** dans le **Filtre des groupes d'états** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau.

<b>Total général</b>	Cette colonne affiche le total général pour tous les agents sélectionnés (pas seulement pour les groupes d'états de planning visibles). Elle ne contient jamais la sous-colonne % (car sa valeur est toujours 100 %). Les valeurs affichées dans cette colonne dépendent de la sélection effectuée dans le menu <i>Afficher les données pour</i> :
<b>Totaux des états planifiés</b>	Cette colonne affiche les totaux des groupes d'états de planning visibles pour les agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type.
<b>Frais prévus</b>	Cette colonne affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option <i>Totaux des états planifiés</i> ou <i>Frais non prévus</i> est sélectionnée dans le menu <i>Afficher les données pour</i> :
<b>Frais non prévus</b>	Cette colonne affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option <i>Totaux des états planifiés - Frais prévus</i> est sélectionnée dans le menu <i>Afficher les données pour</i> :

## Important

- Une ligne supplémentaire affiche le total journalier pour chaque colonne visible.
- Un agent se trouvant dans plusieurs groupes d'états de planning pendant un intervalle est évalué dans la grille par la fraction de l'intervalle qui lui correspond dans chaque groupe d'états. Par exemple, un agent en pause pendant 5 minutes et au travail pendant 10 minutes peut apparaître dans la cellule *Pause* comme .33 et dans la cellule *Travail* comme .67 (notez que les termes *Pause* et *Travail* sont utilisés ici comme exemples de noms de groupe d'états de planning et ne correspondent pas nécessairement aux groupes d'états du planning configurés pour votre environnement WFM).

Les colonne du tableau de données **Consolidation des états du planning principal** et les lignes accumulées du graphique correspondent aux groupes d'états

du planning configurés. Sélectionnez **Filtre**  dans la barre d'outils et utilisez l'onglet **Etats des plannings** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau et les lignes à afficher dans le graphique.

## Commandes de données






<b>Menu déroulant</b> : <i>Afficher les données pour</i> :	Sélectionnez dans le menu un schéma d'affichage des données à appliquer à la grille :
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totaux des états planifiés</b>— affiche des totaux pour les groupes d'états de planning des agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type. Sélectionnez cette option pour désactiver les cases à cocher décrites ci-dessous et afficher les données dans les colonnes de la grille sélectionnées dans l'onglet <b>Etats de planning</b> de la boîte de dialogue Filtre.</li> <li>• <b>Réduction totale</b>— affiche la réduction totale pour les groupes d'états de planning (et leurs données), à l'exclusion du type aucun.</li> <li>• <b>Frais prévus</b>— affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes avec un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li>• <b>Frais non prévus</b>— affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes avec un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Chaque schéma d'affichage des données inclut une colonne <b>Intervalle de temps</b>.</p> </div>
<p>Case à cocher <b>Valeur</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant la valeur de couverture dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée mais est sélectionnée si vous sélectionnez <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :</p>
<p>Case à cocher <b>Valeur %</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de couverture dans la grille. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général.</p> <p>Cette case est désactivée et n'est pas cochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :</p>
<p>Case à cocher <b>Comparer avec les prévisions</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de frais provenant des prévisions dans la grille.</p> <p>Elle est activée et applicable uniquement si les mêmes conditions que pour l'option à bascule <b>Afficher les informations de couverture et de prévisions</b> sont rencontrées.</p> <p>Cette case est désactivée et n'est pas cochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher</b></p>

	les données pour :
--	--------------------

## Menu/Boutons de la barre d'outils Actions


Ces commandes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage</b> . Permet de supprimer des informations du <b>planning principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b>	Cette option à bascule détermine si d'autres informations de couverture et de prévisions doivent être affichées ; elle n'est activée que si l'une des options suivantes est sélectionnée dans l'arborescence d' <b>activités</b> de la zone <b>Objets</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite, un ensemble métier.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une <b>activité multisite</b> ou un <b>ensemble métier</b> dans le volet <b>Objets</b> . Cliquez sur ce bouton pour afficher des données combinées pour toutes les activités incluses dans l'activité multisite ou l'ensemble métier sélectionné(e).  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Filtre</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Filtre des groupes d'états</b> .
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> , qui permet d'afficher ou de masquer les colonnes <b>Total prévu</b> et <b>Total non prévu</b> dans la grille, et de changer les couleurs utilisées dans les graphiques <b>Couverture</b> et <b>Prévision</b> .

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	<p>Enregistre les sélections actuelles en tant que modèle de prévision de type <b>Frais</b>. Cliquez sur cette icône (ou sélectionnez la commande dans le menu <b>Actions</b>) pour ouvrir la boîte de dialogue <b>Nouveau modèle de prévision</b>.</p> <p>Paramètres obligatoires : <b>Type de graphique=Comparaison, Période=Semaine</b>.</p> <p><b>Important</b> La commande <b>Enregistrer comme modèle</b> n'est pas visible et l'utilisateur ne peut modifier <b>Frais</b> s'il ne possède pas les droits de sécurité sur le module <b>Prévision</b>.</p>

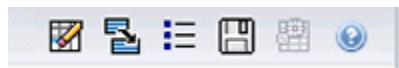
# Consolidation des états du planning principal : Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue **Consolidation des états du planning principal**.

1. Cliquez sur **Options** () dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Consolidation des états du planning principal**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre. L'onglet **Colonnes** est sélectionné par défaut.
2. Sélectionnez les cases à cocher des éléments que vous voulez afficher.
3. Désélectionnez les cases à cocher des éléments que vous voulez exclure de l'affichage.
4. Cliquez sur l'onglet **Options** pour afficher et modifier les choix actuels de couleur du **graphique de couverture** et **prévisions**.
5. Cliquez sur l'une de ces barres de réglage de couleur pour ouvrir un outil de sélection de couleur pour ce paramètre :
  - **Couverture planifiée**
  - **Dotation en personnel calculée de la prévision**
  - **Dotation en personnel requise de la prévision**Cet **outil** est décrit sous la rubrique Module de **configuration**.
6. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

## Vue Exigence d'heures supplémentaires du planning principal

Utilisez la vue **Exigence d'heures supplémentaires du planning principal** pour saisir et modifier des exigences d'heures supplémentaires. Elle n'est disponible que pour le **planning principal**. Voir l'image de barre d'outils ici et les [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



Ce nouveau module d'exigence d'heures supplémentaires utilise des composants d'interface identiques ou similaires à ceux des autres vues de la prévision principale, telles que la vue **Volumes**, avec les mêmes fonctionnalités.

Le volet **Objets** présente les activités du site et multisite.

1. Sélectionnez un **ensemble métier**, une **activité multisite**, un **site** ou une **activité** dans l'arborescence du volet **Objets**.
2. Sélectionnez **Mois** (par défaut) ou **Semaine** dans le menu déroulant **Période** (au-dessus de la grille dans le volet **Données**) pour spécifier la granularité des données affichées dans la grille.
3. Entrez ou sélectionnez une date dans le sélecteur de date (au-dessus de la grille dans le volet **Données**) pour spécifier le jour dont les données sont affichées dans la grille. Ce choix spécifie aussi la granularité du sélecteur de date lui-même.

La grille réagit immédiatement à chacune de ces sélections. Par exemple :

- Si la **Période** choisie est **Mois**, chaque ligne représente la date du premier jour de la semaine du mois sélectionné dans le sélecteur de date et chaque colonne est un jour de cette semaine.
- Si la **Période** choisie est **Semaine**, chaque colonne représente un jour unique de la semaine sélectionnée dans le sélecteur de date et chaque ligne est un intervalle de 15 minutes de ce jour.

### Utilisation de la boîte de dialogue Options pour activer des sous-colonnes

Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue **Options** pour activer des sous-colonnes dans chaque colonne.

#### Heures supplémentaires

Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :

- **Requis** (modifiable) — Le total quotidien des **heures supplémentaires requises** est calculé non pas comme un simple total des valeurs des intervalles de temps, mais comme un **ETP (équivalent temps plein)**. Cette colonne est toujours affichée.
- **Planifié** (lecture seule) — Cette colonne est affichée par défaut mais peut être désélectionnée dans la boîte de dialogue **Options**.

## Important

Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **équivalents temps plein (ETP)** ou en heures-homme dans la vue **Exigence d'heures supplémentaires du planning principal** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).

## Dotation en personnel

Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :

- **Calculé**— lecture seule.
- **Requis**— lecture seule.
- **Couverture**— lecture seule.
- **Ecart**— lecture seule.

## Formules

- **Valeur graphique** = Couverture des activités du planning (en équivalents à compétence unique [ecu]) - prévision calculée (ecu) - frais d'inactivité anticipés (ecu)
- **Frais d'inactivité anticipés** (ecu) = Total des états du planning (ecu) \* total des frais d'inactivité anticipés (pourcentage) / 100 - total des frais d'inactivité planifiés (ecu). Si les frais d'inactivité anticipés (ecu) sont inférieurs à 0, le total des frais d'inactivité anticipés = 0.

## Important

Dans les formules ci-dessus, il y a deux valeurs différentes de couverture. La première correspond à la couverture d'**activité du planning**, c'est-à-dire la couverture d'activité normale (indiquée par une ligne rouge sur le graphique du **planning dans la journée**). L'autre correspond au total d'**états du planning**, c'est-à-dire la somme de tous les **états du planning**, hormis ceux appartenant au groupe de type **<aucun>**.

## Différence



Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :




- **Calculé**—dotation en personnel calculée - lecture seule.
- **Requis**—dotation en personnel requise - lecture seule.



## Menu Actions et Boutons de la barre d'outils Actions


Les commandes suivantes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage</b> . Permet de supprimer des informations du <b>planning principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Convertir l'écart en exigence d'heures supplémentaires</b>	<p>Cette option est activée que lorsque vous sélectionnez <b>Hebdomadaire</b> dans la liste déroulante <b>Période</b>, sélectionnez une activité ou une activité multisite et l'<b>Ecart de dotation en personnel</b> est présent dans la grille de données.</p> <p>Cliquez sur <b>Convertir l'écart en exigence d'heures supplémentaires</b> pour ouvrir la boîte de dialogue et trouvez la case à cocher <b>Ne pas diminuer l'exigence d'heures supplémentaires</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ne cochez pas cette case</b> —si vous souhaitez que les <b>heures supplémentaires requises</b> soient modifiées en fonction du calcul de la formule suivante : <b>[Heures supplémentaires planifiées - Ecart de dotation en personnel]</b> pour tous les intervalles de temps présentant une valeur négative pour <b>Ecart de dotation en personnel</b>.</li> <li>• <b>Cochez cette case</b> —si vous souhaitez que les <b>heures supplémentaires requises</b> soient modifiées en fonction du calcul de la formule suivante : <b>[Heures supplémentaires planifiées - Ecart de dotation en personnel]</b> pour tous les intervalles de temps présentant une valeur négative pour <b>Ecart de dotation en personnel</b> et une valeur <b>Heures</b></li> </ul>

Icône	Nom	Description
		<p><b>supplémentaires requises</b> qui est inférieure à la formule <b>[Heures supplémentaires planifiées - Ecart de dotation en personnel]</b>.</p>
	<p><b>Enregistrer</b></p>	<p>Enregistre les modifications.</p>
	<p><b>Utiliser des activités multisite</b></p>	<p>Cette option est activée lorsque vous sélectionnez une <b>entreprise</b> ou un <b>ensemble métier</b> ; elle est désactivée lorsque vous sélectionnez une <b>activité multisite</b>. Cliquez sur ce bouton pour ajouter à la grille les données d'activité multisite pour l'ensemble métier sélectionné.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<p><b>Options</b></p>	<p>Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b>. Permet d'afficher ou de masquer des statistiques.</p>

# Exigence d'heures supplémentaires du planning principal : Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue **Exigence d'heures supplémentaires du planning principal**.

1. Cliquez sur le bouton **Options** () dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Exigence d'heures supplémentaires du planning principal**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre. Par défaut, seule la case **Heures supplémentaires planifiées** est cochée.
2. Cochez les cases des colonnes à inclure dans l'affichage :
  - **Heures supplémentaires planifiées**
  - **Dotation en personnel calculée**
  - **Dotation en personnel requise**
  - **Couverture de la dotation en personnel**
  - **Ecart de dotation en personnel**
  - **Différence calculée**
  - **Différence requise**
3. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

---

# Approbation des modifications du planning principal

L'affichage et l'utilisation du module **Approbation des modifications du planning principal** nécessite l'activation de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications du planning**. Si cette autorisation n'est pas activée, vous ne pouvez pas voir ce **module** dans l'arborescence Modules.

Les modifications du **planning principal**, effectuées par les utilisateurs pour qui l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications du planning** est désactivée, sont entrées en premier en mode **En attente**. Pour accepter ou refuser ces modifications en attente, utilisez le module **Approbation des modifications du planning principal**.

En outre, concernant les modifications en attente que vous avez apportées, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Utilisez l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple** pour valider ou revenir sur toutes les modifications en attente pour les agents sélectionnés, aux dates sélectionnées.
- Utilisez les vues **Planning dans la journée** pour enregistrer ou supprimer directement tous les éléments **en attente** d'un jour de planning d'un agent. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne présentant le planning de l'agent, puis sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**.

## Affichage des modifications en attente

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Planning**.
2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Planning principal**, sélectionnez **Approbation des modifications du planning principal**.
4. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais un seul ensemble métier.

5. Sélectionnez la **période** à afficher dans la liste déroulante Période. Vous pouvez sélectionner **Quotidienne** ou **Hebdomadaire**.
6. Dans la liste déroulante **Utilisateurs'**, **sélectionnez les modifications d'utilisateur que vous souhaitez afficher. Pour afficher toutes les modifications de planning en attente, sélectionnez Tout**. 'Cette option est sélectionnée par défaut.
7. Utilisez les sélecteurs de date pour modifier les dates du planning à afficher.

---

Par défaut, si vous choisissez d'afficher la période **Hebdomadaire** et sélectionnez un jour autre que le premier jour de la semaine, vous voyez tout d'abord le premier jour de la semaine contenant le jour sélectionné.

8. Cliquez sur **Obtenir les données**.

Le volet supérieur de la vue **Approbation des modifications** affiche un tableau contenant les modifications de planning en attente effectuées par les utilisateurs sélectionnés. Les colonnes du tableau peuvent être triées.

Les colonnes du tableau Modifications en attente sont les suivantes :

- **Date**—Date de modification du planning.
- **Utilisateur**—L'utilisateur ayant effectué la modification ou **Modifié par un agent** si un agent a effectué la modification.
- **Agent**—Agent dont le planning a été modifié.
- **Site**—Site auquel l'agent concerné appartient.
- **Equipe**—Equipe à laquelle l'agent concerné appartient.

## Approbation ou refus des modifications en attente

1. Sélectionnez une ou plusieurs modifications de planning dans le tableau des modifications en attente. La version actuelle du planning concerné de chaque agent, ainsi que les plannings des agents (tels qu'ils apparaîtraient une fois les modifications intégrées) apparaissent sous le tableau, dans les volets **Planning d'origine** et **Planning modifié**.

- Volet **Planning d'origine**—Affiche le planning de l'agent, tel qu'il apparaît dans la version actuelle du **planning principal**.
- Volet **Planning modifié**—Affiche le planning de l'agent, modifications en attente incluses.

Ces volets comportent les colonnes suivantes :

- **Élément**—Nom ou type de l'élément modifié. Pour les postes et les ensembles d'activités, cette colonne affiche toutes les activités associées.
- **Heure de début**—Heure de début de l'élément modifié. Cette colonne est vide pour les éléments portant sur toute la journée.
- **Heure de fin**—Heure de fin de l'élément modifié. Cette colonne indique **Journée complète** pour les éléments portant sur toute la journée.
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées du planning.
- **Couleurs**—Les éléments sans correspondance dans les plannings d'origine et modifiés apparaissent dans des couleurs spécifiques. Les éléments sans correspondance sont marqués en bleu dans le volet des plannings originaux. Les éléments sans correspondance sont marqués en vert dans le volet des **plannings modifiés**.

2. Pour voir si les modifications violent les contraintes de planning, sélectionnez la modification parmi celles en attente, puis cliquez sur **Valider**.

La boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** s'affiche. Reportez-vous à la section **Validation du planning** pour connaître la liste des messages d'erreur et d'avertissement éventuels, ainsi que leur description.

3. Après avoir consulté les modifications, sélectionnez-en une ou plusieurs, puis cliquez sur **Accepter** pour enregistrer les modifications dans le **planning principal** ou sur **Rejeter** pour les ignorer.  
Le **planning principal** est mis à jour pour intégrer toutes les modifications acceptées du planning.

### Avertissement

Si vous acceptez ou rejetez une modification en attente pour un agent, toutes les modifications en attente de cet agent sont acceptées ou rejetées.

## Boîte de dialogue Consulter les messages de validation

La boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** permet d'afficher tous les avertissements et erreurs que le serveur a renvoyés lorsque vous avez validé les modifications en attente dans le **planning principal**.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Date</b>	Date du message.
<b>Agent</b>	Agent dont les modifications de planning ont généré ce message.
<b>Equipe</b>	Equipe à laquelle l'agent dont le planning est en cours de modification appartient.
<b>Message</b>	Type de message (Avertissement ou Erreur), code numérique et texte du message.
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue.

### Important

Ces erreurs et avertissements seraient générés si vous approuviez les modifications de planning en attente sélectionnées. Ils diffèrent des **erreurs et avertissements de validation** générés par WFM Web pendant le processus d'élaboration de planning.

---

# Offre de planning

La **planification d'offre** permet à un programmeur de main d'œuvre de créer des plannings sans nom d'agent, puis de distribuer ces plannings aux agents via le Web de telle sorte que les agents puissent classer leurs plannings par ordre de préférence.

Les **offres de planning** permettent aux centres de contact de respecter certaines règles des syndicats exigeant que la plupart des agents du plus haut rang ou les plus anciens obtiennent les plannings qu'ils préfèrent. Même si votre centre de contact n'a pas ces règles syndicales, ce processus peut toujours vous apporter de la valeur commerciale. C'est une manière d'autoriser les agents à avoir plus d'entrées dans les plannings qui leur seront fournis et qui pourraient donc être utilisées pour améliorer la morale au sein du centre de contact et récompenser les agents très performants.

## Fonctionnement des offres

Au lieu d'attribuer simplement des plannings aux agents, le superviseur conçoit et élabore un scénario de planning. Ensuite, les agents peuvent afficher le scénario et entrer des offres pour leurs postes en fonction de leurs préférences. Enfin, le superviseur peut attribuer manuellement ou automatiquement des plannings aux agents en fonction de leurs offres, en utilisant un système de hiérarchie d'ancienneté ou de classement.

Cliquez sur les liens des étapes récapitulatives ci-dessous, pour lire les détails.

### 1 : Définition des offres

- a. Une personne ayant des permissions administratives doit activer les **offres de planning**. Cette fonction est décrite dans la rubrique "Section d'offre de l'agent" du *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.
- b. Le superviseur **crée et configure un scénario d'offre**. Les étapes comprennent la création d'une prévision puis une planification d'activités spécifiques et d'agents de profil, et enfin la définition des agents qui peuvent faire des offres et à quel moment.

Cette étape ouvre le processus d'offres et rend les options de planning visibles par les agents.

#### Important

Pendant la période d'**offres de planning**, le scénario du site est **Ouvert aux offres**. Toute action ou opération qui pourrait modifier les plannings de ce site est désactivée. Cela comprend, de manière non limitative, les actions suivantes : modification directe du planning, insertions ou suppressions, nettoyage ou extraction du **planning principal**, reconstruction ou optimisation du planning.



## 2 : Offres sur le planning

- a. Les agents examinent les options de scénario d'offre et soumettent leurs offres.
- b. La période d'offre ferme à la **date de fin de l'offre**. Les agents ne peuvent pas accéder au scénario d'offre fermé.

## 3 : Résolution des offres

- a. Le superviseur **consulte les offres de planning**. Le superviseur pourrait souhaiter modifier ou attribuer des plannings aux agents manuellement.
- b. Le superviseur démarre l'**assistant d'auto-attribution**. L'assistant attribue les plannings aux agents.
- c. Le superviseur **consulte les résultats** de l'auto-attribution. Le superviseur pourrait souhaiter modifier ou réattribuer des plannings manuellement.

## 4 : Finalisation du planning

- a. Le superviseur **publie le scénario d'offres** sur le **planning principal**.
- b. Une fois que tous les plannings ont été attribués à des agents réels, le superviseur peut exécuter un **Rapport sur les offres du planning**.

---

# Configurer un scénario d'offres

Démarrez avec la vue [Scénarios de plannings](#).

## 1. Créer un scénario de prévision

- a. Créez un [nouveau scénario de prévision](#).
- b. Définissez la ou les semaines de travail que cette prévision couvre et les activités qu'elle exige.
- c. [Elaborer les volumes](#), [Elaborer la dotation en personnel](#), puis [Publier la prévision](#).

Cette action transfère la prévision à la base de données du planning principal, vous pouvez donc configurer un planning d'offres. Suivez les étapes exactement comme vous le feriez pour créer un planning non consacré aux offres.

## 2. Créer un scénario de planning

- a. Créez un [nouveau scénario de planning](#).
- b. Définissez les [paramètres généraux](#), y compris la **date de début**, la **date de fin** et la [date de fin étendue](#).

Par exemple, vous pouvez élaborer un planning d'offre de 1 semaine **commençant le 3 juin 2007** et **se terminant le 9 juin 2007**, avec une **date de fin étendue** fixée au 1er septembre 2007. Le planning d'une semaine que vous présentez aux agents en vue de l'offre est applicable à l'ensemble du 3e trimestre 2007. Les agents peuvent voir la **date de fin étendue** lors de leur offre et savent donc qu'ils font offre pour des plannings couvrant tout le 3e trimestre.

- c. Sélectionnez les [activités](#) et les [profils d'agents](#).  
Vous pouvez également sélectionner des agents réels, mais il sera impossible de faire des offres pour leurs plannings.
- d. Elaborez le [scénario](#).

## 3. Configurer le Scénario d'offres

- a. [Elaborez le planning d'offres](#).
- b. Définissez *les agents* qui peuvent faire des offres dans la boîte de dialogue [Sélection des candidats à l'offre](#).
- c. Définissez *la date* à laquelle les agents peuvent faire des offres dans l'[Assistant de processus des offres de contrôle](#).

---


# Sélection de candidats à l'offre

Utilisez la boîte de dialogue **Sélection des candidats à l'offre** pour définir les Agents ayant droit de faire une offre sur un Scénario d'offres choisi.

## 1. Préparation

- a. **Créez et configurez un scénario** d'offre.
- b. **Ouvrez le scénario** et sélectionnez la vue **Profils/Offres**.

## 2. Attribution d'agents

- a. Pour ouvrir l'assistant, cliquez sur l'icône **Sélection des candidats à l'offre**  dans la barre d'outils.
- b. Dans la boîte de dialogue **Sélection des candidats à l'offre**, ouvrez un ou plusieurs **sites**, puis une ou plusieurs **équipes**.
- c. Sélectionnez uniquement les membres de l'équipe qui pourront faire des offres pour votre **Scénario configuré**.
- d. Décochez les cases à gauche de chaque membre qui ne sera pas autorisé à faire des offres.
- e. Cliquez sur **OK**.

# Associer/séparer des équipes

Vous êtes arrivé à cet assistant en cliquant sur **Associer/séparer des équipes**  dans la barre d'outils.

Suivez ces étapes pour associer ou séparer des équipes :

1. Sélectionnez un des deux boutons d'option suivants :
  - **Associer des équipes**—Les équipes que vous sélectionnez dans les menus déroulants **Equipe configurée** et **Equipe de profil** seront associées les unes aux autres. Les agents de profil de l'équipe de profil seront placés dans l'équipe configurée.
  - **Séparer en équipes**—Tous les profils associés à l'équipe que vous sélectionnez dans le menu déroulant **Equipe configurée** seront séparés en une équipe de profil. Le menu déroulant **Equipe de profil** sera alors désactivé.
2. Sélectionnez un site dans le menu déroulant **Sites**.  
Une liste de tous les sites présents dans le scénario actuellement sélectionné s'affiche. Chaque fois que vous sélectionnez un site, les listes d'équipes sont actualisées.
3. Sélectionnez une équipe dans le menu déroulant **Equipe configurée**.  
Toutes les équipes configurées dans le site actuellement sélectionné sont énumérées, sans sélection par défaut. *Configurée* est une équipe créée dans le module **Organisation > Sites** de WFM Web, avec des agents réels attribués.
4. Sélectionnez une équipe dans le menu déroulant **Equipe de profil**.  
Toutes les équipes de profil dans le site actuellement sélectionné sont énumérées, sans sélection par défaut. La liste est désactivée lorsque le bouton d'option **Séparer en équipes** est sélectionné.
5. Cliquez sur **OK** pour effectuer l'**association** (ou **dissociation**).  
Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'opération.

# Assistant de processus des offres de contrôle


Utilisez cet assistant pour :

- Définir la période d'**offre de planning** (**date/heure de début** et de **fin des offres**) pour le scénario d'offre en cours.
- Clore l'offre prématurément—ou prolonger l'offre—en modifiant la valeur de **Fin de l'offre** d'un scénario d'offres actuellement ouvert.

## 1. Préparation

- Créez et configurez un scénario pour les offres.
- Ouvrez le scénario et sélectionnez la vue **Profils/Offres** de ce scénario.

## 2. Exécution de l'assistant

- Pour ouvrir l'assistant, cliquez sur l'icône **Processus des offres de contrôle**  dans la barre d'outils.
- Dans la boîte de dialogue **Sélectionner le site**, sélectionnez le site approprié et cliquez sur **Suivant**.
- Dans la boîte de dialogue **Définir les options d'offre**, utilisez ces commandes pour spécifier le début et la fin de l'offre.

<p><b>Début de l'offre</b></p>	<p>Spécifiez la date et l'heure de début des offres. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.</p> <p>Valeur par défaut : date de début de l'offre (si l'offre était déjà initialisée) ou minuit demain (si l'offre n'est pas encore initialisée).</p>
<p><b>Fin de l'offre</b></p>	<p>Spécifiez la date et l'heure de fin des offres. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.</p> <p>Valeur par défaut : date de fin de l'offre (si l'offre était déjà</p>

---

	initialisée) ou minuit demain + 1 semaine (si l'offre n'est pas encore initialisée).
--	--------------------------------------------------------------------------------------

Vous pouvez modifier la **Date de fin** une fois que le scénario d'offre est ouvert et pendant que les agents font des offres. Vous devrez peut être modifier la date pour prolonger ou raccourcir la période d'offre pour des raisons commerciales. Mais soyez prudent si vous effectuez cette action.

La **date de fin** est visible des agents qui se baseront sur elle lorsqu'ils feront des offres. Si vous décidez de fermer les offres plus tôt que prévu (ou de les prolonger), informez d'abord tous vos agents pour qu'ils ne soient pas pris de court.

- d. Cliquez sur **Terminer**.

# Résolution et publication d'un scénario d'offres

La période d'**offre de planning** est terminée. Les agents éligibles ont fait des offres sur leurs plannings préférés. Si chaque agent a demandé un planning différent, le superviseur peut accorder la demande de chacun. Mais il existe évidemment des conflits. Le superviseur doit résoudre des offres identiques et créer un planning avec un agent réel attribué à chaque planning, tout en tenant compte de facteurs tels que l'ancienneté et le classement de l'agent.

Les superviseurs doivent suivre ces étapes pour résoudre l'offre et publier un planning avec des agents réels :

1. Sélectionnez le module du **planning**, ouvrez le scénario d'offre qui doit être résolu et sélectionnez la vue **Offres/Profils**.  
Le cas échéant, vous pouvez **clôre l'offre prématurément** pour un planning toujours ouvert.
2. Examinez les offres des agents et faites des réglages ou attributions manuellement selon les besoins.
3. Exécutez l'**assistant d'auto-attribution de plannings** pour affecter automatiquement des agents réels aux plannings de "profils".
4. **Publiez** le planning d'offres désormais terminé dans le **planning principal**.

La page **Publier dans le planning principal** de l'**assistant de publication** inclut la case à cocher **Insérer les éléments de calendrier de congés ou assimilés et de jours de repos et l'exception accordée**, que vous pouvez utiliser pour superposer ces éléments dans le planning.


## Important

Les plannings de profils non attribués ne sont pas publiés dans le **planning principal**, seuls les plannings des agents le sont.

Une fois que le scénario d'offre est publié dans le **planning principal**, les agents peuvent l'afficher lorsqu'ils se connectent.

Le superviseur peut générer un **rapport sur les offres du planning** si tous les plannings de profils étaient attribués à des agents réels.

# Assistant d'auto-attribution de plannings

Vous êtes arrivé à cet assistant en cliquant sur l'icône d'**auto-attribution de plannings**  dans la barre d'outils.

Procédez comme suit pour attribuer automatiquement des plannings :

1. Sélectionnez un **site**.
2. Sélectionnez un système de classement en cliquant sur l'un des trois boutons d'options suivants :
  - L'**Ancienneté** permet de classer les agents en fonction de leur date d'embauche.
  - Le **Rang** permet de classer les agents en fonction de leur rang, comme défini par un superviseur dans la fenêtre de configuration de l'agent de WFM Configuration Utility.
  - La fonctionnalité **Ancienneté + Rang** favorise d'abord les agents par ancienneté, et si le résultat est serré, elle utilise le rang comme critère.
3. Sélectionnez une cible (quels agents se verront attribuer des plannings).

**Tous les agents**— : auto-attribue à partir du groupe d'agents. Les deux utilisations de cette option sont les suivantes :

- Vous avez déjà préparé des plannings de profils (non destinés aux offres mais aux 400 nouveaux agents embauchés) et vous devez procéder à l'attribution.
- La question des offres est résolue mais vous devez toujours attribuer quelques plannings de profils à de vrais agents.

**Agents d'offre uniquement** (par défaut) : —auto-attribue uniquement les agents qui étaient désignés comme pouvant faire des offres, dans la boîte de dialogue de **Sélection des candidats de l'offre**.

4. Cliquez sur **OK** pour commencer le processus d'auto-attribution ou **Annuler** pour l'abandonner.




---

# Assistant d'Elaboration de planning

L'assistant Elaboration de planning permet d'élaborer un planning pour un site sélectionné, sur la base d'un **scénario de prévision sélectionné**. Le processus d'élaboration inclut tous les agents et activités définis pour ce site dans le scénario.

## Utilisation de l'Assistant d'Elaboration de planning

Pour utiliser l'assistant :

1. Sélectionnez un scénario de planning existant ou utilisez l'**assistant Nouveau scénario de planning** pour créer un scénario de planning.
2. Ouvrez l'une des deux vues de Scénario de planning suivantes :
  - **Vue Scénario dans la journée**
  - **Vue Scénario détaillé pour un agent**
  - **Vue Couverture du scénario**
  - **Vue Scénario hebdomadaire**
  - **Vue Profils/Offres du scénario**
  - **Vue Résumé du scénario**
  - **Vue Consolidation des états**
3. Cliquez sur le bouton **Créer le planning** () dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Créer le planning** dans le menu **Actions**.  
L'écran **Sélectionner des sites** s'ouvre.
4. Sélectionnez les sites et les options d'élaboration désirés, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Paramètres d'élaboration du planning** s'ouvre.
5. Sélectionnez les valeurs spécifiques à appliquer pour les paramètres Synchronisation des équipes, Contraintes de transport partagé, Options de satisfaction des préférences, Optimiser des profils et Attribuer des profils aux équipes.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
La boîte de dialogue **Elaboration d'un planning...** apparaît, indiquant la progression de la création.

---

## Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)

L'écran **Sélectionner le site** de l'assistant Elaboration de planning permet de sélectionner un ou plusieurs sites ainsi que des options d'élaboration de planning spécifiques pour chaque site.

Cet écran affiche un tableau présentant une ligne séparée pour chaque site disponible. Chaque ligne comporte des colonnes contenant les options d'élaboration.

- Choisissez tous les éléments d'une colonne en cochant la case située en haut de la colonne. Décochez la case pour désélectionner tous ces éléments.
- Choisissez un élément individuel d'une ligne en cochant la case figurant sur cette ligne. Décochez la case pour désélectionner l'élément.

Ces colonnes contiennent les options d'élaboration suivantes :

### Site

Chaque ligne contient un site inclus dans le scénario de planning actuellement sélectionné. Vous devez sélectionner au moins un site.

Si vous ne voyez aucun site à inclure, annulez l'opération et créez un nouveau scénario de planning incluant ce site, puis utilisez ce site comme base pour la nouvelle élaboration de planning.

### Forcer la compétence unique

Si vous sélectionnez cette option alors qu'un agent possède des compétences multiples, il ne pourra être planifié que pour une seule activité par jour de travail.

Si vous désélectionnez cette option, l'agent peut être planifié pour plusieurs activités le même jour.

### Utiliser Requis

Si vous sélectionnez cette option, le planning est élaboré avec la prévision Dotation en personnel requise et non avec la prévision Dotation en personnel calculée.

### Désactiver les contraintes mensuelles pour le premier mois

Cochez cette case lorsque le premier mois n'est pas complet (parce que vous effectuez une planification à partir du milieu du mois) et que vous ne disposez pas de données historiques pour le

---

début du mois. Dans ce cas, l'élaboration du planning ne peut pas tenir compte correctement des contraintes mensuelles, telles que le nombre minimal ou maximal d'heures de travail par mois.

Cochez cette case pour assouplir ces contraintes pour le mois concerné.

## Permuter les agents

Si vous sélectionnez cette option, l'ensemble des agents est *randomisé* avant la planification. (la *randomisation* garantit l'indépendance des résultats de planning par rapport à la séquence de chargement des agents dans l'algorithme de planification).

## Utiliser les contraintes de l'équipe

Sélectionnez cette case à cocher pour activer les contraintes de synchronisation d'équipe dans l'écran suivant de l'assistant (**Spécifier les paramètres d'élaboration**). Décochez la case pour désactiver cette fonctionnalité.

Cette option et l'option **Utiliser des contraintes de transport partagé** ne peuvent pas être sélectionnées simultanément.

## Utiliser des contraintes de transport partagé

Sélectionnez cette option pour activer les contraintes de groupe de transport partagé à l'écran suivant de l'assistant (**Spécifier les paramètres d'élaboration**). Décochez la case pour désactiver cette fonctionnalité.

Cette option et l'option **Utiliser les contraintes de l'équipe** ne peuvent pas être sélectionnées simultanément.

### Conseil

le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple—. Pour plus d'informations, voir [\[1\]](#).

## Exclure les agents accordés des contraintes utilisées

Si vous sélectionnez cette option, les agents ayant reçu des exceptions portant sur toute la journée ou des heures de travail accordées ne seront pas pris en compte lors de l'application de la synchronisation de l'équipe.

## Sélectionnez

### Important

*toujours* cette option lorsque vous utilisez des contraintes d'équipe.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

## Utiliser les activités secondaires

Sélectionnez cette option pour attribuer une activité secondaire aux agents directement. L'attribution de l'activité est basée sur les compétences et les niveaux de compétence, par conséquent, une activité secondaire est unique, dans laquelle au moins une des compétences de l'agent est marquée comme secondaire. Laissez cette option décochée si vous souhaitez que seules les activités principales soient prises en compte dans le scénario de planning du site.

## Paramètres d'élaboration du planning

Utilisez l'écran **Paramètres** de l'assistant Elaboration de planning pour sélectionner des paramètres pour les sites sélectionnés dans l'écran précédent. Chaque site est un nœud de l'arborescence affichée du côté gauche de l'écran. Cliquez sur le nœud pour ouvrir l'arborescence et afficher les paramètres d'élaboration de ce site. Sélectionnez un paramètre dans l'arborescence (à gauche) et sélectionnez, spécifiez ou désactivez les options correspondantes du côté droit de l'écran.

Les paramètres sont :

- Synchronisation de l'équipe
- Contraintes de transport partagé
- Options de satisfaction des préférences
- Optimiser des profils
- Attribuer des profils aux équipes

### Synchronisation de l'équipe

Spécifiez les paramètres suivants :

<p><b>Synchroniser les absences</b></p>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer que les jours de repos doivent être synchronisés pour toutes les équipes.</p>
<p><b>Synchroniser par</b></p>	<p>Utilisez les boutons d'options pour spécifier les associations de synchronisation à appliquer lors de l'élaboration du planning :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune synchronisation supplémentaire</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste</b>—Si ce bouton est sélectionné, utilisez le contrôle de la durée <b>Différence d'heure de début maximale</b> pour spécifier la différence maximum entre les heures de début du poste au sein de l'équipe. Utilisez le format HH:MM, où 02:59 correspond à deux heures et cinquante-neuf minutes.</li> <li>• <b>Durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste et durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste, durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste, durée payée, repas et pauses</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Durée payée, repas et pauses</b></li> </ul>
<b>Différence maximale entre les heures de début</b>	Les valeurs doivent être entrées au format hh:mm. Elles peuvent être comprises entre 0 (zéro) et 23:59.
<b>Appliquer les contraintes uniquement aux mêmes contrats dans une équipe</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier que lors de la synchronisation des équipes, WFM doit prendre en compte les informations des contrats configurées lors de la création du planning. Par défaut, cette case est décochée.

### Conseil

La synchronisation s'applique à toutes les équipes du site sélectionné.

## Contraintes de transport partagé

### Conseil

le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple—. Pour plus d'informations, voir [\[1\]](#).

Si vous avez sélectionné **Contraintes de transport partagé** dans la boîte de dialogue **Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)**, cette sélection est activée et **Synchronisation de l'équipe** est désactivée (les contraintes de l'équipe et du groupe de transport partagé sont mutuellement exclusives). Saisissez (ou utilisez les touches fléchées) l'écart maximal entre les débuts et les fins des postes. Vous pouvez définir toute valeur comprise entre 1 minute et 23 heures, 59 minutes ; les valeurs les plus pratiques sont inférieures à 30 minutes.

### Important

Les participants d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des postes qui débutent et finissent à des heures différentes ; toutefois, l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous pouvez définir l'écart maximal autorisé dans le planning de chaque participant au même groupe de transport partagé.

## Options de satisfaction des préférences.

Le paramètre **Forcer la satisfaction maximale des préférences** optimise le nombre de profils pour le site sélectionné. Voir [Fonctionnement du rapport de satisfaction des préférences](#) pour en savoir plus.

Sélectionnez ce paramètre pour :

- Considérer toutes les préférences avec un état préféré comme accordées.
- Résoudre toutes les préférences accordées et potentiellement accordées.
- Utiliser le résultat pour élaborer un planning.
- Désactiver toutes les autres options de la page.

Désélectionnez ce paramètre (par défaut) pour désactiver les options ci-dessus et activer les options ci-dessous.

<p><b>Priorité</b></p>	<p>Spécifie la façon dont WFM Builder favorise les demandes des agents lors de l'élaboration du planning. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune</b> : aucune priorisation lors de l'élaboration du planning.</li> <li>• <b>Ancienneté</b> favorise les agents selon leur date d'embauche (indiquée dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran <b>Satisfaction des préférences</b>).</li> <li>• <b>Rang</b> favorise les agents selon leur rang, tel que défini par un superviseur dans la fenêtre <b>Propriétés des agents</b> (également indiqué dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran <b>Satisfaction des préférences</b>).</li> <li>• La fonctionnalité <b>Ancienneté + Rang</b> favorise d'abord les agents par ancienneté, et si le résultat est serré, elle utilise le rang comme critère.</li> </ul>
<p><b>Emphasis</b></p>	<p>Ce paramètre détermine dans quelle mesure le processus d'élaboration considère la couverture des compétences lors de l'attribution de priorités à des préférences. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucun</b> signifie que les préférences des agents sont attribuées sur la base de l'ancienneté et/ou du rang uniquement, en fonction des pourcentages assignés aux agents (tels qu'indiqués dans la colonne %.) Cette option tend à favoriser l'optimisation polyvalente par rapport à la satisfaction des préférences.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faible</b> signifie que l'élaboration du planning accorde une plus grande importance à la satisfaction des préférences, sans sacrifier l'optimisation polyvalente.</li> <li>• <b>Moyenne</b> signifie que l'élaboration du planning satisfait les préférences si une perte au niveau de la couverture des compétences est due uniquement à une exception.</li> <li>• <b>Elevée</b> signifie que l'élaboration du planning ne tient pas compte de l'optimisation polyvalente pour l'attribution des préférences.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Importance est désactivé lorsque vous sélectionnez <b>Contraintes de l'équipe</b> à la page de l'assistant <a href="#">Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)</a></p> </div>
<p><b>Satisfaction</b></p>	<p>Ce paramètre définit les pourcentages minimal et maximal de préférences satisfaites par l'élaboration du planning. Par exemple, si la valeur de <b>Min.</b> est 10 % et la valeur de <b>Max.</b> 80 %, chaque agent a au moins 10 % de ses préférences satisfaites, alors que l'agent du plus haut rang ou le plus ancien a au moins 80 % de ses préférences satisfaites. Les agents de niveau intermédiaire ont un pourcentage de préférences satisfaites qui varie entre les deux extrêmes (le pourcentage exact dépendant de leur place dans la hiérarchie).</p> <p>Entrez ou sélectionnez les valeurs Min(imum) et Max(imum). Ces valeurs peuvent être comprises entre 0–100 et le <b>minimum</b> doit être inférieur au <b>maximum</b>.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>L'élaboration du planning applique ces pourcentages séparément à chaque type de préférence et satisfait toutes les préférences, si possible. Par exemple, si un agent présente un rapport de satisfaction de 50 % et formule 20 préférences de poste et 8 préférences de jour de repos sur une période de 4 semaines, l'agent est sûr de recevoir au moins 10 postes préférés et 4 jours de repos préférés, à moins que cette satisfaction des préférences soit interdite par d'autres règles de travail.</p> <p>Si le rapport de satisfaction des préférences ne peut pas être atteint en raison de violations des règles de travail, WFM Web affiche un avertissement signalant que les résultats du planning peuvent ne pas convenir. WFM Web tente de satisfaire davantage de préférences que le niveau minimal, tant que cela n'entraîne pas de sous-effectif.</p> </div>
<p><b>Calculer</b></p>	<p>Réorganise le tableau en fonction de la colonne %, qui affiche alors les chances calculées de satisfaction des préférences pour chaque agent. (Utilisez la barre de défilement verticale pour afficher d'autres agents).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur <b>Calculer</b>.</li> </ul>
<p><b>Ajuster le rapport de satisfaction</b></p>	<p>Ajuste le rapport de satisfaction des préférences,</p>



en utilisant les commandes en dessous du tableau comme suit :

1. Dans la zone de texte **Ajuster le rapport de satisfaction**, entrez une valeur ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier la valeur affichée. Elle peut être comprise entre -100 et +100.
2. Cliquez sur **Ajuster**.

**Conseil**

Dans la colonne %, WFM Web augmente ou diminue les chances de satisfaction des préférences de tous les agents selon votre ajustement. Toutefois, le rapport de satisfaction des agents ne va jamais au-delà de 100 % ni en deçà de 0 %.

## Fonctionnement du rapport de satisfaction des préférences

Le rapport de satisfaction des préférences modifie l'impact des paramètres de priorité des agents.

- La fonctionnalité de satisfaction des préférences s'applique uniquement aux éléments de calendrier qu'un agent peut demander (poste, jour de repos et disponibilité). Ces éléments peuvent également être insérés dans le calendrier par un superviseur. Tous les autres éléments de calendrier préférés (comme les exceptions, les congés ou assimilés, les heures de travail) ne sont pas satisfaits, ils restent au statut Préféré même s'ils sont définis sur 100 % de satisfaction.
- Si vous définissez le rapport sur une valeur supérieure à 0, les chances de satisfaction des préférences de chaque agent sont augmentées de la valeur entrée jusqu'au pourcentage maximal défini pour l'option **Max**.
- Si vous définissez ce rapport sur une valeur inférieure à 0, le rapport de satisfaction des préférences est réduit de la valeur entrée jusqu'au pourcentage minimal défini pour l'option **Min**.

### Conseil

Le rapport de satisfaction des préférences ne peut dépasser les pourcentages **Min** et **Max** définis dans **Options de satisfaction des préférences**. Par exemple, si le **maximum** est défini sur 80 % et le rapport de satisfaction des préférences sur 100 % (satisfaction maximale des préférences), tous les agents plafonneront à 80 %. Si le **maximum** est réglé sur 80 %, le **minimum** sur 10 % et le rapport de satisfaction des préférences sur -30 (optimisation favorisée), les agents avec 80 % passeront à 50 %, ceux avec 40 % passeront à 10 % et tous les agents ayant des priorités inférieures à 40 % passeront également à 10 %.

## Optimiser des profils

La grille affiche tous les profils pour le site sélectionné. Il s'agit des profils basés sur les profils configurés, et non des profils basés sur des agents. Les colonnes de cette grille sont les suivantes :

Profil	Nom des profils
<b>Min</b>	Nombre minimum de profils que WFM peut utiliser lors de l'élaboration du planning. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 0 et 9 999. Cette valeur est modifiable et doit être inférieure à <b>Max</b> .
<b>Max</b>	Nombre maximum de profils que WFM peut utiliser lors de l'élaboration du planning. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 1 et 9999. Cette valeur est modifiable et doit être supérieure à <b>Min</b> .
<b>Existant</b>	Nombre de profils réels existants dans le scénario de planning sélectionné.
<b>Rapport de croissance</b>	Valeur actuelle du rapport de croissance que WFM peut utiliser pour un profil particulier lors de l'élaboration du planning. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 1 et 9999. Ce champ est modifiable.

Pour archiver des objectifs spécifiques en vue d'optimiser des profils, les paramètres valides suivants doivent également être configurés.

1. Les profils sont exclus de l'optimisation lorsqu'aucun des éléments suivants n'est spécifié : profils minimums, profils maximums ou rapport de croissance. Les profils doivent être vides.
2. Les profils ayant un nombre d'agents fixe doivent avoir les profils minimums = profils maximums, dont les valeurs doivent être supérieures à 0. Aucune optimisation n'est requise, le rapport de croissance n'est pas application et les champs du rapport de croissance doivent être vides.
3. Les profils participent à l'optimisation lorsque les valeurs minimale et maximale sont spécifiées à l'aide des règles suivantes : profils minimums doivent être  $>$  ou  $=$  0, profils maximums doivent être  $>$  0 et profils minimums doivent être  $<$  profils maximums.
  - a. Rapport de croissance est spécifié—Tous les profils qui participent à l'optimisation des profils doivent avoir un rapport de croissance  $>$  0 (0 n'est pas une valeur valide pour le rapport de croissance).
  - b. Rapport de croissance non spécifié—Doit être vide pour tous les profils.

### Important

- Un même planning ne peut pas contenir des profils avec et sans rapport de croissance. Le rapport de croissance doit être spécifié pour tous les profils optimisés ([voir 3a](#)) ou aucun ([voir 3b](#)). La seule exception se trouve à la [ligne 1 \(ci-dessus\)](#), où les profils sont exclus purement et simplement de l'optimisation.
- Si profils minimums = 0, cela ne signifie pas qu'aucune valeur n'est spécifiée. 0 est une valeur valide pour des profils minimums.

## Commandes

Les commandes suivantes apparaissent dans le bas du volet **Optimiser des profils** :

<b>Rapport total de croissance</b>	Total de toutes les lignes de la colonne <b>Rapport de croissance (%) de la grille</b> . Non modifiable.
Case à cocher <b>Afficher les profils configurés</b>	Cochez cette case pour filtrer la grille et afficher uniquement les profils dont les paramètres <b>Min</b> et <b>Max</b> sont spécifiés. Par défaut : désactivée
Case à cocher <b>Afficher les profils existants</b>	Cochez cette case pour filtrer la grille et afficher uniquement les profils déjà présents dans le scénario de planning sélectionné. La colonne <b>Existant</b> de la grille ne peut pas contenir 0 (zéro). Par défaut : désactivée
Champ <b>Seuil du sous-effectif (%)</b>	Entrez le seuil de sous-effectif que WFM doit utiliser lors de l'élaboration du planning. Plage : 0 (pas de sous-effectif) à 100 (sous-effectif total). Par défaut : 20.

## Attribuer des profils aux équipes

- Sélectionnez **Utiliser le remplissage des équipes existantes** pour activer ce paramètre.
- Entrez un nombre dans le champ **Taille de l'équipe**.

Le scénario de planning que vous élaborerez contient des profils et non des agents réels dans le **site sélectionné**. Vous pouvez attribuer des profils à utiliser pour le remplissage des équipes qui en ont besoin.

La grille affiche toutes les équipes sans profils dans le scénario sélectionné. Pour chaque équipe, vous pouvez sélectionner le profil à utiliser pour remplir cette équipe. La grille contient les colonnes suivantes :

Equipe	Nom de l'équipe
<b>Profil</b>	Liste déroulante des profils disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucun</b> (par défaut)</li> <li>• Une liste des profils correspondant à la valeur <b>Max</b> sur la page <b>Optimisation des profils</b>.</li> </ul>

Cliquez sur **Terminer** pour appliquer vos sélections et commencer l'élaboration.

---

## Boîte de dialogue Elaboration d'un planning pour un scénario

La boîte de dialogue Elaboration d'un planning apparaît une fois que vous avez cliqué sur **Terminer** dans l'Assistant d'élaboration de scénario de planning. Cette boîte de dialogue affiche la progression de l'élaboration du planning et des informations de base sur le scénario de planning élaboré.

La section **Informations sur le planning** contient des informations sur le planning comme les sites intégrés à cette élaboration, le nombre de jours du scénario du planning, le nombre d'agents et la date de début du planning.

La section **Progression de la création** contient des informations sur l'état comme l'heure de début, le temps écoulé et l'**Etat en cours**, qui précise l'évolution de la création. Une fois le planning élaboré, l'**Etat en cours** bascule sur **Terminé**. Vous pouvez contrôler les messages générés pendant le processus d'élaboration du planning. Le nombre de messages apparaît dans la section inférieure de la boîte de dialogue. Cette section comprend également d'autres informations comme le nombre d'itérations du planning, ainsi que le **nombre d'agents** minimal, maximal et probable utilisé dans cette élaboration.

Cliquer sur l'un des trois boutons dans la boîte de dialogue **Elaboration d'un planning** permet d'effectuer les actions suivantes :

- **Consulter les messages**—Ouvre la boîte de dialogue **Consulter les messages**. Cette option n'est activée que si l'élaboration du planning a entraîné la génération de messages.
- **Arrêter et enregistrer**—Cette option n'est activée que si vous sélectionnez **Optimiser des profils** après que l'application élabore le premier planning valide (voir **Paramètres d'élaboration du planning**). L'application continue parfois à élaborer des plannings supplémentaires pour créer un planning optimal. Pour accélérer le processus d'élaboration de planning, vous pouvez l'interrompre et enregistrer les derniers résultats. Cependant, vous risquez d'obtenir des plannings moins optimaux.
- **Fermer**—Ferme la boîte de dialogue **Elaboration d'un planning**.

# Assistant Reconstruction du planning dans la journée

Cet assistant vous permet de reconstruire un planning dans la journée, pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent. Dans la vue **Scénario de planning**, vous pouvez effectuer une reconstruction à partir de l'une des vues suivantes : Dans la même journée, Hebdomadaire, Détaillé pour un agent ou Profils/Offre.

Dans la vue **Planning principal**, vous pouvez effectuer une reconstruction à partir de l'une des vues suivantes : Dans la journée, Hebdomadaire ou Détaillé pour un agent.

Le processus de reconstruction peut inclure les activités et agents définis pour ce site/jour du scénario sélectionné.

## Raisons justifiant l'utilisation de cet assistant

L'algorithme de planification de WFM a pour objectif de minimiser les sureffectifs et sous-effectifs des agents par rapport aux exigences de dotation en personnel prévues. C'est le résultat de la génération d'un planning. Cependant, dans certaines circonstances, le planning peut ne pas être optimal au moment où un planning spécifique s'applique. Par exemple :

1. vous pouvez avoir prévu de nouveau des volumes et des dotations en personnel pour le jour concerné.
2. Les agents peuvent avoir été malades ou bénéficié des congés ou assimilés.
3. Les plannings d'agent existants peuvent avoir été adaptés manuellement.
4. Des agents supplémentaires peuvent avoir été ajoutés au planning.
5. Des réunions ou d'autres types d'exceptions peuvent avoir été ajoutés au planning.

Du fait de ces éléments, vous pouvez optimiser une nouvelle fois le jour du planning. Optimiser de nouveau les jours ou les heures déjà passé(e)s n'a aucun sens. Il est probable que vous ne souhaitiez pas optimiser l'heure en cours, car il est difficile de communiquer les modifications des repas, pauses et/ou activités de travail aux agents concernés. L'assistant de reconstruction dans la journée vous permet d'optimiser de nouveau des types spécifiques d'éléments de planning pour les agents sélectionnés, en fonction d'une heure de début configurée, qui est en principe postérieure à l'heure actuelle d'appel de la nouvelle optimisation.

Pour utiliser l'assistant Reconstruction du planning dans la journée :

1. Sélectionnez un affichage de scénario de planning ou de planning principal (**Dans la journée**, **Hebdomadaire** ou **Détaillé pour un agent**).
  2. Cliquez sur le bouton **Reconstruire le planning dans la journée** dans la barre d'outils **Actions**.
  3. Complétez chaque écran successif, puis cliquez sur **Suivant** (ou sur **Terminer**, s'il s'agit du dernier écran) :
-

- Sélectionner site
- Sélectionner Options
- Contraintes de transport partagé
- Synchronisation de l'équipe
- Sélectionner des agents
- Sélectionner des activités

## Conseil

- L'écran **Sélectionner des activités** peut ne pas s'afficher, selon les sélections effectuées dans l'écran **Sélectionner des options**.
- Vous pouvez toujours cliquer sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant sans apporter de modifications.

# Options du site et d'élaboration du planning

L'écran **Sélectionner des sites** de l'assistant Reconstruction du planning dans la journée permet de sélectionner un site ainsi que des options de reconstruction du planning.

Cet écran affiche un tableau présentant une ligne séparée pour chaque site disponible. Chaque ligne comporte des colonnes contenant les options d'élaboration.

- Choisissez tous les éléments d'une colonne en cochant la case située en haut de la colonne. Décochez la case pour désélectionner tous ces éléments.
- Choisissez un élément individuel d'une ligne en cochant la case figurant sur cette ligne. Décochez la case pour désélectionner l'élément.

## Modifications de l'assistant Reconstruction du planning dans la journée

L'assistant Reconstruction du planning dans la journée propose aussi la nouvelle option **Utiliser des contraintes de transport partagé**. Cette option a le même objectif et une fonction similaire à l'option **Contraintes de transport partagé** dans l'assistant Elaboration de planning.

Ces colonnes contiennent les options d'élaboration suivantes :

### Site

Chaque ligne contient un site inclus dans le scénario de planning actuellement sélectionné. Vous devez sélectionner au moins un site.

Si vous ne voyez aucun site à inclure, annulez l'opération et créez un nouveau scénario de planning incluant ce site, puis utilisez-le comme base pour la nouvelle élaboration de planning.

### Forcer la compétence unique

Si vous sélectionnez cette option alors qu'un agent possède des compétences multiples, il ne pourra être planifié que pour une seule activité par jour de travail.

Si vous désélectionnez cette option, l'agent peut être planifié pour plusieurs activités le même jour.

### Utiliser Requis

Si vous sélectionnez cette option, le planning est élaboré en utilisant la prévision Dotation en personnel requise et non la prévision Dotation en personnel calculée.

---

## Désactiver les contraintes mensuelles pour le premier mois

Cochez cette case lorsque le premier mois n'est pas complet (parce que vous effectuez une planification à partir du milieu du mois) et que vous ne disposez pas de données historiques pour le début du mois. Dans ce cas, l'élaboration du planning ne peut pas tenir compte correctement des contraintes mensuelles, telles que le nombre minimal ou maximal d'heures de travail par mois.

Cochez cette case pour assouplir ces contraintes pour le mois concerné.

## Permuter les agents

Si vous sélectionnez cette option, l'ensemble des agents est *randomisé* avant la planification. (la *randomisation* garantit l'indépendance des résultats de planning par rapport à la séquence de chargement des agents dans l'algorithme de planification).

## Utiliser les contraintes de l'équipe

Si vous sélectionnez cette option, les heures de début du planning seront synchronisées pour les agents d'une même équipe, en respectant le seuil configuré.

Si vous sélectionnez cette option, la page **Synchronisation de l'équipe** apparaîtra plus tard dans l'assistant, vous permettant de spécifier la façon de synchroniser les plannings quotidiens des agents d'une même équipe.

## Utiliser des contraintes de transport partagé

Sélectionnez cette option pour activer les contraintes de groupe de transport partagé lorsque le planning est reconstruit. Les participants d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des postes qui débutent et finissent à des heures différentes ; toutefois, l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous allez spécifier la grandeur de l'écart.

Si vous sélectionnez cette option, la page de l'assistant **Contraintes de transport partagé** s'affichera à la place de la page de l'assistant **Synchronisation de l'équipe**. Vous allez y définir l'écart maximal autorisé dans le planning de chaque participant au même groupe de transport partagé.

### Conseil

le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple—. Pour plus d'informations, voir [\[1\]](#).

## Exclure les agents accordés des contraintes utilisées

Si vous sélectionnez cette option, les agents ayant reçu des exceptions portant sur toute la journée ou des heures de travail accordées ne seront pas pris en compte lors de l'application de la synchronisation de l'équipe.

## Sélectionnez

---



**Important**

*toujours* cette option lorsque vous utilisez des contraintes d'équipe.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

## Utiliser les activités secondaires

Sélectionnez cette option pour attribuer une activité secondaire aux agents directement. L'attribution de l'activité est basée sur les compétences et les niveaux de compétence, par conséquent, une activité secondaire est unique, dans laquelle au moins une des compétences de l'agent est marquée comme secondaire. Laissez cette option décochée si vous souhaitez que seules les activités principales soient prises en compte dans le scénario de planning du site.

## Sélectionnez Options

L'écran **Sélectionner des options** de l'assistant Reconstruction du planning dans la journée permet de sélectionner un jour et une heure de début, ainsi que des options de replanification.

1. Dans le sélecteur de **Date**, entrez ou sélectionnez le jour à reconstruire dans le planning. Cette date ne peut pas se situer en dehors de la plage de dates du scénario. La valeur par défaut affichée est la date sélectionnée dans la vue à partir de laquelle vous appelez l'assistant.
2. Dans le sélecteur **Commencer depuis**, sélectionnez l'heure du jour planifié pour commencer la reconstruction. La valeur par défaut affichée est l'heure actuelle de l'ordinateur, arrondie au début de l'intervalle de temps le plus proche, plus une heure. Avant de sélectionner l'heure à partir de laquelle vous souhaitez effectuer la reconstruction, n'oubliez pas que vous devrez informer les agents concernés de ces modifications.
3. Dans le sélecteur **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire applicable. La valeur par défaut est Local.
4. Sélectionnez un bouton d'option dans la liste **Options de replanification**, dont les éléments ne nécessitent pas d'explication. L'option finale (**Replanifier les pauses, repas, activités/ensembles d'activités/séquences de tâches, en pouvant modifier les heures de début/fin de poste**) active les cases à cocher qui déterminent si les heures de début et de fin de poste et la durée payée sont fixes (non modifiables).

### Important

La case à cocher **La durée payée est fixe** s'applique ici aux pauses et aux repas (éléments de poste), qui sont définis comme payés ou non payés. Si la durée payée est fixe, WFM, pendant la reconstruction, ne peut pas attribuer de poste à un agent avec une durée payée différente de celui attribué actuellement à l'agent. Dans le cas contraire, si l'agent dispose d'un contrat flexible, il peut se voir attribuer un poste plus court ou plus long que celui attribué actuellement. De même, des repas et des pauses différents peuvent lui être assignés.

5. Lorsqu'elle est sélectionnée (par défaut), la case à cocher **Valider automatiquement les modifications** donne l'ordre au générateur de planning de valider toutes les modifications du planning. Dans le cas contraire, elles sont intégrées dans le planning, avec le mode en attente.
6. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

Pour plus d'informations sur les séquences de tâches (quatrième et cinquième options de replanification), voir la rubrique [Séquences de tâches de poste](#) et le [Guide de l'administrateur de Workforce Management](#).

## Contraintes de transport partagé

### Conseil

le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple—. Pour plus d'informations, voir [\[1\]](#).

Les membres d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des postes qui débutent et finissent à des heures différentes, mais l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous pouvez définir l'écart maximal autorisé dans le planning de chaque participant au même groupe de transport partagé.

Si vous activez **Contraintes de transport partagé**, cette boîte de dialogue s'affichera à la place de la page **Synchronisation de l'équipe** (les contraintes de l'équipe et du groupe de transport partagé sont mutuellement exclusives). Saisissez (ou utilisez les touches fléchées) l'écart maximal autorisé entre les débuts et les fins des postes pour les membres du groupe de transport partagé. Vous pouvez définir toute valeur comprise entre 1 minute et 23 heures, 59 minutes ; les valeurs les plus pratiques sont inférieures à 30 minutes.

## Synchronisation de l'équipe

Cet écran apparaît uniquement si vous avez sélectionné au moins un site dans la catégorie **Utiliser les contraintes de l'équipe** dans le premier écran. Chaque site sélectionné dans cet écran (**Sélectionner des sites**) apparaît dans la colonne de gauche d'un tableau. Les autres colonnes affichent certains paramètres pour chaque site.

Spécifiez les paramètres suivants :

<b>Synchroniser les absences</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer que les jours de repos doivent être synchronisés pour toutes les équipes.
<b>Synchroniser par</b>	<p>Chaque cellule comporte un menu déroulant que vous pouvez utiliser pour spécifier les combinaisons de synchronisation à appliquer lors de l'élaboration du planning :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune synchronisation supplémentaire</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste</b>—Si cette case à cocher est sélectionnée, utilisez le contrôle de la durée <b>Différence d'heure de début maximale</b> pour spécifier la différence maximum entre les heures de début du poste au sein de l'équipe. Utilisez le format HH:MM, où 02:59 correspond à deux heures et cinquante-neuf minutes.</li> <li>• <b>Durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste et durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste, durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Heure de début du poste, durée payée, repas et pauses</b></li> <li>• <b>Durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Durée payée, repas et pauses</b></li> </ul>
<b>Différence maximale entre les heures de début</b>	Chaque cellule contient un bouton fléché permettant de spécifier cette valeur au format hh:mm. Les valeurs peuvent être comprises entre 0 (zéro) et 23:59.
<b>Appliquer les contraintes uniquement aux mêmes contrats dans une équipe</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier que lors de la synchronisation des équipes, WFM doit prendre en compte les informations des contrats configurées lors de la création du planning. Par défaut, cette case est décochée.

	<p>Conseil</p> <p>Cette case n'est cochée que lorsque l'une des options <b>Durée payée, Durée payée et repas</b> ou <b>Durée payée, repas et pauses</b> est sélectionnée dans la colonne <b>Synchroniser par</b>. Dans les autres cas, la case est décochée car elle ne s'applique pas lorsque les postes sont synchronisés.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

## Sélection d'agents

L'écran **Sélectionner des agents** de l'assistant Reconstruction du planning dans la journée permet de sélectionner un/une ou plusieurs équipes ou agents d'une équipe.

1. Sous **Agents sélectionnés**, vous pouvez développer des ensembles métier et des sites, pour en afficher les agents. L'arborescence affiche uniquement les agents présentant les compétences requises pour les activités planifiées.  
Vous pouvez sélectionner des agents issus de différentes équipes ou sélectionner des équipes entières ou tout le site.  
  
Une couleur en arrière-plan apparaît autour du nom des agents dont le planning a été modifié dans la plage de dates sélectionnée, après la dernière élaboration ou reconstruction.
2. Sélectionnez **Ne pas reconstruire les plannings d'agents modifiés** pour exclure les agents dont les plannings ont déjà été modifiés depuis la dernière élaboration, reconstruction ou publication du planning.
3. Cliquez sur **Suivant** (ou sur **Terminer**, selon le cas).

## Sélectionner des activités

L'écran **Sélectionner des activités** s'affiche lorsque vous sélectionnez l'une des options suivantes dans l'écran **Options de replanification** :


- **Replanifier uniquement les activités / ensembles d'activités / séquences de tâches**
- **Replanifier les pauses, repas, activités / ensembles d'activités / séquences de tâches, sans modifier les heures de début / fin de poste**
- **Replanifier les pauses, repas, activités / ensembles d'activités / séquences de tâches, en pouvant modifier les heures de début / fin de poste**

Pour compléter cet écran :

1. Développez l'arborescence des objets selon vos besoins.
2. Sélectionnez une ou plusieurs activités simples ou multisite.
3. Sélectionnez **Conserver les activités planifiées** afin que le processus d'élaboration ajoute les activités sélectionnées précédemment, tout en conservant les activités actuelles du planning.
4. Cliquez sur **Terminer** ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

# Assistant de Reconstruction de planning

L'assistant Reconstruction de planning permet de modifier les dates, équipes et/ou agents contenus dans un planning élaboré :

1. Cliquez sur le bouton **Reconstruire le planning** () dans la barre d'outils **Actions** d'une vue de scénario de planning ou sélectionnez **Reconstruire le planning** dans le menu **Actions**.  
Le premier des deux écrans de l'assistant Reconstruction de planning, intitulé **Choisir la date de début/fin**, s'ouvre.
2. Entrez les dates pour lesquelles vous voulez reconstruire le planning.  
Les dates doivent être comprises dans la plage de dates initiale du scénario.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Dans la liste de la fenêtre **Sélectionner des agents**, sélectionnez les agents à inclure dans le planning modifié.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un nombre quelconque d'agents et/ou d'équipes dans un seul ensemble métier.

## Conseil

Une couleur en arrière-plan indique les agents dont le planning a été modifié (pour la plage de date sélectionnée) après la dernière élaboration ou reconstruction.

5. Si approprié, sélectionnez **Ne pas reconstruire les plannings d'agents modifiés**.  
Si vous cochez cette case, le générateur de planning ne modifiera plus les plannings des agents dont les plannings ont été modifiés après la dernière élaboration/reconstruction.
6. Cliquez sur **Terminer** pour reconstruire le planning avec les nouveaux paramètres.  
Vous pouvez également cliquer sur **Précédent** pour revoir ou modifier les sélections de date de début/fin ou sur **Annuler** pour fermer l'assistant sans modifier le planning.

## Affichage des avertissements après la reconstruction du planning

Une fois la reconstruction des plannings principaux Dans la journée, Hebdomadaire et Détaillé pour un agent terminée, vous pouvez afficher et enregistrer les messages d'avertissement générés pendant la reconstruction. WFM indique le nombre d'avertissements qui se sont produits pendant la reconstruction du planning principal et les enregistre pour vous permettre de les contrôler ultérieurement.



---

# Publication/Extraction des plannings

L'assistant Publication des plannings permet de transférer des **scénarios de planning** non publiés (ou de publier de nouveau des scénarios de planning déjà publiés) vers le **planning principal** de la base de données de Workforce Management ou d'extraire des informations du planning principal vers des scénarios de planning.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Publication** dans la base de données de WFM.
- **Extraction** depuis la base de données de WFM.

## Pourquoi publier des plannings ?

- La publication rend un scénario de planning *officiel*. Le seul planning considéré comme officiel est le planning principal.
- Tant qu'un planning n'est pas publié, certaines données de performances, ainsi que les données de conformité des agents en temps réel, ne peuvent pas être calculées.
- Tant qu'un planning n'a pas été publié, les agents ne peuvent pas le voir dans l'interface client de WFM Web for Agents.

## Publication dans le planning principal

Avant de lancer l'assistant Publication de planning :

- Attribuez des agents réels aux créneaux de profil du scénario de planning (seuls les plannings d'agents réels sont publiés dans le planning principal.)
- Validez toutes les modifications en attente à inclure dans le planning principal. Les modifications en attente non validées sont ignorées lors de la publication du scénario.

Pour publier un planning :

1. Dans le tableau **Scénarios** de la vue Scénarios de planning, sélectionnez le scénario à publier. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils **Actions**.  
L'écran **Sélectionner une action** de l'assistant Publication de planning s'affiche.
2. Sélectionnez **Publier dans le planning principal**, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Publier dans le planning principal** s'affiche.
3. Dans la section **Publier les dates**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**.  
Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné s'affichent dans ces champs.
4. Si vous voulez répéter le planning dans l'avenir, sélectionnez **Publier dans la plage de dates**, puis

sélectionnez les **dates de début** et de **fin** désirées. La fonction **Publier dans la plage de dates** vous permet de publier le même scénario de planning pour plusieurs périodes de planning. Vous pouvez ainsi publier rapidement des plannings pour remplir une période étendue. Toutefois, veillez aux points suivants :

- Si la durée du planning et la période sélectionnée devant être publiée dans la nouvelle plage de dates ne correspondent pas exactement, l'assistant copie autant de jours du planning que la nouvelle période de plage de dates peut contenir. Par exemple, si le planning s'étend sur trois semaines et la période **Publier dans la plage de dates** s'étend sur deux semaines, l'assistant copie uniquement les deux premières semaines du planning. Si le planning s'étend sur deux semaines et la période **Publier dans la plage de dates** s'étend sur cinq semaines, l'assistant copie l'intégralité du planning deux fois de suite, puis copie de nouveau la première semaine pour obtenir la cinquième semaine de la nouvelle plage de dates.
  - Toutes les données du scénario de planning sont publiées dans la nouvelle plage de dates à l'identique. Tous les éléments de planning tels que les exceptions, pauses, repas et congés ou assimilés, sont également transférés.
5. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents à publier dans le planning cible. Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents réels (pas de profil).
  6. Facultatif : Cochez la case **Insérer les éléments de calendrier de congés ou assimilés et de jours de repos et l'exception accordée** pour superposer ces éléments dans le planning lorsque le scénario est publié dans le planning principal. Décochez la case pour ignorer ces éléments. Cette option est utile lorsque vous souhaitez utiliser les plannings d'agent "fixes". Vous créez un planning pour les semaines 1 à 6 pour un ou plusieurs agents, et utilisez cette fonctionnalité pour copier le planning à l'avenir. Lors de la copie du planning, WFM rend compte des éléments de Calendrier accordés tels que les congés ou assimilés, les exceptions et les jours de repos. WFM ne pourra peut-être pas superposer tous les éléments de Calendrier accordés car ils pourraient entrer en conflit avec les éléments qui sont déjà dans le planning. Dans ce cas, vous recevrez un avertissement concernant les éléments de Calendrier qui n'ont pas pu être planifiés.
  7. Facultatif : cochez la case **Publier scénario de prévision aussi** pour publier le scénario de prévision associé que vous avez sélectionné à la vue Scénarios de planning pour les dates choisies pour toutes les activités dans le scénario. Si d'autres réglages doivent être effectués pour la publication du scénario de prévision, accédez plutôt à la vue Scénario de prévision. Par défaut, la case n'est pas cochée. Cette case à cocher ne s'affiche pas si le scénario de planning n'est associé à aucun scénario de prévision.
  8. Cliquez sur **Terminer**.

## Planning principal de base

Après publication d'un scénario de planning dans le planning principal, WFM conserve un instantané du planning principal à ce stade. C'est le planning principal de base. Ensuite, après avoir effectué des modifications dans le planning principal, telles que l'ajout d'exceptions et de jours de congés accordés, vous pouvez comparer la couverture du planning affichée dans le planning principal actuel avec la couverture du planning stockée dans le planning principal de base. Le [rapport Résumé des plannings](#) et la vue [Résumé du planning](#) présentent la comparaison.

Le planning principal de base est créé/mis à jour chaque fois qu'un élément est publié dans le planning principal pour une plage de dates spécifique. Exemple : imaginons que vous publiez le scénario de planning de juin dans le planning principal le 25 mai. imaginons que vous republiez le même scénario de planning de juin dans le planning principal le 28 mai. Dans le rapport sur le résumé des plannings et dans la vue Résumé du planning principal, WFM utilise le planning publié le 28 mai comme base de comparaison avec le planning actuel.

---

## Extraction d'un planning de la base de données de Workforce Management

Pour transférer des données du planning principal vers un scénario de planning :

1. Dans le tableau **Scénarios** de la vue Scénarios de planning, sélectionnez le scénario dans lequel extraire les données. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils **Actions**.  
L'écran **Sélectionner une action** de l'assistant Publication de planning s'affiche.
2. Sélectionnez **Extraire du planning principal**, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Extraire du planning principal** s'affiche.
3. Dans la section **Dates**, sélectionnez les **dates de début** et de **fin**.  
Vous devez sélectionner des dates comprises dans la plage de dates du scénario cible.
4. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents dont vous voulez extraire le planning dans le scénario cible.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents réels (pas de profil).
5. Cliquez sur **Terminer**.

### Conseil

Les modifications en attente du planning principal ne sont pas extraites vers le scénario de planning.

# Validation du planning

La fenêtre **Consulter les messages** permet de gérer les messages d'avertissement et d'erreur générés lors de la dernière élaboration, validation ou reconstruction du planning.

Les sections ci-dessous traitent des points suivants :

- [Utilisation de la fenêtre Consulter les messages.](#)
- [Liste des avertissements.](#)
- [Liste des erreurs.](#)

## Utilisation de la fenêtre Consulter les messages

La fenêtre **Consulter les messages** contient les commandes suivantes :

<b>Consulté</b>	Cochez les cases dans cette colonne pour indiquer les messages consultés.
<b>Site</b>	Affiche le nom du site.
<b>Message</b>	Affiche le texte de chaque message généré.
<i>Bouton</i> <b>Enregistrer</b>	Enregistre vos sélections vérifiées.
<i>Bouton</i> <b>Fermer</b>	Ignore toutes les modifications et ferme la fenêtre.

## Liste des avertissements

### Conseil

Lorsque l'élaboration ou la validation de plannings génère les avertissements suivants, le texte affiché ici entre accolades { } est remplacé par la valeur réelle.

### Avertissement[4]

Trop de jours de repos ont déjà été attribués à l'agent {A} la semaine commençant le {B}.

Au cours de la semaine spécifiée, l'utilisateur a attribué plus de jours de repos à un agent que le nombre autorisé selon les contraintes concernant l'agent. Les règles de jour de repos et/ou de week-end du contrat limitent le nombre de jours de repos autorisés.

<b>Avertissement[8]</b>	<p>Aucun poste ne correspond aux contraintes de l'agent {A} le {B} ; jour de repos attribué à l'agent.</p> <p>Le planificateur est obligé de planifier un jour de repos pour cet agent, car aucun poste n'est compatible avec les contraintes du contrat de l'agent pour ce jour. Si un poste est configuré pour être disponible ce jour-là, cet avertissement indique une mauvaise configuration du poste ou d'un repas associé. Vérifiez que les durées du poste et du repas sont valides.</p>
<b>Avertissement[11]</b>	<p>Les contraintes de contiguïté imposent un jour de repos pour l'agent {A} le {B}.</p> <p>Impossible de respecter l'intervalle minimal entre deux jours de travail (tel que défini dans Règles/Règles de site). Par conséquent, le planificateur est obligé d'attribuer un jour de repos à l'agent.</p>
<b>Avertissement[14]</b>	<p>Le repas {A} est en conflit avec le repas {B} pour le poste {C}.</p> <p>Deux repas ou fractions de poste sont en conflit pour un poste donné. Dans ce cas, la première fraction de poste ou le premier repas est supprimé du poste.</p>
<b>Avertissement[16]</b>	<p>La contrainte d'intervalle de temps {A} n'est pas satisfaite pour les valeurs initiales du repas {B}.</p> <p>Lorsque vous spécifiez l'intervalle de temps de début d'un repas, vous devez respecter d'autres contraintes. (Vous devez, par exemple, vérifier que le repas ne chevauche pas d'autres éléments de planning.)</p>
<b>Avertissement[22]</b>	<p>L'ancienneté de l'agent {A} est reprise comme de niveau {B}. Cela étant supérieur à 100 000, le niveau d'ancienneté est défini sur 100 000.</p> <p>Le niveau d'ancienneté de l'agent spécifié est supérieur à 100 000. Cette situation ne devrait pas se présenter en cas d'utilisation normale de Workforce Management.</p>
<b>Avertissement[28]</b>	<p>Le jour de repos obligatoire pour l'agent {A} le {B} réduit les objectifs hebdomadaires/mensuels de {C} heures.</p> <p>Des contraintes de contrat conflictuelles obligent l'agent à avoir un jour de repos. Cela est généralement dû à une combinaison de règles relatives aux week-ends et aux jours de repos min./max./consécutifs. Toutefois, cela peut également provenir de refus de poste.</p>
<b>Avertissement[29]</b>	<p>Impossible de respecter le nombre maximal d'occurrences de poste pour l'agent {A} et le poste {B}.</p> <p>Le planificateur ne parvient pas à planifier un poste différent et viole ainsi la contrainte d'occurrences maximales d'un poste. Ce peut être le cas si un autre poste est refusé ou non disponible en raison de contraintes de configuration. Cela peut également être dû à la contrainte de synchronisation des heures de début, si d'autres postes empêchent le respect de la contrainte de synchronisation.</p>

<b>Avertissement[30]</b>	<p>Impossible de respecter les contraintes d'occurrences minimales du poste {B} pour l'agent {A}.</p> <p>Le planificateur ne parvient pas à satisfaire les contraintes de poste concernant le nombre minimal d'heures/de jours configuré pour le poste et l'agent spécifiés. Voir <b>Avertissement[29]</b>, ci-dessus.</p>
<b>Avertissement[31]</b>	<p>Impossible de satisfaire la contrainte de type {A} pour l'agent {B}.</p> <p>Le planificateur ne parvient pas à attribuer les éléments de planning pour l'agent requis par la contrainte spécifiée. En règle générale, une combinaison conflictuelle de contraintes est à l'origine de ce problème.</p>
<b>Avertissement[34]</b>	<p>La contrainte du point de départ {A} n'est pas satisfaite pour les valeurs initiales du poste {B}.</p> <p>Vérifiez si l'heure de début du poste est compatible avec l'intervalle de temps requis.</p>
<b>Avertissement[40]</b>	<p>L'agent {A} a demandé trop de postes. {B} demandes ayant été accordées, le pourcentage de satisfaction a été réduit à {C}.</p> <p>L'agent a demandé beaucoup de préférences de poste. Seul le nombre spécifié de préférences a pu être accordé ; le rapport de satisfaction des préférences a donc été réduit du montant indiqué.</p>
<b>Avertissement[43]</b>	<p>Les contraintes de travail de la période de planification pour les dates {A} - {B} pour l'agent {C} ne peuvent pas être satisfaites.</p> <p>En raison de conflits dans les paramètres de contrainte de la période de planification, les contraintes de charge de travail pour cet agent ne peuvent pas être respectées pour les jours spécifiés.</p>
<b>Avertissement[44]</b>	<p>L'agent {A} ne peut pas être permuté du fait d'un poste non standard, d'un jour de repos forcé ou d'une séquence de jours de repos non réalisable dans la période de permutation.</p> <p>Le planning de l'agent spécifié ne peut pas être attribué à un autre agent, car il contient des éléments fixes qui ne peuvent être échangés.</p>
<b>Avertissement[46]</b>	<p>Aucune activité trouvée pour l'agent {A} le {B} pour l'intervalle de temps {C}, une pause obligatoire a donc été attribuée.</p> <p>Aucune des activités attribuées à cet agent n'est disponible dans les intervalles de temps spécifiés. Le planificateur a donc été obligé d'attribuer une pause. Cette situation se présente lorsque les activités de l'agent sont toutes exclusives et ne pourraient pas être attribuées sans enfreindre la contrainte de durée minimale pour une activité exclusive.</p>
<b>Avertissement[49]</b>	L'exception payée ou les congés ou assimilés

	<p>payés sont supprimés le {A} pour l'agent {B} afin de permettre l'attribution d'un poste.</p> <p>Une exception ou des congés ou assimilés portant sur une partie de la journée, qui transgressent les paramètres d'un poste, ont été supprimés pour que le planificateur puisse attribuer le poste à cet agent.</p>
<b>Avertissement[53]</b>	Aucun poste du contrat de {A} n'est compatible avec les préférences le {B} (ignorer).
<b>Avertissement[54]</b>	L'exigence de préférence pour la période ({A}..{B}) pour l'agent {C} ne peut pas être satisfaite et est ignorée.
<b>Avertissement[55]</b>	Le repas {A} n'est pas compatible avec le poste {B}. Le poste ne peut pas être planifié.
<b>Avertissement[56]</b>	La fenêtre d'heure du {A} pour l'agent {B} réduite à [{C},{D}] pour respecter les heures d'ouverture des activités.
<b>Avertissement[57]</b>	La séquence de pauses/repas pour la durée [{A},{B}] du poste {C} a été ignorée, car non réalisable. Séquence : {D}
<b>Avertissement[61]</b>	Les heures de la période de planification limitent les préférences accordées à {A} pour l'agent {B}. Les quotas sont donc réduits à {C}.
<b>Avertissement[63]</b>	Le mode à compétence unique ne peut pas être utilisé lorsque des séquences de tâches sont définies. Passage au mode polyvalent.
<b>Avertissement[64]</b>	<p>La contrainte {A} commençant le {C} et finissant le {D} ne peut pas être satisfaite pour l'agent {B}.</p> <p>La contrainte spécifiée pour cet agent ne peut pas être satisfaite pour l'intervalle de dates spécifié.</p>
<b>Avertissement[65]</b>	Certaines pauses n'ont pas pu être attribuées à l'agent {A} le {B}.
<b>Avertissement[66]</b>	La contrainte maximale de distance entre les postes n'a pas pu être satisfaite pour l'agent {A} le {B}.
<b>Avertissement[67]</b>	La contrainte minimale de distance entre les postes n'a pas pu être satisfaite pour l'agent {A}.
<b>Avertissement[68]</b>	Les postes n'ont pas pu être planifiés aux intervalles de temps configurés pour l'agent {A} le {B}.
<b>Avertissement[69]</b>	La synchronisation de l'élément de poste <xxx> est ignorée pour l'agent {A}, car la synchronisation de l'élément de poste du contrat est activée. Où <xxx> pourrait être une équipe ou un transport partagé.
<b>Avertissement[70]</b>	Les éléments de poste n'ont pas pu être synchronisés avec les autres agents de <xxx> pour l'agent {A} le {B}. Où <xxx> pourrait être une équipe ou un transport partagé.

<b>Avertissement[71]</b>	La contrainte de type {A} ne peut pas être satisfaite pour <xxx> {D} à la date de début {B} et à la date de fin {C}. Où <xxx> pourrait être une équipe ou un transport partagé.
<b>Avertissement[77]</b>	Impossible de satisfaire la contrainte de type {B} pour l'agent {A} le {C}.
<b>Avertissement[78]</b>	La contrainte de type {A} ne peut pas être satisfaite pour <xxx> {B} à la date {C}. Où <xxx> pourrait être une équipe ou un transport partagé.
<b>Avertissement[79]</b>	La contrainte de type {A} ne peut pas être satisfaite pour <xxx> {D} avec un contrat {E} commençant le {B} et finissant le {C}. Où <xxx> pourrait être une équipe ou un transport partagé.
<b>Avertissement[81]</b>	Des contrats avec des jours de début de week-end différents ont été attribués à l'agent {A} pendant la période de planification {B} - {C}.
<b>Avertissement[82]</b>	Des contrats avec un nombre maximum de jours de travail consécutifs différent ont été attribués à l'agent {A}. La valeur configurée le premier jour du scénario sera utilisée.
<b>Avertissement[90]</b>	La réunion {A} pour l'agent {B} n'a pas pu être planifiée.
<b>Avertissement[91]</b>	La réunion {A} pour l'agent {B} n'a pas pu être planifiée le {C}.
<b>Avertissement[92]</b>	La réunion {A} pour l'agent {B} n'a pas pu être planifiée pendant la période {C} - {D}.
<b>Avertissement[93]</b>	Les paramètres de la réunion multisite {A} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[94]</b>	Les paramètres de la réunion {A} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[95]</b>	La réunion multisite {A} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[96]</b>	La réunion {A} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[97]</b>	La réunion multisite {A} n'a pas pu être planifiée.
<b>Avertissement[98]</b>	La réunion {A} n'a pas pu être planifiée.
<b>Avertissement[99]</b>	Les paramètres de la réunion multisite {A} le {B} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[100]</b>	Les paramètres de la réunion {A} le {B} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.



	pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[101]</b>	Les paramètres de la réunion multisite {A} de la période {B} - {C} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[102]</b>	Les paramètres de la réunion {A} de la période {B} - {C} ne sont pas valides. La taille de groupe min/max ne peut pas être respectée avec le nombre actuel d'agents et d'instances.
<b>Avertissement[103]</b>	La réunion multisite {A} le {B} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[104]</b>	La réunion {A} le {B} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[105]</b>	La réunion multisite {A} le {B} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[106]</b>	La réunion {A} le {B} n'était pas prévue. Impossible de trouver suffisamment d'agents pour une instance de la réunion.
<b>Avertissement[107]</b>	La réunion multisite {A} n'a pas pu être planifiée le {B}.
<b>Avertissement[108]</b>	La réunion {A} n'a pas pu être planifiée le {B}.
<b>Avertissement[109]</b>	La réunion multisite {A} n'a pas pu être planifiée pendant la période {B} - {C}.
<b>Avertissement[110]</b>	La réunion {A} n'a pas pu être planifiée pendant la période {B} - {C}.
<b>Avertissement[111]</b>	{B} instances sur {C} de la réunion multisite {A} n'ont pas pu être planifiées.
<b>Avertissement[112]</b>	{B} instances sur {C} de la réunion {A} n'ont pas pu être planifiées.
<b>Avertissement[1000]</b>	Elément de calendrier contenant un ID de poste non valide={A} attribué à l'agent {B} le {C}.
<b>Avertissement[1001]</b>	L'exception sera ignorée pour le poste de nuit le {A} pour l'agent {B}. Les heures de travail strictes ne permettent pas l'exception partiellement couverte.
<b>Avertissement[1002]</b>	Le jour de la semaine de la date de début du planning ne correspond pas au jour de début de la longue période. Recul de la longue période de {A} jours.
<b>Avertissement[1003]</b>	La séquence de tâches {A} a été supprimée, car elle contient l'ensemble d'activités {B}, qui ne comporte pas d'activités, ou les activités attribuées ne sont pas présentes dans le scénario du planning.
<b>Avertissement[1004]</b>	Elément nul ignoré dans la liste des repas/pauses

	du poste {A}
<b>Avertissement[1005]</b>	La pause et le repas ne sont pas des éléments nuls dans la liste des pauses/repas du poste {A}.
<b>Avertissement[1006]</b>	ID de séquence de tâches du poste {A}={B} introuvable.
<b>Avertissement[1007]</b>	Aucun contrat attribué à l'agent {A}. L'agent ne sera pas planifié.
<b>Avertissement[1008]</b>	ID de contrat=Le contrat {A} attribué à l'agent {A} est inconnu dans le site {B}.
<b>Avertissement[1009]</b>	L'agent {A} a un ID de règle de cumul={B} qui est inconnu sur WFM Server.
<b>Avertissement[1010]</b>	ID de l'équipe=L'équipe {A} de l'agent {B} n'existe pas dans le site {C}.
<b>Avertissement[1012]</b>	Suppression de l'ensemble d'activités {A} sans activité. Les activités ne sont pas présentes dans le scénario de planning ou sont mal configurées.
<b>Avertissement[1013]</b>	ID de la séquence de tâches {A} supprimé={B}, car il contient des ensembles d'activités non valides. Vérifiez les avertissements antérieurs relatifs aux problèmes de configuration des ensembles d'activités.
<b>Avertissement[1014]</b>	Suppression de l'agent {A} sans activité. Les activités ne sont pas attribuées à l'agent, sont absentes du scénario de planning ou ne sont pas configurées correctement.
<b>Avertissement[1015]</b>	La durée minimale payée du poste {A} n'est pas couverte par la liste de combinaison. Durée minimale payée du poste passée à {B} heures {C} minutes.
<b>Avertissement[1016]</b>	ID de séquence de tâches={A} a été supprimé du poste {B}. La séquence de tâches est peut-être mal configurée ou contient un ensemble d'activités non disponible.
<b>Avertissement[1017]</b>	Poste {A} supprimé, car aucune séquence de tâches obligatoire ne lui est attribuée.
<b>Avertissement[1018]</b>	Un ou plusieurs postes attribués au contrat {A} n'ont pas pu être utilisés en raison de problèmes de configuration.  Tous les postes attribués au contrat n'ont pas pu être utilisés pour la planification. Cet avertissement est habituellement émis après des avertissements de configuration de poste plus détaillés.
<b>Avertissement[1019]</b>	L'agent {A} ne sera pas planifié. Les activités du scénario ne peuvent être utilisées dans aucune des séquences de tâches des postes du contrat.  Le scénario de planning ne contient pas les activités requises pour la planification des postes avec des séquences de tâches obligatoires.

<b>Avertissement[1020]</b>	<p>Les ensembles d'activités seront utilisés pour la planification, bien que des séquences de tâches existent dans le site.</p> <p>Les séquences de tâches existent dans la base de données mais ne sont pas attribuées aux postes.</p>
<b>Avertissement[1021]</b>	<p>Contrat {A} supprimé. Les postes attribués à ce contrat ne sont pas configurés correctement.</p> <p>Le contrat ne dispose pas de postes utilisables. Il est donc supprimé de la planification. Les problèmes de configuration de poste sont décrits dans les autres avertissements.</p>
<b>Avertissement[1022]</b>	<p>Suppression de l'agent {A} avec un contrat qui n'a pas été configuré correctement.</p> <p>Le contrat attribué à l'agent ne peut pas être utilisé. Cet avertissement vient généralement à la suite de l'<a href="#">avertissement 1021</a>.</p>
<b>Avertissement[1023]</b>	<p>Le planning de l'agent {A} n'a pas été réoptimisé.</p> <p>Lors de la planification dans la journée, le planning de l'agent pour un jour en particulier n'a pas pu être modifié, car la configuration actuelle empêche la planification d'un poste valide pour ce jour.</p>
<b>Avertissement[1024]</b>	<p>Les heures de rotation hebdomadaire payées {A}:{B} - {A}:{B} de l'agent '{C}' pour les semaines {C} à {C} ne sont pas compatibles avec son contrat pour cette semaine.</p>
<b>Avertissement[1025]</b>	<p>L'élément de calendrier de l'agent '{A}' au dernier jour du planning chevauche le poste du jour suivant.</p>
<b>Avertissement[1026]</b>	<p>Suppression du profil {A} sans activité. Les activités ne sont pas attribuées au profil, sont absentes du scénario de planning ou ne sont pas configurées correctement.</p>
<b>Avertissement[1027]</b>	<p>Suppression du profil {A} avec un contrat mal configuré.</p>
<b>Avertissement[1028]</b>	<p>Le profil {A} ne sera pas planifié. Les activités du scénario ne peuvent être utilisées dans aucune des séquences de tâches des postes du contrat.</p>
<b>Avertissement[1029]</b>	<p>ID de contrat=Le contrat {A} attribué au profil {B} est inconnu dans le site {C}.</p>
<b>Avertissement[1030]</b>	<p>La limite de sous-effectif n'a pas pu être atteinte lors de la planification d'optimisation du profil.</p>
<b>Avertissement[1031]</b>	<p>La réunion '{A}' ne peut pas être planifiée après la conversion de fuseau horaire.</p>
<b>Avertissement[1032]</b>	<p>Impossible de déterminer le fuseau horaire de la réunion '{A}'.</p>
<b>Avertissement[1033]</b>	<p>La réunion '{A}' ne peut pas être planifiée sur le site '{B}' en raison d'un type d'exception inaccessible.</p>

<b>Avertissement[1034]</b>	Aucune activité n'est disponible pour l'agent {A} le {B}. Attribution d'un jour de repos à l'agent.
<b>Avertissement[1035]</b>	Aucun contrat attribué pour l'agent {A} le {B}. Attribution d'un jour de repos à l'agent.
<b>Avertissement[1036]</b>	La date de début ou de fin de la réunion '{A}' n'est pas spécifiée. Impossible de planifier cette réunion.

## Liste des erreurs

### Conseil

Lorsque l'élaboration ou la validation de plannings génère les erreurs suivantes, le texte affiché ici entre accolades { } est remplacé par la valeur réelle.

<b>Erreur[4]</b>	Elaboration du planning annulée par l'utilisateur.
<b>Erreur[6]</b>	Date de début {A} et/ou de fin {B} de la planification erronée(s).
<b>Erreur[8]</b>	0 n'est pas une valeur correcte pour la charge de travail quotidienne minimale pour le contrat {A}.
<b>Erreur[9]</b>	Les contraintes minimales/maximales pour le contrat {A} empêchent la planification.
<b>Erreur[10]</b>	La charge de travail hebdomadaire minimale ne peut pas être atteinte pour le contrat {A}.
<b>Erreur[11]</b>	La charge de travail minimale de la période de planification ne peut pas être atteinte pour le contrat {A}.
<b>Erreur[12]</b>	Le jour spécifié {A} n'est pas compris dans la période de planification.
<b>Erreur[13]</b>	Le {A}, l'activité {B} n'a pas été déclarée.
<b>Erreur[15]</b>	Le {A}, la spécification de frais pour l'activité {B} a une longueur erronée.
<b>Erreur[16]</b>	Le code pour le contrat {A} donné pour l'agent {B} n'est pas valide.
<b>Erreur[21]</b>	Le numéro de code {A} n'est pas valide pour désigner un agent.
<b>Erreur[28]</b>	Index des postes erroné : {A}.
<b>Erreur[29]</b>	Index des repas erroné : {A}.
<b>Erreur[32]</b>	Le jour de la semaine indexé par {A} n'est pas valide. Consultez la définition du poste {B}.
<b>Erreur[34]</b>	Trop d'activités configurées : {A} est le nombre maximal d'activités. {B} configurées.

<b>Erreur[36]</b>	Impossible d'écraser le poste de l'agent {A} le {B} : les périodes non payées et la durée du travail sont incompatibles.
<b>Erreur[38]</b>	L'heure de début {A} et l'heure de fin {B} pour l'activité {C} ne sont pas compatibles avec les heures planifiées.
<b>Erreur[40]</b>	Exigences contradictoires pour l'agent {A} le {B} : il est à la fois présent et ne travaille pas.
<b>Erreur[43]</b>	Trop de postes : le nombre maximal est {A}, mais plus de {B} ont été demandés.
<b>Erreur[45]</b>	Fenêtre d'heure de préférence erronée pour l'agent {C} : intervalle de temps {A} < intervalle de temps {B}.
<b>Erreur[46]</b>	Les données de replanification de l'agent {A} le {B} sont incohérentes par rapport à la définition de repas actuelle. Restaurez les paramètres initiaux avant la replanification.
<b>Erreur[47]</b>	La liste des fenêtres d'heure pour une réunion entre {A} et {B} est incorrecte.
<b>Erreur[50]</b>	Les dates {B} et {C} de la contrainte de travail hebdomadaire de l'agent {A} ne sont pas valides.
<b>Erreur[51]</b>	Les données de replanification de l'agent {A} le {B} sont incohérentes par rapport à la définition de poste actuelle. Ne les modifiez pas avant la replanification.
<b>Erreur[52]</b>	Index des pauses erroné : {A}.
<b>Erreur[53]</b>	Index des activités erroné : {A}.
<b>Erreur[54]</b>	Index des séquences de tâches erroné : {A}.
<b>Erreur[55]</b>	L'activité {A} appartient déjà à l'ensemble d'activités {B} (et ne peut donc pas être incluse dans l'ensemble d'activités {C}).
<b>Erreur[56]</b>	Séquence de pauses non valide ({A}) : toutes les possibilités de la liste de combinaisons doivent partager la même durée non payée
<b>Erreur[58]</b>	Séquence de tâches non valide ({A}) : incompatibilité ancrages début / fin
<b>Erreur[59]</b>	Des séquences de tâches et des activités exclusives ne peuvent pas coexister.
<b>Erreur[60]</b>	Aucun agent défini : résolution abandonnée.
<b>Erreur[62]</b>	La séquence d'éléments de poste la plus courte pour le poste {A} a une durée minimale de {B}. Une séquence couvrant la durée minimale du poste est requise.
<b>Erreur[63]</b>	La séquence d'éléments de poste {A} plus longue contient moins de temps non payé ({B} minutes) que la séquence plus courte.
<b>Erreur[64]</b>	Le numéro de séquence d'éléments ajouté est incorrect. Vous avez spécifié {A}, alors que {B} a

	été saisi.
<b>Erreur[65]</b>	L'élaboration du planning a été annulée en raison d'une erreur de planification provenant d'un autre site du scénario.
<b>Erreur[66]</b>	Erreur interne de moteur de planification.
<b>Erreur[1000]</b>	Impossible de charger le scénario de planning. ID du scénario={A}.
<b>Erreur[1001]</b>	Le scénario de planning chargé ne contient pas le site requis. ID du scénario={A}, ID du site={B}.
<b>Erreur[1002]</b>	L'intervalle de planning spécifié est de {A} jours. Au moins une semaine est requise.
<b>Erreur[1003]</b>	L'intervalle de planning spécifié est de {A} jours. La période du planning ne peut dépasser 6 semaines.
<b>Erreur[1004]</b>	L'intervalle de planning spécifié est de {A} jours. La période de planning doit contenir un nombre exact de semaines.
<b>Erreur[1005]</b>	Type de longue période non valide={A} détecté (plus de 6 semaines ou moins de 0) pour le site '{B}'.
<b>Erreur[1006]</b>	WFM Server a renvoyé 0 site.
<b>Erreur[1007]</b>	Site à planifier introuvable dans la base de données. ID du site={A}.
<b>Erreur[1008]</b>	Activités introuvables dans la base de données pour le site '{B}'.
<b>Erreur[1009]</b>	L'activité '{B}' appartient à un ensemble d'activités inconnu. ID de l'ensemble={A}.
<b>Erreur[1011]</b>	La valeur {A} d'ancrage de tâche est incorrecte pour l'index de tâche de la séquence '{B}'.={A}.
<b>Erreur[1012]</b>	ID de pause inconnu={A} attribué au poste '{B}'.
<b>Erreur[1013]</b>	ID de repas inconnu={A} attribué au poste '{B}'.
<b>Erreur[1014]</b>	ID de repas={A} présent dans la liste de combinaison mais pas attribué au poste '{B}'.
<b>Erreur[1015]</b>	ID de pause={A} présent dans la liste de combinaison mais pas attribué au poste '{B}'.
<b>Erreur[1016]</b>	Impossible de créer le planning. Son scénario ou sa configuration n'est pas valide.
<b>Erreur[1017]</b>	La valeur de seuil {A} de la synchronisation du début de travail n'est pas comprise dans la plage [-1, 6] pour le site {B}.
<b>Erreur[1018]</b>	Impossible de planifier les séquences de tâches en mode de planification à compétence unique. Utilisez la planification polyvalente.
<b>Erreur[1020]</b>	ID de type d'exception d'élément de calendrier inconnu={A} attribué à l'agent {B} le {C}.
<b>Erreur[1021]</b>	Aucune activité configurée pour la planification.

	Vérifiez la configuration et le scénario du planning.
<b>Erreur[1022]</b>	Aucun contrat configuré pour la planification. Vérifiez la configuration et le scénario du planning.
<b>Erreur[1023]</b>	Aucun poste configuré pour la planification. Vérifiez la configuration et le scénario du planning.
<b>Erreur[1024]</b>	Aucun agent configuré pour la planification. Vérifiez la configuration et le scénario du planning.
<b>Erreur[1025]</b>	Date de début de la longue période non définie pour le site '{A}'.
<b>Erreur[1035]</b>	Aucun planning d'agent quotidien n'est disponible pour la réoptimisation du planning.
<b>Erreur[1036]</b>	Aucun profil configuré pour la planification pour le site '{A}'. Vérifiez la configuration et le scénario du planning.
<b>Erreur[1037]</b>	Le nombre estimé d'agents de profil est zéro.
<b>Erreur[1038]</b>	Le fuseau horaire avec l'ID spécifié={A} est introuvable.
<b>Erreur[1039]</b>	Des sites de différents ensembles métier ont été spécifiés dans la demande de planification.
<b>Erreur[1040]</b>	Erreur interne. La configuration de certains sites de demande de planification n'a pas pu être chargée.
<b>Erreur[1041]</b>	Erreur interne. Certains des sites dans la demande de planning n'existent pas dans le scénario de planning.
<b>Erreur[1066]</b>	Erreur interne.
<b>Erreur[1068]</b>	WFM Builder n'a pas pu enregistrer le planning.
<b>Erreur[1069]</b>	Problème de communication de WFM Server : {A}.
<b>Erreur[1070]</b>	Problème de communication de WFM Server.
<b>Erreur[1071]</b>	Problème de communication de Configuration Server : {A}.
<b>Erreur[1072]</b>	Plusieurs WFM Server spécifiés dans les connexions de Builder.
<b>Erreur[1073]</b>	WFM Server non spécifié dans les connexions de l'application.
<b>Erreur[1074]</b>	Impossible de récupérer les informations '{A}' de WFM Server.
<b>Erreur[1075]</b>	Impossible de récupérer l'ID de l'ensemble métier={A}.

---

# Echange

Le module Echange permet d'examiner et d'accepter/refuser des échanges de plannings proposés par les agents. Les fonctions de ce module sont les suivantes :

- [Liste des échanges.](#)
- [Fenêtre Commentaires de l'échange.](#)
- [Fenêtre Détails du planning.](#)

Les sections et liens ci-après traitent des points suivants :

- [Utilisation de la liste des échanges.](#)
- [Fonctionnement des échanges.](#)

## Utilisation de la vue Liste des échanges

La vue [Liste des échanges](#) affiche les informations d'échange de plannings pour une semaine, pour un site à la fois. Les commandes vous permettent d'afficher les [détails](#) pour chaque échange, d'accepter ou de refuser l'échange et d'entrer des [commentaires](#) concernant votre décision.

Les propositions d'échange s'affichent dans la vue Liste des échanges si elles répondent aux critères suivants :

- L'échange n'a pas été approuvé automatiquement. L'approbation automatique est basée sur des règles d'échange prédéfinies de WFM ou sur des règles d'échange configurées pour les types d'exception.
- L'échange n'a pas été annulé automatiquement. WFM annule automatiquement une proposition d'échange si le planning de l'un des deux agents a été modifié dans le planning principal depuis que la demande d'échange a été formulée. Par exemple, un superviseur a modifié explicitement le planning d'un des deux agents ou un autre échange, avec des données de planning chevauchant celles concernées par l'échange approuvé et exécuté.
- L'échange n'a pas été refusé automatiquement. WFM refuse automatiquement un échange proposé si le planning d'un des deux agents chevauche le planning de nuit du jour précédent pour un agent destinataire.
- L'échange n'a pas encore été explicitement [approuvé ou refusé](#) par un superviseur. (Lorsqu'un superviseur a statué sur un échange, ce dernier n'est plus affiché.)

Si une proposition d'échange n'a pas été approuvée ou refusée avant sa date effective, la proposition expire et l'échange n'a pas lieu.



---

# Fonctionnement des échanges

Les sections ci-après abordent le processus d'approbation ou de refus des échanges de plannings :

- [Résumé des échanges](#)
- [Exigences pour la réussite d'un échange](#)
- [Test des échanges pour approbation automatique](#)
  - [Conditions d'échange des exceptions](#)
  - [Conditions de refus automatique](#)
  - [Conditions d'approbation automatique](#)
  - [Conditions d'approbation par un superviseur](#)
  - [Conditions d'annulation automatique](#)
  - [Conditions d'expiration](#)

## Résumé des échanges

Un échange peut inclure un maximum d'une semaine complète de jours de planning. Tout échange de plannings implique :

- Une proposition d'échange d'un agent. La proposition spécifie les jours de planning que cet agent veut échanger.
- Une réponse d'un autre agent à cette proposition. La réponse indique la volonté de cet agent d'accepter l'échange proposé.
- Une approbation. L'approbation peut être automatique (par WFM Web) ou explicite (par un superviseur).

Pour certains échanges, l'agent demandeur doit accepter explicitement la réponse avant de soumettre l'échange pour approbation. C'est toujours le cas pour les propositions communautaires, qui sont adressées à tous les agents d'une équipe ou d'un site.

Si un échange est approuvé, il est exécuté et les deux plannings d'agents se modifient pour refléter cela. L'échange n'apparaît plus dans la plupart des fenêtres des échanges dans WFM Web for Agents. (Toutefois, les agents voient encore leurs propres propositions dans la fenêtre **Mes propositions** de WFM Web for Agents, même après l'exécution des échanges correspondants.)

Tous les échanges ne sont pas approuvés. Par exemple :

- Dans certaines conditions (si un agent n'est pas qualifié pour les activités planifiées pour l'autre agent), WFM Web refuse automatiquement l'échange.
- Si le planning de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, cet échange est automatiquement annulé.
- Un superviseur peut explicitement refuser un échange.

- Si un échange en attente n'a pas été approuvé avant le premier jour concerné par cet échange, il expire.

Dans chacun de ces cas, l'échange n'a pas lieu.

## Exigences pour la réussite d'un échange

Pour qu'un échange ait lieu, chacune des étapes suivantes doit être effectuée. (Pour plus d'informations sur la façon dont les agents réalisent les trois premières étapes, voir l'[aide Workforce Management Web for Agents](#).)

- Un agent crée une proposition d'échange communautaire ou personnelle.
- Au moins un agent répond à la proposition communautaire ou l'agent destinataire accepte la proposition personnelle.
- L'agent demandeur accepte une réponse à une proposition communautaire ou personnelle. (Cette étape n'est nécessaire pour les propositions personnelles que si l'agent demandeur a spécifié une approbation manuelle.)
- L'échange est approuvé automatiquement par WFM Web ou explicitement par un superviseur.

### Conseil

A toutes les étapes avant l'approbation, un échange en attente peut échouer dans trois cas : l'agent l'annule ; l'échange peut être automatiquement annulé si le planning de l'agent change ; l'échange peut venir à expiration.

## Test des échanges pour approbation automatique

Une fois que deux agents ont accepté une proposition d'échange, WFM Web teste l'échange pour l'approuver automatiquement. Ces tests évaluent l'échange en utilisant les conditions répertoriées dans chacune des sections suivantes :

### Conditions d'échange des exceptions

Si l'un des agents concernés par l'échange a une exception planifiée pour l'un des jours échangés, WFM Web teste l'échange selon les règles d'échange configurées pour ce type d'exception. Par exemple, les exceptions qui comptent comme des périodes de congés payés présentent toujours la règle Supprimer ou Garder avec l'agent.

Voici le fonctionnement de WFM Web pour chaque règle d'échange :

Règle d'échange de l'exception :	Réaction de WFM Web :
	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais

Règle d'échange de l'exception :	Réaction de WFM Web :
<b>Supprimer</b>	supprime l'exception du planning.
<b>Ne pas échanger</b>	L'agent n'est pas autorisé à créer une requête d'échange le jour même avec une exception planifiée "Ne pas échanger".
<b>Garder avec l'agent</b>	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais garde l'exception planifiée avec l'agent d'origine.
<b>Garder avec le planning</b>	Permet à l'échange de passer au test suivant et échange l'exception avec le planning.

## Conditions de refus automatique

WFM Web refuse automatiquement un échange si l'une des conditions suivantes est vraie pour l'un des jours inclus dans l'échange :

- Le planning d'un des deux agents chevauche le planning de nuit du jour précédent pour un agent destinataire.
- Une requête d'échange inclut un jour avec l'exception "Ne pas échanger".

## Conditions d'approbation par un superviseur

WFM Web place un échange "en examen"—, état qui nécessite l'approbation de l'échange par un superviseur— si cet échange implique l'une des conditions suivantes :

- Les plannings échangés présentent des durées de travail différentes.
- L'un des deux agents échange des jours de repos contre des jours de travail.
- L'un des deux agents présente une exception planifiée avec la règle **Supprimer** activée.
- L'un des deux agents échange une exception **Garder avec l'agent** pour du travail à personnel fixe.
- L'échange viole la disponibilité d'un agent (disponibilité du contrat, préférences de disponibilité accordées ou disponibilité de rotation).
- L'échange enfreint certaines conditions du contrat ou des règles du site : nombre minimal ou maximal d'heures de travail par jour ou par semaine ; nombre minimal ou maximal de jours de repos par semaine, congés ou assimilés minimaux entre des jours de travail consécutifs.

## Conditions d'approbation automatique

Si un échange de plannings ne répond à aucune des conditions de **refus automatique** ou **d'approbation par un superviseur**, WFM Web l'approuve automatiquement et échange les plannings.

## Conditions d'annulation automatique

WFM Web annule automatiquement une proposition d'échange, une réponse ou un **échange en attente en cours d'examen** si le planning d'un des deux agents est modifié dans le planning principal. Exemples de conditions d'annulation automatique :

- Un superviseur modifie explicitement le planning de l'un des deux agents.
- Un autre échange impliquant une période de planning chevauchant celle de cet échange est approuvé et exécuté pour l'un des deux agents.

## Conditions d'expiration

Si un échange n'a pas été approuvé pour le jour précédant sa date de début, il expire et ne peut plus être approuvé ni par un agent ni par un superviseur.

---

# Vue Liste des échanges

La vue Liste des échanges permet de consulter et de gérer les échanges de plannings en attente pour les agents. La vue affiche un tableau des échanges de plannings proposés par les agents, des sélecteurs de date[`DtSlctr`s]] standards, des boutons pour accepter ou refuser chaque échange en attente et une liste déroulante pour modifier le contenu du tableau.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la liste des échanges](#) .
- [Utilisation du tableau](#) .
- [Acceptation ou refus des échanges](#) .
- [La liste déroulante Afficher les données](#) pour (**Heures de début/fin de travail**, **Total des heures payées** ou **Noms des postes**).

## Affichage de la liste des échanges

Pour afficher la vue Liste des échanges :

1. Dans l'arborescence Modules, cliquez sur **Echange > Liste d'échanges**.  
La vue Liste des échanges s'affiche.
2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez un site, des équipes et/ou des agents.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents et/ou d'équipes au sein d'un site unique.  
  
Les échanges peuvent s'opérer uniquement entre agents du même site. Si vous sélectionnez un nouveau site ou ses équipes/agents, toute sélection antérieure effectuée dans un autre site sera supprimée.
3. Cliquez sur **Obtenir des données** pour remplir le [tableau](#) pour les agents sélectionnés.

## Utilisation du tableau

Le tableau **Liste des échanges** affiche tous les échanges de plannings proposés qui répondent aux critères suivants :

- Au moins un participant de l'échange fait partie des agents sélectionnés dans l'arborescence Objets.
- L'échange peut encore être [accepté ou refusé](#). (une fois acceptés ou refusés, les échanges n'apparaissent plus dans le tableau).
- L'échange est inclus dans la semaine sélectionnée. (pour voir d'autres semaines, utilisez les [sélecteurs](#)

de date en haut à droite).

Chaque échange proposé apparaît sur deux lignes. (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir d'autres échanges). Le tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>Dates</b>	Dates de début et de fin pour l'échange proposé.
<b>Nom de l'agent</b>	Noms des deux agents impliqués dans l'échange.
<b>[Jours de la semaine]</b>	Informations sur le planning des agents pour le jour spécifique dans l'échange. Le contenu de la cellule correspond à votre sélection dans la liste déroulante <a href="#">Afficher les données pour</a> .  Si l'agent n'est pas planifié pour un poste ce jour-là, la cellule contiendra : <b>Jour de repos, Congé, Heures de travail</b> (pour les heures de travail planifiées sans poste) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée). Une cellule vide indique que ce jour n'est pas inclus dans l'échange de planning proposé.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées dans la proposition d'échange.
<b>Détails</b>	Bouton permettant d'afficher les détails de planning pour les deux agents impliqués dans l'échange.

## Acceptation ou refus des échanges

Pour accepter ou refuser des échanges :

1. Cliquez sur un ou plusieurs échanges dans le [tableau](#) pour les sélectionner.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes à droite de la vue (ou dans le menu **Actions**) :
  - **Accepter**—Ouvre la fenêtre [Commentaires](#) qui permet d'ajouter un commentaire (facultatif) et d'approuver le ou les échanges sélectionnés.
  - **Refuser**—Ouvre la fenêtre [Commentaires](#) qui permet d'ajouter un commentaire (requis) et de refuser le ou les échanges sélectionnés.

## Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du [tableau](#) pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Total des heures payées chaque jour.
<b>Heure de début/fin de travail</b>	Heures de début et de fin du travail des agents. (option d'affichage par défaut).
<b>Noms de poste ou de l'état du planning</b>	Noms des postes attribués aux agents pour chaque jour.

# Boîte de dialogue Commentaires de l'échange

La boîte de dialogue **Commentaires de l'échange** permet d'accepter ou de refuser un échange de plannings proposé et d'ajouter un commentaire sur votre décision :

1. Tapez votre commentaire dans la zone de texte **Commentaires**.  
Un commentaire est obligatoire en cas de refus d'un échange, mais facultatif en cas d'acceptation.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **OK** pour joindre votre commentaire et confirmer que vous acceptez ou refusez l'échange.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer votre commentaire et ne pas prendre de décision quant à l'échange proposé.

Cliquer sur l'un de ces deux boutons ferme la fenêtre et vous renvoie à la vue [Liste des échanges](#).

---

## Boîte de dialogue Détails du planning

La boîte de dialogue **Détails du planning** permet d'afficher des informations de planning pour les deux agents impliqués dans un échange de plannings proposé.

Chaque colonne affiche les informations relatives à un agent, avec les lignes suivantes :

<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Date</b>	Date pour laquelle les détails sont affichés.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées de l'agent pour les activités/états planifiés.
<b>Détails du planning</b>	Activités ou états pour lesquels l'agent est planifié.
<b>Présence planifiée : Heure de début</b>	Heure de début planifiée de l'agent pour ces états/activités.
<b>Présence planifiée : Heure de fin</b>	Heure de fin planifiée de l'agent pour ces états/activités.



# Performance

Le module Performances permet d'afficher des statistiques des performances pour les ensembles métier, les sites et les activités. Ce module inclut une vue **Contrôle** pour l'intervalle de temps terminé le plus récent, une vue avec un tableau **Dans la journée** et une vue **Alertes**.

Toutes les vues affichent les statistiques suivantes, calculées par les serveurs WFM :

<b>Volume d'interactions</b>	Nombre prévu et réel d'interactions.
<b>TTM</b> (temps de traitement moyen)	Prévu, réel, différence et % de différence du temps de traitement moyen, en secondes.
<b>% d'interactions abandonnées</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel d'appels abandonnés.
<b>Niveau de service (%)</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel du niveau de service.
<b>Niveau de service reporté (%)</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel du niveau de service différé.
<b>File d'attente réelle</b>	Nombre réel d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>VRM (Vitesse de réponse moyenne)</b>	Vitesse de réponse moyenne planifiée, calculée, requise et réelle, en secondes.
<b>Couverture</b> (anciennement : <i>Dotation en personnel planifiée</i> )	Nombre d'agents planifiés pour chaque activité. Si un agent travaille durant une partie d'un intervalle de temps, seule la période durant laquelle l'agent travaille (arrondi à la minute la plus proche) est comptée dans la dotation en personnel planifiée. De ce fait, ces valeurs peuvent être exprimées en fractions ou en décimales.
<b>Dotation en personnel</b>	Nombre d'agents calculés et requis pour chaque activité. Ces valeurs sont issues de la prévision et sont toujours des nombres entiers.
<b>Ecart</b>	planifié et requis. Valeur de la dotation en personnel optimale pour l'intervalle de temps moins le nombre d'agents planifiés (Plan.) et valeur de la dotation en personnel optimale pour l'intervalle de temps moins le nombre d'agents requis (Req.).  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Conseil</p> <p><i>La dotation en personnel optimale</i> est un calcul basé sur le volume d'interactions réel, le TTM réel et les objectifs de service spécifiés dans la prévision. Cette valeur n'est pas affichée seule, mais est utilisée pour calculer les valeurs d'Ecart.</p> </div>
<b>Relevé des effectifs</b>	Relevé des effectifs planifié et réel. Nombre d'agents planifiés (Plan.) qui travaillent

effectivement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la description du relevé des **effectifs** dans la vue Synthèse.

Ces statistiques sont présentées pour une plage de 24 heures, dont 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours. Les données affichées s'actualisent automatiquement au moins une fois par minute.

Pour les intervalles de temps futurs, les valeurs "réelles" affichées sont des valeurs anticipées par WFM Web en comparant les données passées avec la prévision planifiée. Ces valeurs anticipées n'affectent pas le planning et ne sont pas enregistrées.

Les valeurs anticipées peuvent vous aider à modifier en temps réel la configuration de votre site. Par exemple, des agents superflus peuvent être renvoyés chez eux en cas de sureffectifs ou des agents supplémentaires peuvent être appelés en cas de sous-effectifs. Vous ne pouvez pas modifier le planning à partir des vues Performances. Pour ce faire, utilisez la **vue Planning principal dans la journée**.

## Conseil

Pour les intervalles de temps présentant un volume d'interactions nul, vous pouvez afficher les données de niveau de service comme 0 % ou 100 %. Ce paramètre est déterminé dans Configuration Server par l'onglet **Options** de l'application WFM Server > section **PerformanceService** > **paramètre NoCallsServiceLevel**, dont la valeur peut être définie sur 0 ou 100. La valeur par défaut est 0.

# Vue Contrôle des performances

La vue Contrôle permet d'afficher un graphique à barres horizontales pour chaque **statistique de performances**, sur la base de l'intervalle de temps le plus récent. Consultez la section **Descriptions des boutons** affichée dans l'image de barre d'outils ci-dessous.



Cette rubrique comporte les sections suivantes :

- **Affichage de la vue Contrôle**
- **Utilisation de la vue Contrôle**
- **Options des données requises** (barre d'outils et menu **Actions**)

## Affichage de la vue Contrôle

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Performances > Contrôle**.  
La vue Contrôle s'affiche. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue Performances, elle conserve vos sélections d'objets antérieures et affiche des graphiques pour l'intervalle de temps le plus récent.
2. Sélectionnez l'entreprise, un ensemble métier, un site ou une activité dans l'arborescence Objets.  
Dans l'arborescence, vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Si vous effectuez une nouvelle sélection, les graphiques s'actualisent pour correspondre à celle-ci.

## Utilisation de la vue Contrôle

La vue Contrôle affiche autant de graphiques que l'écran peut afficher en une fois. Utilisez la barre de défilement à droite pour afficher des graphiques pour des statistiques supplémentaires.

Chaque graphique affiche les données réelles, d'une part et, d'autre part, les données prévues ou les données planifiées et requises. Les données affichées ne sont pas automatiquement actualisées à la fin de chaque intervalle de 15 minutes et représentent les valeurs de l'intervalle le plus récent.

La légende (au bas) indique la catégorie de données représentée par chaque barre de couleur. En regard de chaque barre de données, une étiquette reprend la valeur numérique affichée dans le graphique avec les préfixes suivants :

- A pour données réelles
- F pour prévu
- S pour planifié

- R pour requis

## Conseil



Les valeurs planifiées telles que la vitesse de réponse moyenne planifiée (s), le pourcentage de niveau de service planifié, etc. décrivent quels objectifs vous devez atteindre en fonction du nombre d'agents planifiés.

Si des alertes ont été configurées pour une statistique donnée et que cette statistique dépasse le niveau d'écart configuré pour l'alerte, un commentaire d'ALERTE rouge s'affiche près du graphique.

- Double-cliquez sur un graphique pour afficher la vue **Performances dans la journée**, un graphique de la statistique correspondante en position supérieure.

## Options des données requises

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Afficher requis</b>	Affiche ou masque les données "requis" dans les graphiques de certaines statistiques. (Il s'agit d'une option à bascule : si le bouton apparaît plus foncé ou si une coche s'affiche en regard de l'option du menu <b>Actions</b> , l'option est sélectionnée. Cliquez de nouveau dessus pour la désélectionner.)
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier dans l'arborescence Objets. Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.  Si vous activez ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

# Vue Performances dans la journée

La vue Dans la journée permet d'afficher des statistiques des performances (résumées et détaillées) dans une grille. Consultez la section [Descriptions des boutons](#) affichée dans l'image de barre d'outils ci-dessous.



Cette rubrique comporte les sections suivantes :

- [Affichage de la vue Dans la journée](#)
- [Définition du fuseau horaire, de la granularité et de la date](#)
- [Lecture et configuration du graphique](#)
- [Lecture et navigation dans la grille](#)
- [Options Afficher, Copier/Coller et autres options](#) (menu **Actions** et barre d'outils)

## Affichage de la vue Dans la journée

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Performances > Dans la journée**.  
**La vue Dans la journée apparaît. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue Performances, elle conserve vos sélections antérieures de l'arborescence Objets et affiche les statistiques correspondantes.**
2. Sélectionnez l'entreprise, un ensemble métier, une activité multisite, un groupe d'activités, un site ou une activité dans l'arborescence Objets.  
**Dans l'arborescence, vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites, les groupes d'activités et les activités multisite et développer les sites pour afficher leurs activités. Si vous avez effectué une nouvelle sélection dans l'arborescence Objets, la grille est mise à jour pour correspondre à cette sélection.**

## Définition du fuseau horaire, de la granularité et de la date

Utilisez les commandes Fuseau horaire, Granularité et Date (en haut) pour personnaliser le graphique :

- Utilisez la liste déroulante **Fuseau horaire** pour sélectionner le fuseau à afficher dans le graphique et dans la grille.
- Utilisez les **sélecteurs de date** pour sélectionner la date à afficher dans le graphique et dans la grille.
- Utilisez la liste déroulante **Granularité** pour sélectionner l'intervalle de temps de l'axe horizontal du

graphique, ainsi que les intervalles de temps dans le **tableau situé sous le graphique** : **60 min** (minutes), **30 min** ou **15 min**.

## Lecture et configuration du graphique

Par défaut, vous voyez un graphique pour la statistique Volume d'interactions (VI).

- Pour faire basculer la vue Graphiques vers une autre statistique, sélectionnez cette dernière dans la liste déroulante **Afficher les données pour** : située au-dessus du graphique. Les options de la liste déroulante dépendent des colonnes affichées dans la grille située sous le graphique.
- Cochez la case **Afficher requis** pour activer ou désactiver l'affichage des données requises dans le graphique.

Le graphique indique les heures sur l'axe horizontal et les valeurs sur l'axe vertical. La légende (sous le graphique) indique la couleur utilisée pour chaque catégorie de données.

## Lecture et navigation dans la grille

Pour chaque statistique, la grille affiche les valeurs réelles comparées aux valeurs prévues ou aux valeurs planifiées et requises. Les données affichées ne sont pas automatiquement actualisées à la fin de chaque intervalle de 15 minutes et représentent les valeurs de l'intervalle le plus récent. Les **lignes** de la grille affichent les intervalles de temps et les **colonnes** affichent les catégories de statistiques. L'intervalle de temps en cours apparaît en jaune en arrière-plan.

La grille affiche une vue déroulante par défaut qui affiche 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours. La grille peut également afficher la vue Toute la journée, qui montre tous les intervalles de temps, de minuit à minuit, du jour en cours.

- Pour utiliser la vue Jours en cours, sélectionnez **Afficher toute la journée** dans le menu **Actions**.

### Conseil

Si WFM ne peut pas calculer une valeur pour un intervalle de temps particulier ou si aucune valeur n'a encore été entrée pour cet intervalle dans les vues de prévision, la cellule est vide.

## Lignes de la grille

La grille contient les lignes suivantes, mentionnées dans la colonne **Intervalle de temps** :

### Première ligne (--)

La première ligne affiche des valeurs récapitulatives (moyennes ou totaux agrégés) pour

	chaque statistique, calculées depuis le premier intervalle de temps affiché dans la grille jusqu'à l'intervalle en cours.
<b>Lignes des intervalles de temps (numérotées)</b>	<p>Les autres lignes affichent des intervalles de temps de 15, 30 et 60 minutes. Les données contenues couvrent 24 heures, qui peuvent inclure 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours (vue déroulante) ou de minuit à minuit le jour en cours (vue Jour en cours). La vue déroulante est la vue par défaut.</p> <p>Utilisez la barre de défilement à droite pour voir davantage d'intervalles de temps. Une barre jaune désigne l'intervalle en cours.</p>

## Colonnes de la grille

Les autres colonnes de la grille affichent les statistiques et sous-catégories suivantes (ces statistiques sont présentes dans toutes les vues et décrites dans la présentation des **Performances**) :

- Volume d'interactions
- TTM
- Interactions abandonnées
- Niveau de service
- Niveau de service reporté
- File d'attente réelle
- VRM
- Couverture
- Dotation en personnel requise
- Ecart
- Relevé des effectifs

## Valeurs anticipées

Pour le volume d'interactions et le TTM, de futures valeurs de l'intervalle de temps "réelles" sont calculées en fonction du rapport de valeurs précédentes réelles/prévues d'un moment à l'autre. Pour les autres colonnes, les valeurs pour un intervalle de temps futur sont prévues en fonction des VI et TTM anticipés. Ces valeurs anticipées sont remplacées par les valeurs réelles au fur et à mesure de l'actualisation des données.





## Options Afficher, Copier/Coller et autres options

La vue Dans la journée comporte les options suivantes :

- Vous pouvez **redimensionner** les colonnes de la grille pour mieux voir leur contenu.
- Vous pouvez copier des données de la grille dans le presse-papiers et les coller dans une autre application.
  1. Cliquez ou utilisez la touche Tab ou les flèches pour déplacer la zone de sélection sur une ou plusieurs cellules de tableau.
  2. Sélectionnez **Modifier > Copier** ou utilisez le raccourci clavier "Copier" de votre système d'exploitation (tel que Ctrl+C ou Commande+C).



## Menu Actions et barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Simulation</b>	Ouvre la <b>fenêtre Simulation</b> pour le calcul de scénarios de "simulation" sur la base des données de l'intervalle de temps sélectionné.
	<b>Utiliser des activités multisite</b>	Par défaut, ce bouton est activé quand vous sélectionnez une <b>activité multisite</b> ou un <b>ensemble métier</b> dans l' <b>arborescence Objets</b> . Si vous activez ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Afficher toute la journée</b>	Cliquez sur ce bouton pour basculer de la vue déroulante (12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours) vers la vue Jour en cours (jour en cours, de minuit à minuit).
	<b>Total des valeurs de prévision pour toute la journée</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, elle calcule les totaux de la ligne supérieure de la grille à l'aide des données de performances réelles (affichées au-dessus de la ligne horizontale jaune qui indique le créneau horaire actuel) et des données de prévision (affichées sous la ligne).  Lorsque cette option n'est pas



---

Icône	Nom	Description
		<p>sélectionnée, elle calcule les totaux de la ligne supérieure de la grille à l'aide des données de performances réelles uniquement.</p> <div data-bbox="1044 422 1414 569"><p>Conseil</p><p>Cette option affecte uniquement le mode de calcul de la ligne des totaux, à l'aide des données actuellement affichées.</p></div>
	<b>Passer au jour en cours</b>	Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.
	<b>Options</b>	Affiche la <b>boîte de dialogue Options des performances</b> avec une liste de statistiques pouvant être affichée dans la grille.

---

# Vue Alertes de performances

La vue Alertes de performances permet de configurer des notifications d'alerte visuelles pour des performances inacceptables.

La fonction Alertes utilise la prévision principale et les données du planning comme base pour les résultats de performances acceptables.

Si les limites de performances définies par l'utilisateur sont violées (par exemple, si trop d'interactions sont abandonnées ou si les niveaux de service sont trop faibles), un message d'alerte dans la vue Contrôle informe les gestionnaires de site qu'une action peut être nécessaire.

Pour configurer des alertes :

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Performances > Alertes**.  
La vue Alertes s'affiche. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue des performances, elle conserve vos sélections antérieures de l'arborescence Objets. A droite, le tableau **Ecart** est actualisé avec tous les paramètres d'alerte déjà configurés pour cette sélection.
2. Pour définir une alerte sur un ensemble métier, une activité ou un site différent, sélectionnez-la/le dans l'arborescence Objets.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les groupes d'activités et les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Si vous avez effectué une nouvelle sélection, le tableau **Ecart** est mis à jour pour correspondre à celle-ci.
3. Dans le tableau **Ecart**, cochez la case **Alertes** en regard du nom de chaque statistique pour laquelle vous voulez une alerte. Désélectionnez les cases des statistiques qui ne doivent pas avoir d'alerte.
4. Définissez les écarts Minimum (%) et Maximum (%) autorisés pour chaque statistique dont la case est cochée.  
Définissez ces limites en cliquant et en entrant les valeurs dans les colonnes appropriées. Ces limites définissent l'écart au-delà duquel une alerte est affichée. Par exemple, imaginons que vous définissiez 3,0 comme niveau d'écart minimal (%) pour la durée moyenne de traitement et 5,0 comme niveau d'écart maximal (%). Dans ce cas, une alerte s'affiche lorsque le TTM va plus de 3 % en dessous ou plus de 5 % au-dessus du nombre défini dans la prévision.
5. Cliquez sur **Appliquer**. (Sinon, pour ignorer les modifications, cliquez sur **Annuler**).
6. Si vous le souhaitez, configurez des alertes pour d'autres ensembles métier, groupes d'activités, sites ou activités.  
Vous pouvez répéter les étapes 2 à 5 pour autant de sélections de l'arborescence Objets que souhaité. Si vous faites une nouvelle sélection sans cliquer préalablement sur **Appliquer**, une boîte de dialogue vous propose d'enregistrer les modifications (**Oui**), de les ignorer (**Non**) ou de continuer à travailler avec la même sélection (**Annuler**).
7. Pour quitter la vue Alertes, sélectionnez une autre vue dans l'arborescence Objets.

## Boîte de dialogue Options des performances

Le bouton **Options** de la vue Performances dans la journée permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Options** qui contient une arborescence de statistiques qu'il est possible d'afficher dans la grille. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées. Pour effacer ou sélectionner une statistique individuelle, cliquez sur la case à cocher correspondante. Une case à cocher située en haut de l'arborescence permet de sélectionner ou de désélectionner toutes les statistiques en même temps.

Cliquez sur **OK** pour accepter vos modifications ou sur **Annuler** pour les abandonner.

# Fenêtre Simulation

La fenêtre Simulation permet d'**analyser immédiatement** la manière dont les modifications de certaines statistiques influenceraient d'autres facteurs.

Pour ouvrir la fenêtre Simulation :

1. Sélectionnez une activité dans le module **Performances dans la journée**.
2. Sélectionnez un intervalle de temps dans la grille des données.
3. Cliquez sur le bouton **Simulation** de la barre d'outils **Actions**.

Une fois la fenêtre ouverte, vous pouvez modifier certaines valeurs qu'elle affiche pour effectuer des calculs de simulation.

Les statistiques présentées dans la fenêtre **Simulation** sont les suivantes : (ces statistiques sont présentes dans toutes les vues et décrites **en détail dans la présentation des performances**) :

- Volume d'interactions
- TTM
- Interactions abandonnées
- Niveau de service
- Niveau de service reporté
- File d'attente réelle
- VRM
- Couverture
- Dotation en personnel requise
- Ecart
- Relevé des effectifs

<b>Volume d'interactions</b>	La valeur initiale est le volume d'interactions prévu issu de la <b>Prévision principale</b> . Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>TTM (Temps de traitement moyen)</b>	La valeur initiale est le TTM prévu issu de la <b>Prévision principale</b> . Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>Pourcentage d'interactions abandonnées</b>	La valeur initiale est le pourcentage d'appels abandonnés planifié. Entrez une valeur supérieure à 0 et inférieure à 100. Si vous n'entrez pas de valeur, le pourcentage d'appels abandonnés n'est pas inclus dans le calcul des simulations.
<b>Pourcentage du niveau de service</b>	La valeur initiale est le pourcentage de niveau de

	service planifié. Entrez une valeur supérieure à 0 et inférieure à 100. Si vous n'entrez pas de valeur, le niveau de service n'est pas inclus dans le calcul des simulations.
<b>VRM (Vitesse de réponse moyenne)</b>	La valeur initiale est la vitesse de réponse moyenne planifiée. Entrez une valeur supérieure à zéro. Si vous n'entrez pas de valeur, la VRM n'est pas incluse dans le calcul des simulations.
<b>Couverture (anciennement : Dotation en personnel planifiée)</b>	La valeur initiale est la couverture planifiée. Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>Temps de service (en sec.)</b>	Issu de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Elaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Temps moyen avant abandon (en secondes)</b>	Issu de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Elaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Temps indirectement occupé (%)</b>	Issu de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Elaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Occupation maximale (%)</b>	Issu de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Elaboration de la dotation en personnel</a> .

La fenêtre affiche également les paramètres suivants issus de votre prévision, si vous en avez élaboré une (dans le cas contraire, les indicateurs suivants sont vides) :

- Temps de service
- Temps moyen avant l'abandon
- Temps indirectement occupé
- Occupation maximale

Pour calculer des scénarios de simulation, vous devez disposer des éléments suivants :

- des valeurs de prévisions publiées pour le volume d'interactions et le TTM (qui initialisent les deux premiers champs de la fenêtre), ainsi que pour les abandons, le niveau de service, la VRM, le temps indirectement occupé et l'occupation maximale ;
- un planning publié permettant des calculs de la dotation en personnel adéquate (qui initialise le champ Couverture de la fenêtre).

## Calcul des scénarios de simulation

Vous pouvez calculer des scénarios de simulation pour le groupe des statistiques de niveau de service (Appels abandonnés, Niveau de service et Vitesse de réponse moyenne) ou pour le niveau de couverture.

## Calcul des appels abandonnés, du niveau de service et de la vitesse de réponse moyenne

1. Entrez les valeurs dans les zones de texte **Volume d'interactions** et **TTM**.
2. Entrez des valeurs dans la zone de texte **Couverture**.  
Pour réussir les calculs, entrez les valeurs dans toutes ces zones de texte.
3. Cliquez sur le bouton **Calculer** en regard de la zone de texte **Niveau de service**.

La fenêtre affiche l'impact que les modifications devraient avoir sur les appels abandonnés, le niveau de service et la VRM. Une zone vide signifie qu'aucune donnée n'est disponible pour la statistique associée à cet intervalle de temps.

## Calcul des scénarios de couverture

1. Entrez des valeurs dans les zones de texte **Volume d'interactions** et/ou **TTM**.
2. Entrez les valeurs dans les zones de texte **Appels abandonnés**, **Niveau de service** et/ou **VRM**. Pour réussir les calculs, entrez une valeur dans au moins l'une de ces zones de texte.
3. Cliquez sur le bouton **Calculer** en regard de la zone de texte **Couverture**.

La fenêtre affiche l'impact que vos modifications devraient avoir sur la couverture.

## Fermeture de la fenêtre Simulation

Une fois les calculs terminés, cliquez sur **Fermer**.

---

# Conformité

Le module **Conformité** permet de contrôler la conformité des agents en temps réel par rapport au planning. Vous pouvez afficher les données de conformité dans la **vue Détails** (tableau) ou la **vue Graphique** (graphique à secteurs).

Dans chaque vue, les données sont actualisées selon l'intervalle de temps spécifié dans l'onglet **Options** > section **Conformité** > option **RefreshTime** (Intervalle d'actualisation) de l'objet d'application WFM Web. Le plus petit intervalle d'actualisation pouvant être configuré est d'une seconde. Genesys conseille de définir l'intervalle d'actualisation sur la durée minimale acceptable (20 secondes, par exemple). Un intervalle plus court affecterait les performances globales du système.

Les informations sur les agents sont automatiquement mises à jour lors de la modification des données dans Configuration Server.

Pour forcer l'affichage d'informations mises à jour dans une des vues :

- Cliquez sur **Actualiser**.

## Conformité des sites sur plusieurs canaux

WFM détermine si les agents sont conformes en comparant leur état en temps réel sur le canal, ainsi que les codes de raison, aux états planifiés pour ce même canal pendant chaque intervalle de temps spécifié. S'il est possible de mettre en correspondance au moins un état planifié avec l'état en temps réel de canal, selon ses règles de conformité, l'agent est considéré comme conforme.

## Comptage pour les activités sur des sites multi-canaux

WFM calcule le nombre d'agents pour les activités de la manière suivante : si l'activité se rapporte à un groupe d'états de planning lié à un canal, l'agent est compté pour l'activité uniquement s'il est conforme aux règles de conformité pour ce canal. De même, si un agent n'est pas conforme pour tous les canaux, mais qu'il est conforme pour un canal, l'agent est ajouté au comptage pour les activités correspondant à ce canal.

---

# Calculs de la conformité

WFM peut suivre la conformité des agents sur un canal ou la conformité des agents sur plusieurs canaux en même temps. Sur les sites où des groupes d'états de planning sont configurés pour plusieurs canaux, WFM détermine si les agents sont conformes en comparant leur état en temps réel de canal, ainsi que les codes de raison, aux états planifiés pour ce même canal pendant chaque intervalle de temps spécifié. S'il est possible de mettre en correspondance au moins un état planifié avec l'état en temps réel de canal, selon ses règles de conformité, l'agent est considéré comme conforme.

## Calcul de la conformité sur un canal

La conformité des agents (sur un seul canal) se calcule de la manière suivante :

1. WFM met en correspondance l'état en temps réel de l'agent ainsi que le code de raison. S'il y a plusieurs codes de raison, il y a plus d'une correspondance d'état + code de raison. S'il n'y a pas de code de raison, WFM utilise uniquement l'état pour la correspondance. Par exemple, si l'agent a un état en temps réel EnAttended' AppelSuivant avec des codes de raison r1 et r2, pour les besoins de conformité, WFM met en correspondance EnAttended'AppelSuivant + r1 et EnAttended'AppelSuivant + r2.
2. WFM trouve ensuite tous les groupes d'états de planning qui sont conformes à au moins un état en temps réel d'agents à partir de l'**étape 1**. Une liste des groupes d'états de planning en correspondance avec l'état est compilée sur la base de la configuration des groupes d'états de planning.
3. WFM obtient tous les états planifiés du planning des agents actif et les met en correspondance avec les groupes d'états de planning.
4. WFM collecte tous les groupes d'états de planning à partir de l'**étape 3**.
5. WFM fait s'intersecter les ensembles de groupes d'états de planning à partir des **étapes 2 et 4**. Si l'intersection n'est pas vide, l'agent est conforme.

## Calcul de la conformité sur plusieurs canaux

La conformité des agents sur plusieurs canaux se calcule de la manière suivante :

1. Comme à l'**étape 1 du Calcul de la conformité sur un canal**, WFM met en correspondance l'état en temps réel de l'agent + un code de raison. Toutefois, en plus de l'état de l'agent agrégé, WFM ajoute également les états en temps réel pour chaque canal configuré sur le site. (Il arrive que des agents n'aient pas d'état sur certains canaux.) Si des codes de raison sont utilisés, WFM peut mettre en correspondance plusieurs paires état + code de raison pour chaque canal, ainsi que l'état agrégé.
2. Comme à l'**étape 2 du Calcul de la conformité sur un canal**, WFM met en correspondance des groupes



d'états de planning avec l'état agrégé. Toutefois, WFM trouve en plus un ensemble distinct de groupes d'états de planning pour chaque canal. WFM prend en compte uniquement les groupes d'états de planning qui sont spécifiquement attribués à un canal particulier pour la conformité avec les états de ce canal. WFM prend en compte les groupes d'états de planning sans canal pour la conformité avec l'état d'agent agrégé.

3. WFM obtient tous les états planifiés du planning des agents actif et les met en correspondance avec les groupes d'états de planning.
4. WFM collecte tous les groupes d'états de planning à partir de l'étape 3.
5. WFM fait s'intersecter les ensembles de groupes d'états de planning à partir des étapes 2 et 4 séparément pour chaque canal. Si les deux ensembles sont vides ou si l'intersection n'est pas vide, WFM considère que l'agent est conforme au canal. Pour l'état d'agent agrégé, WFM considère qu'il y a conformité lorsque la paire à l'étape 4 est vide ou l'étape 2 et l'étape 4 s'intersectent. WFM considère que l'agent est conforme s'il est conforme sur tous les canaux et conforme à l'état agrégé.

L'algorithme multicanal induit également une conclusion logique : l'agent est soit conforme, soit non conforme. Toutefois, pour être conforme, l'agent doit être conforme sur tous les canaux sur lesquels il est planifié ou pour lesquels il reçoit un état en temps réel. De même, si l'agent est planifié sur des états qui ne sont pas liés à des canaux, il doit aussi être conforme à ces états. Voir l'exemple du [Cas d'utilisation : Conformité sur plusieurs canaux](#).

## Cas d'utilisation : Conformité sur plusieurs canaux

Ce cas d'utilisation est basé sur la configuration des groupes d'états de planning du [Cas d'utilisation : Suivi de conformité sur plusieurs canaux](#).

Récapitulatif	Etats en temps réel	Etats planifiés	Conformité
L'agent travaille avec la voix uniquement, mais il est planifié pour l'e-mail et la voix.	Etat de l'agent : AppelEntrant E-mail DN : PasPrêt DN 2323 : AppelEntrant	Activité e-mail, activité voix	Non conforme
L'agent travaille avec l'e-mail et la voix, mais il est planifié pour l'e-mail uniquement.	Etat de l'agent : AppelEntrant E-mail DN : EnAttented 'AppelSuivant DN 2323 : AppelEntrant	Activité e-mail	Non conforme
L'agent est en pause.	Etat de l'agent : PasPrêt E-mail DN : PasPrêt DN 2323 : PasPrêt	Pause	Conforme

## Calcul du nombre d'agents

WFM calcule le nombre d'agents pour les activités de la manière suivante : si l'activité se rapporte à un groupe d'états de planning lié à un canal, l'agent est compté pour l'activité uniquement s'il est conforme aux règles de conformité pour ce canal. De même, si un agent n'est pas conforme pour tous les canaux, mais qu'il est conforme pour un canal, l'agent est ajouté au comptage pour les

activités correspondant à ce canal.

# Vue Détails de la conformité

La vue Détails de la conformité permet d'examiner les états de conformité des agents.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Détails de la conformité.](#)
- [Lecture du tableau Détails.](#)
- [Personnalisation du tableau.](#)

## Affichage de la vue Détails de la conformité

Pour afficher la vue Détails :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Conformité > Module** Détails
- Si vous êtes dans la [vue Graphique de la conformité](#), utilisez la liste déroulante **Conformité** (à droite de la barre d'outils) pour sélectionner le module **Détails**.

2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez les équipes ou les agents requis, puis cliquez sur **Obtenir des données**.

Si vous avez sélectionné précédemment des équipes ou des agents dans la [vue Graphique de la conformité](#), ces sélections sont conservées. Vous pouvez les modifier si vous le souhaitez.

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un site entier ou plusieurs sites dans un seul ensemble métier ou une combinaison d'agents et d'équipes d'un ensemble métier. Pour les sites indépendants, vous pouvez sélectionner l'ensemble du site ou plusieurs équipes et agents dans le site.

### Conseil

Sélectionner un site ou ses équipes/agents/ dans un ensemble métier différent supprime toute sélection antérieure dans le premier ensemble métier. La sélection (pour les sites indépendants) d'un autre site ou de ses équipes/agents/ supprime vos sélections dans le premier site.

Dans la vue Détails de la conformité, vous pouvez consulter les détails de la conformité sur plusieurs canaux en cliquant sur la flèche dans la première colonne d'une ligne spécifique pour la développer. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Conformité par canal](#).

Le tableau **Détails** est alimenté avec les données de conformité pour les agents et/ou les équipes sélectionnés.

## Lecture du tableau Détails

Les colonnes du tableau reprennent les informations suivantes pour chaque agent :

- Nom et prénom
- Equipe
- Groupe d'états planifiés
- Etat actuel
- Durée de la non-conformité
- Canaux (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)
- Etat de conformité (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)
- Heure de début du poste (facultatif : utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)

### Conseil

Si vous incluez la colonne **Début du poste** mais qu'un agent n'a pas de poste, la cellule de l'agent est vide dans cette colonne.

- Site (facultatif : utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)

Les couleurs indiquent le degré de non-conformité de chaque agent : Conforme, Non conforme ou Gravement non conforme (autrement dit, non conforme pendant un nombre de minutes supérieur au seuil défini). La légende en dessous du tableau explique la signification de chaque couleur.

## Personnalisation du tableau

Vous pouvez utiliser les options suivantes pour personnaliser l'affichage du tableau :

- Par défaut, les agents sont classés selon leur non-conformité. L'agent le plus longtemps en état de non-conformité s'affiche donc en haut de la liste. Vous pouvez organiser l'ordre d'affichage selon différentes colonnes (sauf la colonne **Groupe d'états planifiés**) en cliquant sur les en-têtes de colonnes.
- Pour **filtrer** les informations affichées en fonction du code d'état ou de raison (aux), cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Paramètres** dans le menu **Actions**.
- Pour modifier l'affichage des colonnes, cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.
- Les noms des agents n'apparaissent pas si l'option suivante dans l'objet d'application WFM Web est définie sur vrai : Onglet **Options** > section **Options** > **HideNames** (Masquer les noms).

- L'affichage est mis à jour selon un intervalle défini par l'utilisateur, comme décrit dans la rubrique [Présentation de la conformité](#).

## Conformité par canal

Lorsque des agents d'un site spécifique travaillent sur plusieurs canaux multimédias, vous pouvez voir les états en temps réel, les états de planning et les sous-états de conformité pour chaque canal séparément. Les colonnes facultatives **Durée de la non-conformité** et **Canaux** indiquent l'intervalle de temps et le nom des canaux sur lesquels un agent particulier est non conforme. Un agent peut être non conforme sur plusieurs canaux à un moment donné. Si un agent est conforme, la colonne **Canaux** au niveau agrégé est vide.

### Affichage de la conformité en temps réel par canal

Pour voir les détails de la conformité sur plusieurs canaux pour un agent spécifique dans la vue **Détails de la conformité**, cliquez sur la flèche dans la première colonne de cette ligne pour la développer. Les lignes développées contiennent des informations concernant l'agent sélectionné pour chaque canal et la conformité agrégée.

La **figure** ci-dessous (cliquez dessus pour l'agrandir) montre quatre agents (Person721, Person719, Person717 et lonelyAgent) travaillant sur plusieurs canaux et la ligne est développée pour indiquer la durée de la non-conformité pour chaque canal.

L'état agrégé est affiché dans la première ligne qui, en fonction de la configuration du groupe d'états de planning, peut aussi être la seule ligne. Tous les canaux, conformes ou non, sont affichés dans la boîte de dialogue. Lorsque la boîte de dialogue est ouverte, les données sont actualisées quand la vue Détails de la conformité principale est actualisée.


Agent	Canal	État	Durée de la non-conformité	Canaux
Person721	Canal 1	Non conforme	00:01:30	Canal 1
Person721	Canal 2	Conforme		
Person719	Canal 1	Non conforme	00:02:15	Canal 1
Person719	Canal 2	Conforme		
Person717	Canal 1	Non conforme	00:03:45	Canal 1
Person717	Canal 2	Conforme		
lonelyAgent	Canal 1	Conforme		
lonelyAgent	Canal 2	Conforme		

aucun

**Figure** : Détails de la conformité de plusieurs canaux

# Boîte de dialogue Filtre de conformité

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre de conformité** pour filtrer les éléments affichés dans le volet des données.

1. Dans la vue **Détails de la conformité** ou la **vue graphique de la conformité**, cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Filtre** dans le menu **Actions**.  
La boîte de dialogue **Filtre de conformité** apparaît. Celle-ci contient quatre onglets qui représentent quatre façons de filtrer les données qui s'affichent dans le volet **Données** :
  - **Groupes d'états planifiés**— Cet onglet affiche une liste hiérarchique des éléments correspondants à la sélection (aux sélections) actuelle(s) dans le volet **Objet** :
    - Ensemble métier (EM)—Sites—Groupes d'états planifiés si la sélection du volet **Objet** est un EM ou des sites multiples.
    - Site—Groupes d'états planifiés si la sélection est un seul site.
  - **Etats Genesys**— Cet onglet affiche tous les états Genesys possibles.
  - **Etats de conformité**— Cet onglet affiche les quatre états possibles : Conforme, Non conforme, Gravement non conforme et Pas d'information.
  - **Activités**— Cet onglet affiche une liste hiérarchique des éléments correspondant à la sélection (aux sélections) actuelle(s) dans le volet **Objet** :
    - EM—Sites—Activités si la sélection du volet **Objet** est un EM ou des sites multiples.
    - Site—Activités si la sélection du volet **Objet** est un seul site.
2. Décochez la case d'un élément ( ) pour filtrer cet élément des données affichées.
3. Pour filtrer selon les codes de raison définis par l'utilisateur, cochez la case **Filtrer à l'aide du code de raison**, puis tapez le code approprié dans la zone de texte à sa droite.



## Important

Le code de raison spécifié ne peut contenir aucun espace à l'intérieur ou à la fin de la valeur clé.

4. Cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue **Filtre de conformité** se ferme et vos sélections de filtre s'appliquent immédiatement. Ces sélections continueront d'être appliquées jusqu'à ce que vous les changiez ou que vous vous déconnectiez.

## Conseil

- Dans la barre d'outils, l'icône du filtre est bleue () si toutes les valeurs par défaut sont appliquées et rouge () si certaines de ces valeurs ne sont pas appliquées.
- La vue Détails de la conformité se met à jour automatiquement si vous modifiez votre (vos) sélection(s) dans le volet Objet. De même, si vous sélectionnez des agents ou des équipes dans un autre site, alors leur sélection dans l'onglet **Etats planifiés** retourne à la valeur par défaut, Tous.
- Les éléments configurés pour affichage sont affichés dans les onglets **Groupes d'états planifiés** et **Etats Genesys**. Les Groupes d'états planifiés sont configurés dans WFM, voir [Groupes d'états planifiés](#). Les états Genesys sont configurés dans Genesys Administrators.
- Vous pouvez également utiliser la boîte de dialogue **Filtre** dans la vue graphique de conformité. Les modifications effectuées dans une vue s'appliquent aux deux vues.



# Boîte de dialogue Options des détails de la conformité

La boîte de dialogue **Options** vous permet de sélectionner les colonnes à afficher dans la vue Détails de la conformité :

1. Dans la vue **Détails de la conformité**, cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.

La boîte de dialogue **Options** apparaît. Lorsque vous cochez une case, la colonne correspondante s'affiche dans le tableau **Conformité** :

Case à cocher

- **Heure de début du poste** :

- Si un agent travaille déjà pendant la période affichée dans la vue Détails de la conformité, cette colonne affiche l'heure de début du poste actuel. Si l'heure de début du poste est le jour précédent, le signe (-) la précède.
- Si l'agent n'effectue aucun travail à cet instant, cette colonne affiche la prochaine heure de début planifiée pour le poste. Si le poste débute le jour suivant, le signe (+) précède l'heure de début.

Case à cocher

- **Site**. Cette colonne affiche le site de chaque agent.

Case à cocher

- **Etat de conformité**. Cette colonne affiche l'état de conformité actuel de chaque agent.

Case à cocher

- **Canaux**. Cette colonne affiche la conformité des agents pour chaque canal multimédia configuré.

2. Cliquez sur **Appliquer**.

La vue Détails de la conformité réapparaît. Elle est automatiquement mise à jour pour afficher les colonnes sélectionnées.

## Conseil

Lorsqu'elle n'est pas cochée, la colonne **Canaux** n'est pas masquée si des détails sur la conformité de l'agent sont développés. Si aucun détail n'est développé et si la case n'est pas cochée, la colonne est masquée. Consultez les exemples ci-dessous (cliquez pour agrandir).

- Pas de détails de la conformité de plusieurs canaux : Pas de développement—Colonne Canaux masquée



aucun

- Détails de la conformité de plusieurs canaux : Développement—Colonne Canaux affichée



The image shows a screenshot of a table with multiple columns and rows. The table has a header row in red. Below the header, there are several rows with alternating red and yellow backgrounds. The text within the cells is small and difficult to read, but it appears to be a list of items or data points.

aucun

# Vue Graphique de la conformité

La vue Graphique de la conformité permet de voir un résumé des états de conformité des agents sous la forme d'un graphique à secteurs.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Graphique de la conformité.](#)
- [Lecture du graphique.](#)

## Affichage de la vue Graphique de la conformité

Pour afficher la vue Graphique :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Conformité > Module Graphique**.
- Si vous êtes dans la vue [Détails de la conformité](#), utilisez la liste déroulante **Conformité** (à droite de la barre d'outils) pour sélectionner le module Graphique.

2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez les équipes ou les agents requis, puis cliquez sur **Obtenir des données**.

Si vous avez sélectionné précédemment des équipes ou des agents dans la [vue Détails de la conformité](#), ces sélections sont conservées. Vous pouvez les modifier si vous le souhaitez.

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un site entier ou plusieurs sites dans un seul ensemble métier ou une combinaison d'agents et d'équipes d'un ensemble métier. Pour les sites indépendants, vous pouvez sélectionner l'ensemble du site ou plusieurs équipes et agents dans le site.

### Conseil

Sélectionner un site ou ses équipes/agents dans un ensemble métier différent supprime toute sélection antérieure dans le premier ensemble métier. La sélection (pour les sites indépendants) d'un autre site ou de ses équipes/agents supprime vos sélections dans le premier site.

Le graphique à secteurs affiche les données de conformité pour les agents et/ou équipes sélectionnés.

3. Pour **filtrer** les informations affichées en fonction du code d'état ou de raison (aux), cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils Actions ou sélectionnez **Paramètres** dans le menu Actions.

## Lecture du graphique

Le graphique à secteurs résume la proportion d'agents présentant les états de conformité suivants :

- Conformité
- Non-conformité
- Non-conformité grave (Non-conformité grave indique que l'agent a été en état de non-conformité pendant un nombre de minutes supérieur à un seuil défini. Ce seuil est défini dans WFM Configuration Utility, au niveau du site)

Chaque catégorie est représentée par une partie colorée du graphique à secteurs. La légende (en dessous du graphique) explique la signification de chaque couleur. Si aucune donnée n'est disponible, l'ensemble du graphique apparaît en gris.

A côté de chaque partie, le premier nombre indique le pourcentage d'agents dans la catégorie concernée. Le deuxième nombre indique le nombre réel d'agents dans cette catégorie.

---

# Rapports

La fonction Rapports de WFM Web permet de générer divers rapports sur la configuration, les règles, le calendrier, les prévisions, les plannings, les performances, la conformité et l'audit. (Pour plus d'informations sur les rapports disponibles, voir la [Liste des rapports](#).) Une fois générés, les rapports s'affichent dans le Visualisateur de rapports.

## Fonctions du Visualisateur de rapports

Le Visualisateur de rapports vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- **Afficher** toutes les informations contenues dans le rapport.
- **Imprimer** le rapport. Vous pouvez créer de nombreux rapports au format .csv (séparé par des virgules), qui s'ouvrent facilement avec tout logiciel de type tableur.
- **Exporter** le rapport vers un fichier local.
- **Générer de nouveau le rapport**, en utilisant des paramètres identiques ou modifiés.
- **Consulter** un rapport déjà généré.

## Affichage des rapports

Pour afficher toutes les pages d'un rapport multipage, utilisez les boutons de navigation suivants dans la barre d'outils du Visualisateur de rapports (ils ressemblent aux boutons physiques sur les lecteurs CD et vidéo) :

- Pour passer à la page suivante ou revenir à la page précédente, cliquez respectivement sur > ou <.
- Pour aller à la dernière page ou revenir à la première, cliquez respectivement sur >| ou |<.
- Pour atteindre une page spécifique, tapez le numéro de la page dans la première zone de texte entre les boutons > et <, puis appuyez sur **Entrée**.

Pour modifier le facteur d'agrandissement :

- Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un autre %, **Largeur page** ou **Page entière**.

Le Visualisateur de rapports affiche les rapports basés sur les sélections faites dans l'assistant Rapports. Pour modifier ces paramètres, consultez la section [Utilisation de rapports comme modèles](#).

---

## Impression des rapports

Pour imprimer une copie d'un rapport, cliquez sur l'icône Imprimante dans la barre d'outils du Visualisateur de rapports.

### Conseil

N'utilisez pas WFM pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.

## Exportation de rapports vers des fichiers locaux

1. Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** dans la barre d'outils **Actions**.  
Une boîte de dialogue apparaît.
2. Sélectionnez un format de rapport dans la liste déroulante **Format de rapport**.
3. Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer**.
4. Si une boîte de dialogue **Téléchargement de fichier** s'affiche, cliquez sur **Enregistrer** ou **OK**.  
Vous confirmez ainsi que vous voulez enregistrer (et non ouvrir) le fichier. Une boîte de dialogue finale s'affiche.
5. Spécifiez le dossier de destination et le nom de fichier du rapport.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **OK**.

## Utilisation de rapports comme modèles

Vous pouvez définir et générer un nouveau rapport basé sur les paramètres du rapport en cours (y compris toutes vos sélections dans l'assistant Rapports).

1. Cliquez sur le bouton **Utiliser comme modèle** dans la barre d'outils **Actions**.  
Le premier écran de l'assistant pour le rapport en cours s'affiche. Chaque écran conserve les dernières sélections effectuées.
2. Parcourez les écrans de l'assistant en y modifiant les sélections, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Terminer** sur le dernier écran.  
Le Visualisateur de rapports affiche le nouveau rapport.

---

## Consultation des rapports

Une fois un rapport généré, vous pouvez l'ouvrir de nouveau et le consulter sans le générer à nouveau :

1. Dans le volet **Objets**, cliquez sur le nom du rapport ou développez sa commande Développer/Réduire. Toutes les copies générées de ce rapport s'affichent dans l'arborescence et sont désignées par l'heure et la date auxquelles elles ont été générées.
2. Double-cliquez sur un rapport généré pour le consulter. Le rapport s'ouvre dans le Visualisateur de rapports.

Les copies de rapports générées restent dans l'arborescence Objets jusqu'à ce que vous les fermiez ou que vous quittiez WFM Web.

## Fermeture des rapports

Pour fermer un rapport affiché :

- Cliquez sur le bouton **Fermer** () de la barre d'outils **Actions**.

Le volet de travail se vide et le rapport (standard ou généré) est supprimé de l'arborescence Objets. La dernière branche Rapports reste toutefois sélectionnée dans l'arborescence Modules.

---

# Liste des rapports

La branche Rapports de l'arborescence Modules permet de générer les rapports suivants (groupés ici par catégorie) :

## Rapports de configuration

- **Rapport sur les propriétés de l'activité**—Comprend les heures de fonctionnement, les compétences et les attributions des ensembles d'activités.
- **Rapport de transport partagé**—Comprend le nom du transport partagé, l'ensemble métier, le site, le bus, l'état, la taille, la liste des agents participant à ce transport partagé et les noms de leurs équipes.

## Rapports sur les règles

- **Rapport sur les propriétés de l'agent**—Comprend la date d'embauche, le contrat, le salaire et les compétences.
- **Rapport sur les propriétés des contrats**—Comprend les heures quotidiennes et hebdomadaires payées, les nombres d'heures payées de la période de planification du planning, les paramètres de disponibilité quotidienne, les paramètres de synchronisation, les paramètres de jours de repos et les postes attribués.
- **Rapport Propriétés du poste**—Comprend la durée, les heures de début et de fin, les jours de la semaine, les attributions de contrat et les paramètres de pauses.
- **Rapport Propriétés du modèle de rotation**—Comprend des informations sur les modèles hebdomadaires, les postes et les activités.

## Rapports sur le calendrier

- **Rapport sur les éléments de calendrier**—Résume les modèles de rotation de l'agent, les disponibilités, les jours de repos, les postes, les heures de travail, les congés ou assimilés et les exceptions pour la période déterminée.
- **Rapport sur les absences**—Répertorie toutes les absences préférées, accordées, refusées et planifiées sur une période déterminée pour les agents sélectionnés. Peut également inclure les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.
- **Rapport Solde des congés ou assimilés**—Affiche les soldes des congés ou assimilés pour les types de congés ou assimilés.
- **Rapport sur la gestion des congés ou assimilés**—Affiche les congés ou assimilés accordés, préférés, refusés et planifiés. Inclut également les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.

## Rapports sur les prévisions

- **Rapport sur les prévision**—Valeurs de prévision pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM), le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM), le pourcentage d'interactions abandonnées et l'occupation maximale. Affiche ces valeurs pour les dates et cibles (activités, activités multisite, ensembles métier ou sites) sélectionnées.



- 
- **Rapport sur les graphiques de prévision**—Représentation graphique des valeurs prévues pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions et le TTM. Ces valeurs sont représentées pour les dates et les cibles (activités ou activités multisite) sélectionnées.

### Rapport sur les performances

- **Rapport Frais réels**—Informations prévues et planifiées sur les agents, notamment les montants des frais.
- **Rapport sur les performances des Ressources-Agents**—Pourcentage moyen d'écart entre la dotation en personnel prévue, requise, planifiée et réelle.
- **Rapport sur les performances du centre de contact**—Nombre d'agents, volumes d'interactions, TTM, niveau de service, VRM et pourcentage d'interactions abandonnées. Affiche ces statistiques pour les activités, les activités multisite, les sites ou les ensembles métier.
- **Rapport Graphiques des performances du centre de contact**—Données de conformité prévues et réelles pour les activités sélectionnées, affichées sous forme de graphiques.

### Rapports sur les plannings

- **Rapport Etats de planning**—Etats de planning des agents, organisés par équipe.
- **Rapport sur le total des états de planning**—Durées totales des états planifiés pour les agents, équipes ou sites, sur une période déterminée.
- **Rapport Plannings individuels**—Heures payées et états planifiés pour l'agent sélectionné.
- **Rapport Plannings des équipes**—Heures totales, heures payées, heures effectives et informations sur les états pour tous les agents d'une équipe sélectionnée.
- **Rapport sur les plannings hebdomadaires des activités**—Chiffres de l'emploi total (équivalents temps plein) pour l'activité sélectionnée et heures payées, effectives et non effectives pour chaque agent.
- **Rapport Plannings hebdomadaires des équipes**—Heures hebdomadaires payées, effectives et non effectives pour chaque agent de l'équipe sélectionnée et nombre total d'heures (heures payées plus heures non payées) pour l'équipe.
- **Rapport sur la couverture hebdomadaire du planning**—Dotation en personnel calculée (ou requise) et planifiée pour une activité ou un site spécifié, différence entre la dotation en personnel calculée et planifiée et heures totales de dotation en personnel.
- **Rapport Budget planifié**—Heures régulières, supplémentaires et totales inscrites au budget pour chaque agent d'une équipe.
- **Rapport Commentaires d'agent**—Commentaires entrés pour les agents dans la zone de texte **Commentaires** du planning.
- **Rapport Validation du planning**—Les données de la fenêtre **Validation du planning** sont sous forme de rapport. Si les paramètres de configuration entraînent des disparités entre les exigences de dotation en personnel et le planning réel, la fenêtre **Validation du planning** enregistre les problèmes. Elle indique également quels sont les paramètres à modifier pour corriger la disparité.
- **Rapport sur les échanges de planning**—Inclut les participants (demandeur et répondant) aux échanges de plannings, les dates concernées, l'état d'approbation, le superviseur approuvant l'échange et les commentaires.
- **Rapport sur le résumé des plannings**—Comprend la couverture, le relevé des effectifs, les pourcentages du niveau de service, les volumes d'interactions et TTM planifiés et prévus, ainsi que le budget. Les colonnes facultatives comprennent la couverture publiée et la différence entre la couverture planifiée basée sur le planning principal actuel et la couverture planifiée basée sur le planning principal de base.

- **Rapport Heures de planning identifiées**—Heures identifiées des agents, organisées par équipe.
- **Rapport Total des heures de planning identifiées**—Durées totales des heures de planning identifiées pour les agents, les équipes ou les sites, sur une période déterminée.
- **Rapport sur les offres du planning**—Inclut le système de classement, l'agent, l'équipe, la position relative de l'agent dans le processus d'offres, le numéro d'offre original de l'agent, etc.
- **Rapport Planning hebdomadaire**—Inclut la plage de dates, l'agent, les heures payées, les heures effectives, les heures non effectives, les heures de la période de planification, les totaux, etc.

### Rapports de conformité


- **Rapport Conformité des agents**—Toutes les non-conformités par rapport au planning pour les agents sélectionnés.
- **Rapport Total des conformités**—Pourcentage moyen des conformités pour les équipes ou sites sélectionnés, avec la conformité des agents calculée.
- **Rapport Etat des agents**—Compte-rendu intervalle par intervalle de l'état de chaque agent sélectionné pour tous les jours sélectionnés.

### Rapports d'audit

- **Rapport sur l'audit du calendrier**—Insertion/suppression/modification des éléments de calendrier. Permet également d'accorder/refuser les éléments du calendrier et de définir les éléments du calendrier sur Préféré.
- **Rapport Audit du calendrier**—Publication/suppression, modification du planning principal, y compris les insertions, modifications et suppressions.
- **Rapport sur l'audit de la configuration**—Montre les types (de données) d'objets de configuration associés à des sites et utilisateurs spécifiques, y compris l'utilisateur SYSTEM.

# Enregistrement des rapports dans des fichiers

Pour exporter un rapport dans un fichier disque :

1. Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** () dans la barre d'outils **Actions**.  
Une boîte de dialogue apparaît.
2. Sélectionnez un format de rapport dans la liste déroulante **Format de rapport**.
3. Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer**.
4. Si une boîte de dialogue Téléchargement de fichier s'affiche, cliquez sur **Enregistrer** ou **OK**.  
Vous confirmez ainsi que vous voulez enregistrer (et non ouvrir) le fichier. Une boîte de dialogue finale s'affiche.
5. Spécifiez le dossier de destination et le nom de fichier du rapport.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **OK**.

## Planificateur de rapports

Utilisez ce module pour planifier des rapports et pour afficher et modifier ces plannings.


Lorsque vous sélectionnez **Planning des rapports** dans le volet des modules, une liste du ou des plannings que vous avez créés s'affiche dans le volet Données. La liste est sous forme de grille contenant les colonnes suivantes :

<b>Activé</b>	Les cellules de ce champ peuvent contenir les valeurs Vrai ou Faux.
<b>Nom</b>	Nom du rapport.
<b>Type de rapport</b>	Type.
<b>Utilisateur</b>	Utilisateur ayant créé le planning.
<b>Planning</b>	Répertorie les spécificités du planning.
<b>Exécution suivante</b>	Répertorie la date / l'heure de la prochaine exécution du rapport en cours.

### Commandes (également dans le menu Actions)

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Afficher la boîte de dialogue <b>Tâche du rapport planifié</b> dans le volet Données.
	<b>Modifier</b>	Modifier la superposition sélectionnée à l'aide d'une version limitée de la boîte de dialogue <b>Tâche du rapport planifié</b> .
	<b>Supprimer</b>	Supprimer la superposition sélectionnée.
	<b>Afficher tout</b>	Il s'agit d'une option à bascule. Sélectionnez-la pour afficher tous les plannings de rapports créés par tous les utilisateurs (l'icône devient foncée). Désélectionnez cette option pour afficher uniquement les plannings créés par l'utilisateur actuel.
	<b>Activer</b>	Activer le rapport sélectionné.
	<b>Désactiver</b>	Désactiver le rapport sélectionné.

Pour planifier un rapport :

1. Sélectionnez le **Planificateur des rapports** dans le volet des modules.
2. Cliquez sur l'icône **Nouveau** () ou sélectionnez **Nouveau** dans le menu **Actions**.  
La boîte de dialogue **Tâche du rapport planifié** s'affiche dans le volet Données.
3. Pour chaque page de la boîte de dialogue, effectuez les sélections appropriées et cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la dernière page, cliquez sur **Terminer**.

## Boîte de dialogue Tâche de rapport planifié:

Les pages sont les suivantes :

- [Page Tâche de rapport planifié](#)
- [Page des données](#)
- [Page de la plage de dates](#)
- Pages correspondant à votre sélection dans le champ **Type de rapport**.

### Page Tâche de rapport planifié

Il y a trois sections sur cette page.

#### Paramètres généraux :

- **Nom** — Entrez un nom pour la tâche planifiée.
- **Type de rapport** — Sélectionnez un type de rapport dans le menu déroulant.
- **Exporter vers** — Sélectionnez un format de sortie dans le menu déroulant.

#### Horaire d'exécution :

- **Date de début** — Sélectionnez ou entrez une date de début pour créer le rapport.
- **Date de fin** — Activez ce paramètre en cliquant sur la case à cocher **Activer la date de fin**, puis sélectionnez ou entrez une date de fin pour créer le rapport.
- **Exécution** — Sélectionnez ou entrez une heure du jour pour créer le rapport.
- **Fuseau horaire** — Sélectionnez le fuseau horaire dans une liste déroulante. [Voir une liste des choix.](#)

#### Fréquence :

- **Quotidien** — Spécifiez que le rapport sera généré chaque jour.
- **Hebdomadaire** — Spécifiez aussi un ou plusieurs jours dans la semaine en cliquant sur les cases à cocher correspondantes. Par défaut : tous les jours de la semaine sont cochés.
- **Mensuel** — Spécifiez aussi le jour du mois en sélectionnant ou en entrant un jour dans le champ **Jour**

**du mois.** Par défaut : 1.

## Page des données

### Utilisateur disponible :

- Cochez la case de chaque utilisateur à qui vous voulez accorder la possibilité de voir le rapport créé.

Toutes les pages suivantes qui s'affichent correspondent directement au type de rapport. Par exemple, si vous sélectionnez **Rapport sur le solde des congés ou assimilés** dans le champ **Type de rapport** (dans la zone **Paramètres généraux** au-dessous), vous devriez alors consulter la rubrique d'aide **Rapports > Rapports sur le calendrier > Rapport sur le solde des congés ou assimilés** pour obtenir des descriptions des autres pages.

## Page de la plage de dates

Vous spécifiez la plage de données que couvrira le rapport.

### Décalage de la date de début :

- Réglez la date de début des données, par rapport à la date de début de la génération du rapport. Vous pouvez sélectionner un nombre positif ou négatif, ou 0 (par défaut). Il définit un nombre de jours.

### La fin dépend de la [date de début | date de génération] :

- Indiquez si la date de fin des données est calculée par rapport à la date de début de ces données (spécifiée au-dessus) ou leur date de génération (la date de **Temps d'exécution**, spécifiée sur la première page).
- Réglez la date de fin des données, par rapport à votre choix. Vous pouvez sélectionner un nombre positif ou négatif, ou 0 (par défaut). Il définit un nombre de jours.

Si votre sélection est incorrecte, un message d'erreur s'affiche pour vous l'expliquer.

---

## Rapports créés

Sélectionnez **Rapports créés** dans la zone des modules pour afficher une grille répertoriant les rapports planifiés ayant déjà été créés. Sélectionnez un rapport dans la liste et utilisez les commandes suivantes pour le gérer :

**Bouton Supprimer**— Supprimez le rapport sélectionné. Vous devez être le créateur de la tâche de rapport planifiée ou avoir l'autorisation d'accéder à toutes les tâches de rapport planifiées.

**Bouton Afficher tout**— C'est une option à bascule. Sélectionnez-la pour afficher tous les rapports produits par tous les utilisateurs (l'icône devient foncée). Désélectionnez cette option pour afficher uniquement les rapports générés par l'utilisateur actuel.

**Bouton Enregistrer sous**— Permet de télécharger le rapport sélectionné au format dans lequel il a été enregistré après sa création. Une boîte de dialogue **Enregistrer le fichier** standard s'affiche.

La grille contient les colonnes suivantes : **Nom**, **Type de rapport**, **Utilisateur**, **Heure** (date et heure) et **Etat** (informations sur la génération du rapport).

Pour spécifier le chemin réseau pour le stockage des rapports créés, utilisez Genesys Administrator pour modifier ou créer l'option PathToAutoGeneratedReports dans l'application WFM Web. Voir [Options de configuration de WFM](#) dans le *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.

# Rapports sur la configuration

Le rapport sur la configuration résume les paramètres de configuration des objets WFM. (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports de configuration sont les suivants :

- [Rapport sur les propriétés des activités](#).
- [Rapport de transport partagé](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de date **de fin** est désactivé.



# Rapport sur les propriétés des activités

Pour créer un rapport sur les propriétés des activités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la configuration** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés des activités** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **données**, sélectionnez les activités à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'activités depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les propriétés des activités

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, son fuseau horaire et le nombre maximal de places disponibles.
<b>Activité</b>	Chaque activité sélectionnée à inclure dans le rapport.
<b>Heures de fonctionnement (heure de début/heure de fin)</b>	Heures de début et de fin pour chaque activité le jour indiqué, au format hh:mm. (un symbole plus (+) avant l'heure de fin indique que l'activité se termine le jour suivant).
<b>Nombre maximal d'utilisateurs simultanés</b>	Nombre maximal d'agents planifiés pour réaliser chaque activité à tout moment donné.
<b>Dotation en personnel minimale</b>	Niveaux de dotation en personnel minimums configurés pour chaque activité. Le niveau de dotation en personnel minimum peut être affiché sous forme de pourcentage ou de nombre d'agents (voir <a href="#">Propriétés de l'activité</a> ). Si le paramètre <b>Niveau de dotation en personnel minimum</b> est configuré sous forme de pourcentage, la valeur apparaît sous forme de pourcentage ; exemple : 20 %. S'il est configuré sous forme d'agents, cette valeur est apparaît sous forme de nombre, par exemple : 20.
<b>Compétences (Niveaux min.-max.)</b>	Compétences et niveaux de compétences minimaux et maximaux configurés pour chaque activité.

<b>Nom de l'ensemble d'activités</b>	Nom de l'ensemble d'activités dans lequel l'activité est incluse (le cas échéant).
--------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

# Rapport de transport partagé

## Conseil

Le transport partagé est aussi appelé covoiturage ou carpooling, par exemple. Pour plus d'informations, voir [\[1\]](#).

Pour créer un rapport de transport partagé :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la configuration** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport de transport partagé** dans la liste du volet Objets.  
La page **En-tête** de l'assistant Rapports s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la page sur les **données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents depuis différents sites.

6. Sur la page **Transport partagé**, sélectionnez les éléments de transport partagé à inclure dans le rapport.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport de transport partagé

Rapport de transport partagé	Titre du rapport.
Chaque transport partagé dans le rapport comporte les informations suivantes dans son en-tête :	
<b>Unité opérationnelle</b>	Ensemble métier du transport partagé.
<b>Site</b>	Site du transport partagé.
<b>Transport</b>	Nom du transport partagé

---

<b>État</b>	Statut du transport partagé.
<b>Commentaires</b>	Commentaires (le cas échéant) associés au transport partagé.
<b>Ceci est le bus avec la taille maximale <i>nn'</i></b>	Taille maximale du transport partagé, s'il s'agit d'un bus.
En dessous de l'en-tête, chaque agent du transport partagé est repris dans une colonne séparée, les colonnes suivantes sont affichées :	
<b>Non.</b>	Numéro de rangée.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Équipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.

# Rapports sur les règles

Les rapports sur les règles résument les propriétés des agents, contrats, postes et modèles de rotation (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur les règles sont les suivants :

- [Rapport sur les propriétés des agents](#).
- [Rapport sur les propriétés du contrat](#).
- [Rapport sur les propriétés du poste](#).
- [Rapport sur les propriétés du modèle de rotation](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de date **de fin** est désactivé.

# Rapport sur les propriétés des agents

Pour créer un rapport sur les propriétés des agents :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés des agents** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.  
Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents ou d'équipes depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les propriétés des agents

<b>Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par sites, par équipe au sein de chaque site et par fuseau horaire de site.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans le rapport.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de l'agent.
<b>Date d'embauche</b>	Date à laquelle l'agent a été embauché.
<b>Date de fin</b>	Date à laquelle l'agent a terminé son contrat.
<b>Rang</b>	Rang de l'agent défini dans <a href="#">Propriétés des agents</a> .
<b>Contrat</b>	Type de contrat attribué à l'agent.
<b>Modèle de rotation</b>	Modèle de rotation de l'agent, le cas échéant.
<b>Salaire</b>	Salaire actuel défini pour l'agent.
<b>Compétences (Niveau)</b>	Compétences attribuées à cet agent.
<b>Activités</b>	Liste d'activités sur lesquelles l'agent peut travailler.
<b>Commentaires</b>	Tous les commentaires saisis sur cet agent lors de la configuration.
<b>Règle de congés</b>	Règle de congés ou assimilés attribuée à l'agent.
<b>Types de congés</b>	Type de congés ou assimilés associé à la règle de congés ou assimilés.
<b>Heures de congé ou assimilé en bonus</b>	Nombre d'heures de congés ou assimilés allouées en plus des heures cumulées grâce aux règles de congés ou assimilés habituelles.

<b>Dernière date de report</b>	Dernière date de report des heures de congés ou assimilés non utilisées.
<b>Heures reportées</b>	Nombre d'heures de congés ou assimilés reportées de l'année précédente à l'année en cours.
<b>Date d'arrêt</b>	Date à laquelle la règle de congés ou assimilés est devenue inactive pour l'agent.

# Rapport sur les propriétés du contrat

Pour créer un rapport sur les propriétés du contrat :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés des contrats** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les contrats à inclure dans le rapport.

## Conseil

Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents ou d'équipes depuis différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les propriétés des contrats

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, fuseau horaire et premier contrat sélectionné. Chaque contrat suivant est affiché séparément.
<b>Nom du contrat</b>	Nom du contrat dont les propriétés sont affichées en dessous.
<b>Heures de travail quotidiennes</b>	<p>Nombre d'heures quotidiennes payées défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées chaque jour.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b>, <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentant les nombres minimal, standard et maximal d'heures payées par jour.</p>
<b>Heures de travail hebdomadaires</b>	<p>Nombre d'heures hebdomadaires payées défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées chaque semaine.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b>, <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentant les nombres minimal, standard</p>



	et maximal d'heures payées par semaine.
<b>Heures de travail de la période de planification du planning</b>	<p>Nombre d'heures quotidiennes payées défini pour la période de planification du planning pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées dans la période de planification du planning.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b>, <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentant les nombres minimal, standard et maximal d'heures payées par période de planification du planning.</p>
<b>Jours de travail hebdomadaires</b>	<p>Nombre de jours de travail hebdomadaires défini pour ce contrat. Les agents attribués à ce contrat doivent être disponibles au moins pour ce nombre de jours chaque semaine.</p> <p>La valeur est décomposée en deux statistiques de rapport : <b>Min.</b> et <b>Max.</b> représentant les nombres minimal et maximal de jours de travail par semaine.</p>
<b>Nombre maximal de jours de travail consécutifs</b>	Nombre maximal de jours de travail consécutifs défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat ne peuvent pas dépasser ce nombre de jours de travail consécutifs.
<b>Période de synchronisation</b>	Période de temps sur laquelle s'opère la synchronisation.
<b>Flexibilité de la synchronisation des plannings quotidiens</b>	Nombre d'heures sur lequel le planning quotidien est supposé être synchronisé.
<b>Type de synchronisation</b>	Type de synchronisation utilisé pour le contrat, p. ex. postes entre les jours de repos, une semaine ou une période de plusieurs semaines, ou encore la période de planification du planning.
<b>Jours de la semaine pour la synch.</b>	Jours de la semaine sur lesquels doit s'opérer la synchronisation.
<b>Disponibilité quotidienne (Heure de début et de fin)</b>	Heures de début et de fin de disponibilité quotidienne de l'agent attribué au contrat.
<b>Premier jour du week-end</b>	Jour attribué ou désigné comme premier jour du week-end, p. ex. vendredi, samedi ou dimanche.
<b>Repos le premier jour du week-end</b>	<p>Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut avoir congé le premier jour du week-end.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b>, <b>Max.</b> et <b>Activé</b>, représentant les nombres minimal et maximal de congés autorisés le premier jour du week-end pour le contrat et l'activation ou non de cette restriction (Oui, Non).</p>
<b>Repos le deuxième jour du week-end</b>	<p>Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut avoir congé le deuxième jour du week-end.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b>, <b>Max.</b> et <b>Activé</b>, représentant les nombres minimal et maximal de congés autorisés le deuxième jour du week-end pour le contrat et l'activation ou non de cette restriction (Oui, Non).</p>

---

<b>Repos les deux jours du week-end</b>	Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut avoir congé les deux jours du week-end.  La valeur est décomposée en trois statistiques de rapport : <b>Min.</b> , <b>Max.</b> et <b>Activé</b> , représentant les nombres minimal et maximal de congés autorisés les deux jours du week-end pour le contrat et l'activation ou non de cette restriction (Oui, Non).
-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Chaque catégorie est un élément de la combinaison Contrat/Site indiquée dans l'en-tête du rapport.

#### Clé

- **Min.**—Minimum
- **Std.**—Standard
- **Max.**—Maximum
- **Synch.**—Synchronisation
- Le tableau **Poste** répertorie tous les postes couverts par le contrat.

# Rapport sur les propriétés du poste

Pour créer un rapport sur les propriétés du poste :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés du poste** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les postes à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs postes. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de postes issus de différents sites.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les propriétés du poste

<b>Site [en-tête]</b>		Site sélectionné, son fuseau horaire et le (premier) poste sélectionné. Chaque poste suivant est affiché séparément.
<b>Nom du poste</b>		Nom du poste dont les propriétés sont affichées en dessous.
<b>Nombre minimum d'heures payées</b>		Nombre minimal d'heures défini pour ce poste. Tous les contrats attribués à ce poste doivent être disponibles au moins pour ce nombre d'heures.
<b>Nombre maximum d'heures payées</b>		Nombre maximal d'heures défini pour ce poste.
<b>Heure de début au plus tôt</b>		Première heure à laquelle ce poste peut commencer.
<b>Heure de début au plus tard</b>		Dernière heure à laquelle ce poste peut commencer.
<b>Heure de fin au plus tôt</b>		Première heure à laquelle ce poste peut finir.
<b>Heure de fin au plus tard</b>		Dernière heure à laquelle ce poste peut finir.
<b>Jours de la semaine</b>		Jours pendant lesquels ce contrat peut être planifié.

<b>Règle des jours de repos</b>		Règle pour la planification de ce poste. (Par exemple, l'une des valeurs possibles est Le jour suivant n'est pas un jour de repos.)
<b>Période de répartition</b>		Période de répartition de ce poste.
<b>Répartition min.</b>		Durée minimale de planification de ce poste pendant la période de répartition.
<b>Répartition max.</b>		Durée maximale de planification de ce poste pendant la période de répartition.
<b>Ecart minimal entre les éléments de poste</b>		Durée minimale autorisée entre des éléments de poste (pauses et repas).
<b>Ecart maximal entre les éléments de poste</b>		Durée maximale autorisée entre des éléments de poste (pauses et repas). S'applique également à l'écart entre le début du poste et le premier élément de poste et entre le dernier élément de poste et la fin du poste.
<b>Utilisation des séquences de tâches</b>		Utilisation des séquences de tâches pendant la planification.
<b>Séquences de tâches [si applicable]</b>	<b>Nom de la séquence de tâches</b>	Séquence de tâches associée au poste.
	<b>Index</b>	Position de l'élément de séquence de tâches dans la séquence de tâches.
	<b>Ensemble d'activités</b>	Ensemble d'activités dans lequel l'agent peut travailler pendant l'intervalle de séquence de tâches spécifié.
	<b>Durée min.</b>	Durée minimale de la séquence de tâches.
	<b>Durée max.</b>	Durée maximale de la séquence de tâches.
	<b>Position fixe</b>	Spécifie si l'intervalle de séquence de tâches présente des limites strictes. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche est flexible dans l'intervalle de début au plus tôt et de fin au plus tard.</li> <li>• Le début est fixe et la fin est flexible.</li> <li>• La fin est fixe et le début est</li> </ul>

		flexible. • Le début et la fin sont fixes.
<b>Contrats</b>		Contrats associés au poste.
<b>Séquences d'éléments de poste [si applicable]</b>	<b>Nombre minimum d'heures payées</b>	Durée de poste minimale payée pour laquelle cette séquence de pause/repas prend effet. (Cette séquence de pause/repas ne peut pas être appliquée à des postes présentant une durée inférieure à celle spécifiée ici.)
	<b>Autorisé</b>	Indique si la séquence d'éléments de poste est utilisée pendant la planification (la valeur est Oui ou Non).
	<b>Index</b>	Position de l'élément de poste dans la séquence d'éléments de poste.
	<b>Repas</b>	Repas attribués à cette séquence d'éléments de poste.
	<b>Pause</b>	Pauses attribuées à cette séquence d'éléments de poste.
<b>Pause [si applicable]</b>	<b>Nom de la pause</b>	Pause associée au poste.
	<b>Index</b>	Position de la pause dans la liste des pauses du poste. La même pause peut se produire plusieurs fois.
	<b>Durée</b>	Durée de la pause.
	<b>Durée minimale depuis le début du poste</b>	Ecart minimal entre le début du poste et le début de la pause.
	<b>Durée max. depuis le début du poste</b>	Ecart maximal entre le début du poste et le début de la pause.
	<b>Durée min. depuis la fin du poste</b>	Ecart minimal entre la fin de la pause et la fin du poste.
	<b>Temps payé</b>	Affiche si la pause est payée ou non.
	<b>Point de départ</b>	Affiche les incréments entre les heures de début de pause. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent en pause à 15 minutes d'intervalle.
	<b>Décalage de début</b>	Définit le nombre de minutes après l'heure (dans l'intervalle) pendant lequel une pause peut se produire. Le calcul du point de départ doit commencer à ce moment là.

	<b>Position fixe</b>	Détermine si la pause doit avoir lieu à un moment spécifique du poste.
<b>Repas [si applicable]</b>	<b>Nom du repas</b>	Repas associé au poste.
	<b>Index</b>	Position du repas dans la liste des repas du poste. Le même repas peut se produire plusieurs fois.
	<b>Heure de début au plus tôt</b>	Première heure à laquelle ce repas peut commencer.
	<b>Heure de fin au plus tard</b>	Dernière heure à laquelle ce repas peut finir.
	<b>Durée</b>	Durée du repas.
	<b>Durée min. avant le repas</b>	Ecart minimal entre l'heure de début du poste et l'heure de début du repas.
	<b>Durée min. après le repas</b>	Ecart minimal entre l'heure de fin du repas et l'heure de fin du poste.
	<b>Payé</b>	Indique si le repas est payé.
	<b>Point de départ</b>	Les heures de début du repas doivent être un multiple de cet entier.

# Rapport sur les propriétés du modèle de rotation

Pour créer un rapport sur les propriétés du modèle de rotation :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport Propriétés du modèle de rotation** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les modèles de rotation à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs modèles de rotation. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de modèles de rotation issus de différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication des propriétés du modèle de rotation

<b>Site [en-tête]</b>	Le site sélectionné.
<b>Fuseau horaire</b>	Le fuseau horaire de ce site.
<b>Modèle de rotation</b>	Le modèle de rotation affiché.
<b>Modèle hebdomadaire</b>	Le nom du modèle hebdomadaire affiché.
<b>Nombre minimum d'heures payées</b>	Si <b>Utiliser les heures payées hebdomadaires</b> est sélectionné dans le volet <b>Règles hebdomadaires</b> , le nombre minimum d'heures payées du modèle hebdomadaire.
<b>Nombre maximum d'heures payées</b>	Si <b>Utiliser les heures payées hebdomadaires</b> est sélectionné dans le volet <b>Règles hebdomadaires</b> , le nombre maximum d'heures payées du modèle hebdomadaire.
<b>Jour de la semaine</b>	Paramètres des plannings hebdomadaires pour chaque jour de la semaine.

---

<b>Poste</b>	Poste attribué chaque jour pour chaque planning hebdomadaire dans le modèle de rotation, le cas échéant.
<b>Heure de début</b>	Heure de début du poste pour chaque jour du planning hebdomadaire, le cas échéant.
<b>Heures payées/Durée</b>	Nombre d'heures payées du poste pour chaque jour du planning hebdomadaire, le cas échéant.
<b>Heure de fin estimée</b>	Heure de fin estimée du poste (heure de début + heures payées), le cas échéant.
<b>Activités</b>	Activités réalisées chaque jour du planning hebdomadaire. Affiche Inclure tout si <b>Aucune limitation d'activité</b> a été sélectionnée dans le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> pour ce modèle de rotation.
<b>Jour de repos possible</b>	Indique si le processus de résolution du planning peut attribuer ce jour comme jour de repos ou non.



---

# Rapports sur le calendrier

Les rapports sur le calendrier répertorient les congés ou assimilés, les jours de repos, les postes, les modèles de rotation, les disponibilités, les heures de travail, les exceptions et les préférences. (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur le calendrier sont les suivants :

- [Rapport sur les congés ou assimilés](#)
- [Rapport sur le solde des congés ou assimilés](#)
- [Rapport sur les éléments du calendrier](#)
- [Rapport de gestion des congés](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de date **de fin** est désactivé.

# Rapport sur les éléments du calendrier

Pour créer un rapport sur les éléments du calendrier :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les éléments du calendrier** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une date de début et de fin des données du rapport.
6. Vous pouvez éventuellement sélectionner **Afficher les commentaires/le mémo** pour contrôler si les commentaires ou le mémo, s'ils existent, sont affichés dans le rapport.  
Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Données**, à partir de la liste **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.  
Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'écran **Éléments de calendrier**, cochez les cases des éléments à inclure dans le rapport et désélectionnez celles des éléments à ignorer. Les sélections sont les suivantes :
  - **Modèles de rotation**
  - **Disponibilités**
  - **Jours de repos**
  - **Postes**
  - **Heures de travail**
  - **Congés**
  - **Exceptions**
9. Cliquez sur **Terminer**.

**Important**

Si les **exceptions** et les **congés ou assimilés** sont sélectionnés sur une page **Éléments de calendrier**, vous devez spécifier des types d'Exceptions et Congés ou assimilés.

Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les éléments du calendrier

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, son fuseau horaire et l'équipe ou la première équipe sélectionnée. Le rapport est organisé par équipe.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans le rapport.
<b>Date</b>	Date à laquelle l'agent a demandé une exception, un modèle de rotation ou une préférence. Le rapport peut afficher plusieurs éléments de calendrier pour les agents.
<b>Type</b>	Modèles de rotation, Disponibilités, Jours de repos, Postes, Heures de travail, Congés ou assimilés ou Exceptions.
<b>Description</b>	Nom de l'exception ou de la préférence ou description du modèle de rotation.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle commence l'élément de calendrier.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle l'élément de calendrier se termine.
<b>Etat</b>	Indique si l'élément de calendrier est planifié, non planifié, accordé, refusé, préféré ou rappelé.
<b>Commentaires/mémo</b>	Colonne facultative.

# Rapport sur les congés ou assimilés

Pour les agents et les dates que vous sélectionnez, ce rapport affiche les congés ou assimilés accordés, préférés, refusés et planifiés. Il peut également inclure les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.

Pour créer un rapport sur les congés ou assimilés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les congés ou assimilés** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et de fin des données du rapport.
6. Dans la liste déroulante **Options de tri**, choisissez de trier le rapport en fonction du nom de l'agent, de la date de la demande de congés ou assimilés ou de la date de soumission de la demande.
7. Vous pouvez également sélectionner **Afficher le solde des congés ou assimilés**.
8. Vous pouvez éventuellement sélectionner **Afficher les commentaires** pour contrôler si les commentaires, s'ils existent, sont affichés dans le rapport.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Sur l'écran **Types de congés ou assimilés disponibles**, sélectionnez les types de congés ou assimilés à inclure dans le rapport. Les types de congés ou assimilés sont groupés par ensemble métier (le cas échéant), par site et par type de congés ou assimilés.
13. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication sur le rapport sur les congés ou assimilés

**Site [en-tête]**

Site sélectionné et son fuseau horaire.

<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe à laquelle les agents dans le tableau ci-dessous appartiennent. Si vous avez sélectionné plus d'une équipe, les équipes sont listées par ordre alphabétique. Les données des agents dans une équipe apparaissent avant l'équipe suivante dans la liste.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent dont les informations sont affichées.
<b>Date</b>	Date pour laquelle l'agent a soumis une préférence de congés ou assimilés. Le solde des congés ou assimilés affiché dans la colonne <b>Solde</b> concerne également cette date.
<b>Description</b>	Nom du type de congés ou assimilés.
<b>Heure de début et heure de fin</b>	Début et fin de la période de congés ou assimilés. Pour une demande de congés ou assimilés portant sur toute la journée, les deux colonnes indiquent Jour complet.
<b>Etat</b>	Indique si la préférence de congés ou assimilés a l'état Préféré, Accordé, Refusé, Recontacté, Planifié ou Non planifié.
<b>Date et heure de soumission</b>	Heure à laquelle la préférence de a été formulée.
<b>Solde</b>	Heures de congés ou assimilés disponibles de l'agent à partir de la date de la demande.
<b>Commentaires</b>	Commentaires (le cas échéant) soumis avec l'élément de congés ou assimilés.

# Rapport sur le solde des congés ou assimilés

Pour les agents et dates sélectionnés, ce rapport affiche les soldes des congés ou assimilés pour les types de congés ou assimilés.

Pour créer un rapport sur les soldes des congés ou assimilés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le solde des congés ou assimilés** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et de fin des données du rapport.
6. Dans la liste déroulante **Options de tri**, choisissez de trier le rapport selon le nom d'agent ou la date pour laquelle les congés ou assimilés sont demandés.  
Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.  
Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Types de congés ou assimilés disponibles**, sélectionnez les types de congés ou assimilés à inclure dans le rapport. Les types de congés ou assimilés sont groupés par ensemble métier (le cas échéant), par site et par type de congés ou assimilés.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les soldes des congés ou assimilés

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe à laquelle les agents dans le tableau ci-dessous appartiennent. Si vous avez sélectionné plus d'une équipe, les équipes sont listées par

---

	ordre alphabétique. Les données des agents dans une équipe apparaissent avant l'équipe suivante dans la liste.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent dont les informations sont affichées.
<b>Date</b>	Date pour laquelle l'agent a soumis une préférence de congés ou assimilés. Le solde des congés ou assimilés affiché dans la colonne <b>Solde</b> concerne également cette date.
<b>Description</b>	Nom du type de congés ou assimilés.
<b>Solde</b>	Nombre d'heures de congés ou assimilés actuellement disponibles de l'agent pour le type de congés ou assimilés affiché dans la colonne <b>Description</b> , ainsi que la date affichée dans la colonne <b>Date</b> .

# Rapport de gestion des congés

Pour les agents et les dates que vous sélectionnez, ce rapport affiche les congés ou assimilés accordés, préférés, refusés et planifiés. Inclut également les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.

Pour créer un rapport sur la gestion des congés ou assimilés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la gestion des congés ou assimilés** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une date de début et de fin des données du rapport.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur l'écran **Types de congés ou assimilés disponibles**, sélectionnez les types de congés ou assimilés à inclure dans le rapport. Les types de congés ou assimilés sont groupés par ensemble métier, par site et par type de congés ou assimilés.
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication sur le rapport sur la gestion des congés ou assimilés

<b>En-tête du rapport</b>	
<b>Site</b>	Site sélectionné et son fuseau horaire.
<b>Fuseau horaire</b>	Fuseau horaire du site sélectionné.
<b>Equipe</b>	Equipe à laquelle l'agent dans le tableau ci-dessous appartient.
<b>Période (dates)</b>	Période couverte par le rapport.



<p><b>Agent</b></p>	<p>Nom de l'agent dont les informations sont affichées.</p>
<p>Colonnes du tableau <b>Règles</b> :</p>	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque règle applicable à chaque type de congés ou assimilés dans le rapport. Le format comporte une règle par ligne et un tableau par combinaison type/agent.</p> <p><b>Règle de congés ou assimilés, Type de congés ou assimilés, Date de début, Date de fin, Report, Jour de report</b></p>
<p>Colonnes du tableau <b>Etat quotidien</b> (sans titre) :</p>	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque date du rapport. Le format comporte une date par ligne et un tableau par combinaison Agent/ Type de congés ou assimilés.</p> <p><b>Date, Solde, Accumulé/Accordé, Crédit, Reporté, Utilisé, Bonus attribué, Bonus utilisé, Bonus expiré, Solde du bonus</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>La colonne <b>Utilisé</b> contient la somme des heures de congé ou assimilé Octroyé + Préféré + Planifié + Non planifié dépassant les heures en bonus ... mais les heures non planifiées ne sont incluses que si l'option CalendarOverScheduleData est activée. (Voir la description des options dans le <a href="#">Guide de l'administrateur de Workforce Management</a>.)</p> </div>
<p>Colonnes du tableau <b>Etat de l'instance</b> (sans titre) :</p>	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque instance de congé ou assimilé avec l'état Accordé, Refusé, Préféré, Planifié ou Non planifié.</p> <p>Le format comporte un titre par ligne/ ligne de données par instance.</p> <p><b>Type de congés ou assimilés, Etat du congé ou assimilé, Heure de début, Heure de fin, Heures payées, Soumis le, Commentaires</b></p>

# Rapports sur les prévisions

Les rapports sur les prévisions affichent des informations clés sur les besoins anticipés en matière d'activités et de personnel sous la forme de tableaux et/ou de graphiques (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports.](#))

Les rapports sur les prévisions sont les suivants :

- [Rapport sur les prévisions.](#)
- [Rapport sur les graphiques des prévisions.](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de date **de fin** est désactivé.

# Rapport sur les prévisions

Pour créer un rapport sur les prévisions :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les prévisions** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques des prévisions** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de prévision ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Sélectionnez **Activité**, **Site**, **Activité multisite** ou **Ensemble métier** dans la liste déroulante.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les cibles de prévision.  
L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des activités multisite ou des ensembles métier (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Ensemble métier, les ensembles métier de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode approprié dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homme au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme**.
8. Cliquez sur **Suivant**.  
Dans l'écran **Types de données de prévision**, sélectionnez les types de données que vous souhaitez inclure.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les prévisions

<b>Informations sur le site/Informations sur l'ensemble métier/Entreprise [en-tête]</b>	Nom du site et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité.  Nom de l'ensemble métier et fuseau horaire, si la cible
-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	sélectionnée pour le rapport est Activité multisite ou Site. Entreprise, si la cible sélectionnée pour le rapport est Ensemble métier. (Chaque racine est affichée séparément.)
<b>Activité/Activité multisite/Site/Ensemble métier [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, activité multisite, site ou ensemble métier – selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date/Période (dates) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Le rapport affiche des informations séparées pour chaque cible et date. Cet en-tête affiche la date si vous avez sélectionné une granularité Dans la journée ; pour les autres granularités, il affiche la période.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/X semaines de/Mois</b>	Période affichée. L'en-tête et le contenu de la colonne dépendent de la granularité sélectionnée.
<b>Statistiques/Options [colonnes]</b>	<p>Valeur prévue, pour chaque période, pour les options d'affichage sélectionnées dans l'assistant. Les colonnes proposées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volume d'interactions</li> <li>• Temps de traitement moyen</li> <li>• Dotation en personnel calculée</li> <li>• Dotation en personnel requise</li> <li>• Niveau de service</li> <li>• Niveau de service reporté</li> <li>• VRM</li> <li>• Facteur d'abandons</li> <li>• Occupation max.</li> <li>• Volume d'interactions des données historiques</li> <li>• Temps de traitement moyen des données historiques</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Si vous sélectionnez un scénario, autre que de la prévision principale, les types de données historiques de cette liste ne sont pas disponibles.</p> </div>
<b>Total/Moyenne pour l'activité/le site [pied de page]</b>	<p>Valeur totale ou moyenne prévue pour chaque statistique affichée dans le tableau pour l'activité ou le site.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>Si vous générez des rapports au format .CSV, les valeurs <b>Total/moyenne pour l'activité</b> sont affichées dans des colonnes distinctes et non pas comme un pied de page.</p> </div>
<b>Total/Moyenne pour le site/l'ensemble métier [pied de page]</b>	Valeur totale et/ou moyenne prévue pour chaque option affichée pour la cible affichée.

# Rapports sur les graphiques des prévisions

Pour créer un rapport sur les graphiques des prévisions :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les prévisions** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques des prévisions** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'écran **Scénario**, sélectionnez un scénario de prévision ou la prévision principale, puis cliquez sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Activité** ou **Activité multisite**.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
6. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode approprié dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homme au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme**.
7. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les cibles de prévision.  
Le contenu de l'arborescence dépend de la cible choisie. Vous pouvez développer les ensembles métier pour afficher les activités de leur site ou les activités multisite. Vous pouvez développer des sites pour afficher leurs activités. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
8. Si vous avez sélectionné **Activité** ou **Activité multisite** comme cible :
  - a. Cliquez sur **Suivant**.
  - b. Dans l'écran **Types de données de prévision**, sélectionnez les types de données que vous souhaitez inclure.
  - c. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les graphiques des prévisions

**Site/Ensemble métier [en-tête]**

Site ou ensemble métier et fuseau horaire inclus dans le rapport.

<b>Activité/Activité multisite [en-tête]</b>	Activité ou activité multisite affichée dans le graphique suivant.
<b>Date [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Les informations du rapport sont affichées séparément pour chaque activité, option d'affichage et date.
<b>Statistiques/Options [barres du graphique]</b>	<p>Chaque option d'affichage est indiquée sur un graphique distinct. La statistique affichée et ses ensembles sont indiqués à gauche. Les colonnes proposées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volume d'interactions</li> <li>• Temps de traitement moyen</li> <li>• Dotation en personnel calculée</li> <li>• Dotation en personnel requise</li> </ul>
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Période couverte par chaque barre du graphique. Les périodes dépendent de la granularité sélectionnée dans l'assistant.

# Rapports sur les performances

Les rapports sur les performances affichent des mesures de performances des sites sous la forme de tableaux et/ou de graphiques. (Pour une liste complète de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur les performances sont les suivants :

- [Rapport sur les frais réels](#)
- [Rapport sur les performances de la main d'œuvre](#)
- [Rapport sur les performances du centre de contact](#)
- [Rapport sur les graphiques des performances du centre de contact](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.

# Rapport sur les frais réels

Pour créer un rapport sur les frais réels :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les performances** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les frais réels** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une granularité et une **date de début et de fin** correspondante. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
6. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode approprié dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homme au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme**.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les sites à inclure dans les données du rapport.  
Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les frais réels

<b>Site/Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site ou de l'ensemble métier.
<b>Date [en-tête]</b>	Dates sélectionnées dans l'assistant Rapports.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines</b>	Les périodes affichées dans cette colonne correspondent à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Prévision</b>	



<b>Dotation en personnel calculée</b>	Dotation en personnel calculée, issue de la prévision principale sur la période sélectionnée.
<b>% Prévu</b>	Frais planifiés totaux prévus pour le site sélectionné dans la période sélectionnée.
<b>% Frais généraux non planifiés</b>	Frais non planifiés totaux prévus pour le site sélectionné dans la période sélectionnée.
<b>Planning</b>	
<b>Couverture</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite.
<b>% Frais généraux planifiés</b>	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent est planifié pour les groupes d'états de planning définis comme frais prévus.
<b>% Frais généraux non planifiés</b>	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent est planifié pour les groupes d'états de planning définis comme frais non prévus.
<b>Total/Moyenne [pied de page]</b>	Total ou moyenne pour chaque statistique sur l'ensemble de la période affichée dans le rapport. Affichés dans Equivalents temps plein (ETP).

# Rapport sur les performances de la main d'œuvre

Pour créer un rapport sur les performances de la main d'œuvre :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les performances** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les performances de la main-d'oeuvre** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Entrez un **seuil du pourcentage d'écart**. (Les périodes dont les valeurs réelles diffèrent des valeurs planifiées selon un pourcentage supérieur à celui-ci sont reprises comme non conformes dans le rapport.)
  - c. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - d. Sélectionnez **Activité**, **Site**, **Groupe d'activités**, **Activité multisite** ou **Ensemble métier** dans la liste déroulante.
  - e. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans les données du rapport.  
L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des groupes d'activités, des activités multisite ou des ensembles métier (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Ensemble métier, les ensembles métier de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les performances de la main d'œuvre

<b>Racine/Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de la cible ou du site.
<b>Cible/Activité ou Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, site, ensemble métier ou activité multisite, selon le type de cible

	sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date/Période (dates)</b>	Date ou période de dates sélectionnée dans l'assistant.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Périodes correspondant à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Réel</b>	Dotation en personnel réelle pour chaque intervalle de temps.
<b>Calculé</b>	Dotation en personnel calculée pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur calculée, la différence entre les valeurs calculées et réelles (c'est à dire, calculées moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Requis</b>	Dotation en personnel requise pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur requise, la différence entre les valeurs requises et réelles (c'est à dire, requises moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Relevé des effectifs</b>	Dotation en personnel planifiée pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur planifiée, la différence entre les valeurs planifiées et réelles (c'est à dire, planifiées moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Ecart [pied de page]</b>	Nombre de périodes conformes. Pour qu'une période soit conforme, la différence des valeurs réelles de cette période par rapport aux valeurs planifiées ne peut pas être supérieure au <b>seuil de pourcentage d'écart</b> défini dans l'assistant.
<b>% d'écart</b>	Pourcentage de périodes conformes.

---

# Rapport sur les performances du centre de contact

Pour créer un rapport sur les performances du centre de contact :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les performances** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les performances du centre de contact** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin correspondantes**. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - c. Sélectionnez le type de Cible - activité, activité multisite, groupe d'activités, ensemble métier - pour lequel vous souhaitez générer le rapport. Si vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier, la case à cocher suivante apparaît : **Utiliser des activités multisite**. Laissez cette case cochée pour rassembler des données par activité multisite.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans les données du rapport.  
L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des activités multisite ou des ensembles métier (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'un ensemble métier, vous pouvez développer les ensembles métier de l'arborescence pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Types de données de performances**, sélectionnez les types de données (statistiques) à inclure.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Outre les données réelles et planifiées, le rapport sur les performances du centre de contact comprend maintenant les données liées aux prévisions. Vous pouvez sélectionner la granularité (**15**, **30** ou **60**) et sélectionner les valeurs prévues **calculées** ou **requises**.

## Explication du rapport sur les performances du centre de contact

<b>Racine/Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de la cible ou du site.
<b>Cible/Activité ou Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, site, ensemble métier ou activité multisite, selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date ou Période (dates)</b>	Date ou période sélectionnée dans l'assistant.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Les périodes affichées dans cette colonne correspondent à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Couverture</b>	Couverture optimale et planifiée par période, différence entre la couverture planifiée et la couverture optimale, différence en valeur absolue, différence en pourcentage.
<b>Relevé des effectifs</b>	Agents planifiés et réels par période, différence entre le nombre planifié et le nombre réel, et différence en pourcentage.
<b>Volumes d'interactions</b>	Volume d'interactions prévu et réel par période, différence entre le volume planifié et réel et différence en pourcentage.
<b>TTM</b>	Temps de traitement moyen prévu et réel par période, différence entre le temps de traitement moyen planifié et réel et différence en pourcentage.
<b>Niveau de service</b>	Niveau de service planifié et réel par période.
<b>Niveau de service reporté</b>	Niveau de service différé planifié et réel par période.
<b>File d'attente</b>	Nombre planifié et réel d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>VRM</b>	Vitesse de réponse moyenne planifiée et réelle pour chaque période.
<b>Abandonné (%)</b>	Pourcentage d'abandons planifiés et réels par période.
<b>Total/Moyenne [pied de page]</b>	La valeur du volume d'interactions est calculée en tant que somme des valeurs de chaque intervalle de temps.  La valeur de tous les autres types de données est calculée en tant que moyenne des valeurs de chaque intervalle de temps.

# Rapport sur les graphiques des performances du centre de contact

Pour créer un rapport sur les graphiques des performances du centre de contact :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les performances** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques des performances du centre de contact** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin correspondantes**. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les activités à inclure dans les données du rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'activités depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Types de données de performances**, sélectionnez les types de données (statistiques) à inclure.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les graphiques des performances du centre de contact

Outre les données réelles et planifiées, le rapport sur les graphiques de performances du centre de contact comprend maintenant les données liées aux prévisions. Vous pouvez sélectionner la granularité (**15**, **30** ou **60**) et sélectionner les valeurs prévues **calculées** ou **requises**.

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Activité [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité.
<b>Date ou Période (dates) [en-tête]</b>	Date ou période sélectionnée dans l'assistant Rapports.

---

<b>Planifié/Réel [légende]</b>	Indique la manière dont le rapport affiche les données prévues et réelles.
<b>Type de graphique</b>	L'axe vertical du graphique identifie la statistique affichée (Volumes d'interactions, Temps de traitement moyen ou Nombre d'agents) et indique ses unités.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	L'axe horizontal du graphique indique la période couverte par chaque barre du graphique. Les périodes dépendent de la granularité sélectionnée dans l'assistant.

---

# Rapports sur les plannings

Les rapports sur les plannings affichent des informations détaillées sur les paramètres des plannings, sous la forme de tableaux et/ou de graphiques (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).) Les rapports sur les plannings sont les suivants :

- [Rapport sur les états du planning](#)
- [Rapport sur les totaux des états du planning](#)
- [Rapport sur le planning individuel](#)
- [Rapport sur le planning de l'équipe](#)
- [Rapport sur le planning hebdomadaire](#)
- [Rapport sur le planning hebdomadaire des activités](#)
- [Rapport sur le planning hebdomadaire de l'équipe](#)
- [Rapport sur la couverture du planning hebdomadaire](#)
- [Rapport sur le budget planifié](#)
- [Rapport sur les commentaires de l'agent](#)
- [Rapport sur la validation du planning](#)
- [Rapport sur les échanges du planning](#)
- [Rapport sur le résumé du planning](#)
- [Rapport sur l'heure identifiée du planning](#)
- [Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning](#)
- [Rapport sur les offres du planning](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Création d'un rapport

1. Dans l'arborescence Modules, cliquez sur **Rapports** (pour développer les catégories de rapports), puis



cliquez sur une catégorie.

Une liste de rapports pour la catégorie sélectionnée s'affiche dans le volet de travail et dans l'arborescence Objets.

2. Dans l'une des deux listes, sélectionnez le rapport souhaité :

- Cliquez sur un nom de rapport dans le volet de travail.
- Ou cliquez sur un nom de rapport dans l'arborescence Objets.

Après avoir sélectionné un rapport, la première page de l'assistant Rapports (**Choix de l'en-tête**) s'affiche.

3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.

4. Cliquez sur **Suivant**.

5. Sélectionnez les objets, les dates ou d'autres options à inclure dans le rapport. Le nombre d'écrans suivant le premier dépend du rapport que vous créez.

- Dans chaque écran intermédiaire, cliquez sur **Suivant** après avoir effectué vos sélections.
- Complétez le dernier écran (qui comporte un bouton Terminer).

6. Cliquez sur **Terminer**.

Une boîte de message montrant la progression s'affiche. Vous pouvez cliquer sur le bouton **Annuler** pour interrompre la génération du rapport.

Une fois le rapport généré, le **Visualisateur de rapports** apparaît pour l'afficher. Le rapport est également ajouté dans l'arborescence Objets pour vous permettre de le **consulter** ultérieurement.

## Conseil

Pour une explication détaillée des informations affichées dans chaque rapport, cliquez sur le nom du rapport dans la **liste à puces** ci-dessus.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les états du planning

Pour créer un rapport sur les états de planning :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Totaux des états du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal, puis cliquez sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez des dates et heures de début et de fin pour le rapport.  
Facultatif : Vous pouvez cocher l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, puis cliquer sur **Suivant**.

## Conseil

Vous pouvez sélectionner un nombre inférieur de semaines que celui défini dans le scénario que vous avez sélectionné à l'**étape 5**.

7. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les équipes et/ou les agents.  
Vous pouvez développer les ensembles métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le deuxième écran **Données**, sélectionnez les états et les groupes d'états de planning.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ceux-ci pour afficher leurs groupes d'états et leurs états de planning. Vous pouvez sélectionner plusieurs états dans différents sites.

## Important

Les états planifiés n'appartenant à aucun groupe d'états planifiés ne sont pas affichés mais vous pouvez les

inclure dans le rapport en sélectionnant le site auquel ils appartiennent.

10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les états de planning

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Etats et groupes d'états de planning sélectionnés [en-tête]</b>	Liste au format séparé par une virgule des groupes d'états et des états de planning qui étaient sélectionnés dans l'assistant et qui sont applicables au site sélectionné.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates et heures) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Agent</b>	Agent dont les informations sont affichées.
<b>Date</b>	Date à laquelle le poste de l'état de planning commence.
<b>Etat du planning</b>	Nom de l'état de planning.
<b>Heure de début</b>	Heure de début de l'état.
<b>Heure de fin</b>	Heure de fin de l'état.
<b>Durée</b>	Durée de chaque état.
<b>Heures payées</b>	Heures payées pour chaque état de planning.
<b>Durée totale / heures payées totales pour l'agent</b> <i>(non indiqué)</i>	<p>Conseil</p> <p>Ce total s'affiche sous les statistiques de chaque agent. Durée : durée totale des états de planning de l'agent pour la période couverte par le rapport. Heures payées : heures payées totales des états de planning de l'agent pour la période couverte par le rapport.</p>
<b>Durée totale / heures payées totales pour l'équipe</b>	<p>Conseil</p> <p>Ce total s'affiche à la fin du rapport. Durée : durée totale de tous les agents sélectionnés dans chaque équipe sélectionnée. Heures payées : heures payées totales de tous les agents sélectionnés dans chaque équipe sélectionnée.</p>
<b>Durée totale / heures payées totales pour le site</b>	<p>Conseil</p> <p>Ce total s'affiche à la fin du rapport. Durée : durée totale de tous les agents sélectionnés dans toutes les équipes sélectionnées sur le site. Heures payées : heures payées totales de tous les agents</p>

---

sélectionnés dans toutes les équipes sélectionnées sur le site.

## Conseil

les durées des congés ou assimilés portant sur toute une journée et des exceptions portant sur toute une journée dans le rapport sont calculées selon les règles suivantes :

- Si le début et la fin sont spécifiées ou estimées par WFM Server, alors la durée est la différence entre les valeurs de fin et de début.
- Si le début et la fin ne sont *pas* spécifiées ou estimées :
  - Les durées des congés ou assimilés *payés* et des exceptions portant sur toute une journée sont égales à la durée payée.
  - Les durées des congés ou assimilés *non payés* et des exceptions portant sur toute une journée sont égales au nombre standard d'heures quotidiennes payées du contrat de l'agent.

# Rapport sur les totaux des états du planning

Pour créer un rapport sur le total des états de planning :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Totaux des états du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Scénario**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal, puis cliquez sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Sur l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une granularité et une date de début et de fin correspondante. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates). Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Cible**, sélectionnez **Agent**, **Equipe** ou **Site** dans la liste déroulante. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Dans l'écran **Options**, cochez les cases **Exclure les jours sans état** et **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, puis cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Equipe** ou **Agent** dans la page **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
10. Cliquez sur **Suivant**.  
Dans le second écran **Données**, sélectionnez les états de planning à inclure.
11. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les totaux des états de planning

Le rapport se présente sous l'une des trois formes suivantes, selon la cible sélectionnée :

## Rapport sur le total des états de planning pour les sites

<b>Entreprise [en-tête]</b>	Entreprise couverte par le rapport.
<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de chaque ensemble métier inclus dans le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Etats et groupes d'états de planning sélectionnés [en-tête]</b>	Les états et groupes d'états de planning couverts par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Durée totale de l'ensemble métier</b>	Total du temps que tous les agents de l'ensemble métier ont passé dans les états de planning sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.

## Rapport sur le total des états de planning pour les équipes

<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de chaque ensemble métier inclus dans le rapport.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Etats et groupes d'états de planning sélectionnés [en-tête]</b>	Les états et groupes d'états de planning couverts par le rapport.
<b>Equipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que chaque agent a passé dans les états de planning sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Durée totale [par agent]</b>	Temps total que chaque agent a passé dans les états de planning sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.
<b>Durée totale pour le site</b>	Total du temps que tous les agents du site ont passé dans les états de planning sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.
<b>Durée totale pour l'équipe</b>	Total du temps que tous les agents de l'équipe ont passé dans les états de planning sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.

### Conseil

les durées des congés ou assimilés portant sur toute une journée et des exceptions portant sur toute une journée dans le rapport sont calculées selon les règles suivantes :

- Si le début et la fin sont spécifiées ou estimées par WFM Server, alors la durée est la différence entre les valeurs de fin et de début.

- Si le début et la fin ne sont *pas* spécifiées ou estimées :
  - Les durées des congés ou assimilés payés et des exceptions portant sur toute une journée sont égales à la durée payée.
  - Les durées des congés ou assimilés non payés et des exceptions portant sur toute une journée sont égales au Nombre standard d'heures quotidiennes payées du contrat de l'agent.

# Rapport sur le planning individuel

Pour créer un rapport sur le planning individuel :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Planning individuel** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans l'écran **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Données**, sélectionnez le ou les agents pour lesquels générer le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le planning individuel

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe de l'agent sélectionné.
<b>Agent [en-tête]</b>	Nom de l'agent sélectionné.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Jour</b>	Date pour chaque ensemble d'informations.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées effectuées par l'agent pour chaque jour affiché.
<b>Etat du planning</b>	Etats planifiés de l'agent pour chaque jour affiché.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle, selon le planning, l'agent commence chaque état planifié.



<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle, selon le planning, l'agent termine chaque état planifié.
---------------------	----------------------------------------------------------------------------

# Rapport sur le planning de l'équipe

Pour créer un rapport sur les plannings des équipes :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Planning de l'équipe** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Vous pouvez éventuellement cliquer sur la case **Trier par début de poste**. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur la page **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles générer le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites et équipes.  
Le rapport est trié par ordre alphabétique par ensemble métier, nom du site dans chaque ensemble métier et équipe.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les plannings des équipes

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période de dates couverte par le rapport.
<b>Jour [en-tête]</b>	Le rapport est organisé jour par jour. Cette ligne identifie la première date affichée.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe.
<b>Total d'heures</b>	Total d'heures de l'agent (heures payées plus heures non payées) pour le jour.

---

<b>Heures payées</b>	Heures payées de l'agent pour le jour.
<b>Heures effectives</b>	Heures pendant lesquelles l'agent est payé et travaille. (Le travail est inclus, mais pas les pauses.)
<b>Etat du planning</b>	Informations sur l'état de planning et sur l'ensemble d'activités.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle, selon le planning, l'agent commence chaque état planifié.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle, selon le planning, l'agent termine chaque état planifié.

# Rapport sur le planning hebdomadaire

## Important

Vous pouvez afficher ce rapport uniquement si vous disposez de l'autorisation de sécurité Rapport sur le planning hebdomadaire. Voir les rubriques **Configuration > Rôles** pour plus d'informations sur les privilèges de sécurité.

Pour créer un rapport sur le planning hebdomadaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le planning hebdomadaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les éléments à inclure dans le rapport.  
L'arborescence de cet écran affiche une disposition hiérarchique des ensembles métier, des sites, des équipes et des agents. Vous pouvez développer chaque élément de l'arborescence pour en afficher le contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une plage de l'une des deux façons suivantes :
  - **Sélectionnez** une date de début et une date de fin.

## Important

Si vous sélectionnez le planning principal à l'**étape 5**, vous pouvez sélectionner le nombre de semaines souhaité.  
Si vous avez sélectionné un autre planning à l'**étape 5**, vous pouvez sélectionner le nombre de semaines—que vous souhaitez—jusqu'au nombre total de semaines défini dans ce scénario.

- Cochez la case **Période de planification** (non cochée par défaut) pour indiquer une période de

planification ou une plage de semaine.

8. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez également un type de données à partir du groupe de boutons d'option **Type de données à afficher** pour indiquer lesquelles doivent apparaître dans le rapport. Les valeurs possibles sont : **Heures de début/fin du poste**, **Heures payées totales** et **Noms de poste ou de l'état du planning**.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les plannings hebdomadaires

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'ensemble métier ou du site.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>Période de planification [en-tête]</b>	Période de planification totale couverte par le rapport.
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Jours de la semaine</b>	Colonnes pour chaque jour de la semaine.
<b>Heures payées</b>	Heures de travail payées de l'agent par semaine.
<b>Heures effectives</b>	Heures de travail effectives de l'agent par semaine.
<b>Heures non effectives</b>	Heures de travail non effectives de l'agent par semaine, c'est-à-dire les heures pendant lesquelles l'agent est payé mais ne travaille pas (par ex. pauses et jours de repos payés).
<b>Heures payées de la période de planification</b>	Heures de travail payées de l'agent par période de planification.
<b>Totaux des heures payées [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures payées</b> .
<b>Totaux des heures effectives [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures effectives</b> .
<b>Totaux des heures non effectives [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures non effectives</b> .
<b>Nombre total d'heures pour chaque jour de la semaine [ligne]</b>	Total des colonnes <b>Jours de la semaine</b> .

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport terminé sont classées sous les rubriques suivantes :

- Entreprise
- Nom de l'ensemble métier
- Nom du site
- Nom de l'équipe
- Nom de l'agent

---

# Rapport sur le planning hebdomadaire des activités

Pour créer un rapport sur les plannings hebdomadaires des activités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Planning hebdomadaire des activités** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Complétez l'écran **Plage de dates** :
  - a. **Sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport.  
Vous pouvez sélectionner plusieurs semaines pour le résultat du rapport, mais votre sélection doit porter sur des semaines complètes.
  - b. Sélectionnez **Afficher la dotation en personnel requise**, le cas échéant.
  - c. Dans l'écran **Type de données à afficher**, sélectionnez l'option **Heures de début / fin**, **Total des heures payées** ou **Noms de poste ou de l'état du planning**, selon le cas.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-hommes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les activités pour lesquelles générer le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites et activités.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication des plannings hebdomadaires des activités

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Activité [en-tête]</b>	Activité couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>ETP planifiés</b>	Nombre d'agents (équivalents temps plein) planifiés pour l'activité le jour sélectionné.
<b>ETP calculés</b>	Nombre d'agents (équivalents temps plein) dans la dotation en personnel calculée pour l'activité.
<b>Différence</b>	Différence entre les ETP calculés et planifiés.
<b>ETP requis</b>	Nombre d'agents (équivalents temps plein) dans la dotation en personnel requise pour l'activité. Cette ligne et la suivante s'affichent si vous avez coché la case <b>Afficher la dotation en personnel requise</b> .
<b>Différence</b>	Différence entre les ETP requis et planifiés.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de l'agent.
<b>Jours</b>	Plusieurs colonnes affichent les heures de début/fin de l'agent (ou les <b>heures payées</b> , si la case des Heures payées a été cochée) pour chaque jour de la semaine sur toute la durée du rapport.
<b>Heures de travail hebdomadaires -Payées</b>	Heures de travail payées de l'agent par semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires -Effectives</b>	Heures de travail effectives de l'agent par semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires- Non Effectives</b>	Heures de travail non effectives de l'agent par semaine, c'est-à-dire les heures pendant lesquelles l'agent est payé mais ne travaille pas (par ex. pauses et jours de repos payés).
<b>Total d'heures</b>	Nombre total d'heures payées consacrées par les agents planifiés à cette activité au cours d'une journée. Cette ligne comprend un total pour chaque jour et un total hebdomadaire pour chaque catégorie d'heures payées.
<b>Total des heures payées</b>	Heures de travail payées de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures effectives</b>	Heures de travail effectives de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures non effectives</b>	Heures de travail non effectives de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures pour chaque jour de la semaine</b>	Heures de travail payées de l'équipe, pour chaque jour, par semaine.
<b>Note</b>	Indique que l'agent s'est consacré à une autre activité pendant la période spécifiée.

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport terminé sont classées sous les rubriques suivantes :

Entreprise

Ensemble métier

Site

Plage de dates de la semaine

Equipe

Activité

Agent



# Rapport sur le planning hebdomadaire de l'équipe

Pour créer un rapport sur les plannings hebdomadaires des équipes :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Planning hebdomadaire de l'équipe** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Complétez l'écran **Plage de dates** :
  - a. **Sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport. Vous pouvez sélectionner plusieurs semaines pour le résultat du rapport, mais votre sélection doit porter sur des semaines complètes.
  - b. Dans l'écran **Type de données à afficher**, sélectionnez un type de données : **Heures de début/fin**, **Heures payées** ou **Noms de poste ou de l'état du planning**, selon les besoins.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles générer le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites et équipes.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Le rapport est trié par ordre alphabétique par ensemble métier, nom du site dans chaque ensemble métier et équipe.

## Explication du rapport sur les plannings hebdomadaires des équipes

Site [en-tête]	Nom du site et son fuseau horaire.
----------------	------------------------------------

<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>Activité</b>	Chaque activité réalisée par les agents dans une équipe sélectionnée. Le rapport est organisé par nom d'activité.
<b>Agent</b>	Chaque agent planifié pour travailler à l'activité indiquée.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de chaque agent.
<b>Jour</b>	Chaque jour de la semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires -Payées</b>	Nombre d'heures payées par semaine pour chaque agent.
<b>Heures de travail hebdomadaires -Effectives</b>	Nombre d'heures effectives par semaine pour chaque agent. (Les pauses payées et les jours de repos payés ne sont pas inclus.)
<b>Heures de travail hebdomadaires- Non Effectives</b>	Nombre d'heures non effectives par semaine pour chaque agent. (Heures d'inactivité payées, telles que les pauses payées et les jours de repos payés.)
<b>Total d'heures</b>	Nombre total d'heures payées travaillées par l'équipe entière si celle-ci comprend des agents planifiés pour travailler à l'activité indiquée pendant la journée (total quotidien) et la semaine (total hebdomadaire).
<b>Note</b>	Indique que l'agent s'est consacré à une autre activité pendant la période spécifiée.

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport terminé sont classées sous les rubriques suivantes :

Entreprise

Ensemble métier

Site

Plage de dates de la semaine

Equipe

Activité

Agent

---

# Rapport sur la couverture du planning hebdomadaire

Pour créer un rapport sur la couverture du planning hebdomadaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
  2. Sélectionnez **Couverture du planning hebdomadaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
  3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
  4. Cliquez sur **Suivant**.
  5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
  6. Dans l'écran **Plage de dates** :
    - a. **Sélectionnez** une date de début et une date de fin dans le volet **Plage de données**.
    - b. Sélectionnez **Afficher la dotation en personnel requise** ou **Dotation en personnel calculée** dans le volet **Options**.
    - c. Sélectionnez une option : **Activité**, **Site**, **Activité multisite** ou **Ensemble métier** dans la liste déroulante du volet **Cible**.
    - d. Cliquez sur **Suivant**.
  7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homme au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).
  8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans le rapport.  
L'arborescence de cette page affiche les activités, les sites, les activités multisite ou les ensembles métier (selon votre sélection sur l'écran Cible). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Ensemble métier, les ensembles métier de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
  9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).
-

## Explication du rapport de couverture sur les plannings hebdomadaires

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'ensemble métier ou du site.
<b>Activité ou Site [en-tête]</b>	Nom de l'activité ou du site dont les informations apparaissent dans le tableau.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>Intervalle de temps</b>	Données affichées intervalle par intervalle.
<b>Jours</b>	Colonnes pour chaque jour de la semaine.
<b>Calculé/Requis</b>	Dotation en personnel calculée ou requise par intervalle de temps. (Ces colonnes s'affichent si vous avez sélectionné <b>Afficher la dotation en personnel requise</b> et/ou <b>Dotation en personnel calculée</b> dans l'assistant Rapports.)
<b>Planifié</b>	Nombre effectif d'agents planifiés pour cette activité et cet intervalle de temps.
<b>Différence</b>	Différence entre les dotations en personnel calculée/requise et planifiée.
<b>Total d'heures [ligne]</b>	Nombre total d'heures-hommes ETP pour chaque jour.

### Conseil

Lorsque la prévision pour une activité est manquante, la valeur par défaut pour les heures payées par jour (paramètre utilisé pour les calculs ETP) est 1 heure.

# Rapport sur le budget planifié

Pour créer un rapport sur le budget planifié :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le budget planifié** dans la liste du volet Objets  
. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans l'écran **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles générer le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites et équipes.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le budget planifié

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Le rapport est organisé équipe par équipe.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>Jour [en-têtes]</b>	Pour chaque équipe, le rapport affiche des informations sur le budget jour par jour.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe.
<b>Budget normal</b>	Rémunération de l'agent pour les heures régulières de travail le jour donné.
<b>Budget heures supplémentaires</b>	Rémunération de l'agent pour les heures supplémentaires de travail le jour donné.
<b>Budget total</b>	Rémunération totale de l'agent pour le jour donné.
<b>Nombre d'agents</b>	Nombre d'agents dans l'équipe.

---

<b>Total par jour [ligne]</b>	Total des budgets réguliers, des budgets pour les heures supplémentaires et des budgets totaux pour toute l'équipe le jour donné.
<b>Total pour l'équipe [ligne]</b>	Total des budgets réguliers, des budgets pour les heures supplémentaires et des budgets totaux pour l'équipe pour l'ensemble de la plage de dates sélectionnée.

# Rapport sur les commentaires de l'agent

## Important

ce rapport présente des informations uniquement pour les agents et les jours pour lesquels des commentaires ont été entrés. Le rapport n'est pas généré si les jours sélectionnés du planning de l'agent ne contiennent pas de commentaire.

Pour créer un rapport sur les commentaires de l'agent :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport de commentaires sur les agents** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
5. Dans l'écran **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
6. Sur l'écran des **données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites et équipes. Vous pouvez également sélectionner des équipes ou des sites entiers.
7. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport de commentaires sur les agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Les informations sur les agents sont affichées équipe par équipe
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>Jour [en-tête]</b>	Date à laquelle chaque groupe de commentaires s'applique.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent.
<b>Commentaires</b>	Tous les commentaires concernant l'agent entré dans la fenêtre <b>Planning quotidien</b> .

---

# Rapport sur la validation du planning

Pour créer un rapport sur la validation des plannings :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la validation du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur la validation des plannings

Ce rapport affiche les avertissements de validation des plannings dans un format permettant les impressions et les recherches. Vous pouvez également consulter ces avertissements dans la fenêtre **Consulter les messages**.

Pour plus d'informations sur ces avertissements, voir [Validation du planning](#).



# Rapport sur les échanges du planning

Pour créer un rapport sur les échanges de plannings :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les échanges du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin.
6. Dans la section **Type de données**, sélectionnez chaque état d'échange à inclure dans le rapport.  
Décochez les cases des états à omettre. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Options de tri**, sélectionnez l'une des deux façons de trier les données du rapport : **par nom de l'agent** ou **par date**.
8. Sur l'écran des **données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans différentes équipes. Vous pouvez également sélectionner des équipes entières ou tout un site.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les échanges de planning

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>Demandeur : Equipe, Nom</b>	Equipe et nom de l'agent proposant chaque échange.
<b>Répondant : Equipe, Nom</b>	Equipe et nom de l'agent répondant à chaque proposition d'échange.
<b>Echange : Jours</b>	Dates incluses dans chaque proposition d'échange.
<b>Etat</b>	Etat de chaque proposition d'échange. (Si vous avez désélectionné un état dans l'écran <b>Etats des échanges de planning</b> de l'assistant Rapports,

---

	les échanges présentant cet état n'apparaissent pas dans le rapport.)
<b>Date de la transaction</b>	Date à laquelle la proposition d'échange a acquis son état actuel.
<b>Approuvé/Refusé par</b>	Superviseur ayant approuvé ou refusé la proposition d'échange ou système ayant "Approuvé automatiquement" / "Refusé automatiquement" cette proposition.
<b>Commentaires</b>	Tout commentaire joint par le superviseur ayant statué sur la proposition d'échange.

---

# Rapport sur le résumé du planning

Pour créer un rapport sur le résumé des plannings :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le résumé du planning** dans la liste du volet Objets.

Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.

3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.

Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans la page **Plage de dates** :

- a. Sélectionnez le bouton d'option pour la granularité souhaitée.

Si vous sélectionnez **Dans la journée**, le rapport affiche les données pour une période de 24 heures, par intervalles de temps. Utilisez la zone déroulante pour indiquer la granularité l'intervalle de temps : **15** (par défaut), **30** ou **60** minutes.

- b. Si vous avez sélectionné une granularité de **[X] semaines**, sélectionnez ensuite le nombre de semaines à inclure. Vous pouvez générer le rapport pour un nombre de semaines allant de un à six. Vous ne pouvez pas accéder à cette option si vous avez sélectionné une granularité non mesurée en semaines.
- c. Entrez la plage de dates que vous souhaitez afficher dans le rapport. Si vous avez choisi de générer le rapport pour un scénario de planning, les dates doivent être comprises dans la période du scénario.
- d. Sélectionnez le type de Cible—l'activité, l'activité multisite, le groupe d'activités, le site, l'ensemble métier—pour lequel vous souhaitez générer le rapport. Si vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier, la case à cocher suivante apparaît : **Utiliser des activités multisite**. Laissez cette case cochée pour rassembler des données par activité multisite.
- e. Cliquez sur **Suivant**.

7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).

- 
8. Sur la page **Données**, sélectionnez les objets spécifiques que vous souhaitez afficher. Selon le choix du type d'objet, vous pouvez choisir d'afficher l'entreprise, les ensembles métier, les sites ou les activités. Toutes les options ne sont pas disponibles pour tous les types d'objets.

Si vous sélectionnez **Activité**, l'arborescence contient l'entreprise, les ensembles métier (le cas échéant), les groupes d'activités (le cas échéant), les sites et les activités. Si vous sélectionnez **Site**, l'arborescence contient l'entreprise, les ensembles métier (le cas échéant), les groupes d'activités (le cas échéant), et les sites. Si vous sélectionnez **Ensemble métier**, l'arborescence contient l'entreprise et les ensembles métier. Vous pouvez générer le rapport uniquement pour l'entreprise, un ensemble métier, un site ou une activité.

9. Sur la page **Statistiques**, sélectionnez les statistiques à inclure dans le rapport, en cochant la case en regard de chaque statistique. Vous pouvez sélectionner 18 éléments maximum dans la liste. Pour les descriptions de ces statistiques, consultez la section **Mesures WFM** dans le *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.

La liste de statistiques inclut les catégories suivantes :

- Relevé des effectifs
- Niveau de service
- Volume d'interactions
- TTM
- Budget
- Dotation en personnel
- Différence
- Couverture
- VRM
- Occupation

Pour chaque catégorie, il y a une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Pl. (Planifié)
- Prév. (Prévu)
- Diff. (Différence)
- Calc. (Calculé)
- Req. (Requis)
- Publ. (Publié)

Si vous avez sélectionné Principal dans l'écran **Scénario**, les cases à cocher **Couverture Publ.** et **Diff. de couverture** sont activées et sélectionnées par défaut. La seconde colonne affiche la différence entre la couverture du planning relative au planning principal en cours et celle relative au planning principal de base.

10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le résumé des plannings

<b>Informations sur le site/Informations sur l'ensemble métier/Entreprise [en-tête]</b>	Nom du site et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité.  Nom de l'ensemble métier et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité multisite ou Site. Entreprise, si la cible sélectionnée pour le rapport est Ensemble métier. (Chaque racine est affichée séparément.)
<b>Activité/Activité multisite/Site/Ensemble métier [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, activité multisite, site ou ensemble métier— selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date/Période (dates) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Le rapport affiche des informations séparées pour chaque cible et date. Cet en-tête affiche la date si vous avez sélectionné une granularité Dans la journée ; pour les autres granularités, il affiche la période.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/X semaines de/Mois</b>	Période affichée. L'en-tête et le contenu de la colonne dépendent de la granularité sélectionnée.
<b>Couverture [planifiée]</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée.
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés.
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.  Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la prévision du pourcentage du niveau de service peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.
<b>Pourcentage de niveau de service différé planifié</b>	Pourcentage de niveau de service différé pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
<b>Pourcentage du niveau de service différé prévu</b>	Pourcentage du niveau de service différé susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture du planning.
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre attendu d'interactions, selon la prévision principale, en supposant que les autres valeurs planifiées

	restent inchangées.
<b>TTM planifié</b>	Durée moyenne de traitement par interaction, sur la base du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM prévu</b>	Temps de traitement moyen attendu, selon la prévision principale.
<b>Budget planifié</b>	Budget pour la couverture planifiée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base des heures payées et des salaires des agents planifiés.
<b>Budget prévu</b>	Budget pour la dotation en personnel calculée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario.
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
<b>Différence requise</b>	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel requise.
<b>Couverture publ.</b>	Couverture de la dotation en personnel publiée.
<b>Diff. de couverture</b>	Différence entre la couverture du planning relative au planning principal en cours et celle relative au planning principal de base.

---

# Rapport sur l'heure identifiée du planning

Pour créer un rapport sur l'**heure identifiée** du planning :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'heure identifiée du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans l'écran **Plage de dates** :
  - a. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une date de début et de fin pour le rapport. Si vous avez sélectionné un scénario dans l'écran précédent, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.
  - b. Dans la section **Plage horaire**, sélectionnez Heures de début et de fin et cochez **Jour suivant** comme heure de fin, le cas échéant.
  - c. Dans la section **Options**, cochez l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, le cas échéant. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans la section **Options** du premier écran **Données**, sélectionnez l'entreprise ou les ensembles métier, les sites, les équipes ou les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour afficher les sites et développer ces derniers pour afficher les équipes et les agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le second écran **Données**, sélectionnez les types d'heures identifiées que vous souhaitez afficher. Les types sont répertoriés sous les sites pour lesquels ils sont configurés.
10. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

---

## Explication du rapport sur l'heure identifiée du planning

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates et heures) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>Agent</b>	Agent dont les informations sont affichées.
<b>Date</b>	Date à laquelle les heures identifiées se produisent.
<b>Heures identifiées</b>	Nom du type d'heures identifiées.
<b>Heure de début</b>	Heure de début des heures identifiées.
<b>Heure de fin</b>	Heure de fin des heures identifiées.
<b>Durée</b>	Durée de chaque période d'heures identifiées.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures payées couvertes par la période d'heures identifiées.
<b>Durée totale et heures payées totales pour l'équipe</b>	Nombre total d'heures identifiées et total des heures identifiées payées pour l'équipe pendant la période sélectionnée du rapport.



# Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning

Pour créer un rapport sur les totaux des heures identifiées du planning :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
6. Dans l'écran **Plage de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des dates de début et de fin correspondantes. (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates).
  - b. Dans le volet **Cible**, sélectionnez **Agent**, **Equipe** ou **Site** dans la liste déroulante.
  - c. Dans la section **Options**, cochez l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, le cas échéant. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Equipe** ou **Agent** dans le volet **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
8. Dans le second écran **Données**, sélectionnez les types d'heures identifiées à inclure. Cliquez ensuite sur **Terminer**.  
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher les types d'heures identifiées. Vous pouvez sélectionner plusieurs types d'heures identifiées dans différents sites.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les totaux des heures identifiées du planning

Le rapport se présente sous l'une des trois formes suivantes, selon la cible sélectionnée :

### Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning du site

<b>Entreprise [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'entreprise incluant ce site.
<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de l'ensemble métier (le cas échéant) auquel appartient le site sélectionné. Si le rapport couvre des sites indépendants, aucun nom d'ensemble métier ne s'affiche.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées du planning sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que les agents de ce site ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures identifiées payées.
<b>Durée totale et heures payées totales pour l'ensemble métier</b>	Temps total que tous les sites ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour la plage de dates du rapport et le nombre d'heures payées.

### Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning de l'équipe

<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de l'ensemble métier. Si le rapport couvre uniquement des sites indépendants, aucun nom d'ensemble métier ne s'affiche.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées du planning sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Equipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que chaque équipe a passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures payées et passées dans les types d'heures identifiées.

<b>Durée totale et heures payées totales pour le site</b>	Total du temps que toutes les équipes du site ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pendant la plage de dates du rapport.
-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Rapport sur les totaux des heures identifiées du planning de l'agent

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe à laquelle les agents sélectionnés appartiennent.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées du planning sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe qui a bénéficié d'heures identifiées.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que les agents de cette équipe ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures identifiées payées pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Durée totale et temps payé pour l'équipe</b>	Temps total que tous les agents de l'équipe ont passé dans le type d'heures identifiées sélectionné, pour la plage de dates du rapport et le nombre d'heures payées.

# Rapport sur les offres du planning

## Important

- Vous pouvez générer ce rapport uniquement si vous avez le droit de sécurité Rapport sur les offres du planning (accordé par défaut). Voir les rubriques **Configuration > Rôles** pour plus d'informations sur les privilèges de sécurité.
- Le scénario qui fournira les données pour le rapport doit avoir des agents réels attribués à tous les postes.
- Le rapport affiche uniquement les candidats à l'offre, et non l'ensemble des agents et équipes.

Pour créer un rapport sur les **offres** :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les offres du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Sur la page d'**en-tête**, vous avez deux choix :
  - Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
  - Pour exporter le rapport au format .csv, sélectionnez **Créer un rapport compatible avec le format .csv**.

Cliquez sur **Suivant**.

4. Sur la page **Scénarios**, sélectionnez le scénario de planning approprié et cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Données**, sélectionnez les agents ou les équipes appropriés et cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page **Plage de dates**, sélectionnez un des trois types de données à afficher :
  - **Heure de début/fin du poste**
  - **Total des heures payées**
  - **Noms de poste ou de l'état du planning**

Sélectionnez l'une des deux **options de tri** : **par nom d'agent** ou **par position d'agent**.

7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport d'offres

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Plage de dates [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>Système de classement [en-tête]</b>	Type de système de classement utilisé pour auto-attribuer les postes.
<b>Agent</b>	Agent dont les informations sont affichées.
<b>Equipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.
<b>Position</b>	<p>Position de l'agent dans le site, en fonction du système de classement sélectionné.</p> <p>Le système de classement peut être le rang ou l'ancienneté d'un agent ou une combinaison de ces deux critères. Les agents ayant le rang le plus élevé ou le plus d'ancienneté (par date de recrutement) se voient attribuer les positions supérieures. La position est toujours calculée en fonction de tous les agents disponibles sur site. Elle ne dépend pas du groupe d'agents dans un processus d'offres spécifique.</p>
<b>Semaine</b>	Semaine détaillée sur la même ligne.
<b>Offre</b>	Numéro d'offre initial de l'agent pour le planning attribué. Les offres non souhaitées apparaissent entre parenthèses [2]. Aucune valeur n'est affichée si l'agent n'a pas fait d'offre.
<b>Jours de la semaine</b>	Chaque colonne ( <b>Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam, Dim</b> ) affiche les données du type spécifié dans <b>Type de données à afficher</b> .
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées pour la semaine.

---

# Rapports de conformité

Les rapports sur la conformité affichent des statistiques concernant la conformité au niveau des ensembles métier, des sites, des équipes ou des agents. Lorsque des agents de votre site travaillent sur plusieurs canaux multimédias, vous pouvez établir des rapports de conformité contenant également des statistiques de conformité par canal. (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur la conformité sont les suivants :

- [Rapport sur la conformité des agents](#).
- [Rapport sur le total des conformités](#).
- [Rapport sur l'état de l'agent](#).

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire. Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

## Données historiques de conformité sur plusieurs canaux dans les rapports

Le rapport sur la conformité des agents et le rapport sur l'état de l'agent contiennent des données historiques sur plusieurs canaux. Ces rapports WFM incluent des données agrégées sur l'état des canaux et l'état de l'agent au même niveau. En l'absence d'état planifié à mettre en correspondance avec un groupe d'états de planning n'ayant pas de canal spécifié pendant un intervalle de temps

particulier, l'état de l'agent agrégé est exclu des données renvoyées pour cet intervalle et WFM renvoie uniquement les données concernant le canal. Dans le dossier correspondant à l'état agrégé, WFM renvoie uniquement les états de planning en correspondance avec des groupes d'états de planning n'ayant pas de canal spécifié. WFM exclut les données concernant le canal lorsque le canal n'a pas d'état en temps réel et qu'il n'y a pas d'état de planning à mettre en correspondance avec le groupe d'états de planning pour ce canal.

WFM renvoie des données avec une granularité d'une minute, la même que celle avec laquelle les données en temps réel sont stockées dans la base de données. Un dossier représente des données pour un seul canal ou des données agrégées par agent. Le dossier contient également la date et l'heure de début/fin, ainsi qu'une liste des états de planning. Il est ainsi possible d'avoir plusieurs événements pour la même période. Ces événements ne sont cependant pas comptés deux fois pour les totaux des rapports.

Pour plus d'informations sur la façon dont les données historiques de conformité sur plusieurs canaux sont affichées, reportez-vous à la section Sous-rapports sur les canaux dans [Rapport sur la conformité des agents](#) et [Rapport sur l'état de l'agent](#).

# Rapport sur la conformité des agents

Pour créer un rapport sur la conformité des agents :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la conformité des agents** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte d'en-tête dans la zone de texte.
4. Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Plage de dates**, **sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport.
7. Vous pouvez éventuellement cocher la case **Afficher chaque état unique**. Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher tous les états non conformes de l'agent pendant les périodes non conformes. Si vous ne cochez pas cette case, le rapport affiche uniquement le premier des états non conformes consécutifs qui s'est produit pendant chaque état de planning.
8. Vous pouvez éventuellement cocher la case **Exclure les jours sans poste**. Dans ce cas, les jours planifiés sans poste ne sont pas inclus dans le rapport.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Dans l'écran **Données**, sélectionnez le ou les agents à inclure dans le rapport.
11. Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
12. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur la conformité des agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Nom de l'équipe de l'agent sélectionné.
<b>Agent [en-tête]</b>	Nom de l'agent dont les informations sont affichées dans le rapport.
<b>Période (dates)</b>	Période couverte par le rapport. Les données de conformité sont affichées pour chaque jour séparément.
<b>Etat planifié</b>	Répertorie les états planifiés non conformes de l'agent.



<b>Etat de l'agent</b>	Etats non conformes enregistrés pour l'agent au cours de la journée.
<b>Heure de début/heure de fin</b>	Heures de début et de fin des états non conformes.
<b>% de conformité par jour</b>	<p>Pourcentage de la journée pendant lequel l'agent a été en conformité avec son état planifié. Ce pourcentage est calculé à l'aide de la formule <math>100 - ((NC+UNC)*100/(ST+UNC))</math> dans laquelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NC</b>—Temps non conforme</li> <li>• <b>UNC</b>—Temps non conforme en dehors du temps planifié</li> <li>• <b>ST</b>—Temps planifié</li> </ul>
<b>% de conformité pour l'agent</b>	Pourcentage de l'ensemble de la période du rapport pendant lequel l'agent a été en conformité avec son état planifié.

## Sous-rapport Canaux

Le rapport sur la conformité des agents comporte un sous-rapport Canaux qui fournit des données séparées pour chaque canal multimédia et des informations d'état en temps réel agrégé pour les groupes d'états de planning sans canal spécifié. Les données de chaque dossier du rapport sont agrégées et contiennent les colonnes suivantes :

- **Canal**—Nom du canal.
- **Etat de l'agent**—Etat en temps réel de l'agent sur ce canal spécifique.

L'ordre et le format de ces colonnes sont ceux présentés dans cet exemple :

## Agent Adherence Report

**Site** [Redacted]

**Time zone** ECT

**Team** [Redacted]

**Agent** **Lund , Krist**

**Date Period:** 4/1/10 - 4/30/10

**4/12/10**

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut

# Rapport sur le total des conformités

Pour créer un rapport sur le total des conformités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le total des conformités** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte d'en-tête dans la zone de texte.  
Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **plages de dates**, sélectionnez une granularité et les **dates de début et de fin** correspondantes (le choix de la granularité peut **restreindre** les possibilités de dates). Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Dans la rubrique sur la **cible**, sélectionnez **Agent**, **Equipe** ou **Site** dans la liste déroulante.  
Facultatif : vous pouvez cocher la case **Exclure les jours sans poste**. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport. Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Equipe** ou **Agent** dans l'écran **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le total des conformités

Le rapport prend l'une des trois formes suivantes selon la cible sélectionnée. Les rapports sur les sites, les équipes et les agents sont détaillés séparément ci-dessous.

### Rapport sur le total des conformités des sites

<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de l'ensemble métier, le cas échéant, et son fuseau horaire.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps pendant lequel les agents de chaque site ont eu un état conforme, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.

<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites le jour spécifié.
<b>% de conformité par semaine</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites la semaine spécifiée.
<b>% de conformité pour X semaines</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites, pour la période spécifiée (maximum six semaines).
<b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites le mois spécifié.
<b>% de conformité pour l'ensemble métier</b>	Moyenne totale de temps conforme pour tous les sites pour la plage de dates spécifiée.

### Total des conformités des équipes

<b>Ensemble métier [en-tête]</b>	Nom de l'ensemble métier, le cas échéant, et son fuseau horaire.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Equipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps que chaque équipe a passé dans un état conforme, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes le jour spécifié.
<b>% de conformité par semaine</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes de la semaine spécifiée.
<b>% de conformité pour X semaines</b> <b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes, pour une période spécifiée (maximum six semaines). Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes le mois spécifié.
<b>% de conformité pour le site</b>	Moyenne de tous les totaux quotidiens de conformité pour la période.

### Rapport sur le total des conformités des agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe affichée dans le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport. Chaque jour est affiché séparément.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans l'équipe sélectionnée.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps que chaque agent a passé dans un état conforme, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les agents le jour spécifié.

---

<b>% de conformité par semaine</b> <b>% de conformité pour X semaines</b> <b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les agents de la semaine spécifiée.  Moyenne de temps conforme pour tous les agents, pour une période spécifiée (maximum six semaines). Moyenne de temps conforme pour tous les agents le mois spécifié.
<b>% de conformité pour l'équipe</b>	Moyenne de tous les totaux quotidiens de conformité pour la période.

# Rapport sur l'état de l'agent

Pour créer un rapport sur l'état de l'agent :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'état de l'agent** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Facultatif : pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte d'en-tête dans la zone de texte.
4. Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions** > **Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Plage de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur l'écran des **données**, sélectionnez le ou les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la page sur les **états des agents**, sélectionnez les états à inclure dans le rapport. Désélectionnez les cases des états des agents à omettre. Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer n'importe quel **code de raison** pour lequel vous voulez filtrer le rapport.
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur l'état de l'agent

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Equipe [en-tête]</b>	Equipe à laquelle l'agent sélectionné appartient.
<b>Agent [en-tête]</b>	Agent dont l'état est affiché dans le rapport.
<b>Période (dates)</b>	Dates sélectionnées dans l'assistant Rapports.
<b>Etat de l'agent</b>	Nom de l'état de planning.
<b>Raison</b>	Si vous utilisez des codes de raison [Aux.], il s'agit du code associé avec une occurrence de l'état de planning.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle l'agent entre dans l'état de planning.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle l'agent passe à un autre état.

<b>Durée</b>	Durée de l'état de planning.
<b>Durée totale par jour (ligne)</b>	Durée combinée des états de planning par jour.
<b>Durée totale par période (ligne)</b>	Durée combinée des états de planning par période.

## Sous-rapport Canaux

Le rapport sur l'état de l'agent comporte un sous-rapport Canaux qui fournit des données distinctes pour chaque canal multimédia et des informations d'état en temps réel agrégé pour les groupes d'états de planning sans canal spécifique. Les données de chaque dossier du rapport sont agrégées et contiennent les colonnes suivantes :

- **Canal**—Nom du canal.
- **Etat de l'agent**—Etat en temps réel de l'agent sur ce canal spécifique.
- **Raison**—Si elle existe, liste de raisons pour un canal spécifique. (Cette colonne s'affiche uniquement dans le rapport Etat de l'agent.)

L'ordre et le format de ces colonnes sont ceux présentés dans cet exemple :

### Agent States Report

**Site** [REDACTED]

**Time zone** ECT

**Team** [REDACTED]

**Agent** **Lund , Krist**

**Date Period:** 4/1/10 - 4/30/10

**4/12/10**

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reas
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5

# Rapports d'audit

Les rapports d'audit permettent de suivre les actions de l'utilisateur (superviseur) effectuées dans le module Calendrier et le planning principal (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports d'audit sont les suivants :

- [Rapport sur l'audit du calendrier](#)
- [Rapport sur l'audit du planning](#)
- [Rapport d'audit de configuration](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Afin de créer et d'imprimer ces rapports, une autorisation doit être attribuée. Voir les rubriques [Configuration > Rôles](#) pour plus d'informations sur les privilèges de sécurité.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des **dates de début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.



---

# Rapport sur l'audit du calendrier

Ce rapport peut afficher non seulement des éléments de calendrier modifiés par les superviseurs, mais également par les agents. Toutefois, les éléments modifiés par les agents ne peuvent pas être triés par nom ou ID d'agent. Tous les éléments modifiés par les agents sont répertoriés comme modifiés par l'utilisateur SYSTEM. Une préférence de congés ou assimilés d'agent en est un exemple. Dès lors que les préférences de congés ou assimilés sont des éléments de calendrier pouvant être entrés par les agents via leur interface utilisateur Web, ce type d'élément de calendrier doit s'afficher dans le rapport sur l'audit du calendrier comme ayant été modifié par l'utilisateur SYSTEM.

Pour créer un rapport sur l'audit du calendrier :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues.  
.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit du calendrier** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Complétez l'écran **Plage de dates**.
  - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur dans le module **Calendrier**.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur dans le module **Calendrier**. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - b. Dans **Actions et Etats**, cochez les cases pour indiquer les actions et états que vous souhaitez vérifier :
    - **Insérer**
    - **Modifier**
    - **Supprimer**
    - **Préféré**
    - **Accordé**
    - **Refusé**
    - **Recontacté**
  - c. Dans **Plage de dates d'éléments de calendrier**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - d. Sélectionnez les dates de début et de fin pour les éléments de calendrier de l'agent que vous souhaitez vérifier.

- e. Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner les éléments de calendrier dans n'importe quelle plage de date. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
5. Dans **Options**, sélectionnez **Afficher les commentaires/le mémo** pour contrôler si les commentaires ou le mémo, s'ils existent, sont affichés dans le rapport.
6. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Par nom d'agent**
  - **Par nom de superviseur**
  - **Par date d'horodatage**
  - **Par date d'élément de calendrier**
- Cliquez sur **Suivant**.
  - Dans l'écran **Données**, dans **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs/agents que vous souhaitez inclure dans votre rapport.
  - Cliquez sur **Suivant**.
  - Dans le deuxième écran **Données**, dans **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites.
  - Cliquez sur **Suivant**.  
Dans l'écran **Éléments de calendrier**, cochez les cases des éléments à inclure dans le rapport et désélectionnez celles des éléments à ignorer. Les sélections sont les suivantes :
    - **Disponibilités**
    - **Jours de repos**
    - **Postes**
    - **Heures de travail**
    - **Congés ou assimilés**
    - **Exceptions**
  - Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par ensemble métier au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque ensemble métier, puis par nom d'équipe (le cas échéant) au sein de chaque site. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plage de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit du calendrier

<b>Site [en-tête]</b>	Ensemble métier, site, fuseau horaire du site et (première) équipe sélectionnés.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l'agent responsable de l'action.
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.

---

<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : insertion, modification et suppression.
<b>Date</b>	Jour de l'élément de calendrier.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent concerné par l'action.
<b>Type</b>	Nom du type d'élément. Exemple : Heures de travail.
<b>Nom</b>	Nom de l'élément de calendrier.
<b>Etat</b>	Etat attribué par l'utilisateur. Exemples : Accordé, Refusé.
<b>Commentaires/mémo</b>	Cette colonne apparaît si l'option <b>Afficher les commentaires</b> a été sélectionnée dans l'écran <b>Plage de dates</b> .

---

# Rapport sur l'audit du planning

Ce rapport peut afficher non seulement les modifications du planning effectuées par les superviseurs, mais également par les agents. Toutefois, les plannings modifiés par les agents ne peuvent pas être triés par nom ou ID d'agent. Tous les plannings modifiés par les agents sont répertoriés comme modifiés par l'utilisateur SYSTEM. Exemple : un échange d'agent approuvé automatiquement par le système. Dans ce cas, aucun superviseur n'a pris part à l'opération et le rapport sur l'audit du planning indique que cette modification de planning a été effectuée par l'utilisateur SYSTEM.

Pour créer un rapport sur l'audit du planning :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues.  
.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit du planning** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Complétez la page **Plages de dates**.
  - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur dans le planning principal.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur dans le planning principal. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - b. Dans **Actions**, cochez les cases pour indiquer les actions que vous souhaitez vérifier.
    - **Publier**
    - **Nettoyer**
    - **Modifier**
    - **Echange**
    - **Restauration**
  - c. Dans **Plage de dates du planning**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - d. Sélectionnez les dates de début et de fin pour les jours du planning que vous souhaitez vérifier.
  - e. Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner les jours de planning dans n'importe quelle plage de dates. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
5. Dans **Options**, sélectionnez **Présenter les détails de l'action** pour contrôler si des informations complémentaires sur l'action doivent figurer dans le rapport. Consultez [Explication du rapport sur l'audit du planning](#) ci-dessous pour de plus amples informations.
6. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Par nom de superviseur**
  - **Par date d'horodatage**
  - **Par date de planning**
- Cliquez sur **Suivant**.
  - Dans l'écran **Données**, dans **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs/agents que vous souhaitez inclure dans votre rapport.
  - Cliquez sur **Suivant**.
  - Dans le deuxième écran **Données**, dans **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métier peuvent être développés pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites.
  - Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par ensemble métier au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque ensemble métier, puis par nom d'équipe (le cas échéant) au sein de chaque site. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plage de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit du planning

<b>Site [en-tête]</b>	Ensemble métier, site et fuseau horaire du site sélectionnés.
<b>Période (dates)</b>	Sélection effectuée par l'utilisateur pour <b>Plage de dates d'action</b> sur la page <b>Plage de dates</b> de l'assistant de création de rapports.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l'agent responsable de l'action.
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.
<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : Publier, Effacer, Modifier.
<b>Plage de dates</b>	Si l'action est <b>Publier</b> ou <b>Effacer</b> , cette colonne affiche la plage de dates de l'action. Si l'action est <b>Modifier</b> , cette colonne affiche la date de modification du jour du planning.
<b>Appliqué à</b>	<p>Si l'action est <b>Publier</b>, cette colonne affiche le nom du scénario utilisé pour les données publiées. Si l'action est <b>Modifier</b>, cette colonne affiche le nom de l'agent associé à la modification du planning. Si l'action est <b>Effacer</b>, cette colonne est vide.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>si vous avez sélectionné <b>Présenter les détails de l'action</b> dans l'écran <b>Plage de dates</b>, les opérations suivantes s'appliquent :</p> <p>Si l'action est <b>Publier</b> ou <b>Effacer</b>, le rapport indique tous les agents concernés.</p> </div>

Si le planning a été modifié et que vous avez sélectionné l'option **Présenter les détails de l'action** sur la page **Plage de dates**, le rapport affiche deux tableaux dans la partie inférieure.

- Tableau de gauche : planning d'origine
- Tableau de droite : planning modifié

Le tableau de gauche contient les colonnes suivantes :

- **Planning d'origine**
- **Heure de début**
- **Heure de fin**
- **Temps payé**
- **Appliqué à**

Le tableau de droite contient les colonnes suivantes :

- **Planning modifié**
- **Heure de début**
- **Heure de fin**
- **Temps payé**
- **Appliqué à**

---

# Rapport d'audit de configuration

Ce rapport peut montrer les types (de données) d'objets de configuration associés à des sites et utilisateurs spécifiques, y compris l'utilisateur SYSTEM.

Pour créer un rapport sur l'audit de la configuration :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues  
.
  2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit de la configuration** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
  3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
  4. Complétez l'écran **Plage de dates**.
    - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
      - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur liées aux objets de configuration.
      - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur liées aux objets de configuration. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
    - b. Dans **Actions**, sélectionnez les cases à cocher correspondant aux actions que vous souhaitez vérifier : **Insertion**, **modification** et **suppression**.
    - c. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu déroulant :
      - **Par type d'objet**
      - **Par nom de superviseur**
      - **Par date d'horodatage**.
  5. Cliquez sur **Suivant**.
  6. Dans l'écran **Types d'objets de configuration**, sous **Types de données**, cochez les cases correspondant aux éléments à inclure dans le rapport et décochez celles des éléments à ignorer.
  7. Cliquez sur **Suivant**.
  8. Dans la **page Données**, dans **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs (y compris les agents, si des groupes de transport partagé sont activés) que vous souhaitez inclure dans votre rapport.
  9. Cliquez sur **Suivant**.
  10. Dans la deuxième **page Données**, sous **Sites disponibles**, sélectionnez les sites à inclure dans le rapport.  
Les ensembles métiers peuvent être développés pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.
-

11. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par ensemble métier au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque ensemble métier. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plage de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit de la configuration

<b>En-tête</b>	Ensemble métier, site et période sélectionnés.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l' <b>agent</b> responsable de l'action.
<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : insertion, modification et suppression.
<b>Type d'objet</b>	Objet sur lequel porte le rapport (exemple : Type de congés)
<b>Nom de l'objet</b>	Nom de l'objet sur lequel porte le rapport (exemple : Congé 1)
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.
<b>Champ</b>	Champ de données dans l'objet.
<b>Ancienne valeur</b>	Valeur précédente de l'objet, le cas échéant.
<b>Nouvelle valeur</b>	Valeur mise à jour de l'objet.