



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

Calculs de la conformité

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.