

GENESYS[®]

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

Workforce Management Supervisor Help

Gestion des superpositions et des événements

4/16/2025

Sommaire

- 1 Gestion des superpositions et des événements
 - 1.1 Création de superpositions
 - 1.2 Modification des superpositions
 - 1.3 Suppression de superpositions
 - 1.4 Ajout d'événements de superposition
 - 1.5 Modification d'événements
 - 1.6 Suppression d'événements
 - 1.7 Calcul de la distribution dans les superpositions
 - 1.8 Sélection des données à copier et coller

Gestion des superpositions et des événements

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

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

Conseil

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

Création de superpositions

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

New Ov	verlay	Step 1 of 2
Set overlay p	properties and usage	
Overlay name	Overlay [4]	
Apply to	IV O AHT	
Spread over	5 🔶 🖲 Days 🔿 Hours 🔿 15 Minutes	section will disable other
Impact For	precast values and totals	1
Alway	s use the entered distribution	
Initial	impact 1.5 🔶 Ending impact	2
Alway	es calculate disregarding impacts and distribution	
O Redistribu	ute Forecast without changing total	
Alway	s use the entered distribution	
 Alway 	s calculate disregarding impacts and distribution	Click "Next to open Step 2
		of this wizard.
_		
Cancel	Help < Back	k Next >
Cancel	Help < Back New Overlay	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back New Overlay	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back New Overlay	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back New Overlay Select activities Select activity AS activity Tree activity	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back New Overlay Select activities Select activities SiteZ - Month AS activity Skill2 activity Skill2 activity SwiteX - WS activity	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back New Overlay Select activities Select activities Select activity AS activity free activity Skill2 activity Select activity Still activity Schoose one or more activity and then, click "Created	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	k Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2 ities '.
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2
Cancel	Help < Back	K Next > Step 2 of 2

Pour créer une superposition :

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

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

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

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

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

Distribution.

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

Modification des superpositions

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

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

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



Pour modifier une superposition :

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

Conseil

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

Modification de la valeur Répartition dans l'onglet Propriétés

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



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

Si vous souhaitez modifier la distribution :

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

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

Suppression de superpositions



Pour supprimer une superposition :

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

Pour supprimer plusieurs superpositions à la fois :

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

Pour supprimer toutes les superpositions du tableau :

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

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

Ajout d'événements de superposition

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

Conseil

Trois types d'événements sont mentionnés dans cette aide ; ils sont décrits à la section Explication des types d'événements.

Add ev	ent 🔶					Click to add an
Event		Start date	Start time	Strength	Disregard	event.
Overlay E	Event [1]	4/26/18	12:00 AM	1		
			_			
	New Ever	nt or new event				
	Event name	Overlay Event [2]				
	Event name Impact start date	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018			Impact start time	12:00 AM
	Event name Impact start date Strength	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018		1 ~	Disregard historical	12:00 AM
Ca	Event name Impact start date	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018		1	Disregard historical	12:00 AM data
Ca	Event name Impact start date	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018	Set the p	ı ı	Impact start time	12:00 AM
C	Event name Impact start date (e) Strength	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018	Set the p Event d	noperties f	Impact start time Disregard historical For the click	12:00 AM
Cr	Event name Impact start date	Overlay Event [2] Sat, 19 May 2018	Set the p Event a	The second secon	Impact start time Disregard historical for the click	data

Pour ajouter un événement de superposition :

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

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

Modification d'événements

Overlay [1] Properties Distr Add event	ibution Impacted	activities	Events			Click the Action	ns icon and dit".
Event	Sta	art date	Start time	Strength	Disregard		
Overlay Event [1]	Edit Ju Delete	19/18	12:00 AM	2			×
	Edit Event	t or event		ļ			
	Event name	Overlay Ever	nt [1]				
	Impact start date	Thu, 19 Apr	r 2018		Impact start time		12:00 AM
	Strength			:	2 🗘 🔿 Disregard histo	orical data	
	Cancel		Make the and	necessary ' click "Sav	changes	Help	Save

Pour modifier un événement de superposition :

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

4. Dans la ligne de l'événement que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Modifier**.

La boîte de dialogue Modifier l'événement s'ouvre.

- 5. Apportez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Sauvegarder**.
- Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur OK.
 Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment si vous souhaitez annuler l'action et les modifications.

Suppression d'événements



Pour supprimer un événement de superposition :

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

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

Calcul de la distribution dans les superpositions

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

			×			
		Calculate Distribution	Step 1 of 2			
		Select activities				
		E Site2_MG				
Click one of two ra	dio	- 👽 222				
buttons to select			×			
events. I	Calculate Dist	ribution	Step 2 of 2			
	Set date range					
	Historical date range					
	Start date Wed, Jul 1, 20	115 👚 🗘 End date 🛛 Fri, Jul 24, 2015 🚞 🗘 24 d	iay(s)			
	Events					
	Use all applicable ever	its				
Select Events			Events Use all applicable events			
Select events			Select events			
Event	Start date	Enabled				
Overlay Event [1]	7/10/15	⊻ ← *	Calculate			
Click "Ed wizard t	I it" in Step 2 of the o open this dialog.	Click check boxes to select events.	Clear selected events by clicking "x" in the "Select events" field.			
Back		ок				

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

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

Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.

- 2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition (pour laquelle l'option **Toujours utiliser la distribution spécifiée** est sélectionnée).
- 3. Cliquez sur Calculer la distribution L'assistant s'ouvre à l'étape 1.



- 4. Sélectionnez une activité ou une activité multisite, puis cliquez sur **Suivant**. L'étape 2 de l'assistant s'ouvre.
- Entrez la Date de début et la Date de fin pour la plage de dates historique (utilisez les flèches haut/ bas ou cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date).
 Par défaut, WFM affiche la date de début et de fin de la plage de dates historique pour l'activité sélectionnée.
- 6. Pour sélectionner des événements, choisissez l'une des deux cases d'option suivantes :
 - **Utiliser tous les événements applicables**—Ne faites rien si vous voulez que tous les événements soient pris en compte lors du calcul de la distribution. Ce bouton est sélectionné par défaut.
 - Sélectionner les événements—Cliquez sur ce bouton si vous voulez sélectionner des événements spécifiques.



- La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.
- Cochez la case en regard d'un événement si celui-ci doit être pris en compte dans les calculs, puis cliquez sur OK.

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

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

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

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

Sélection d'événements de superposition dans l'assistant

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

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

Sélection des données à copier et coller

Conseil

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

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

Touches Maj + flèches

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

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

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

Maj + Page précédente, Maj + Page suivante

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

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

Ctrl + A

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

Faire glisser la souris ou le pavé tactile

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

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

Maj + clic de souris

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

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

Ctrl + C, Ctrl + V

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

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

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