



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

Réglage et division de volumes

Sommaire

- 1 Réglage et division de volumes
 - 1.1 Réglage de volumes dans une plage de dates
 - 1.2 Réglage de volumes dans des intervalles de temps
 - 1.3 Division de volumes

Réglage et division de volumes

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

Réglage de volumes dans une plage de dates

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

The screenshot shows the 'Forecast' application interface. At the top, the 'Volumes' view is selected. Below the 'Activities' list, there are icons for settings and sharing. The 'Adjust Volumes' dialog box is open, showing options to adjust interaction volumes. The 'Adjust IV by' section is selected, with 'Percentage' chosen and a value of 10 entered. The 'Adjust AHT by' section is also visible, with 'Percentage' chosen and a value of 0% entered. The dialog box also shows the start and end dates (Sun, Apr 15, 2018 to Tue, May 1, 2018) and start and end times (12:00 AM). Buttons for 'Cancel', 'Help', and 'Adjust' are at the bottom.

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

Pour régler le volume du scénario :

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

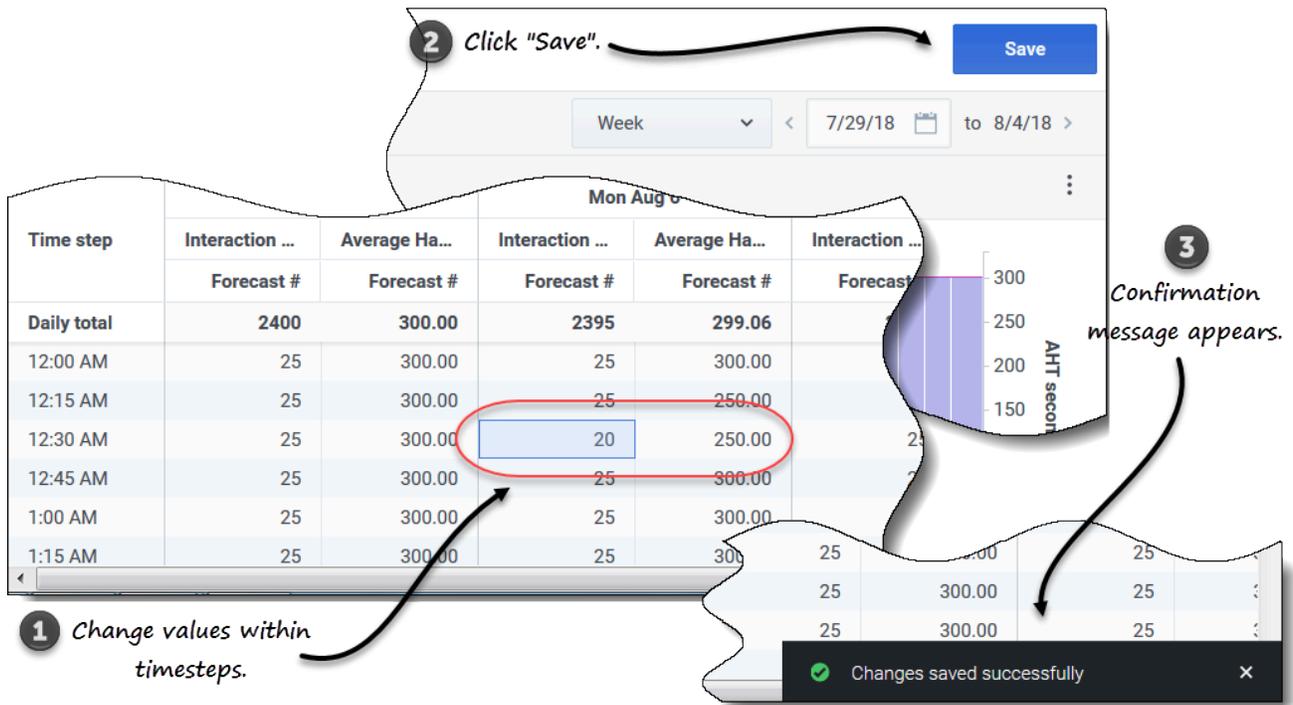
souhaitez régler, **Ajuste VI de** ou **Ajuste TTM de**.

3. Choisissez comment (et de combien) modifier la statistique dans la grille :
 - Sélectionnez **Pourcentage** et entrez un nombre selon lequel ajuster les valeurs existantes ou utilisez les flèches haut et bas pour sélectionner un nombre.
La plage de valeurs valides est comprise entre -99 % et 999 %.
 - Sélectionnez **Valeur** et entrez un nombre (ou sélectionnez-en un à l'aide des flèches haut/bas) qui sera la valeur totale selon laquelle ajuster les valeurs existantes incluses dans les plages de dates et d'heures définies aux étapes 4 et 5 de cette procédure.
4. Pour régler les valeurs dans la grille, indiquez la plage de dates en entrant des dates de début et de fin ou en les sélectionnant dans le calendrier.
La plage Date de début peut être n'importe quelle date égale ou postérieure à la date en haut à droite de la grille Volumes ; 00-23 heures. La plage Date de fin peut être n'importe quelle date postérieure à la Date de début ; 00-23 heures.
5. Indiquez l'intervalle de temps en entrant ou en sélectionnant des valeurs dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin**.
Les heures de début et de fin doivent être définies par incréments de 15 minutes. Par exemple, 00, 15, 30 ou 45 minutes.
6. Cliquez sur **Régler**.
7. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation apparaît, cliquez sur **OK**.

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

Réglage de volumes dans des intervalles de temps

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



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

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

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

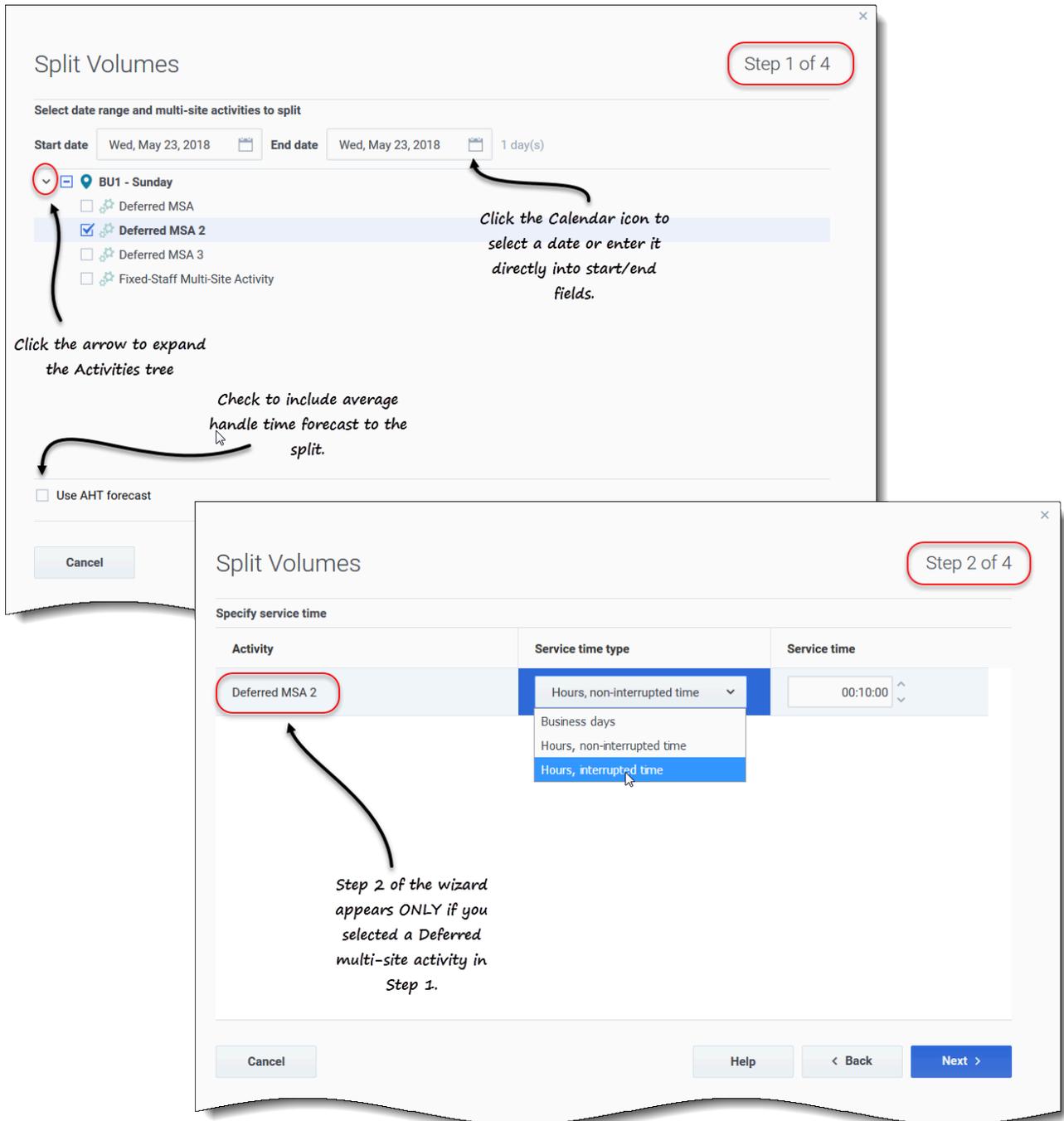
Division de volumes

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

Pour diviser le volume d'un scénario :

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

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



Étape 1 :

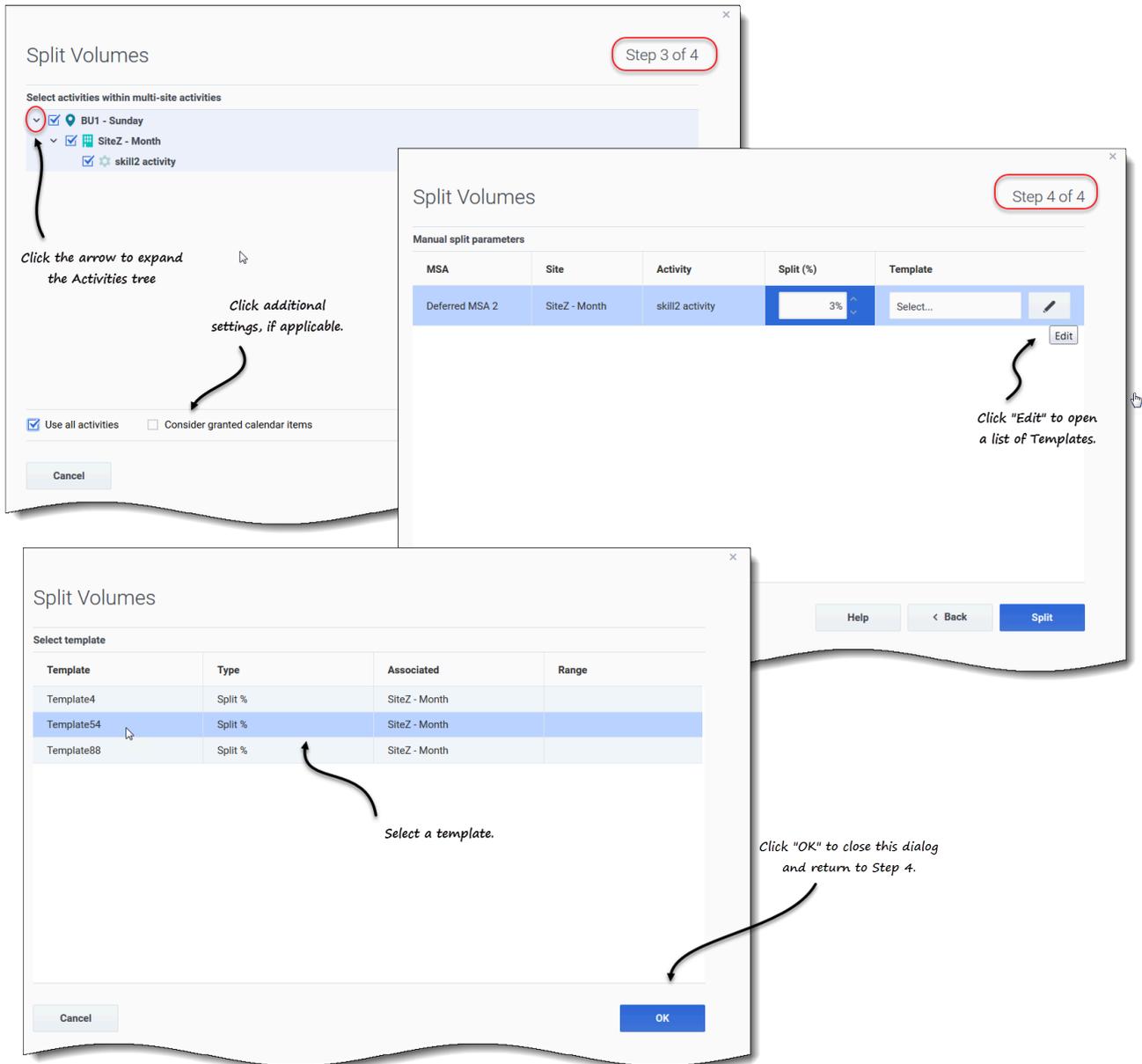
1. Entrez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
2. Développez l'arborescence des activités et cochez la case en regard des activités multisite que vous souhaitez diviser.

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

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

Étape 2 :

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



Étape 3 :

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

L'étape 4 de l'assistant s'ouvre.

Étape 4 :

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

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

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

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

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

Utiliser la prévision TTM

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

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

Type de période de service

Menu déroulant qui comporte les valeurs suivantes :

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

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

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

Période de service

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

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

Sélectionner des activités dans les activités multisite

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

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

% de division et modèles

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

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

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

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

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