

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 Web for Supervisors Help

A propos de WFM Web

4/17/2025

Sommaire

- 1 A propos de WFM Web
 - 1.1 Prise en charge des lecteurs d'écran
 - 1.2 Utilisation de navigateurs qui ne prennent pas en charge les plug-ins Java
 - 1.3 Modification des couleurs de l'interface utilisateur
 - 1.4 Modification des autres paramètres de l'application WFM Web
 - 1.5 Glossaire des abréviations

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 prennentd 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.

- 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**.
- 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** our 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.