



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

Configuration des règles de conformité

# 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> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Important</b> Le nom du canal doit correspondre au nom qui est utilisé dans les statistiques Stat Server (et envoyé à</p> </div>
--------------	--

	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**  .