



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

Mise en route

Mise en route

Les superviseurs de sites peuvent utiliser un navigateur Web pour se connecter à Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web) afin d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher, ajouter, modifier et supprimer des préférences et exceptions d'agents.
- Définir des limites de congés ou assimilés.
- Prévoir des besoins en personnel sur la base d'objectifs de service et de données historiques.
- Planifier des agents et des équipes pour plusieurs activités et modifier les plannings en temps réel.
- Créer un scénario d'offres avec des agents de profil que les agents réels peuvent utiliser pour faire des offres sur leurs plannings préférés.
- Afficher, approuver ou refuser des échanges de plannings proposés par les agents.
- Configurer les objets **Groupes d'états de planning** et **Organisation**, tels que **Ensembles métiers** et **Sites**.
- Configurer les propriétés des **activités**.
- Configurer les règles des **types d'exception**, **types de congés ou assimilés**, **règles de congés ou assimilés**, **réunions**, **heures identifiées**, **postes**, **contrats** et **modèles de rotation**.
- Contrôler les performances des sites en temps réel.
- Examiner la conformité des agents en temps réel par rapport à leur état planifié.
- Générer des rapports affichant des informations sur les plannings et les performances.
- Configurer les notifications par e-mail.

Résolution d'écran et fenêtres multiples de navigateur

- WFM Web est optimisé pour un écran présentant une résolution d'au moins 1024 x 768. A des résolutions inférieures, certains éléments (tels que les en-têtes de tableau) risquent de ne pas s'afficher correctement.
- Si vous utilisez Mozilla Firefox, Genesys conseille de ne pas utiliser WFM Web dans plusieurs fenêtres de navigateur d'un même poste de travail, car l'application pourrait fonctionner de manière imprévue.
- Si vous utilisez Internet Explorer, Genesys recommande (pour la même raison) de ne pas ouvrir une deuxième fenêtre de navigateur dans la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl+N**. Toutefois, vous pouvez démarrer une session WFM Web distincte en lançant une instance séparée d'Internet Explorer.

Options de sécurité

WFM Web contient des options de sécurité empêchant l'accès non autorisé aux informations :

- Vous pouvez uniquement afficher et modifier les modules (comme les modules **Calendrier** et **Planning**) et les objets (comme des sites) pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire. Vous ne pouvez pas accéder aux autres modules ou objets.
- Les options de configuration et de sécurité permettent de restreindre l'accès aux informations personnelles des agents, telles que les salaires.
- Les agents utilisent une application distincte (WFM Web for Agents), qui leur permet d'afficher et de modifier leurs propres informations. Ils disposent d'un accès limité aux informations de planning des autres agents, mais uniquement si l'échange de plannings est activé dans votre site. Les agents peuvent aussi accéder à cette application sur leur appareil Android, smartphone ou autre périphérique mobile si le superviseur leur fournit l'adresse URL.

Accessibilité

Pour exécuter Web for Supervisors avec des outils d'accessibilité comme JAWS, définissez l'option `ACCESSIBILITY_COMPATIBLE` sur vrai dans la boîte de dialogue **A propos de > Paramètres....** Dans le cas contraire, WFM Web for Supervisors pourrait se figer ou présenter un comportement non souhaité ou inattendu lors de l'utilisation de lecteurs d'écran comme JAWS.

Définition de l'horloge

WFM Web for Supervisors tient compte des paramètres régionaux de l'ordinateur local. Vous pouvez être amené à modifier l'heure, par exemple si l'heure de WFM Web apparaît au format 12 heures et si vous souhaitez l'afficher au format 24 heures.

Conseil

WFM Web for Agents choisit les paramètres régionaux à partir du serveur grâce auquel l'application WFM Web fonctionne, et non à partir de l'ordinateur de l'agent.

Liens pour plus d'informations

| | |
|--|--|
| Se connecter | Décrit le démarrage de votre session WFM Web. |
| Fenêtre des superviseurs | Décrit la disposition et les fonctions des commandes WFM Web. |
| Règles | Décrit comment configurer les règles suivantes : Types d'exception, Réunions, Types de congés |

| | |
|--------------------------|---|
| | ou assimilés, Règles de congés ou assimilés, Heure identifiée, Postes, Contrats et Modèles de rotation. |
| Configuration | Décrit comment configurer les objets Transport partagé, Agents et Organisation , comme les ensembles métiers , les sites , les fuseaux horaires , les groupes d'états de planning et les activités . Notifications décrit la configuration des notifications par e-mail. Couleurs décrit la manière de configurer les couleurs que WFM utilise dans les vues de planning du Superviseur. |
| Calendrier | Décrit comment afficher, ajouter, modifier et supprimer des éléments préplanifiés, tels que des exceptions et des préférences, comment accorder ou refuser ces éléments et comment définir des limites de congés ou assimilés. |
| Prévision | Décrit comment prévoir des exigences de dotation en personnel sur la base d'objectifs de service et de volumes d'interactions projetés. |
| Planning | Décrit comment élaborer, afficher, partager, modifier et supprimer des scénarios de planning publiés et non publiés. |
| Offre de planning | Décrit le processus d'offres, notamment la création d'un scénario, les offres, la résolution et la publication des offres sur le Planning principal . |
| Echange | Décrit comment afficher et approuver ou refuser des échanges de plannings souhaités par les agents. |
| Performance | Explique comment afficher la comparaison entre les performances réelles du centre de contact et celles planifiées à l'aide des indicateurs clés tels que le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM) et l'abandon. |
| Conformité | Décrit comment afficher la conformité des agents en temps réel par rapport à leur planning, à l'aide de tableaux et de graphiques. |
| Rapports | Décrit comment générer, afficher, imprimer et exporter des rapports WFM prédéfinis. |
| Déconnexion | Décrit comment terminer votre session WFM Web. |