

## **GENESYS**<sup>®</sup>

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

Consolidation des états du planning principal

4/17/2025

#### Sommaire

- 1 Consolidation des états du planning principal
  - 1.1 Affichage de la consolidation des états
  - 1.2 Commandes de graphique
  - 1.3 Présentation et commandes de la grille
  - 1.4 Commandes de données
  - 1.5 Menu/Boutons de la barre d'outils Actions

# Consolidation des états du planning principal

Utilisez la vue **Consolidation des états du planning principal** pour afficher des statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné. Voir les descriptions de bouton et de barre d'outils ci-dessous.



Cette vue peut vous aider à déterminer la cause d'un sureffectif ou sous-effectif pendant la journée. Par exemple : bien que votre site comporte 400 agents, à 15h l'augmentation du trafic a provoqué un sous-effectif. Comment cela est-il arrivé ? En utilisant cette vue, vous pouvez identifier le nombre d'agents en pause, en réunion, ou qui ne sont pas en poste à 15 heures. Vous pouvez utiliser ces informations pour justifier des ajustements comme le changement des pauses des agents ou l'annulation de réunions d'une équipe.

Vous pouvez également comparer la dotation en personnel **calculée** et **requise**, ainsi que la couverture du planning, aux totaux d'états du planning. Vous pouvez anticiper la réduction et estimer quelle partie (sous la forme de réunions et de formations, par exemple) peut être attribuée et demeurer dans vos prévisions.

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts. Vous pouvez également indiquer que WFM affiche ses données non seulement pour les jours, mais aussi pour les semaines et les mois. Les deux affichages de données présentent les différences entre le **planning** et les **prévisions**, pour chaque intervalle de temps au cours de la période sélectionnée. Le **Graphique** présente également des totaux sous la forme d'une ligne plate, car les courbes représentant la réduction prévue et planifiée peuvent prendre différentes formes.

Rubriques de cette page :

- Affichage de la consolidation des états
- Commandes de graphique
- Présentation et commandes de la grille
- Commandes de données
- Menu/Boutons de la barre d'outils Actions

#### Affichage de la consolidation des états

- 1. Dans le menu d'accueil de la barre d'outils, sélectionnez Planning.
- 2. Sélectionnez **Planning principal** dans le menu **Planning** de la barre d'outils.

- 3. Dans le menu Planning principal, sélectionnez Consolidation des états.
- 4. Sélectionnez les objets dans le volet Objets dont vous voulez afficher la Consolidation des états. Vous pouvez sélectionner les éléments appropriés soit dans l'arborescence Agents (au-dessus) soit dans l'arborescence Activités (en dessous) ; WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.
- 5. Cliquez sur **Obtenir les données**.
- 6. Sélectionnez un élément dans le menu déroulant **Afficher les données pour** pour contrôler les données affichées dans la grille :
  - **Totaux des états planifiés**—Afficher tous les groupes d'états de planning (et leurs données), de tous types, mais exclure les informations de réduction. Il s'agit de l'affichage par défaut.
  - **Réduction totale**—Afficher tous les groupes d'états de planning (et leurs données), mais exclure le type **aucun**.
  - Frais prévus—Affiche uniquement les groupes d'états de planning (et leurs données) du type frais prévus.
  - Frais non prévus—Affiche uniquement les groupes d'états de planning (et leurs données) du type frais non prévus.

#### Commandes de graphique

Le **graphique** affiche des données pour les objets sélectionnés dans le volet Objets. Utilisez les commandes du volet Données pour configurer plus en détails l'affichage des données.

Menu déroulant <b>Type de graphique</b> '	Sélectionnez un schéma d'affichage pour les données graphiques. (Ce menu est désactivé et remis à sa valeur par défaut si l'option <b>Totaux des</b> <b>états planifiés</b> est sélectionnée dans le menu déroulant <b>Afficher les données pour :</b> ).	
Totaux	Affiche les données dans un graphique linéaire, montrant les informations cumulées des groupes d'états de planning. C'est l'option par défaut.	
	Si l'icône Afficher les informations de couverture et prévisions est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche les données suivantes sous la forme de lignes séparées : Couverture du planning, Dotation en personnel prévue calculée et Dotation en personnel requise.	
Comparaison	Affiche les pourcentages pour un groupe d'états de planning spécifiques ou pour les frais prévus / non prévus sous la forme d'un graphique linéaire comparant ces données aux données de frais prévus. Le graphique affiche deux séries de pourcentages sous la forme de lignes au format sélectionné dans le menu déroulant Cibles	
	Conseil Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture</b>	

	et prévisions est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche deux séries supplémentaires de données de prévision pour les objets sélectionnés dans le volet Objets.
Ecart	Affiche un graphique à barres en valeurs positives ou négatives pour chaque intervalle de temps, si l'un des éléments suivants est sélectionné dans l'arborescence d'activités de la zone <b>Objets</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite, un ensemble métier.
Période	Sélectionnez <b>Jour</b> , <b>Semaine</b> , <b>Mois</b> ou <b>Période de</b> <b>planification</b> afin de spécifier la granularité de l'affichage.
Menu déroulant <b>Cibles</b> '	Ce menu apparaît uniquement lorsque l'option Comparaison est sélectionnée dans le menu <b>Type</b> <b>de graphique</b> ; utilisez-le pour sélectionner les pourcentages à comparer. Sélectionnez un format pour la comparaison des pourcentages :
Total prévu	Affiche les totaux des frais planifiés prévus et les données de frais planifiés totaux prévus. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais non prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les</b> <b>données pour :</b> .
Total non prévu	Affiche les totaux de frais non prévus planifiés et les données de frais non prévus totaux planifiés. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les</b> <b>données pour :</b> .
<i>Liste des groupes d'états de planning</i>	Affiche un graphique linéaire présentant les données du <b>Groupe d'états de planning</b> identifié. Les noms indiqués dans cette liste sont suivis d'un nom de site, si plusieurs sites sont sélectionnés dans le volet Objets.
	Important La liste des groupes d'états de planning dépend de ce qui est sélectionné dans le menu Afficher les données pour :. Si vous avez sélectionné Frais prévus dans ce menu, la liste répertorie uniquement les Groupes d'états du planning planifiés. Si vous avez sélectionné Frais non prévus dans ce menu, la liste répertorie uniquement les Groupes d'états du planning non planifiés.

#### Présentation et commandes de la grille

Les colonnes du tableau **Consolidation des états du planning principal** correspondent aux groupes d'états de planning configurés. Utilisez l'onglet **Etats de planning** dans le Filtre des groupes d'états pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau.

Total général	Cette colonne affiche le total général pour tous les agents sélectionnés (pas seulement pour les groupes d'états de planning visibles). Elle ne contient jamais la sous-colonne % (car sa valeur est toujours 100 %). Les valeurs affichées dans cette colonne dépendent de la sélection effectuée dans le menu Afficher les données pour :.
Totaux des états planifiés	Cette colonne affiche les totaux des groupes d'états de planning visibles pour les agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type.
Frais prévus	Cette colonne affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option Totaux des états planifiés ou Frais non prévus est sélectionnée dans le menu Afficher les données pour :.
Frais non prévus	Cette colonne affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option Totaux des états planifiés - Frais prévus est sélectionnée dans le menu Afficher les données pour :.

#### Important

- Une ligne supplémentaire affiche le total journalier pour chaque colonne visible.
- Un agent se trouvant dans plusieurs groupes d'états de planning pendant un intervalle est évalué dans la grille par la fraction de l'intervalle qui lui correspond dans chaque groupe d'états. Par exemple, un agent en pause pendant 5 minutes et au travail pendant 10 minutes peut apparaître dans la cellule Pause comme .33 et dans la cellule Travail comme .67 (notez que les termes *Pause* et *Travail* sont utilisés ici comme exemples de noms de groupe d'états du planning et ne correspondent pas nécessairement aux groupes d'états du planning configurés pour votre environnement WFM).

Les colonne du tableau de données **Consolidation des états du planning principal** et les lignes accumulées du graphique correspondent aux groupes d'états

du planning configurés. Sélectionnez **Filtre** dans la barre d'outils et utilisez l'onglet **Etats des plannings** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau et les lignes à afficher dans le graphique.

#### Commandes de données

Menu déroulant : Afficher les données pour :

Sélectionnez dans le menu un schéma d'affichage des données à appliquer à la grille :

	<ul> <li>Totaux des états planifiés— affiche des totaux pour les groupes d'états de planning des agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type. Sélectionnez cette option pour désactiver les cases à cocher décrites cidessous et afficher les données dans les colonnes de la grille sélectionnées dans l'onglet Etats de planning de la boîte de dialogue Filtre.</li> <li>Réduction totale— affiche la réduction totale</li> </ul>
	<ul> <li>pour les groupes d'états de planning (et leurs données), à l'exclusion du type aucun.</li> <li>Frais prévus— affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes avec un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul>
	<ul> <li>Frais non prévus— affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes avec un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul>
	Conseil Chaque schéma d'affichage des données inclut une colonne <b>Intervalle de temps</b> .
Case à cocher <b>Valeur</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant la valeur de couverture dans la grille. Cette case à cocher est désactivée mais est sélectionnée si vous sélectionnez <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b> .
<i>Case à cocher</i> <b>Valeur %</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de couverture dans la grille. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général. Cette case est désactivée et n'est pas cochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher</b> <b>les données pour :</b> .
Case à cocher <b>Comparer avec les prévisions</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de frais provenant des prévisions dans la grille. Elle est activée et applicable uniquement si les mêmes conditions que pour l'option à bascule Afficher les informations de couverture et de prévisions sont rencontrées. Cette case est désactivée et n'est pas cochée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher</b>

les données pour :

#### Menu/Boutons de la barre d'outils Actions

Ces commandes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

lcône	Nom	Description
	Nettoyer	Ouvre la fenêtre Nettoyage. Permet de supprimer des informations du <b>planning</b> <b>principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
•	Afficher les informations de couverture et prévisions	Cette option à bascule détermine si d'autres informations de couverture et de prévisions doivent être affichées ; elle n'est activée que si l'une des options suivantes est sélectionnée dans l'arborescence d' <b>activités</b> de la zone <b>Objets</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite, un ensemble métier.
	Utiliser des activités multisite	Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier dans le volet Objets. Cliquez sur ce bouton pour afficher des données combinées pour toutes les activités incluses dans l'activité multisite ou l'ensemble métier sélectionné(e). Si vous activez ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisite—cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
$\Theta$	Filtre	Ouvre la boîte de dialogue Filtre des groupes d'états.
IE	Options	Ouvre la boîte de dialogue Options, qui permet d'afficher ou de masquer les colonnes <b>Total</b> <b>prévu</b> et <b>Total non prévu</b> dans la grille, et de changer les couleurs utilisées dans les graphiques <b>Couverture</b> et <b>Prévision</b> .

Icône	Nom	Description
	Enregistrer comme modèle	Enregistre les sélections actuelles en tant que modèle de prévision de type <b>Frais</b> . Cliquez sur cette icône (ou sélectionnez la commande dans le menu <b>Actions</b> ) pour ouvrir la boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision. Paramètres obligatoires : <b>Type de</b> <b>graphique=Comparaison</b> , <b>Période=Semaine</b> .
		Important La commande Enregistrer comme modèle n'est pas visible et l'utilisateur ne peut modifier Frais s'il ne possède pas les droits de sécurité sur le module Prévision.