



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

[Liste des rapports](#)

Liste des rapports

La branche Rapports de l'arborescence Modules permet de générer les rapports suivants (groupés ici par catégorie) :

Rapports de configuration

- **Rapport sur les propriétés de l'activité**—Comprend les heures de fonctionnement, les compétences et les attributions des ensembles d'activités.
- **Rapport de transport partagé**—Comprend le nom du transport partagé, l'ensemble métier, le site, le bus, l'état, la taille, la liste des agents participant à ce transport partagé et les noms de leurs équipes.

Rapports sur les règles

- **Rapport sur les propriétés de l'agent**—Comprend la date d'embauche, le contrat, le salaire et les compétences.
- **Rapport sur les propriétés des contrats**—Comprend les heures quotidiennes et hebdomadaires payées, les nombres d'heures payées de la période de planification du planning, les paramètres de disponibilité quotidienne, les paramètres de synchronisation, les paramètres de jours de repos et les postes attribués.
- **Rapport Propriétés du poste**—Comprend la durée, les heures de début et de fin, les jours de la semaine, les attributions de contrat et les paramètres de pauses.
- **Rapport Propriétés du modèle de rotation**—Comprend des informations sur les modèles hebdomadaires, les postes et les activités.

Rapports sur le calendrier

- **Rapport sur les éléments de calendrier**—Résume les modèles de rotation de l'agent, les disponibilités, les jours de repos, les postes, les heures de travail, les congés ou assimilés et les exceptions pour la période déterminée.
- **Rapport sur les absences**—Répertorie toutes les absences préférées, accordées, refusées et planifiées sur une période déterminée pour les agents sélectionnés. Peut également inclure les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.
- **Rapport Solde des congés ou assimilés**—Affiche les soldes des congés ou assimilés pour les types de congés ou assimilés.
- **Rapport sur la gestion des congés ou assimilés**—Affiche les congés ou assimilés accordés, préférés, refusés et planifiés. Inclut également les soldes des congés ou assimilés pour tous les types de congés ou assimilés sélectionnés.

Rapports sur les prévisions

- **Rapport sur les prévision**—Valeurs de prévision pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM), le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM), le pourcentage d'interactions abandonnées et l'occupation maximale. Affiche ces valeurs pour les dates et cibles (activités, activités multisite, ensembles métier ou sites) sélectionnées.

- **Rapport sur les graphiques de prévision**—Représentation graphique des valeurs prévues pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions et le TTM. Ces valeurs sont représentées pour les dates et les cibles (activités ou activités multisite) sélectionnées.

Rapport sur les performances

- **Rapport Frais réels**—Informations prévues et planifiées sur les agents, notamment les montants des frais.
- **Rapport sur les performances des Ressources-Agents**—Pourcentage moyen d'écart entre la dotation en personnel prévue, requise, planifiée et réelle.
- **Rapport sur les performances du centre de contact**—Nombre d'agents, volumes d'interactions, TTM, niveau de service, VRM et pourcentage d'interactions abandonnées. Affiche ces statistiques pour les activités, les activités multisite, les sites ou les ensembles métier.
- **Rapport Graphiques des performances du centre de contact**—Données de conformité prévues et réelles pour les activités sélectionnées, affichées sous forme de graphiques.

Rapports sur les plannings

- **Rapport Etats de planning**—Etats de planning des agents, organisés par équipe.
- **Rapport sur le total des états de planning**—Durées totales des états planifiés pour les agents, équipes ou sites, sur une période déterminée.
- **Rapport Plannings individuels**—Heures payées et états planifiés pour l'agent sélectionné.
- **Rapport Plannings des équipes**—Heures totales, heures payées, heures effectives et informations sur les états pour tous les agents d'une équipe sélectionnée.
- **Rapport sur les plannings hebdomadaires des activités**—Chiffres de l'emploi total (équivalents temps plein) pour l'activité sélectionnée et heures payées, effectives et non effectives pour chaque agent.
- **Rapport Plannings hebdomadaires des équipes**—Heures hebdomadaires payées, effectives et non effectives pour chaque agent de l'équipe sélectionnée et nombre total d'heures (heures payées plus heures non payées) pour l'équipe.
- **Rapport sur la couverture hebdomadaire du planning**—Dotation en personnel calculée (ou requise) et planifiée pour une activité ou un site spécifié, différence entre la dotation en personnel calculée et planifiée et heures totales de dotation en personnel.
- **Rapport Budget planifié**—Heures régulières, supplémentaires et totales inscrites au budget pour chaque agent d'une équipe.
- **Rapport Commentaires d'agent**—Commentaires entrés pour les agents dans la zone de texte **Commentaires** du planning.
- **Rapport Validation du planning**—Les données de la fenêtre **Validation du planning** sont sous forme de rapport. Si les paramètres de configuration entraînent des disparités entre les exigences de dotation en personnel et le planning réel, la fenêtre **Validation du planning** enregistre les problèmes. Elle indique également quels sont les paramètres à modifier pour corriger la disparité.
- **Rapport sur les échanges de planning**—Inclut les participants (demandeur et répondant) aux échanges de plannings, les dates concernées, l'état d'approbation, le superviseur approuvant l'échange et les commentaires.
- **Rapport sur le résumé des plannings**—Comprend la couverture, le relevé des effectifs, les pourcentages du niveau de service, les volumes d'interactions et TTM planifiés et prévus, ainsi que le budget. Les colonnes facultatives comprennent la couverture publiée et la différence entre la couverture planifiée basée sur le planning principal actuel et la couverture planifiée basée sur le planning principal de base.

- **Rapport Heures de planning identifiées**—Heures identifiées des agents, organisées par équipe.
- **Rapport Total des heures de planning identifiées**—Durées totales des heures de planning identifiées pour les agents, les équipes ou les sites, sur une période déterminée.
- **Rapport sur les offres du planning**—Inclut le système de classement, l'agent, l'équipe, la position relative de l'agent dans le processus d'offres, le numéro d'offre original de l'agent, etc.
- **Rapport Planning hebdomadaire**—Inclut la plage de dates, l'agent, les heures payées, les heures effectives, les heures non effectives, les heures de la période de planification, les totaux, etc.

Rapports de conformité

- **Rapport Conformité des agents**—Toutes les non-conformités par rapport au planning pour les agents sélectionnés.
- **Rapport Total des conformités**—Pourcentage moyen des conformités pour les équipes ou sites sélectionnés, avec la conformité des agents calculée.
- **Rapport Etat des agents**—Compte-rendu intervalle par intervalle de l'état de chaque agent sélectionné pour tous les jours sélectionnés.

Rapports d'audit

- **Rapport sur l'audit du calendrier**—Insertion/suppression/modification des éléments de calendrier. Permet également d'accorder/refuser les éléments du calendrier et de définir les éléments du calendrier sur Préféré.
- **Rapport Audit du calendrier**—Publication/suppression, modification du planning principal, y compris les insertions, modifications et suppressions.
- **Rapport sur l'audit de la configuration**—Montre les types (de données) d'objets de configuration associés à des sites et utilisateurs spécifiques, y compris l'utilisateur SYSTEM.