



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

Rapport sur le résumé du planning

Rapport sur le résumé du planning

Pour créer un rapport sur le résumé des plannings :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les plannings** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le résumé du planning** dans la liste du volet Objets.

Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.

3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.

Facultatif : pour exporter le rapport dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format .csv** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format ".csv" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format .csv, puis imprimez-le.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Scénarios**, sélectionnez un scénario de planning ou le planning principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.

Cet écran n'est pas visible si le rapport est créé dans le planificateur de rapports, parce que les données du rapport sont extraites de la prévision principale.

6. Dans la page **Plage de dates** :

- a. Sélectionnez le bouton d'option pour la granularité souhaitée.

Si vous sélectionnez **Dans la journée**, le rapport affiche les données pour une période de 24 heures, par intervalles de temps. Utilisez la zone déroulante pour indiquer la granularité l'intervalle de temps : **15** (par défaut), **30** ou **60** minutes.

- b. Si vous avez sélectionné une granularité de **[X] semaines**, sélectionnez ensuite le nombre de semaines à inclure. Vous pouvez générer le rapport pour un nombre de semaines allant de un à six. Vous ne pouvez pas accéder à cette option si vous avez sélectionné une granularité non mesurée en semaines.

- c. Entrez la plage de dates que vous souhaitez afficher dans le rapport. Si vous avez choisi de générer le rapport pour un scénario de planning, les dates doivent être comprises dans la période du scénario.

- d. Sélectionnez le type de Cible—l'activité, l'activité multisite, le groupe d'activités, le site, l'ensemble métier—pour lequel vous souhaitez générer le rapport. Si vous sélectionnez une activité multisite ou un ensemble métier, la case à cocher suivante apparaît : **Utiliser des activités multisite**. Laissez cette case cochée pour rassembler des données par activité multisite.

- e. Cliquez sur **Suivant**.

7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-homes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-homme](#).

8. Sur la page **Données**, sélectionnez les objets spécifiques que vous souhaitez afficher. Selon le choix du type d'objet, vous pouvez choisir d'afficher l'entreprise, les ensembles métier, les sites ou les activités. Toutes les options ne sont pas disponibles pour tous les types d'objets.

Si vous sélectionnez **Activité**, l'arborescence contient l'entreprise, les ensembles métier (le cas échéant), les groupes d'activités (le cas échéant), les sites et les activités. Si vous sélectionnez **Site**, l'arborescence contient l'entreprise, les ensembles métier (le cas échéant), les groupes d'activités (le cas échéant), et les sites. Si vous sélectionnez **Ensemble métier**, l'arborescence contient l'entreprise et les ensembles métier. Vous pouvez générer le rapport uniquement pour l'entreprise, un ensemble métier, un site ou une activité.

9. Sur la page **Statistiques**, sélectionnez les statistiques à inclure dans le rapport, en cochant la case en regard de chaque statistique. Vous pouvez sélectionner 18 éléments maximum dans la liste. Pour les descriptions de ces statistiques, consultez la section **Mesures WFM** dans le *Guide de l'administrateur de Workforce Management*.

La liste de statistiques inclut les catégories suivantes :

- Relevé des effectifs
- Niveau de service
- Volume d'interactions
- TTM
- Budget
- Dotation en personnel
- Différence
- Couverture
- VRM
- Occupation

Pour chaque catégorie, il y a une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Pl. (Planifié)
- Prév. (Prévu)
- Diff. (Différence)
- Calc. (Calculé)
- Req. (Requis)
- Publ. (Publié)

Si vous avez sélectionné Principal dans l'écran **Scénario**, les cases à cocher **Couverture Publ.** et **Diff. de couverture** sont activées et sélectionnées par défaut. La seconde colonne affiche la différence entre la couverture du planning relative au planning principal en cours et celle relative au planning principal de base.

10. Cliquez sur **Terminer**.
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Explication du rapport sur le résumé des plannings

Informations sur le site/Informations sur l'ensemble métier/Entreprise [en-tête]	Nom du site et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité. Nom de l'ensemble métier et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité multisite ou Site. Entreprise, si la cible sélectionnée pour le rapport est Ensemble métier. (Chaque racine est affichée séparément.)
Activité/Activité multisite/Site/Ensemble métier [en-tête]	Le rapport est organisé par activité, activité multisite, site ou ensemble métier— selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
Date/Période (dates) [en-tête]	Dates couvertes par le rapport. Le rapport affiche des informations séparées pour chaque cible et date. Cet en-tête affiche la date si vous avez sélectionné une granularité Dans la journée ; pour les autres granularités, il affiche la période.
Intervalle de temps/Jour/Semaine de/X semaines de/Mois	Période affichée. L'en-tête et le contenu de la colonne dépendent de la granularité sélectionnée.
Couverture [planifiée]	Couverture de la dotation en personnel planifiée.
Relevé des effectifs [planifié]	Nombre d'agents planifiés.
Pourcentage de niveau de service planifié	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
Pourcentage de niveau de service prévu	Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus. Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la prévision du pourcentage du niveau de service peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.
Pourcentage de niveau de service différé planifié	Pourcentage de niveau de service différé pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
Pourcentage du niveau de service différé prévu	Pourcentage du niveau de service différé susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.
Volume d'interactions planifié	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture du planning.
Volume d'interactions prévu	Nombre attendu d'interactions, selon la prévision principale, en supposant que les autres valeurs planifiées

	restent inchangées.
TTM planifié	Durée moyenne de traitement par interaction, sur la base du planning—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
TTM prévu	Temps de traitement moyen attendu, selon la prévision principale.
Budget planifié	Budget pour la couverture planifiée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base des heures payées et des salaires des agents planifiés.
Budget prévu	Budget pour la dotation en personnel calculée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario.
Dotation en personnel calculée	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
Dotation en personnel requise	Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
Différence calculée	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
Différence requise	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel requise.
Couverture publ.	Couverture de la dotation en personnel publiée.
Diff. de couverture	Différence entre la couverture du planning relative au planning principal en cours et celle relative au planning principal de base.