



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

Assistant Fractionner des volumes

Assistant Fractionner des volumes

L'assistant Fractionner des volumes permet de répartir un scénario de prévision pour une **activité multisite** :

1. Sélectionnez une vue **Volumes du scénario** qui utilise des activités multisite.
2. Cliquez sur le bouton **Fractionner** dans la **vue Volumes du scénario de prévision**.
3. Dans l'écran **Fractionner la plage de dates**, entrez des dates de **début** et de **fin** et cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'écran **Sélectionner des activités multisite**, cochez les cases en regard des activités multisite à fractionner.

Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisite au sein du même ensemble métier.

5. Pour inclure les prévisions de temps de traitement moyen dans le fractionnement, sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM** et cliquez sur **Suivant**.
Si vous sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM**, mais que certaines activités sélectionnées ne disposent pas d'une prévision de TTM, le résultat de chacune de ces activités sera 0 pour les intervalles de temps où TTM=0.

Avertissement

Si vous ne sélectionnez pas l'option **Utiliser la prévision de TTM**, le TTM de l'activité multisite est attribué aux activités locales. Il écrase le TTM des activités locales. En l'absence de TTM pour l'activité multisite, le TTM des activités locales est simplement supprimé.

6. Si une activité multisite sélectionnée a le type différé, l'assistant contient une page supplémentaire, **Spécifier période de service**. Sinon, passez à l'**étape 9**.
7. Dans l'écran **Spécifier période de service**, définissez la durée de service de chaque activité multisite reportée. Cet écran affiche un tableau comportant les colonnes suivantes et une activité par rangée :
 - **Activité**—Nom de l'activité multisite.
 - **Type de période de service**—Menu déroulant contenant les valeurs suivantes :
 - **Heures, période interrompue (sélection par défaut)**—Lorsqu'une interaction est en attente alors que l'activité est fermée, le temps n'est pas compté dans les calculs de niveau de service.
 - **Heures, période non interrompue**—Lorsqu'une interaction est en attente alors que l'activité est fermée, le temps est toujours compté dans les calculs de niveau de service.
 - **Jours ouvrables**—Nombre de jours ouvrables, y compris la journée en cours, où l'interaction se produit. Si le niveau de service = 100% sur un jour ouvrable, toutes les interactions doivent

passer en intervention le jour où elles se produisent, en fonction des heures d'ouverture.

- **Temps**—La nature de cette commande dépend de votre sélection dans la colonne **Type de période de service**.
 - Si la granularité est Heures, cette cellule de la rangée se transforme en zone de sélection numérique, où vous devez spécifier des heures, minutes et secondes ; cette valeur doit être supérieure à 0.
 - Si la granularité est Jours ouvrables, cette cellule de la rangée se transforme en zone, où vous devez saisir ou sélectionner un nombre entier supérieur à 0.

Important

Lorsque vous faites basculer la granularité d'Heures en Jours ouvrables, WFM Web réinitialise la valeur sur 0.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans l'écran **Sélectionner des activités dans Activité multisite** :
 - a. Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez répartir les activités multisite. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités cibles.

Important

- Si vous avez sélectionné **Utiliser la prévision de TTM** à l'**étape 5**, vous ne pouvez pas sélectionner d'activités cibles ne disposant pas d'au moins un intervalle de temps contenant au minimum une valeur de TTM supérieure à 0.
- Si vous sélectionnez **Utiliser toutes les activités**, lorsque WFM fractionne les données pour les volumes d'interactions, le TTM et les disponibilités des agents concernant les activités sélectionnées dans le scénario, WFM tient compte des valeurs de toutes les activités du site spécifié, qu'elles soient sélectionnées ou non.

Les activités qui ne sont pas sélectionnées ne sont pas fractionnées ; WFM Web les prend juste en considération pour la détermination des proportions réparties dans chaque activité sélectionnée. Cette option n'affecte pas le résultat fractionné si aucun agent polyvalent partagé ne travaille sur les activités, sélectionnées ou non.

10. Pour que WFM tienne compte des éléments de calendrier existants lors du fractionnement du volume d'interactions entre les activités, cochez la case **Tenir compte des éléments de calendrier accordés**.
 - Cliquez sur **Suivant**.
 - Dans l'écran **Paramètres de fractionnement manuel**, vous pouvez entrer un pourcentage dans la colonne **% fractionnement** pour chacune des activités enfants des activités multisite ou cliquer dans la colonne **Modèle** pour utiliser un modèle.
Si les champs **% fractionnement** et **Modèle** sont tous deux définis pour une activité, les valeurs du

modèle sont utilisées pour tous les intervalles de temps non vides. La valeur % **fractionnement** est utilisée pour les intervalles de temps vides dans le **modèle**. Pour sélectionner un modèle :

- Sélectionnez la ligne sur laquelle vous souhaitez utiliser un modèle, puis cliquez sur le bouton .
- Dans la boîte de dialogue **Utiliser le modèle** qui apparaît, sélectionnez un modèle dans la liste et cliquez sur **OK**.

Important

Si vous cliquez sur **OK** sans sélectionner de modèle, le champ modèle restera vide.

- Une fois que l'écran **Paramètres de fractionnement manuel** est rempli à votre gré, cliquez sur **Terminer**. WFM Web affiche une boîte de dialogue **Progression** pendant qu'il fractionne les activités.
- Vous pouvez, si vous le souhaitez, cliquer sur **Annuler** pour annuler le fractionnement. Une fois les activités fractionnées, WFM Web revient à la vue **Volumes**.

Fractionnement de volumes par pourcentage

Vous pouvez spécifier un pourcentage pour allouer les volumes d'une activité multisite à chaque activité (de site) enfant. Un intervalle peut être le scénario de prévision entier comprenant une semaine, un jour et un intervalle de temps.

Au niveau de l'intervalle, lorsque le pourcentage spécifié est supérieur à l'intervalle de temps, WFM reporte le solde vers les intervalles de temps restants. Si aucun pourcentage n'est spécifié pour certaines activités enfants, WFM fractionne les volumes restants entre ces activités par disponibilité. Vous pouvez spécifier un pourcentage différent pour chaque intervalle.