



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 Supervisor Help

Prévisions

Contents

- **1 Prévisions**
 - 1.1 Navigation dans les vues de Prévision
 - 1.2 Utilisation des prévisions
 - 1.3 Utilisation des données historiques dans les prévisions

Prévisions

Conseil

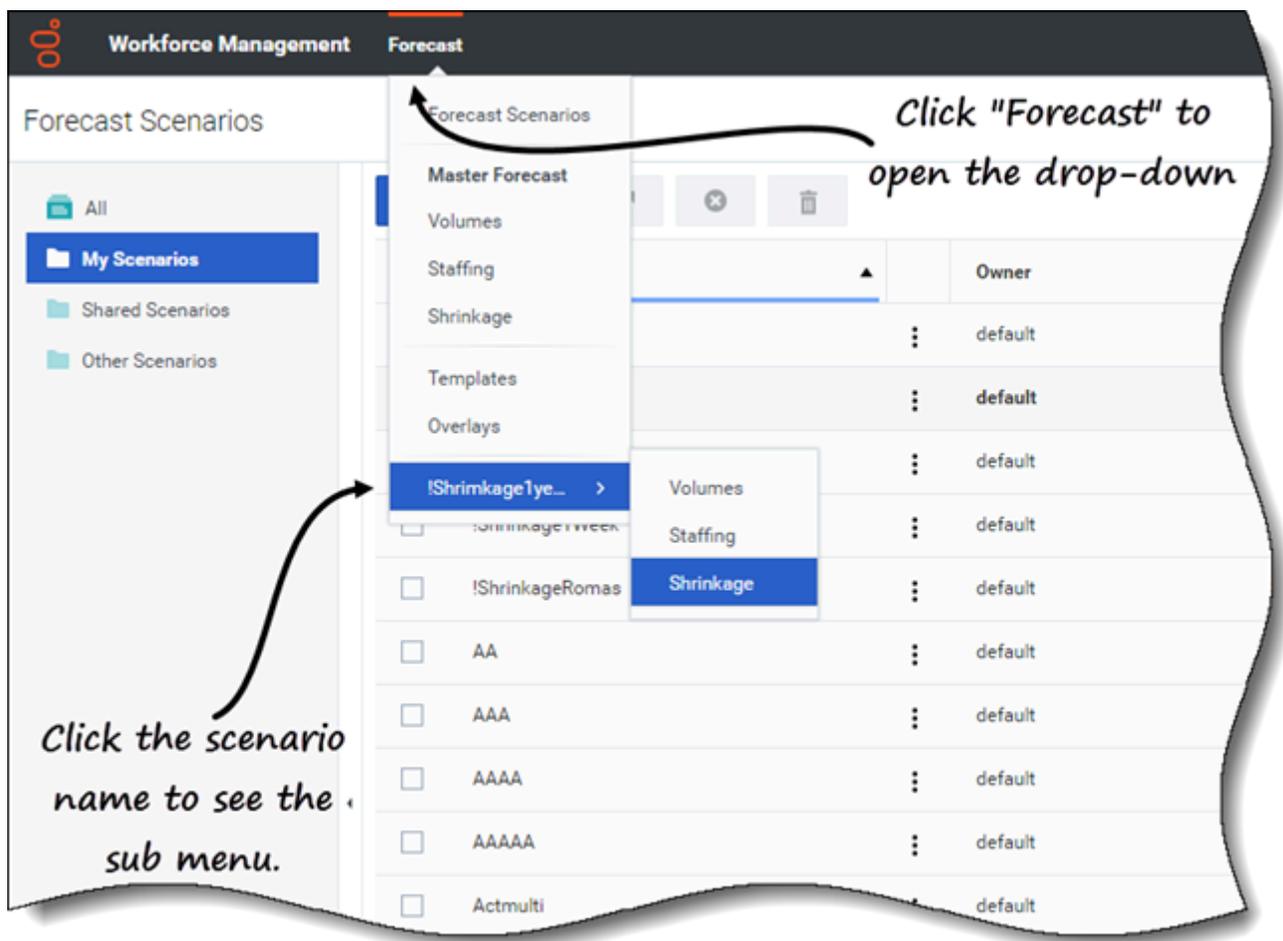
Cette page décrit la nouvelle interface du module Prédiction de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit le [module Prédiction classique](#).

Dans WFM, une *prévision* est une prédiction des charges de travail d'activité pour un ou plusieurs sites et se compose de :

- Volumes prévus d'interactions avec les clients, comprenant des renseignements pour les appels téléphoniques, les sessions de clavardage, les courriels, les appels sortants, le travail d'arrière-guichet, etc.
- Temps de traitement moyen prévu (TTM).
- Exigences de personnel (effectif) basées sur des objectifs de service.

WFM utilise ces prévisions pour élaborer les meilleurs horaires pour les agents réels ou pour du personnel générique composé de profils basés sur ces agents. Pour des liens vers les principales rubriques d'aide sur les prévisions, voir [Utilisation des prévisions](#).

Navigation dans les vues de Prévision



Le module **Prévision** comprend les vues suivantes :

- **Scénarios**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des scénarios existants. Ouvrez un scénario pour voir les vues suivantes avec des données affichées sous forme de graphiques et de tableaux :
 - **Volumes**—Cliquez pour ouvrir la vue **Volumes du scénario**.
 - **Personnel**—Cliquez pour ouvrir la vue **Personnel du scénario**.
 - **Réduction**—Cliquez pour ouvrir la vue **Réduction du scénario**.
- **Prévision principale**—Si vous disposez des droits d'accès, ouvrez les vues suivantes pour voir les données affichées sous forme de graphiques et de tableaux :
 - **Volumes**—Cliquez pour ouvrir la vue **Volumes de la prévision principale**.
 - **Personnel**—Cliquez pour ouvrir la vue **Personnel de la prévision principale**.
 - **Réduction**—Cliquez pour ouvrir la vue **Réduction de la prévision principale**.

- **Superpositions**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des superpositions existantes.
- **Modèles**—Cliquez pour ouvrir cette vue et afficher une liste des modèles existants.

Si vous avez des scénarios ouverts et que vous cliquez sur **Prévision > Scénarios** pour revenir à la vue de liste, vous pouvez cliquer à nouveau sur **Prévision** et voir les scénarios ouverts au bas de la liste déroulante. Cliquez sur le nom du scénario pour afficher un sous-menu contenant les 3 vues de scénario : **Volumes**, **Personnel** et **Réduction**. Cliquez sur n'importe quelle vue dans le sous-menu pour l'ouvrir.

Conseil

Si vous n'avez pas d'autorisation d'accès pour le nouveau module Prévision ou d'autres vues dans le module, vous verrez le message *Page introuvable*. Vous n'avez pas l'autorisation d'afficher cette page lorsque vous essayez d'y accéder. Si nécessaire, demandez à votre administrateur de vous accorder une autorisation d'accès.

Revue de la terminologie

Afin de mieux comprendre les vues et les boîtes de dialogue de planification et de prévision de WFM, il peut être utile de passer en revue certains termes de WFM. Cliquez sur ces termes pour ouvrir la définition dans le glossaire : **Activité**, **Activité multisite**, **Site** et **Unité commerciale**.

Pour plus d'informations sur ces objets, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Utilisation des prévisions

1. La première étape de la création d'une nouvelle prévision est de créer un scénario de prévision pour une ou plusieurs activités à l'aide de l'assistant **Nouveau scénario**. La boîte de dialogue de l'assistant vous permet de créer des scénarios sans chiffres de prévision (à fournir ultérieurement).
2. Si vous avez créé un scénario sans chiffres de prévision, ouvrez la vue **Volumes du scénario** et utilisez l'assistant **Élaborer les volumes** pour créer des prévisions de volumes d'interactions et de temps de traitement moyen prévu (TTM) pour chaque activité. Vous pouvez utiliser différentes **méthodes** pour élaborer le volume, y compris en entrant des valeurs, à l'aide de **données historiques** ou de **modèles**.
3. Ensuite, ouvrez la vue **Personnel du scénario** et élaborer une prévision de personnel pour chaque activité.
4. Après avoir créé et évalué vos scénarios, **publiez** le meilleur scénario dans la base de données de Workforce Management. Ce scénario devient alors la **prévision principale**. WFM Web élabore des horaires sur la base des données de la prévision principale.

Comment choisir le *meilleur* scénario? Le meilleur scénario est celui qui se rapproche le plus de la prévision des volumes, du temps de traitement moyen prévu (TTM) et des exigences de personnel pour une période donnée, en fonction des objectifs de niveau de service de votre centre de contact.

Utilisation des données historiques dans les prévisions

Dans la plupart des cas, les prévisions se basent sur des données historiques.

- Si des données historiques relatives aux volumes d'interactions et au temps de traitement moyen (TTM) ont été importées, vous pouvez créer simultanément les prévisions de volume d'interactions et de TTM.
- S'il existe des données historiques pour le volume d'interactions, mais pas pour le TTM, commencez par créer la prévision de volume d'interactions en utilisant l'une des méthodes de prévision. Créez ensuite la prévision du TTM à l'aide d'un modèle.
- S'il existe des données historiques pour le TTM, mais pas pour le volume d'interactions, commencez par créer la prévision de volume d'interactions à l'aide de modèles. Créez ensuite la prévision du TTM en utilisant l'une des méthodes de prévision.