



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

[Workforce Management 8.5.2](#)

Table of Contents

Aide Workforce Management 8.5 Supervisor	3
Présentation	5
Mise en route	8
Connexion et déconnexion	10
Commandes communes dans l'interface utilisateur	17
Prévisions	21
Scénarios	25
Volumes dans les scénarios	45
Élaboration de volumes	57
Réglage et division de volumes	74
Personnel dans les scénarios	85
Élaboration de personnel	99
Méthodes Personnel requis et Diviser le personnel	110
Réduction dans les scénarios	116
Gestion des données de réduction	128
Modèles	134
Gestion des modèles	142
Superpositions	157
Gestion des superpositions et des événements	170
Tâches de prévision courantes	189
Prévisions principales	199

Aide Workforce Management 8.5 Supervisor

Bienvenue dans l'aide de Workforce Management (WFM) Supervisor. Accédez directement aux renseignements dont vous avez besoin depuis cette page, ou utilisez la table des matières pour parcourir point par point toutes les caractéristiques et fonctions de l'interface de WFM Supervisor.

Conseil

Cette documentation d'aide décrit la dernière interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisor 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 Prévision classique et tous les autres modules de WFM Web.

Visiter la dernière interface de Prévision WFM

[Link to video](#)

Faites une visite vidéo des fonctionnalités et des commandes de la dernière interface de Prévision WFM.

Mise en route

Apprenez à naviguer dans WFM Web, à vous connecter/déconnecter et à mieux connaître ses commandes et paramètres.

[WFM Web : Ce que vous devez savoir](#)

[Connexion et déconnexion](#)

[Commandes communes dans l'interface](#)

Scénarios de prévision

Créez des scénarios de prévision, élaborez des volumes et du personnel, et publiez des prévisions.

[À propos des scénarios de prévision](#)

[Volumes dans les scénarios](#)

[Personnel dans les scénarios](#)

Superpositions, événements et modèles de prévisions

Créez des superpositions, des événements de superposition et des modèles dans les prévisions.

[Superpositions](#)

[Événements de superposition](#)

[Modèles](#)

Prévisions principales

Affichez les données de volumes, de personnel et de réduction des prévisions principales.

[À propos des prévisions principales](#)

[Volumes dans la prévision principale](#)

[Personnel dans la prévision principale](#)

[Réduction dans la prévision principale](#)

Présentation

Conseil

Cette page offre un aperçu de la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisor classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [d'aperçu](#) de l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prévision classique](#).

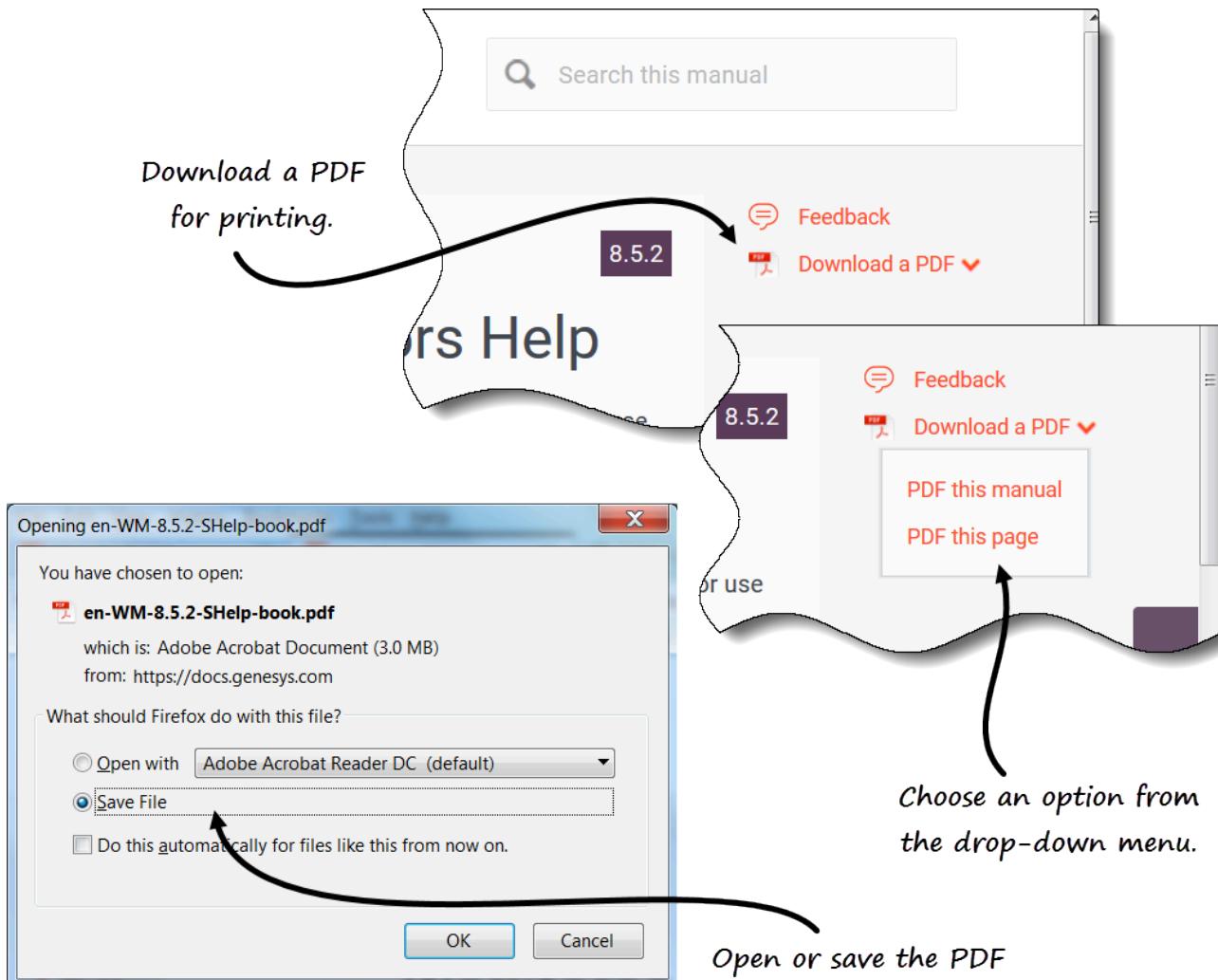
Cette aide fournit des explications détaillées des caractéristiques et fonctions de la dernière interface de Prévision WFM Supervisor. Il comporte également des conseils généraux sur l'utilisation de navigateurs Web. Si vous souhaitez plus de renseignements sur l'utilisation de votre navigateur Web, consultez le système d'aide de ce dernier.

Rubriques d'aide de Supervisor

Chacun des liens soulignés en rouge ci-dessous mène directement à une rubrique. Des liens sont disponibles dans toute la documentation d'aide de Supervisor afin de vous permettre d'accéder facilement aux informations dont vous avez besoin.

Mise en route	Explique certaines bases de WFM Web, telles que les fonctionnalités de sécurité, l'accessibilité, les limitations dans les navigateurs, le réglage de l'horloge, où trouver un glossaire des termes utilisés et des liens vers des informations sur les autres modules de WFM Supervisors. Les sous-rubriques incluent la connexion et la déconnexion de WFM et une description des commandes communes dans l'interface.
Module Prévision	Explique comment créer des prévisions de charge de travail et de personnel pour un ou plusieurs sites.

Impression de l'aide en ligne



Si vous préférez imprimer la documentation d'aide au lieu de la consulter en ligne, suivez les étapes suivantes :

1. Dans la partie supérieure droite de la page, cliquez sur **Télécharger un PDF**.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'une des deux options suivantes :
 - **PDF de ce manuel**
 - **PDF de cette page**
3. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez l'une des options suivantes :

Cliquez sur **Ouvrir avec** pour sélectionner le programme avec lequel vous souhaitez consulter et imprimer le guide d'aide (nous recommandons Adobe Acrobat v9).

1. • **Enregistrer le fichier** permet de sauvegarder le document d'aide dans un dossier sur votre

ordinateur.

2. Une fois le téléchargement terminé, ouvrez et consultez le fichier hors ligne sur votre ordinateur ou naviguez jusqu'au dossier dans lequel vous avez sauvegardé le fichier PDF et utilisez la fonction **Imprimer** de votre application pour imprimer le fichier.

Mise en route

Conseil

Cette page décrit la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Mise en route](#) de l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prévision classique](#).

Les superviseurs de site peuvent utiliser un navigateur Web pour se connecter à WFM Web for Supervisors et prévoir les exigences de personnel en fonction des objectifs de service et des données historiques.

Fonctionnalités de sécurité

WFM Web contient des fonctionnalités de sécurité qui empêchent l'accès non autorisé aux informations : Vous pouvez uniquement afficher et modifier les modules et les objets (comme les unités commerciales ou les sites) pour lesquels vous disposez d'un accès de sécurité. Vous ne pouvez pas accéder aux autres modules ou objets.

Utilisation de plusieurs fenêtres de navigateur

Si vous utilisez Mozilla Firefox, Genesys conseille de ne pas utiliser WFM Web dans plusieurs fenêtres de navigateur d'un même poste de travail, car l'application pourrait fonctionner de manière imprévue.

Si vous utilisez Internet Explorer, Genesys recommande (pour la même raison) de ne pas ouvrir une deuxième fenêtre de navigateur sur la même session WFM Web en sélectionnant **Fichier > Nouveau** ou en appuyant sur **Ctrl + N**. Par contre, le démarrage d'une autre session WFM Web en lançant un processus séparé du navigateur Internet Explorer ne semble pas engendrer ce problème.

Réglage de l'horloge

WFM Web for Supervisors récupère les paramètres régionaux à partir des paramètres de langue du navigateur. Vous pouvez être amené à modifier l'heure, par exemple si l'heure de WFM Web apparaît au format 12 heures et si vous souhaitez l'afficher au format 24 heures.

Glossaire des termes

Les termes et acronymes utilisés dans la documentation WFM apparaissent sous forme de liens qui renvoient à un glossaire contenant leurs définitions. Vous pouvez lire les définitions en cliquant sur le lien qui s'ouvre dans une fenêtre contextuelle sur la page que vous consultez. Par exemple, temps de traitement moyen.

Voir également le [glossaire Genesys](#) complet.

Liens vers plus d'informations

La nouvelle interface Supervisor ne contient actuellement que le nouveau module Prévision. D'autres modules sont en cours de développement.

Connexion et déconnexion	Explique comment démarrer votre session WFM Web.
Commandes communes	Explique la disposition et les fonctions des commandes de la nouvelle interface Supervisor de WFM Web.
Prévisions	Explique comment prévoir des exigences de personnel sur la base d'objectifs de service et de volumes d'interactions projetés.

Connexion et déconnexion

Conseil

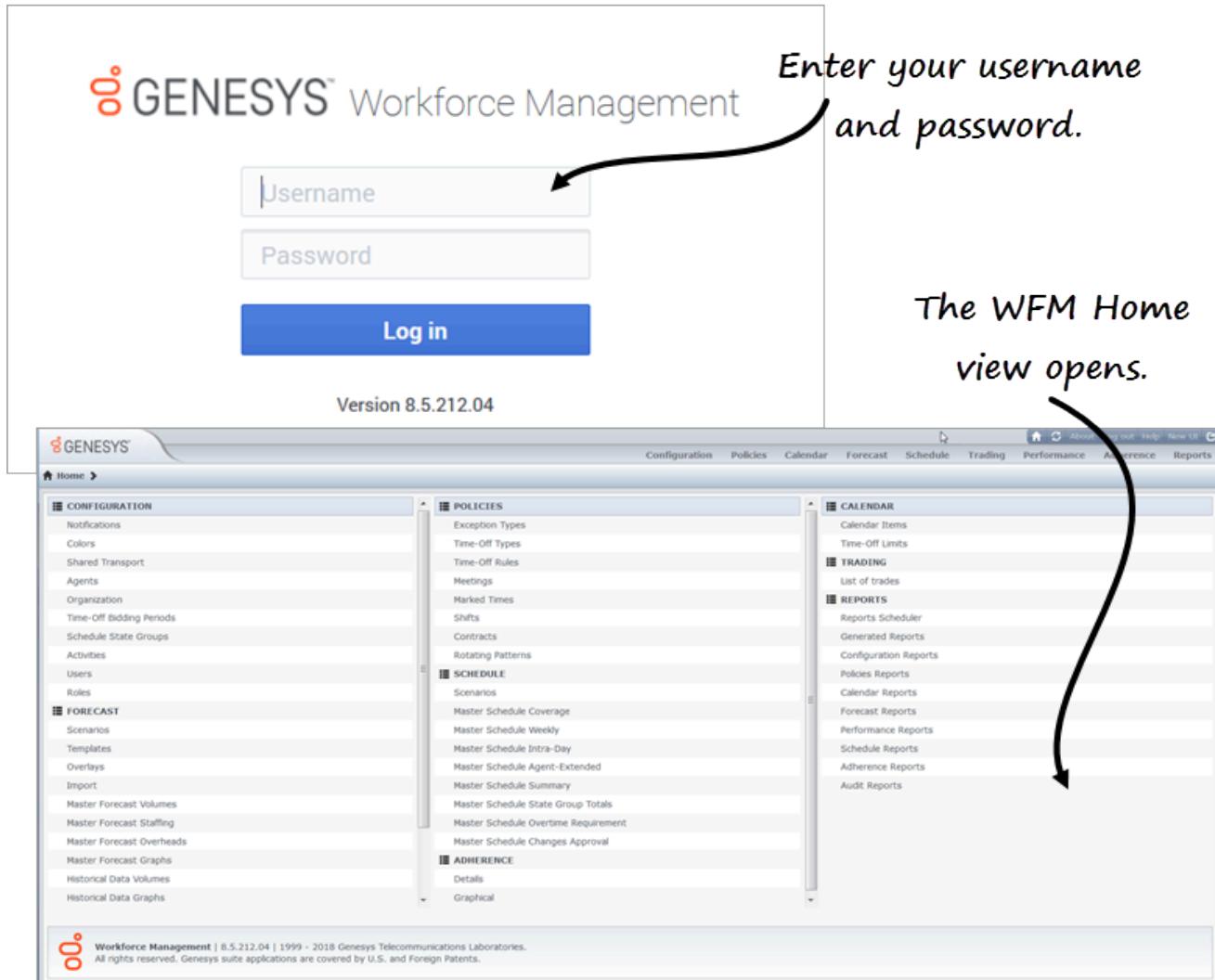
Cette page décrit la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Connexion de l'aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit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

Avant de pouvoir vous connecter à WFM, vous devez avoir l'URL (adresse) de WFM Web. Dans certains centres de contact, la page de connexion peut être configurée et prête pour que vous entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si ce n'est pas le cas, demandez l'URL WFM Web à votre administrateur. Une fois que vous avez entré cette dernière dans votre navigateur, WFM affiche l'écran de démarrage de l'interface utilisateur (IU) de connexion.

Conseil

WFM dispose d'une nouvelle interface Supervisor à laquelle vous pouvez accéder après votre connexion à Web for Supervisors (si vous disposez des droits d'accès correspondants). Pour savoir comment utiliser la nouvelle interface, voir [Ouverture de la nouvelle interface utilisateur de Supervisor](#).

Connexion à Web for Supervisors (Classic)



Pour commencer à utiliser WFM :

1. Obtenez l'URL (adresse) de l'application WFM auprès de votre administrateur.
2. Ouvrez un navigateur Web.
3. Copiez et collez ou entrez l'URL dans la barre d'adresse de votre navigateur et appuyez sur **Entrée**. **La fenêtre Se connecter apparaît.**
4. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
5. Cliquez sur **OK**.

Si WFM Web valide votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, la vue **Accueil** de Web for Supervisors (Classic) s'ouvre. Si WFM Web ne peut pas vous connecter, un message d'erreur indiquant le problème s'affiche. Cliquez sur **Connexion** pour réessayer (par exemple, si vous pensez

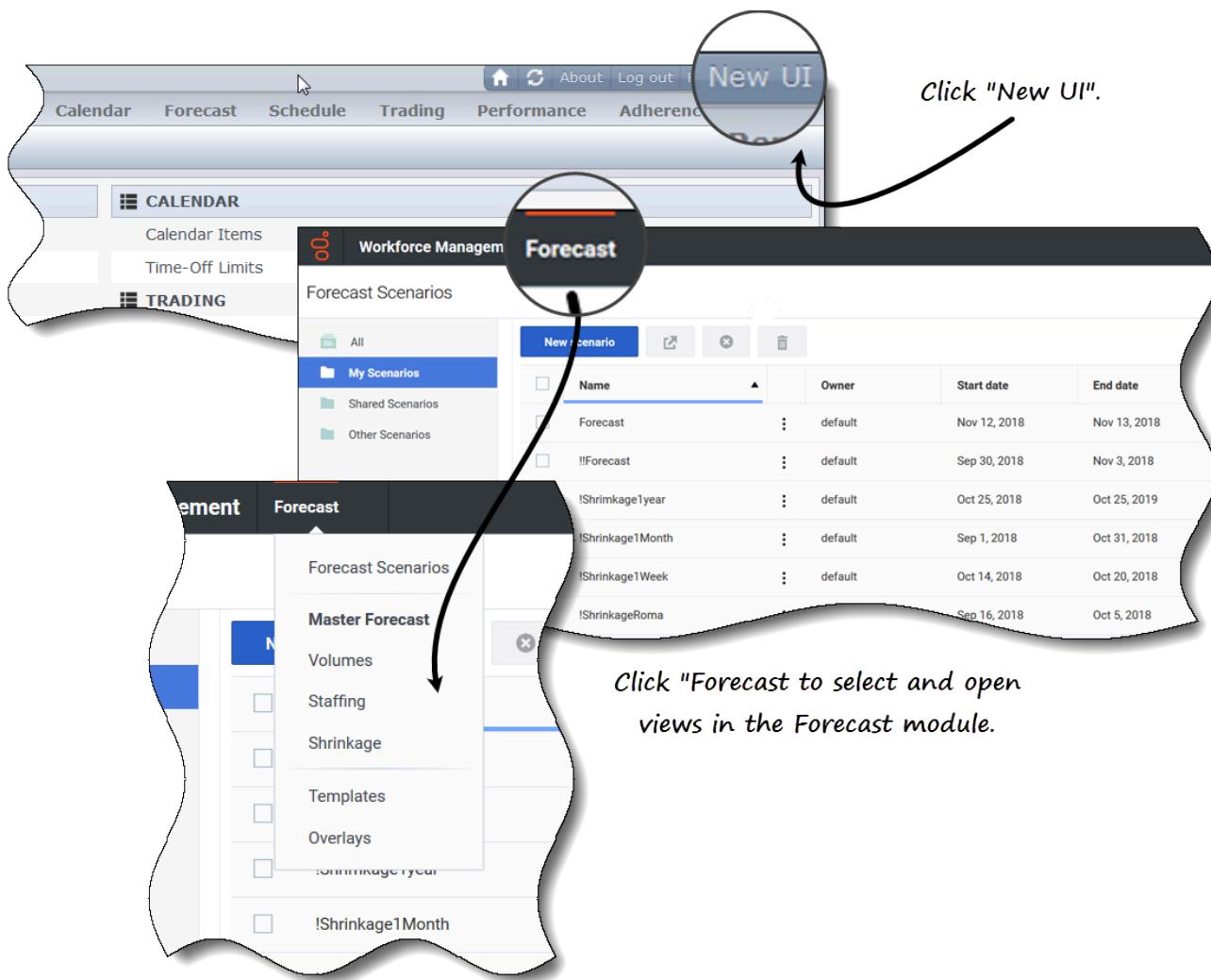
avoir entré un nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect) ou sur **Afficher les détails de l'erreur**.

Important

Plusieurs superviseurs utilisant le navigateur Web Firefox ne peuvent être connectés simultanément au même hôte.

Ouverture de la nouvelle interface utilisateur de Supervisor

Selon la configuration de WFM Web dans votre centre de contact, vous pourriez voir ou non l'option permettant d'ouvrir la nouvelle interface utilisateur. Si vous ne voyez pas cette option et que vous avez besoin d'une autorisation d'accès, communiquez avec votre administrateur.



Pour ouvrir la nouvelle interface utilisateur de WFM Supervisor :

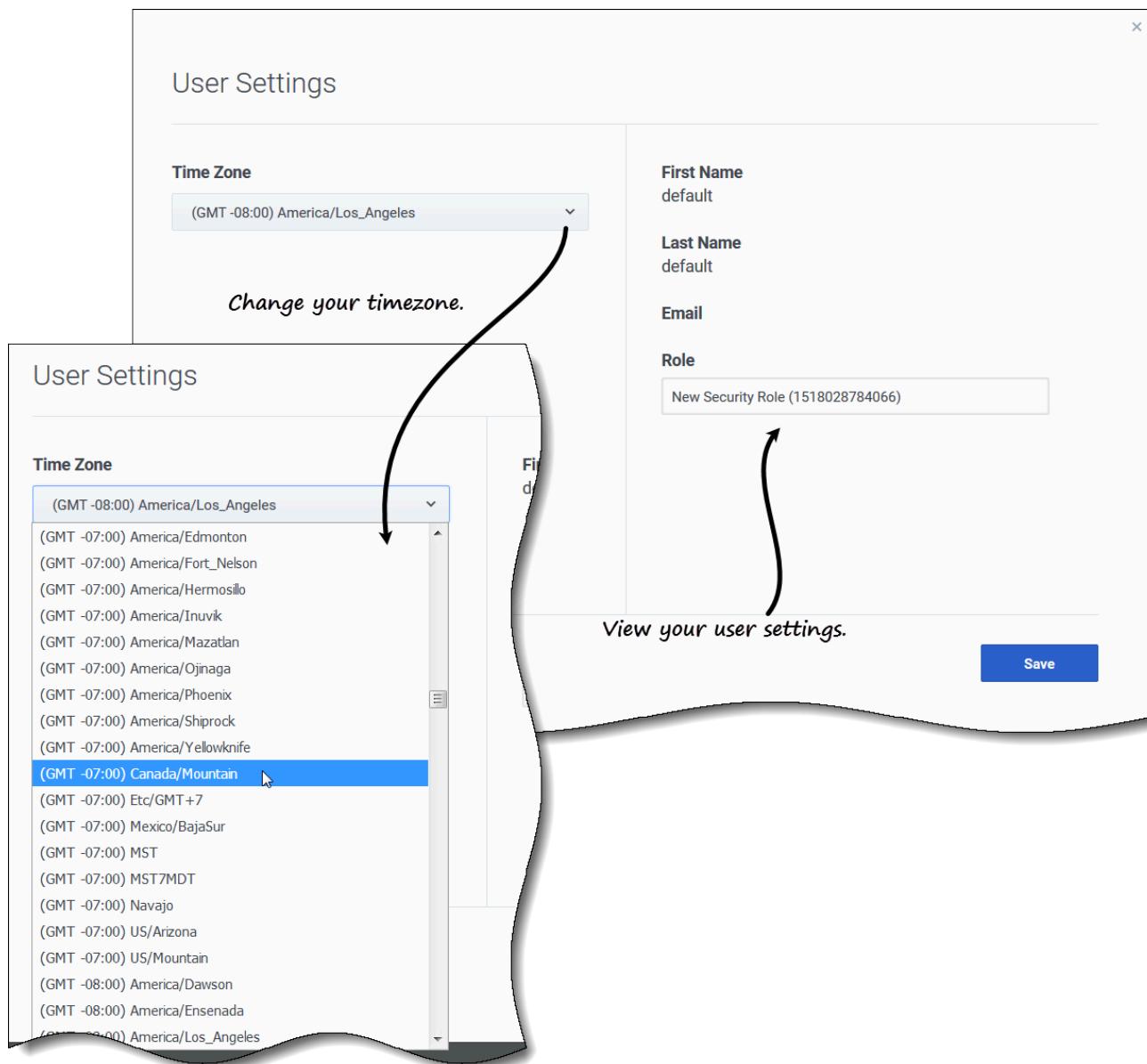
1. Tout d'abord, connectez-vous à l'interface Supervisor (Classic). Voir la procédure [ci-dessus](#).
2. Dans le coin supérieur droit de la vue **Accueil** classique (ou de n'importe quelle vue), cliquez sur **Nouvelle interface utilisateur**.
Le nouveau module Prévision s'ouvre.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Prévision** pour sélectionner et ouvrir n'importe quelle vue dans le module **Prévision**.

Conseil

Vous pouvez basculer vers l'interface utilisateur classique de Supervisor à tout moment en cliquant sur le menu déroulant **Se connecter/Déconnexion** et en sélectionnant **Basculer à l'interface utilisateur classique**. Voir [Déconnexion](#).

Modification du fuseau horaire local

WFM vous permet d'afficher vos paramètres utilisateur et de modifier votre fuseau horaire dans la boîte de dialogue **Paramètres utilisateur** en cliquant sur le menu déroulant **Se connecter/Déconnexion**.



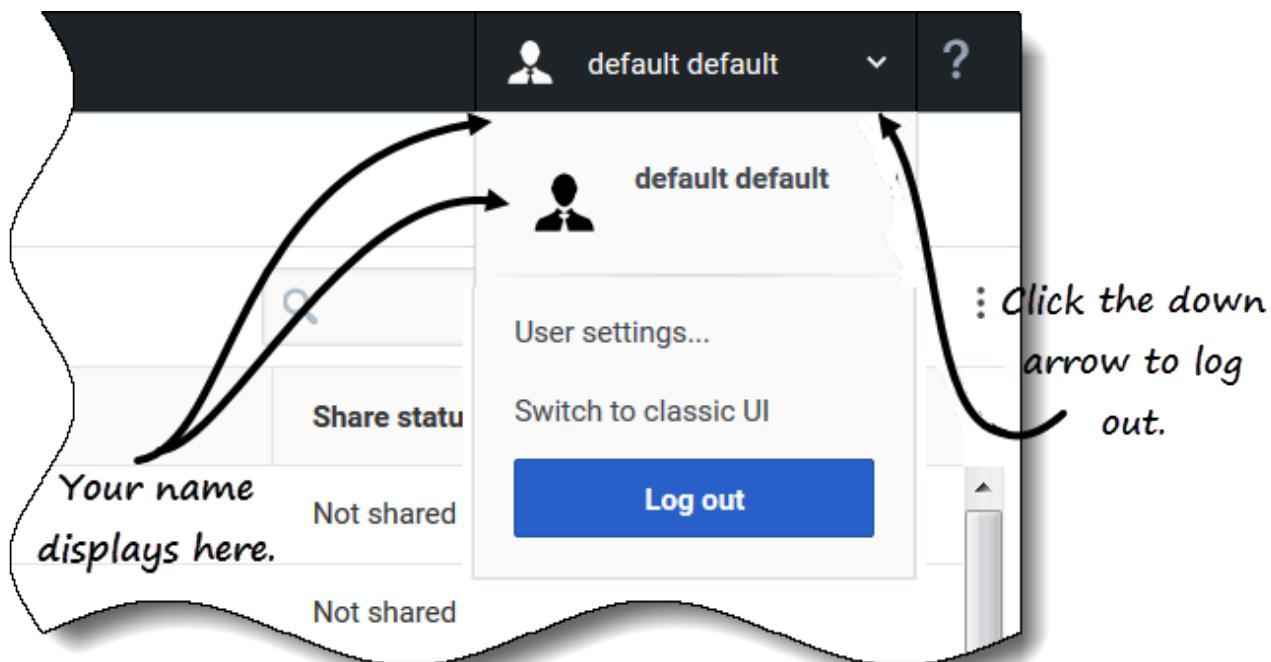
Pour modifier votre fuseau horaire :

1. Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle vue, cliquez sur la flèche vers le bas à côté de votre nom d'utilisateur.
2. Sélectionnez **Paramètres utilisateur...**
La boîte de dialogue Paramètres utilisateur s'ouvre.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Fuseau horaire** et sélectionnez votre fuseau horaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cette boîte de dialogue vous permet également d'afficher votre prénom, votre nom, votre adresse courriel et votre rôle de sécurité WFM, bien que vous ne puissiez pas modifier ces paramètres.

Déconnexion

Déconnectez-vous toujours lorsque vous avez fini d'utiliser WFM. Si vous ne vous déconnectez pas, les autres utilisateurs de votre poste de travail pourront voir les informations de votre compte.



Pour vous déconnecter de la nouvelle interface utilisateur de WFM Supervisor :

1. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté de votre nom pour ouvrir le menu déroulant.
2. Sélectionnez **Déconnexion**.
WFM Web vous déconnecte et la fenêtre de connexion apparaît.

Un autre utilisateur peut se connecter ou vous pouvez fermer le navigateur.

Commandes communes dans l'interface utilisateur

Conseil

Cette page décrit la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisor (Classic) et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez la page [Fenêtre du superviseur](#) de l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit tous les modules de l'application, y compris le [module Prévision classique](#).

Les vues et volets de l'interface de WFM Supervisor affichent certaines combinaisons des commandes décrites ci-dessous, en fonction des sélections que vous effectuez dans le volet Objets.

Boutons et icônes	Vous trouverez les boutons et icônes suivants dans l'interface de WFM :
	Déconnexion ferme WFM Web sans demander de confirmation s'il n'y a pas de modification à sauvegarder.
	Le menu Actions vous permet de sélectionner parmi une liste de commandes spécifiques à la vue actuelle. Le contenu de ce menu change selon le module et la vue dans lesquels vous vous trouvez et correspond souvent aux icônes de commande apparaissant dans la barre d'outils.
	L'icône d' aide ouvre l'aide de WFM Web dans la rubrique correspondant au niveau de la vue actuelle. Par exemple, si vous ouvrez Prévision > Scénarios et cliquez sur cette icône, la rubrique d'aide s'ouvre sur une description de la vue Scénarios .
	Le bouton d' aide contextuelle ouvre l'aide de WFM Web dans la rubrique de l'assistant ou de la boîte de dialogue. Par exemple, si vous cliquez sur ce bouton dans un assistant ou une boîte de dialogue, la rubrique d'aide s'ouvre sur une description de l'assistant ou de la boîte de dialogue.
	Recherche vous permet d'entrer des critères de recherche afin de trouver rapidement un objet. Les critères que vous entrez varient en fonction du volet ouvert. Les résultats qui correspondent aux critères de recherche sont mis en surbrillance.
	Trier vous permet de trier des listes pour trouver facilement les éléments que vous cherchez. Les

	critères de tri peuvent varier en fonction du volet ouvert.
	Les sélecteurs de date vous permettent de modifier la date ou la plage de dates dans une vue. Voir plus de détails ci-dessous .
	Les commandes de pagination vous permettent de passer aux pages précédentes et suivantes ou de sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton de direction correspondant dans la vue. Pour naviguer entre les pages, vous pouvez utiliser les touches Flèche vers le haut , Flèche vers le bas , Page précédente et Page suivante du clavier.
	Lignes par page vous permet de choisir le nombre de lignes de tableau que vous souhaitez voir sur une page. Utilisez le menu déroulant pour sélectionner 5, 25, 50 et 100 lignes par page.
Modules et vues	<p>Cliquez pour ouvrir une liste déroulante des vues dans le module WFM : Prévision. Les vues comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scénarios de prévision • Prévision principale > Volumes • Prévision principale > Personnel • Prévision principale > Réduction • Modèles • Superpositions <p>Cliquez sur Scénarios de prévision pour ouvrir cette vue et afficher une liste de tous les scénarios. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner les vues Scénarios suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumes • Personnel • Réduction
Barre d'outils Actions	Les boutons de la barre d'outils correspondent (souvent) aux commandes du menu Actions . Placez le pointeur de la souris sur un bouton de la barre d'outils pour faire apparaître une infobulle indiquant le nom du bouton.

Sélecteurs de date

Plusieurs modules et vues de WFM Web disposent de sélecteurs de date standards permettant de modifier la date ou la plage de dates affichée. Utilisez ces commandes pour :

- Sélectionner une [date de début](#).
- Basculer à d'autres dates en ouvrant le [calendrier mensuel](#).

Apprenez également comment WFM Web sélectionne automatiquement le [premier jour de travail dans les vues hebdomadaires](#).

Sélection de la date de début

S'ils sont disponibles, les sélecteurs de date apparaissent à l'extrême droite de la barre d'outils.

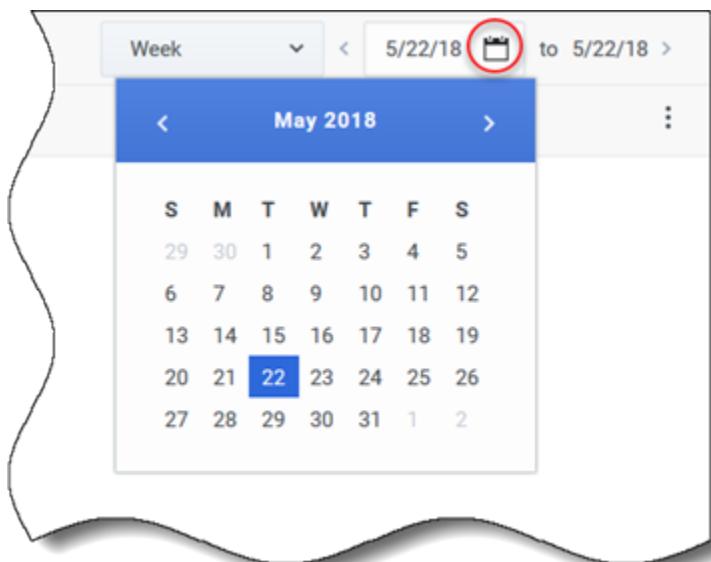


Utilisez ces commandes comme suit :

- Cliquez sur le chevron gauche pour reculer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification, selon le contexte), et sur le chevron droit pour avancer la date de début d'un intervalle.
- Entrez une date dans la zone de date ou utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour modifier la date de début. (la séquence des chiffres du jour, du mois et de l'année dépend des paramètres régionaux de votre système d'exploitation). Voir aussi [Vues hebdomadaires](#).
- Cliquez sur l'icône de calendrier pour ouvrir le [calendrier mensuel](#).

Les sélecteurs de date incluent la date de fin dans les vues qui affichent des informations sur plusieurs jours, mais vous ne pouvez pas la modifier.

Sélection du mois



Cliquez sur l'icône de calendrier pour ouvrir le calendrier d'un mois. Vous pouvez utiliser les commandes du calendrier pour effectuer les opérations suivantes :

- Trouver la date de début actuelle—La date de début actuellement sélectionnée est indiquée par un carré bleu foncé.
- Sélectionner une nouvelle date de début—Cliquez sur une date pour modifier la date de début dans la vue ou le module actuel.
- Avancer ou reculer d'un mois—Cliquez sur les flèches gauche ou droite dans l'en-tête du calendrier.

Vues hebdomadaires : sélection automatique du jour de début

Dans les vues hebdomadaires, si vous entrez une date autre que le premier jour de la semaine, la vue s'ajuste automatiquement pour commencer le premier jour de la semaine.

Le premier jour de la semaine est celui indiqué dans le paramètre **Jour de début de semaine** de l'onglet **Propriétés** des **unités commerciales**. Consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Prévisions

Conseil

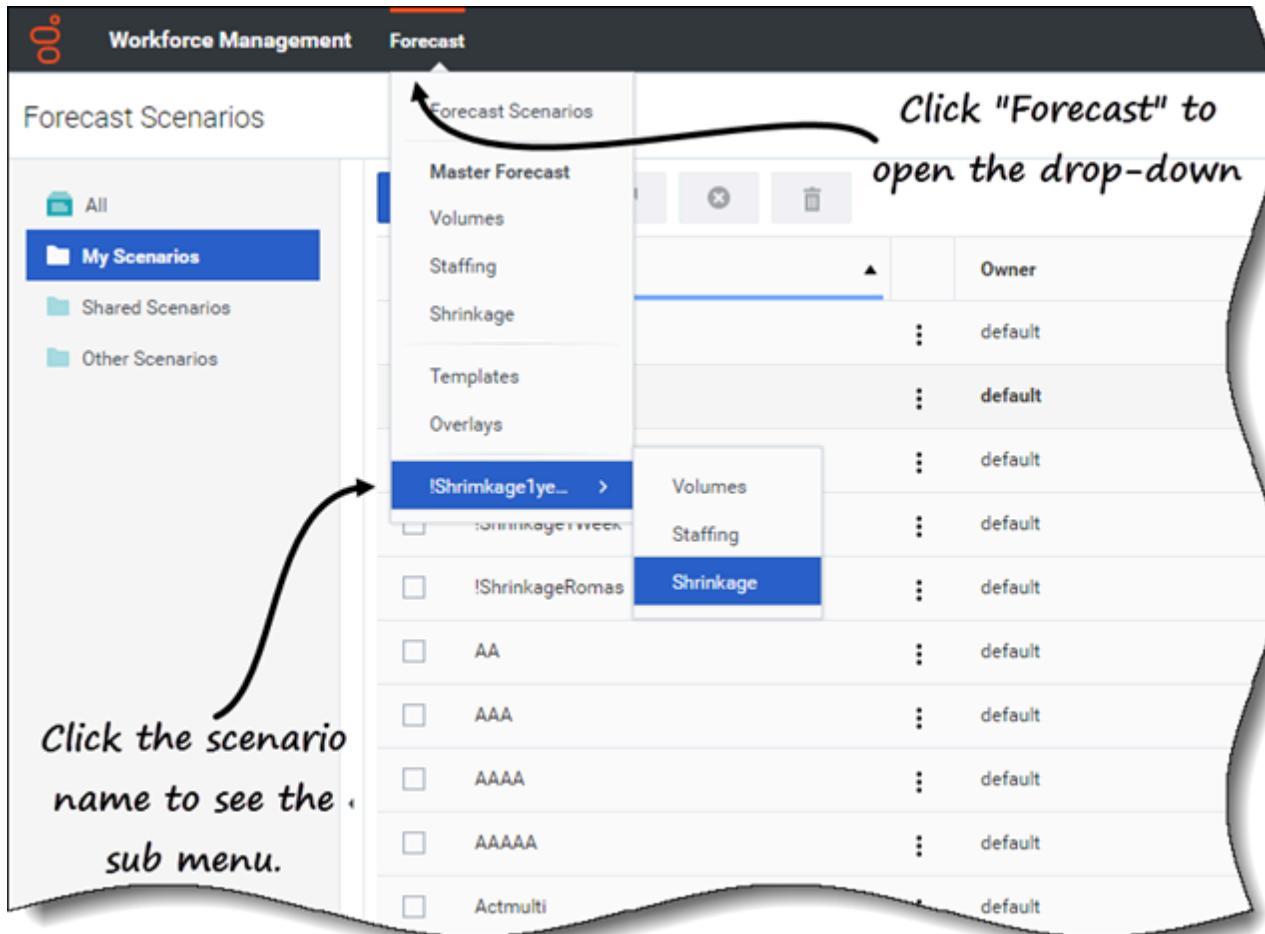
Cette page décrit la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#) qui décrit le **module Prévision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

Scénarios

Conseil

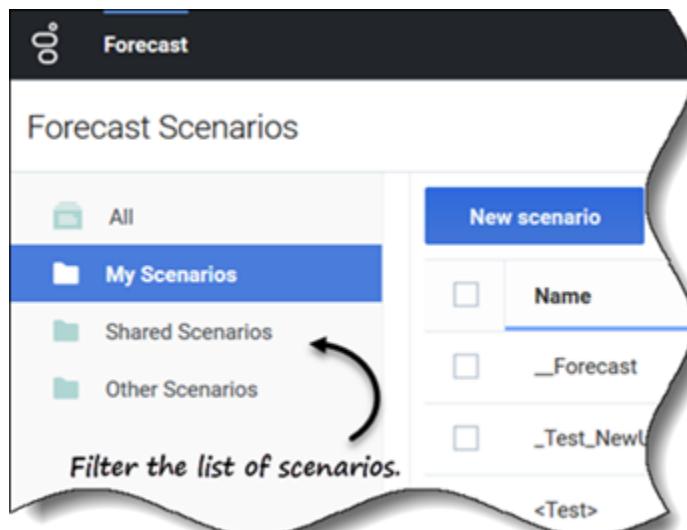
Cette page décrit la fonctionnalité de scénarios de la nouvelle interface du module Prévision de Workforce Management (WFM). Si vous utilisez l'interface Supervisors classique et que vous êtes arrivé(e) sur cette page par accident, consultez l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#)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

Dans WFM, un *scénario de prévision* est une prédiction des charges de travail d'activité pour un ou plusieurs sites. Vous pouvez créer plusieurs scénarios avant d'élaborer le scénario optimal qui sera utilisé comme prévision principale.

Ouvrez cette vue en sélectionnant **Prévision > Scénarios** dans la barre de navigation. Dans la vue **Scénarios**, vous pouvez :

- Afficher une liste des scénarios de prévision, y compris le nom du propriétaire, les dates de début et de fin, les commentaires et l'état de partage.
- **Filtrer** la liste des scénarios.
- Utiliser le [menu Actions et la barre d'outils](#) pour effectuer d'autres tâches.

Utilisation de la vue Scénarios



La vue **Scénarios** affiche les scénarios sous forme de tableau que vous pouvez filtrer en sélectionnant :

- **Tout**—Affiche tous les scénarios.
- **Mes scénarios**—Affiche uniquement les scénarios que vous avez créés. Cette vue s'ouvre par défaut lorsque vous sélectionnez la vue **Scénarios**.
- **Scénarios partagés**—Affiche uniquement les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs.
- **Autres scénarios**—Affiche uniquement les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs. Ce dossier n'est accessible qu'aux utilisateurs qui disposent des priviléges correspondants.

S'il n'y a aucun scénario dans l'une de ces vues, vous verrez ce message au milieu du volet des scénarios : *Aucun scénario de prévision à afficher*. S'il n'y a aucun scénario dans la vue **Mes scénarios**, vous verrez ce message : *Vous n'avez aucun scénario de prévision avec le bouton Nouveau scénario*. Cliquez sur ce bouton pour créer un scénario, si vous le souhaitez.

Restrictions : Affichage et suppression de scénarios de prévision

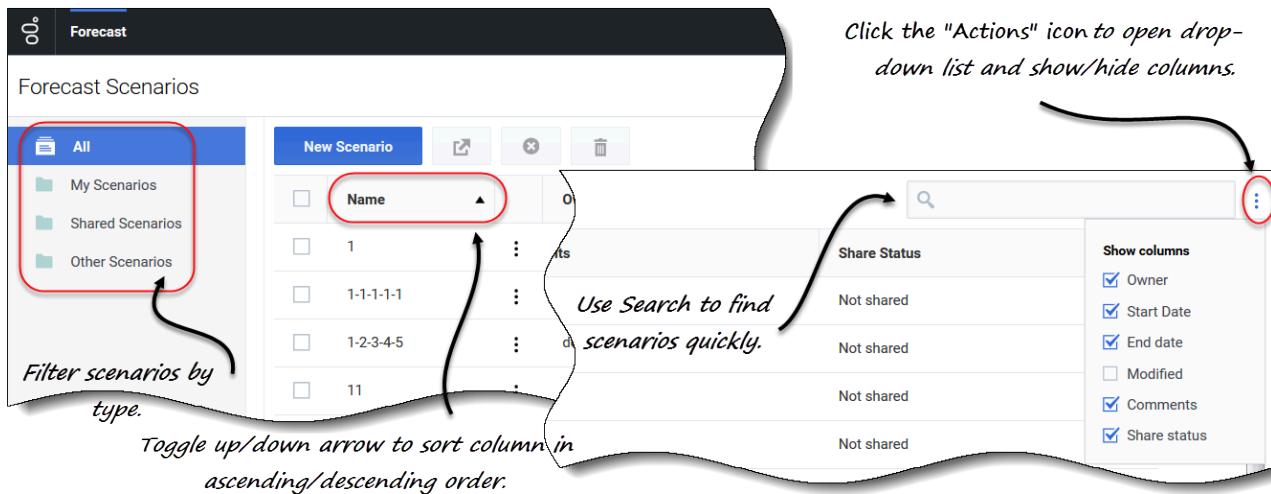
Certaines restrictions s'appliquent lors de l'affichage et de la suppression de scénarios de prévision :

- Pour voir un scénario de prévision, les utilisateurs doivent y avoir placé au moins une activité ou une activité multisite.
- Pour supprimer un scénario de prévision, les utilisateurs doivent avoir accès à toutes les activités et activités multisites qu'il contient.

Les administrateurs du centre de contact déterminent le niveau d'accès aux activités multisites dans les scénarios de prévision, comme décrit ci-dessus. Si vous ne pouvez pas accéder aux activités ou aux activités multisites dans des scénarios, communiquez avec votre administrateur pour obtenir de l'aide. Vous trouverez plus d'informations dans le document *Référence des options de configuration de Workforce Management Configuration*.

Recherche rapide de scénarios

Pour rechercher rapidement un scénario dans le tableau, cliquez sur la flèche vers le haut/bas dans la colonne **Nom** pour faire basculer la liste dans l'ordre croissant ou décroissant, ou entrez le nom dans le champ de **recherche**.

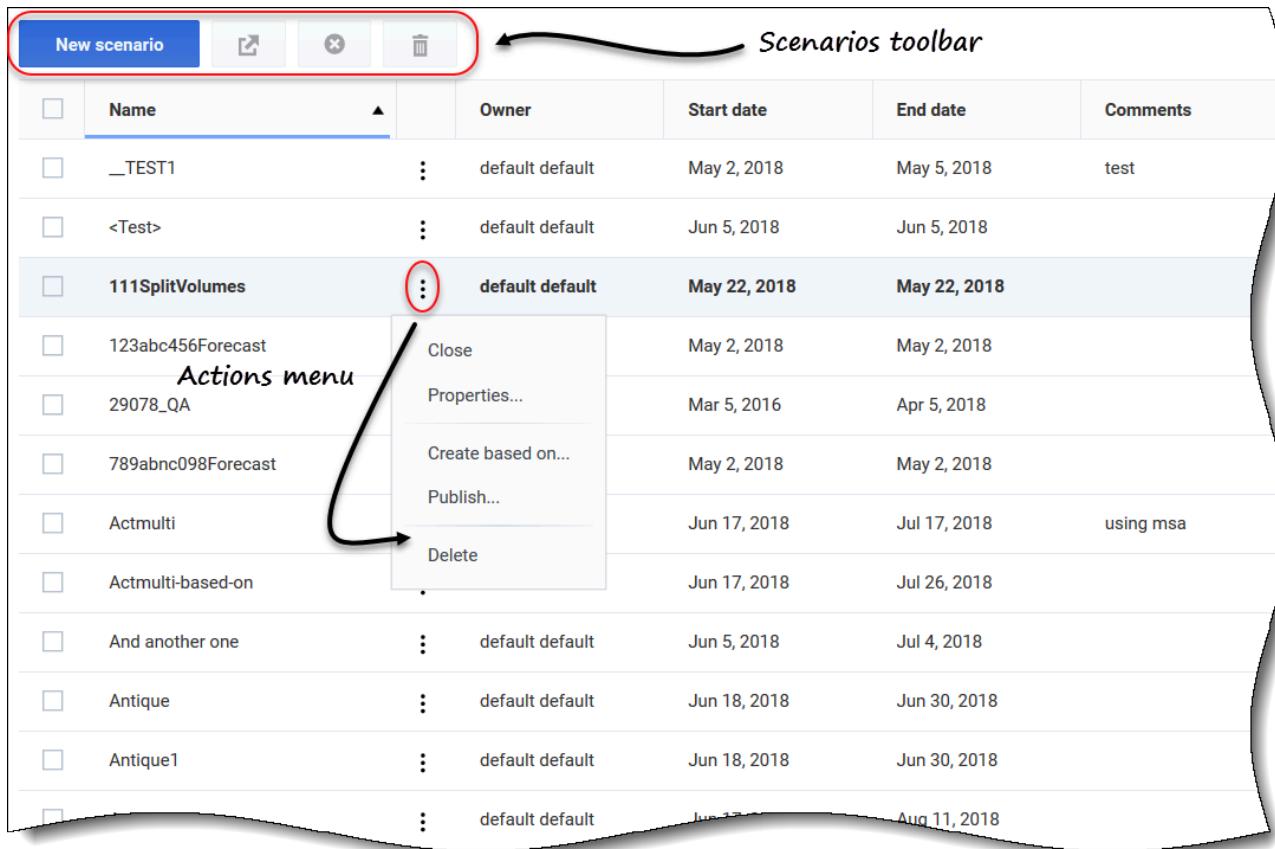


Choisissez les colonnes que vous souhaitez afficher dans le tableau en cliquant sur **Actions** La liste déroulante **Afficher les colonnes** s'ouvre et contient les colonnes suivantes : **Propriétaire**, **Date de début**, **Date de fin**, **Modifié**, **Commentaires** et **Partager l'état**.

Par défaut, toutes les colonnes sont présélectionnées, sauf **Modifié**. Désélectionnez les colonnes pour les masquer et sélectionnez les colonnes pour les afficher. Si aucune colonne n'est sélectionnée, seule la colonne **Nom** est affichée dans le tableau.

Cliquez sur la flèche dans les en-têtes des colonnes **Nom**, **Propriétaire**, **Date de début**, **Modifié** et **Partager l'état** pour trier les scénarios par ordre croissant et décroissant. (Voir la colonne **Nom** dans le graphique.)

Utilisation du menu Actions et de la barre d'outils



Utilisez les boutons de la barre d'outils et les paramètres du menu **Actions** pour :

- **Créer** des scénarios.
- **Ouvrir**, **fermer** et **supprimer** des scénarios figurant dans la liste.
- Afficher les **propriétés** des scénarios et ajouter des commentaires.
- **Créer des scénarios à partir** d'autres scénarios déjà existants.
- **Publier** des scénarios dans les prévisions principales.
- **Extraire** des données des prévisions principales pour les intégrer dans d'autres scénarios.

Création de scénarios

Utilisez l'assistant **Nouveau scénario** pour créer un nouveau scénario de prévision. L'élaboration d'un scénario de prévision implique l'affectation d'un nom au scénario de prévision, la définition d'une plage de dates, l'ajout de commentaires (facultatif) et la sélection des activités couvertes par

la prévision. Vous pouvez également créer le scénario **à partir d'une prévision déjà existante** ou générer les chiffres du scénario ultérieurement.

New Scenario

Check this box if you want others to be able to see this

Step 1 of 2

Set properties for new scenario

Forecast name: MGH_scenario Shared

Start date: Tue, Jun 19, 2018

End date: Wed, Jun 27, 2018

This is a test scenario.

Click the icon to select dates from the calendar.

Enter additional information about the scenario here.

New Scenario

Step 2 of 2

Select activities

- BU_MG
 - Site1_MG
 - 111
 - Site2_MG
 - 222
 - New Multi-Site Activity (1530793282597)
- BU_Monday
 - MG_Site1
 - Act1
 - MG_Site2
 - Act2
 - MSA_1
- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free.activity

Select activities and/or multi-site activities.

Create

Click "Create".

Pour créer des scénarios :

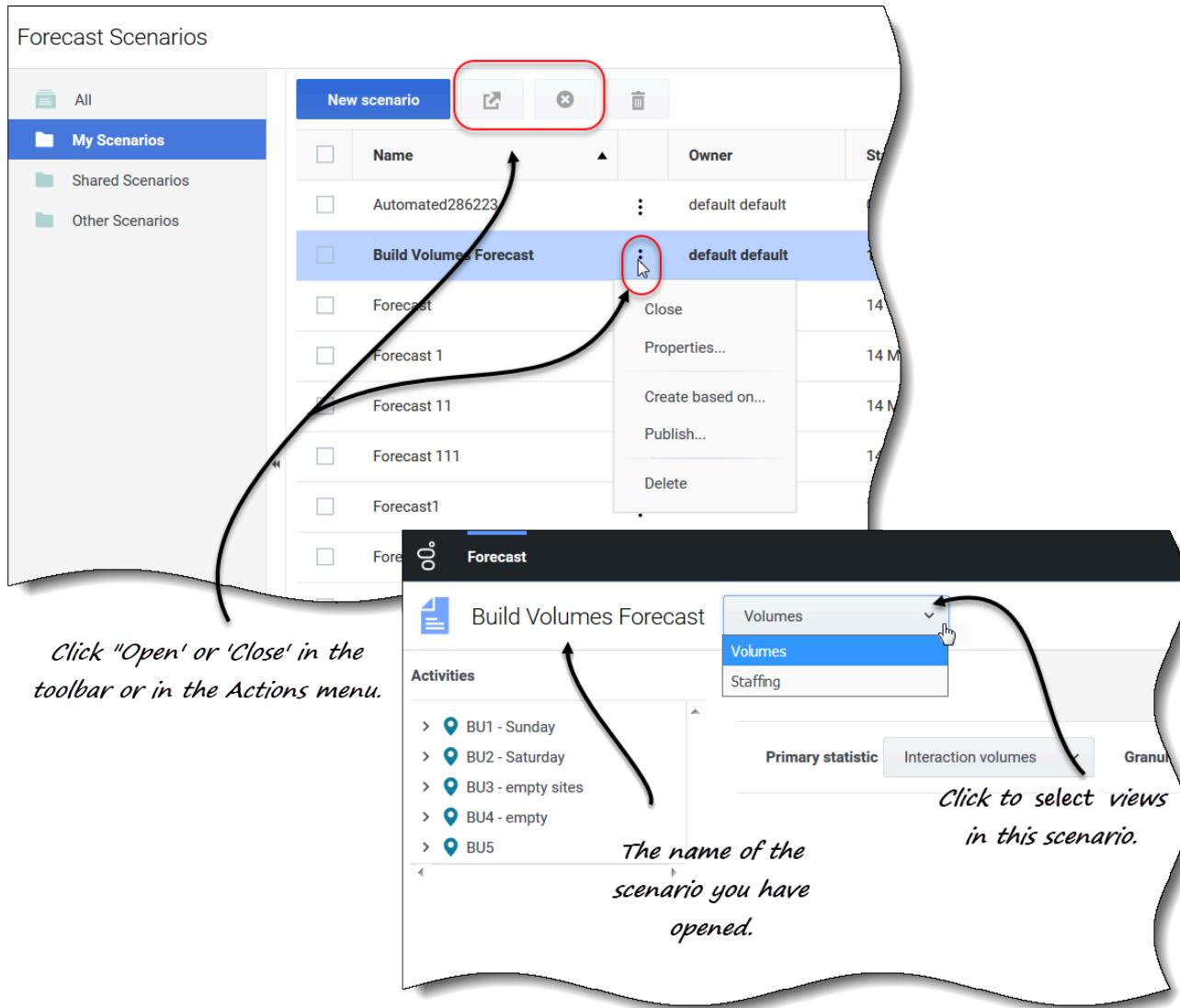
1. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Nouveau scénario**.
La boîte de dialogue de l'assistant Nouveau scénario s'ouvre à l'étape 1 de 2.
2. Entrez le **Nom de la prévision** (limité à 127 caractères).
3. Sélectionnez la **Date de début** et la **Date de fin**.
Vous pouvez entrer des dates de début et de fin ou cliquer sur l'icône de calendrier dans ces champs pour sélectionner la date dans le calendrier. La plage de dates du scénario peut aller jusqu'à dix ans.
4. Si vous voulez que les autres puissent voir ce scénario, sélectionnez **Partagé**.
5. Dans la zone de texte, entrez toute information utile ou pertinente sur ce scénario.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des activités**, sélectionnez une ou plusieurs activités ou activités multisites.
Vous pouvez également ajouter des activités à une prévision après sa création.
8. Cliquez sur **Créer**.
9. Lorsque la boîte de dialogue d'opération réussie s'ouvre, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer l'assistant. Pour savoir comment supprimer un scénario, voir [Suppression de scénarios](#).

Étapes suivantes :

- Élaborez un volume d'interactions et/ou un temps de traitement moyen prévu (TTM) dans le scénario. Pour plus de détails, voir [Élaboration de données de volumes](#).
- Élaborez le personnel du scénario. Pour plus de détails, voir [Élaboration de données de personnel](#).
- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus de détails, voir [Publication d'un scénario de prévision](#).

Ouverture et fermeture de scénarios



Pour ouvrir un scénario dans la vue **Scénarios** :

1. Cochez la case du scénario et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils, ou cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu déroulant qui apparaît.
Les vues suivantes apparaissent dans le menu déroulant à côté du nom du scénario (coin supérieur gauche)
Volumes, et Personnel.
2. Cliquez sur l'une de ces vues pour l'ouvrir.

Les scénarios ouverts apparaissent en gras dans la vue **Scénarios**. Le menu Prévision maintient

également une liste des 10 derniers scénarios ouverts, ce qui vous permet de basculer facilement entre eux.

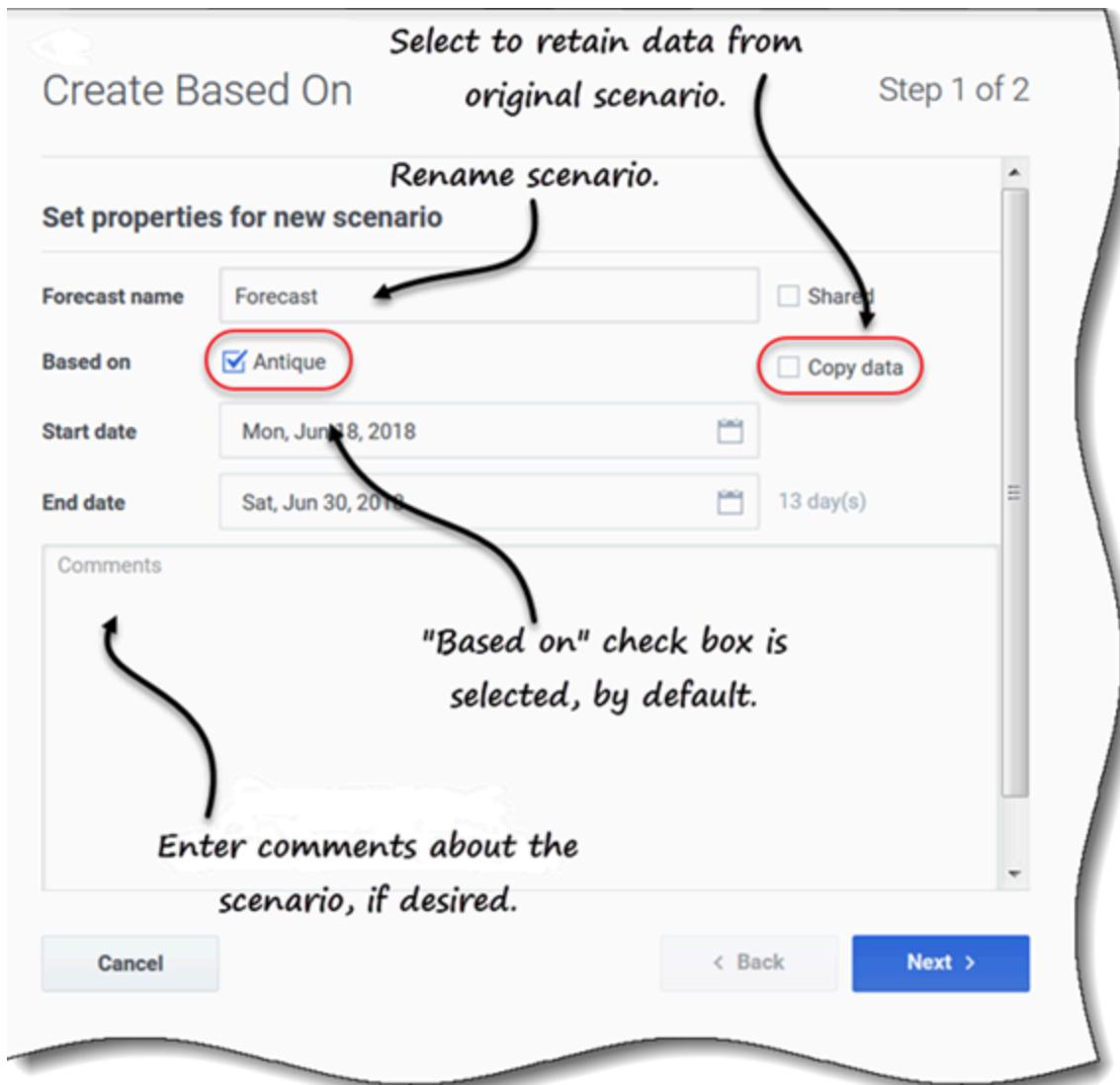


Pour fermer un scénario, cochez la case du scénario et cliquez sur **Fermer** dans la barre d'outils, ou cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Fermer** dans le menu déroulant qui apparaît.

Pour savoir comment modifier les propriétés d'un scénario, voir [Affichage et modification des propriétés d'un scénario](#).

Création de scénarios à partir de prévisions existantes

Baser votre nouveau scénario sur une prévision déjà existante permet d'élaborer aisément des prévisions avec des paramètres fréquemment utilisés. L'assistant prend les dates et les activités du scénario source et les applique au nouveau scénario, mais vous permet de modifier les paramètres selon vos besoins.



Pour créer un scénario à partir d'un scénario déjà existant :

1. Dans la ligne du scénario existant, cliquez sur le menu déroulant **Actions** et sélectionnez **Créer sur la base de....**
La boîte de dialogue Créer sur la base de s'ouvre avec la case Basé(e) sur cochée.
2. Si vous souhaitez conserver les propriétés du scénario **Basé(e) sur**, cochez la case **Copier les données**.
3. Sinon, définissez les propriétés de ce scénario en suivant les étapes 2 à 6 de la procédure [Création de scénarios](#).
4. Cliquez sur **Créer**.

Les dates de début et de fin et les activités du scénario source sont sélectionnées par défaut dans l'assistant **Créer sur la base de**.

Pour personnaliser le scénario de prévision, modifiez les dates, sélectionnez des activités supplémentaires ou effacez celles sélectionnées. Vous pouvez également **ajouter des activités à un scénario** après sa création.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** à tout moment pour annuler toutes les actions et fermer la boîte de dialogue.

Affichage et modification des propriétés d'un scénario

Properties of ALZs

Data **Statuses**

Name: ALZs
 Shared
Comments:

Owner: default default	Start date: Sun, Jun 17, 2018
End date: Tue, Jul 17, 2018	Created: Fri, Jun 8, 2018 9:39 AM
Modified: Thu, Jun 14, 2018 10:30 AM	

Identifies scenario owner and date created and modified.

Properties of ALZs

Data **Statuses**

BU/Site	Activity	Volumes	AHT	Calculated staff...	Required staffing
SiteZ - Month	free activity				
SiteZ - Month	AS activity				
Site2 - None	#free activity				
Site3 - 2 weeks	#free activity &				
Site3 - 2 weeks	#free activity & copy				
Site4 - 3 weeks	#free activity **				
Site7 - 6 weeks	a2				
Site7 - 6 weeks	a3				
Site7 - 6 weeks	a4				
BU1 - Sunday	New Multi-Site Activit				
BU1 - Sunday	Deferred MSA				
BU2 - Wednesday	MSA				

Statuses of activities and multi-site activities in the scenario.

Cancel **Help** **Save**

Click one of two tabs to view details.

Pour afficher les propriétés d'un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, recherchez le scénario que vous souhaitez afficher et cliquez sur le menu **Actions**.

2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Propriétés**.
La boîte de dialogue de propriétés du scénario s'ouvre par défaut sur l'onglet Données.
3. Cliquez sur **États** pour afficher les informations dans cet onglet.
4. Pour fermer la boîte de dialogue Propriétés, cliquez sur **X** dans le coin supérieur droit ou sur **Annuler**.

Pour modifier les propriétés d'un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, recherchez le scénario que vous souhaitez modifier et cliquez sur le menu **Actions**.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Propriétés**.
La boîte de dialogue de propriétés du scénario s'ouvre par défaut sur l'onglet Données.
3. Modifiez le nom du scénario, l'état de partage et/ou les commentaires.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** si vous avez apporté des modifications dans l'onglet **Données** ou sur **Annuler** si vous souhaitez annuler toutes les modifications.

Vous ne pouvez modifier aucune des informations de l'onglet **États**. Les champs, commandes et colonnes des deux onglets sont décrits ci-dessous.

Propriétés du scénario—Onglet Données

Dans la boîte de dialogue **Propriétés du scénario**, cliquez sur **Données** pour afficher les informations relatives à ce scénario. Les champs **Nom**, **Partagé** et **Commentaires** sont modifiables. Vous ne pouvez pas modifier le nom de la personne qui a créé le scénario, ni la date à laquelle le scénario a été créé ou modifié pour la dernière fois.

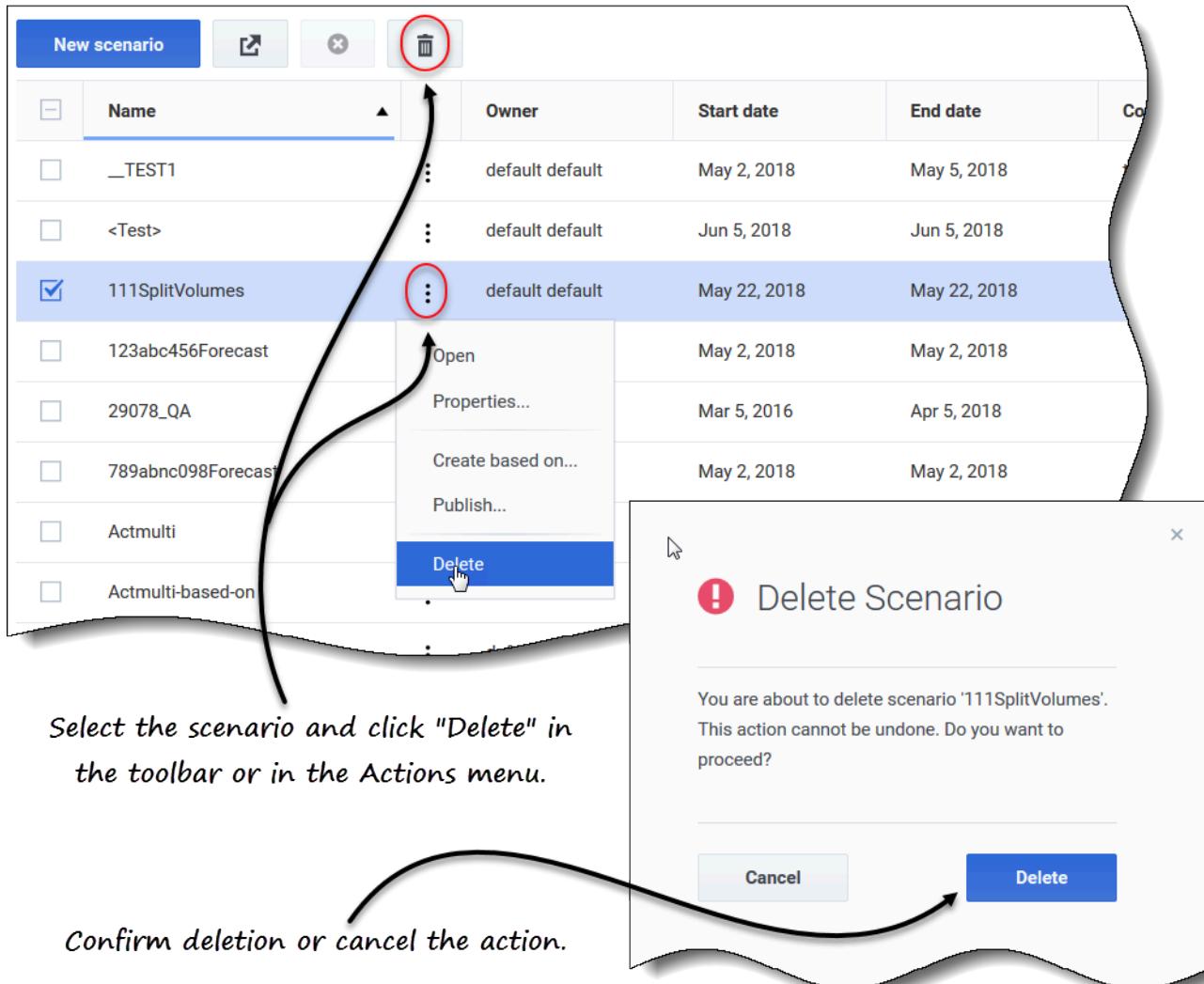
Cliquez sur **Sauvegarder** si vous modifiez le nom du scénario, la case à cocher Partagé et/ou les commentaires. Cliquez sur **Annuler** si vous souhaitez annuler les modifications apportées.

Propriétés du scénario—Onglet États

Dans la boîte de dialogue **Propriétés du scénario**, cliquez sur **États** pour afficher l'état des activités ou de l'activité multisite du scénario et de l'unité commerciale ou du site associé. Une coche dans la colonne **Volumes**, **TTM**, **Personnel calculé** ou **Personnel requis** indique que cette statistique a été élaborée pour cette activité.

Suppression de scénarios

Si vous ne parvenez pas à afficher ou à supprimer des scénarios, il se peut que vous ne disposiez pas des priviléges d'accès requis. Voir [Restrictions : Affichage et suppression de scénarios de prévision](#).



Pour supprimer un scénario :

1. Dans la vue **Scénarios**, sélectionnez le scénario que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  dans la barre d'outils ou sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant .
3. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, sélectionnez **Supprimer** pour continuer ou **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs scénarios à la fois :

1. Sélectionnez tous les scénarios que vous souhaitez supprimer (en cochant la case à cocher à côté de chaque scénario).

-
2. Effectuez les **étapes 2 et 3** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer tous les scénarios du tableau :

1. Cochez la première case en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les **étapes 2 et 3** de la procédure ci-dessus.

Si vous supprimez un seul scénario, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom du scénario. Si vous supprimez plusieurs scénarios, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de scénarios supprimés.

Publication et extraction de données de prévision

Utilisez l'assistant **Publier ou extraire** pour transférer ou publier les données des **scénarios de prévision** dans la **prévision principale** de la base de données de Workforce Management, ou pour extraire les données de la prévision principale et les transférer vers des scénarios de prévision.

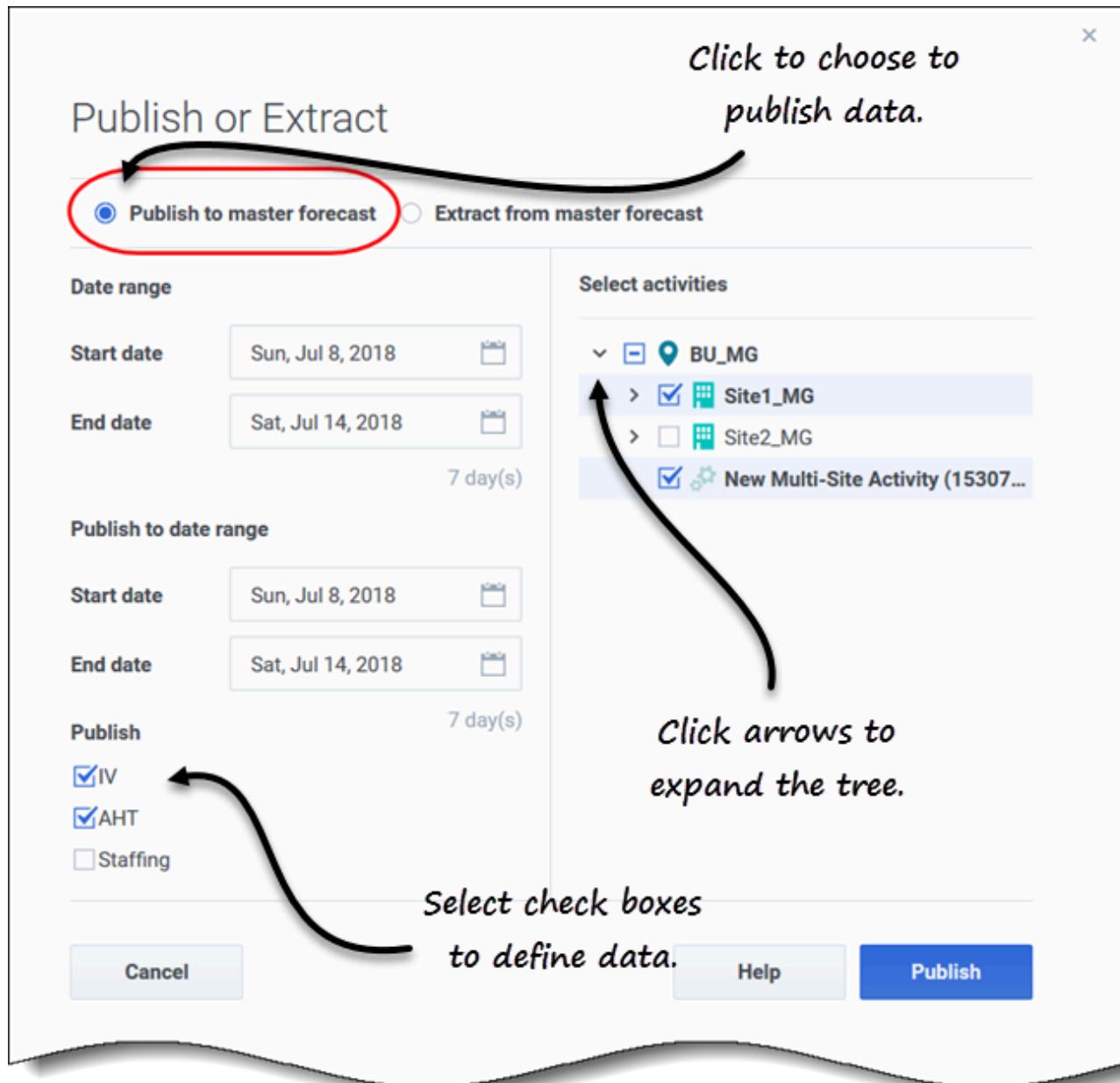
Important

Vous devez disposer du privilège de rôle **Publier** pour publier des données de volume d'interactions (VI), de temps de traitement moyen prévu (TTM) et/ou de personnel dans la prévision principale. Voir [Privilèges de rôle – Prévision](#)

Pourquoi publier des prévisions?

La publication d'une prévision signifie que la prévision est définitive. Les horaires pour une plage de dates particulière sont basés sur la prévision (principale) publiée pour ces dates. Tant qu'une prévision n'a pas été publiée, certaines données de rendement ne peuvent pas être calculées.

Publication d'un scénario de prévision



Pour publier un scénario de prévision dans la prévision principale :

1. Dans la vue **Scénarios de prévision**, cliquez sur Actions à côté du scénario que vous souhaitez publier et sélectionnez **Publier**.
La boîte de dialogue Publier ou extraire s'ouvre.
2. Cliquez sur **Publier dans la prévision principale**.

3. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour la **Plage de dates**.
4. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour **Publier dans la plage de dates**.
5. Cochez une ou plusieurs des cases suivantes : **VI, TTM, Personnel**.
Ces cases à cocher ne sont pas visibles si vous ne disposez pas des privilèges de rôle WFM correspondants.
6. Développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner les activités que vous souhaitez publier.
7. Cliquez sur **Publier**.
8. Une fois la publication terminée, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour effacer les paramètres et fermer la boîte de dialogue.

L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario sélectionné contient des données et vous permet de sélectionner plusieurs activités de différents sites.

Conseil

Vous pouvez également publier des scénarios de prévision à l'aide du menu déroulant **Sauvegarder** dans les vues **Scénario > Volumes, Personnel et Réduction** si vous avez modifié les données du scénario après sa publication. Par exemple, voir [Modification des totaux journaliers dans la grille](#)

Définition de dates de début et de fin lors de la publication de données

Lors de la publication de données, les valeurs des dates de début et de fin de la section **Plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez publier les informations du scénario sélectionné. Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné apparaissent dans ces zones de texte et vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario.

Les valeurs de date de début et de fin de la section **Publier dans la plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez mettre à jour les informations dans la prévision principale. Par défaut, les valeurs de ces champs correspondent à celles de la section **Plage de dates**. Les données issues d'un jour d'une semaine spécifique sont copiées vers ce même jour d'une autre semaine. Ainsi, les informations de prévision pour un lundi seront copiées vers un ou plusieurs autres lundis en fonction de la période sélectionnée. Les données de ce lundi ne seront pas copiées vers tous les jours compris dans la plage de dates sélectionnée.

La date de début de chaque plage de dates dans la boîte de dialogue **Publier ou extraire** correspond au même jour de la semaine. La boîte de dialogue affiche le nombre de jours dans chaque plage de dates sous le champ **Date de fin**.

Affichage de la vue Consulter les messages

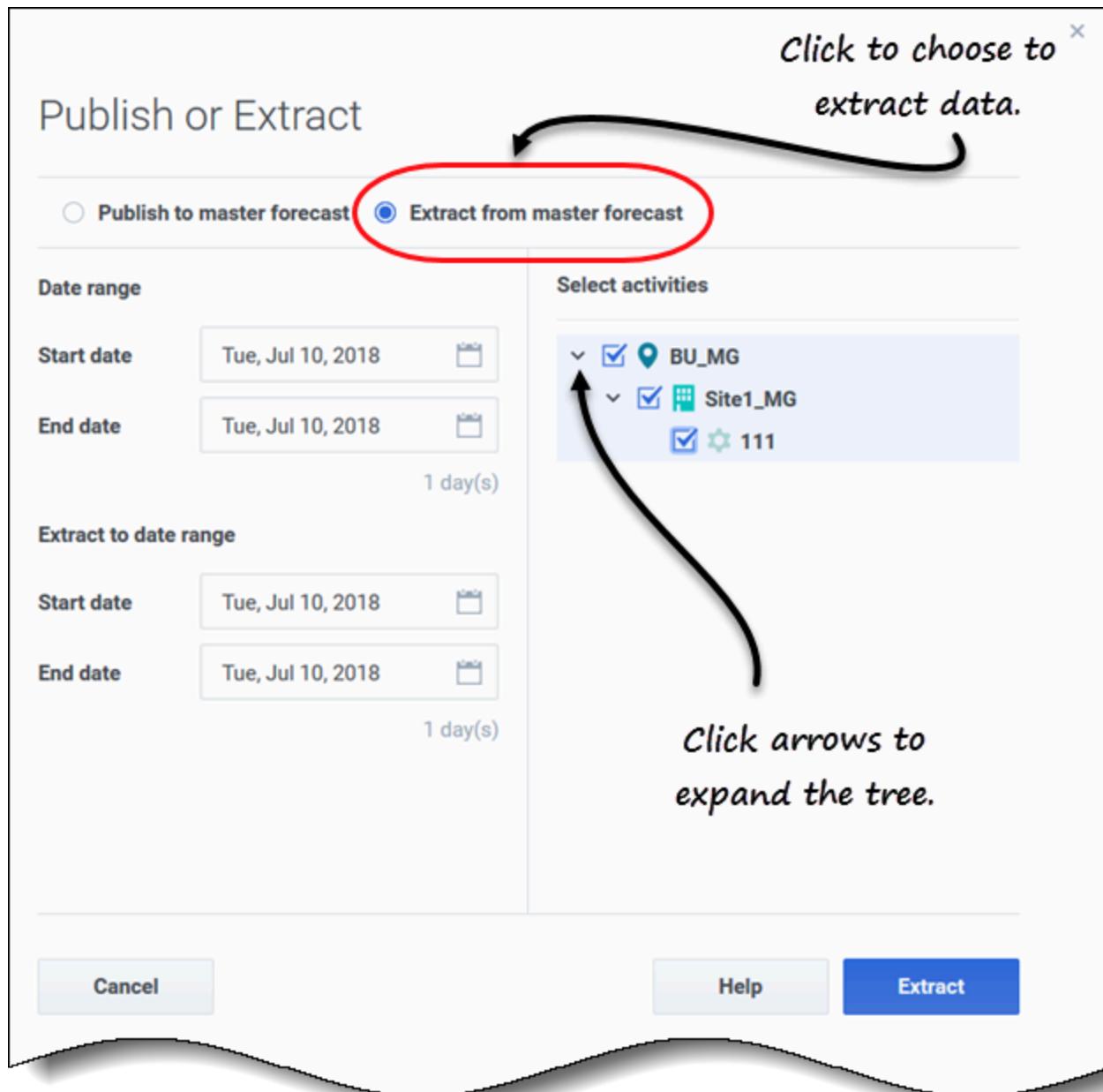
Si vous avez entré des données non valides lors de l'exécution de l'assistant **Publier ou extraire**, lorsque vous cliquez sur **Terminer**, la boîte de dialogue **Consulter les messages** s'ouvre avec une

liste d'erreurs :

- Cliquez sur **Précédent** pour revenir à la boîte de dialogue **Publier ou extraire** et apporter les modifications nécessaires.
- Cliquez sur **Annuler** pour fermer l'assistant et ignorer les paramètres précédents. Le scénario ne sera pas publié.

Si vous entrez des valeurs non valides dans l'assistant, des messages de validation apparaîtront sous les champs respectifs pour vous demander d'entrer des valeurs valides.

Extraction des données de la prévision principale



Pour transférer des données de la prévision principale vers un scénario de prévision :

1. Dans la vue **Scénarios de prévision**, cliquez sur **Actions**  à côté du scénario pour lequel vous souhaitez extraire des données, puis sélectionnez **Publier**. La boîte de dialogue **Publier ou extraire** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Extraire de la prévision principale**.

3. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour la **Plage de dates**.
4. Sélectionnez ou entrez des dates de début et de fin pour **Extraire dans la plage de dates**.
5. Développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner les activités que vous souhaitez extraire vers le scénario cible.
6. Cliquez sur **Extraire**.
7. Une fois l'extraction terminée, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour effacer les paramètres et fermer la boîte de dialogue.

L'arborescence affiche uniquement les activités incluses dans le scénario de prévision. Développez les unités commerciales et les sites pour afficher les activités.

Définition de dates de début et de fin lors de l'extraction de données

Lors de l'extraction de données, les valeurs des dates de début et de fin de la section **Plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez extraire les informations depuis la prévision principale. Par défaut, ces valeurs correspondent à celles de la section **Extraire dans la plage de dates**.

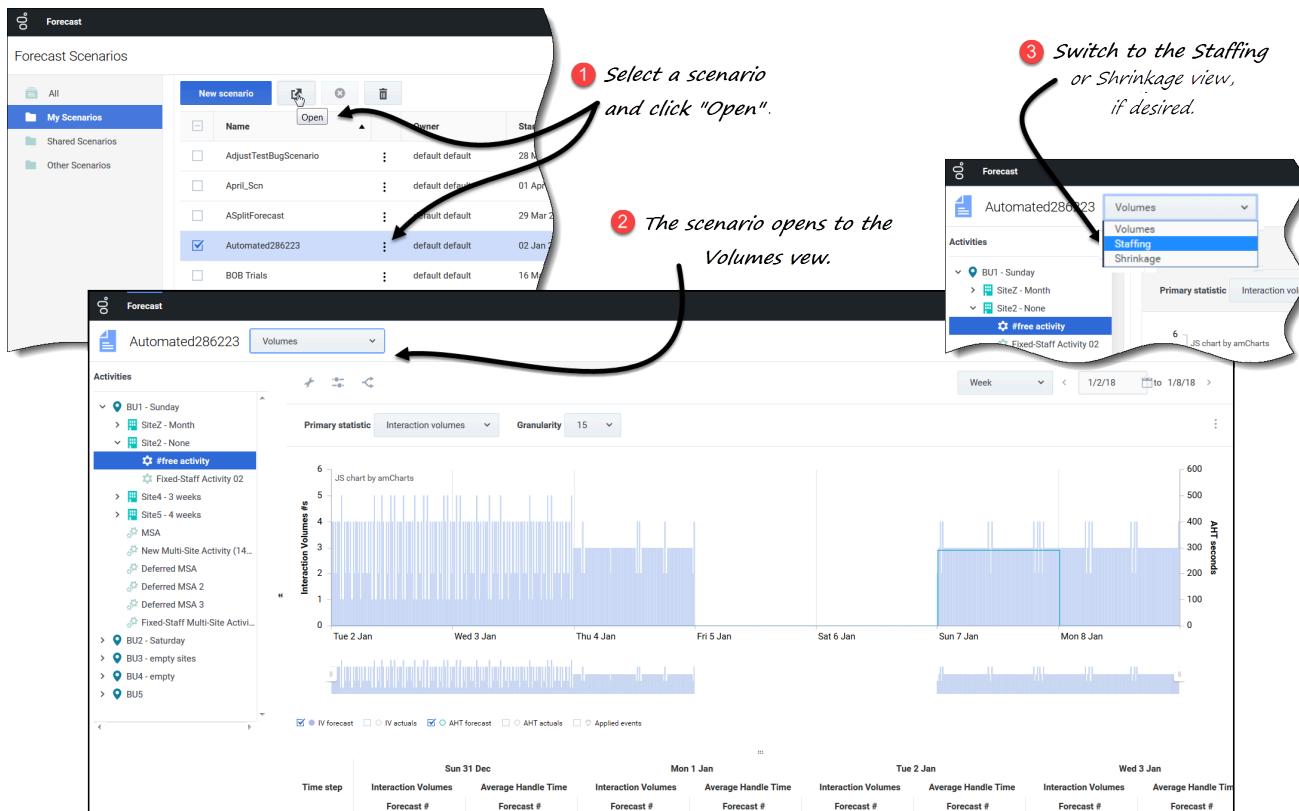
Les valeurs de date de début et de fin de la section **Extraire dans la plage de dates** définissent la plage de dates pour laquelle vous souhaitez mettre à jour les informations dans le scénario cible sélectionné. Par défaut, les dates de début et de fin du scénario apparaissent dans les zones de texte et vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario.

Volumes dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez la vue **Volumes** pour élaborer ou modifier les volumes d'interactions et les temps de traitement moyens du scénario de prévision sélectionné. Cette vue propose un graphique et une grille qui affichent des statistiques pour une période spécifiée et des **sélecteurs de date** standards.

Affichage des données de volumes

Les scénarios s'ouvrent sur la vue **Volumes** dans laquelle vous pouvez afficher, élaborer ou modifier les données de volumes. Lorsque vous sélectionnez un objet dans cette vue, la date de début est déterminée par le paramètre de jour de début de semaine de l'unité commerciale sélectionnée, quels que soient vos paramètres régionaux.



Pour ouvrir la vue **Volumes** :

- 1: Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils

ou dans le menu déroulant **Actions** 

La vue Volumes s'ouvre avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.

3. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site ou une unité commerciale.

La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage.

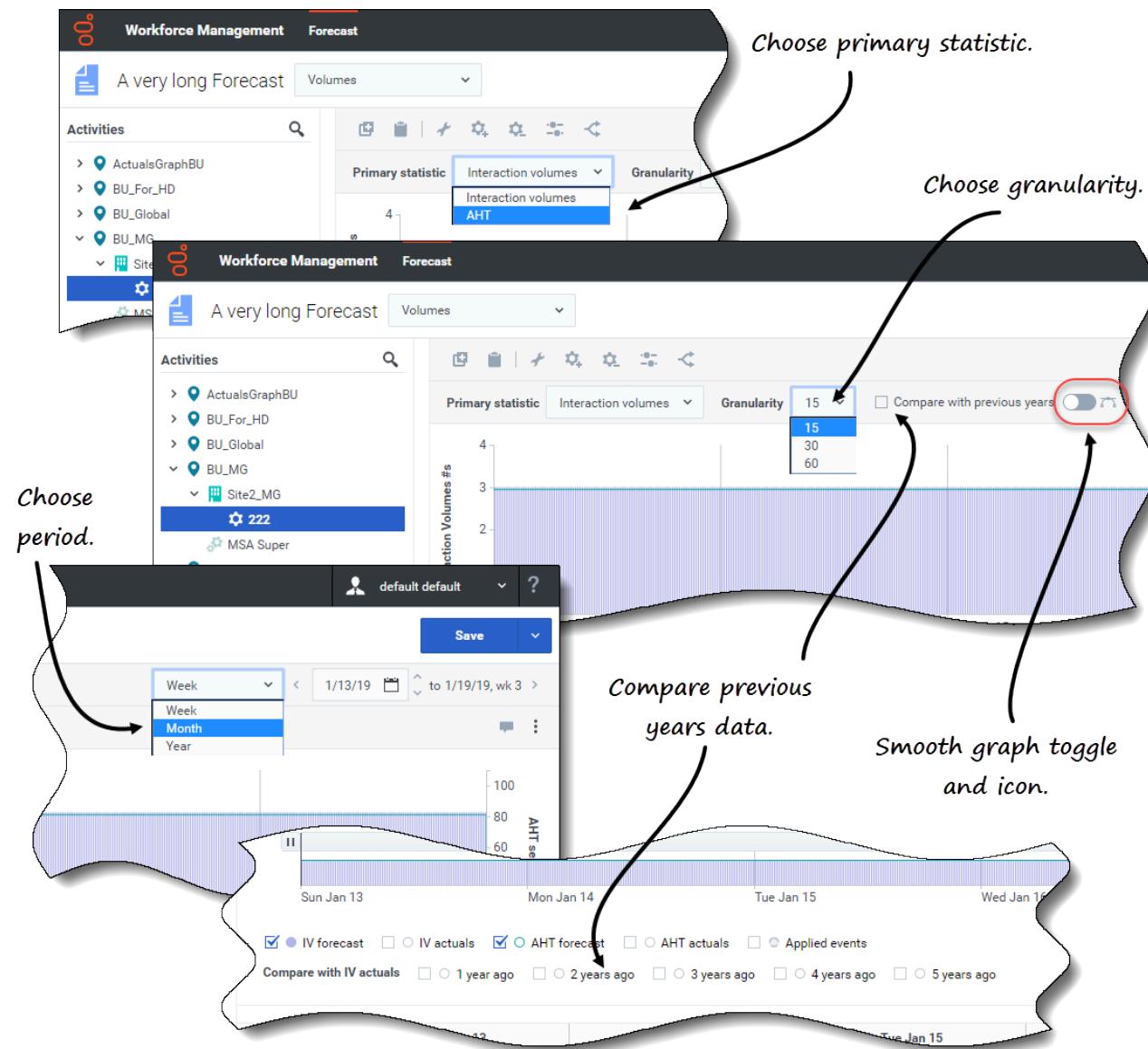
Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger les volumes*. Si vous ne voyez aucune donnée de prévision, vous devrez peut-être ajuster la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou les commandes de **Granularité** et de **Date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour les prévisions.

La grille affiche les heures d'ouverture pour les activités du site sélectionnées et les activités multisites de la même manière.

Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de personnel ou de réduction dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Personnel** ou **Réduction** dans le menu déroulant à côté du nom du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

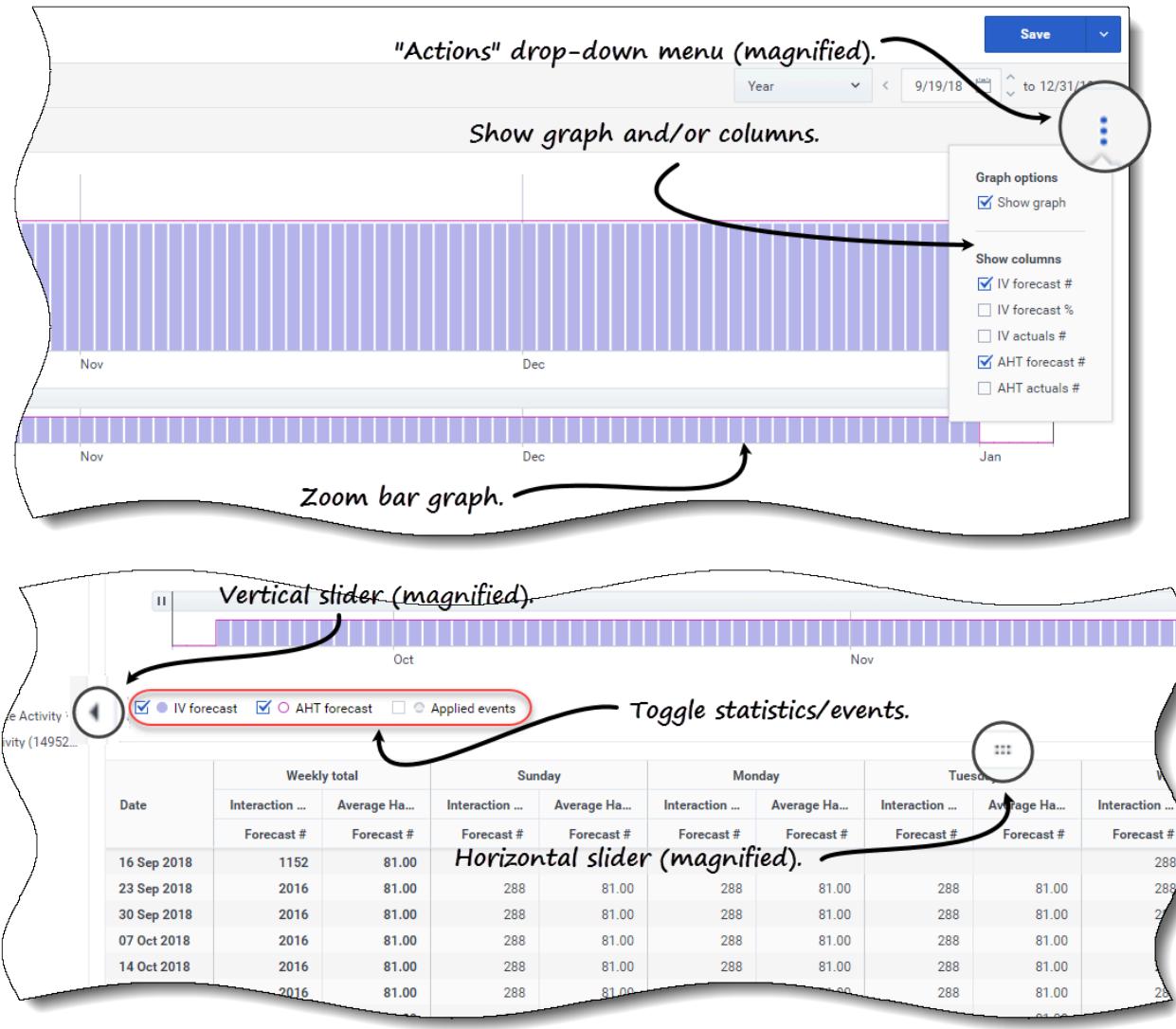
Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente les valeurs de la statistique sélectionnée (VI ou TTM) et l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois ou année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :



- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme principale en sélectionnant **Volumes d'interactions** (VI) ou **TTM** (temps de traitement moyen). La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la plage de temps de chaque ligne en sélectionnant **15**, **30** ou **60** (minutes) dans cette liste si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.
- **Case à cocher Comparer avec les années précédentes** —Cochez cette option pour comparer les données de VI ou de TTM avec les données historiques de VI ou de TTM, en fonction de la statistique principale. Lorsque cette option est cochée, WFM affiche plus de cases à cocher sous le graphique lissé

qui vous permettent de comparer les données de VI ou de TTM avec les données d'il y a 1 à 5 ans. Vous trouverez plus de détails sur les données historiques [ici](#).

- **Plage de dates**—Utilisez les [sélecteurs de date](#) (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario. Le nombre de semaines est également affiché ici lorsque la période sélectionnée est **Semaine**.



- **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi [Curseurs](#).
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données du tableau en cochant/décochant les cases suivantes :
 - **Numéros de prévision VI**

- % de prévisions VI
- Numéros VI actuels
- Numéros prévisions TTM
- Nombre de TTM réel

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- Cases à cocher **Statistiques/Événements appliqués**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique ou des événements appliqués. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer et afficher la statistique principale sous forme de barres, la statistique secondaire sous forme de ligne rouge et les événements appliqués sous forme de ligne orange rayée. Décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver et rendre la statistique ou l'événement invisible dans le graphique. Lorsqu'elle est activée, la case d'option de la statistique principale est bleu clair et la case **Événements appliqués** est jaune.

Pour les événements d'une journée, la ligne orange rayée couvre le début de la journée jusqu'à la fin de la journée—même lorsque vous zoomez sur le graphique. Pour les événements survenus au cours de plusieurs jours, la ligne orange rayée couvre la date de début de l'événement jusqu'à la date de fin de l'événement. Vous pouvez survoler l'événement dans le graphique avec la souris pour ouvrir une infobulle indiquant le nom et la date de l'événement.

Vous trouverez des définitions des différents types d'événements, y compris des événements appliqués, dans [Explication des types d'événements](#).

Utilisation du graphique, de la barre de zoom et des curseurs

Regardez la vidéo pour une présentation des fonctionnalités des vues Volumes illustrées dans les graphiques ci-dessus et décrites ici :

[Link to video](#)

-  **Bouton et icône de lissage de graphique**—Modifiez le graphique à barres (à l'aide du bouton ou de l'icône) lorsqu'une activité est sélectionnée dans le volet **Objets** et que cette fonctionnalité est activée.
Les barres représentant la statistique principale apparaissent au premier plan du graphique et sont surlignées en gras, tandis que la ligne représentant le graphique secondaire passe à l'arrière-plan et le zoom de l'axe X est désactivé.
Cliquez sur n'importe quelle barre du graphique pour révéler une poignée vous permettant de faire glisser la barre vers le haut ou vers le bas. La cellule correspondante dans la grille est mise en surbrillance et la valeur augmente ou diminue à mesure que vous déplacez le graphique à barres vers le haut ou vers le bas. De même, si vous cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et en modifiez la valeur, le graphique à barres correspondant est modifié en conséquence.
Faites glisser la barre jusqu'à la limite supérieure de l'axe Y pour augmenter l'échelle de l'axe Y et ainsi entraîner une réduction proportionnelle des barres restantes. Si les barres sont trop étroites pour être sélectionnées facilement, désactivez le lissage de graphique et basculez à une autre période ou utilisez la **barre de zoom.**
- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour

redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.

- **Barre de zoom**—Utilisez les poignées de la barre de zoom pour réduire ou élargir le zoom sur le graphique en faisant glisser la poignée vers la gauche ou la droite. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Après avoir réduit le zoom, placez votre curseur sur le graphique et modifiez la plage du zoom en la glissant-déplaçant vers la gauche ou la droite. Par exemple, si vous limitez le zoom à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez le modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

La grille (sous le graphique) comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers pour **VI** et **TTM**.
- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois** ou **Année**, ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires pour **VI** et **TTM**.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - la plage de dates **Semaine** —Chaque groupe de colonnes indique un jour, la ligne supérieure affiche les totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - la plage de dates **Mois** —Chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.
 - la plage de dates **Année** —Chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.

La durée des intervalles de temps dépend de la granularité que vous avez sélectionnée ci-dessus.

- **Volumes d'interactions**—Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu des cellules en remplaçant les valeurs affichées par des valeurs entières.
- **Temps de traitement moyen**—Affiche le temps de traitement moyen prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu des cellules en remplaçant les valeurs affichées par des valeurs entières (à deux décimales).
- **Comparer avec VI réel**—Compare les données de VI réelles avec des données de VI historiques qui ont été importées ou collectées. Lors de la comparaison de données avec les années précédentes, WFM affiche les mêmes jours de la semaine que les jours réels, quelle que soit la période sélectionnée (Semaine, Mois, Année). Par exemple, si la plage de dates indiquée est du jeudi 1er novembre 2018 au vendredi 30 novembre 2018 :
 - Si l'option **il y a un an** est sélectionnée, le VI réel est comparé avec la plage de dates historique allant du jeudi 2 novembre 2017 au vendredi 1er décembre 2017.
 - Si l'option **il y a 3 ans** est sélectionnée, le VI réel est comparé avec la plage de dates historique allant du jeudi 29 octobre 2015 au vendredi 27 novembre 2015.

Conseil

Vous pouvez **copier et coller des données** entre la grille et la feuille de calcul.

Modification de données dans la grille

Dans la grille **Scénario > Volumes**, WFM vous permet de modifier les valeurs de prévision et les valeurs réelles. Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et quotidiens lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille. Veuillez noter que les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale du volume pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ceci est utile si vous pensez que le volume va augmenter pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'il atteindra environ le même taux que votre prévision initiale.

Conseil

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données de l'historique** pour pouvoir modifier les valeurs de VI et de TTM réelles dans la grille.

Modification des valeurs de VI

Voici quelques points à retenir lorsque vous modifiez des valeurs de VI dans la grille. Si vous modifiez la valeur de % de prévisions VI :

- Valeurs d'**intervalles de temps**—WFM recalcule les valeurs de Numéros de prévision VI et de % de prévisions VI pour tous les intervalles de temps et pour les jours dont les valeurs de VI sont supérieures à 0.
- Valeurs de **total journalier**—WFM recalcule les valeurs de Numéros de prévision VI et de % de prévisions VI pour tous les intervalles de temps et pour les jours dont les valeurs de VI sont supérieures à 0. Le total journalier de Numéros de prévision VI est modifié, mais le total journalier de % de prévisions VI résultant sera de 100 %.
- Valeurs de **Total hebdomadaire**—WFM recalcule les valeurs de Numéros de prévision VI et de % de prévisions VI pour tous les jours de la semaine dont les valeurs de VI sont supérieures à 0. Les totaux journaliers de Numéros de prévision VI sont modifiés, mais les totaux journaliers et hebdomadaires de % de prévisions VI résultants seront de 100 %.

Les valeurs de % de prévisions VI ne peuvent pas être supérieures à 100 %. Les totaux quotidien et hebdomadaire de % de prévisions VI doivent être de 100 %.

Modes d'édition

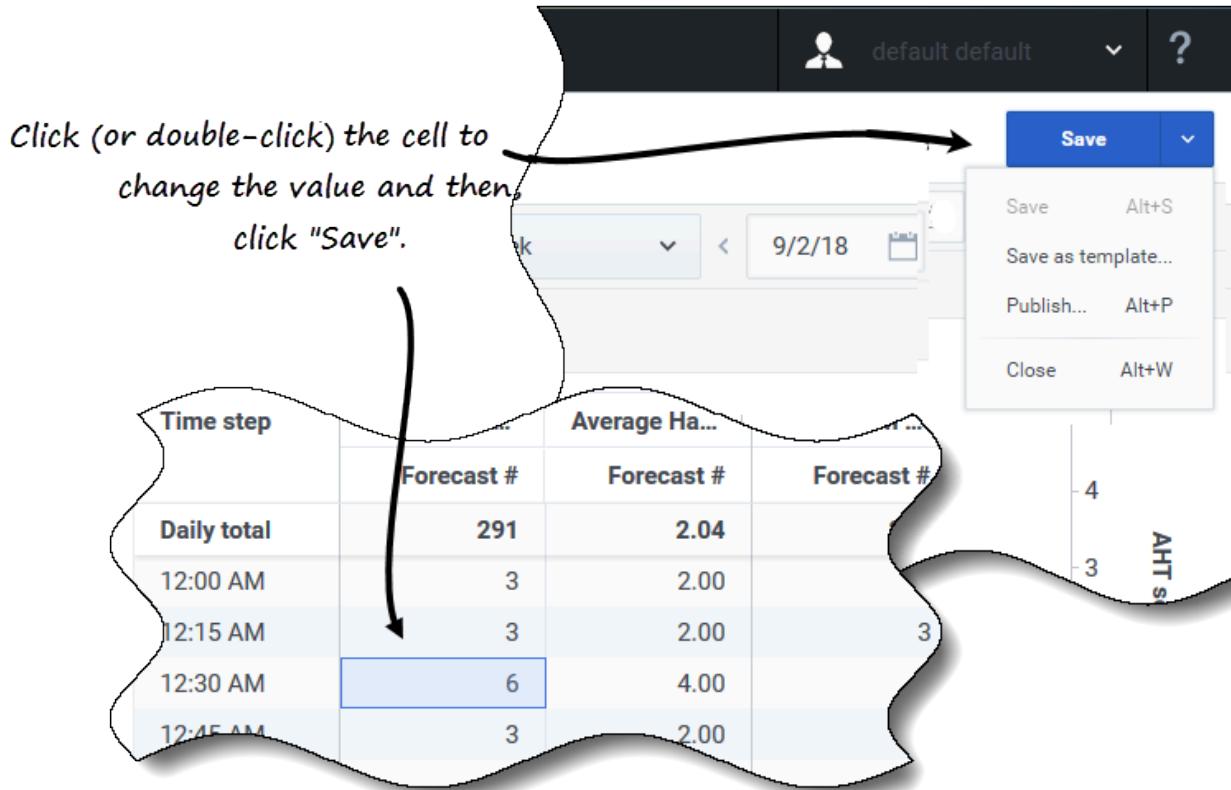
WFM propose deux modes d'édition dans la grille Volumes. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule en dessous de celle sélectionnée.
- les touches Maj + Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier des valeurs dans la grille :

1. Cliquez (ou double-cliquez) sur la cellule que vous souhaitez modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).
Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont été sauvegardées avec succès.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>*. Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue Volumes.

Dans le menu **Sauvegarder**, vous pouvez également sélectionner :

- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.
- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
- **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM.
Voir le [Guide de Workforce Management Administrator](#).

The figure consists of three vertically stacked screenshots of a software interface for managing workforce forecasts. Each screenshot shows a grid of data for multiple days (Sun Jan 13 to Thu Jan 17) and time steps (5:15 AM to 6:45 AM). The columns represent Interaction Volume (Forecast #), Average Handling Time (Forecast #), and Forecast Total (Forecast #).

- Top Screenshot:** A blue dashed box highlights a specific cell in the grid. A callout bubble with the text "Select and copy values" has an arrow pointing to this cell.
- Middle Screenshot:** The same grid is shown, but the cell previously highlighted is now filled with a light blue color. A callout bubble with the text "Select target cells" has an arrow pointing to this cell.
- Bottom Screenshot:** The grid shows the copied values pasted into the target cells. A callout bubble with the text "Paste values to target cells." has an arrow pointing to the pasted values.

Time step	Sun Jan 13		Mon Jan 14		Tue Jan 15		Wed Jan 16		Thu Jan 17		Forecast Total
	Interaction V...	Average Han...									
	Forecast #	Forecast #									
Daily total	320	25.00	320	25.00	880	25.00	3840	25.00	3840	25.00	
5:15 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
5:30 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
5:45 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
6:00 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
6:15 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
6:30 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	
6:45 AM	-	-	-	-	40	25.00	40	25.00	40	25.00	

Utilisez les fonctions **Copier** et **Coller** dans la barre d'outils ou utilisez les combinaisons de touches **Ctrl - C** et **Ctrl - V** sur votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Volumes** et effectuer un copier-coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis des documents, tels que les formats Excel ou Bloc-notes. Vous pouvez également copier et coller des données à partir des prévisions principales et d'autres scénarios.

Les fonctions **Copier** et **Coller** sont activées dans la barre d'outils lorsque vous sélectionnez une seule cellule ou une plage de cellules. Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou d'une ligne de tirets. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

Lorsque vous copiez des cellules vides avec des cellules qui contiennent des valeurs, celles-ci sont collées comme des cellules vides et écrasent toutes les valeurs d'origine.

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner des valeurs séparément dans la ligne **Valeurs journalières**, la colonne **Intervalle de temps** et la colonne **Date** (lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**). Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps et les dates peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête de l'intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante. Cependant, si vous sélectionnez plus de cellules à copier que le nombre sélectionné pour coller, seule une partie des données est collée. Voir plus d'informations sur ces fonctions dans la rubrique [Gestion des modèles](#).

Vous ne pouvez pas coller de données si vous avez :

- Sélectionné des jours en dehors de la plage de dates du scénario.
- Sélectionné une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets**. Vous devez sélectionner une activité ou une activité multisite.
- Sélectionné des valeurs dans la colonne VI %

Les tentatives de coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides*.

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs non entières pour VI
- Valeurs décimales de TTM comportant plus de 2 chiffres après la virgule
- Valeurs [en dehors de la plage](#)

Utilisation de la barre d'outils Volumes de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de volumes :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Élaborer/Générer	Ouvre l'assistant Élaborer les volumes qui vous permet d'élaborer des données de volume pour l'activité sélectionnée.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités qui vous permet d'ajouter des activités et/ou des activités multisites aux scénarios existants. Vous

Icône	Nom	Description
		trouverez une description de la procédure ici .
	Supprimer les activités	Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités qui vous permet de supprimer des activités et/ou des activités multisites des scénarios existants. Vous trouverez une description de la procédure ici .
	Régler	Ouvre une boîte de dialogue Régler les volumes qui vous permet de modifier le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour la vue Volumes du scénario de prévision .
	Diviser	Ouvre l'assistant Diviser les volumes qui vous permet de diviser les volumes d'interactions d'une activité multisite en activités spécifiques à un site.

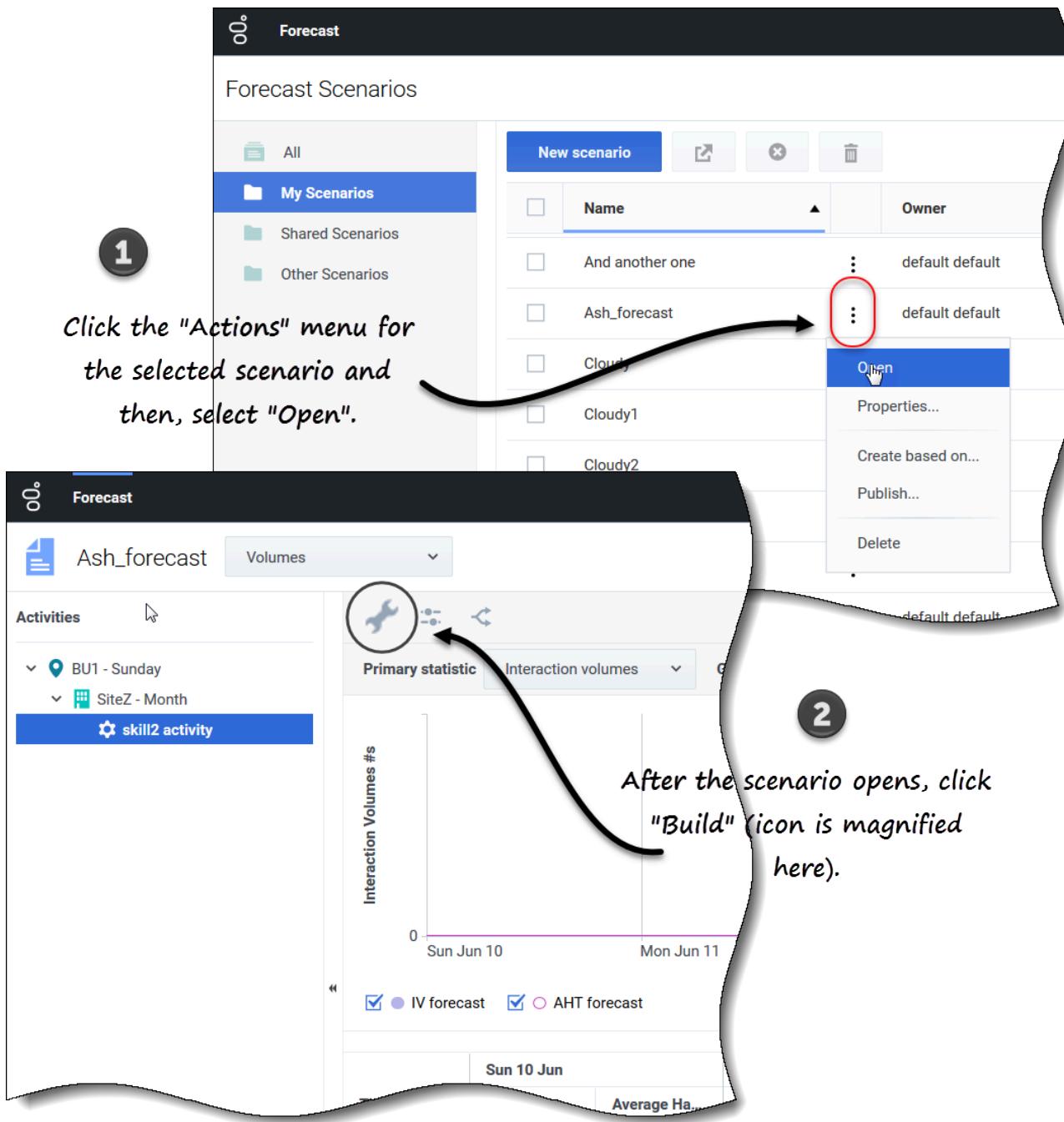
Élaboration de volumes

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez l'assistant **Élaborer les volumes** pour élaborer des données de volumes dans des scénarios de prévision pour une ou plusieurs activités sélectionnées, à l'aide des paramètres que vous spécifiez.

Avant d'utiliser cet assistant, réfléchissez à la **méthode d'élaboration** que vous souhaitez utiliser. Selon votre choix, vous devrez peut-être importer des données historiques ou élaborer un volume d'interactions, un temps de traitement moyen ou des **modèles** avant d'élaborer des données de volumes.

Élaboration de données de volumes

Utilisez l'assistant **Élaborer les volumes** lorsque vous créez de nouveaux volumes de scénario ou si vous souhaitez écraser un volume de scénario existant. Si des données de volume correctes existent déjà dans la **vue Volumes du scénario**, vous n'avez pas besoin d'utiliser cet assistant.



1

Click the "Actions" menu for the selected scenario and then, select "Open".

2

After the scenario opens, click "Build" (icon is magnified here).

Pour élaborer des données de volume :

1. Sélectionnez un scénario et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans la liste déroulante **Actions**

La vue Volumes de scénario s'ouvre.
2. Dans le volet **Objets**, développez l'arborescence pour sélectionner une activité ou une activité

multisite.

3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Créer** .
L'assistant Élaborer les volumes s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités qui seront associées à ce volume de scénario. Voir l'**étape 1**
5. Sélectionnez la plage de dates cible et la méthode d'élaboration. Voir l'**étape 2**

Étape 1 : Sélection des activités pour le scénario

Les activités précédemment sélectionnées pour le scénario sur l'écran **Sélectionner une activité** de l'assistant **Nouveau scénario** apparaissent pour que vous puissiez les sélectionner.



Pour sélectionner des activités :

1. Développez les unités commerciales (le cas échéant) pour afficher leurs sites et leurs activités multisites et développez les sites pour afficher leurs activités.
2. Sélectionnez toutes les activités que vous souhaitez inclure dans cette prévision de volumes en tenant compte des éléments suivants :
 - Vous pouvez sélectionner plusieurs activités pour élaborer des prévisions de volumes en mode **lot** lorsque les informations de configuration sont identiques pour chaque activité. Si vous souhaitez utiliser des données historiques différentes ou élaborer des méthodes pour certaines activités, élaborez séparément les volumes pour ces activités.
 - Vous pouvez **ajouter des activités à une prévision** après sa création.
3. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
À l'étape 2 de l'assistant, vous sélectionnerez une plage de dates cible et une méthode d'élaboration de données (voir la procédure suivante).

Étape 2 : Sélection de la plage de dates cible et de la méthode d'élaboration des données

À l'étape 2 de l'assistant **Élaborer les volumes**, lorsque vous sélectionnez la méthode d'élaboration, les boîtes de dialogue qui s'ouvrent dépendent de la méthode que vous sélectionnez. Voir les graphiques dans la rubrique **Choix d'une méthode d'élaboration**.

Build Volumes

Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast: IV AHT IV+AHT

Build method

- Automated
- BOE
- Template based
- Copy historical data
- Use values**

Build options

Build method: Automated

Build options: Engine: Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

Build method: AI-powered

Build options: Engine: Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

Build method: Template based

Build options: Select IV templates: Select... Select AHT templates: Select...

Build method: Copy historical data

Build options: Start date: MM/DD/YY, End date: Sun, Dec 31, 2017, Growth rate: 0%

Build method: Use values

Build options: IV: 0, AHT: 0.00

Complete the target date range section and then, choose a build method.

The settings for each build method appear when you make your selection.

Pour définir la façon dont vous voulez élaborer vos données de volumes :

1. Sélectionnez la **Date de début** et la **Date de fin** pour l'élaboration.
2. Sélectionnez les statistiques : **VI**, **TTM** ou **VI+TTM**.
3. Sélectionnez l'une des quatre méthodes d'élaboration de prévision. Si vous sélectionnez :
 - **Automatisé** (par défaut), effectuez [cette procédure](#).
 - **Par IA**, effectuez [cette procédure](#).
 - **Basé sur un modèle**, effectuez [cette procédure](#).
 - **Copier les données historiques**, effectuez [cette procédure](#).
 - **Utiliser les valeurs**, effectuez [cette procédure](#).
4. Une fois vous avez terminé de remplir toutes les boîtes de dialogue, cliquez sur **Générer**.
5. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Conseil

Cliquer sur **Annuler** pendant le processus d'élaboration ferme l'assistant, mais n'empêche pas nécessairement l'élaboration de volumes.

Étapes suivantes :

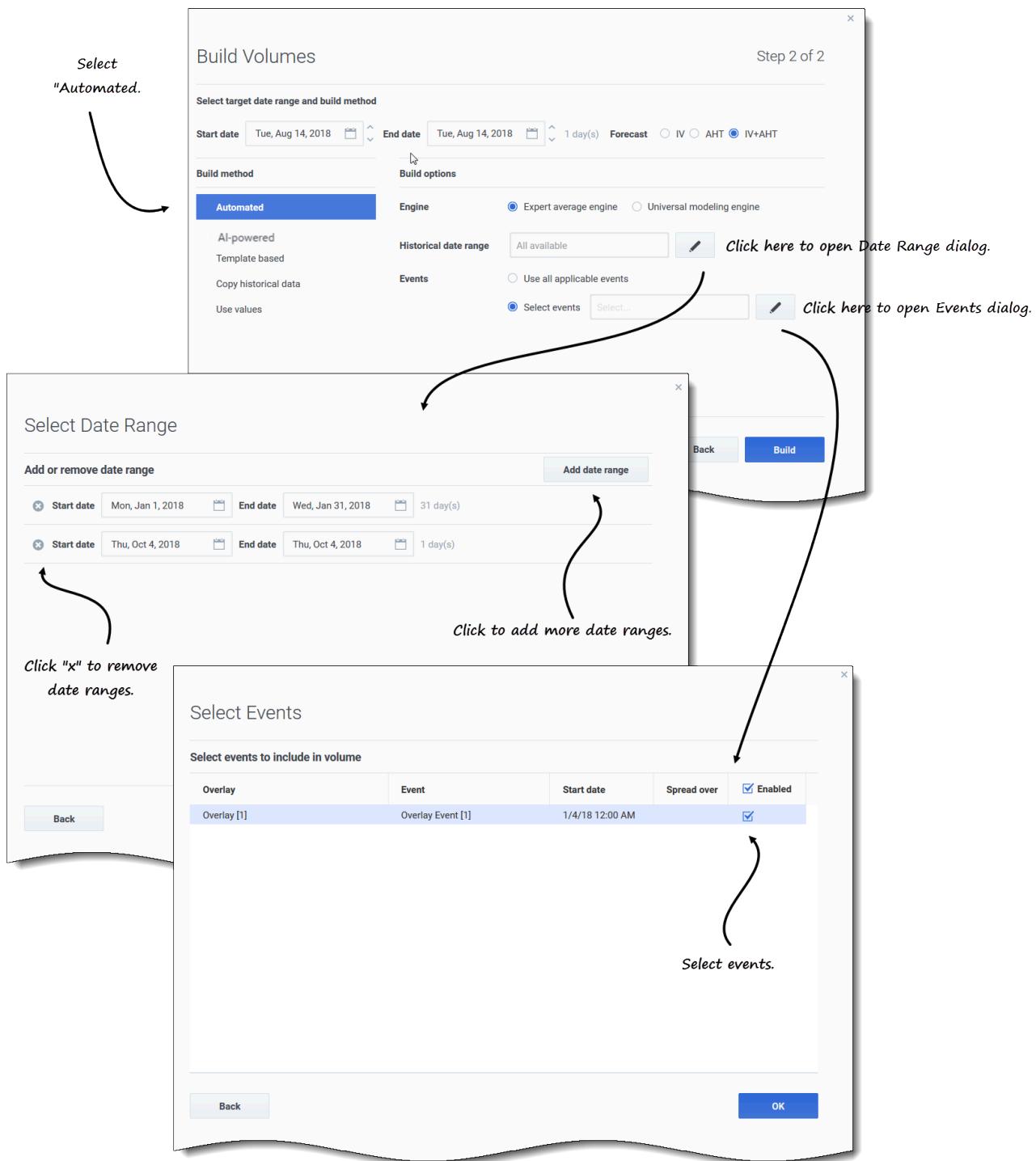
- Élaborez le personnel du scénario. Pour plus de détails, voir [Élaboration de données de personnel](#).
- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus de détails, voir [Publication d'un scénario de prévision](#).

Choix d'une méthode d'élaboration

WFM propose différentes méthodes pour élaborer des données de prévision, ce qui vous permet de choisir celle qui convient le mieux à votre environnement. Ces méthodes sont décrites dans cette rubrique et sont accompagnées de procédures qui vous aideront à appliquer les paramètres appropriés pour la méthode que vous choisissez.

Automatisé

Il s'agit de la méthode d'élaboration par défaut et d'une sélection appropriée si vous souhaitez utiliser l'un des deux algorithmes automatisés de WFM : **Moteur de moyenne experte** et **Moteur de modélisation universel**.



Si vous avez sélectionné **Automatisé** (par défaut) à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Sélectionnez **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universel**.
2. Pour **Plage de dates historiques**, choisissez entre :

- Ne rien faire et conserver la valeur par défaut **Tous disponibles**.



- Cliquer sur **Modifier** et sélectionner les plages de dates.
Si vous cliquez sur Modifier, la boîte de dialogue Sélectionner une plage de dates s'ouvre. S'il n'y a pas de données historiques pour l'activité spécifiée, la boîte de dialogue ne s'ouvre pas et WFM affiche un message de validation.

3. Cliquez sur **Ajouter une plage de dates** pour ajouter une ou plusieurs plages de dates, en les modifiant si nécessaire, puis cliquez sur **OK**.
Par défaut, WFM affiche les dates de début et de fin de la plage de dates historique pour les activités sélectionnées.

4. Cliquez sur l'une des deux cases d'option suivantes :

- Si vous choisissez **Utiliser tous les événements applicables**, WFM inclut tous les événements associés aux activités sélectionnées pour la statistique indiquée dans la plage de dates/la plage de dates historique du scénario.
- Si vous choisissez **Sélectionner les événements**, cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.
- Cochez la case de chaque événement devant être pris en compte pour le calcul, puis cliquez sur **OK**.
Cliquez sur la première case tout en haut pour sélectionner tous les événements de la liste.

Vous trouverez plus de détails sur les événements dans la rubrique Utilisation d'événements de superposition dans les prévisions.

5. Cliquez sur **OK**.
6. Lorsque l'assistant revient à l'étape 2, cliquez sur **Générer**.
7. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Moteur de moyenne experte

Ce moteur utilise une analyse statistique des données historiques pour produire des modèles de tendances pour un jour de la semaine, hebdomadaires et (si suffisamment de données historiques sont disponibles) annuelles. Il nécessite au moins une semaine complète de données historiques. Pour obtenir des résultats pour un jour de la semaine et hebdomadaires de qualité, Genesys vous conseille d'utiliser un minimum de six semaines de données.

Le moteur de moyenne experte applique les événements d'une manière linéaire. Cette perspective linéaire tend à atténuer l'impact d'événements particuliers dans la prévision. C'est pourquoi cette sélection convient davantage aux centres de contact qui présentent des modèles d'interactions relativement stables.

Moteur de modélisation universel

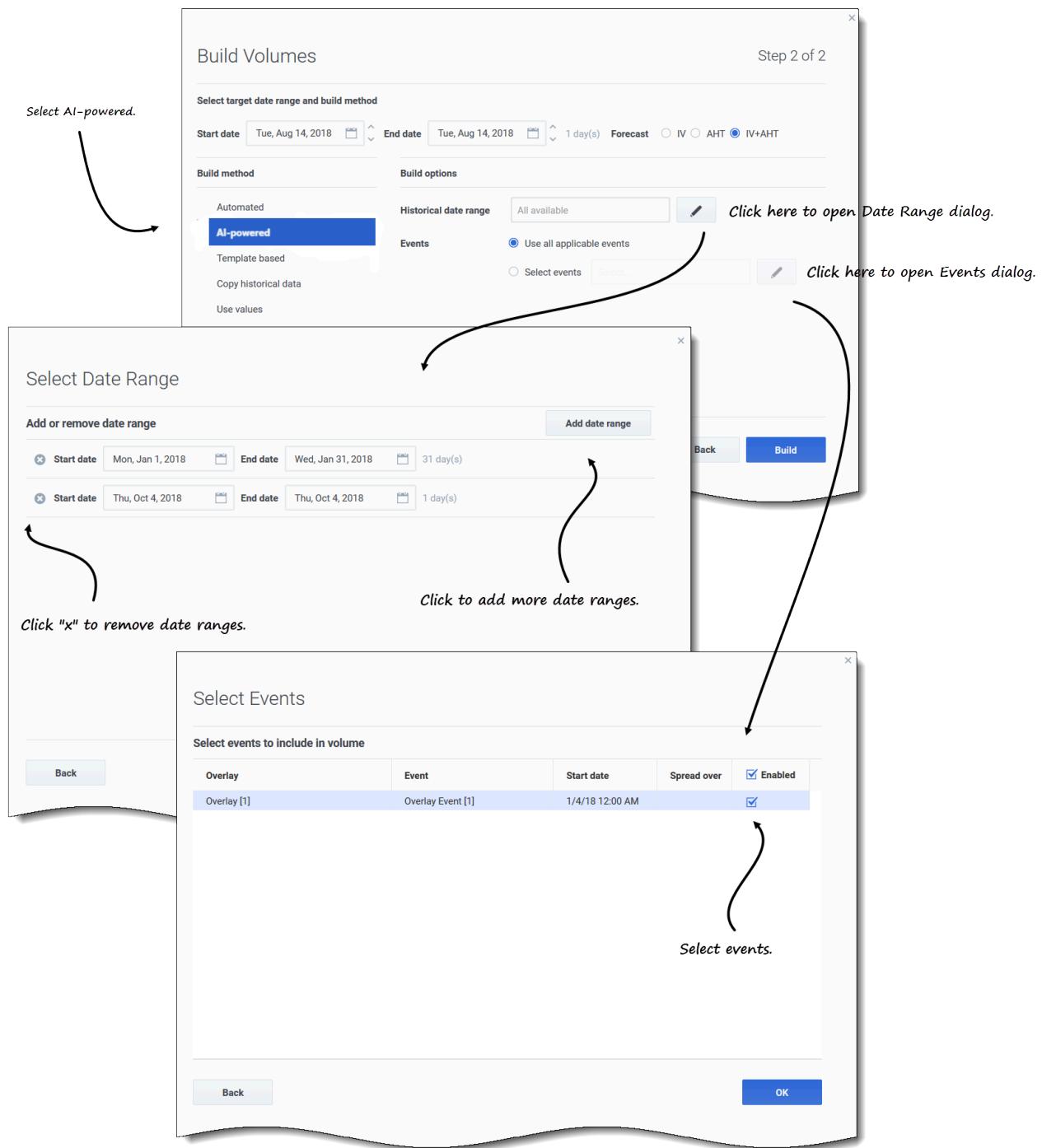
Ce moteur utilise un algorithme complexe pour identifier des tendances et des modèles dans les données historiques qu'il utilise ensuite pour créer une prévision. Il nécessite au moins une année de données historiques. Dans son analyse des données historiques, ce moteur ignore les jours qui contiennent des événements spéciaux si ces événements ne se produisent pas pendant la période de

prévision, éliminant ainsi tout « bruit » trompeur des prévisions. Toutefois, si un événement spécial se produit pendant la période de prévision, le Moteur de modélisation universel calcule l'impact de cet événement à partir des données historiques et l'applique à la prévision de base.

Cette sélection convient davantage aux sites disposant d'une quantité importante de données historiques de qualité.

Par IA

Cette option est appropriée si vous souhaitez tirer parti d'une méthode d'élaboration sophistiquée et automatisée qui utilise les meilleurs algorithmes de prévision fournis par l'infrastructure Genesys Cloud. Tirant parti des meilleures pratiques des sciences des données et de l'industrie, cette méthode donne accès à plus de 40 modèles élaborés par apprentissage automatique et à des flux de travail automatisés de meilleures méthodes de sélection pour assurer des prévisions précises et une productivité améliorée.



Si vous avez sélectionné **Par IA** à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

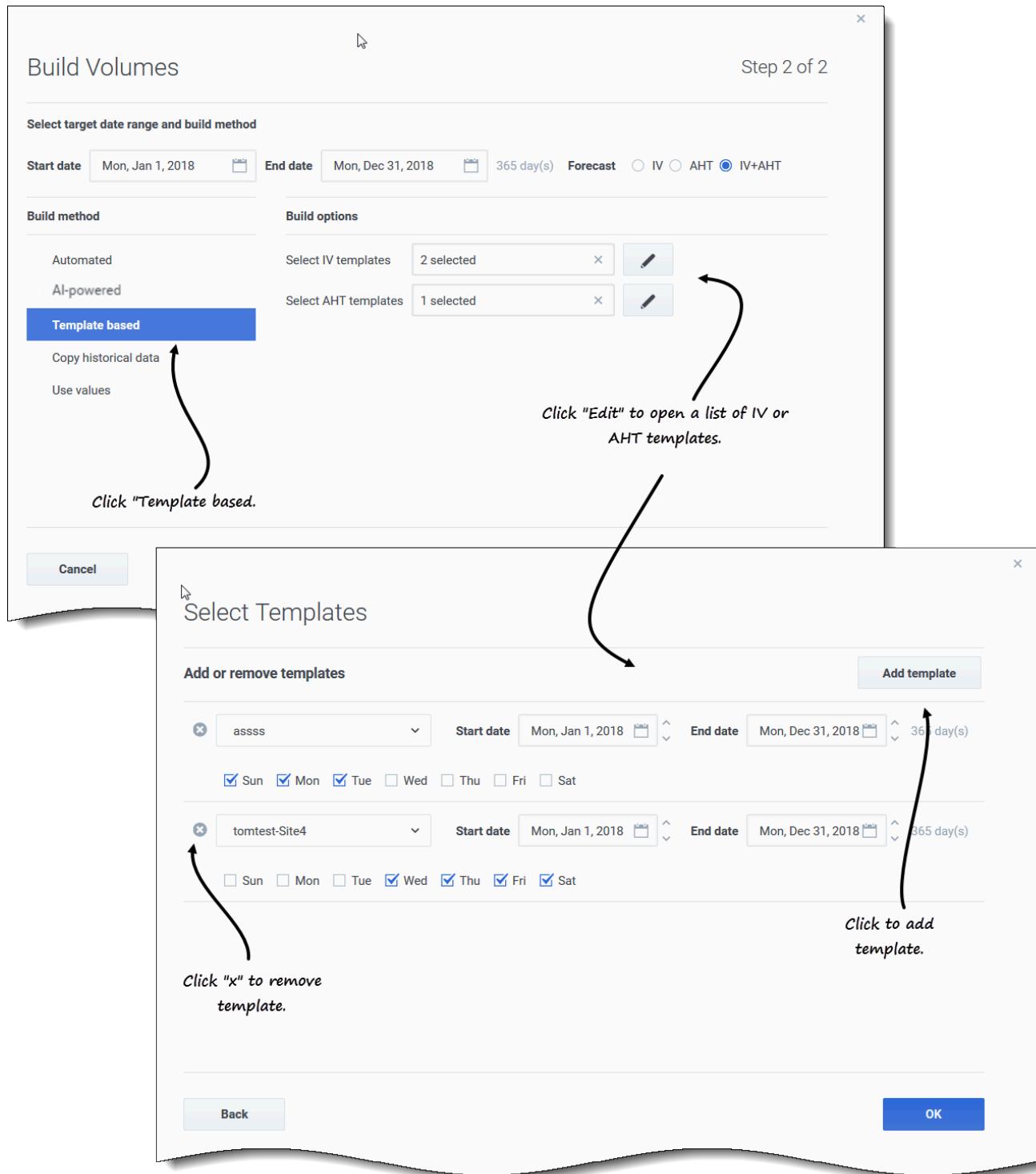
1. Pour **Plage de dates historiques**, choisissez entre :
 - Ne rien faire et conserver la valeur par défaut **Tous disponibles**.



- Cliquer sur **Modifier** et sélectionner les plages de dates.
Si vous cliquez sur Modifier, la boîte de dialogue Sélectionner une plage de dates s'ouvre.
 - 2. Cliquez sur **Ajouter une plage de dates** pour ajouter une ou plusieurs plages de dates, en les modifiant si nécessaire, puis cliquez sur **OK**.
Par défaut, WFM affiche les dates de début et de fin de la plage de dates historique pour les activités sélectionnées.
 - 3. Cliquez sur l'une des deux cases d'option suivantes :
 - Si vous choisissez **Utiliser tous les événements applicables**, WFM inclut tous les événements associés aux activités sélectionnées pour la statistique indiquée dans la plage de dates/la plage de dates historique du scénario.
 - Si vous choisissez **Sélectionner les événements**, cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.
 - Cochez la case de chaque événement devant être pris en compte pour le calcul, puis cliquez sur **OK**.
Cliquez sur la première case tout en haut pour sélectionner tous les événements de la liste.
- Vous trouverez plus de détails sur les événements dans la rubrique Utilisation d'événements de superposition dans les prévisions.**
4. Cliquez sur **OK**.
 5. Lorsque l'assistant revient à l'étape 2, cliquez sur **Générer**.
 6. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Basé sur un modèle

Cette option est appropriée si vous souhaitez créer une prévision à l'aide de modèles de volumes d'interactions (VI) et/ou de temps de traitement moyen (TTM) préconfigurés. Vous pouvez également utiliser des prévisions basées sur des modèles pour appliquer un taux de croissance en pourcentage aux données historiques.



Si vous avez sélectionné **Basé sur un modèle** à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle de VI, un modèle de TTM ou un pour chacun.

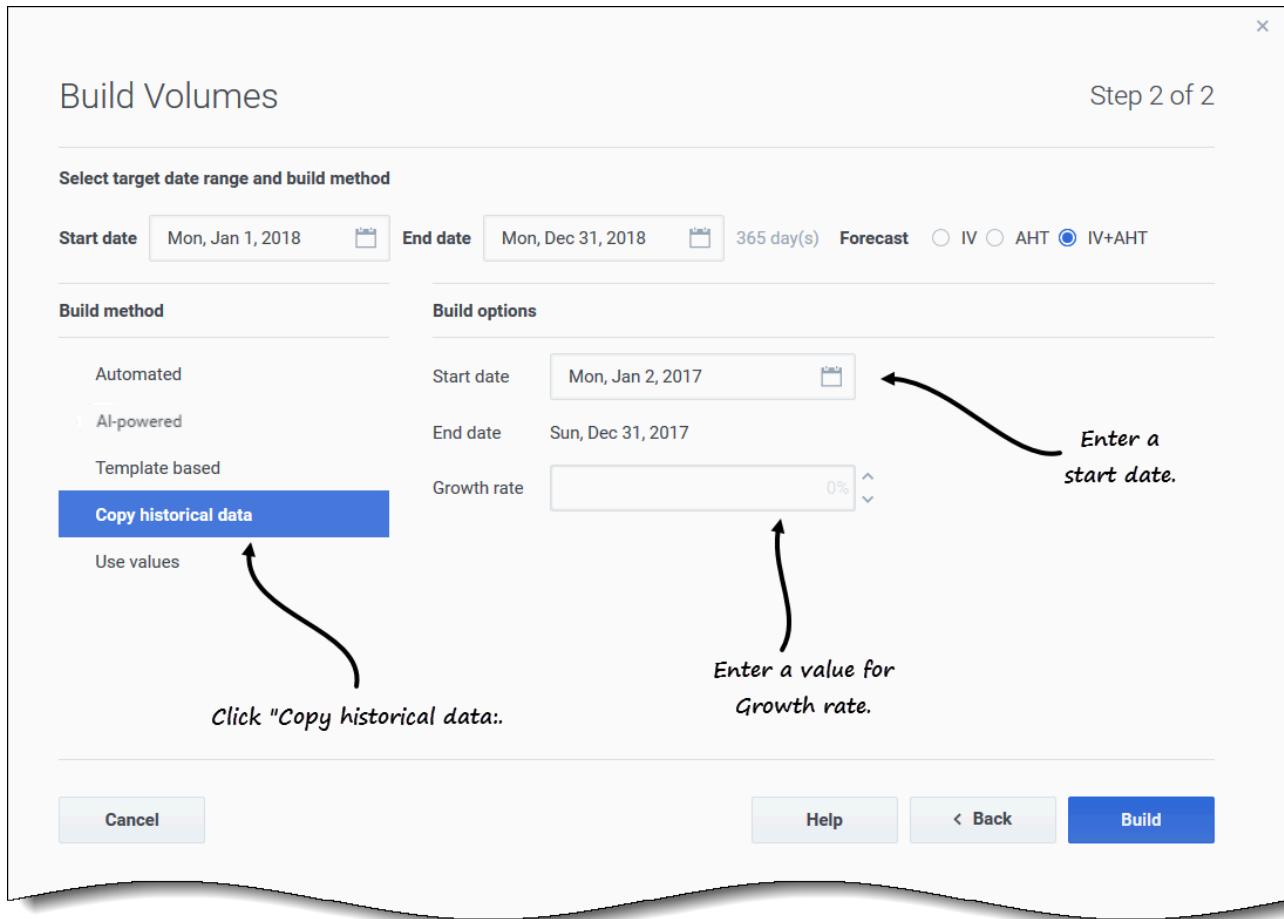
2. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des modèles**, cliquez sur **Ajouter un modèle** pour ajouter 1 ou plusieurs modèles
3. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ **Nom du modèle** pour sélectionner un modèle dans une liste.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Lorsque l'assistant revient à l'étape 2, cliquez sur **Générer**.
6. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

La création de prévisions basées sur des modèles convient particulièrement aux centres de contact qui présentent des modèles d'interactions très stables ou dont les activités peuvent être prévues manuellement, telles que le travail d'arrière-guichet, les interactions avec les médias ou les campagnes sortantes.

Pour plus d'informations sur les modèles et leur création, voir [Modèles](#).

Copier les données historiques

Cette option convient si vous possédez une certaine quantité de données historiques sans qu'elles soient suffisantes pour utiliser les moteurs de moyenne experte ou de modélisation universelle. Vous pouvez associer les données historiques à des modèles qui combleront les lacunes dans les données historiques.



Si vous avez sélectionné **Copier les données historiques** à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

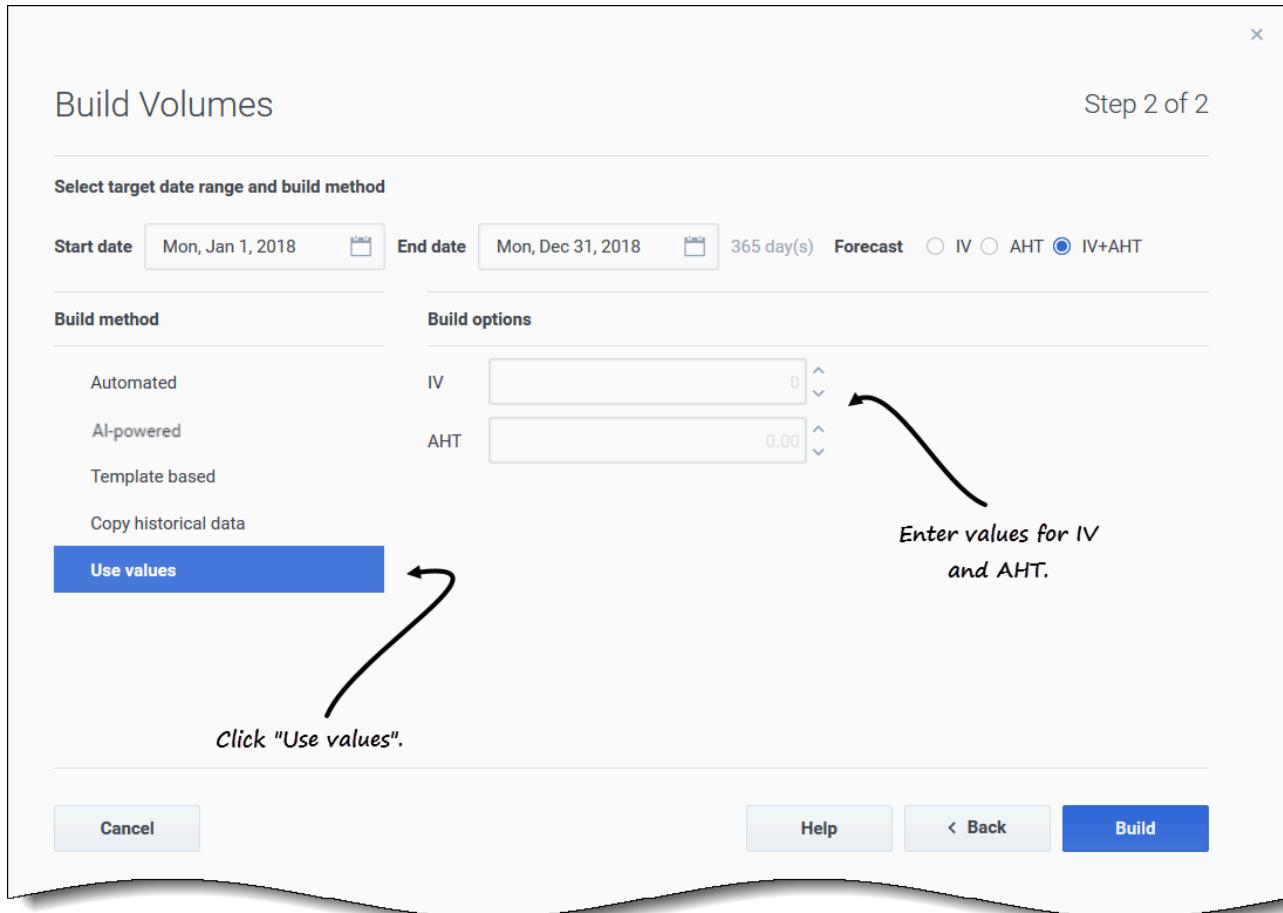
1. Entrez une **date de début** ou sélectionnez-en une en cliquant sur l'icône de **calendrier**.
Vous trouverez plus de détails sur les dates de début et de fin dans la rubrique Utilisation des données historiques dans les prévisions
2. Entrez un pourcentage pour le **taux de croissance** ou sélectionnez-en un à l'aide des flèches vers le haut/bas.
3. Cliquez sur **Générer**.

Si vous sélectionnez cette méthode d'élaboration et qu'une **activité** sélectionnée n'a pas de données historiques, le message d'erreur suivant s'affichera lorsque vous cliquez sur **Générer** : **Aucune donnée historique pour les paramètres spécifiés**.

Utiliser les valeurs

Cette option est appropriée si la charge d'activités du site est très régulière. Elle applique un volume d'interactions ou un TTM particulier à chaque intervalle de temps dans le scénario.

- **Volume d'interactions et TTM**—Les champs **VI** et **TTM** sont activés et les valeurs entrées sont utilisées pour chaque cellule de la prévision.
- **Volume d'interactions**—Seul le champ **VI** est activé. Les valeurs entrées représentent le nombre d'interactions par intervalle de temps (par exemple, le nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes).
- **TTM**—Seul le champ **TTM** est activé. Les valeurs entrées représentent le temps de traitement moyen en secondes.



Si vous avez sélectionné **Utiliser les valeurs** à l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer les volumes** :

1. Entrez une valeur pour **VI**.
Cette valeur représente le nombre d'interactions par intervalle de temps dans la prévision. Par exemple, le nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes.
2. Entrez une valeur pour **TTM**
Cette valeur représente le temps de traitement moyen en secondes.
Si vous entrez une valeur dans VI et TTM, ces valeurs sont utilisées pour chaque intervalle de temps dans la prévision.
3. Cliquez sur **Générer**

4. Une fois le processus d'élaboration terminé, cliquez sur **OK**.

Utilisation des données historiques dans les prévisions

La vue **Volumes** affiche les volumes d'interactions (VI) dans des données historiques importées ou collectées. Voir l'option **Comparer avec les années précédentes** dans la rubrique **Configuration des propriétés d'affichage des données**.

WFM vous permet de définir la plage de temps des données historiques lors de l'élaboration de volumes. Lorsque vous définissez la date de début, sélectionnez le même jour de la semaine que celui de la date de début du scénario de prévision. Par exemple, si la date de début cible est un mardi, la date de début des données historiques doit également être un mardi.

La plage de dates par défaut dépend de la plage de dates cible et des statistiques que vous avez sélectionnées dans l'assistant, et change en fonction de ces valeurs. Par exemple, il y a une plage de dates pour les données de TTM et une pour les données de VI. Si vous sélectionnez **VI+TTM**, WFM combine les plages de dates en utilisant la première date de début des données historiques et la dernière date de fin des données historiques des deux.

Lors de la définition de la date de fin, n'oubliez pas les informations suivantes :

- Si vous avez sélectionné la méthode d'élaboration **Copier les données historiques**, ce champ est désactivé. Les mêmes dates historiques de début et de fin sont utilisées pour toutes les activités sélectionnées pour cette prévision.
- N'oubliez pas que la redistribution n'a aucun impact sur les données historiques; elle touche uniquement les prévisions.
- Si vous avez entré une valeur dans le champ **Taux de croissance**, les données historiques sont augmentées ou diminuées du pourcentage indiqué. La valeur ne peut pas être inférieure à -99,99 %.

Si la méthode d'élaboration est **Automatisé** avec le Moteur de moyenne experte ou le Moteur de modélisation universel, vous pouvez ajouter des périodes historiques supplémentaires à la liste afin de spécifier les données historiques exactes que vous souhaitez utiliser (et ignorer toute donnée à ne pas utiliser).

Vous pouvez effacer les plages de dates sélectionnées en cliquant sur le **x** dans le champ **Plage de dates historiques**. Cette action efface les sélections précédentes, mais conserve les valeurs par défaut. Pour toutes les méthodes d'élaboration, un message d'erreur est généré lorsque vous cliquez sur **Modifier** à côté du champ **Plage de dates historiques** si aucune donnée historique n'existe pour l'activité/statistique sélectionnée.

Utilisation d'événements de superposition dans les prévisions

Vous devez créer des événements et les attribuer à des activités dans la vue **Prévision > Superpositions** avant de pouvoir les ajouter à un scénario de prévision.

Une *superposition* est un élément susceptible d'influencer le volume d'interactions quotidien de l'entreprise et, par conséquent, les exigences en matière d'horaire et de personnel. Un *événement* est un cas précis où une superposition intervient.

Réglez les valeurs **Impact initial** ou **Impact de fin** si nécessaire. Les valeurs par défaut sont basées sur la configuration de l'événement. Si l'événement est configuré pour ignorer les données historiques, vous ne pouvez pas ajuster ces valeurs ici. Vous devez modifier la configuration à l'aide du **module Superpositions**.

Cliquez sur **Distribution** pour **afficher et éventuellement modifier la méthode de distribution** de la superposition sélectionnée. WFM Web calcule les volumes et les affiche dans la **vue Volumes**. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne parvient pas à effectuer le calcul (par exemple, si les données historiques contiennent trop peu d'intervalles de temps pour couvrir les heures d'activité du scénario).

La redistribution d'événements n'a aucun impact sur les données historiques, elle affecte uniquement les prévisions.

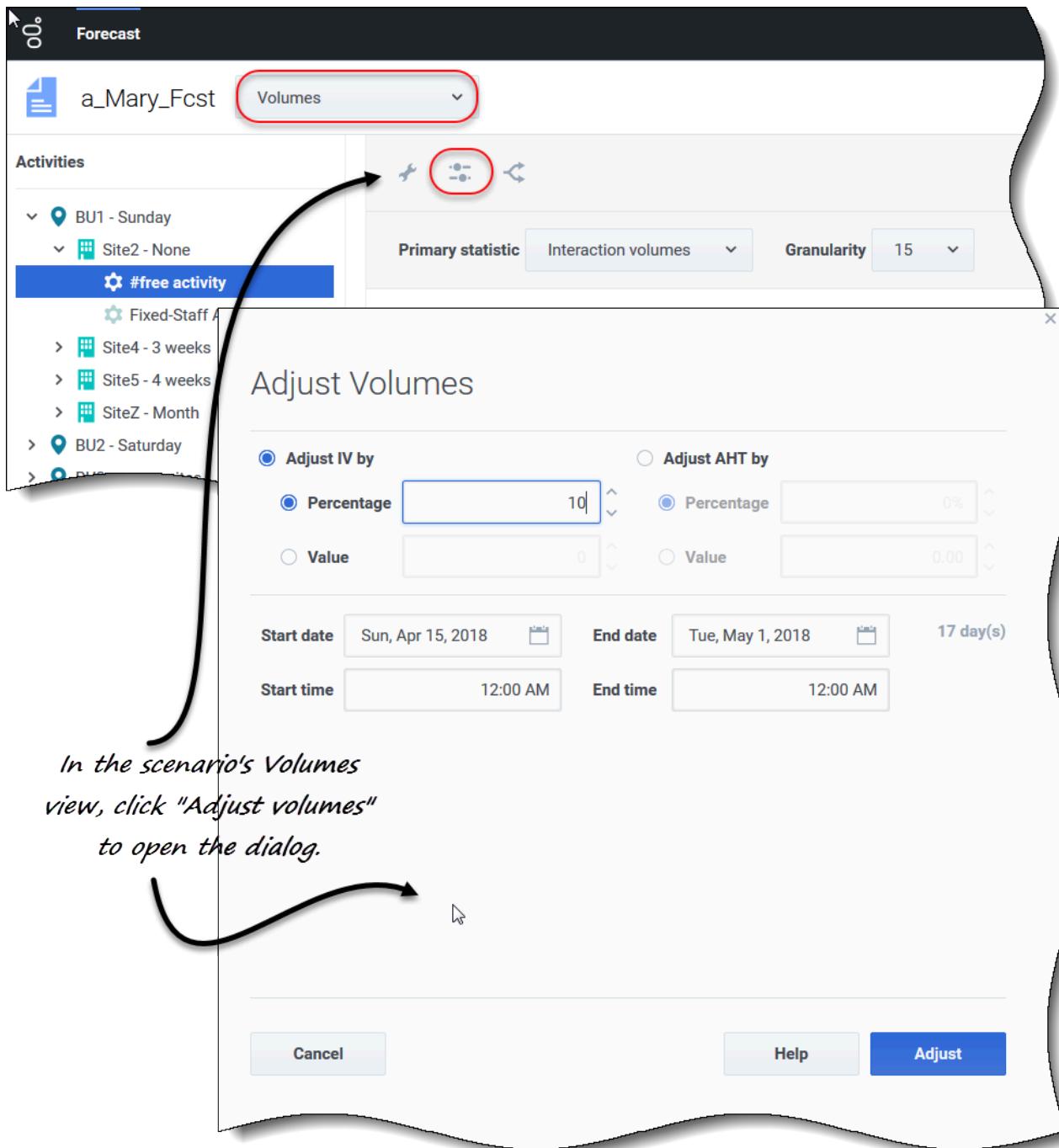
Vous pouvez effacer les événements sélectionnés en cliquant sur le **x** dans le champ **Sélectionner les événements**. Cette action efface les sélections précédentes, mais conserve les valeurs par défaut. Si l'activité sélectionnée n'a aucun événement de superposition, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition*.

Réglage et division de volumes

Dans Workforce Management (WFM), vous [ouvrirez un scénario de prévision](#) et vous utiliserez les boutons de la barre d'outils de la vue **Volumes** pour régler et diviser les volumes.

Réglage de volumes dans une plage de dates

Utilisez l'assistant **Régler les volumes** pour ajuster les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux dans une vue [Volumes de scénario](#).



Pour régler le volume du scénario :

1. Dans la barre d'outils de la vue **Volumes**, cliquez sur **Régler les volumes**
2. Dans la boîte de dialogue ouverte, cliquez sur la case d'option de la statistique principale que vous

souhaitez régler, soit **Ajuste VI de ou Régler TTM -**

3. Choisissez comment (et de combien) ajuster la statistique dans la grille :

- Sélectionnez **Pourcentage** et entrez un nombre selon lequel ajuster des valeurs existantes ou utilisez les flèches vers le haut et le bas pour sélectionner un nombre.
La plage de valeurs valide est de -99 % à 999 %.
- Sélectionnez **Valeur** et entrez un nombre (ou sélectionnez-en un à l'aide des flèches vers le haut/bas) qui sera la valeur totale selon laquelle ajuster les valeurs existantes qui tombent dans les plages de dates et d'heures définies aux étapes 4 et 5 de cette procédure.

4. Pour régler les valeurs dans la grille, indiquez la plage de dates en entrant des dates de début et de fin ou en les sélectionnant dans le calendrier.

La plage Date de début peut être n'importe quelle date égale ou postérieure à la date en haut à droite de la grille Volumes; 00-23 heures. La plage Date de fin peut être n'importe quelle date postérieure à la Date de début; 00-23 heures.

5. Indiquez l'intervalle de temps en entrant ou en sélectionnant des valeurs dans les champs **Heure de début** et **Heure de fin**.

Les heures de début et de fin doivent être définies par incrément de 15 minutes. Par exemple, 00, 15, 30, ou 45 minutes.

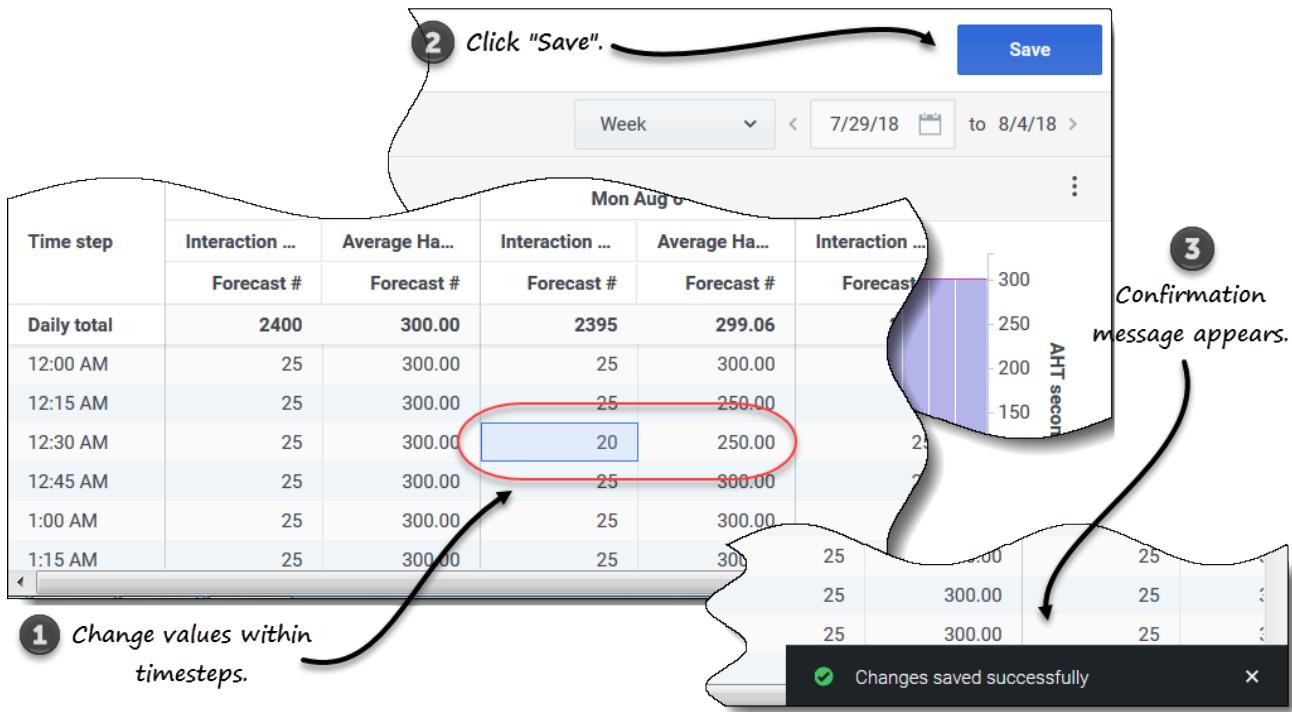
6. Cliquez sur **Régler**.

7. Cliquez sur Oui dans la boîte de dialogue **OK**.

Veuillez noter que vous pouvez cliquer sur **Annuler** à tout moment pour annuler cette action et fermer la boîte de dialogue **Régler les volumes**.

Réglage de volumes dans des intervalles de temps

Vous pouvez régler les volumes d'interaction, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux dans une vue **Volumes de scénario** en modifiant directement les valeurs dans les intervalles de temps.



Pour régler le volume du scénario dans les intervalles de temps :

1. Ouvrez un scénario dans la vue **Volumes**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez une activité ou une activité multisite qui contient des données de volumes.
3. Sélectionnez la **Granularité (15, 30, 60)** et l'intervalle (**Jour, Mois, Année**) de données que vous voulez voir.
4. Dans la grille, double-cliquez sur la cellule de l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier (VI, TTM ou les deux).
5. Entrez autant de nouvelles valeurs que nécessaire.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.
Le message *Modifications bien sauvegardées* apparaît dans le coin inférieur droit de la vue.

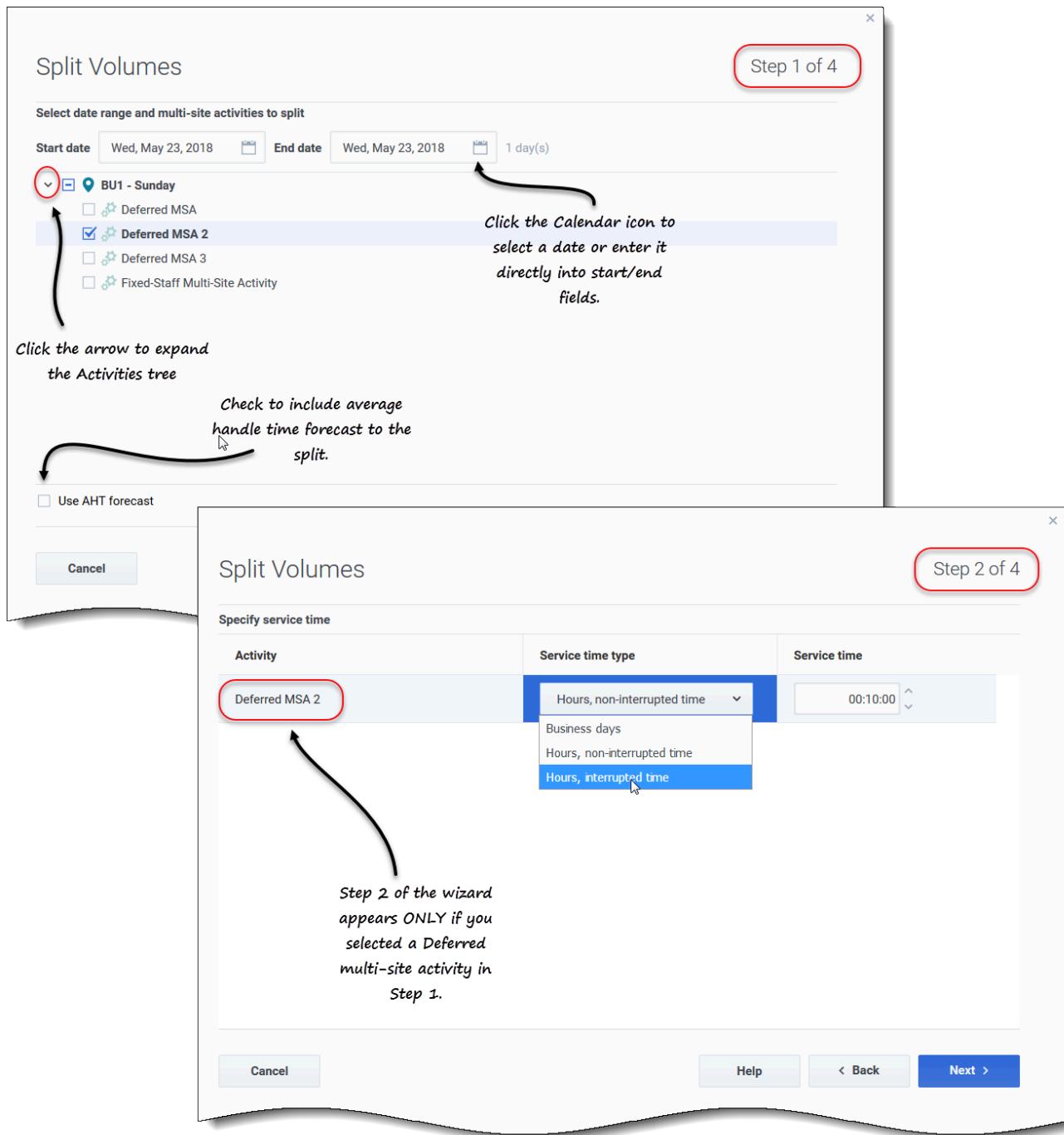
Si les modifications n'ont pas été sauvegardées, le message *Échec de sauvegarde des modifications* s'affiche. Essayez d'entrer des valeurs différentes.

Division de volumes

Utilisez l'assistant **Diviser les volumes** pour diviser le volume d'un scénario de prévision entre les activités contenues dans une activité multisite. Dans les procédures ci-dessous, cliquez sur les liens d'un paramètre donné pour trouver [plus d'informations](#) à ce sujet.

Pour diviser le volume d'un scénario :

1. Dans la vue **Prévision > Scénarios**, sélectionnez un scénario.
 2. Cliquez sur le menu **Actions**  du scénario et sélectionnez **Ouvrir**, ou cochez la case du scénario et cliquez sur **Ouvrir**  dans la barre d'outils.
 3. Dans le volet **Activités**, sélectionnez un site contenant des activités multisites, puis cliquez sur **Diviser** .
- L'**assistant Diviser les volumes** s'ouvre à l'**étape 1**.



Étape 1 :

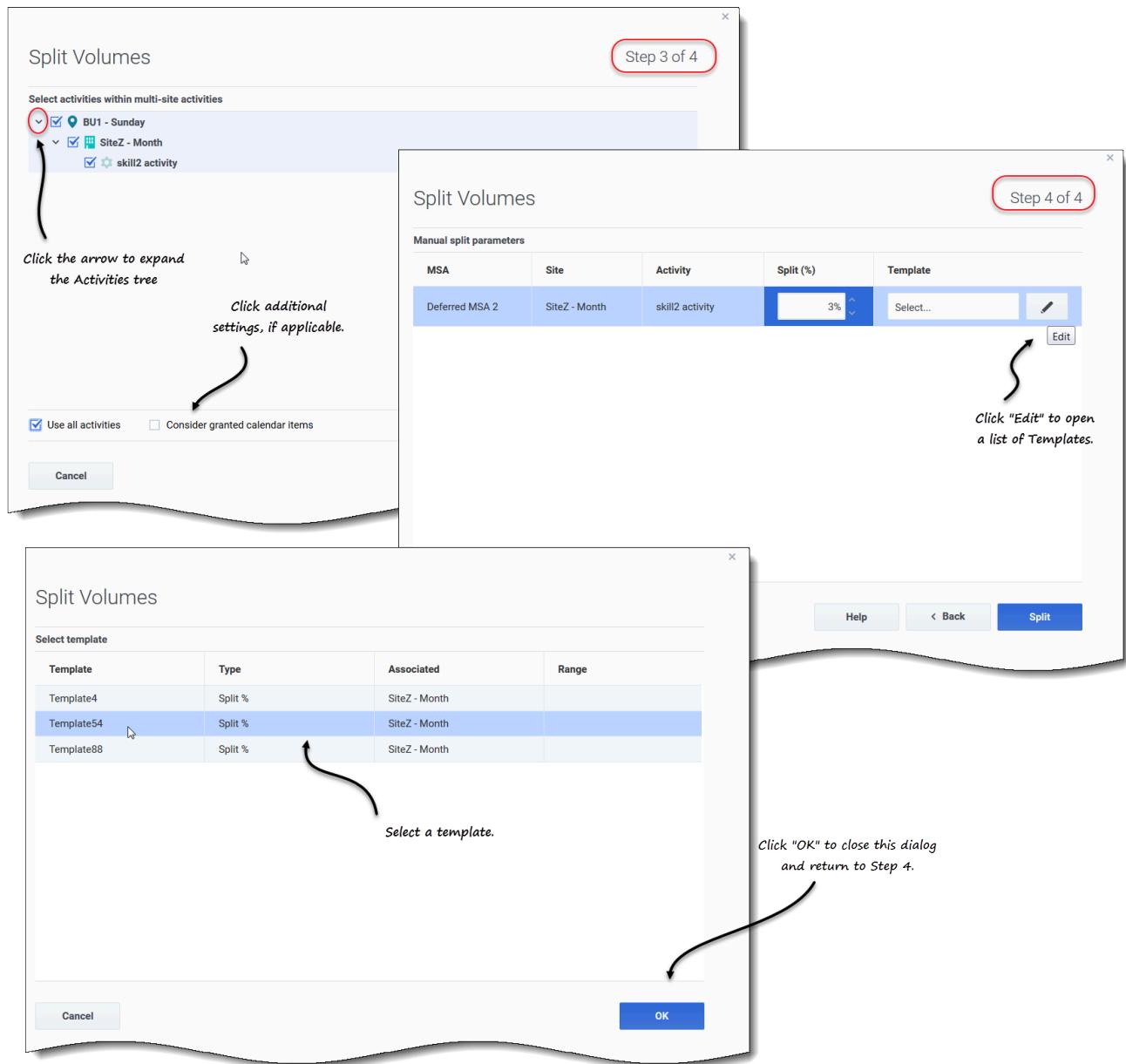
1. Entrez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
2. Développez l'arborescence des activités et cochez la case à côté des activités multisites que vous souhaitez fractionner.

Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisites au sein de la même unité commerciale.

3. Pour inclure les prévisions de temps de traitement moyen dans le division, sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** et cliquez sur **Suivant**.
Si vous avez sélectionné des activités multisites de type Différé, l'étape 2 de l'assistant s'ouvre.
Si vous avez sélectionné des activités multisites de tout autre type, l'assistant ignore l'étape 2 et s'ouvre à l'étape 3.

Étape 2 :

1. Pour chaque activité multisite différée, sélectionnez un **Type de période de service** dans la liste déroulante :
 - Jours ouvrables
 - Heures, période non interrompue
 - Heures, période interrompue
2. Entrez une valeur dans le champ **Période de service** et cliquez sur **Suivant**.
L'étape 3 de l'assistant s'ouvre.



Étape 3 :

1. Développez l'arborescence des activités pour **sélectionner des activités parmi les activités multisites**.
2. Vous pouvez également sélectionner **Utiliser toutes les activités** pour inclure toutes les activités du site indiqué. Voir plus de détails [ci-dessous](#).
3. Pour que WFM tienne compte des éléments de calendrier existants lors du division du volume d'interactions entre les activités, cochez la case **Tenir compte des éléments de calendrier accordés**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

L'étape 4 de l'assistant s'ouvre.**Étape 4 :**

1. Le cas échéant, entrez une valeur pour **Division (%)** ou utilisez les flèches vers le haut/bas pour sélectionner un pourcentage.



2. Ou encore, dans la colonne **Modèle** de chaque activité multisite, sélectionnez **Modifier**

Une boîte de dialogue contenant une liste de modèles s'ouvre.

3. Choisissez un modèle et cliquez sur **OK**.

L'assistant revient à l'étape 4.

4. Cliquez sur **Diviser**.

WFM divise le volume de la prévision.

5. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.

6. Après avoir examiné les messages, cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue.
Examinez les volumes divisés dans le tableau ou le graphique.

Si vous entrez un pourcentage de division et que WFM ne peut pas traiter la division comme prévu, la boîte de dialogue **Résultat de la division** s'ouvre et affiche une liste de messages d'erreur sous forme de tableau avec les colonnes suivantes : **Unité commerciale, Activité, Ne pas diviser la valeur VI et Message**.

À n'importe quelle étape de l'assistant **Diviser les volumes**, cliquez sur **Annuler** pour quitter l'assistant et supprimer tous les paramètres.

Plus de détails sur les paramètres de l'assistant Diviser les volumes

Cette rubrique fournit des informations détaillées sur les paramètres de l'assistant Diviser les volumes.

Utiliser la prévision TTM

Si vous sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** et que vous sélectionnez des activités qui ne disposent d'aucune prévision de TTM, la valeur résultante pour chacune de ces activités sera 0 pour les intervalles de temps où le TTM = 0.

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

Type de période de service

Menu déroulant qui comporte les valeurs suivantes :

-
- **Jours ouvrables**—Nombre de jours ouvrables, comprenant la journée en cours au cours de laquelle l'interaction se produit. Si le niveau de service = 100 % sur un jour ouvrable, toutes les interactions doivent passer être traitées le jour où elles se produisent, en fonction des heures d'ouverture.
 - **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.
 - **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.

Période de service

La nature de cette commande dépend de la granularité de votre sélection dans la colonne **Type de période de service**.

- Si vous sélectionnez des heures, vous devez indiquer les heures, les minutes et les secondes. La valeur doit être supérieure à 0.
- Si vous sélectionnez des jours ouvrables, vous devez spécifier un nombre entier supérieur à 0.
- Lorsque vous faites basculer la granularité d'heures en jours ouvrables, WFM Web réinitialise la valeur à 0.

Sélectionner des activités parmi des activités multisites

Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez diviser les activités multisites. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités cibles, mais notez les contraintes suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utiliser la prévision TTM** à l'**étape 1** de l'assistant, vous ne pouvez pas sélectionner d'activité cible 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** à l'**étape 3** de l'assistant, lorsque WFM divise 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 de l'unité commerciale indiquée, qu'elles soient sélectionnées ou non.
Les activités qui ne sont pas sélectionnées ne sont pas divisées; WFM Web les prend juste en considération pour la détermination des proportions divisées dans chaque activité sélectionnée. Cette option ne modifie pas le résultat de la division si aucun agent polyvalent partagé ne travaille sur les activités, sélectionnées ou non.

% de division et modèles

La division des volumes et l'utilisation de modèles sont facultatives à l'**étape 4**. Si vous ne souhaitez pas faire l'un ou l'autre, cliquez simplement sur **Diviser** dans la boîte de dialogue sans modifier les paramètres.

Vous pouvez entrer un pourcentage de partage pour chacune des activités parmi les activités multisites, ou cliquer sur **Modifier** pour sélectionner et utiliser un modèle. Si vous utilisez à la fois une valeur de pourcentage divisée et un modèle pour une activité, WFM utilise :

- La valeur de pourcentage de division pour les intervalles de temps vides

- Les valeurs du modèle pour tous les intervalles de temps non vides

Vous pouvez indiquer 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 applique le pourcentage aux intervalles de temps restants. Si aucun pourcentage n'est spécifié pour certaines activités enfants, WFM divise les volumes restants entre ces activités selon la disponibilité. Vous pouvez spécifier un pourcentage différent pour chaque intervalle.

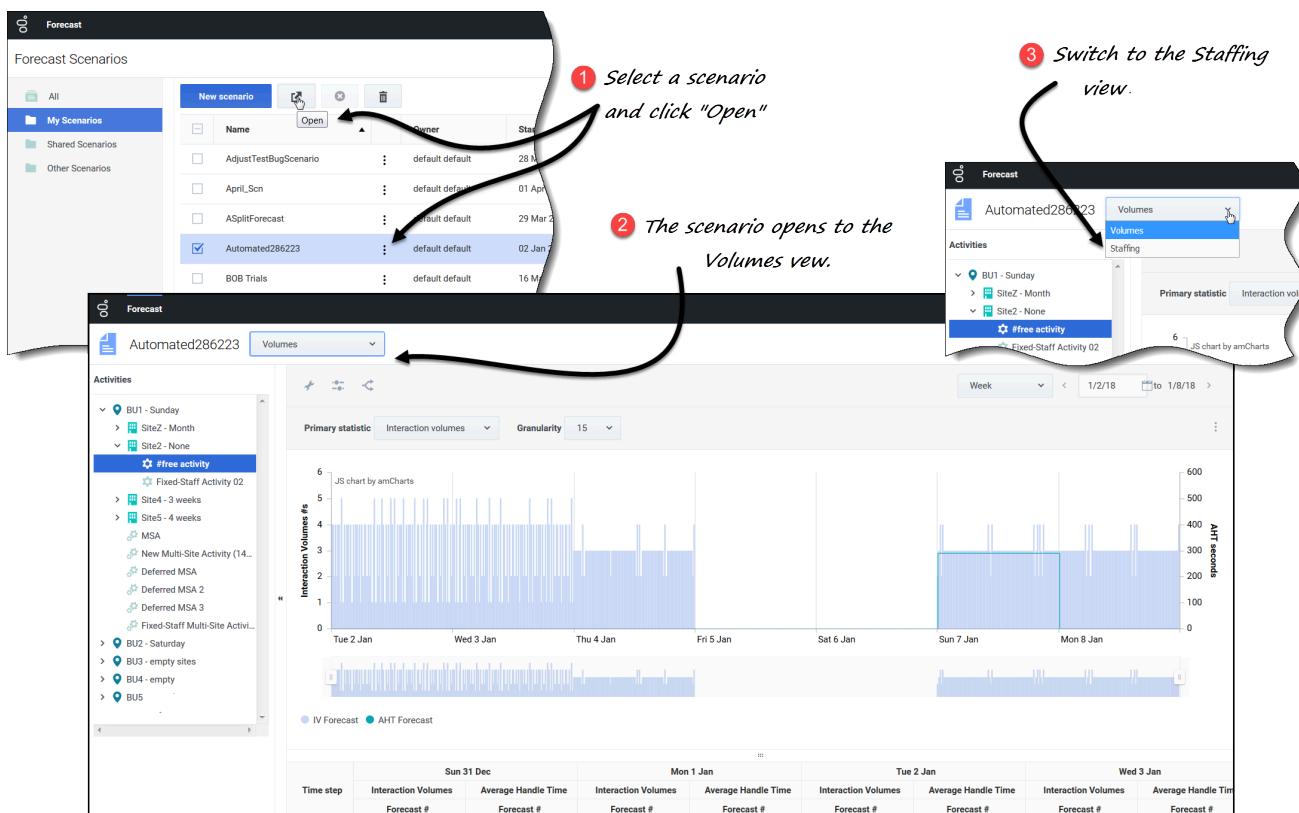
Personnel dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez la vue **Personnel du scénario** pour définir ou modifier le personnel calculé et requis d'un scénario de prévision. Le *personnel* correspond au nombre d'agents requis pour répondre à un ensemble donné d'exigences pour une période précise.

Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche des niveaux de personnel pour des jours ou des intervalles de temps.

Affichage des données de personnel

Ouvrez la vue **Personnel** à l'aide du menu déroulant du scénario (voir ci-dessous). (Les scénarios s'ouvrent par défaut sur la vue **Volumes**.)



Pour ouvrir la vue **Personnel** :

1. Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

2. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils

ou dans le menu déroulant **Actions** 

La vue Volumes s'ouvre par défaut avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.

3. Cliquez sur le menu déroulant du scénario et sélectionnez **Personnel**.

4. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale, puis un site pour sélectionner une activité ou une activité multisite.

La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau ou d'une grille, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données du graphique et du tableau.

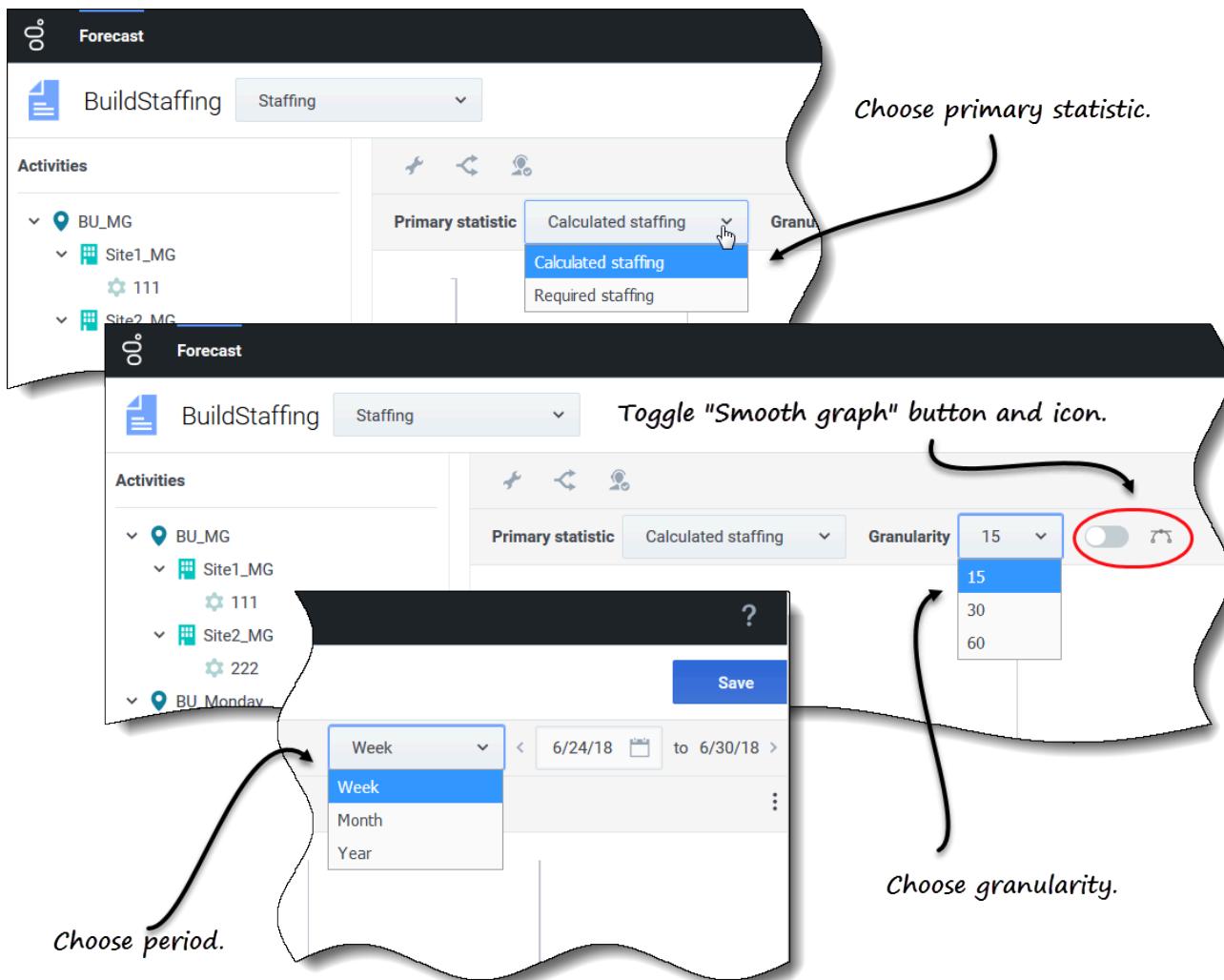
Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger le personnel*. Si vous ne voyez aucune donnée, vous devrez peut-être régler la **Période**, la **Granularité** ou les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture pour les activités du site sélectionnées et les activités multisites de manière similaire.

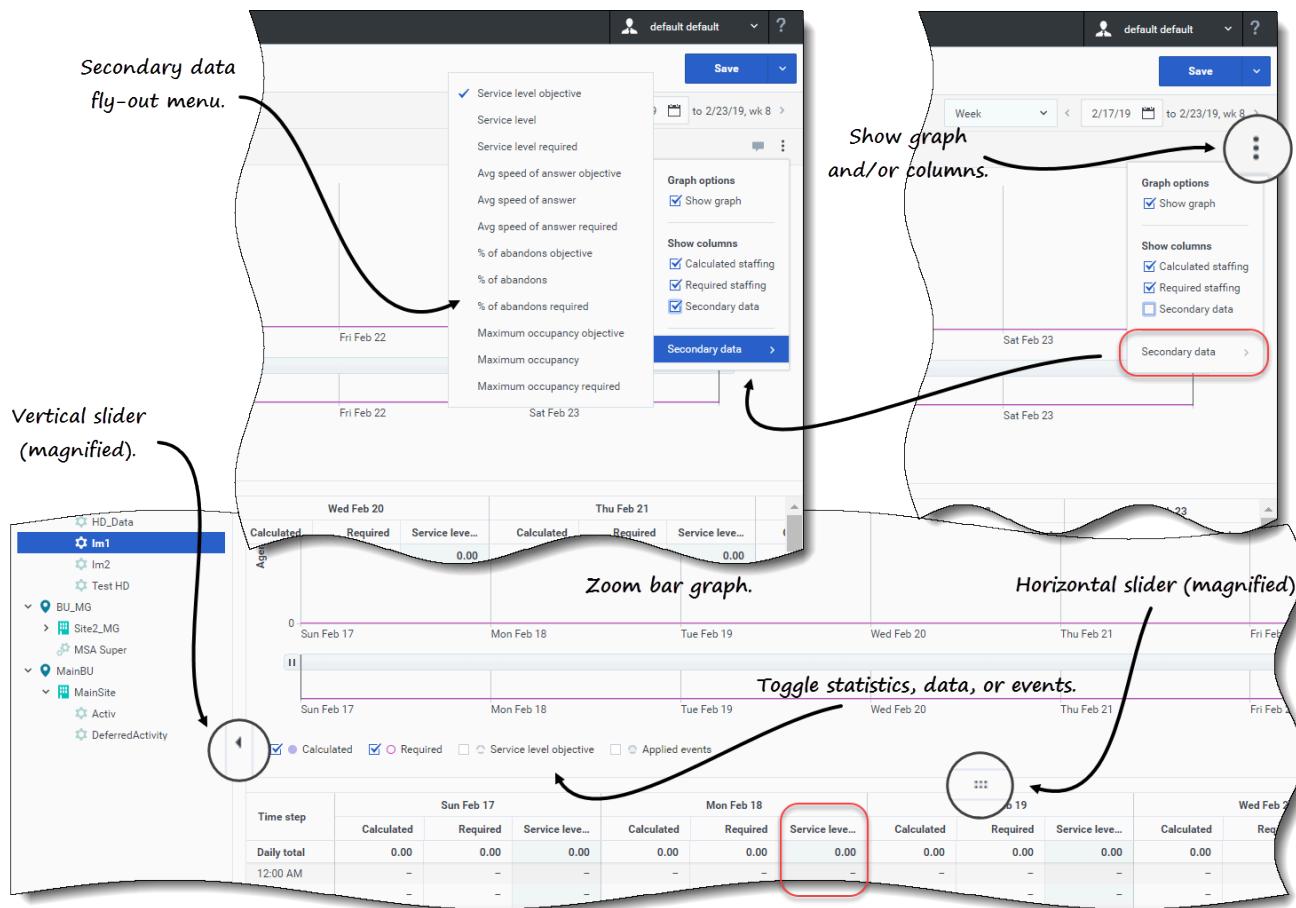
Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de volumes ou de réduction dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Volumes** ou **Réduction** dans le menu déroulant à côté du nom du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente le nombre d'agents; l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois, année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :



- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme principale en sélectionnant **Personnel calculé** ou **Personnel requis**. La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.



- **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou la grille :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi [Curseurs](#).
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données dans la grille en cochant/décochant les cases **Personnel calculé**, **Personnel requis** ou **Données secondaires**.
 - **Données secondaires**—Placez le pointeur de la souris sur cet élément pour ouvrir un menu contextuel qui répertorie tous les types de données secondaires pouvant être affichés dans le graphique et la grille.
Si Données secondaires est coché dans la section Afficher les colonnes, le type de données que vous sélectionnez dans le menu déroulant correspond au nom de la colonne qui s'affiche dans la grille et la case à cocher sous le graphique, et il s'affiche sous forme de statistique sur l'axe Y. Pour en savoir plus, voir [Affichage de données secondaires](#).

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- Cases à cocher **Activer/désactiver**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique (**Calculé**, **Requis**, **Données secondaires**) ou des Événements appliqués dans le graphique. Cochez la case pour activer l'option et décochez-la pour la désactiver. Lorsqu'elle est cochée, la case d'option s'affiche :
 - en bleu continu pour **Calculé**.

- avec contour magenta pour **Requis**.
- avec contour pointillé bleu foncé pour **Données secondaires**.
- avec contour pointillé jaune pour **Événements appliqués**.

Utilisation du graphique, de la barre de zoom et des curseurs

Regardez la vidéo pour une présentation des fonctionnalités de la vue Personnel illustrées dans les graphiques ci-dessus et décrites ici :

[Link to video](#)

-  **Bouton et icône de lissage de graphique**—Modifiez le graphique à barres (à l'aide du bouton ou de l'icône) lorsqu'une activité est sélectionnée dans le volet **Objets** et que cette fonctionnalité est activée.
Les barres représentant la statistique principale apparaissent au premier plan du graphique et sont surlignées en gras, tandis que la ligne représentant le graphique secondaire passe à l'arrière-plan et le zoom de l'axe X est désactivé.
Cliquez sur n'importe quelle barre du graphique pour révéler une poignée vous permettant de faire glisser la barre vers le haut ou vers le bas. La cellule correspondante dans la grille est mise en surbrillance et la valeur augmente ou diminue à mesure que vous déplacez le graphique à barres vers le haut ou vers le bas. De même, si vous cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et en modifiez la valeur, le graphique à barres correspondant est modifié en conséquence.
Faites glisser la barre jusqu'à la limite supérieure de l'axe Y pour augmenter l'échelle de l'axe Y et ainsi entraîner une réduction proportionnelle des barres restantes. Si les barres sont trop étroites pour être sélectionnées facilement, basculez à une autre période ou utilisez la **barre de zoom.**
- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.
- **Barre de zoom**—Utilisez les poignées de la barre de zoom pour réduire ou élargir le zoom sur le graphique en faisant glisser la poignée vers la gauche ou la droite. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Après avoir réduit le zoom, placez votre curseur sur le graphique et modifiez la plage du zoom en la glissant-déplaçant vers la gauche ou la droite. Par exemple, si vous limitez le zoom à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez le modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers

pour le personnel **Calculé** et **Requis**.

- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois**, ces colonnes indiquent les totaux hebdomadaires pour le personnel **Calculé** et **Requis**.
- **Total mensuel**—Si vous sélectionnez la période **Année**, ces colonnes indiquent les totaux mensuels pour le personnel **Calculé** et **Requis**.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - la plage de dates **Semaine**—Chaque groupe de colonnes indique une journée. La ligne supérieure affiche des totaux journaliers mesurés en **équivalents en temps plein** (ETP). Les lignes inférieures affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - la plage de dates **Mois**—Chaque groupe de colonnes affiche le personnel pour un jour complet.
 - la plage de dates **Année**—Chaque groupe de colonnes affiche le personnel pour un jour complet.

La durée des intervalles de temps dépend de la granularité sélectionnée précédemment.

- **Calculé**—Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour mesuré en **équivalents en temps plein** ou pour chaque intervalle de temps mesuré en équivalents à compétence unique. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.
- **Requis**—Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour mesuré en **équivalents en temps plein** ou pour chaque intervalle de temps mesuré en équivalents à compétence unique. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.

WFM remplit le Personnel calculé lorsque vous élaborez du personnel à l'aide de l'assistant **Élaborer le personnel**. Le personnel requis est une série de données définies par l'utilisateur que vous élaborez à l'aide de l'assistant **Personnel requis**. Elle peut être complétée sur la base de données provenant des séries de données de personnel calculé, ou vous pouvez également copier et coller des données dans ces colonnes à partir d'une feuille de calcul externe. Lors de l'élaboration d'horaires, le paramètre **Utilisation requise** vous permet de baser un horaire sur du personnel calculé ou requis. Cela vous permet de prendre la prévision de personnel fournie par WFM et de l'ajuster d'une manière définie par l'utilisateur.

Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et la feuille de calcul.

Que sont les équivalents en temps plein?

Les **équivalents en temps plein** (ETP) sont une mesure standard utilisée dans les centres de contact et qui permet à l'analyste d'effectuer une comparaison valide du nombre d'agents requis pour traiter le volume d'interactions attendu, pour des activités qui peuvent présenter des heures d'ouverture différentes, des frais généraux prévus différents, etc. WFM fournit le nombre d'ETP à titre informatif uniquement. Cela n'affecte pas les exigences de personnel pour une journée que WFM génère, lesquelles constituent la base de l'élaboration d'horaires.

Affichage de données secondaires

Vous pouvez afficher et consulter des données secondaires dans le graphique et la grille de personnel, dans n'importe quelle granularité (jour, 15, 30, 60 minutes) et pour n'importe quelle période (semaine, mois, année).

Pour afficher les données dans le graphique :

- Activez la case à cocher des données secondaires sous le graphique.
Les données secondaires apparaissent dans le graphique sous la forme d'une ligne pointillée bleu foncé.

Pour afficher les données dans une colonne distincte de la grille :

- Cochez la case **Données secondaires** dans la section **Afficher les colonnes** du menu déroulant **Options d'affichage**.
L'en-tête de colonne portera le nom du type de données secondaires que vous choisissez dans le menu déroulant Données secondaires. Cette colonne est en lecture seule (ne peut pas être modifiée).

La liste de statistiques que vous voyez dans le menu déroulant Données secondaires dépend du type d'objet ou d'activité que vous sélectionnez dans le volet **Objets**. Les activités/activités multisites (AMS) à personnel fixe (sans prévision) n'ont pas de données secondaires. Si vous sélectionnez ce type d'activité dans le volet **Objets**, il n'y a pas de menu déroulant ni de colonne **Données secondaires** dans la grille.

Vous pouvez afficher les données secondaires d'un objet en sélectionnant l'un des types suivants dans le menu déroulant :

Type de données secondaires	Description	S'affiche dans le menu si l'objet sélectionné est :
Objectif de niveau de service	Exigence relative au niveau de service, telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	<ul style="list-style-type: none"> unité commerciale site activité ou AMS immédiate activité ou AMS différée
Niveau de service	Niveau de service prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	<ul style="list-style-type: none"> unité commerciale site activité ou AMS immédiate
Niveau de service requis	Niveau de service prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel requis.	<ul style="list-style-type: none"> unité commerciale site activité ou AMS immédiate
Niveau de service reporté	Niveau de service différé prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	<ul style="list-style-type: none"> unité commerciale site activité ou AMS différée
Niveau de service reporté requis	Niveau de service différé prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel requis.	<ul style="list-style-type: none"> unité commerciale site activité ou AMS différée

Type de données secondaires	Description	S'affiche dans le menu si l'objet sélectionné est :
File d'attente calculée prévue	File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	
File d'attente requise prévue	File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs de Personnel requis.	
Objectif de vitesse de réponse moyenne	Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM) telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne (VRM) prévue, calculée à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	
Vitesse de réponse moyenne requise	Vitesse de réponse moyenne (VRM) prévue, calculée à l'aide des valeurs de Personnel requis.	
Objectif de % d'abandons	Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	
% d'abandons	Pourcentage d'interactions abandonnées prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	
% d'abandons requis	Pourcentage d'interactions abandonnées prévu, calculé à l'aide des valeurs de Personnel requis.	Activité ou AMS immédiate
Objectif d'occupation maximal	Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de l'élaboration de la prévision.	
Occupation maximale	Durée maximale prévue pendant laquelle un agent connecté traitera les interactions, calculée à l'aide des valeurs de Personnel calculé.	
Occupation maximale requise	Durée maximale prévue pendant laquelle un agent connecté traitera les interactions, calculée à l'aide des valeurs de Personnel requis.	

Modification de données dans la grille

Dans la grille **Scénario > Personnel**, WFM vous permet de modifier les données de personnel de la prévision. Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et quotidiens lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille. Veuillez noter que les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale de personnel pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ceci est utile si vous pensez que le personnel va augmenter pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'elle atteindra environ le même taux que votre prévision initiale.

Modes d'édition

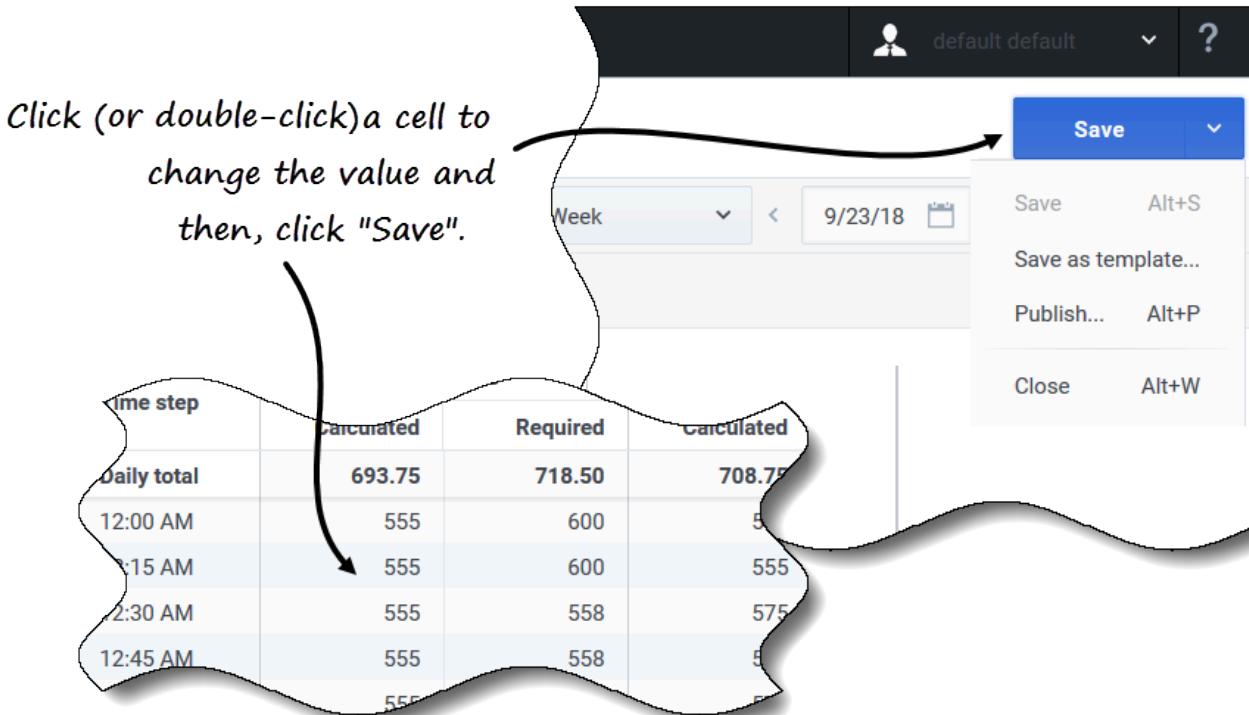
WFM propose deux modes d'édition dans la grille Personnel. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule en dessous de celle sélectionnée.
- les touches Maj + Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier les données **Calculé** ou **Requis** :

1. Cliquez (ou double-cliquez) sur la cellule que vous souhaitez modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).
Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont été sauvegardées avec succès.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>.*
Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue Personnel.

Dans le menu **Sauvegarder**, vous pouvez également sélectionner :

- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.

- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
- **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM.
Voir le [Guide de Workforce Management Administrator](#).

Select and copy values.

Select target cells.

Paste values to target cells.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27	
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:30 AM	-	-	40	-	40	-	40	
1:45 AM	-	-	40	-	40	-	40	
2:00 AM	-	-	40	-	40	-	40	
2:15 AM	-	-	40	-	40	-	40	

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27	
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40	
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
2:15 AM	-	-	40	-	40	-	40	

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27	
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40	
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40	
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40	
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40	
2:15 AM	40	-	40	-	40	-	40	

Utilisez les fonctions **Copier** et **Coller** dans la barre d'outils ou utilisez les combinaisons de touches **Ctrl - C** et **Ctrl - V** sur votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Personnel** et effectuer un copier-coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis des documents,

tels que les formats Excel ou Bloc-notes. Vous pouvez également copier et coller des données à partir des prévisions principales et d'autres scénarios.

Les fonctions **Copier** et **Coller** sont activées dans la barre d'outils lorsque vous sélectionnez une seule cellule ou une plage de cellules. Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou d'une ligne de tirets. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

Lorsque vous copiez des cellules vides avec des cellules qui contiennent des valeurs, celles-ci sont collées comme des cellules vides et écrasent toutes les valeurs d'origine.

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner des valeurs séparément dans la ligne **Total journalier**, la colonne **Intervalle de temps** et la colonne **Date** (lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**). Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps et les dates peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête de l'intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante.

Si vous sélectionnez plus de cellules à copier que pour coller, seule une partie des données est collée. Voir plus d'informations sur ces fonctions dans la rubrique [Gestion des modèles](#).

La fonction Coller est désactivée lorsque :

- Rien n'est sélectionné dans la grille
- Une unité commerciale ou un site est sélectionné dans le volet **Objets**. Sélectionnez une activité ou une activité multisite pour l'activer.
- Les cellules/valeurs sont sélectionnées pour les dates en dehors de la plage de dates du scénario.

Les tentatives de coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides*.

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs décimales comportant plus de 2 chiffres après la virgule Par exemple, 1525,423
- Valeurs non entières pour les intervalles de temps lorsque la granularité Semaine et 15 minutes est sélectionnée
- Valeurs **en dehors de la plage**

Utilisation de la barre d'outils Personnel de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de personnel :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Élaborer/Générer	Ouvre l'assistant Élaborer le personnel qui vous permet d'élaborer des données de personnel pour l'activité sélectionnée.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités qui vous permet d'ajouter des activités aux scénarios.
	Supprimer les activités	Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités qui vous permet de supprimer des activités des scénarios.
	Diviser	Ouvre l'assistant Diviser le personnel qui vous permet de diviser les données de personnel d'une activité multisite vers des activités spécifiques à un site.
	Requis	Ouvre l'assistant Personnel requis qui permet de définir le nombre d'agents requis pour la prévision.

Élaboration de personnel

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez l'assistant **Élaborer le personnel** dans la vue **Personnel de scénarios** pour élaborer des données de personnel (définir le nombre d'agents) dans des scénarios de prévision pour une activité d'un seul site ou une activité multisite en fonction des paramètres que vous indiquez.

Pour ouvrir cette vue, cliquez sur **Prévision > Scénarios**. La vue **Scénarios** s'ouvre et affiche une liste de scénarios dans un tableau. **Ouvrez un scénario**; la vue **Volumes** s'affiche par défaut. Passez à la vue **Personnel** en cliquant sur le menu déroulant à côté du nom du scénario.

Avant de commencer

Avant d'utiliser l'assistant **Élaborer le personnel** pour créer une prévision de personnel, effectuez les opérations suivantes :

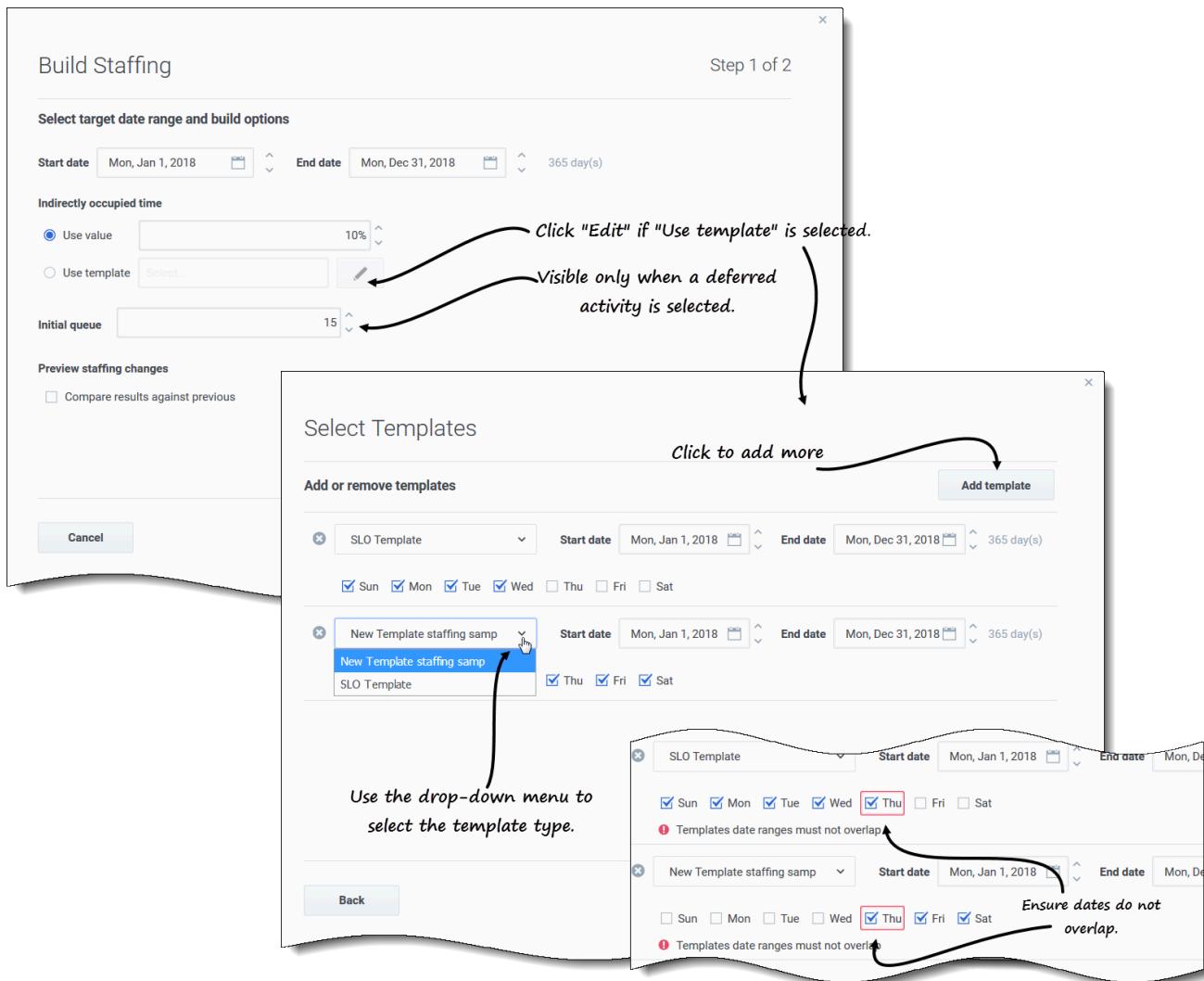
- Utilisez l'[assistant Élaborer les volumes](#) pour élaborer des volumes d'interactions et des TTM pour les activités et/ou les activités multisites.
- Si vous prévoyez utiliser des modèles, [créez-les](#).

Prenez note que même si les activités enfants contiennent des données de VI et de TTM, cet assistant n'élabore pas de prévision de personnel pour l'activité multisite parent.

Élaboration de données de personnel

Vous devez comprendre la différence entre les types d'activités suivants (mentionnés dans cette procédure) afin de pouvoir entrer/choisir des valeurs optimales pour l'activité que vous dotez en personnel :

- **Immédiat** – Activités professionnelles traitées immédiatement par les agents, telles que les appels vocaux.
- **Différé** – Activités en attente, telles que des courriels, utilisant des calculs spéciaux de prévision.
- **Sans prévision** – Activités hors CTI qui n'utilisent pas les objectifs de service de Workforce Management.



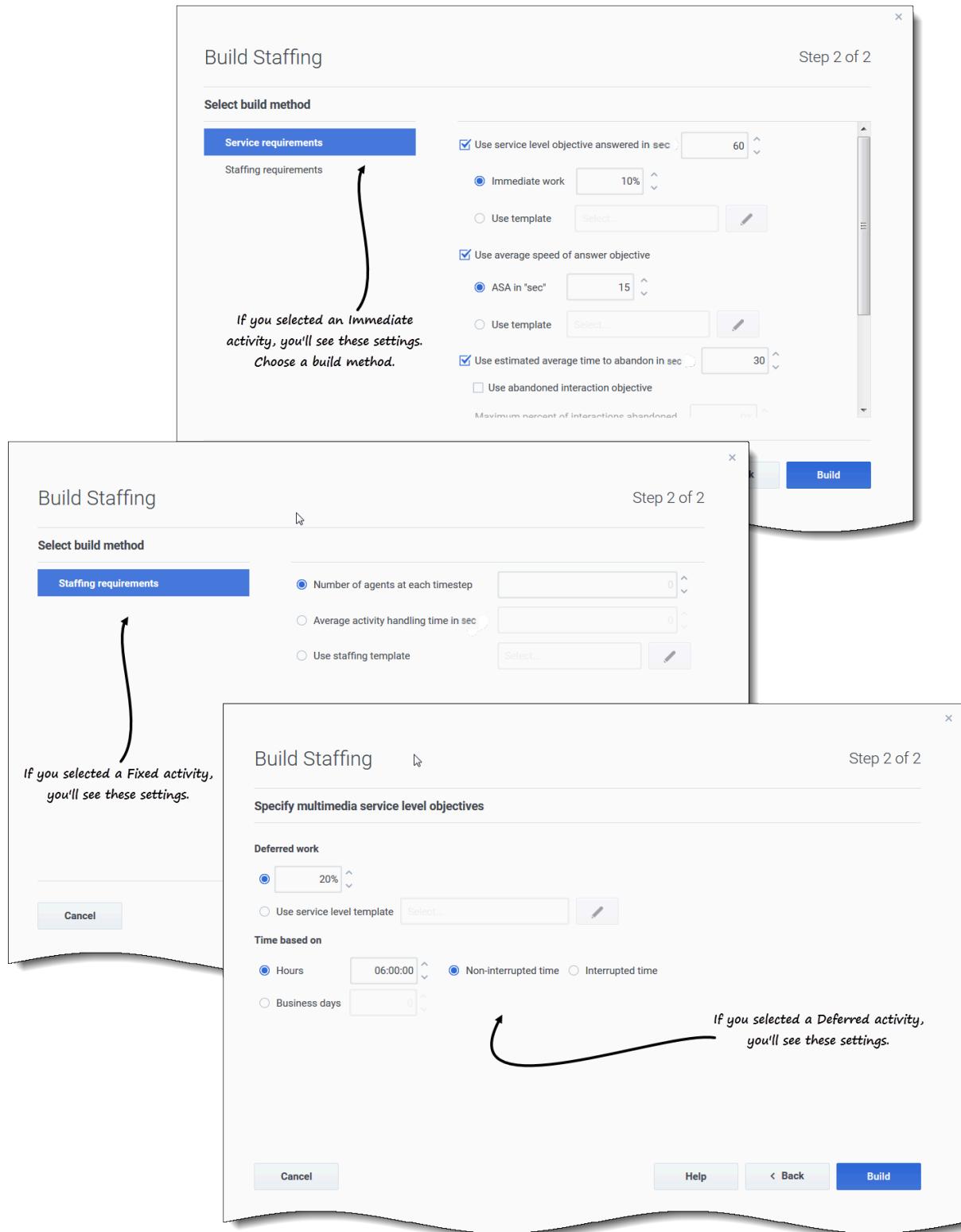
Étape 1 : Élaborer des données de personnel

1. Dans la **barre d'outils** de la vue **Personnel** du scénario, cliquez sur le bouton **Générer** . La boîte de dialogue **Élaborer le personnel** s'ouvre.
2. Entrez la plage de dates cible dans les champs **Date de début** et **Date de fin**. **Les dates de début et de fin du scénario s'affichent par défaut.**
3. Dans la section **Temps indirectement occupé**, cliquez sur l'une des deux cases d'option suivantes :
 - **Utiliser la valeur**—Entrez une valeur (par exemple, de 0 à 99%).
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** et lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner des modèles** s'ouvre :

- Dans le champ de nom du modèle, cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner un modèle dans la liste.
- Entrez les dates de début et de fin ou cliquez sur l'icône de calendrier pour les sélectionner.
- Décochez les cases correspondant aux jours de la semaine qui ne s'appliquent pas à ce modèle.
- Cliquez sur **Ajouter un modèle** pour ajouter d'autres modèles, si nécessaire.

S'il n'y a pas de modèle disponible, vous devez en créer un. Voir [Avant de commencer](#).

4. Entrez une valeur dans le champ **File d'attente initiale**.
Ce paramètre s'affiche uniquement si vous élaborez le personnel d'une activité différée ou d'une activité multisite.
5. Sélectionnez **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** si vous souhaitez comparer cette élaboration de personnel avec une élaboration déjà existante. Sinon, laissez la case inchangée.
6. Cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de la boîte de dialogue s'ouvre.



Étape 2 : Choisir une méthode

Les paramètres que vous voyez à l'étape 2 de l'assistant **Élaborer le personnel** dépendent du type d'activité pour laquelle vous élaborez le personnel.

1. Si vous élaborez le personnel pour :
 - Une activité **Immédiate**, sélectionnez la méthode d'élaboration. Reportez-vous à la rubrique [Définition d'exigences de service](#) ou [Définition d'exigences de personnel](#).
 - Une activité **différée**, voir [Définition d'objectifs de niveau de service multimédia](#).
 - Une activité **à personnel fixe (sans prévision)**; voir [Définition d'exigences de personnel](#).
2. Remplissez les champs de chaque écran qui apparaît, puis cliquez sur **Terminer**.
3. Si vous avez sélectionné [Comparer ces résultats avec les résultats précédents](#) à l'étape 1 de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, la fenêtre **Résultats de l'élaboration du scénario** s'ouvre.

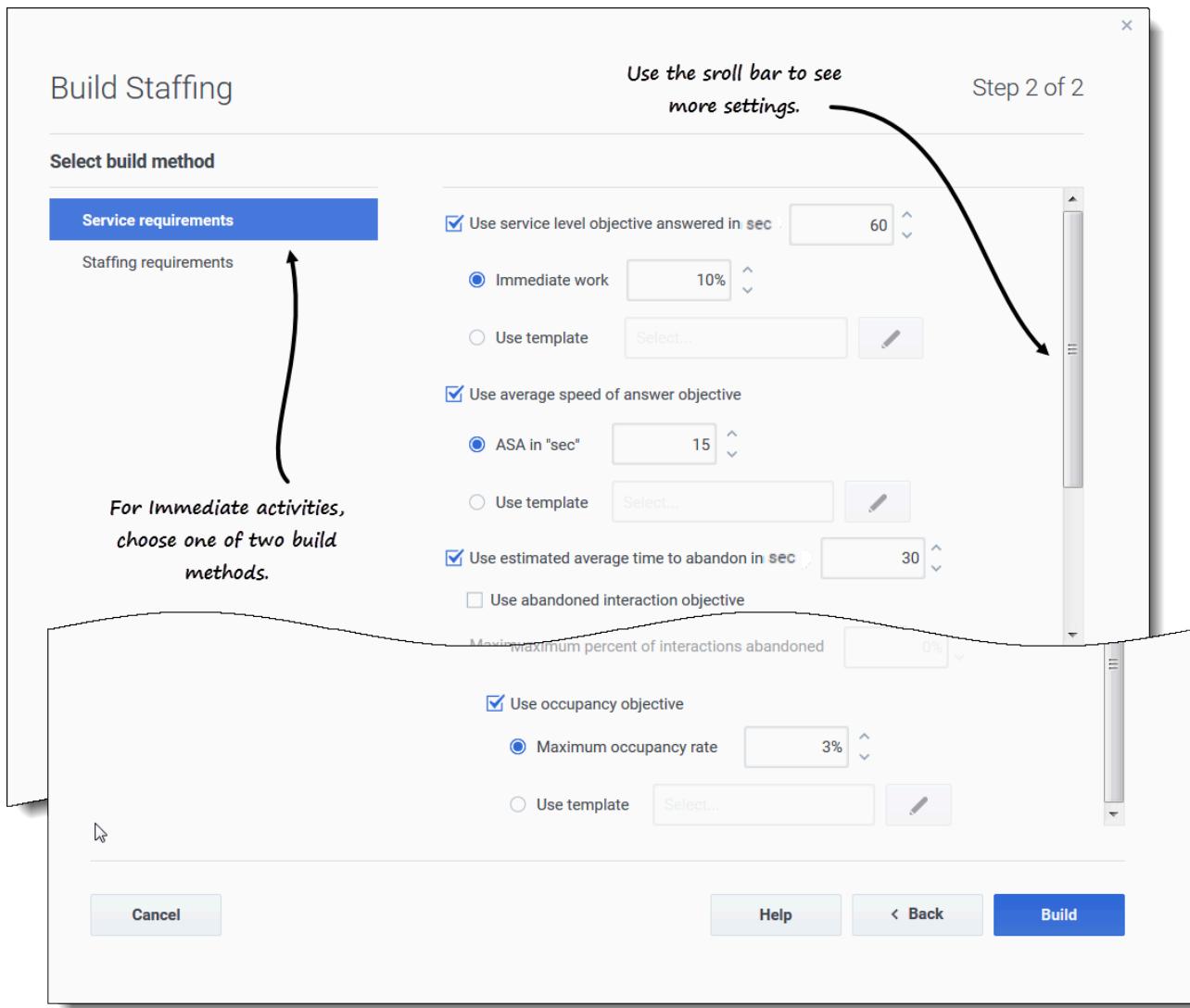
Étape suivante :

- Publiez le scénario dans la prévision principale. Pour plus de détails, voir [Publication d'un scénario de prévision](#).

Définition d'exigences de service

Si vous sélectionnez **Exigences de service** pour la méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir les objectifs de niveau de service lors de personnel d'[activités immédiates](#). Lorsque vous cochez la case d'un objectif, les zones de texte relatives à ces niveaux cibles sont activées.

Dans certains cas, vous pouvez utiliser un modèle si les valeurs de l'objectif sont différentes pour certains intervalles de temps. Dans le cas contraire, WFM utilise la seule valeur configurée et l'applique à toutes les heures d'ouverture de l'activité.



- À l'**étape 2** de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, cochez une ou plusieurs des options suivantes :

- **Utiliser l'objectif de niveau de service Traités (s)**—Indiquez le pourcentage d'appels auxquels vous souhaitez répondre dans un nombre de secondes donné. Par exemple, 80 % des appels doivent être répondu en 20 secondes.
 - **Travail immédiat**—Entrez une valeur (%) ou
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- **Utiliser l'objectif de vitesse de réponse moyenne**—Indiquez le temps moyen nécessaire à un agent pour répondre à un appel.
 - **VRM en s**—Entrez une valeur (secondes) ou
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- **Utiliser la durée moyenne estimée avant abandon (s)**—Ceci n'est pas un objectif de service.

C'est un paramètre qui aide à définir le système de file d'attente utilisé lorsque WFM établit les exigences de personnel. Cette valeur représente le temps moyen pour que les appelants impatients abandonnent l'appel.

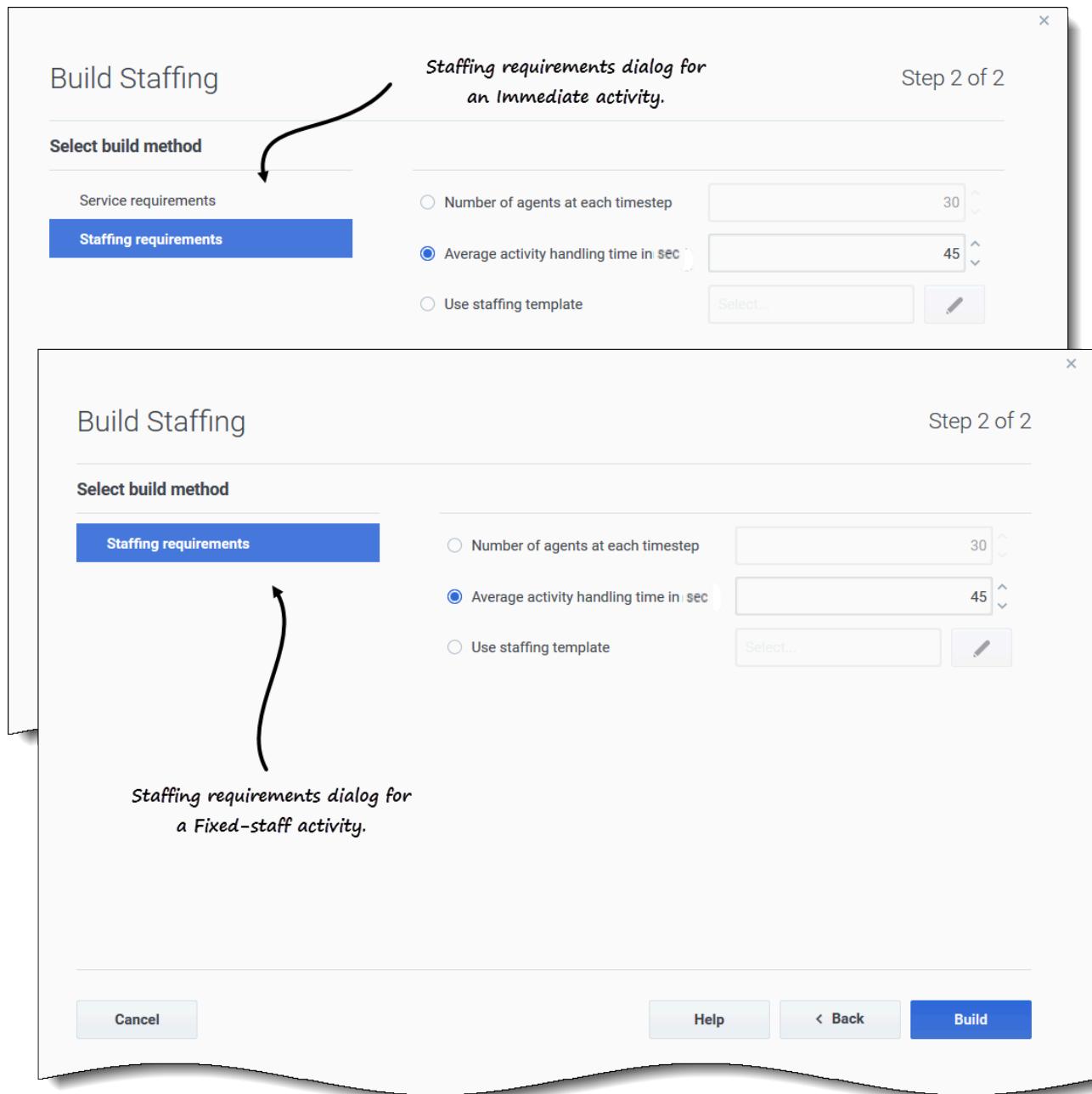
- **Utiliser l'objectif d'interactions abandonnées**—Cochez la case pour activer cette option
 - **Pourcentage maximal d'interactions abandonnées**—Entrez une valeur (%).
- **Utiliser les objectifs d'occupation**—Temps total pendant lequel l'agent travaille réellement sur une activité en pourcentage du temps total pendant lequel l'agent est disponible pour travailler sur une activité. Voir cet [exemple](#).
- **Le Taux d'occupation maximale (%)**.—Entrez une valeur (%) ou
 - **Utiliser le modèle**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
2. Une fois toutes les exigences définies, cliquez sur **Générer**.
WFM Web calcule le personnel et affiche les données dans la vue Personnel. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

Exemple—Objectifs d'occupation :

Supposons qu'un agent a un quart de travail de 08:00 à 17:00, avec 30 minutes pour dîner et des pauses de 2 x 15 min. Bien que la durée totale du quart de travail de l'agent soit de 9 heures, la durée totale de temps pendant laquelle l'agent est effectivement disponible pour travailler est de 8 heures, après avoir soustrait la période du dîner et les pauses.

Définition d'exigences de personnel

Si vous sélectionnez **Exigences du personnel** pour la méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir la façon dont les exigences de personnel sont élaborées pour les **activités immédiates**, si vous ne définissez aucun objectif de service, ni pour les **activités sans prévision**.

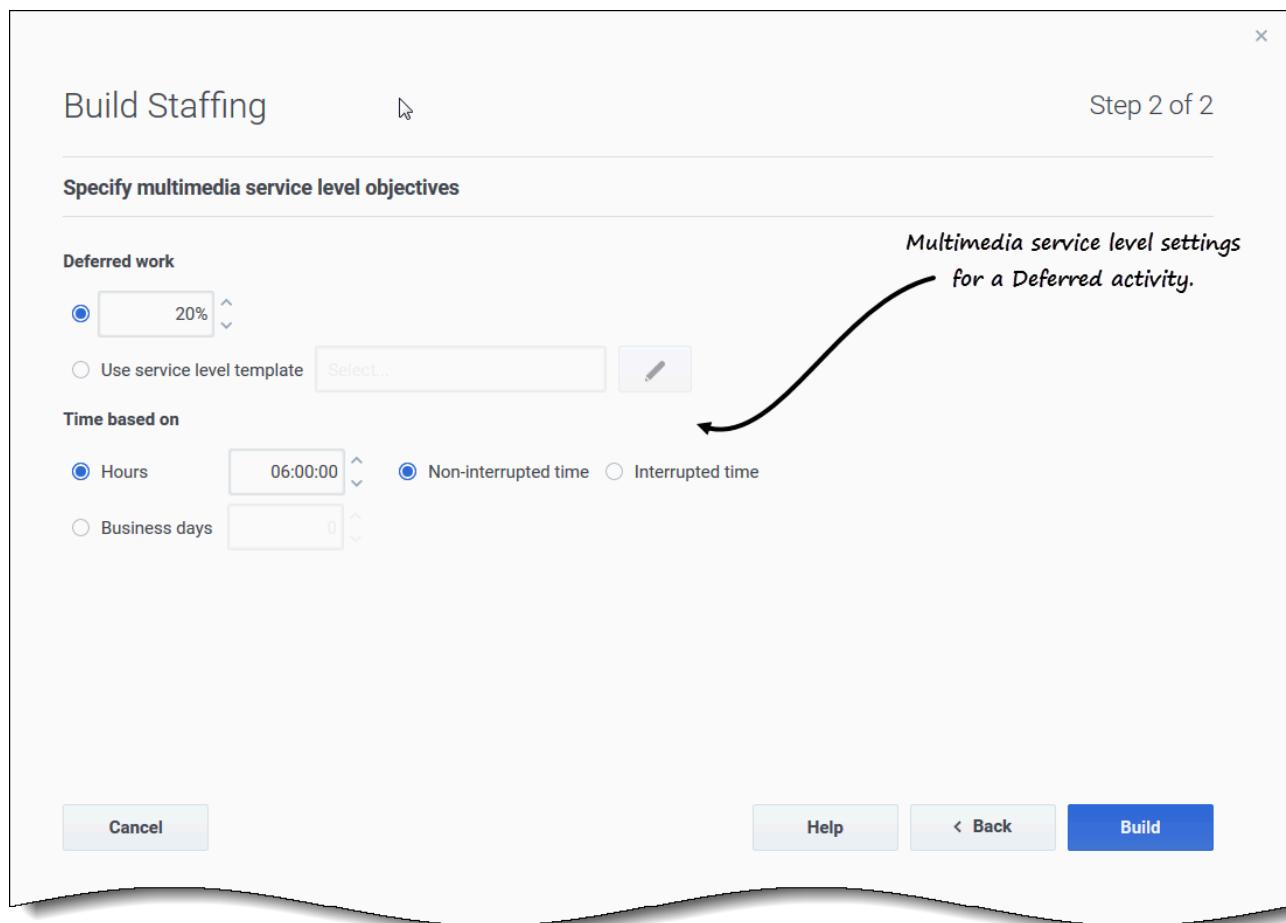


- À l'**étape 2** de la boîte de dialogue **Élaborer le personnel**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Nombre d'agents à chaque intervalle de temps**—Entrez une valeur pour le nombre d'agents.
 - Durée moyenne de traitement de l'activité (s)**—Entrez une valeur (secondes).
 - Utiliser le modèle de personnel**—Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.
- Une fois toutes les exigences définies, cliquez sur **Générer**.
WFM Web calcule le personnel et affiche les données dans la vue Personnel. Un message

d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

Définition d'objectifs de niveau de service multimédia

Si vous sélectionnez **Objectifs de niveau de service multimédia** comme méthode d'élaboration dans l'assistant **Élaborer le personnel**, utilisez les paramètres suivants pour définir les objectifs de niveau de service lors de personnel d'**activités différées**, comme répondre à des courriels. Effectuez l'une des procédures suivantes :



1. À l'**étape 2** de l'assistant **Élaborer le personnel** :

- Entrez une valeur (%) pour le **Travail différé** ou
- Sélectionnez **Utiliser le modèle de niveau de service** et cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un modèle dans une liste.

2. Entrez un paramètre de **Heure basée sur** :
 - **Heures** et sélectionnez **Période non interrompue**, **Période interrompue** ou
 - **Jours ouvrables** et entrez un nombre entier supérieur à 0.
3. Une fois tous les objectifs définis, cliquez sur **Générer**.

Explication des paramètres d'élaboration de personnel

Utilisez la boîte de dialogue **Élaborer le personnel** pour configurer les paramètres décrits ci-dessous.

Temps indirectement occupé

Le temps indirectement occupé (TIO) est un paramètre qui aide à définir le modèle de file d'attente que WFM utilise lors de l'élaboration d'une prévision de personnel. WFM prend en compte un certain groupe d'agents dans son modèle de file d'attente lorsqu'il détermine la manière dont les appels sont distribués aux agents à partir de la file d'attente. Le TIO influence la disponibilité des agents à traiter les appels. Par exemple, si vous entrez une valeur de TIO comme 10 %, un agent ne sera pas dans l'ensemble des agents 10 % du temps (car l'agent n'est pas au téléphone).

Vous pouvez également définir le TIO à l'aide d'un **modèle**.

Comparer ces résultats avec les résultats précédents

Si vous avez coché la case **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** à l'étape 1 de l'assistant Élaborer le personnel, WFM compare les résultats obtenus à partir de l'assistant avec les résultats du scénario de personnel précédent.

Si vous avez sélectionné une **Activité différée**, le champ **File d'attente initiale** s'affiche. Entrez une valeur entière supérieure ou égale à 0, ou laissez cette valeur vide et le processus d'élaboration supposera que la valeur est 0.

Lorsque vous avez terminé toutes les étapes de l'assistant, la fenêtre Résultats de l'élaboration du personnel s'ouvre et affiche une comparaison des nouveaux résultats avec le personnel calculé précédemment.

Lorsque le nouveau personnel calculé donne :

- Un nombre accru d'agents, le graphique montre la zone en bleu foncé.
- Un nombre d'agents moindre, le graphique montre la zone en rose.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour conserver le nouveau personnel calculé dans votre scénario ou cliquez sur **Ignorer** pour récupérer les valeurs de personnel initiales calculées.

Qu'est-ce que la valeur de file d'attente initiale?

La valeur de file d'attente initiale est utilisée dans la colonne **Rapport sur le rendement du centre de contacts > File d'attente > Prévu** pour le premier jour de la nouvelle période de prévision après que vous avez publié la prévision principale. Par exemple, si vous avez publié la prévision principale pour les dates 02/02 - 08/02, la colonne Prévu pour la date 09/02 affiche la valeur en attente proposée dans l'assistant Élaborer le personnel pour la date 09/02 dans le champ **File d'attente initiale**.

Le champ **File d'attente initiale** n'est visible que pour les activités de type Différé.

Méthodes Personnel requis et Diviser le personnel

Workforce Management (WFM) propose différentes méthodes d'élaboration de personnel (définition du nombre d'agents requis) pour les **scénarios de prévision**, tels que le Personnel requis et Diviser le personnel.

Le Personnel requis est une série de données définies par l'utilisateur que vous élaborez à l'aide de l'assistant **Personnel requis**. L'**assistant Diviser le personnel** vous permet de diviser le nombre d'agents requis pour une activité multisite (AMS) en nombres définis pour chaque activité au sein de l'AMS.

Utilisation des valeurs de personnel requis

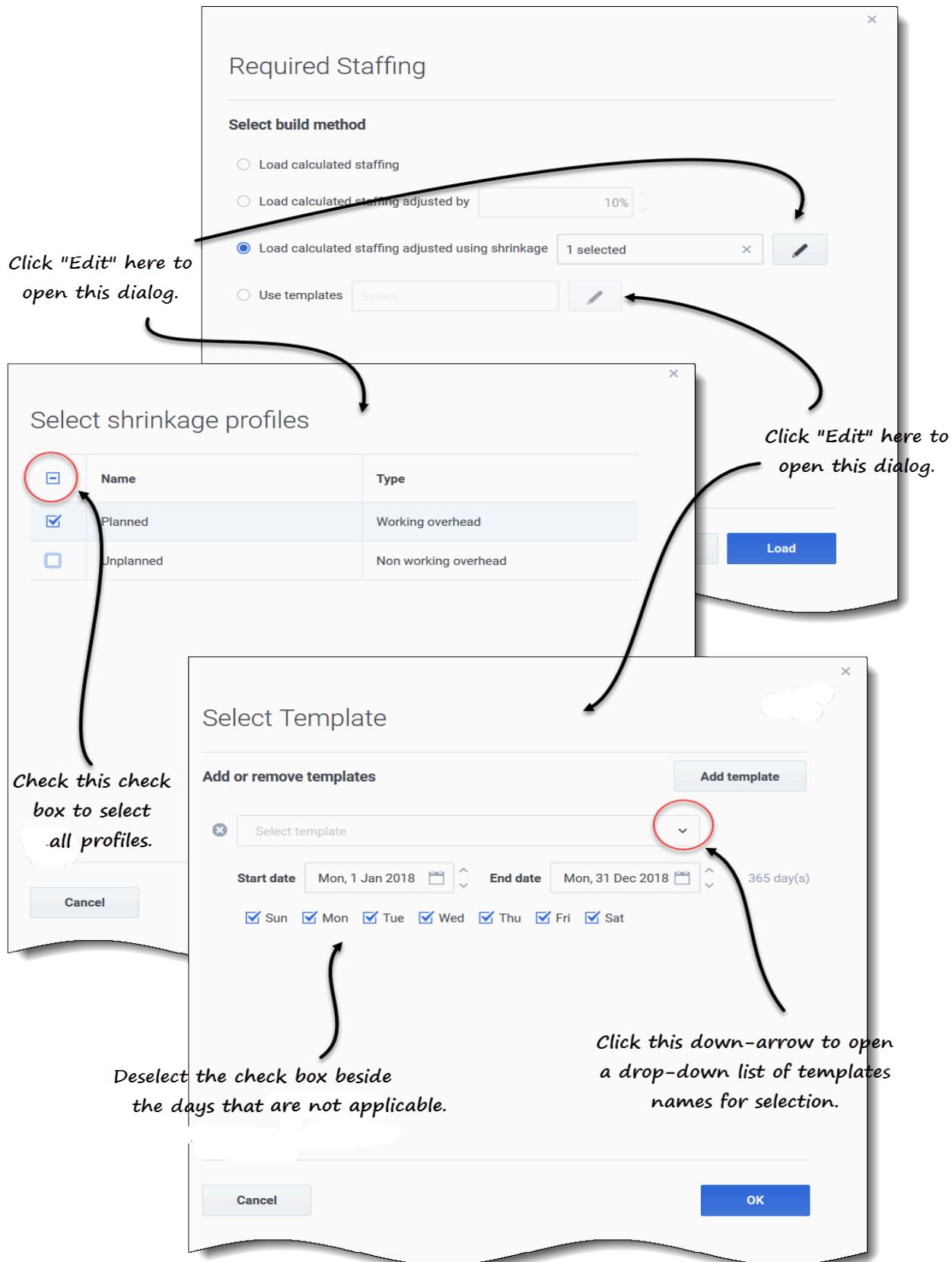
L'assistant **Personnel requis** permet de définir les valeurs de personnel requis dans une **vue Personnel** d'un scénario de prévision.

Voici ce que vous devez savoir sur le personnel requis et comment vous pouvez l'utiliser :

- Les données de personnel requis correspondent aux exigences de personnel définies par l'utilisateur pour un scénario de prévision.
- Si vous avez compilé des valeurs de personnel calculé, vous pouvez définir le personnel requis avec les mêmes valeurs que le personnel calculé.
- Les prévisions peuvent contenir à la fois des données calculées et requises. Ces deux types de données peuvent être utilisés pour l'élaboration d'horaires.
- Le personnel requis peut être composée d'une combinaison de valeurs de modèles, de chiffres entrés manuellement et de valeurs de personnel calculé.

Conseil

Avant de sélectionner le modèle dans cet assistant, **créez des modèles** selon vos besoins.



Pour définir le personnel requis à l'aide de cet assistant :

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Prévision > Scénarios**.
La vue Scénarios s'ouvre.
2. À côté du scénario pour lequel vous souhaitez élaborer du personnel, cliquez sur **Actions** , puis sélectionnez **Ouvrir**.
3. En haut, près du nom du scénario, cliquez sur le menu déroulant **Volumes** et sélectionnez **Personnel**.

4. Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité ou une activité multisite et cliquez sur **Requis** 
L'assistant Personnel requis s'ouvre.
5. Choisissez l'une des quatre méthodes d'élaboration :
 - Sélectionnez **Charger le personnel calculé** pour appliquer le personnel calculé au personnel requis, sans modification.
 - Sélectionnez **Charger le personnel calculé ajusté par** et entrez un pourcentage pour ajuster le personnel calculé avant de l'appliquer au personnel requis.
Les valeurs valides sont comprises entre -99 et 999.
 - Sélectionnez **Charger le personnel calculé ajusté à l'aide de la réduction** et cliquez sur  **Modifier** pour ajuster le personnel calculé avant de l'appliquer au personnel requis.
1. Lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner des profils de réduction** s'ouvre, cochez la case à côté des profils que vous souhaitez utiliser ou cochez la case tout en haut pour sélectionner tous les profils.
2. Cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue **Personnel requis**. Le champ **Charger le personnel calculé ajusté à l'aide de la réduction** est mis à jour avec le nombre de profils que vous avez sélectionnés.
- Sélectionnez **Utiliser les modèles** et cliquez sur **Modifier** pour appliquer un ou plusieurs modèles de personnel.
 1. Lorsque la boîte de dialogue **Sélectionner un modèle** s'ouvre, cliquez sur la flèche vers le bas dans le champ vide pour sélectionner un modèle.
 2. Pour ajouter un autre modèle, cliquez sur **Ajouter un modèle**.
 3. Pour chaque modèle, entrez des dates de début et de fin ou utilisez les **sélecteurs de date** pour paramétrier ces champs.
 4. DÉCOchez les cases des jours de la semaine qui ne s'appliquent pas.
 5. Cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue **Personnel requis**. Le champ **Utiliser les modèles** est mis à jour avec le nombre de modèles que vous avez sélectionnés.
6. Cliquez sur **Charger**.
7. Une fois le processus de chargement terminé, cliquez sur **OK**.

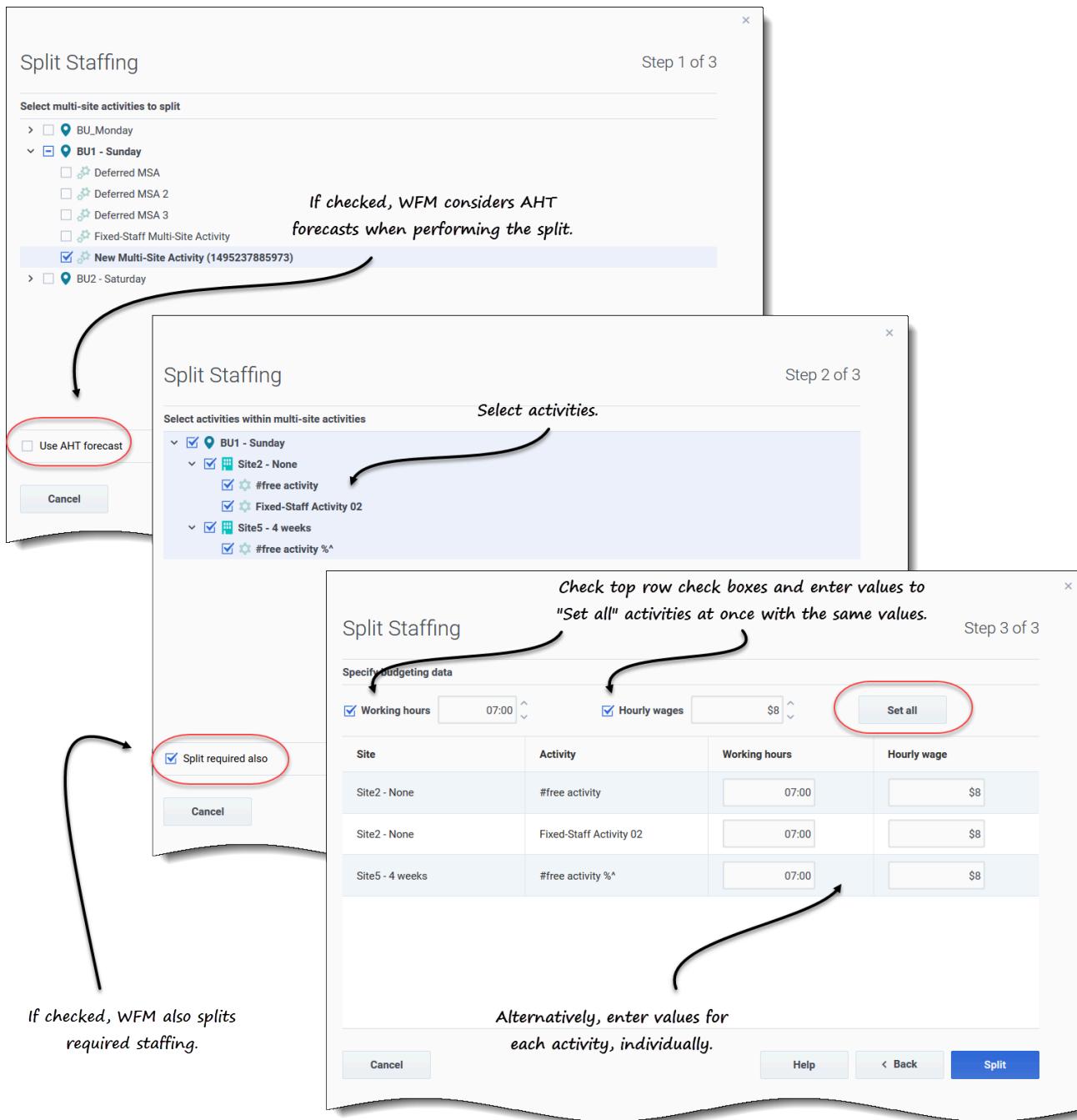
Division des données de personnel

L'**Assistant de division du personnel** permet de diviser le personnel d'une activité multisite d'un scénario de **prévision de personnel**.

Une activité multisite (ensemble d'activités virtuelles) comprend une ou plusieurs activités (activités existantes). Après avoir élaboré le personnel calculé et requis pour une activité multisite, vous pouvez ensuite utiliser cet assistant pour diviser le résultat entre les activités associées.

Conseil

L'**Assistant de division du personnel** est uniquement disponible dans un **scénario de prévision**. Vous devez ajouter une activité multisite au scénario de prévision pour qu'il soit possible de diviser les activités dans l'**Assistant de division du personnel**.



Pour diviser le personnel pour une activité multisite :

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Prévision > Scénarios**. La vue **Scénarios** s'ouvre.
2. À côté du scénario pour lequel vous souhaitez élaborer du personnel, cliquez sur **Actions** puis sélectionnez **Ouvrir**.

-
3. En haut, près du nom du scénario, cliquez sur le menu déroulant **Volumes** et sélectionnez **Personnel**.



4. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite et cliquez sur **Diviser**.
L'assistant Diviser le personnel s'ouvre.
5. Utilisez la case à cocher pour sélectionner l'activité multisite que vous souhaitez diviser entre les activités associées.
Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multisites au sein de la même unité commerciale.
6. Sélectionnez **Utiliser la prévision TTM** si vous voulez que WFM Web tienne compte des prévisions de temps de traitement moyen lors de la division, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de l'assistant s'ouvre.
7. Au bas du volet, sélectionnez **Division requise également** si vous souhaitez également diviser le personnel requis.
8. Sélectionnez les activités locales (cibles) vers lesquelles vous souhaitez diviser les activités multisites, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 3 de l'assistant, Spécifier les données de budget, s'ouvre.
9. Si vous souhaitez que chaque activité ait les mêmes valeurs, dans la ligne du haut :
1. Sélectionnez **Heures de travail** et entrez le nombre d'heures de travail.
 2. Sélectionnez **Salaires horaires** et entrez le montant du salaire horaire.
 3. Cliquez sur le bouton **Définir tout**.
10. Si vous souhaitez que les activités aient des valeurs différentes, entrez **Heures de travail** et **Salaires horaires** individuellement pour chaque activité.
11. Cliquez sur **Diviser**.
WFM Web affiche une boîte de dialogue de progression pendant qu'il divise les activités.
12. Une fois le processus de division terminé, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez cliquer à tout moment sur **Annuler** dans cette boîte de dialogue pour annuler la division.

Réduction dans les scénarios

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez la vue **Réduction** (anciennement appelée *Frais généraux*) pour afficher les données de frais généraux que WFM utilise pour prévoir la réduction lors de la planification.

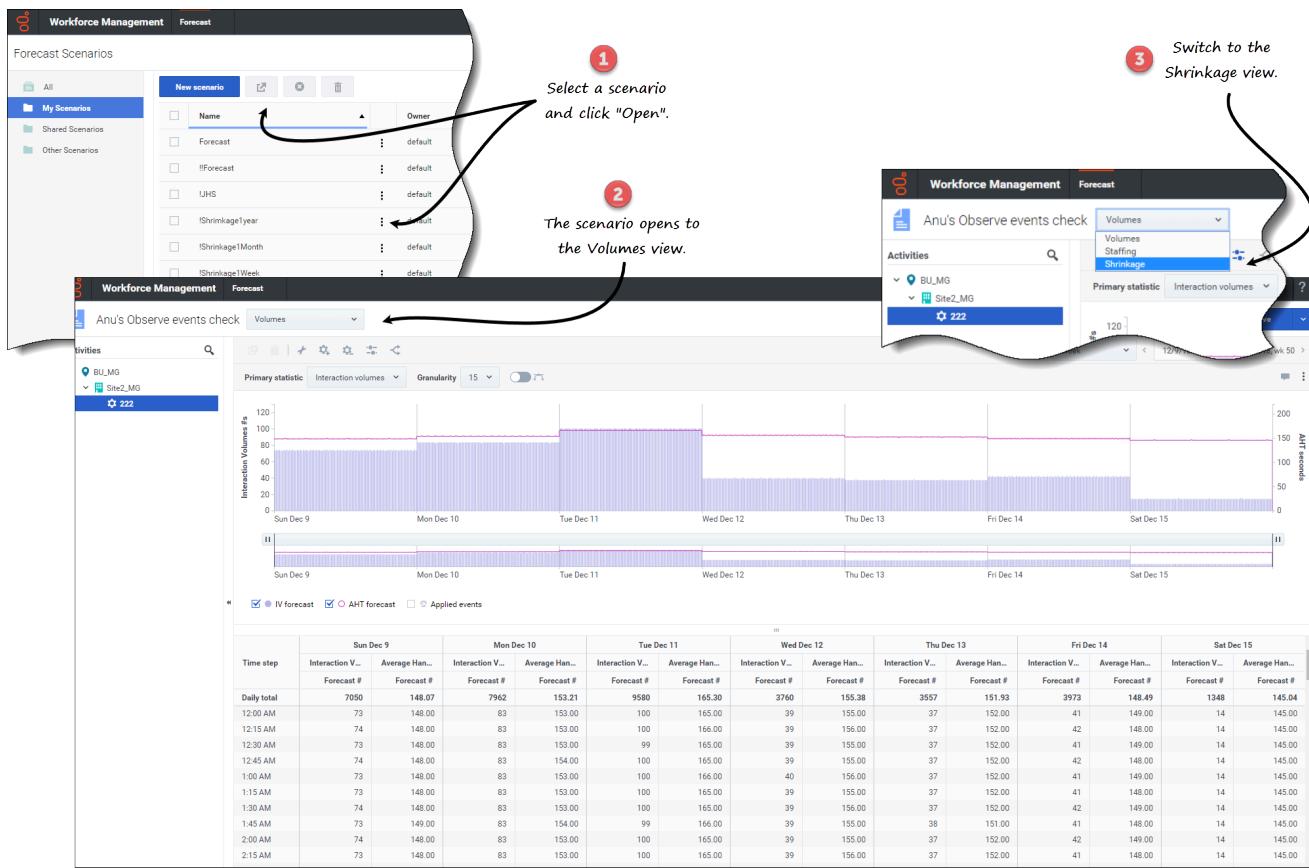
Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche les pourcentages de réduction pour des jours ou intervalles de temps.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans cette vue :

- **Afficher** les totaux de réduction
- **Ajouter et supprimer** la réduction associée au Groupe d'états d'horaire actuel pour une activité particulière
- **Modifier** la réduction associée au Groupe d'états d'horaire actuel pour une activité particulière

Affichage des données de réduction

Ouvrez la vue **Réduction** à l'aide du menu déroulant du scénario (voir ci-dessous). (Les scénarios s'ouvrent par défaut sur la vue Volumes.)



Pour ouvrir la vue **Réduction** :

1. Dans le module **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.
 2. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données et cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils ou dans le menu déroulant **Actions**
 - La vue **Volumes** s'ouvre par défaut avec le nom du scénario dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.
 3. Cliquez sur le menu déroulant du scénario et sélectionnez **Réduction**.
 4. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale, puis un site pour sélectionner une activité ou une activité multisite.
- La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau ou d'une grille, chacun d'eux contenant les mêmes valeurs de réduction, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage des données du graphique et du tableau.**

Si vous n'avez pas sélectionné d'activité, vous verrez le message *Sélectionner une activité dans l'arbre imbriqué pour charger la réduction*. Si vous ne voyez aucune donnée, vous devrez peut-être régler la **Période**, la **Granularité** ou les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

Vous pouvez également afficher, ajouter et modifier les données de volumes ou de personnel dans les scénarios ouverts en sélectionnant **Volumes** ou **Personnel** dans le menu déroulant à côté du nom

du scénario.

Configuration des propriétés d'affichage des données

Dans cette vue, l'axe Y du graphique représente le pourcentage de réduction; l'axe X représente la période sélectionnée (semaine, mois, année). Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

Choose shrinkage type or SSG for activity.

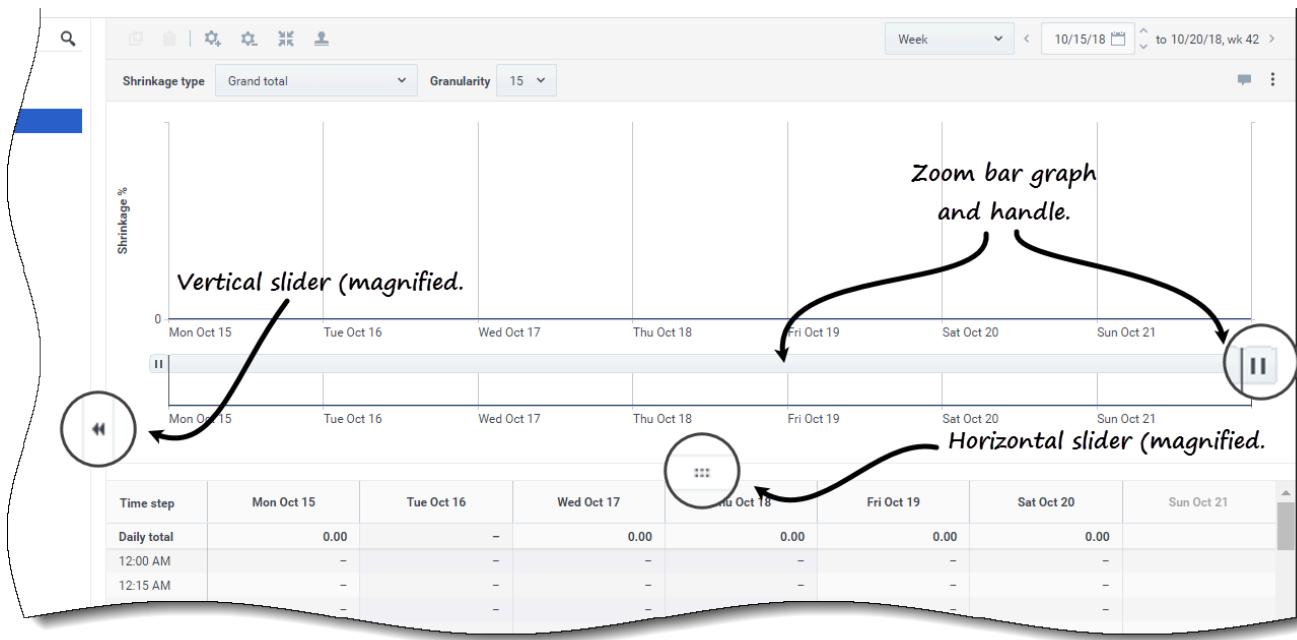
Choose granularity.

Show/hide graph.

- **Liste déroulante Type de réduction**—Sélectionnez le type de réduction à afficher comme réduction principale en sélectionnant **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**. Si vous sélectionnez une unité commerciale ou un site, vous ne voyez que les trois premiers types de réduction. Si vous sélectionnez une activité associée à un Groupe d'états d'horaire, ce dernier apparaît dans la liste. Si vous sélectionnez une activité multisite ayant une activité enfant associée à un groupe d'états d'horaire, Groupe d'états de l'horaire <nom de l'activité> apparaît dans la liste.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**.

Liste déroulante Granularité—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.

- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.
-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi [Curseurs](#).



Regardez la [vidéo](#) qui présente le fonctionnement des fonctionnalités suivantes. (La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans cette vue.)

- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal vers le haut/bas pour afficher/masquer le graphique et/ou la grille.
- **Barre de zoom**—Utilisez les poignées de la barre de zoom pour réduire ou élargir le zoom sur le graphique en faisant glisser la poignée vers la gauche ou la droite. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Après avoir réduit le zoom, placez votre curseur sur le graphique et modifiez la plage du zoom en la glissant-déplaçant vers la gauche ou la droite. Par exemple, si vous limitez le zoom à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez le modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

- **Total journalier**—Si vous sélectionnez la période **Semaine**, cette ligne affiche les totaux journaliers de réduction.
- **Total hebdomadaire**—Si vous sélectionnez la période **Mois** ou **Année**, ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires de réduction.
- **Date/Intervalle de temps**—Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps dans cette ligne. Le nom et le contenu de la colonne diffèrent en fonction de la période et de la granularité que vous avez sélectionnées ci-dessus.
- **[Days ou Dates]**—Si vous sélectionnez :
 - La plage de dates **Semaine**—Chaque groupe de colonnes indique un jour. La ligne supérieure affiche les totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.
 - La plage de dates **Mois**—Chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.
 - La plage de dates **Année**—Chaque groupe de colonnes affiche la réduction pour un jour complet.

La durée des intervalles de temps dépend de la granularité sélectionnée précédemment.

- **Type de réduction**—Si vous sélectionnez :
 - **Total général**—Une statistique en lecture seule; le cumul de réduction pour la cible sélectionnée.
 - **Total prévu**—Une statistique en lecture seule; le cumul de réduction prévue pour la cible sélectionnée.
 - **Total non prévu**—Une statistique en lecture seule; le cumul de réduction non prévue pour la cible sélectionnée.
 - **<Nom>**—Le nom du groupe d'états d'horaire lorsqu'une activité est sélectionnée (par exemple **Ma réunion**). Indique les valeurs de réduction associées à ce groupe d'états d'horaire et à la cible. Si la cible est une activité multisite, le nom de l'activité est précédé du nom du groupe d'états d'horaire (par exemple **Groupe d'états de l'horaire<nom de l'activité>**).

WFM affiche la réduction pour l'élément sélectionné dans le volet **Objet**. Si l'élément est une activité, la liste **Type de réduction** affiche les groupes d'états d'horaire associés à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie tous les groupes d'états d'horaire associés à ses activités enfants.

Vous pouvez modifier les valeurs de réduction pour les activités ou les activités multisites. Voir [Modification de données dans la grille](#).

Modification de données dans la grille

Dans la grille **Scénario > Réduction**, WFM vous permet de modifier les données de réduction de prévision. Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et quotidiens lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Vous devez sélectionner une activité pour pouvoir modifier les valeurs dans la grille. Pour modifier une activité multisite, vous devez sélectionner et modifier l'une de ses activités enfants. Vous ne pouvez pas modifier directement une activité multisite. Si vous sélectionnez **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**, vous ne pouvez pas modifier les valeurs dans la grille.

Lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille. Veuillez noter que les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale de la réduction pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année. Ceci est utile si vous pensez que la réduction va augmenter pour une semaine en particulier, mais prévoyez qu'elle atteindra environ le même taux que votre prévision initiale.

Modes d'édition

WFM propose deux modes d'édition dans la grille Réduction. Cliquez une seule fois sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition rapide et double-cliquez sur une cellule pour la faire basculer en mode d'édition en profondeur. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre méthode pour toutes les fonctions de modification.

Saisie de valeurs non valides

La grille Réduction n'accepte pas les valeurs non valides. Dans la plupart des cas, WFM tente de convertir certains caractères ou symboles en valeur valide. Voici quelques exemples :

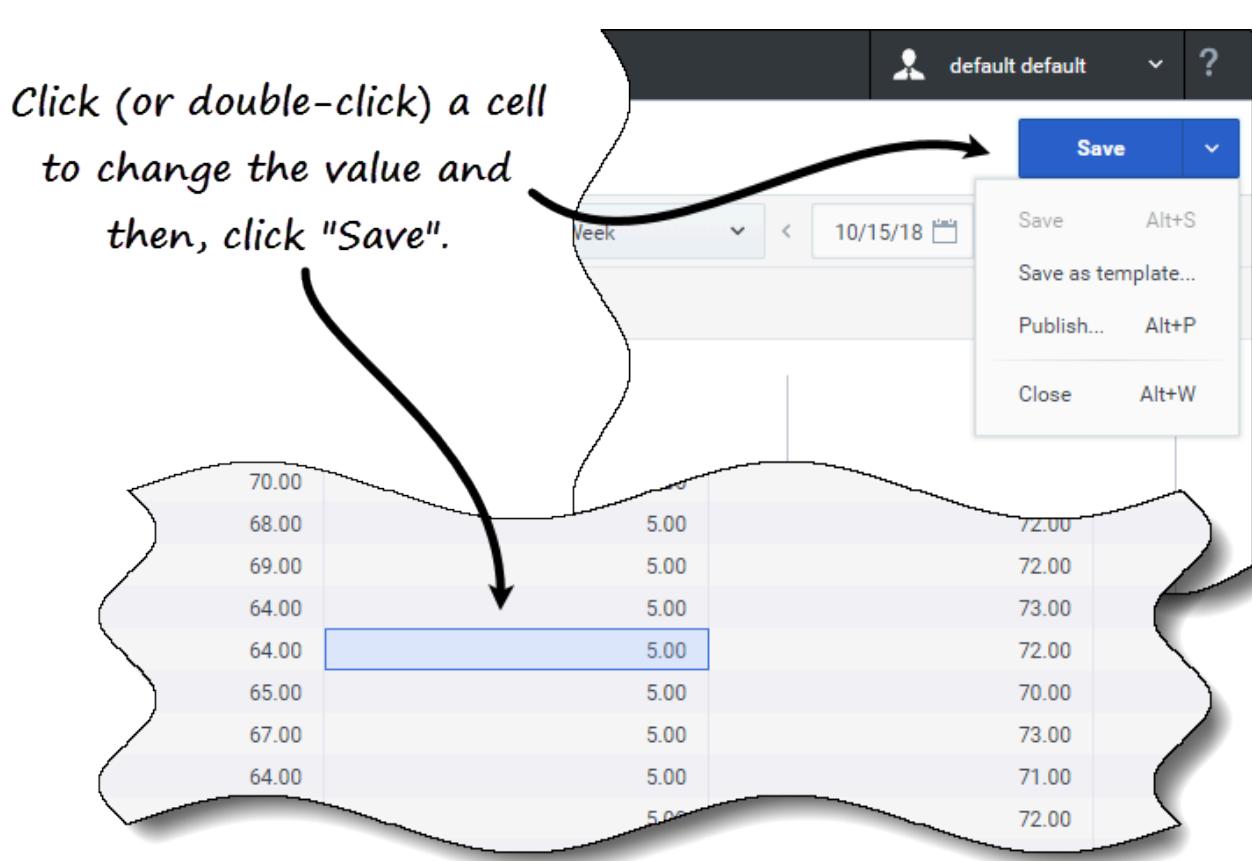
- Si vous entrez une valeur qui ressemble à 1.\$#!5, WFM la convertit en 1,50 %.
- Si vous entrez une valeur en pourcentage négatif, comme -88 %, WFM la convertit en 88 %.
- Si vous entrez une valeur supérieure à 99,99 %, comme 899 %, WFM la convertit en 89 %.
- Si vous entrez une valeur comportant plus de deux chiffres après la virgule décimale, comme 40,009812 %, WFM la convertit en 40,00 %.

Navigation dans la grille

Dans la grille, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule en dessous de celle sélectionnée.
- les touches Maj + Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total journalier**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier les données de réduction dans la grille :

1. Double-cliquez sur la cellule à modifier et entrez une valeur.
2. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la vue (ou utilisez le raccourci clavier **Alt + S**).
Un message apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que vos modifications ont été sauvegardées avec succès.

Si vous basculez vers une autre vue sans sauvegarder les modifications, une boîte de dialogue s'ouvre avec le message *Voulez-vous sauvegarder les modifications apportées à <nom du scénario>.* Cliquez sur :

- **Sauvegarder** pour sauvegarder les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Ignorer** pour annuler les modifications et basculer vers une autre vue.
- **Annuler** pour annuler l'action, fermer la boîte de dialogue et revenir à la vue **Réduction**.

Dans le menu **Sauvegarder**, vous pouvez également sélectionner :

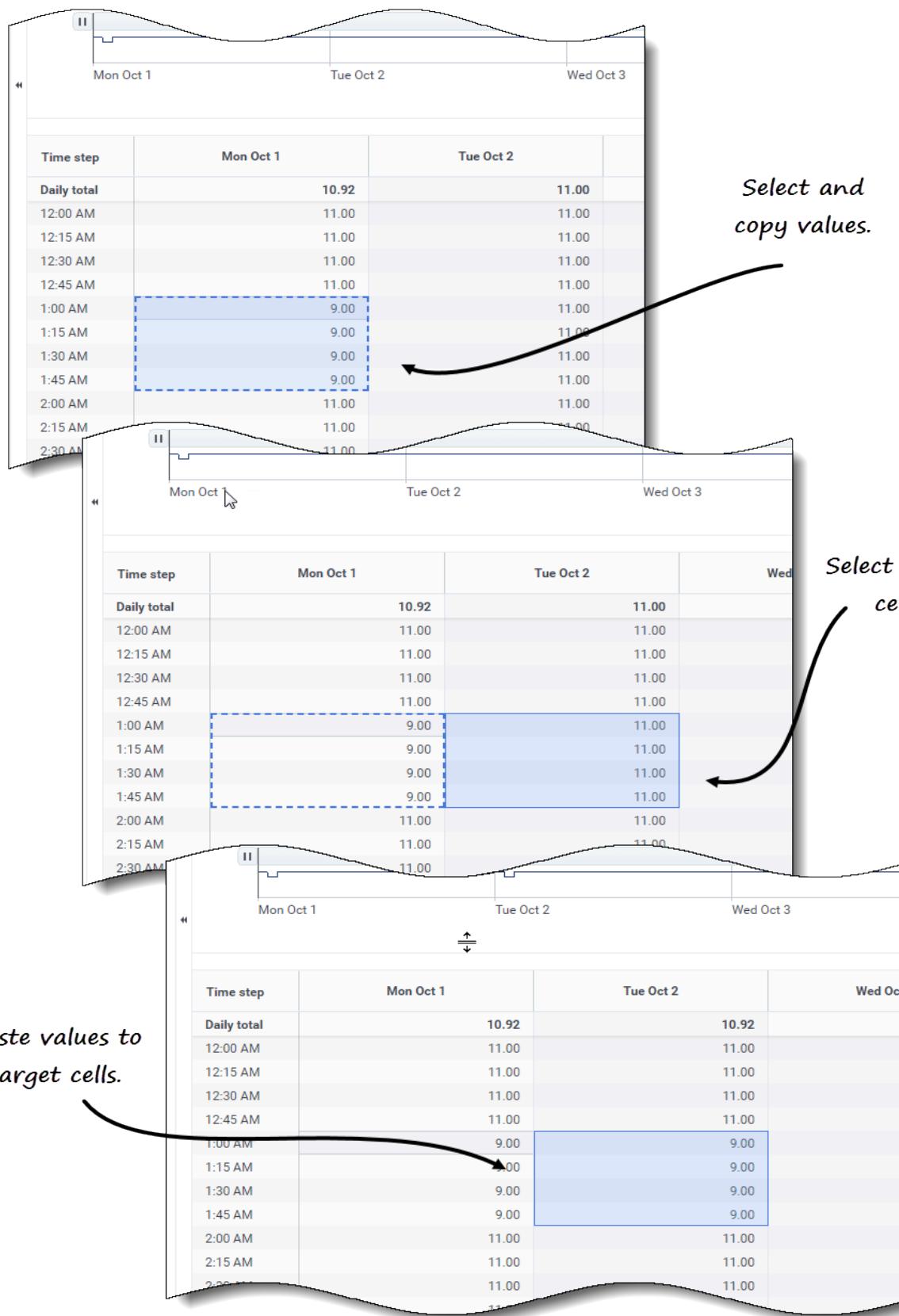
- **Publier (Alt + P)** si vous avez modifié les données du scénario et souhaitez les republier.
- **Sauvegarder comme modèle...** pour sauvegarder ce scénario en tant que modèle.
- **Fermer (Alt + W)** pour fermer le scénario.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Voir le [Guide de Workforce Management Administrator](#).

WFM vous permet de copier et coller des données vers/depuis la grille de réduction. Le bouton **Copier** s'active lorsque vous sélectionnez des données dans la grille. Après la copie, un message apparaît indiquant que les données ont été copiées dans le presse-papiers. Le bouton **Coller** s'active lorsque vous sélectionnez d'autres cellules dans la grille.



Pour copier et coller des données dans la grille :

1. Ouvrez un scénario et sélectionnez la vue **Réduction**.
2. Dans le volet **Objets**, développez la liste pour sélectionner une activité ou une activité multisite.
Si vous sélectionnez une activité multisite, le bouton Coller est désactivé. Vous pouvez uniquement coller des activités.
3. Dans la grille, sélectionnez les cellules que vous souhaitez copier.



4. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Copier**
5. Dans la grille, sélectionnez les cellules vers lesquelles vous souhaitez coller les éléments copiés.



6. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Coller**
7. Dans le coin supérieur droit de la vue, cliquez sur **Sauvegarder**.

Lorsque vous copiez/collez des valeurs dans la vue **Réduction** :

- Vous devez copier/coller la ligne **Total journalier/Moyenne** séparément. Elle ne peut pas être copiée ou collée avec d'autres lignes.
- Tenter de coller des lettres, des symboles, des valeurs négatives ou des valeurs supérieures à 99,99 dans la grille génère le message *Impossible de coller les valeurs non valides*.
- Vous pouvez copier/coller dans la grille ou dans une source externe, telle qu'Excel ou Bloc-notes.
- La fonction Coller est désactivée lorsque :
 - L'objet sélectionné est une unité commerciale ou un site.
 - Le **Type de réduction** sélectionné est **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**.
 - Les cellules sélectionnées pour les jours de la semaine sont en dehors des jours de la semaine du scénario.

Vous pouvez également utiliser les combinaisons de touches **Ctrl - C** et **Ctrl - V** de votre clavier pour sélectionner des données dans la grille de la vue **Réduction** pour les copier et les coller.

Utilisation de la barre d'outils Réduction de scénario



Utilisez les boutons suivants de la barre d'outils (au-dessus du graphique) pour modifier et gérer les données de réduction :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.

Icône	Nom	Description
	Coller	Colle les données du presse-papiers vers la zone sélectionnée de la grille.
	Ajouter des activités	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter des activités qui vous permet d'ajouter des activités aux scénarios.
	Supprimer les activités	Ouvre la boîte de dialogue Supprimer les activités qui vous permet de supprimer des activités des scénarios.
	Ajouter une réduction	Ouvre la boîte de dialogue Ajouter une réduction qui vous permet d'ajouter une réduction aux groupes d'états d'horaire associés à des activités ou à des activités multisites.
	Appliquer un modèle	Ouvre la boîte de dialogue Appliquer un modèle qui vous permet d'ajouter une réduction aux groupes d'états d'horaire.

Gestion des données de réduction

Dans Workforce Management (WFM), vous gérerez les données de réduction (anciennement appelés *frais généraux*) dans les scénarios de prévision en ajoutant, modifiant et supprimant la réduction associée au groupe d'états d'horaire pour une activité particulière. Vous pouvez également [appliquer des modèles](#) pour ajuster les données de réduction.

Les activités multisites (AMS) utilisent des informations de réduction associées aux groupes d'états d'horaire des activités enfants.

Des statistiques apparaissent dans le menu déroulant **Type de réduction** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie toute la réduction de groupe d'états d'horaire associée à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie la réduction pour tous les groupes d'états d'horaire associés aux activités enfants. Vous devez modifier individuellement les valeurs de réduction pour les activités enfants de l'AMS.

Si vous sélectionnez une activité ou une AMS pour laquelle il n'y a pas de groupe d'états d'horaire disponible, après avoir cliqué sur **Ajouter une réduction**, le message *Aucun groupe d'états horaires disponible* s'affichera dans la boîte de dialogue.

Ajout et suppression d'une réduction

Ajouter une réduction dans les scénarios de prévision signifie ajouter de valeurs de réduction associées à un groupe d'états d'horaire et à une cible, comme une activité. Supprimer la réduction signifie supprimer ces valeurs dans le menu **Type de réduction**. Une fois que vous avez confirmé la suppression de ces valeurs, le groupe d'états d'horaire est supprimé du menu **Type de réduction**. Suivez les procédures ci-dessous pour ajouter et supprimer une réduction.

Ajout d'une réduction aux activités

Select a Schedule State Group from the list.

Name	Type
break	Unplanned shrinkage
coffee-break	Unplanned shrinkage
meal	Planned shrinkage
planned	Planned shrinkage
unplanned	Unplanned shrinkage

Enter initial value or select template.

Add Shrinkage For New Deferred Activity

Select available schedule state group

Name	Type
break	Unplanned shrinkage
coffee-break	Unplanned shrinkage
meal	Planned shrinkage
planned	Planned shrinkage
unplanned	Unplanned shrinkage

Initial value

 Select templates

Select Templates

Add or remove templates

Z1 Test 1254

Start date: Sun, Sep 16, 2018 End date: Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Pour ajouter une réduction à une activité dans un scénario :

1. Ouvrez la vue Réduction.
2. Dans le volet **Objets**, développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner une activité.



3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Ajouter une réduction**.
La boîte de dialogue Ajouter une réduction pour <nom de l'activité> s'ouvre.

4. Sélectionnez un groupe d'états d'horaire dans la liste.

5. Choisissez l'une des options suivantes :

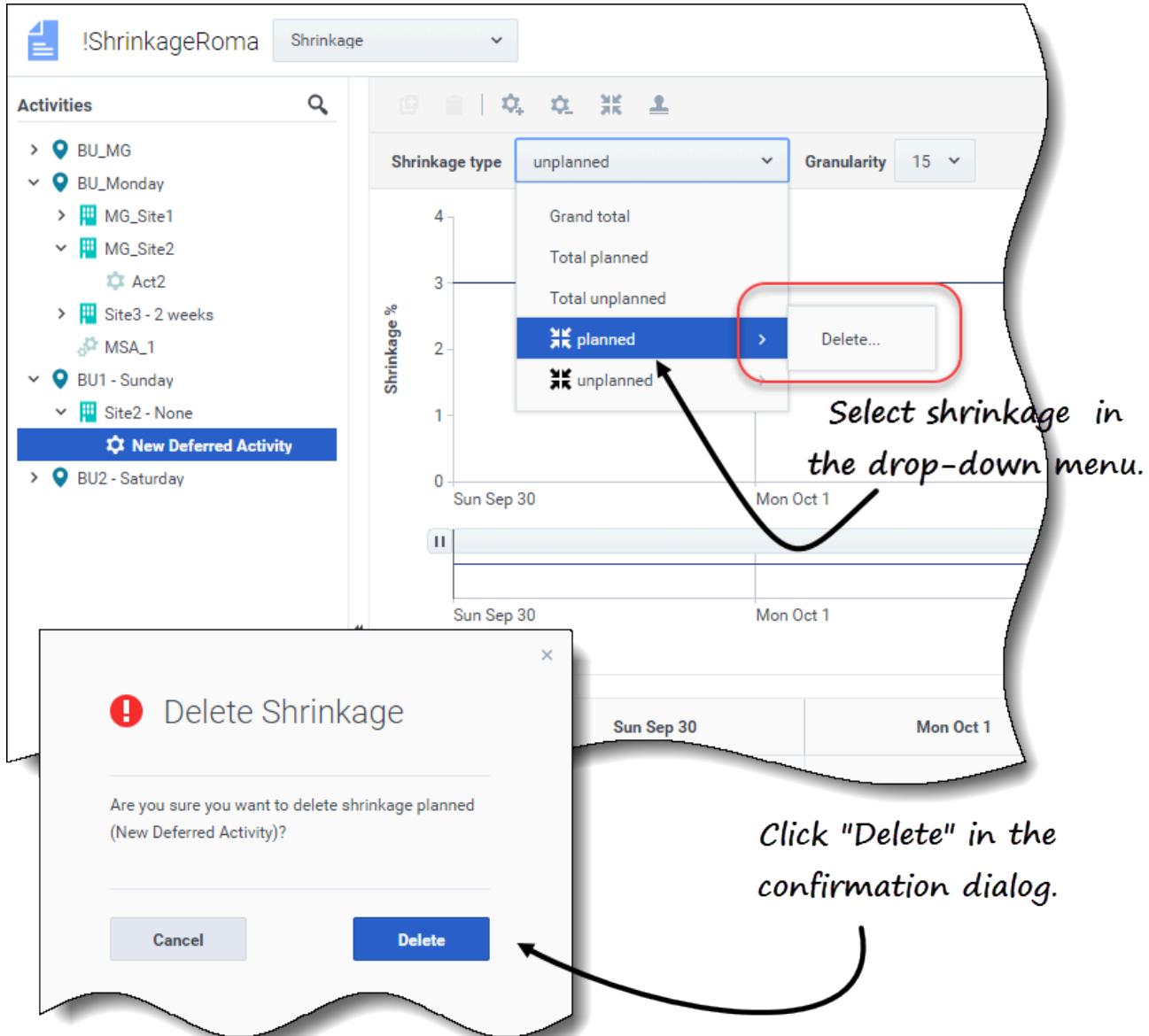
- Dans le champ **Valeur initiale**, entrez un pourcentage.



- Cliquez sur la case d'option **Sélectionner des modèles** et cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner des modèles s'ouvre.
 1. Sélectionnez un modèle dans la liste déroulante.
 2. Entrez (ou utilisez les sélecteurs de date pour régler) la **Date de début** et la **Date de fin**, si nécessaire.
 3. DÉCOchez tous les jours de la semaine qui ne s'appliquent pas à ce modèle.
 4. Pour ajouter d'autres modèles, cliquez sur **Ajouter un modèle** en répétant les sous-étapes 2 et 3 pour chacun.
 5. Cliquez sur **OK**.
L'assistant revient à la boîte de dialogue Ajouter une réduction pour <nom de l'activité>.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
WFM confirme que la réduction a été ajoutée avec succès, et la réduction apparaît dans le graphique et la grille.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Suppression de réduction d'activités



Pour supprimer la réduction d'une activité dans un scénario :

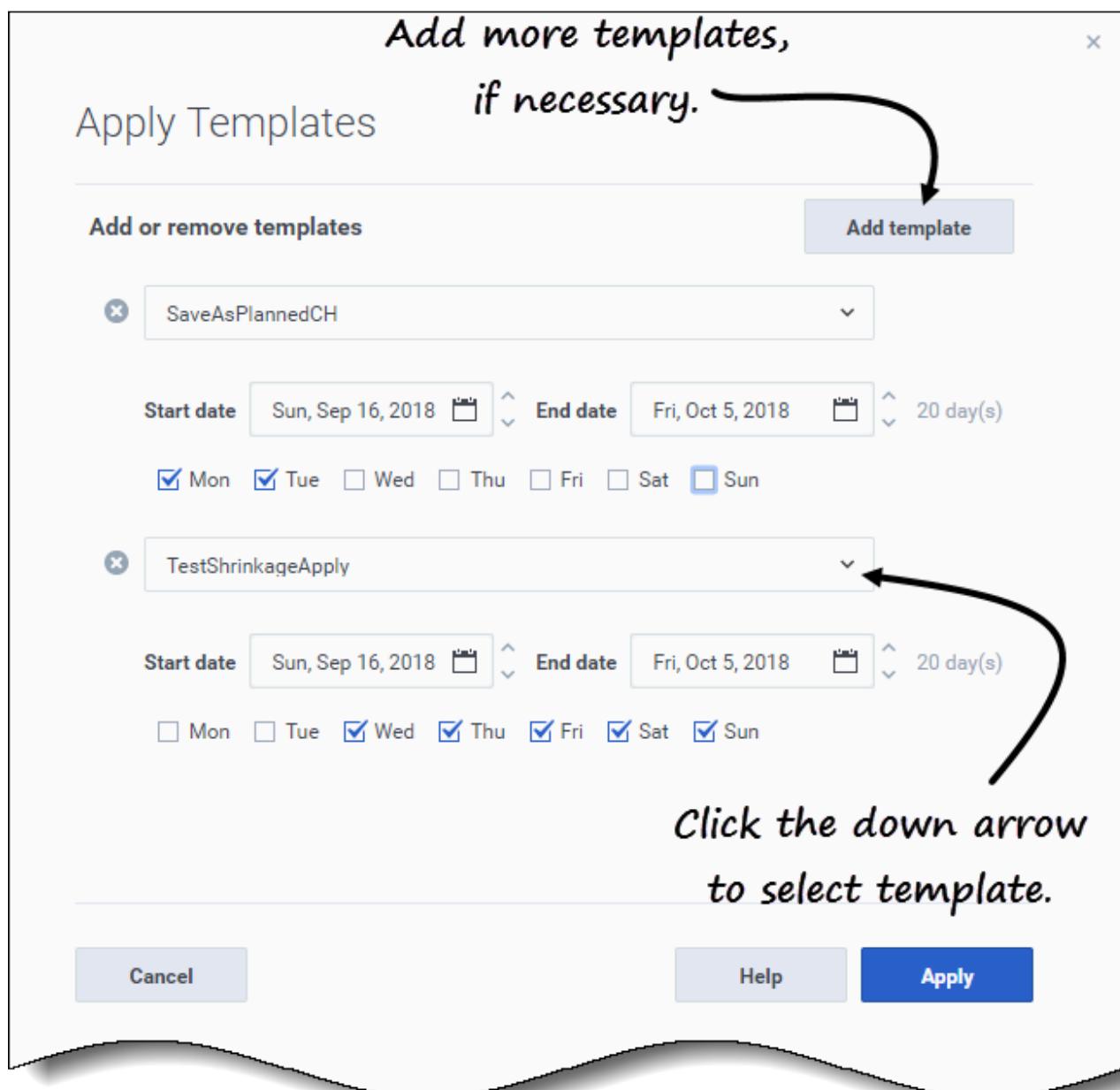
1. Ouvrez la vue **Réduction**.
2. Dans le volet **Objets**, développez les unités commerciales et les sites pour sélectionner une activité.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Type de réduction** et sélectionnez le groupe d'états d'horaire à supprimer.
4. Dans le sous-menu du groupe d'états d'horaire sélectionné, cliquez sur **Supprimer**.
5. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.

Cliquez sur Supprimer.

La réduction est supprimée du graphique et de la grille pour l'activité sélectionnée.

6. Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Ajout d'une réduction en appliquant des modèles



Pour ajouter une réduction à un groupe d'états d'horaire en appliquant un modèle :

1. Ouvrez la vue **Scénario > Réduction**.
2. Cliquez sur la liste déroulante **Type de réduction** pour sélectionner un groupe d'états d'horaire.
3. Cliquez sur **Appliquer des modèles** .
La boîte de dialogue Appliquer des modèles s'ouvre.
4. Dans le champ **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez appliquer.
5. Modifiez les dates de début et de fin si nécessaire.
Assurez-vous que les dates ne sont pas en dehors des dates de début/fin du scénario.
6. Décochez tous les jours de la semaine que vous ne souhaitez pas voir impactés par ce modèle.
7. Pour ajouter d'autres modèles, cliquez sur **Ajouter un modèle**, en répétant les étapes 4 à 6 pour chacun.
8. Cliquez sur **Appliquer**.
9. Une fois le processus terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Modèles

Conseil

Cette page décrit la fonctionnalité de modèles de la nouvelle interface du module Prévision 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 Prévision classique**, y compris les modèles.

Les modèles de prévision de WFM vous aident à créer des prévisions pour des sites ou des unités commerciales qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune donnée. En outre, il existe d'autres utilisations des modèles. Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des **exigences de service** comme la vitesse de réponse moyenne (VRM) et le niveau de service (NS). Dans ces cas, les modèles de prévision sont utilisés pour appliquer différentes valeurs pour différentes périodes du jour, au lieu d'utiliser une seule valeur pour la journée entière.

Utilisez les fonctionnalités de modèles de prévision pour :

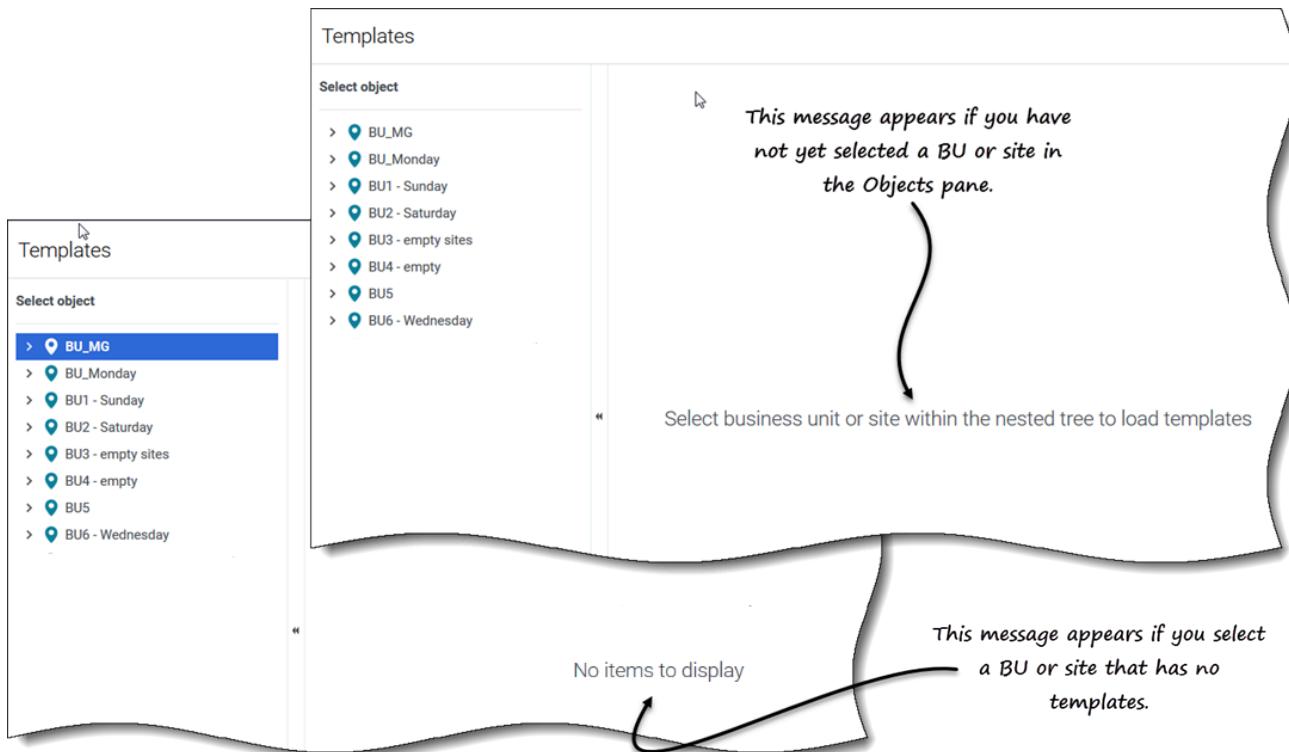
- Sélectionner et **gérer** les modèles de prévision.
- **Modifier** les valeurs et les paramètres des modèles.
- Afficher des valeurs de modèle dans un **graphique**.
- **Ajouter ou supprimer des activités** dans des modèles.
- **Créer** des modèles.
- Créer des modèles **à partir de données existantes**.

Conseil

Vous devez disposer de l'autorisation d'accès à la vue **Modèles** pour pouvoir afficher, créer ou modifier des modèles. Voir aussi le conseil sur l'autorisation d'accès dans la rubrique [Navigation dans les vues de Prévision](#)

Lorsque vous créez des modèles, vous pouvez copier et coller des données entre une grille et une feuille de calcul. Par exemple, vous pouvez copier et coller à partir d'une [vue Volumes du scénario](#) ou d'une [vue Personnel du scénario](#).

Ouverture de la vue Modèles



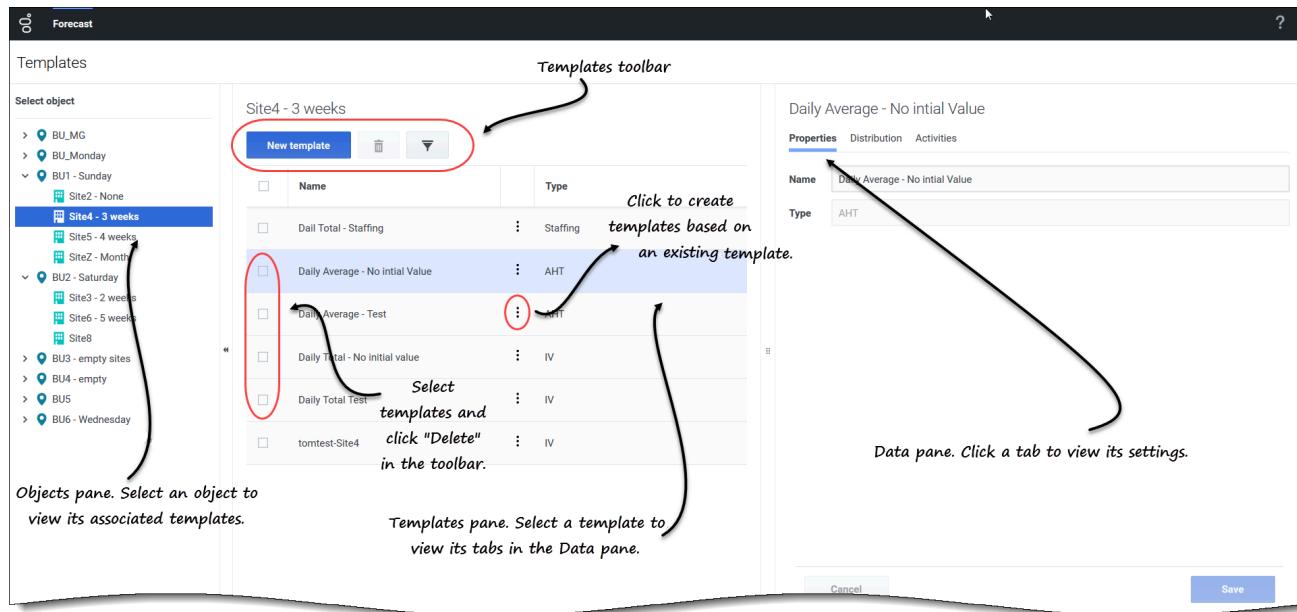
Vous pouvez créer, modifier, filtrer et supprimer des modèles de prévision dans le module Prévision de WFM en sélectionnant **Prévision > Modèles**.

Lorsque vous ouvrez cette vue, il est possible que vous ne voyiez initialement aucun modèle répertorié (voir la figure). WFM affiche une liste de modèles associés uniquement après que vous avez sélectionné une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets**.

S'il n'existe aucun modèle pour l'objet sélectionné, vous verrez le message *Aucun élément à afficher*. Créez un modèle pour l'objet sélectionné ou choisissez un autre objet pour afficher ses modèles.

Utilisation de la vue Modèles

La vue **Modèles** est divisée en trois volets.



Le volet **Objets** affiche une liste hiérarchique des unités commerciales et des sites de l'entreprise. Dans ce volet :

- Sélectionnez une unité commerciale ou un site (en cliquant sur la flèche > à côté de l'unité commerciale) pour afficher une liste de modèles pour l'objet sélectionné.

Le volet **Modèles** affiche le nom de l'unité commerciale ou du site sélectionné et un tableau contenant ses modèles. Dans ce volet :

- Sélectionnez un modèle pour afficher ses onglets dans le volet **Données**.
- **Créez** un nouveau modèle. Cliquez sur **Nouveau modèle** dans la barre d'outils. **S'il n'y a aucun modèle pour l'objet sélectionné, le message Aucun élément à afficher apparaît au milieu du volet.**
- **Supprimer** des modèles. Cochez les cases pour sélectionner un ou plusieurs modèles et cliquez sur **Supprimer** dans la barre d'outils.
- **Filtrez** la liste des modèles pour afficher uniquement les types de modèles que vous souhaitez voir.
- Utilisez les **commandes de pagination** pour parcourir les listes de modèles comportant plusieurs pages.

Le volet **Données** affiche trois onglets : **Propriétés**, **Distribution** et **Activités**. Dans ce volet :

- Affichez les paramètres et les commandes de l'un des trois onglets ou modifiez leurs paramètres. **Vous trouverez une description des paramètres des onglets ci-dessous.**

Explication des données du modèle

Vous pouvez afficher et **modifier** les données du modèle à l'aide des trois onglets suivants :

Onglet Propriétés



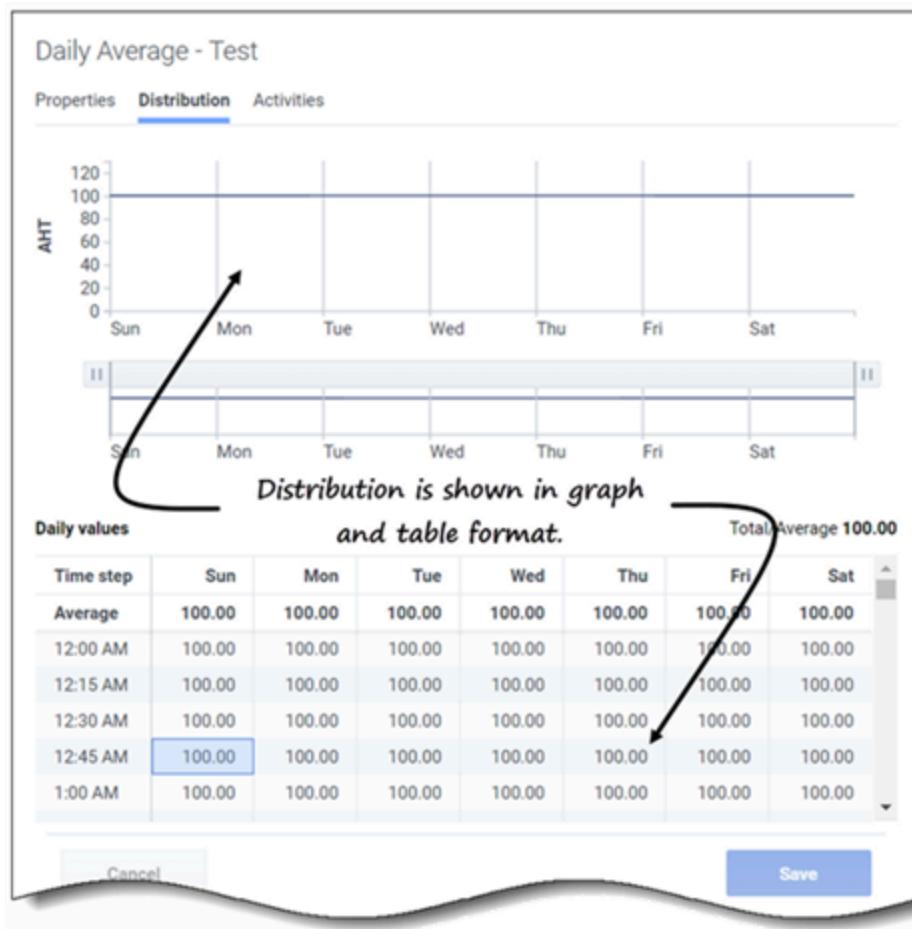
L'onglet **Propriétés** contient deux champs :

- **Nom**—Nom du modèle de prévision.
- **Type**—Type de modèle. Vous choisissez le **type de modèle** lorsque vous créez des modèles. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

Le champ **Nom** peut être modifié. Entrez simplement le nouveau nom et cliquez sur **Sauvegarder**.

Onglet Distribution

L'onglet **Distribution** affiche les valeurs d'un modèle de prévision pour une période de 7 jours dans forme de graphique et de tableau.



Pour régler l'intervalle de temps affiché dans le graphique, utilisez les curseurs horizontaux.

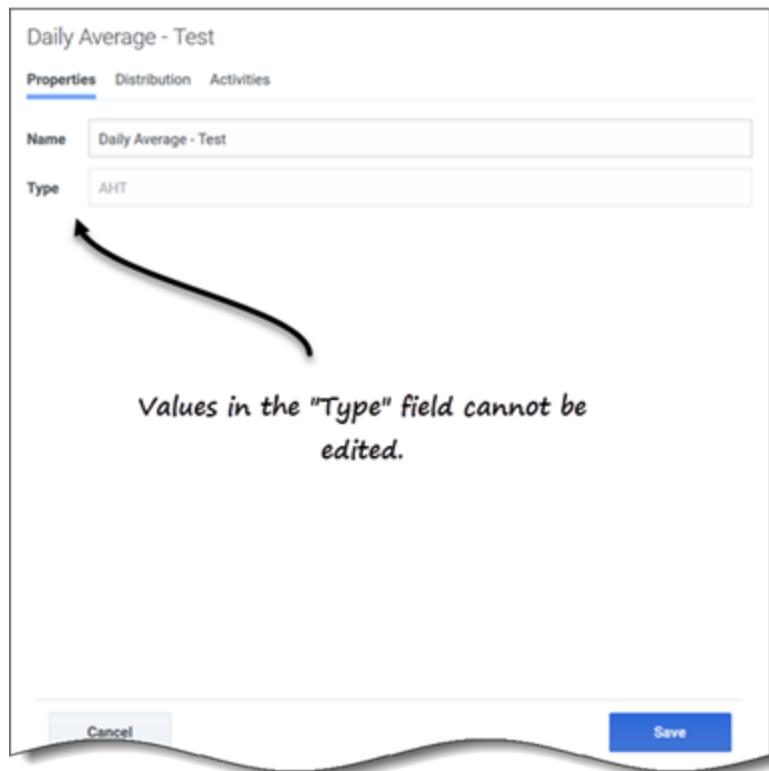
Le graphique s'ajuste pour n'afficher que les jours sélectionnés (jusqu'à un minimum de 1 jour) et les divise en intervalles de temps en fonction du nombre de jours affichés.

Dans la grille, utilisez la barre de défilement verticale pour afficher les colonnes et les lignes suivantes :

- La colonne **Intervalle de temps** est divisée en intervalles de temps de 15 minutes.
- Les colonnes restantes affichent les jours de la semaine.
- La ligne du haut indique la valeur quotidienne **Total** ou **Moyenne** pour chaque jour de la semaine selon le type de modèle que vous avez sélectionné.
- La valeur quotidienne **Total/Moyenne** est affichée à l'extrême droite, au-dessus du tableau.

Ces cellules de la grille peuvent être modifiées. Entrez simplement de nouvelles valeurs et cliquez sur **Sauvegarder**.

Onglet Activités



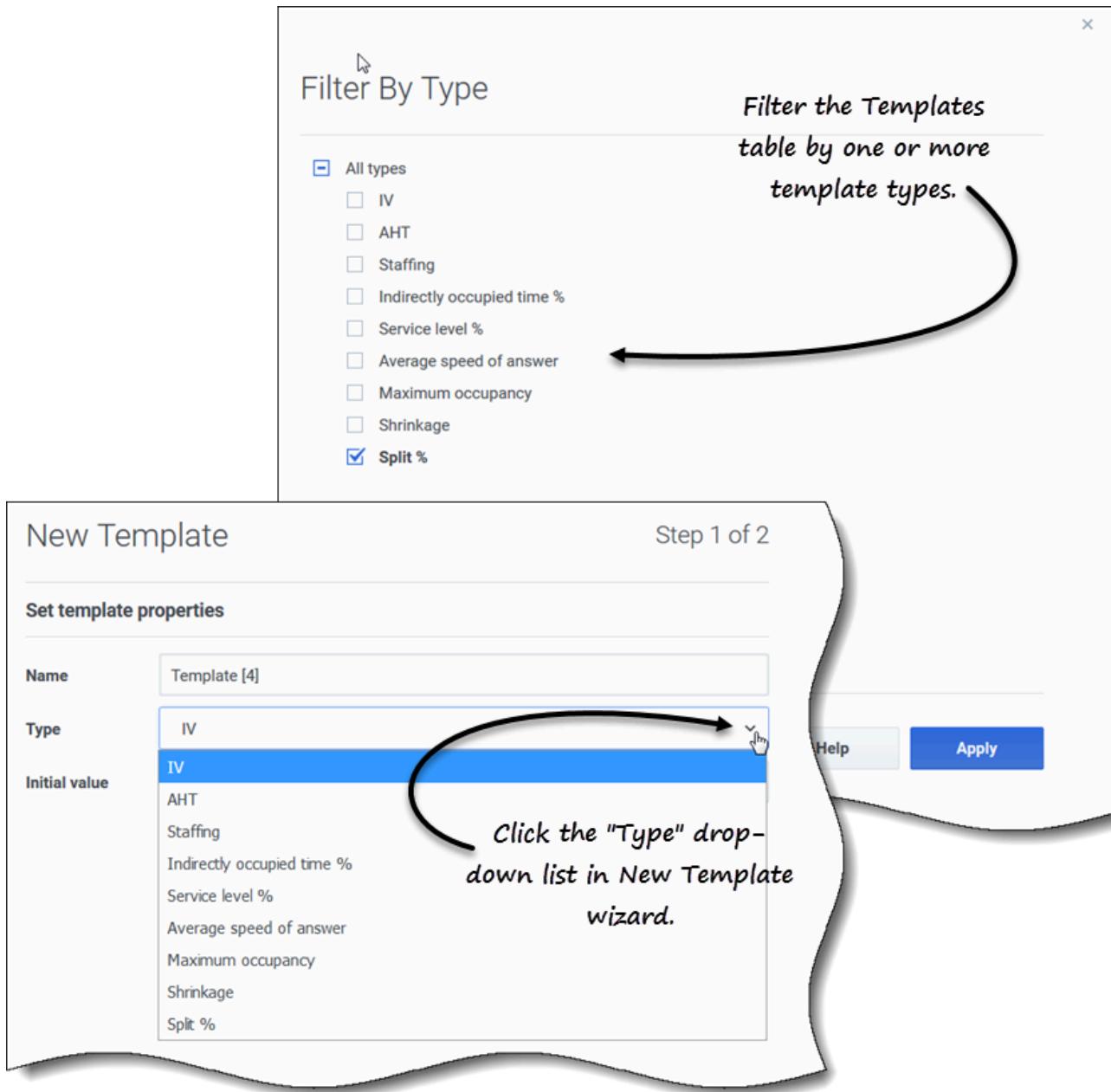
L'onglet **Activités** affiche les activités associées à un modèle de prévision dans un format hiérarchique.

Cliquez sur la case tout en haut pour sélectionner toutes les activités du site.

La sélection des activités peut être modifiée dans cet onglet. Cochez ou décochez simplement une ou plusieurs cases et cliquez sur **Sauvegarder**.

Sélection d'un type de modèle

Vous sélectionnez le type de modèle lorsque vous **créez des modèles**. Assurez-vous d'utiliser des **valeurs acceptables** pour chaque type.



Vous pouvez filtrer la grille **Modèles** selon les types de modèle suivants :

- **VI**—Représente les volumes d'interactions en nombre d'interactions par intervalle de temps.
Lorsque vous enregistrez des VI ou des TTM historiques pour une activité multisite comme modèle, seules les données de l'activité multisite sont enregistrées, et non la somme des activités sous-jacentes.
- **TTM**—Représente le temps de traitement moyen en secondes. Voir la [description du VI](#) ci-dessus.
- **Personnel**—Représente le nombre d'agents (équivalents en temps plein) à planifier pour chaque intervalle de temps.

Ce nombre peut être calculé par WFM (Personnel calculé) ou défini par l'utilisateur (Personnel requis); vous pouvez également utiliser à la fois les valeurs calculées et requises d'une prévision. Voir ce [conseil](#).

- **% de temps indirectement occupé**—Représenté en pourcentage. Voir ce [conseil](#).
- **Niveau de service %**—Représenté en pourcentage. Voir le [conseil](#) à la fin de cette rubrique.
- **Vitesse de réponse moyenne**—Représentée en secondes. Voir ce [conseil](#).
- **Occupation maximale**—Représente le temps d'occupation maximal de l'agent en pourcentage.
- **Réduction**—Représente la quantité de réduction ou de frais généraux en pourcentage.
- **% division**—Représente la façon dont les activités multisites sont divisées en pourcentage.

Conseil

Vous pouvez créer ces modèles au niveau de l'unité opérationnelle et les appliquer lors de l'élaboration d'une prévision de personnel d'une activité multisite.

Plage de valeurs acceptable dans les modèles

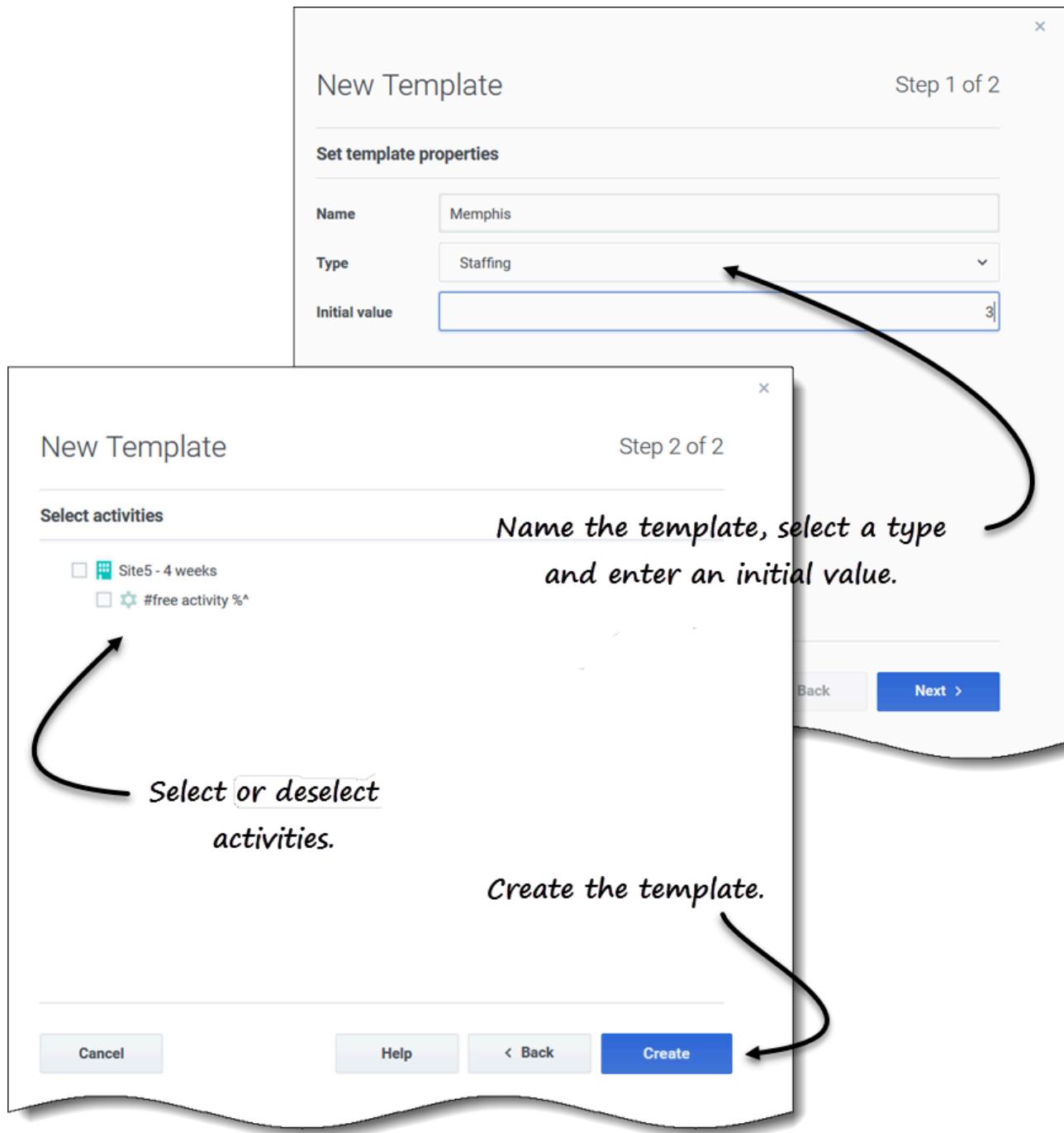
Type de modèle	Valeurs acceptables
Volumes d'interactions (VI)	0 à 999999999
Temps de traitement moyen (TTM)	0,00 à 999999999,99
Personnel	0 à 999999999
% de temps indirectement occupé	0,01 à 99,99
Niveau de service %	0,01 à 100
Vitesse de réponse moyenne (VRM)	0,01 à 999999999,99
Occupation maximale (%)	0,01 à 100
% de réduction	0,00 à 99,99
% division	0,00 à 100,00

Gestion des modèles

Dans Workforce Management (WFM), vous utiliserez les modèles de prévision pour vous aider à créer des prévisions pour des sites ou des unités commerciales qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune donnée. Cette rubrique décrit les assistants, les commandes et les paramètres de WFM que vous utiliserez pour afficher, créer et gérer ces modèles.

Les modèles que vous créez avec ces procédures peuvent uniquement être utilisés pour les activités ou les activités multisites (AMS) que vous sélectionnez à l'étape 2 des assistants. Si vous sélectionnez une autre activité ou AMS, vous ne verrez pas le modèle.

Création de modèles de prévision



Pour créer des modèles de prévision :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez :

- Une unité commerciale si vous créez le modèle pour des activités multisites.
 - Un site si vous créez le modèle pour des activités.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
L'étape 1 de la boîte de dialogue Nouveau modèle s'ouvre.
3. Entrez un **Nom** pour le modèle (limité à 127 caractères)
4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.
Vous trouverez la liste des types de modèles ici.
5. Entrez un nombre dans la zone de texte **Valeur initiale**.
Voir le conseil ci-dessous pour plus d'informations.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. À l'étape 2 de la boîte de dialogue, sélectionnez les activités ou les activités multisites pour ce modèle.
8. Cliquez sur **Créer**.
9. Lorsque le message de confirmation s'affiche, cliquez sur **OK**.
Votre modèle s'affiche dans la liste des modèles.

Conseil

La valeur initiale est un minimum appliquée à tous les intervalles de temps. Une fois le modèle créé, modifiez-le pour régler les valeurs pour chaque intervalle de temps.

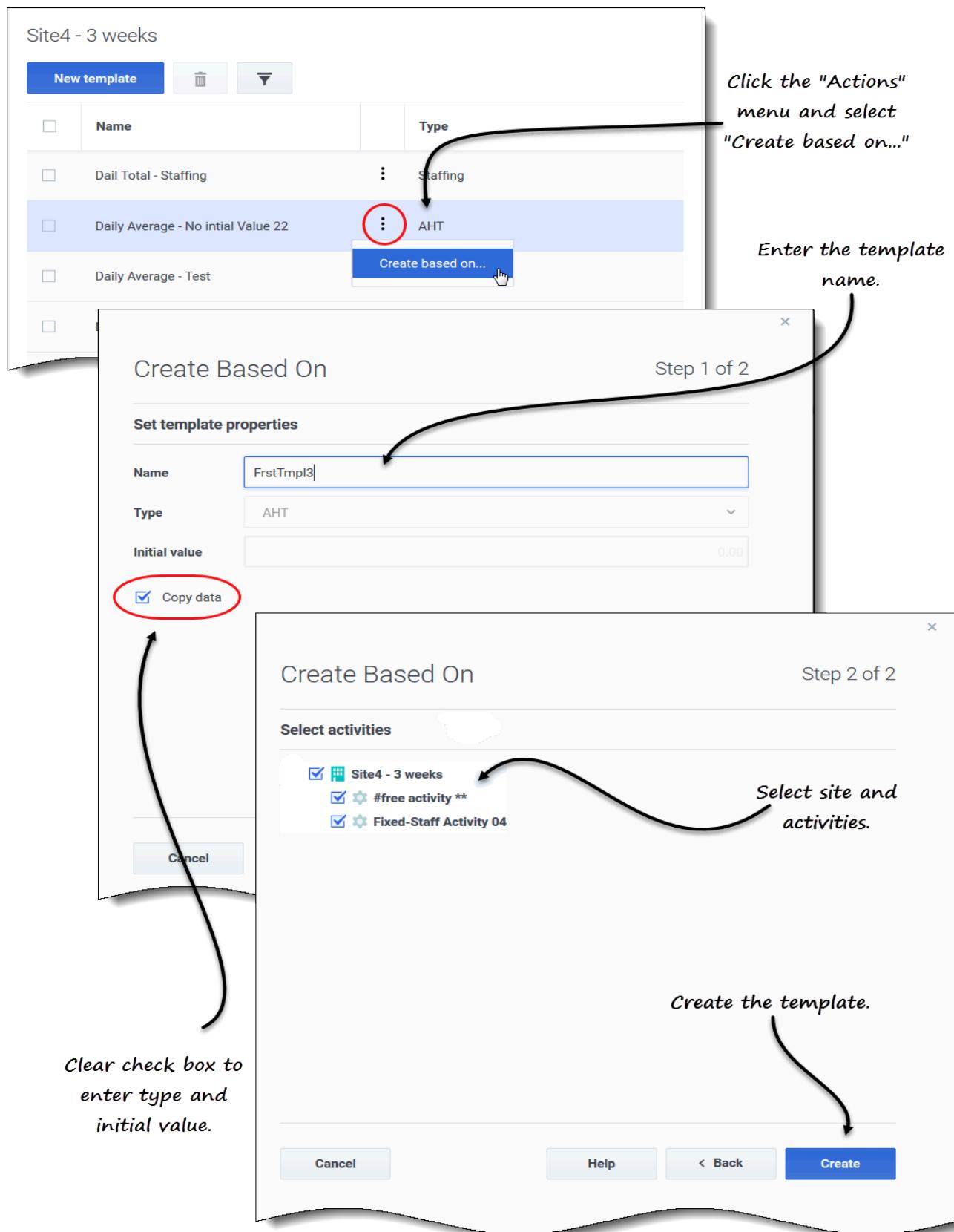
WFM Web interprète le paramètre de valeur initiale différemment selon le type de modèle que vous choisissez. Par exemple, les modèles de type **VI** (volume d'interactions) peuvent avoir une valeur initiale entre 0 et 9999999 (appels par intervalle de temps). Cependant, les modèles de type **Occupation maximale** peuvent avoir une valeur initiale entre 0,01 et 100,00 %.

Pour plus d'informations sur toutes les valeurs acceptables, voir la rubrique **Valeurs acceptables dans les modèles**.

Création de modèles à partir de données existantes

Utilisez la boîte de dialogue **Créer basé sur** pour créer un nouveau modèle de prévision à partir de données existantes.

Lors de la création de modèles à l'aide de cette boîte de dialogue, vous remarquerez (à l'étape 1) que les champs **Type** et **Valeur initiale** sont désactivés et que la case **Copier les données** est cochée par défaut. WFM suppose que vous souhaitez utiliser les mêmes données que celles utilisées dans le modèle source. Si vous ne souhaitez pas utiliser les mêmes données, décochez simplement la case **Copier les données** et modifiez le type de modèle et/ou la valeur initiale.



Pour créer un modèle à partir de données déjà existantes :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
2. Choisissez un modèle, cliquez sur **Actions**  et sélectionnez **Créer sur la base de....**
3. À l'étape 1 de la boîte de dialogue, dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle (limité à 127 caractères).
4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.
Vous trouverez la liste des types de modèles ici.
5. Entrez un nombre dans la zone de texte **Valeur initiale**.
Voir le conseil ci-dessus pour plus d'informations.
6. Décochez la case **Copier les données** si vous ne souhaitez pas copier les données du modèle source (basé sur).
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. À l'étape 2 de la boîte de dialogue, sélectionnez les activités ou les activités multisites pour ce modèle.
9. Cliquez sur **Créer**.
10. Lorsque le message de confirmation s'affiche, cliquez sur **OK**.
Votre modèle s'affiche dans la liste des modèles.

Modification des modèles

Dans la grille Distribution de modèle, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule en dessous de celle sélectionnée.
- les touches Maj + Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Total** ou **Moyenne**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.

The image consists of three vertically stacked screenshots of a software interface for editing a staffing model named "Staffing No IVlu1".

- Top Screenshot:** Shows the "Properties" tab. The "Name" field contains "Staffing No IVlu1" and the "Type" field contains "Staffing". A handwritten note "Edit the Name field." has a curved arrow pointing to the "Name" input field.
- Middle Screenshot:** Shows the "Distribution" tab. It features a bar chart titled "Staffing" showing staffing levels from 0 to 6 across the days of the week. Below the chart is a grid table titled "Daily values" showing staffing levels for each hour of the day. A handwritten note "Click cells in the grid to edit." has a curved arrow pointing to a cell in the grid.
- Bottom Screenshot:** Shows the "Activities" tab. It lists three activities: "Site2 - None", "#free activity", and "Fixed-Staff Activity 02", each with a checkbox. A handwritten note "Select/deselect activities to edit." has a curved arrow pointing to the checkboxes.

Each screenshot includes a large blue "Save" button in the bottom right corner.

Pour modifier un modèle de prévision :

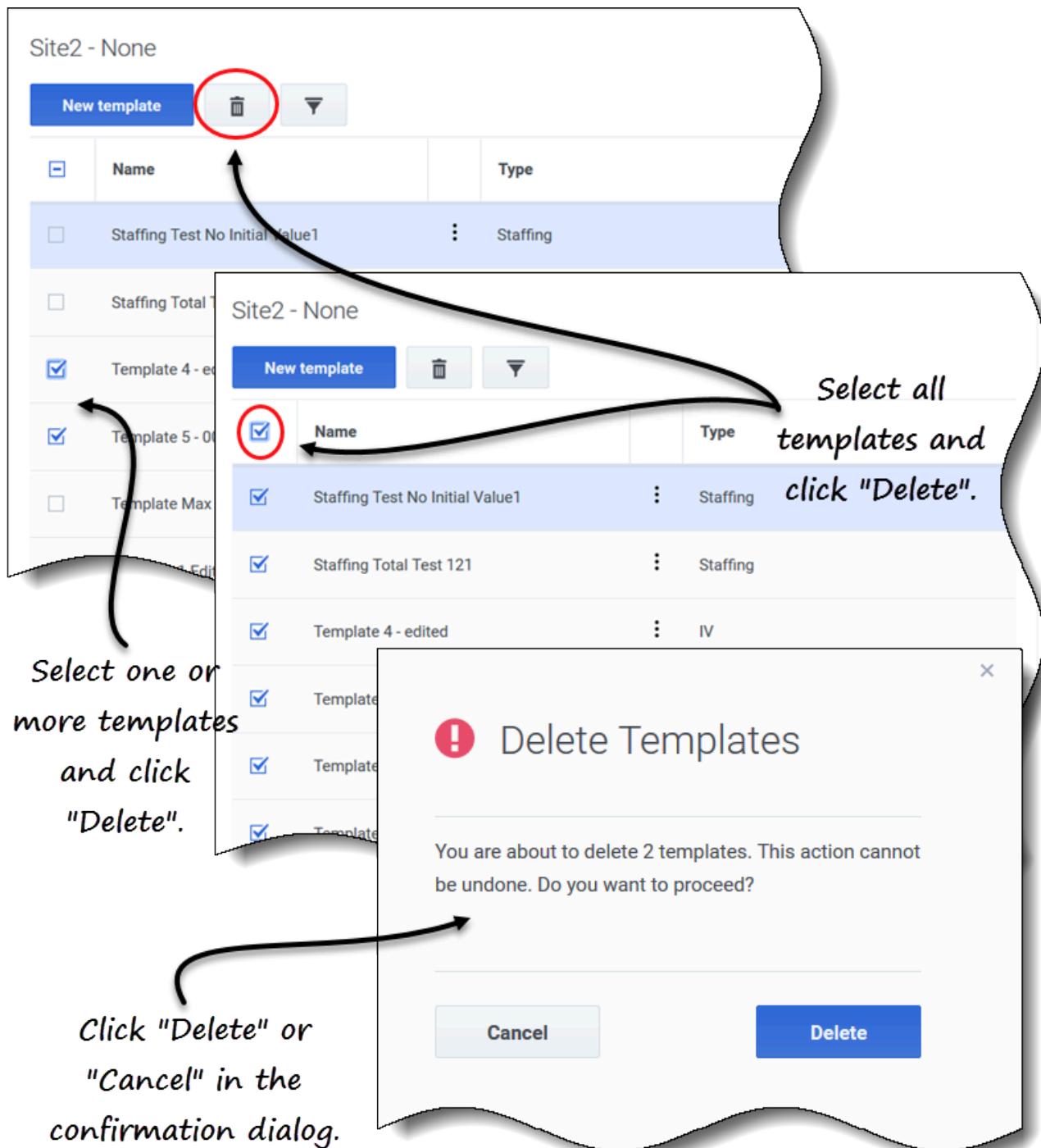
1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
2. Dans le tableau, sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier.
Le volet Données s'ouvre et affiche 3 onglets.
3. Cliquez sur n'importe quel onglet pour en modifier les paramètres :
 - Dans l'onglet **Propriétés**, entrez un autre nom pour le modèle. Veuillez noter que vous ne pouvez pas modifier le **Type**.
 - Dans l'onglet **Distribution**, cliquez sur n'importe quelle cellule du tableau pour en modifier la valeur. Les valeurs **Total/Moyenne** changent pour refléter toutes les modifications que vous apportez aux valeurs des cellules et vice versa.
 - Dans l'onglet **Activités**, ajoutez ou supprimez des activités en cochant ou en décochant la case à côté de l'activité.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler les modifications que vous avez apportées.

Lorsque vous modifiez des valeurs dans la grille Distribution, vous pouvez appuyer sur la touche **Échap** pour annuler l'action (WFM ne modifie pas la valeur).

Si vous sélectionnez une unité commerciale ou un site, mais que vous ne sélectionnez pas de modèle dans le tableau, vous verrez le message *Sélectionner un modèle à modifier* dans le volet **Données**.

Voir aussi [Sélection des données à copier et coller](#).

Suppression des modèles



Pour supprimer un modèle :

1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.
2. Dans le tableau, sélectionnez le modèle que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer** 
4. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs modèles à la fois :

1. Sélectionnez les modèles que vous souhaitez supprimer (en utilisant la case à côté de chaque modèle).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer tous les modèles du tableau :

1. Cochez la première case en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Si vous supprimez un seul modèle, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom du modèle.
Si vous supprimez plusieurs modèles, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de modèles supprimés.

Filtrage des modèles dans le tableau

The screenshot illustrates the process of filtering models in a table. It consists of three main parts:

- Top Panel:** Shows a table titled "Site5 - 4 weeks" with columns for "Name" and "Type". A red circle highlights the filter icon (a funnel symbol) in the top right corner. A handwritten note says "Click the Filter icon."
- Filter Dialog:** A modal window titled "Filter By Type" lists various model types with checkboxes. The "Split %" checkbox is checked. A handwritten note says "Select/deselect types and click \"Apply\"".
- Bottom Panel:** Shows the same table after applying the filter. The row for "Memphis" (Type: Split %) is highlighted in blue. A handwritten note says "See filtered results".

Table Data:

	Name	Type
Memphis		Split %
Template [2]		IV

Pour filtrer les modèles dans le tableau :

-
1. Dans la vue **Prévision > Modèles**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les modèles de cet objet sont affichés dans un tableau.



2. Dans la barre d'outils **Modèles**, cliquez sur **Filtrer**.
- La boîte de dialogue Filtrer par type s'ouvre avec tous les types de modèles sélectionnés par défaut.**
3. Désélectionnez les types de modèles que vous ne souhaitez pas voir dans la liste et cliquez sur **Appliquer**.

Lorsque WFM affiche la liste filtrée des modèles, l'icône **Filtre** devient bleue. Si vous sélectionnez ensuite tous les types de modèles et cliquez sur **Appliquer**, l'icône **Filtrer** devient noire.

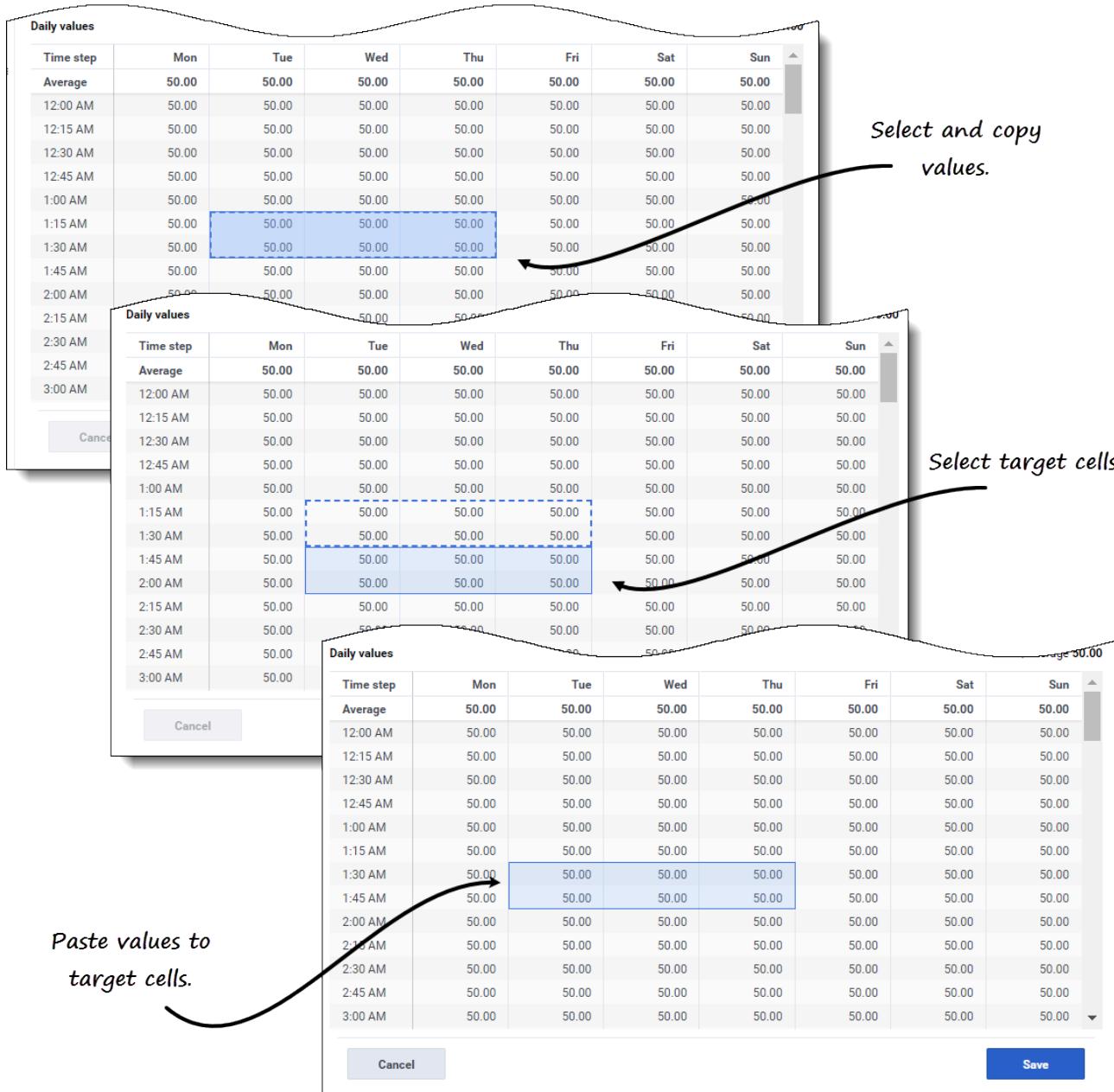
Si aucun modèle du type que vous filtrez n'est trouvé, vous verrez le message *Aucun élément à afficher*.

WFM conserve vos sélections filtrées si vous accédez à une autre vue et revenez ensuite à la vue **Modèles**.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM.
Voir le [Guide de Workforce Management Administrator](#).



Vous pouvez utiliser des combinaisons de touches sur le clavier et la souris pour sélectionner des données dans la grille Distribution de la vue **Modèle** pour les copier et les coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis un document (par exemple, Excel ou Bloc-notes).

Pour certaines combinaisons de touches, vous devez sélectionner séparément la ligne **Valeurs journalières** et la colonne **Intervalle de temps**. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille. De plus, les valeurs d'intervalle de temps peuvent uniquement être collées dans des sources externes (pas dans la grille). Vous ne pouvez pas sélectionner, copier, ni coller la ligne d'en-tête Intervalle de temps (Lun, Mar, etc.).

Lorsqu'elles sont sélectionnées, les cellules sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras. Lorsqu'elles sont copiées dans le presse-papiers, elles sont entourées d'une ligne pointillée ou d'une ligne de tirets. Les cellules ciblées ou collées sont mises en surbrillance et entourées d'une ligne continue en gras.

La grille défile automatiquement lorsque vous sélectionnez une plage de cellules à l'aide des touches de flèche, Début, Fin, Page précédente ou Page suivante, ou des touches Maj + flèche, Maj + Début, Maj + Fin, Maj + Page précédente ou Maj + Page suivante.

Les tentatives de coller l'une des valeurs non valides suivantes dans la grille ou la ligne **Total journalier/Moyenne** génèrent le message : *Impossible de coller les valeurs non valides.*

- Lettres, symboles spéciaux ou valeurs négatives
- Valeurs décimales pour VI.
- Valeurs contenant plus de 9 chiffres pour VI ou Personnel
- Valeurs **en dehors de la plage**

Touches Maj + flèches

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + flèche vers le haut pour sélectionner des cellules supplémentaires au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche vers le bas pour sélectionner des cellules supplémentaires sous la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche droite pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche gauche pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.

Touches de direction

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- La flèche vers le haut pour sélectionner la cellule immédiatement au-dessus.
- La flèche vers le bas pour sélectionner la cellule immédiatement en dessous.
- La flèche droite pour sélectionner la cellule immédiatement à sa droite.
- La flèche gauche pour sélectionner la cellule immédiatement à sa gauche.

Cliquez sur une plage de cellules dans la grille et appuyez sur :

- La flèche vers le haut pour sélectionner la cellule immédiatement au-dessus de la dernière cellule de la plage.
- La flèche vers le bas pour sélectionner la cellule immédiatement en dessous de la dernière cellule de la plage.
- La flèche droite pour sélectionner la cellule immédiatement à la droite de la dernière cellule de la plage.

-
- La flèche gauche pour sélectionner la cellule immédiatement à la gauche de la dernière cellule de la plage.

Maj + Début, Maj + Fin

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Début pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.
- Maj + Fin pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.

Cette combinaison de touches n'a aucun effet sur la colonne **Intervalle de temps**.

Touches Début et Fin

Cliquez sur une cellule ou une plage de cellules dans la grille et appuyez sur :

- La touche Début pour sélectionner la première cellule de cette ligne.
- La touche Fin pour sélectionner la dernière cellule de cette ligne.

Maj + Page précédente, Maj + Page suivante

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Page précédente pour sélectionner toutes les cellules au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + Page suivante pour sélectionner toutes les cellules en dessous de la cellule sélectionnée.

Cette combinaison de touches n'a aucun effet sur la ligne **Valeurs journalières**

Page précédente, Page suivante

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Page précédente pour sélectionner la première cellule de cette colonne dans la zone de grille visible.
- Page suivante pour sélectionner la dernière cellule de cette colonne dans la zone de grille visible.

Appuyez sur ces touches pour sélectionner uniquement les cellules dans la zone visible de la grille. Appuyez plusieurs fois sur ces touches pour sélectionner des cellules au-delà de la zone visible.

Sélectionnez une plage de cellules dans la ligne **Taux quotidiens** et appuyez sur :

- Page précédente pour sélectionner la première cellule de la plage sélectionnée.
- Page suivante pour sélectionner la dernière cellule de la plage sélectionnée.

Ctrl + A

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la grille
-

sont sélectionnées.

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la colonne sont sélectionnées.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total journalier/Moyenne** et appuyez sur Ctrl + A—La ligne entière est sélectionnée.

Faire glisser la souris ou le pavé tactile

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers la droite, la gauche, le haut, le bas ou toute combinaison de directions. La plage de cellules est sélectionnée.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers le haut ou vers le bas. La plage de cellules de la colonne est sélectionnée.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Valeurs journalières** et maintenez le bouton droit de la souris enfoncé tout en faisant glisser la souris vers la gauche ou la droite. La ligne entière est sélectionnée.

Lorsque vous faites glisser la souris, si des cellules sont sélectionnées au-delà de la zone visible de la grille, la grille s'ajuste et défile automatiquement pour afficher les cellules sélectionnées.

Maj + clic de souris

- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la grille, dans n'importe quelle direction. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez n'importe où sur la ligne **Total journalier/Moyenne**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, à droite ou à gauche. La ligne entière est sélectionnée.

Ctrl - C, Ctrl - V

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Ctrl - C pour copier les valeurs dans la grille. Le message *Copié dans le Presse-papiers* s'affiche. Cliquez sur X pour le fermer.
- Ctrl - V pour coller des valeurs dans une feuille de calcul Excel ou un éditeur de texte comme Bloc-notes.

Si le nombre de cellules à copier est supérieur au nombre de cellules à coller, WFM étend le nombre de cellules/colonnes/lignes pour accueillir les données collées.

Superpositions

Conseil

Cette page décrit la fonctionnalité de superpositions de la nouvelle interface du module Prévision 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 Prévision classique, y compris les superpositions.

Dans WFM, l'utilisation de superpositions (auparavant appelées *facteurs*) vous permet de *prendre en compte* et de suivre les événements susceptibles d'avoir un impact sur les volumes d'interactions. Chaque événement dans une superposition représente une anomalie dans les données historiques ou dans le futur—c'est-à-dire une fluctuation des volumes d'interactions (VI) ou des temps de traitement moyen (TTM) qui ne fait pas partie des tendances habituelles saisonnières, hebdomadaires ou au cours d'une journée. Les événements qui indiquent le même genre d'anomalie qui s'est produit plusieurs fois dans le passé ou pourrait se produire à l'avenir peuvent être organisés dans des groupes simplement appelés *superpositions*. Les promotions des ventes, les campagnes publicitaires et les lancements de catalogues sont les exemples de superpositions les plus courants.

Conseil

Vous devez disposer d'une autorisation d'accès à la vue **Superpositions** pour pouvoir afficher, créer ou modifier des superpositions. Voir aussi le conseil sur l'autorisation d'accès dans la rubrique [Navigation dans les vues de Prévision](#)

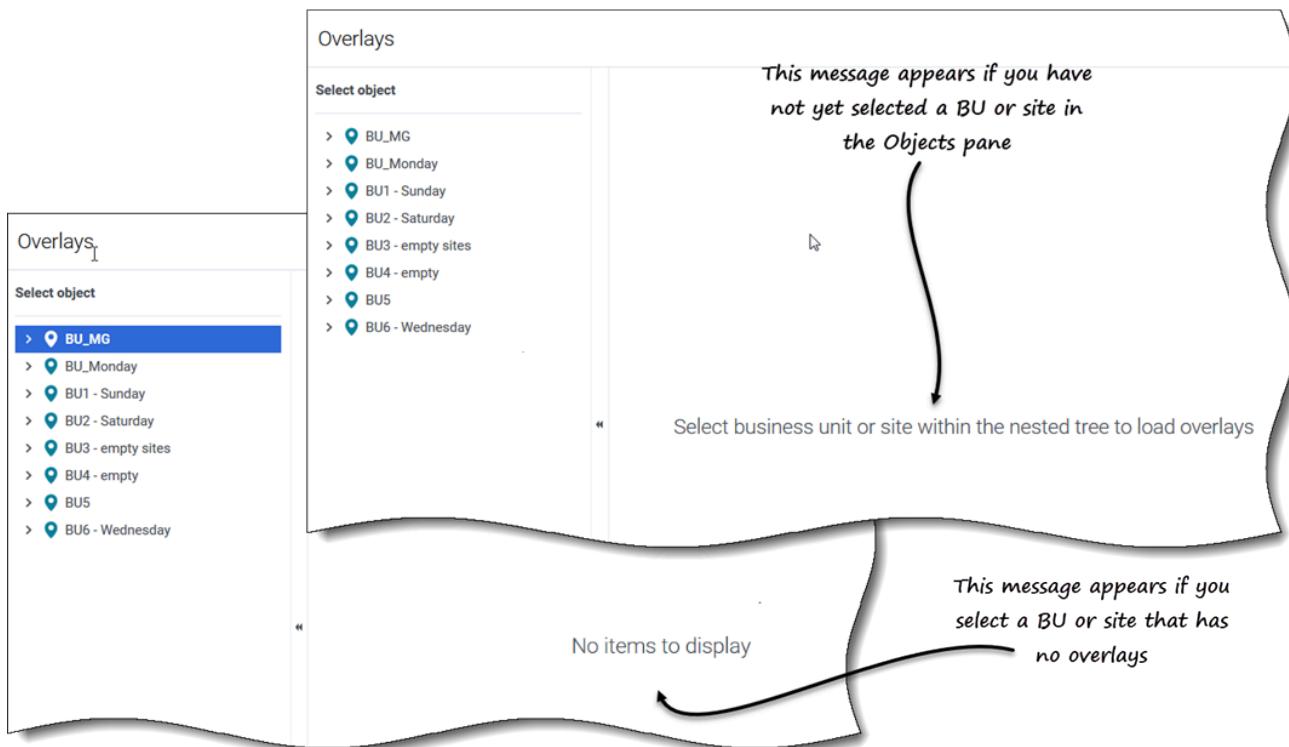
Impact des événements de superposition sur les données de prédition

Il est important de comprendre l'impact des événements de superpositions sur les données de prédition. Les données de prédition d'une prévision sont directement influencées lorsqu'un événement de superposition particulier se produit au cours d'un intervalle de prédition. WFM utilise l'un des deux modes de calcul suivants pour déterminer l'impact d'une superposition sur les données de prédition :

- **Multiplicatif**—Augmente (ou diminue) chaque étape des données prédites d'un pourcentage donné. Le pourcentage est défini par la distribution de l'impact de la superposition, multipliée par la force de l'événement. La durée de l'intervalle est affectée par les changements d'événements.
- **Prioritaire**—Redistribue (mais ne modifie pas) le volume de l'intervalle d'un événement. Le volume total ne change pas, mais il peut être déplacé d'une étape de l'événement à une autre.

Pour plus d'informations sur les types de superposition et les exemples, consultez la rubrique [Amorce de superpositions](#) dans le [Guide de Workforce Management Administrator](#).

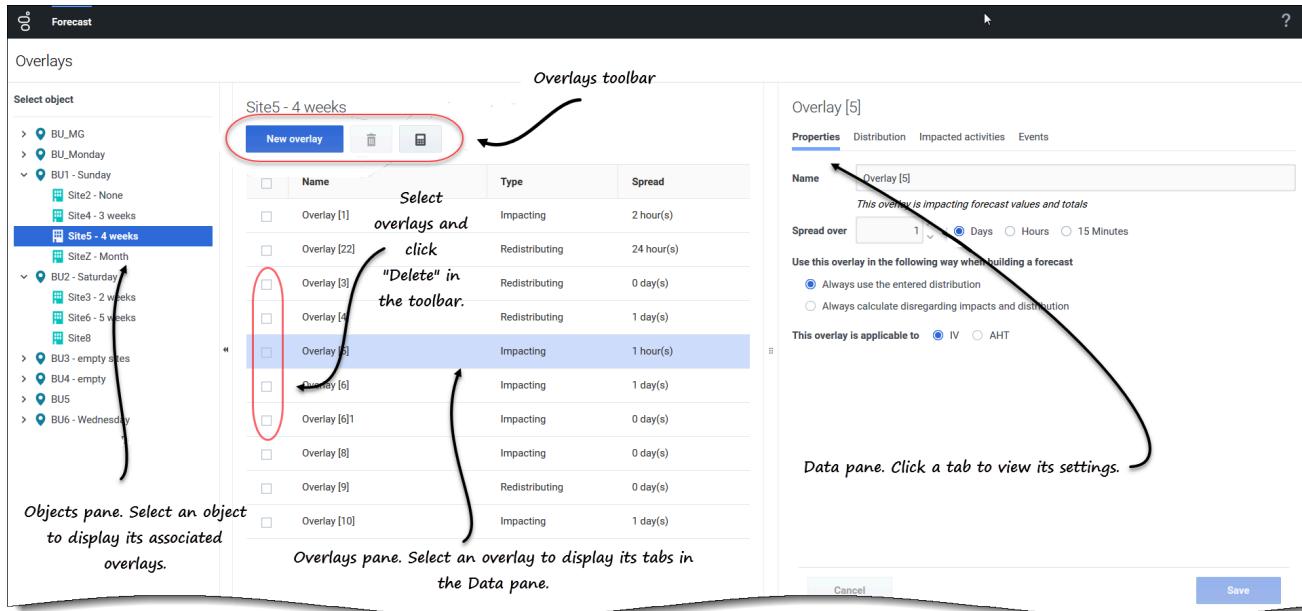
Ouverture de la vue Superpositions



Vous pouvez créer, modifier et supprimer des superpositions dans le module Prévision de WFM en sélectionnant **Prévision > Superpositions**.

Lorsque vous ouvrez cette vue, il est possible que vous ne voyiez initialement aucune superposition répertoriée (voir la figure). WFM affiche une liste de superpositions associées uniquement après que vous avez sélectionné une unité commerciale ou un site dans le volet **Objets**. S'il n'existe aucune superposition pour l'objet sélectionné, vous verrez le message *Aucun élément à afficher*. Créez une superposition pour l'objet sélectionné ou choisissez un autre objet pour afficher ses superpositions.

Utilisation de la vue Superpositions



La vue **Superpositions** est divisée en trois volets :

- Volet **Objets**—Affiche une liste hiérarchique des unités commerciales et des sites de l'entreprise. Dans ce volet :
 - Sélectionnez une unité commerciale ou un site (en cliquant sur la flèche > à côté de l'unité commerciale) pour afficher une liste de superpositions pour l'objet sélectionné.
- Volet **Superpositions**—Affiche le nom de l'unité commerciale ou du site sélectionné et un tableau contenant ses superpositions. Dans ce volet :
 - Sélectionnez une superposition par type (Impact ou Redistribution) pour afficher les onglets dans le volet **Données**.
 - **Créez** une superposition, cliquez sur **Nouvelle superposition** dans la barre d'outils. **S'il n'y a aucune superposition pour l'objet sélectionné, le message Aucun élément à afficher apparaît au milieu du volet.**
 - **Supprimez** des superpositions, cochez les cases pour sélectionner une ou plusieurs superpositions et cliquez sur **Supprimer** dans la barre d'outils.
- Volet **Données**—Affiche quatre onglets pour la superposition sélectionnée : **Propriétés**, **Distribution**, **Activités concernées** et **Événements**. Dans ce volet :
 - Affichez ou modifiez les paramètres dans l'un de ces onglets. **Vous trouverez une description des paramètres des onglets ci-dessous.**

Explication des données de superposition

Lorsque vous sélectionnez une superposition dans le volet **Superpositions**, les quatre onglets associés à la superposition s'affichent dans le volet **Données**. Cliquez sur l'onglet **Propriétés**, **Distribution**, **Activités concernées** ou **Événements** pour afficher les paramètres décrits dans cette rubrique.

Onglet Propriétés

Voici une description des paramètres et commandes de l'onglet **Propriétés** :

Overlay [2]

Properties Distribution Impacted activities Events

Name Overlay [2]
This overlay is redistributing forecast without changing totals

Spread over 5 Days Hours 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV AHT

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities Events

Name Overlay [1]
This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over 5 Days Hours 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

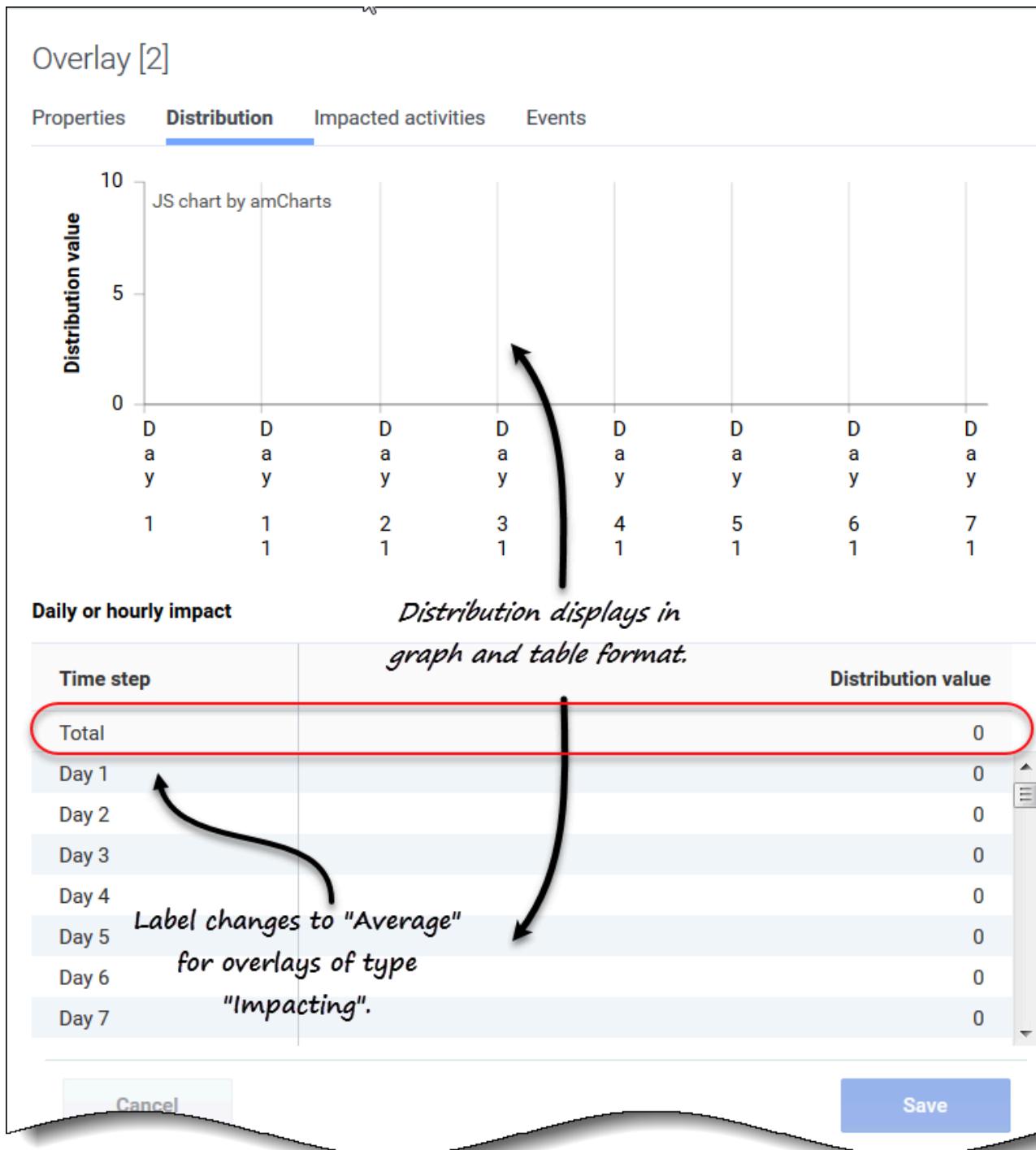
This overlay is applicable to IV AHT

Cancel **Save**

- **Champ Nom**—Vous pouvez modifier le nom dans ce champ.
- **Étiquette Cette superposition est**—Vous verrez l'une des étiquettes suivantes juste en dessous du champ **Nom**, selon les paramètres que vous avez choisis lors de la création de la superposition :
 - **Cette superposition affecte les valeurs et totaux de prévision**—Indiquez que cette superposition peut avoir un impact sur la prévision en modifiant les valeurs et les totaux de la prévision. Cette option est le paramètre par défaut.
 - **Cette superposition redistribue la prévision sans modifier les totaux**—Indiquez que cette superposition doit conserver le total d'une prévision pour une période spécifique, même lors de la modification de la distribution des valeurs dans cette période.
- **Champ Répartition**—Affiche la durée que la **superposition** sélectionnée occupera. Modifiez ce champ et sélectionnez la case d'option **Jours**, **Heures** ou **15 Minutes**. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est définie pendant la création.
- **Groupe de cases d'option Utiliser cette superposition de cette façon lors de l'élaboration d'une prévision**—L'un des deux paramètres suivants sera sélectionné :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**—Utilise la distribution spécifiée (entrée) lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Distribution.
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**—Utilise cette superposition, mais ne tient jamais compte des impacts ni de la distribution lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option désactive l'onglet Distribution.
- **Groupe de cases d'option Cette superposition est applicable à**—L'un des paramètres suivants sera sélectionné :
 - **VI**—Indique que cette superposition s'applique uniquement au volume d'interactions (VI).
 - **TTM**—Indique que cette superposition s'applique uniquement au temps de traitement moyen (TTM).

Onglet Distribution

Les paramètres que vous voyez sur l'onglet **Distribution** dépendent des choix que vous avez effectués à l'étape 1 de l'assistant **Nouvelle superposition** ou dans l'**onglet Propriétés** de la superposition. Plus précisément, cet onglet est désactivé si l'option **Toujours calculer sans les impacts et la distribution** a été sélectionnée dans l'assistant ou dans l'onglet.



Si vous avez sélectionné **Toujours utiliser la distribution spécifiée** lors de la création de la superposition :

- **Graphique**—Affiche les mêmes informations que la grille en dessous, mais sous forme graphique.

- **Grille**—Affiche la distribution de la superposition et vous permet de la modifier. Elle contient les colonnes suivantes dans la section **Impact quotidien ou horaire** :
 - **Intervalle de temps**—Chaque ligne affiche un incrément pendant lequel la superposition sera appliquée. L'incrément réel (intervalle de temps, jour ou heure) est défini dans l'onglet **Propriétés**.
 - **Valeur de distribution**—Affiche la valeur de distribution pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
Si la superposition est de type :
 - **Impact**—Vous pouvez entrer des valeurs de -100 à 9999 dans la grille. La ligne tout en haut de la grille affiche la valeur **Moyenne** de tous les intervalles de temps.
 - **Redistribution**—Vous pouvez entrer un pourcentage dans la grille de 0 à 100. La ligne tout en haut de la grille affiche la valeur **Total** de tous les intervalles de temps.
Si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'égale pas 100 %, un avertissement s'affiche et vous ne pourrez pas sauvegarder les modifications apportées à la superposition.

Onglet Activités concernées



Cet onglet répertorie toutes les activités qui correspondent à l'unité commerciale ou au site sélectionné dans le volet **Objets**.

- Sélectionnez une ou plusieurs activités qui seront touchées par le facteur sélectionné.
- Décochez toutes les cases pour indiquer aucun impact.

Onglet Événements

S'il n'y a aucun événement pour la superposition sélectionnée, vous ne verrez que le bouton **Ajouter des événements** et le message **Aucun événement à afficher**. Si des événements ont été ajoutés, vous verrez une grille répertoriant tous les événements de la superposition, un par ligne. Vous pouvez modifier la valeur de chaque cellule de cette grille en cliquant sur **Actions > Modifier**.

test1234

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/19/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>
Overlay Event [2]	5/18/18	12:00 AM	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Overlay [4]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Events tab with and without events added.

There are no events to display

Cancel Save

Events tab with and without events added.

There are no events to display

La grille comprend les colonnes suivantes :

- **Événement**—Le nom de l'événement.
-  **Icône Actions**—Cliquez sur cette icône pour ouvrir un menu déroulant contenant deux actions à sélectionner : **Modifier** et **Supprimer**.
- **Date de début**—La date de début de l'événement.
- **Heure de début**—L'heure de début de l'événement.
- **Force**—Force de l'événement. La plage correspond à toute valeur positive (supérieure à zéro), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
- **Ignorer**—Si la case est cochée, l'événement ignore les données historiques. Si la case n'est pas cochée, les données historiques sont prises en compte. Voir [Ignorer les données historiques](#)

L'onglet Événements comprend les commandes suivantes :

- **Bouton Ajouter un événement**—Cliquez pour ajouter un événement.
- **Bouton Annuler**—Cliquez pour annuler et ignorer les modifications.
- **Bouton Sauvegarder**—Cliquez pour enregistrer les modifications.

Ignorer les données historiques dans les superpositions

Tout événement associé à un type de superposition peut comporter l'indicateur **Ignorer les données historiques** défini, qui indique si les données d'intervalle des données historiques couvertes par cet événement sont utilisées dans le calcul de prédiction du volume ou l'impact de la superposition (voir [Calcul de l'impact d'une superposition](#)).

Si l'indicateur **Ignorer les données historiques** n'est pas défini pour un événement, les données couvertes par l'événement sont prises en compte pour la prédiction. Aucun autre traitement des données historiques n'est affecté par l'événement, autre le fait de les ignorer ou de les utiliser.

Calcul de l'impact d'une superposition

L'impact d'une superposition est déterminé en analysant les données historiques et en utilisant l'algorithme de prédiction de WFM. L'algorithme analyse la période des données historiques qui contient un ou plusieurs événements de superposition à calculer.

Les superpositions peuvent être précalculées avant ou pendant la prévision de volumes (voir Distribution de l'impact de l'événement dans le [Guide de Workforce Management Administrator](#)). Étant donné que les mêmes données historiques et la même méthode sont utilisés, les résultats doivent être identiques.

Les *superpositions multiplicatives* sont calculées en séparant la composante saisonnière (annuelle, quotidienne ou au cours d'une journée) de l'impact de l'événement pour chaque événement de la superposition dans les données historiques concernées. Ensuite, l'impact est divisé par la force de l'événement et la moyenne établie. Lorsque l'impact est appliqué à un événement sur l'intervalle de prévision, il est multiplié par la **force de cet événement**.

Dans une **Superposition prioritaire**, le pourcentage de chaque intervalle d'événement dans le total de l'ensemble de la période de l'événement est calculé pour chaque événement, puis la moyenne est établie. Quelques exemples :

Une période historique a deux événements dans une superposition quotidienne de 3 jours. Les jours du premier événement sont 150, 200, 150 (respectivement 30%, 40% et 30% du total) et les jours du deuxième événement sont 150, 150, 200 (respectivement 30%, 30% et 40% du total). La moyenne de chaque intervalle d'événement (dans ce cas, un jour) est établie individuellement et la superposition est calculée respectivement à 30%, 35% et 35%.

Gestion des superpositions et des événements

Workforce Management (WFM) facilite la prévision et la gestion des superpositions et des événements dans la vue **Prévision > Superpositions**, en vous permettant de :

- **Créer et supprimer** des superpositions
- Afficher et **modifier** les données de superposition
- **Ajouter et supprimer** des événements de superposition
- Afficher et **modifier** les données d'événement
- Sélectionner les données de superposition à **copier et coller**
- **Calculer la distribution** dans les superpositions

Conseil

Vous devez disposer de l'autorisation de sécurité **Superpositions** pour afficher la vue **Superpositions** dans le menu **Prévision**. Sans cette autorisation, vous ne pouvez pas créer de superpositions et d'événements, ni accéder à la vue **Superpositions** à l'aide d'une URL mise en signet. Voir « Priviléges de rôle – Prévision » dans l'[aide de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Création de superpositions

Utilisez l'assistant **Nouvelle superposition** pour vous guider dans le processus simple en deux étapes.

New Overlay

Step 1 of 2

Set overlay properties and usage

Overlay name: Overlay [4]

Apply to: IV (radio button selected) AHT

Spread over: 5 Days (radio button selected) Hours 15 Minutes

Impact Forecast values and totals
 Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution
 Redistribute Forecast without changing total
 Always use the entered distribution
 Always calculate disregarding impacts and distribution

Initial impact: 1.5 Ending impact: 2

Choosing some settings in this section will disable others.

Click "Next > to open Step 2 of this wizard.

Cancel Help < Back Next >

New Overlay

Step 2 of 2

Select activities

SiteZ - Month
 AS activity
 free activity
 skill2 activity
 WS activity

Choose one or more activities and then, click "Create".

Cancel Help < Back Create

Pour créer une superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.
2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Nouvelle superposition**.
La boîte de dialogue Nouvelle superposition s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom de la superposition**, entrez un nom pour la superposition (limité à 127 caractères).
4. Choisissez la statistique pour cette superposition : **VI** ou **TTM**.
5. Dans le champ **Répartition**, entrez une valeur représentant l'intervalle de temps de cette superposition, en spécifiant soit **Jours**, **Heures** ou **15 Minutes**.
La valeur par défaut est 1 et les valeurs acceptables sont comprises entre 1 et 999.
6. Ensuite, choisissez l'un des paramètres suivants (le choix de certains paramètres dans cette section en désactivera d'autres) :
 - Sélectionnez **Altérer les totaux et valeurs de la prévision** si vous souhaitez que cette superposition modifie les valeurs et les totaux des prévisions. Cette option est le paramètre par défaut. Choisissez l'une des options suivantes :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**
 - Sélectionnez **Redistribuer la prévision sans modifier le total**, si vous souhaitez que cette superposition préserve les totaux des prévisions pour une période particulière, tout en modifiant la distribution des valeurs à l'intérieur de cette période. Choisissez l'une des options suivantes :
 - **Toujours utiliser la distribution spécifiée**
 - **Toujours calculer sans les impacts et la distribution**
7. Si vous choisissez **Altérer les totaux et valeurs de la prévision**, puis, **Toujours utiliser la distribution spécifiée** à l'étape 6, entrez une valeur pour l'**Impact initial** et l'**Impact de fin**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la boîte de dialogue **Selectionner des activités**, développez les unités commerciales ou les sites pour sélectionner des activités et/ou des activités multisites pour cette superposition.
10. Cliquez sur **Créer**.
11. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation.

Vous pouvez cliquer sur **Annuler** à tout moment pour supprimer les paramètres et fermer l'assistant **Nouvelle superposition**. Lorsque vous cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue de progression, WFM ferme la boîte de dialogue et actualise la grille.

Règles pour l'impact initial et l'impact final

N'oubliez pas les informations suivantes lorsque vous entrez des valeurs d'impact initial et final dans la procédure **Création de superpositions** :

- Les champs **Impact initial** et **Impact de fin** acceptent les valeurs de -100 à 9999.
-

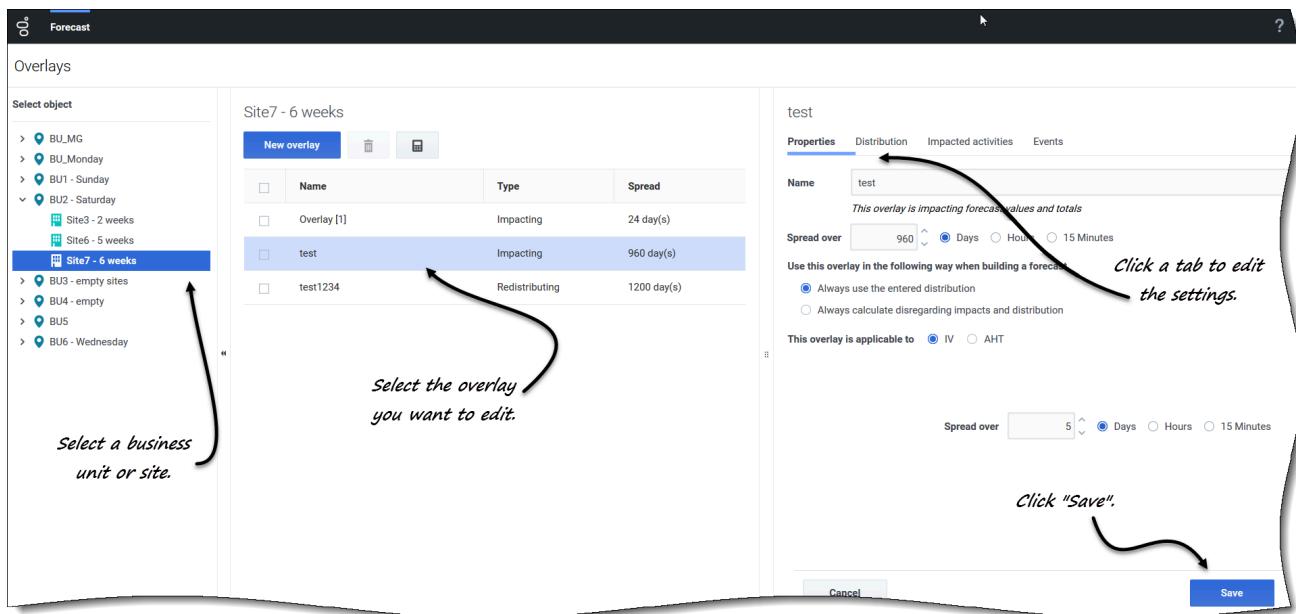
- Si vous n'entrez pas de valeur pour les impacts initial et final, WFM crée des valeurs 0,00 dans la grille Distribution.
- Si vous entrez une valeur dans un seul des champs d'impact et que la valeur de distribution est 1, WFM crée la distribution avec la valeur indiquée.
- Si vous entrez une valeur dans un seul des champs d'impact et que la valeur de répartition est supérieure à 1, un message de validation apparaît.
- Si vous entrez des valeurs différentes dans les champs d'impact et que la répartition est de 1, un message de validation apparaît.
- Si vous entrez des valeurs dans les deux champs d'impact et que la distribution est de 2, WFM crée la distribution avec les valeurs indiquées.
- Si vous entrez des valeurs dans les deux champs d'impact et que la distribution est supérieure à 2, WFM crée la distribution en spécifiant les valeurs de champ d'impact pour le premier et le dernier intervalle de temps et calcule les valeurs des intervalles de temps restants à l'aide d'une formule.

Modification des superpositions

Dans la grille Distribution de superposition, vous pouvez vous déplacer d'une cellule à l'autre à l'aide des touches Entrée ou Maj + Entrée du clavier. Cliquez sur une cellule et appuyez sur :

- la touche Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule en dessous de celle sélectionnée.
- les touches Maj + Entrée pour déplacer le zoom vers la cellule au-dessus de celle sélectionnée.

Si vous sélectionnez une cellule dans la ligne **Moyenne** ou **Total**, vous pouvez utiliser Entrée pour descendre d'une cellule, mais vous ne pouvez pas utiliser Maj + Entrée pour remonter d'une cellule.



Pour modifier une superposition :

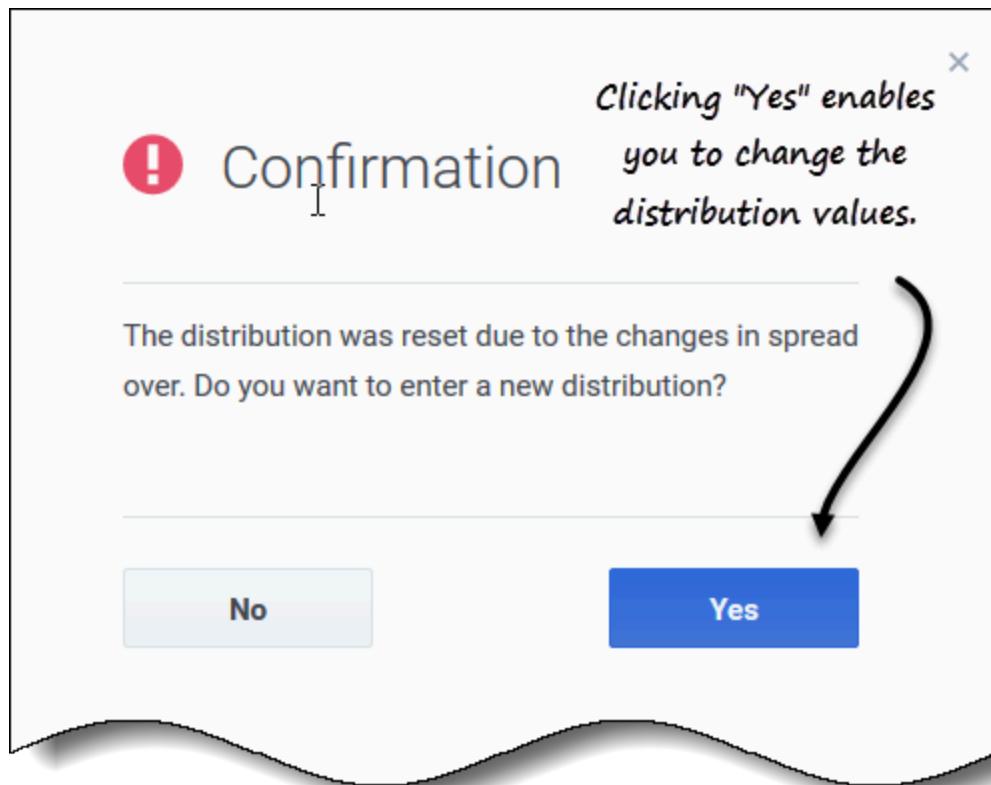
1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez la superposition que vous souhaitez modifier. **Le volet Données s'ouvre et affiche quatre onglets.**
3. Cliquez sur un onglet pour en modifier les paramètres.
4. Modifiez un ou plusieurs des onglets et cliquez sur **Sauvegarder**. **Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler les modifications que vous avez apportées.**

Conseil

Lorsque vous modifiez des valeurs dans l'onglet **Distribution** de la superposition, vous pouvez copier et coller des données à partir d'une feuille Excel à l'aide des commandes Ctrl + C et Ctrl + V. Voir [Sélection des données à copier et coller](#).

Modification de la valeur de Répartition dans l'onglet Propriétés

Si vous modifiez la valeur **Répartition** dans l'**onglet Propriétés**, WFM vous permet de mettre à jour directement les valeurs de distribution.



Après avoir vérifié la modification de la valeur **Répartition** et cliqué sur **Sauvegarder**, vous verrez ce message dans une boîte de dialogue de **Confirmation** *La distribution a été réinitialisée pour cause de modification du champ Répartition. Voulez-vous entrer une nouvelle distribution?*

Si vous souhaitez modifier la distribution :

1. Cliquez sur **Oui**.
L'onglet Distribution s'ouvre pour vous permettre de continuer.
2. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Sauvegarder**.
WFM vérifie que les nouvelles valeurs de distribution et répartition ont été enregistrées avec succès.

Si vous ne souhaitez pas modifier la distribution, cliquez sur **Non**. La boîte de dialogue **Confirmation** se ferme et WFM sauvegarde la nouvelle valeur de répartition.

Suppression de superpositions

1 Select overlays and click "Delete".

	Name	Type	Spread
<input type="checkbox"/>	Overlay [1]	Impacting	0 hour(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [2]	Redistributing	72 day(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [4]	Redistributing	48 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [5]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [6]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [7]	Impacting	24 day(s)

Click "Delete" to confirm or "Cancel" to cancel the action.

2 Delete Overlays

You are about to delete 2 overlays. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel **Delete**

MG_Site1

Select to delete all overlays in the table.

	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 11
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [6]

Pour supprimer une superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.
Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.
2. Dans le tableau, sélectionnez la superposition que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer** 
4. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Pour supprimer plusieurs superpositions à la fois :

1. Sélectionnez les superpositions que vous souhaitez supprimer (en utilisant la case à cocher à côté de chaque superposition).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

Pour supprimer toutes les superpositions du tableau :

1. Cochez la première case en haut dans l'en-tête de colonne (près de l'en-tête de colonne **Nom**).
2. Effectuez les étapes **3 et 4** de la procédure ci-dessus.

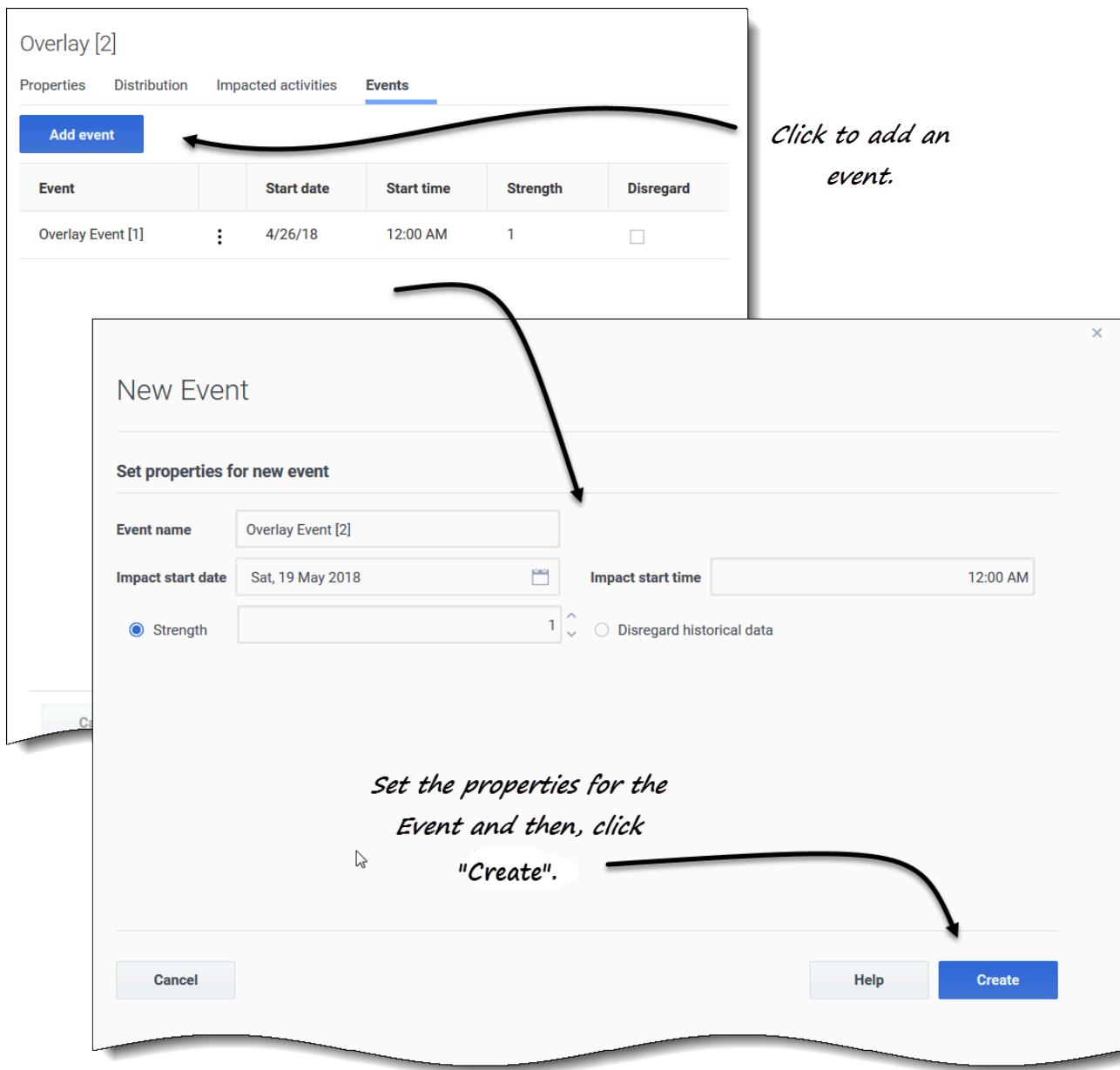
Si vous supprimez une seule superposition, la boîte de dialogue de confirmation contient le nom de la superposition. Si vous supprimez plusieurs superpositions, la boîte de dialogue de confirmation indique le nombre de superpositions supprimées.

Ajout d'événements de superposition

Utilisez l'onglet **Événements** de la superposition sélectionnée pour ajouter et gérer les événements de superpositions.

Conseil

Trois types d'événements sont mentionnés dans cette rubrique d'aide; ceux-ci sont décrits dans la rubrique [Explication des types d'événements](#).

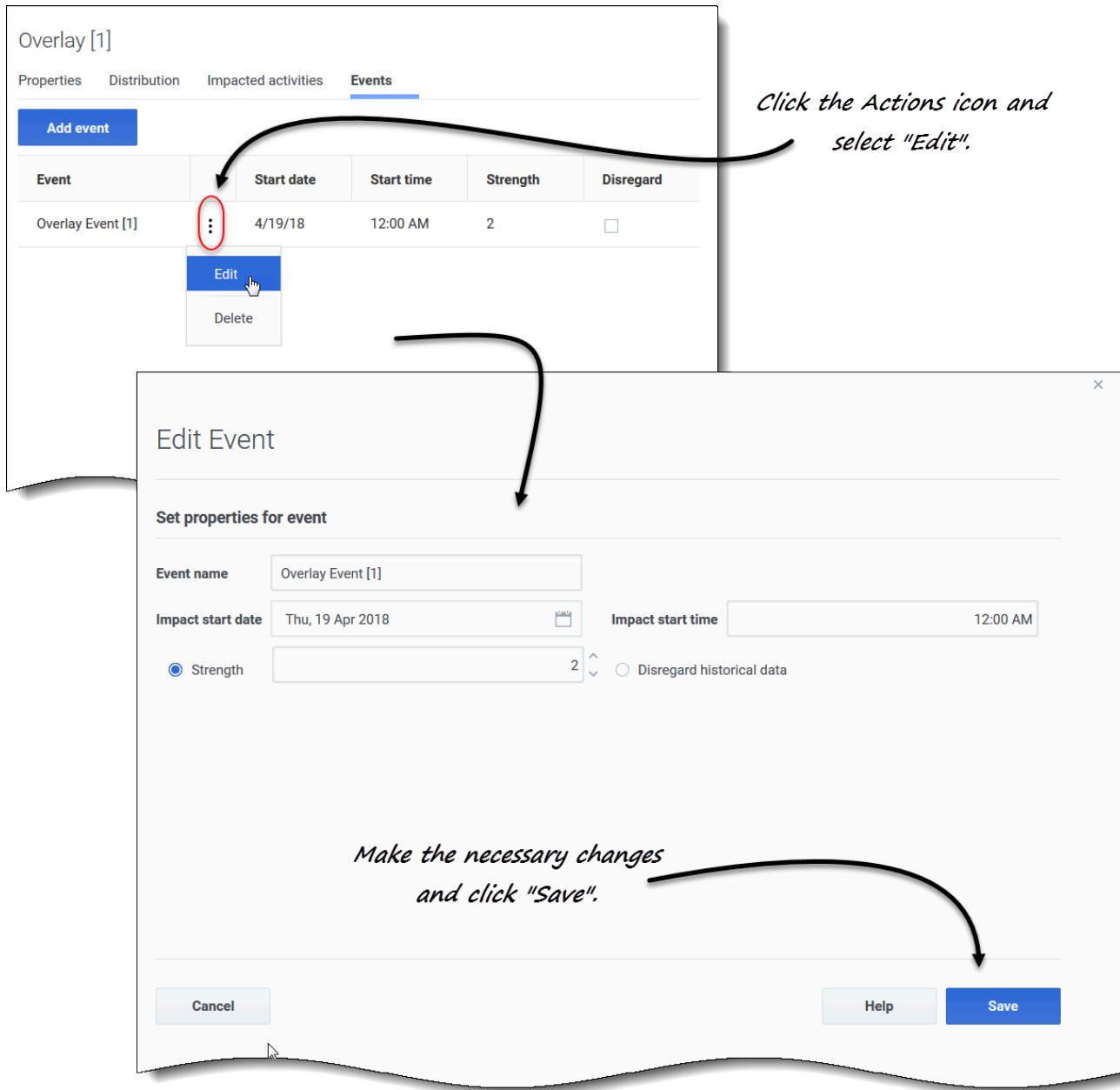


Pour ajouter un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.
4. Cliquez sur **Ajouter un événement**. **La boîte de dialogue Nouvel événement s'ouvre.**
5. Dans le champ **Nom de l'événement**, entrez un nom pour l'événement.

6. Dans les champs **Date de début de l'impact** et **Heure de début de l'impact**, entrez la date et l'heure, ou conservez la date et l'heure par défaut.
7. Dans le champ **Force**, vous pouvez entrer une valeur ou conserver la valeur par défaut. La plage est de 0 à 99999999,99.
8. Vous pouvez également désactiver la valeur dans le champ **Force** en sélectionnant l'option **Ignorer les données historiques**.
Si Ignorer les données historiques n'est pas sélectionné, WFM prend en compte les données historiques lors du traitement des événements.
9. Cliquez sur **Créer**.
10. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment pour annuler l'action.

Modification d'événements



Pour modifier un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.

-
4. Dans la ligne de l'événement que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Modifier**.
La boîte de dialogue Modifier l'événement s'ouvre.
 5. Apportez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Sauvegarder**.
 6. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'ouvre, cliquez sur **OK**.
Vous pouvez également cliquer sur Annuler à tout moment si vous souhaitez annuler l'action et les modifications.

Suppression d'événements

The screenshot shows the 'Events' tab of the 'Overlay [1]' interface. A single event, 'Overlay Event [1]', is listed with the following details:

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

A context menu is open over the event row, with the 'Delete' option highlighted. A callout bubble says: "Click the Actions icon and select 'Delete'." A large arrow points from this callout to the 'Delete' button in the context menu.

A confirmation dialog box titled 'Delete Event' is displayed. It contains the message: "You are about to delete event 'Overlay Event [1]'. This action cannot be undone. Do you want to proceed?". It has 'Cancel' and 'Delete' buttons. A callout bubble says: "Confirm the deletion, click 'Delete'." A large arrow points from this callout to the 'Delete' button in the dialog box.

Pour supprimer un événement de superposition :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site. **Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.**
2. Sélectionnez une superposition dans le tableau.
3. Dans le volet **Données**, cliquez sur l'onglet **Événements**.
4. Dans la ligne de l'événement que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions** et sélectionnez **Supprimer**.

5. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation **Supprimer l'événement** s'ouvre, cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour annuler l'action.

Calcul de la distribution dans les superpositions

Cette procédure décrit comment utiliser l'assistant pour calculer la distribution d'une superposition. L'icône de l'assistant est activée uniquement si le paramètre **Toujours utiliser la distribution spécifiée** est sélectionné dans les propriétés de la superposition. Voir [Création de superpositions](#).



Pour calculer la distribution d'une superposition à l'aide de l'assistant :

1. Dans la vue **Prévision > Superpositions**, sélectionnez une unité commerciale ou un site.

Les superpositions de cet objet sont affichées dans un tableau.

2. Dans le tableau **Superpositions**, sélectionnez une superposition (pour laquelle l'option **Toujours utiliser la distribution spécifiée** est sélectionnée).



3. Cliquez sur **Calculer la distribution**.
L'assistant s'ouvre à l'étape 1.

4. Sélectionnez une activité ou une activité multisite, puis cliquez sur **Suivant**.
L'étape 2 de l'assistant s'ouvre.

5. Entrez la **Date de début** et la **Date de fin** pour la plage de dates historique (utilisez les flèches vers le haut/bas ou cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date).
Par défaut, WFM affiche la date de début et de fin de la plage de dates historique pour l'activité sélectionnée.

6. Pour sélectionner des événements, choisissez l'une des deux cases d'option suivantes :

- **Utiliser tous les événements applicables**—Ne faites rien si vous souhaitez que tous les événements soient pris en compte lors du calcul de la distribution. Ce bouton est sélectionné par défaut.
- **Sélectionner les événements**—Cliquez sur ce bouton si vous souhaitez sélectionner des événements précis.



1. Cliquez sur **Modifier**.
La boîte de dialogue Sélectionner les événements s'ouvre.
2. Cochez la case à côté d'un événement si ce dernier doit être pris en compte pour les calculs, puis cliquez sur **OK**.
Cliquez sur la première case tout en haut pour sélectionner tous les événements de la liste.

L'assistant revient à l'étape 2 et le champ Sélectionner les événements affiche le nombre d'événements que vous avez sélectionnés.

7. Cliquez sur **Calculer**.
Une fois le traitement terminé, l'onglet Distribution affiche la distribution pour cette superposition.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment dans l'assistant pour annuler toutes les actions et fermer la boîte de dialogue de l'assistant.

Sélection d'événements de superposition dans l'assistant

Lorsque vous sélectionnez des événements dans l'assistant **Calculer la distribution** :

- Si l'activité sélectionnée n'a aucun événement de superposition, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition*.
- La boîte de dialogue affiche uniquement les événements compris dans la plage de dates historique sélectionnée.
- Vous pouvez effacer les événements que vous avez sélectionnés dans la boîte de dialogue **Sélectionner les événements** en cliquant sur **x** dans le champ **Sélectionner les événements**

lorsque l'assistant revient à l'étape 2.

Sélection des données à copier et coller

Conseil

Si vous ne parvenez pas à copier/coller, demandez à votre administrateur de confirmer que votre environnement utilise des connexions sécurisées HTTPS à WFM. Voir le [Guide de Workforce Management Administrator](#).

Dans la grille Distribution de superposition, WFM vous permet d'utiliser des combinaisons de touches du clavier pour sélectionner les données à copier et coller. Vous pouvez copier/coller dans la grille et vers/depuis un document (par exemple, Excel ou Bloc-notes).

Touches Maj + flèches

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + flèche vers le haut pour sélectionner des cellules supplémentaires au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche vers le bas pour sélectionner des cellules supplémentaires sous la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche droite pour sélectionner des cellules supplémentaires à la droite de la cellule sélectionnée.
- Maj + flèche gauche pour sélectionner des cellules supplémentaires à la gauche de la cellule sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Maj + Page précédente, Maj + Page suivante

Cliquez sur une cellule de la grille et appuyez sur :

- Maj + Page précédente pour sélectionner toutes les cellules au-dessus de la cellule sélectionnée.
- Maj + Page suivante pour sélectionner toutes les cellules en dessous de la cellule sélectionnée.

Ctrl + A

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la grille sont sélectionnées.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et appuyez sur Ctrl + A—Toutes les cellules de la colonne sont sélectionnées.

-
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne** et appuyez sur Ctrl + A—La ligne entière est sélectionnée.

Faire glisser la souris ou le pavé tactile

- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers la droite, la gauche, le haut, le bas ou toute combinaison de directions. La plage de cellules est sélectionnée.
- Cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps** et maintenez enfoncé le bouton droit de la souris tout en faisant glisser la souris vers le haut ou vers le bas. La plage de cellules de la colonne est sélectionnée.
- Cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne** et maintenez le bouton droit de la souris enfoncé tout en faisant glisser la souris vers la gauche ou la droite. La ligne entière est sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Maj + clic de souris

- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la grille. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la grille, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur n'importe quelle cellule de la colonne **Intervalle de temps**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, en haut ou en bas. La plage de cellules est sélectionnée.
- Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez n'importe où sur la ligne **Total/Moyenne**. À l'aide de la souris, cliquez n'importe où dans la colonne, à droite ou à gauche. La ligne entière est sélectionnée.

Vous devez sélectionner la ligne **Total/Moyenne** et la colonne **Intervalle de temps** séparément. Elles ne peuvent pas être sélectionnées avec d'autres lignes ou colonnes de la grille.

Ctrl + C, Ctrl + V

Sélectionnez des cellules dans la grille et appuyez sur :

- Ctrl + C pour copier les valeurs dans la grille. Le message *Copié dans le Presse-papiers* s'affiche. Cliquez sur **X** pour le fermer.
- Ctrl + V pour coller des valeurs dans une feuille de calcul Excel ou un éditeur de texte comme Bloc-notes.

Si le nombre de cellules à copier est supérieur au nombre de cellules à coller, WFM étend le nombre de cellules/colonnes/lignes pour accueillir les données collées.

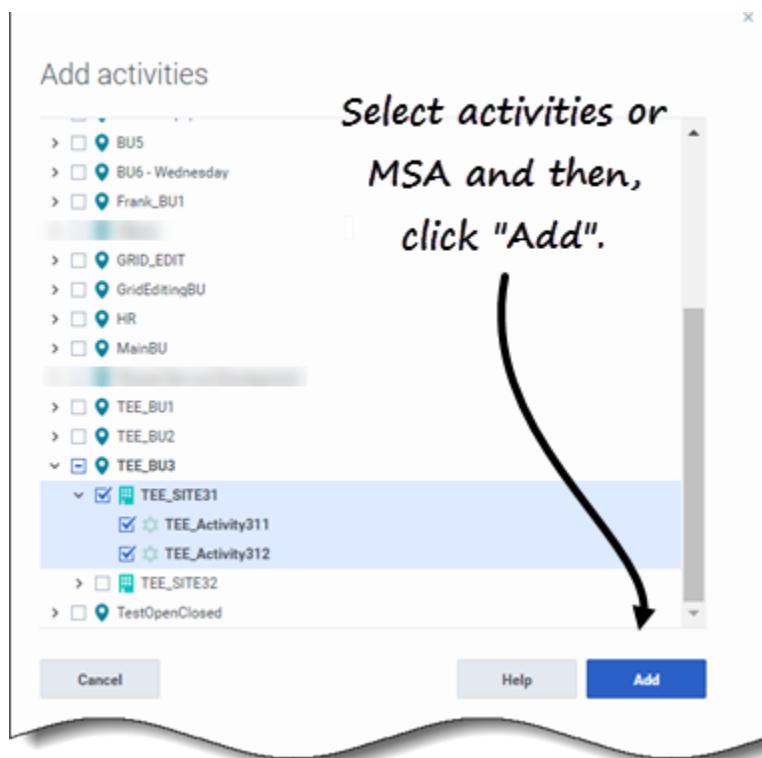
Tâches de prévision courantes

Dans certains cas, Workforce Management (WFM) vous permet d'effectuer la même tâche dans plusieurs vues Prévision. Dans cette rubrique, vous trouverez des descriptions et des procédures qui vous aideront à effectuer ces tâches courantes.

Ajout et suppression d'activités dans les prévisions

Ajoutez ou supprimez des activités ou des activités multisites (AMS) dans les scénarios ouverts à l'aide des icônes **Ajouter des activités** et **Supprimer les activités** dans la barre d'outils de toutes les vues Scénarios (Volumes, Personnel, Réduction).

Ajout d'activités ou d'activités multisites (AMS)



Pour ajouter des activités ou des AMS à une prévision existante :

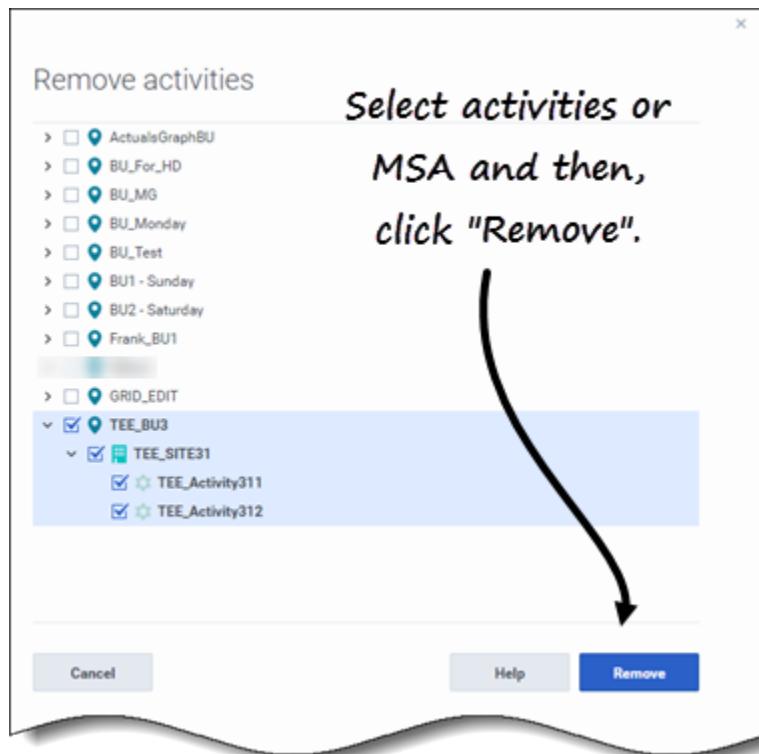
1. Ouvrez un scénario.



2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Ajouter des activités**.
La boîte de dialogue Ajouter des activités s'ouvre.
3. Développez l'arborescence pour sélectionner les activités que vous souhaitez ajouter.
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Une fois le traitement terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Suppression d'activités ou d'activités multisites (AMS)



Pour supprimer des activités ou des AMS d'une prévision existante :

1. Ouvrez un scénario.

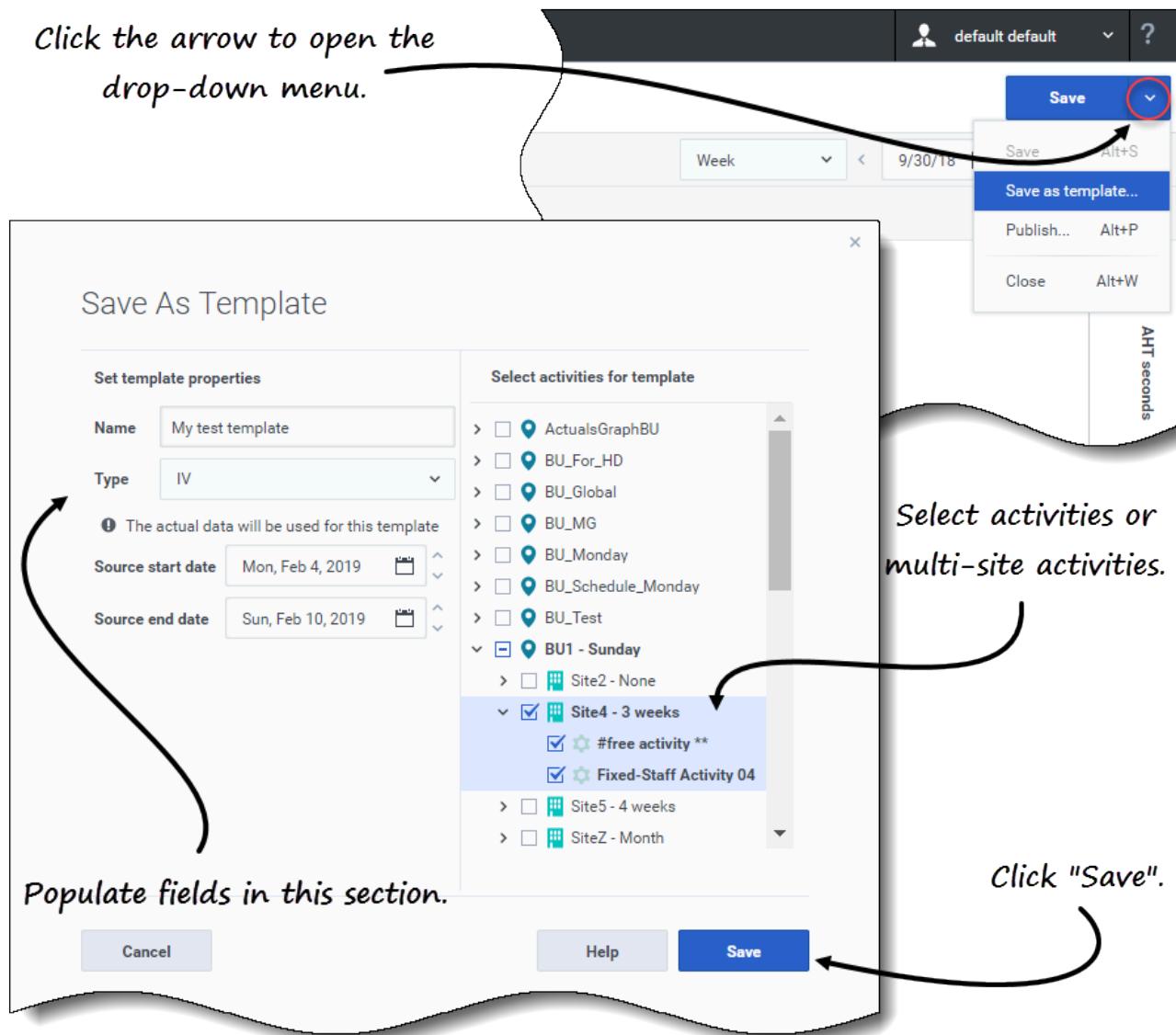


2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Supprimer les activités**.
La boîte de dialogue Supprimer les activités s'ouvre.
3. Développez l'arborescence pour sélectionner les activités que vous souhaitez supprimer.
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Une fois le traitement terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Sauvegarde de prévisions comme modèles

Réutilisez les données d'un scénario existant ou d'une prévision principale existante à l'aide de l'assistant **Sauvegarder comme modèle** pour créer un modèle de prévision. Vous pouvez utiliser cet assistant dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale.



Pour sauvegarder la prévision comme modèle :

1. Ouvrez un scénario ou une prévision principale.
2. Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité ou une activité multisite (AMS). **Cela active l'option Sauvegarder comme modèle.**
3. Dans le coin supérieur droit de la vue, cliquez sur la flèche vers le bas du bouton **Sauvegarder**.
4. Lorsque le menu déroulant s'ouvre, sélectionnez **Sauvegarder comme modèle....** **La boîte de dialogue Sauvegarder comme modèle s'ouvre.**
5. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour le nouveau modèle.
6. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type (VI ou TTM** s'il est ouvert dans la vue **Volumes).**

La valeur de ce champ est remplie automatiquement et ne peut pas être modifiée lorsque vous ouvrez cette boîte de dialogue dans la vue Personnel ou Réduction.

7. Sélectionnez ou entrez la **Date de début source** et la **Date de fin source** dans les champs correspondants.
8. Développez la liste des objets sur la droite pour sélectionner les activités ou les activités multisites à utiliser pour ce modèle et cliquez sur **Sauvegarder**.
9. Une fois le processus de sauvegarde terminé, cliquez sur **OK**.
Le nouveau modèle de prévision apparaît dans la vue Modèles.
10. Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour annuler l'action et fermer la boîte de dialogue.

Commentaires dans les prévisions

Vous pouvez **ajouter**, **lire**, **modifier**, **supprimer** et **trier** les commentaires dans les scénarios ou les prévisions principales à l'aide de la boîte de dialogue **Commentaires**. Vous pouvez ouvrir cette boîte de dialogue dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale.

Conseil

Les commentaires ajoutés dans le module Prévision de Web for Supervisors (Classic) ne sont pas visibles dans ce module Prévision, et vice versa.

Ajout, ouverture et lecture des commentaires

The screenshot shows the Workforce Management Forecast - comments testing interface. On the left, the 'Activities' pane is open, showing a hierarchy of sites and their activity types. A callout points to the 'Site5 - 4 weeks' node, specifically the '#free activity %^' item, with the text: 'Select cell in the preferred date column.'

In the center, there's a grid for 'Interaction Volumes' from Sunday, January 27, to Tuesday, January 29. A callout points to the cell for 'Sun Jan 27' at 12:45 AM, which is highlighted in yellow, with the text: 'After adding comments, these indicators appear in the grid.'

On the right, a 'Comments (1)' dialog box is open, showing a single comment from 'default default' on 'Sun, Jan 27, 2019 (1)'. The comment reads: '11:01 AM, Mon 11 Feb 2019 #free activity %^, Sun 27 Jan 2019 Testing comments and how they work.' Below the dialog is a blue 'Add comment' button.

Annotations on the right side include: 'Click to add comments.' pointing to the 'Add comment' button, and 'Enter comments.' pointing to the input field in the 'Comments (1)' dialog.

Pour ajouter des commentaires dans une prévision :

1. Ouvrez un scénario ou une vue de prévision principale.
2. Dans le volet **Objets**, développez l'arborescence et sélectionnez une activité ou une activité multisite.
3. Dans la grille, sélectionnez une cellule dans la colonne de date dans laquelle vous souhaitez ajouter des

commentaires.



4. Cliquez sur **Commentaires** dans le coin supérieur droit de la vue.
Le volet Commentaires s'ouvre.
5. Cliquez sur **Ajouter un commentaire**.
6. Entrez votre commentaire dans le champ de texte (2000 caractères maximum) et cliquez sur **Commentaire**.
Le commentaire s'affiche dans l'onglet Sélectionné.

Après avoir ajouté des commentaires pour une date donnée :

- Si la période sélectionnée est hebdomadaire, l'en-tête de colonne de la grille s'affiche en jaune. Un triangle dans le coin supérieur droit indique qu'il y a des commentaires pour cette date.
- Si la période sélectionnée est mensuelle ou annuelle, les cellules de la ligne pour cette date apparaissent en jaune avec le triangle dans le coin supérieur droit.
- Dans le coin supérieur droit de la vue, l'icône **Commentaires** affiche le nombre total de commentaires en rouge pour l'activité ou l'activité multisite sélectionnée.

Pour lire les commentaires, ouvrez le volet **Commentaires** de l'une des deux manières suivantes :

1. Cliquez sur le triangle dans la cellule de date.
L'onglet Sélectionné s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez une activité, puis cliquez sur **Commentaires** dans le coin supérieur droit de la vue.
L'onglet Tous les commentaires s'ouvre par défaut. S'il n'y a aucun commentaire pour l'activité sélectionnée, le message Aucun commentaire s'affiche.

Si vous sélectionnez une plage de cellules de date, l'onglet **Sélectionné** s'ouvre et affiche les commentaires pour la première date sélectionnée. Si vous sélectionnez une cellule de date sans commentaire, l'onglet **Sélectionné** s'ouvre et affiche **Aucun commentaire**.

Si un commentaire contient plus de 3 lignes de texte, cliquez sur le lien souligné **Plus** pour voir l'intégralité du commentaire. Cliquez sur **Moins** pour le réduire.

Fermez le volet **Commentaires** en cliquant sur le **X** dans le coin supérieur droit du volet.

Modification, suppression et tri des commentaires



Pour modifier des commentaires :

1. Ouvrez le volet **Commentaires**.
2. Dans le commentaire que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Actions**  pour ouvrir le menu

déroulant.

3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Lorsque la zone de texte s'ouvre, modifiez le commentaire.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez uniquement modifier les commentaires que vous avez créés. Si vous cliquez sur un commentaire créé par quelqu'un d'autre, **Supprimer** est la seule option qui s'affiche dans le menu **Actions**.

Pour supprimer des commentaires :

1. **Ouvrez** le volet **Commentaires**.
2. Dans le commentaire que vous souhaitez supprimer, cliquez sur **Actions** pour ouvrir le menu déroulant.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
4. Lorsqu'on vous invite à confirmer la suppression, cliquez sur **Supprimer**.

Pour trier les commentaires :

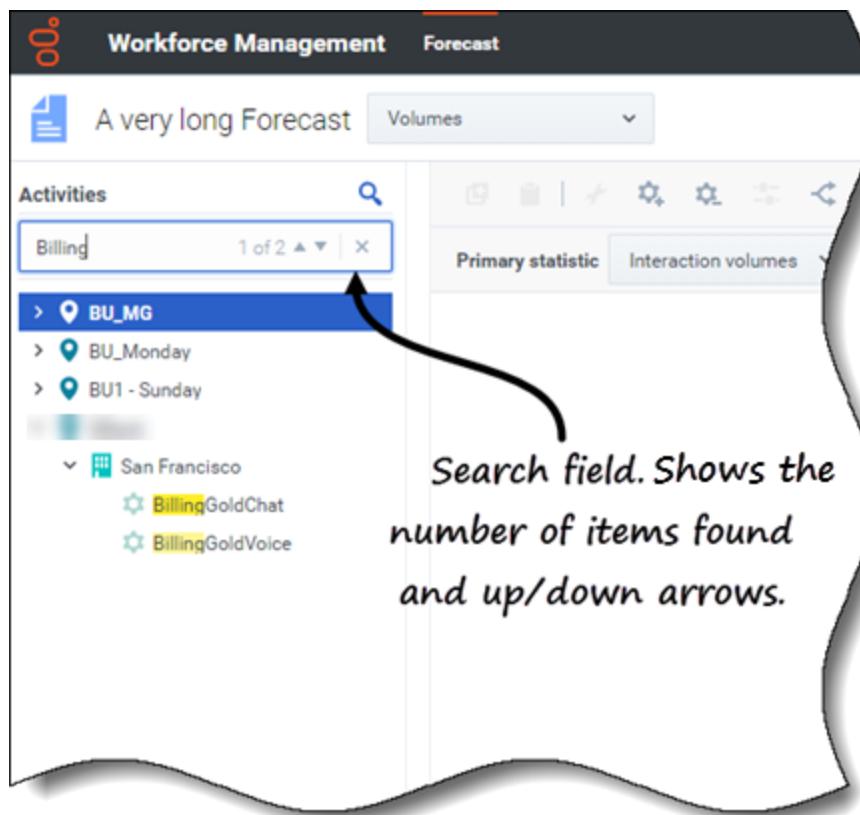
1. **Ouvrez** le volet **Commentaires**.
2. Sélectionnez l'onglet que vous souhaitez trier.
3. Dans le champ **Trier par**, cliquez sur la flèche vers le bas pour ouvrir le menu.
4. Sélectionnez l'un des quatre critères de tri : **Plus récent d'abord**, **Plus ancien d'abord**, **Utilisateur, croissant** ou **Utilisateur, décroissant**.
La liste des commentaires est triée en fonction des critères sélectionnés.

Le champ **Trier par** n'est visible que s'il y a au moins deux commentaires dans l'onglet. La sélection de **Utilisateur, croissant** ou **Utilisateur, décroissant** trie les commentaires par nom d'utilisateur dans l'ordre croissant ou décroissant. **Plus récent d'abord** est l'ordre de tri par défaut.

Cliquez sur **Annuler** à tout moment pour annuler l'action lorsque vous ajoutez, modifiez ou supprimez des commentaires.

Utilisation de la recherche pour trouver des objets

Recherchez rapidement des activités dans les vues Scénarios et Prévision principale à l'aide de la fonction de recherche du volet Objets. Cliquez sur l'icône  dans le haut du volet Objets pour afficher ou masquer le champ de recherche. Vous pouvez utiliser cette fonction de recherche dans toutes les vues Scénarios et Prévision principale.



Pour trouver des objets rapidement à l'aide de la fonction de recherche :

1. Ouvrez l'une des vues Scénarios ou Prévision principale.
2. Si vous êtes dans la vue **Scénarios**, cliquez sur le menu **Actions**  et ouvrez un scénario.
3. Dans le volet **Objets**, cliquez sur **Rechercher** . **Le champ Rechercher s'affiche.**
4. Entrez les critères de recherche. Par exemple, le nom d'un objet (unité commerciale, site, activité, activité multisite). **WFM met en surbrillance tout texte correspondant au fur et à mesure que vous tapez.**
5. Cliquez sur **Entrer**. **WFM développe la liste pour afficher le nombre d'objets correspondants trouvés et affiche le nombre d'éléments correspondants dans le champ de recherche, ainsi que des flèches vers le haut/bas.**
6. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas jusqu'à ce que vous trouviez l'objet que vous recherchez.
7. Cliquez sur **x** pour effacer le champ **Rechercher** et lancer une nouvelle recherche.

Si WFM ne trouve pas de correspondance pour les critères de recherche que vous avez entrés, WFM affiche **0 sur 0** trouvé et aucun texte n'est mis en surbrillance dans la liste des objets.

Prévisions principales

Conseil

Cette page décrit la fonctionnalité de prévisions principales de la nouvelle interface du module Prévision 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 Prévision classique, y compris la prévision principale.

La prévision principale de WFM se compose de données de volumes et de personnel basées sur les [scénarios de prévision](#) qui ont été publiés. Voici ce que vous trouverez dans ces vues :

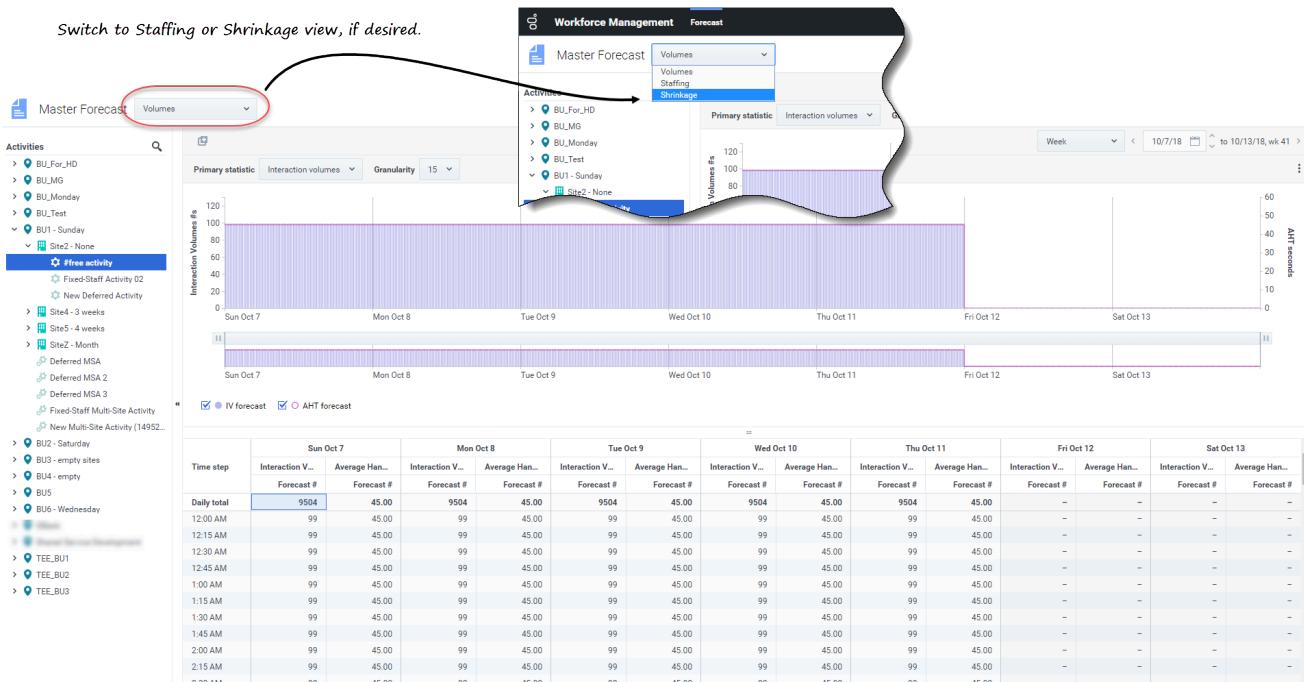
- **Prévision principale Volumes**—Données de volumes d'interactions (VI) et de temps de traitement moyen (TTM).
- **Prévision principale Personnel**—Données de personnel calculé et requis.
- **Prévision principale Réduction**—Données de frais généraux qu'utilise WFM pour prévoir la réduction lors de la planification.

Veuillez noter que la vue **Prévision > Scénarios** dispose également des vues **Volumes**, **Personnel** et **Réduction**. Ces vues sont similaires, mais à certains égards différentes des vues de prévisions principales. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs scénarios de prévision contenant des données sur les volumes, le personnel et la réduction avant de choisir celui qui est optimal pour la publication dans la prévision principale.

Affichage des données de volumes

Utilisez la vue **Volumes de prévision** de la prévision principale pour afficher les données de volumes d'interactions (VI) et de temps de traitement moyen (TTM). Lorsque vous sélectionnez un objet dans cette vue, la date de début est déterminée par le paramètre de jour de début de semaine de l'unité commerciale sélectionnée, quels que soient vos paramètres régionaux.

Cette vue comporte des [sélecteurs de date](#) standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.



Pour ouvrir la vue **Volumes** dans la prévision principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prévision > Volumes**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

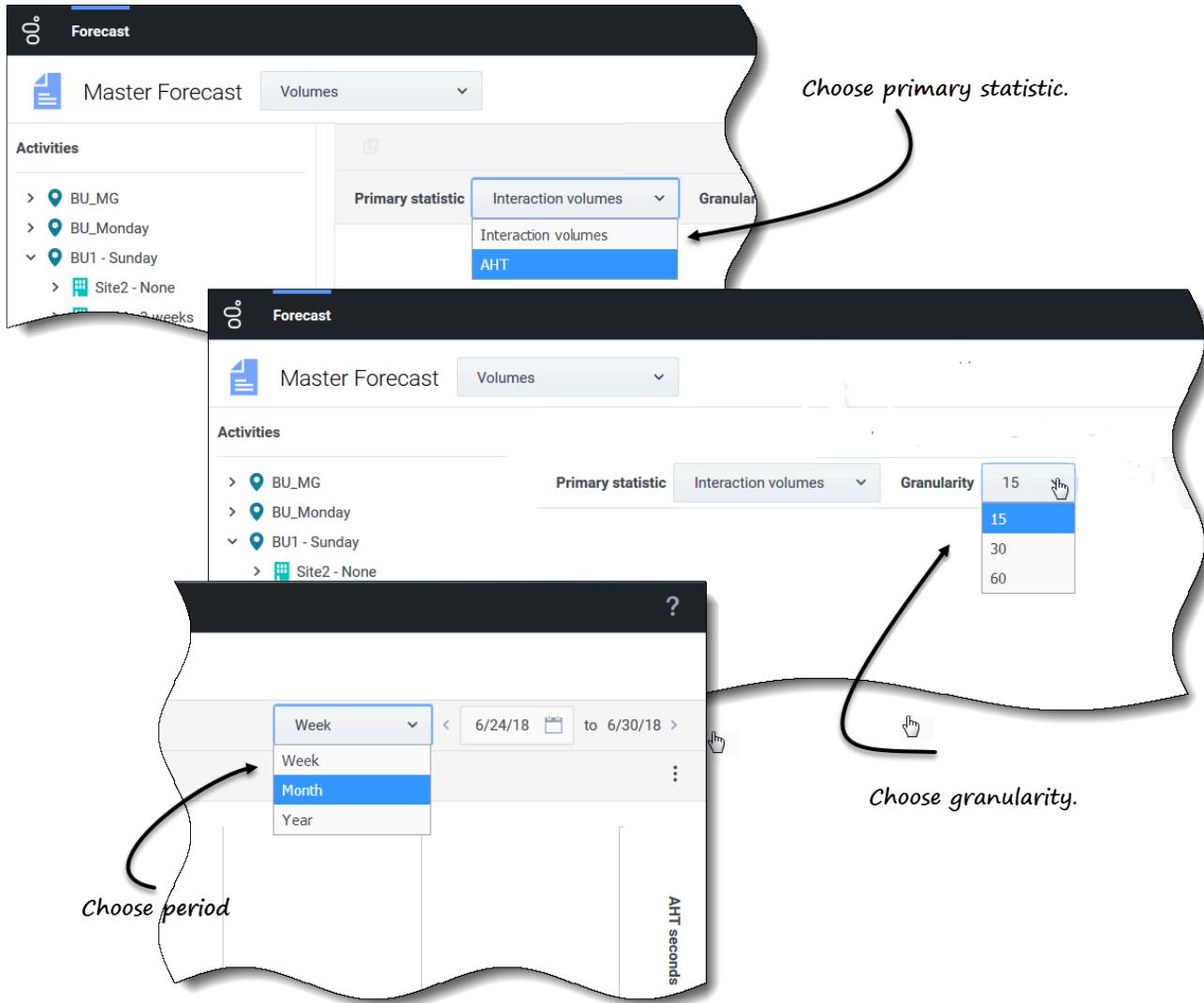
La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage.

Si vous ne voyez aucune donnée de volumes, vous devrez peut-être ajuster la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture pour les activités du site sélectionnées et les activités multisites de la même manière.

Vous pouvez afficher les données de personnel ou de réduction dans la prévision principale en sélectionnant **Personnel** ou **Réduction** dans la liste déroulante affichée dans le coin supérieur gauche de cette vue.

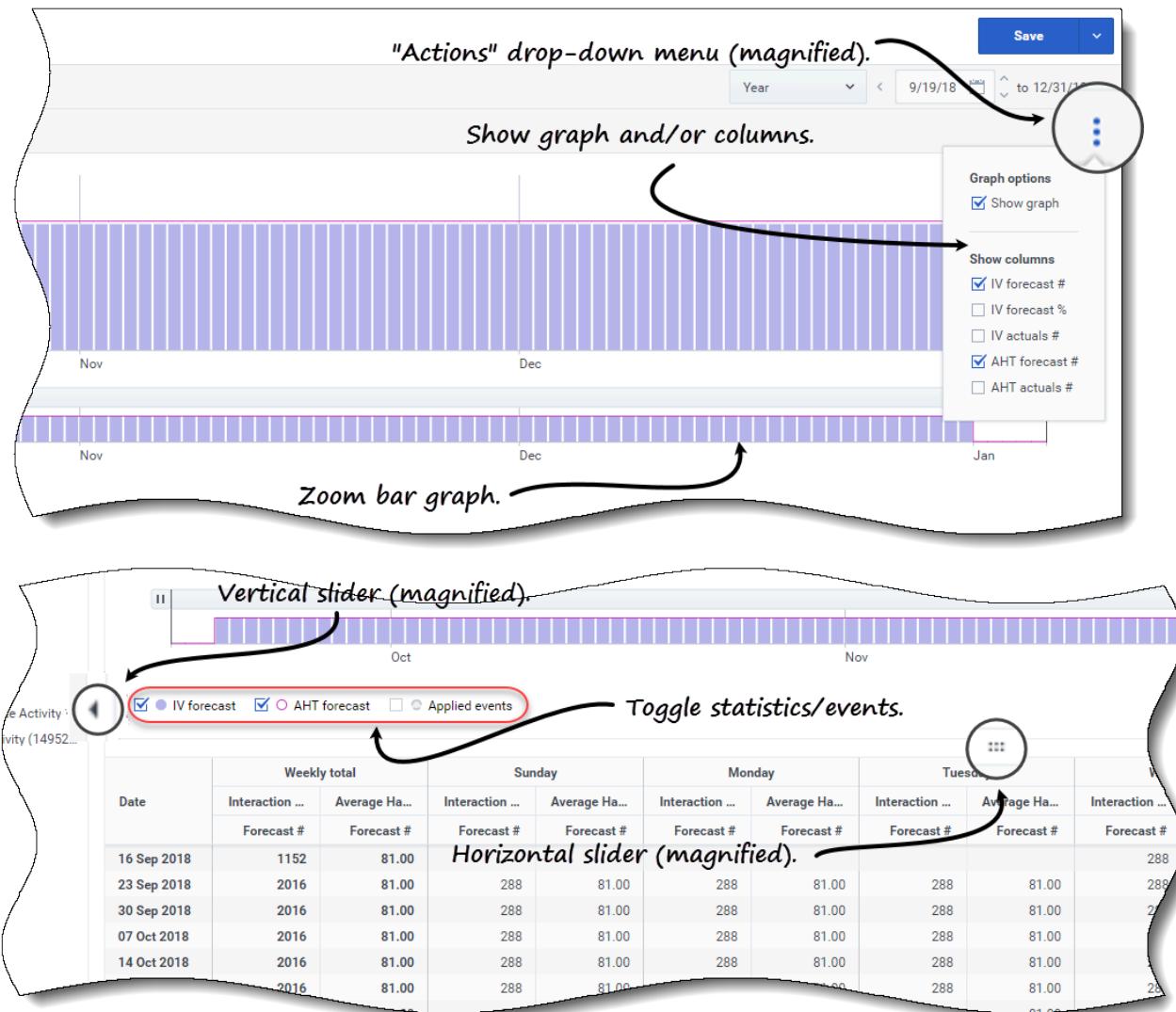
Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide des commandes suivantes :

- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme principale en sélectionnant **Volume d'interactions** (VI) ou **TTM** (temps de traitement moyen). La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Granularité**—Sélectionnez **Mois** ou **Année** pour régler la granularité sur **Jour**. Sélectionnez **Semaine** pour ajuster davantage la plage de temps de chaque ligne en sélectionnant **15**, **30** ou **60** (minutes) dans cette liste.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à

une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario. Le nombre de semaines est également affiché ici lorsque la période sélectionnée est **Semaine**.



- **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi [Curseurs](#).
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données du tableau en cochant/décochant les cases suivantes :
 - **Numéros de prévision VI**
 - **% de prévisions VI**
 - **Numéros VI actuels**

- **Numéros prévisions TTM**
- **Nombre de TTM réel**

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Cases à cocher Activer ou désactiver statistiques/événements**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique ou des événements appliqués. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer et afficher la statistique principale sous forme de barres, la statistique secondaire sous forme de ligne rouge et les événements appliqués sous forme de ligne orange rayée. Décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver et rendre la statistique ou l'événement invisible dans le graphique. Lorsqu'elle est activée, la case d'option de la statistique principale est bleu clair et la case **Événements appliqués** est jaune.

Conseil

Les *événements appliqués* sont des événements qui ont été ajoutés aux superpositions et la ligne orange à rayures représente le début de l'impact de l'événement pour cette période.

Link to video

Regardez la vidéo qui présente le fonctionnement des fonctionnalités suivantes (décrisées ici et illustrées dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues de prévision principale :

- **Curseurs**—Faites glisser le curseur vertical vers la gauche/droite pour afficher/masquer le graphique, la barre de zoom, la grille et/ou le volet **Objets**. Cliquez sur les flèches du curseur vertical pour redimensionner le volet **Objets**. Faites glisser le curseur horizontal de haut en bas pour afficher/masquer le graphique ou la grille.
- **Graphique à barre de zoom**—Utilisez les poignées de la barre de zoom pour réduire/élargir le zoom sur le graphique en faisant glisser la poignée vers la gauche/droite. Vous pouvez zoomer sur un minimum d'un jour. Après avoir réduit le zoom, placez votre curseur sur le graphique et modifiez la plage du zoom en la glissant-déplaçant vers la gauche ou la droite. Par exemple, si vous limitez le zoom à dimanche, lundi et mardi, mais que vous souhaitez le modifier, glissez-déplacez le zoom vers la droite jusqu'à mardi, mercredi, jeudi.

Lecture des données de volumes

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées précédemment. L'axe vertical indique la statistique principale à gauche et la statistique secondaire à droite. L'axe horizontal indique les différentes unités pour les deux statistiques.

Pour lire et mieux comprendre les données de volumes, voir la même section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénario > Volumes**.

Modification de données de volumes

Dans la grille **Prévision principale > Volumes**, WFM vous permet uniquement de modifier les valeurs des colonnes de données réelles (**VI réel** et **TTM réel**). Vous pouvez modifier les intervalles de temps et les totaux journaliers lorsque la période sélectionnée est **Semaine** et modifier les totaux hebdomadaires et quotidiens lorsque la période sélectionnée est **Mois** ou **Année**.

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données de l'historique** pour pouvoir modifier les valeurs dans les colonnes de données réelles.

Lorsque vous modifiez la période, la granularité et/ou les valeurs dans la grille. Veuillez noter que les totaux journaliers sont des valeurs agrégées pour une période de 24 heures. Cela signifie que les totaux journaliers et hebdomadaires s'ajustent automatiquement et sont redistribués en fonction de la distribution initiale du volume pour chaque jour de la semaine ou chaque semaine du mois/de l'année.

Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification sous [Modification de données dans la grille](#), dans la rubrique **Scénarios > Volumes**.

Copie et collage des données de volumes

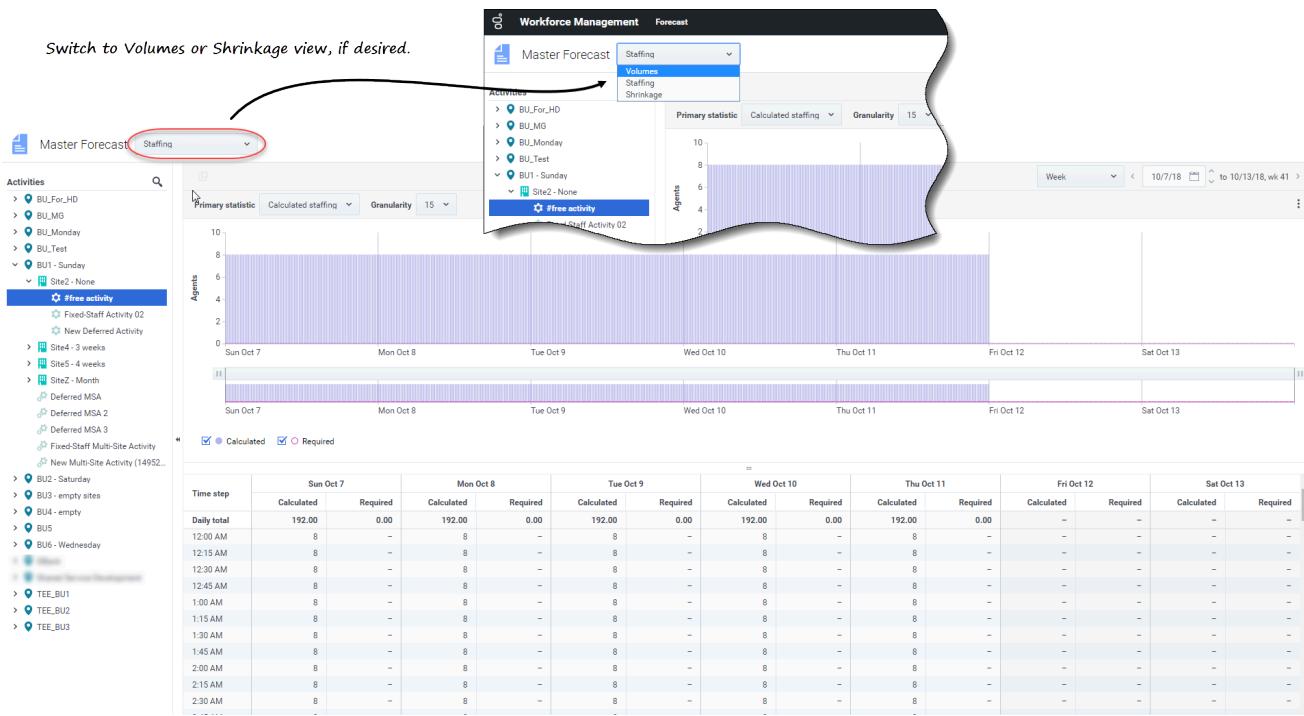
Dans la grille **Prévision principale > Volumes**, WFM vous permet uniquement de copier et de coller des valeurs vers/depuis les colonnes de données réelles (**VI réel** et **TTM réel**) . Lors de la sélection de données à coller, si vous sélectionnez des cellules dans des colonnes non modifiables, telles que **Numéros de prévision VI**, seules les cellules des colonnes **Numéros réels** seront collées.

Vous devez disposer du privilège d'accès Prévision **Modifier les données de l'historique** pour copier/coller des données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur la copie et le collage de données de volumes, voir [Sélection des données à copier et coller](#).

Affichage des données de personnel

Utilisez la vue **Personnel de prévision** dans la prévision principale pour afficher les données de personnel requis et calculé. Cette vue comporte des [sélecteurs de date](#) standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.



Pour ouvrir la vue **Personnel** dans la prévision principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prévision > Personnel**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

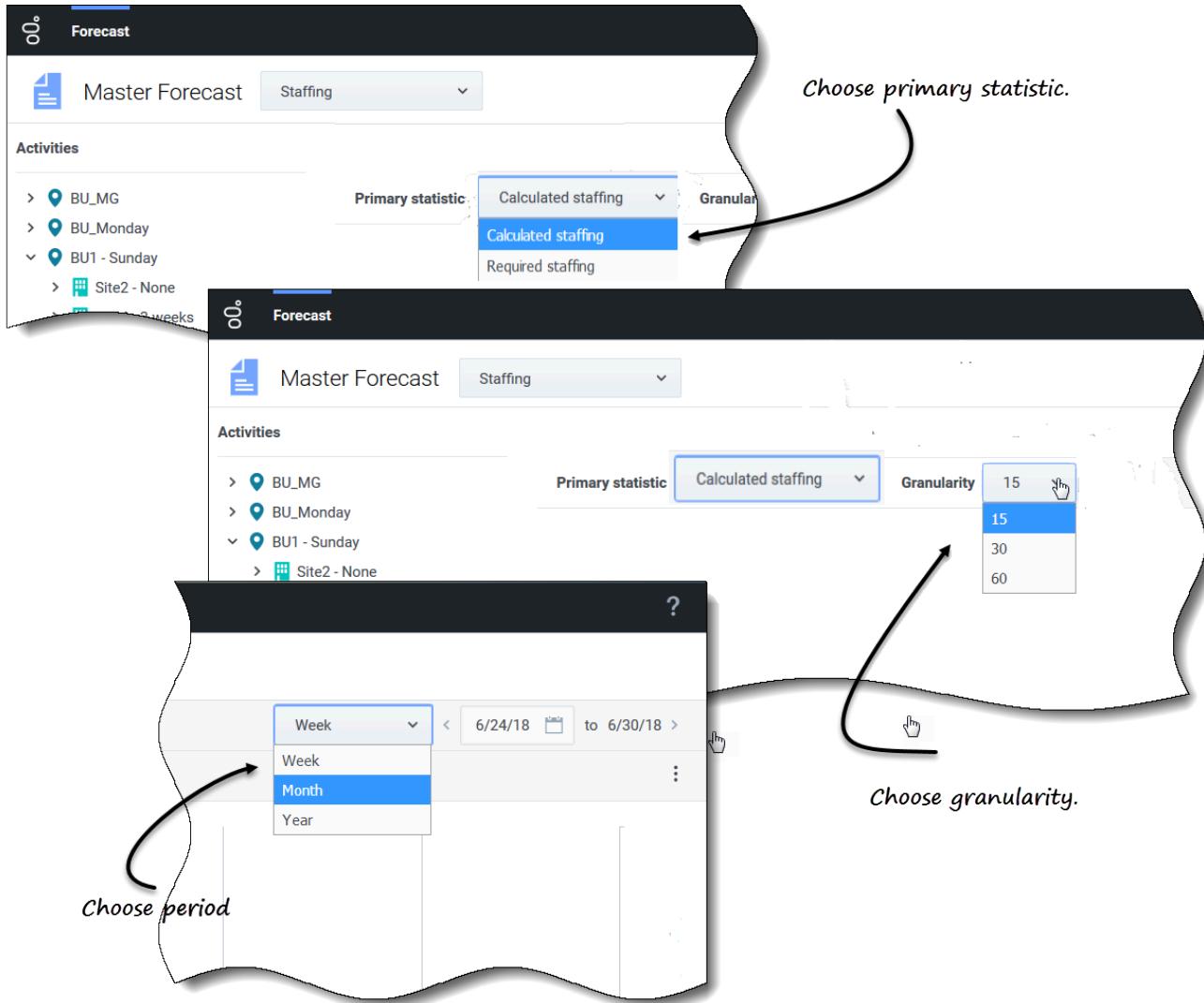
La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes statistiques, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage.

Si vous ne voyez aucune donnée de personnel, vous devrez peut-être ajuster la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture pour les activités du site sélectionnées et les activités multisites de la même manière.

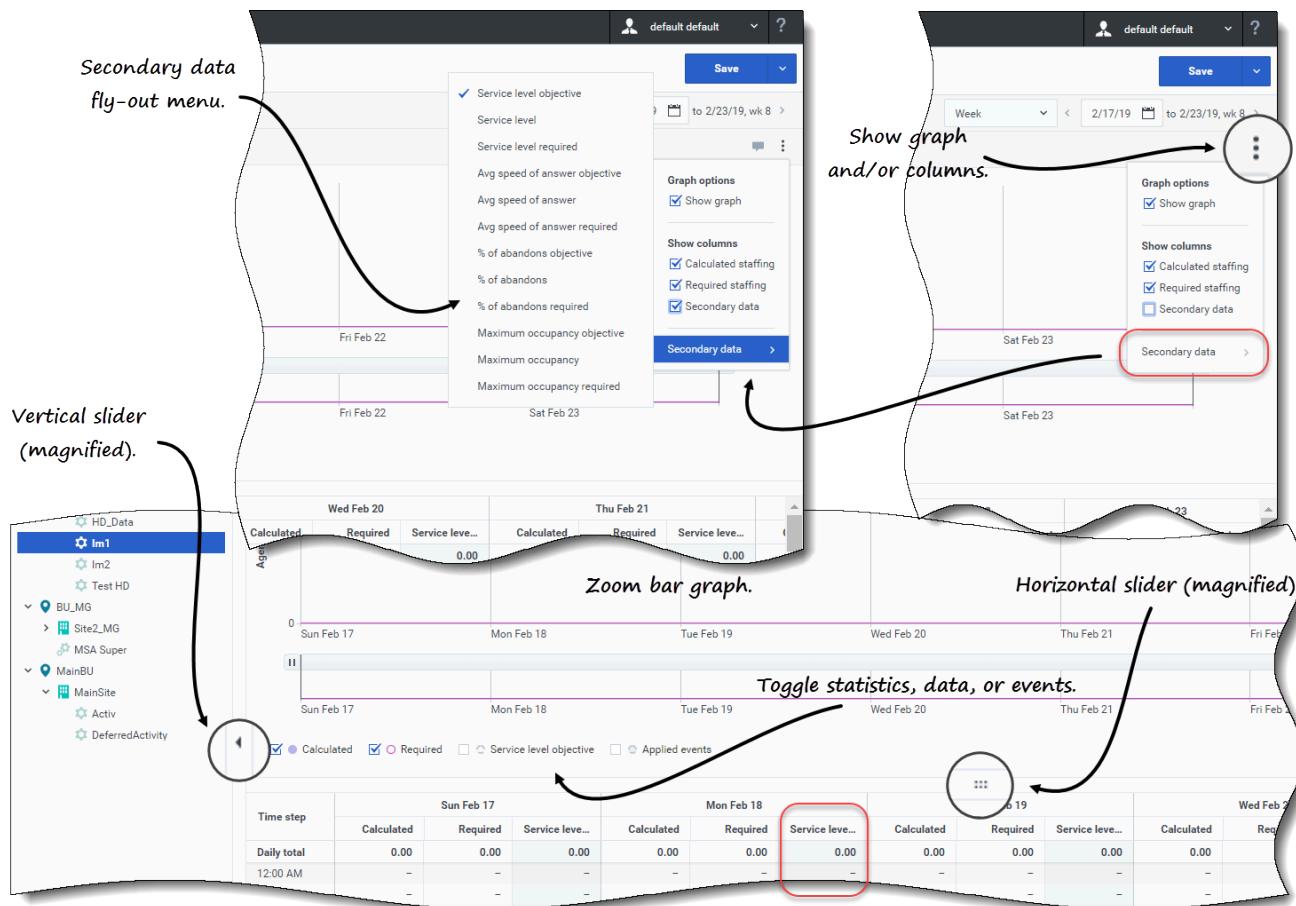
Vous pouvez afficher les données de volumes ou de réduction dans la prévision principale en sélectionnant **Volumes** ou **Réduction** dans la liste déroulante affichée dans le coin supérieur gauche de cette vue.

Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide des commandes suivantes :

- **Liste déroulante Statistique principale**—Sélectionnez la statistique qui sera affichée comme principale en sélectionnant **Personnel calculé** ou **Personnel requis**. La statistique principale s'affiche sous forme de barre dans le graphique et la statistique secondaire s'affiche sous forme de ligne rouge.
- **Liste déroulante Granularité**—Sélectionnez **Mois** ou **Année** pour régler la granularité sur **Jour**. Sélectionnez **Semaine** pour régler la granularité sur **15, 30 ou 60** (minutes).
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année, Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.



- **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi **Curseurs**.
 - **Afficher les colonnes**—Affichez/masquez les colonnes de données dans la grille en cochant/décochant les cases **Personnel calculé**, **Personnel requis** ou **Données secondaires**.
 - **Données secondaires**—Cliquez sur cet élément pour ouvrir un menu contextuel qui répertorie tous les types de données secondaires pouvant être affichés dans le graphique et la grille. Si **Données secondaires** est cochée dans la section **Afficher les colonnes**, le type de données que vous sélectionnez dans le menu contextuel est le nom de la colonne qui s'affiche dans la grille et la case d'option sous le graphique, et il s'affiche comme statistique de l'axe Y. Pour en savoir plus, voir **Affichage des données secondaires de personnel**.

Cliquez n'importe où dans la vue pour fermer le menu déroulant.

- **Cases à cocher Activer/désactiver**—Sous le graphique, activez ou désactivez une statistique (**Calculé**, **Requis**, **Données secondaires**) ou des Événements appliqués dans le graphique. Cochez la case ou cliquez sur la case d'option pour l'activer, et décochez la case ou cliquez sur la case d'option pour la désactiver. Lorsqu'elle est cochée, la case d'option s'affiche :
 - en bleu continu pour **Calculé**.

- avec contour magenta pour **Requis**.
- avec contour pointillé violet pour **Données secondaires**.
- avec contour pointillé jaune pour **Événements appliqués**.

Regardez la [vidéo](#) qui présente le fonctionnement des **curseurs** et du [graphique à barre de zoom](#) (montrés dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues de **prévision principale** :

Lecture des données de personnel

Le graphique affiche le personnel, les dates, la période et la granularité sélectionnées précédemment. L'axe vertical indique le nombre d'agents affectés. L'axe horizontal affiche différentes unités pour les données de personnel.

Pour lire et mieux comprendre les données de personnel, voir la même section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénario > Personnel**.

Affichage des données secondaires de personnel

La vue **Prévision principale > Personnel**, vous permet d'afficher des données secondaires dans le graphique et la grille, selon n'importe quelle granularité (Jour, 15, 30, 60 minutes) et pour n'importe quelle période (Semaine, Mois, Année). Veuillez noter que la colonne de données secondaires de la grille est en lecture seule et que les activités à personnel fixe (sans prévision) et les activités multisites n'ont pas de données secondaires.

Les procédures d'affichage et de consultation des données secondaires dans la vue **Prévision principale > Personnel** sont les mêmes que celles décrites dans la rubrique [Personnel dans des scénarios](#).

Modification des données de personnel

Si vous sélectionnez la période **année** ou **mois** dans les vues de la prévision principale, vous pouvez cliquer dans la cellule **Totaux hebdomadaires** et en modifier la valeur. Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification sous [Modification des données dans la grille](#), dans la rubrique **Scénarios > Personnel**.

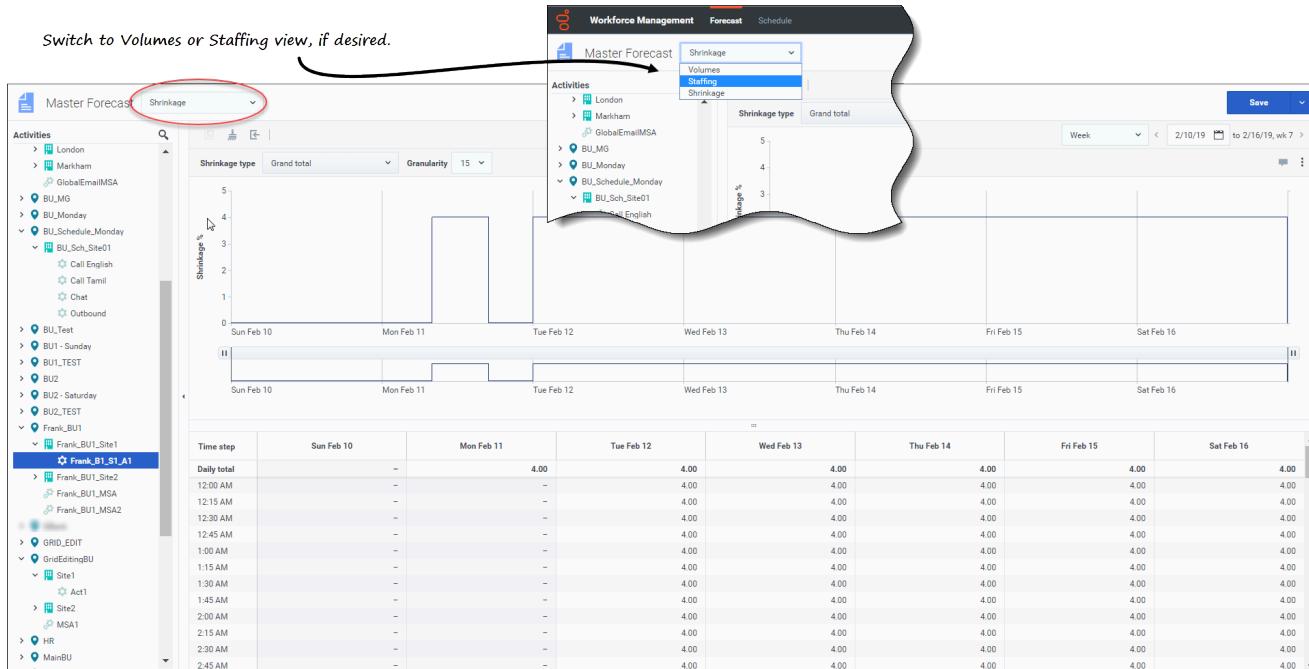
Copie et collage des données de personnel

Dans la grille **Prévision principale > Personnel**, WFM vous permet de copier les valeurs des colonnes **Calculé** et **Requis** et de les coller dans des documents externes, tels que les formats Excel ou Bloc-notes. Vous ne pouvez pas coller de données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur la copie et le collage de données de personnel, voir [Sélection des données à copier et coller](#).

Affichage des données de réduction

Utilisez la vue **Réduction de la prévision** dans la prévision principale pour afficher les données de frais généraux qu'utilise WFM pour prévoir la réduction lors de la planification. Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standards et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou intervalles de temps.



Pour ouvrir la vue **Réduction** dans la prévision principale :

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Prévision > Réduction**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, développez une unité commerciale pour sélectionner un site, une activité ou une activité multisite.

La vue affiche un graphique au-dessus d'un tableau, chacun d'eux contenant les mêmes données de réduction, ainsi que les commandes permettant de définir les propriétés d'affichage.

Si vous ne voyez aucune donnée de réduction, vous devrez peut-être ajuster la liste déroulante **Période**, les curseurs (sous le graphique) ou la **Granularité** et les **sélecteurs de date** en haut de la fenêtre pour refléter les paramètres utilisés pour la prévision.

La grille affiche les heures d'ouverture pour les activités du site sélectionnées et les activités multisites de la même manière.

Vous pouvez afficher les données de volumes ou de personnel dans la prévision principale en sélectionnant **Volumes** ou **Personnel** dans la liste déroulante affichée dans le coin supérieur gauche de cette vue.

Configuration des propriétés d'affichage des données



Cette vue vous permet de personnaliser l'affichage des données à l'aide des commandes suivantes :

- **Liste déroulante Type de réduction**—Sélectionnez le type de réduction à afficher en sélectionnant **Total général**, **Total prévu** ou **Total non prévu**.
- **Liste déroulante Période**—Modifiez la période ou la plage de temps du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si une période de planification est configurée pour le site sélectionné, vous pouvez également sélectionner **Période de planification**.
- **Liste déroulante Granularité**—Réglez la granularité sur **Jour** si vous avez sélectionné **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période**. Réglez la granularité sur **15**, **30** ou **60** (minutes) si vous avez sélectionné **Semaine** dans la liste déroulante **Période**.

- **Plage de dates**—Utilisez les **sélecteurs de date** (partie supérieure droite de la vue) pour basculer à une période différente dans la plage de dates de la prévision du scénario.
-  **Menu déroulant Actions**—Cliquez sur cette icône pour modifier le graphique et/ou le tableau :
 - **Options de graphe**—Affichez/masquez le graphique et la barre de zoom en cochant/décochant la case **Afficher le graphique**. Voir aussi [Curseurs](#).

Regardez la [vidéo](#) qui présente le fonctionnement des **curseurs** et du **graphique à barre de zoom** (montrés dans les graphiques ci-dessus). La fonctionnalité de lissage de graphique décrite dans la première moitié de la vidéo n'est pas disponible dans les vues de **prévision principale** :

Lecture des données de réduction

Le graphique affiche le type de réduction, la date, la période et la granularité sélectionnés précédemment. L'axe vertical indique le pourcentage de réduction. L'axe horizontal affiche différentes unités pour la réduction.

Pour lire et mieux comprendre les données de réduction, voir la même section [Lecture des données](#) dans la rubrique **Scénario > Réduction**.

Modification de données de réduction

Si vous sélectionnez la période **année** ou **mois** dans les vues de la prévision principale, vous pouvez cliquer dans la cellule **Totaux hebdomadaires** et en modifier la valeur. Vous trouverez plus d'informations sur les modes d'édition et la procédure de modification sous [Modification de données dans la grille](#), dans la rubrique **Scénarios > Réduction**.

Copie et collage des données de réduction

Dans la grille **Prévision principale > Réduction**, WFM vous permet de copier les valeurs des colonnes dans la grille et de les coller dans des documents externes, tels que les formats Excel ou Bloc-notes. Vous ne pouvez pas coller de données dans cette vue.

Pour plus d'informations sur la copie et le collage de données de réduction, voir [Sélection des données à copier et coller](#).

Recherche d'événements dans les prévisions

Recherchez rapidement des événements pour une activité ou une activité multisite à l'aide de la boîte de dialogue de recherche **Rechercher des événements**, disponible uniquement dans la vue **Prévision principale > Volumes**.

Lorsqu'une recherche **Rechercher des événements** est lancée, WFM recherche toute période qui représente une anomalie dans les données historiques. Imaginons, par exemple, que le TTM du

24 mai 2008 entre 20 h et 21 h était 500 % supérieur à la norme historique pour ces heures. La boîte de dialogue de recherche **Rechercher des événements** peut vous aider à repérer rapidement cette anomalie dans les données historiques, alors qu'elle pourrait être difficile à trouver autrement.

La boîte de dialogue **Rechercher des événements** s'ouvre avec l'option **Événements possibles** sélectionnée par défaut et contient les valeurs par défaut pour la statistique, la granularité et les dates de début et de fin basées sur la statistique, la granularité et la plage de dates de la prévision principale. Vous pouvez modifier n'importe lequel de ces paramètres par défaut.

Explication des types d'événements

Trois types d'événements sont mentionnés dans cette documentation d'aide :

- Événements appliqués—Vous les appliquez lorsque vous élaborez des volumes. Ces événements correspondent à des **Événements existants** ou sont un sous-ensemble de ces derniers.
- Événements existants—Vous les définissez ou les ajoutez dans la vue **Superpositions**.
- Événements possibles—WFM les calcule à l'aide de la fonction Rechercher des événements (décrise dans cette rubrique) basée sur les données historiques.

Lorsqu'ils sont sélectionnés dans le volet des résultats, les **Événements possibles** apparaissent dans un graphique à barres jaunes et les **Événements existants** apparaissent dans un graphique à barres roses rayées.

Les événements peuvent parfois se chevaucher. Lorsque cela se produit, placez le pointeur de la souris sur la zone de chevauchement ou la zone sans chevauchement pour afficher le nom et la date de l'événement.

Results for Existing events.

Start a new search.

Show/hide search criteria.

No events within the time range.

You do not have any overlay events

Results for Possible events.

Create overlay or event.

The selected event displays in the graph.

Find Events

Search Preview

Possible events (3)

Existing events (0)

Overlay [7]

New Event

11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd

Overlay Event [1]

5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd

Overlay Event [2]

6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Find Events

Search Preview

Possible events (3)

Existing events (0)

Overlay [7]

New Event

11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd

Overlay Event [1]

5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd

Overlay Event [2]

6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Find Events

Search Preview

Possible events (0)

Existing events (3)

Statistic: IV

Granularity: Hours

Start date: 5/1/18

End date: 12/14/18

Threshold: 5%

Hide

Find Events

Search Preview

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

New overlay

New event

Find Events

Search Preview

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

AHT seconds

Fri Apr 6

Sat Apr 7

Sun Apr 8

Fri Apr 6

Sat Apr 7

Sun Apr 8

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Pour rechercher des événements dans une prévision :

1. Ouvrez la prévision principale.
2. Dans la vue **Volumes**, développez les unités commerciales et les sites dans le volet Objets et sélectionnez une activité ou une activité multisite.
3. Sous la plage de dates, dans la barre d'outils, cliquez sur **Rechercher des événements** . La boîte de dialogue **Rechercher des événements** s'ouvre.
4. Conservez les valeurs par défaut ou sélectionnez le type de **données (VI, TTM)** et la **granularité (Quotidien, Horaire)** à rechercher.
5. Conservez les valeurs par défaut ou sélectionnez une **Date de début** et une **Date de fin**.
6. Entrez le pourcentage **Seuil** (entre 1 et 1000). **Entrez ou sélectionnez le pourcentage d'écart par rapport aux données historiques qui permettrait d'identifier l'événement que vous voulez repérer.**
7. Cliquez sur **Rechercher des événements**. **Lorsque WFM termine la recherche, la boîte de dialogue affiche les résultats dans deux catégories avec le nombre d'événements trouvés entre parenthèses :**
 - **Événements possibles (<n>)**
 - **Événements existants (<n>)****Cliquez sur l'une des cases d'option pour voir les résultats pour cette catégorie.**

Les éléments des deux listes de résultats s'affichent au format *<date et heure de début - date et heure de fin>*. Les **événements existants** indiquent également le nom de l'événement au-dessus de la plage de dates/heures.

La sélection d'un événement dans l'une des listes modifie la statistique principale, la granularité et la plage de dates dans la barre d'outils, le cas échéant. S'il n'y a aucun événement à afficher, vous verrez apparaître le message *Vous n'avez aucun événement de superposition*.

Dans la boîte de dialogue des résultats, vous pouvez également :

- Lancer une nouvelle recherche en cliquant sur la flèche (<) à côté de **Nouvelle recherche**.
- Afficher/masquer les critères de recherche dans la boîte de dialogue des résultats en cliquant sur **Afficher** ou **Masquer**.
- **Créer une superposition** en cliquant sur **Nouvelle superposition** (activé uniquement si **Événements possibles** est sélectionné). **Cette action ouvre l'assistant Nouvelle superposition.**
- Crée un événement en cliquant sur **Nouvel événement** (activé uniquement si **Événements possibles** est sélectionné). **Cette action ouvre l'assistant Nouvel événement. Il contient une liste de superpositions et de valeurs par défaut basées sur les critères de recherche. Les nouveaux événements apparaissent dans la liste des événements existants s'ils se trouvent dans la plage de dates. Si vous entrez un nom d'événement qui existe déjà, WFM affiche un message d'erreur dans la boîte de dialogue Nouvel événement.**
- Fermer la boîte de dialogue en cliquant sur **X** dans le coin supérieur droit.
- Annuler la recherche en cliquant sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit de la boîte de progression. WFM conserve vos sélections dans la boîte de dialogue **Rechercher des**

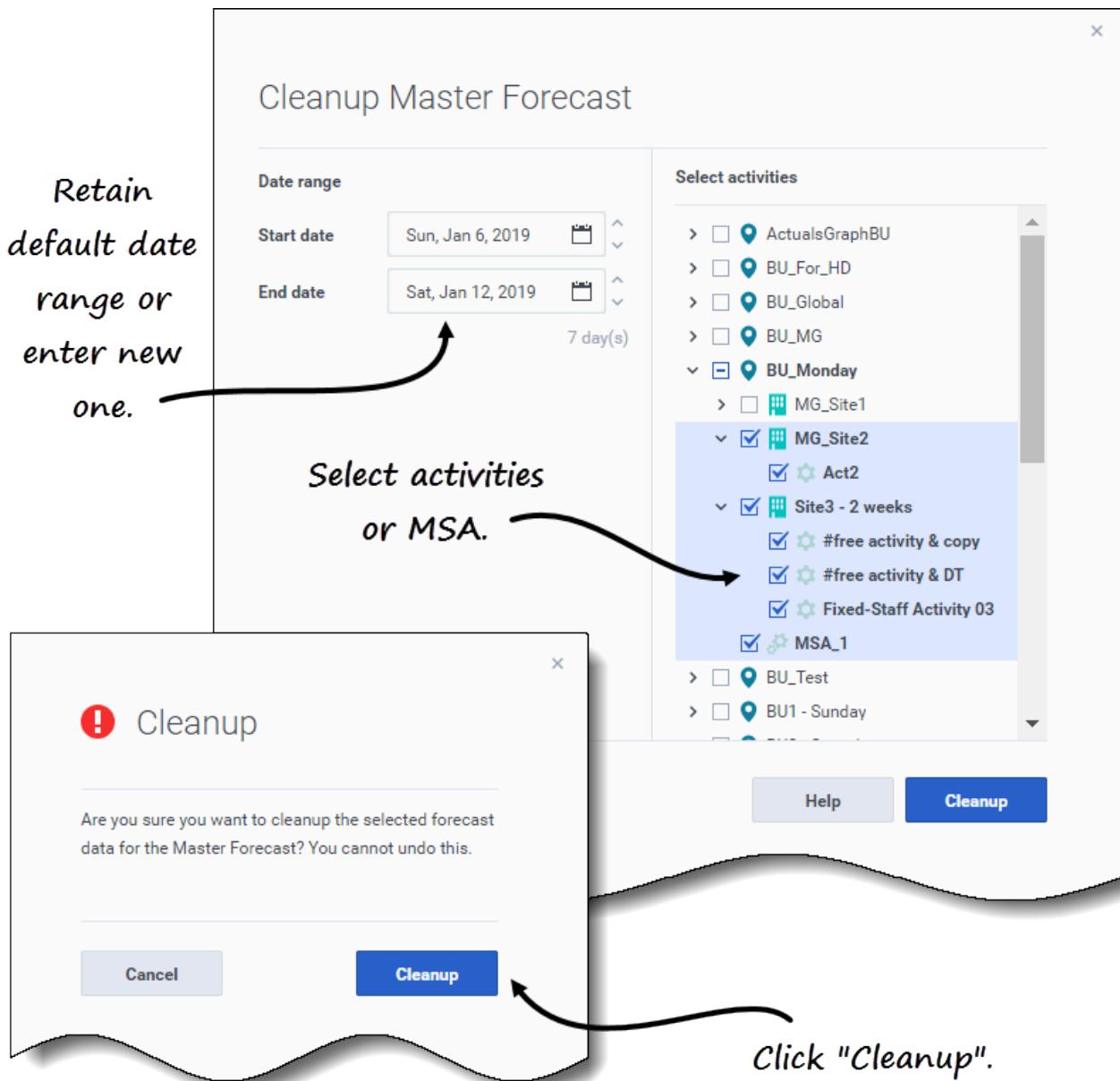
événements.

Nettoyage des données dans les prévisions

De temps à autre, vous devrez peut-être supprimer des informations de la prévision principale pour des dates, des activités ou des activités multisites (MSA) précises. WFM vous simplifie cette tâche avec la fonction **Nettoyer** dans les trois vues de prévision principale. Vous pouvez nettoyer les données d'une ou de plusieurs unités commerciales, sites, activités ou activités multisites (AMS).

Avertissement

Soyez prudent(e) lorsque vous utilisez cette fonction. Elle supprime toutes les données sauvegardées pour la plage de dates et les activités ou AMS sélectionnées. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction **Nettoyer** à moins que ce ne soit absolument nécessaire. Si vous devez supprimer des données de la prévision principale, il est également conseillé d'extraire d'abord les données vers un scénario de prévision (à l'aide de l'assistant **Publier ou extraire**) et/ou de faire une copie de sauvegarde de la base de données de WFM.



Pour supprimer des données de la prévision principale pour une plage de dates précise :

1. Ouvrez une vue dans la prévision principale (volumes, personnel ou réduction).
2. Cliquez sur **Nettoyer**.
La boîte de dialogue Nettoyage de la prévision principale s'ouvre.
3. Dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, entrez (ou sélectionnez dans le calendrier) la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données.
4. Développez l'arborescence pour sélectionner les unités commerciales, sites, activités ou activités multisites (AMS) pour lesquels vous souhaitez supprimer des données.

-
5. Cliquez sur **Nettoyer**.
 6. Dans la boîte de dialogue **Nettoyer**, cliquez sur **Nettoyer** si vous voulez vraiment effectuer cette action.
 7. Lorsque la boîte de dialogue indique que le processus est terminé, cliquez sur **OK**.

Cliquez sur **Annuler** ou sur **X** dans le coin supérieur droit à tout moment pour fermer la boîte de dialogue sans modifier la prévision principale. Toutefois, si vous cliquez sur **Annuler** ou sur **X** lorsque le nettoyage est en cours, WFM peut ou non conserver les données, selon le degré d'achèvement du processus.

== Utilisation de la barre d'outils==. Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils dans toutes les vues de prévision principale :

Icône	Nom	Description
	Copier	Copie les données sélectionnées dans la grille vers le presse-papiers.
	Nettoyer	Ouvre la boîte de dialogue Nettoyage de la prévision principale qui vous permet de supprimer des données de la Prévision principale pour les dates, activités ou activités multisites sélectionnées.