



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

À propos de WFM Web

Contents

- 1 À propos de WFM Web
 - 1.1 Prise en charge des lecteurs d'écran
 - 1.2 Modification des couleurs de l'interface utilisateur
 - 1.3 Modifier les paramètres de l'application WFM Web
 - 1.4 Glossaire des abréviations

À propos de WFM Web

La fenêtre À propos s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton **À propos**, qui se situe dans le coin supérieur droit de la fenêtre WFM Web, près du bouton **Déconnexion**. La fenêtre À propos affiche les renseignements de droits d'auteur, le bouton **Paramètres...** et la version du serveur Workforce Management (WFM) Web.

Prise en charge des lecteurs d'écran

WFM Web for Supervisors prend en charge les lecteurs d'écran à l'intention des personnes malvoyantes. La prise en charge des info-bulles de lecteur d'écran, du zoom et du clavier est ainsi assurée dans toute l'interface utilisateur du logiciel. Chaque option de menu et commande à l'écran est accessible au moyen du clavier (donc, également, à l'aide d'un lecteur d'écran).

De plus, la boîte de dialogue **Détails de l'horaire accessibles** simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent, et ce, dans les vues suivantes :

Horaire > Scénarios de planification > Vue Scénario détaillé pour un agent

Horaire > Scénarios de planification > Vue Scénario dans la journée


Horaire > Horaire principal > Vue Horaire principal dans la journée

Horaire > Horaire principal > Vue Horaire principal détaillé pour un agent

WFM Web a été amélioré pour permettre aux superviseurs d'utiliser des vues Java sur les navigateurs qui ne supportent pas les plugs-in Java, tel que Chrome.

Modification des couleurs de l'interface utilisateur

WFM Web for Supervisors utilise d'autres indicateurs à part les couleurs pour mettre un changement ou état en surbrillance. Par contre, vous pouvez personnaliser plusieurs éléments dans l'interface utilisateur en modifiant la couleur.

1. Cliquez sur **À propos > Paramètres...** pour afficher la page **Paramètres**.
La page Paramètres affiche un paramètre par rangée. Il est possible de faire défiler la page vers le haut et vers le bas.
2. Facultatif : Cliquez sur **Trier**  pour ouvrir une liste déroulante, puis choisissez une option de tri parmi les suivantes : **Paramètre**, **Description**, **Type** ou **Valeur**. Sinon, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne pour afficher la liste en ordre croissant ou décroissant.
3. Cliquez sur n'importe quelle rangée sous **Paramètres...** de type **COULEUR** pour afficher le volet **Palette de couleurs**.

4. Le volet **Palette de couleurs** comporte cinq champs : **ROUGE**, **VERT**, **BLEU**, **TEINTE** et **COULEUR (#)**. Ce dernier affiche les valeurs numériques de la couleur choisie dans la palette.
La palette correspond au sélecteur de couleurs par défaut de Windows.
5. Cliquez sur **Appliquer**  après avoir apporté vos modifications, puis sur **Fermer**  pour fermer le sélecteur de couleurs.
6. Facultatif : Pour modifier les **paramètres de taille du texte**, sélectionnez un de ces quatre boutons radio : **aucun**, **+1**, **+2** ou **+3**.
7. Facultatif : Cochez la case **Utiliser un thème à contraste élevé** pour afficher les différents choix de couleur en contraste élevé pour votre prochaine connexion à WFM Web.
8. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**  et quittez la page **Paramètres...**
9. Facultatif : Cliquez sur **Restaurer la valeur par défaut**  pour annuler vos modifications.

Modifier les paramètres de l'application WFM Web

En plus des réglages de couleur de l'IUG, il existe trois paramètres booléens dans **À propos de > Paramètres...** qui influent sur la fonctionnalité de l'application WFM Web :

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**— Si cochée, WFM Web s'exécute en mode d'accessibilité. Si la case est décochée (par défaut), WFM ne s'exécute pas en mode d'accessibilité.
- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**— Si cochée, WFM Web affiche les agents licenciés ainsi que ceux dont la **date d'embauche** est définie ultérieurement, au moyen de listes ou de tableaux. Si la case est décochée (par défaut), WFM Web cache les agents licenciés et ceux dont la **date d'embauche** est définie ultérieurement, et il devient impossible de les visualiser au moyen de tableaux ou de listes.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**— Si cochée, WFM Web affiche le total des effectifs en heures-personnes plutôt qu'en équivalents temps plein. Si la case est décochée (par défaut), WFM Web affiche le total des effectifs en équivalents temps plein.
- **RUN_JAVA_STANDALONE**— Si cette option est cochée, WFM Web permet aux utilisateurs d'exécuter des vues de Java dans les navigateurs qui ne supportent pas de modules complémentaires Java. Plutôt que d'essayer de démarrer la mini-application, WFM Web génère et télécharge le fichier `wfm.jnlp` qui s'ouvre automatiquement. Vous devez toutefois l'enregistrer sur votre disque dur et l'ouvrir comme vous feriez avec n'importe quelle autre application. Il est lancé comme application Java Webstart autonome, contenant des vues de superviseurs Java . Voir les **restrictions** ci-dessous.

Restrictions lors de l'utilisation de navigateurs qui ne supportent pas modules complémentaires Java

Si vous activez (ou vérifiez) l'option de configuration de **RUN_JAVA_STANDALONE**, veuillez prendre note des restrictions suivantes :

- Vous ne pouvez jamais utiliser le fichier `wfm.jnlp` pour lancer les vues Web pour superviseurs. Le fichier est valide et peut lancer l'application uniquement si l'a session de l'utilisateur , dans laquelle le fichier

à été téléchargé, est active. Après la déconnexion de l'utilisateur ou lorsque la session expire, l'application (séparée) Java cesse aussi de fonctionner. Par conséquent, vous devez garder la fenêtre du navigateur , dans lequel le fichier wfm.jnlp a été téléchargé, ouvert pendant toute la durée du travail et rester connecté.

- Si les paramètres locaux dans **À Propos de > Paramètres...** sont changés, vous devez télécharger de nouveau le fichier wfm.jnlp et redémarrer pour que les modifications prennent effet.

Glossaire des abréviations

Les acronymes et abréviations sur les vues d'écran Workforce Management et partout dans le document sont présentés sous forme de liens qui renvoient à un glossaire comportant leurs définitions respectives. Pour lire les définitions, cliquez sur le lien (en rouge, en gras). Elles s'afficheront dans une fenêtre contextuelle sur la page que vous regardez. Par exemple, Temps de traitement moyen.

Voir également le [glossaire Genesys](#) en entier.