



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

[Configuration des règles de conformité](#)

Contents

- **1 Configuration des règles de conformité**
 - **1.1 Commandes du volet Règles de conformité**
 - **1.2 Configuration de canaux pour les groupes d'états d'horaire**
 - **1.3 Commencer avant et Terminer après le seuil**
 - **1.4 Définition des règles de conformité**

Configuration des règles de conformité

Vous pouvez configurer des règles de conformité pour chaque groupe d'états d'horaire et divers canaux au sein d'un site. Ces règles indiquent à Data Aggregator quelles normes utiliser pour le contrôle du rendement des agents. Pour ouvrir le volet **Règles de conformité**, sélectionnez **Règles de conformité** dans le haut du volet **Propriétés du groupe d'état d'horaire**.

Commandes du volet Règles de conformité

 Enregistrer maintenant	Cliquez pour enregistrer les changements faits dans ce volet.
 Associer les états actuels de Genesys	Cliquez pour associer les états actuels de Genesys avec des groupes d'états d'horaire.
 Supprimer l'état	Cliquez pour ajouter un état de Genesys associé.
 Aide	Cliquez pour afficher de l'aide sur le volet Règles de conformité .

Seuils de conformité

Canal	<p>Cliquez pour configurer le canal pour le groupe d'états d'horaire. Sélectionnez l'un des trois boutons radio suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun—Les groupes d'états d'horaire contiennent des activités autres que le travail et n'ont pas de canal particulier (ils appartiennent ainsi à tous les canaux). • Vocal/Non spécifié—Les groupes d'états d'horaire qui utilisent ce canal comprennent des activités liées à des éléments vocaux et d'autres travaux qui ne sont pas liées à un autre canal configuré, comme d'autres activités hors canal. • Spécifier le nom—Les groupes d'état d'horaire portant ce nom comprennent des activités et d'autres travaux effectués sur ce canal. <p>Important Le nom du canal doit correspondre à celui utilisé dans les statistiques de Stat Server (qui sont aussi envoyées à WFM).</p>
Nom du canal	Entrez un nom pour le canal sélectionné.

Correspondances des états en cours Genesys

Champ Commencer avant le seuil	Entrez une heure de début. Il s'agit de la durée considérée comme conforme avant le début d'un état planifié. Les valeurs valides sont comprises entre 0 et 20. La valeur par défaut est 20.
Champ Terminer après le seuil	Entrez une heure de fin. Il s'agit de la durée considérée comme conforme après la fin d'un état planifié. Les valeurs valides sont comprises entre 0 et 20. La valeur par défaut est 20.
Liste déroulante État actuel	Sélectionnez un état à partir de cette liste pour établir l'état actuel qui correspondra au code aux. (raison).
Champ Code aux. (raison)	Entrez un code aux. (raison) approprié. Une raison est une information spécifiée par l'utilisateur qui complète les renseignements sur l'état de l'horaire. La raison permet de définir la nature précise du groupe d'états d'horaire auquel elle est liée. Conseil Les raisons ne s'appliquent pas à tous les états actuels de Genesys. Reportez-vous à votre documentation Genesys Stat Server pour de plus amples renseignements.

Configuration de canaux pour les groupes d'états d'horaire

La configuration d'un canal pour les groupes d'états d'horaire vous permet de suivre la conformité d'un agent à l'égard de l'horaire lorsqu'il est prévu que des agents travaillent sur de multiples canaux ou sur un canal actuellement non planifié. Les agents sont considérés comme non conformes s'ils échappent à se conformer à n'importe quel de ces canaux.

Une fois les canaux configurés, WFM suit de multiples états d'agents liés aux canaux en temps réel et par intervalles de temps. Pour voir un exemple de cas d'utilisation d'un centre de contact pouvant nécessiter un suivi de la conformité sur de multiples canaux, consultez le [Cas d'utilisation : Suivi de la conformité multicanal](#).

Cas d'utilisation : Suivi de la conformité multicanal

Un site dans le centre de contact mène des activités faisant usage de fonctions vocales et de courriels. Les agents peuvent faire des appels sortants, qui sont planifiés en tant qu'exceptions. Les groupes d'états d'horaire peuvent être configurés comme suit :

Groupe d'états d'horaire	Canal	État de l'horaire	États en temps réel
Appels entrants	Voix/Non spécifié	Toutes les activités liées aux fonctions vocales (immédiates)	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Appels sortants	Voix/Non spécifié	Types d'exceptions représentant du travail lié à des appels sortants	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallOutbound
Courriels	<nom_du_canal> (par exemple, courriel)	Activités différées liées aux courriels	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Frais	Aucun (aucun canal)	Pauses, repas, congés, exceptions, etc.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

Important

Le suivi de la conformité multicanal constitue une nouvelle caractéristique de WFM 8.5. Si aucun groupe d'état d'horaire doté d'un nom de canal n'est associé au site, WFM calcule la conformité comme pour l'état d'un seul agent en temps réel, puis Stat Server agrège les statistiques de la même manière que dans les versions antérieures de WFM. Cependant, s'il y a au moins un groupe d'état d'horaire doté d'un nom de canal, WFM effectue le suivi de la conformité multicanal. Pour chaque site, WFM suit autant de canaux qu'il y a de noms de canaux différents pour tous les groupes d'états d'horaire associés au site.

Pour de plus amples renseignements sur la façon dont WFM calcule la conformité des agents pour les sites à un canal et les sites multicanaux, consultez [Calculs de conformité](#).

Commencer avant et Terminer après le seuil

Définissez les valeurs Commencer avant le seuil et Terminer après le seuil pour permettre une souplesse acceptable dans les heures de début et de fin des états planifiés. Les paramètres de seuils indiquent le nombre de minutes en avance ou en retard avec lesquelles un agent peut passer à un état planifié sans être considéré comme *non conforme*.

Exemple 1 : un agent est planifié pour débuter un quart de travail à 12:00 et le paramètre Commencer avant le seuil est défini à 5 minutes. Si l'agent commence le quart de travail à 11:54, ce qui est au-delà des 5 minutes du seuil, cela est inscrit dans la base de données et apparaît dans les rapports sur la conformité comme un état actuel non conforme.

Exemple 2 : si l'horaire impose aux agents de travailler entre 12:00-1:00 et que les deux seuils sont définis à 5 minutes, un agent qui commence à 11:55 et termine à 1:04 est conforme. Les agents qui commencent ou terminent en dehors des seuils configurés sont *non conformes* ou *gravement non conformes*.

Vous pouvez configurer le paramètre qui marque la distinction entre non conforme et gravement non conforme dans la zone combinée **Seuil d'alarme** du volet **Propriétés du site** dans le module **Organisation**. Pour de plus de détails, consultez la section [Propriétés du site](#).

Définition des règles de conformité

Pour définir des règles de conformité pour un groupe d'états d'horaire :

1. Dans le volet **Groupes d'états d'horaire**, sélectionnez un groupe d'états d'horaire pour lequel vous désirez configurer des règles de conformité.
2. Sélectionnez **Règles de conformité** dans le haut du volet **Propriétés du groupe d'état d'horaire**. Le volet **Règles de conformité** s'ouvre.
3. Dans les champs **Commencer avant le seuil** et **Terminer après le seuil**, définissez les niveaux du seuil de conformité pour le groupe d'états d'horaire.
Ces règles définissent les paramètres de conformité des agents. Les agents sont conformes si leurs heures de début et de fin se trouvent dans les intervalles de seuil pour cet état planifié.
4. Sélectionnez le canal pour le groupe d'états d'horaire : **Aucun**, **Voix/Non spécifié** ou **Spécifier un nom**. Si vous choisissez **Spécifier un nom**, saisissez le nom du canal—, par exemple, courriel.

Important

Le nom du canal doit correspondre à celui utilisé dans les statistiques de Stat Server (qui sont aussi envoyées à WFM).

5. Cliquez sur **Attribuer des états actuels de Genesys**  pour remplir la liste de correspondances dans la partie inférieure du volet.
 - Sélectionnez les états actuels devant être associés à ce groupe d'états d'horaire.
 - Ajoutez autant de lignes que nécessaire.
 - Pour supprimer un état actuel de Genesys de la colonne **État en cours**, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer l'état** .

Conseil

Vous pouvez associer un état actuel de Genesys avec un nombre quelconque de groupes d'états d'horaire.

6. Ajoutez au besoin des raisons (codes aux.) en entrant le code approprié dans la colonne **Code de raison** pour l'état actuel Genesys correspondant.
7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .