



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

[Workforce Management 8.5.2](#)

# Table of Contents

<b>Aide Workforce Management 8.5 Web for Supervisors</b>	<b>14</b>
<b>Présentation</b>	<b>16</b>
À propos de WFM Web	19
<b>Mise en route</b>	<b>22</b>
Connexion	25
Sélecteurs de date	27
Recherche d'agents dans les tableaux	29
Fenêtre du superviseur	31
Déconnexion	35
<b>Règles</b>	<b>36</b>
Types d'exception	37
Paramètres des types d'exception	41
Types de congés	44
Règles de congés	47
Configuration des règles de congés	49
Règles de demandes	54
Attribution de règles de congés	56
Réunions	58
Paramètres de la vue Réunions	59
Gérer les réunions	63
Filtrer la liste Agents disponibles	66
Heures identifiées	69
Quarts de travail	72
Propriétés du quart de travail	75
Contrats de quart de travail	78
Séquences de tâches	80
Ajout et modification de séquences de tâches	82
Séquences d'éléments du quart de travail	85
Ajout et modification de pauses	89
Ajout et modification de repas	91
Contrats	93
Volet Liste des contrats	95
Paramètres du site	98
Contraintes des contrats	100
Modèles de disponibilité	106

Consulter les messages de validation	108
Règles relatives aux jours de repos et fins de semaine	109
Synchronisation	114
Quarts de travail d'un contrat	117
Agents associés à un contrat	119
Configuration des profils	121
Heures avancées	124
Modèles de rotation	125
Propriétés du modèle de rotation	129
Agents associés à une rotation	136
<b>Configuration</b>	<b>139</b>
Notifications	140
Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires	144
Notification des modifications de l'état des demandes de congés	147
Notification des modifications de l'horaire	149
Couleurs	151
Configuration des couleurs	152
Transport partagé	156
Paramètres du transport partagé	159
Gestion du transport partagé	162
Filtrer des agents et des équipes	164
Agents	167
Propriétés des agents	168
Activités des agents	170
Contrats et modèles de rotation de l'agent	173
Congés des agents	177
Attribution de règles et de types de congés	178
Bonus de congés	181
Organisation	183
Unités métiers	184
Création d'unités métiers	186
Propriétés de l'unité métier	187
Sites de l'unité opérationnelle	188
Compétences de l'unité métier	190
Configuration des unités métier	192
Sites	193
Propriétés du site	194

Création, modification et suppression de sites	196
Association d'équipes avec un site	198
Association d'agents avec un site	201
Configuration des sites	204
Fuseaux horaires	205
Paramètres des fuseaux horaires	206
Offres de congés	208
La création et la configuration de périodes d'offres	212
Associer des sites à des activités multisites	219
Association de sites à une période d'offres à l'aide de la fonction Copier	221
Groupes d'états de l'horaire	222
Configuration des groupes d'états d'horaire	224
Configuration des règles de conformité	229
Historique des groupes d'états d'horaire	233
Activités	235
Propriétés de l'activité	236
Création et suppression d'activités	238
Création et suppression d'ensembles d'activités	240
Groupement de plusieurs activités	242
Ajout d'activités aux ensembles d'activités	245
Configuration des compétences pour des activités	246
Association d'agents avec des activités	248
Statistiques	250
Propriétés des statistiques	251
Configuration de statistiques pour des activités	254
Configuration des compétences pour des activités multisites	257
Volet Agents des activités multisites	259
Attribution d'activités à des activités multisites	260
Association de sites à une activité multisite	262
Statistiques des activités multisites	263
Utilisateurs	265
Propriétés d'un utilisateur	267
Privilèges de rôle d'un utilisateur	269
Droits d'accès	271
Rôles	272
Création de rôles	273
Attribution de rôles aux utilisateurs	274

Modification et suppression de rôles	276
Privilèges du rôle	277
Privilèges du rôle - Général	278
Privilèges du rôle - configuration	279
Privilèges du rôle - règles	280
Privilèges du rôle - calendrier	281
Privilèges du rôle - prévisions	282
Privilèges du rôle - horaire	284
Privilèges du rôle - échanges	285
Privilèges du rôle - rendement	286
Privilèges du rôle - conformité	287
Privilèges du rôle - rapports	288
Privilèges du rôle - notifications	289
<b>Calendrier</b>	<b>290</b>
Éléments de calendrier	291
Boîte de dialogue Filtre	299
Boîte de dialogue Options	300
Modification de l'état des préférences	301
Assistant Ajouter un élément de calendrier	303
Choisir les activités	304
Choisir des agents	305
Choisir un élément de calendrier	306
Ajouter ou modifier l'heure de début/fin	307
Ajouter ou modifier des commentaires	308
Ajouter ou modifier des exceptions	309
Ajouter ou modifier des quarts de travail	311
Ajouter ou modifier des congés.	312
Options de mise à jour de l'horaire	314
Modifier des éléments de calendrier	315
Boîte de dialogue de révision des lots de requêtes	316
Examiner la boîte de dialogue de messages du calendrier	317
Limites de congés	318
Ensemble des valeurs de la boîte de dialogue	322
Présentation de l'assistant Définition des Limites de congé	323
Assistant STOL: Choisir des dates	324
Assistant STOL: Spécifier le modèle hebdomadaire	325
Assistant STOL: Spécifier la plage de valeurs de date	327

<b>Prévisions</b>	<b>329</b>
Assistant Nouvelle prévision	333
Assistant Nouvelle prévision : Paramètres généraux	335
Assistant Nouvelle prévision : Sélectionner une activité	336
Scénarios de prévision	337
Vue Scénarios de prévision	339
Vue Volumes du scénario	343
Assistant Élaboration de volumes	348
Assistant EV : Sélectionner des activités	350
Assistant EV : Sélectionner la méthode d'élaboration de données	351
Assistant EV : Sélectionner des données historiques	354
Assistant EV : Sélectionner des modèles	356
Assistant EV : Sélectionner les événements	360
Assistant EV : Sélectionner la répartition des événements	362
Assistant Fractionnement des volumes	363
Boîte de dialogue Ajuster les volumes	366
Vue Dotation en personnel du scénario	367
Assistant Dotation en personnel requise	372
Informations de budget de dotation en personnel	374
Assistant Élaboration de la dotation en personnel	375
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier une date cible	377
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier des options cible	378
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Utiliser les objectifs de niveau de service	380
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia	382
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Exigences de dotation en personnel	383
Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Vue Résultats	384
Assistant Fractionnement de la dotation en personnel	385
Vue Graphiques du scénario	387
Fenêtre Charger le modèle de prévision	390
Fenêtre Ajouter une activité	391
Fenêtre Supprimer une activité	392
Ajouter des commentaires dans une prévision	393
Vue Frais du scénario de prévision	396
Assistant Ajouter des frais	399
Publier/Extraire des prévisions	400

Options d'affichage de graphique	403
Options d'affichage de graphique (VI)	404
Options d'affichage de graphique (TTM)	405
Options d'affichage de graphiques (VI et TTM)	406
Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)	407
Modèles de prévision	410
Vue Liste des modèles de prévision	411
Propriétés du modèle : Onglet Données	413
Propriétés du modèle : Onglet Graphique	414
Propriétés du modèle : Onglet Activités	415
Boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision	416
Boîte de dialogue Enregistrer comme modèle	418
Superpositions	419
Amorce de superpositions	425
Assistant pour le calcul de la répartition	428
Assistant pour la nouvelle superposition	430
Assistant NS : Page Propriétés	431
Assistant NS : Page Utilisation	432
Assistant NS : Page Impact	433
Assistant NS : Page Activités concernées	434
Importer	435
Importation de données	437
Prévision principale	440
Vue Volumes de la prévision principale	441
Vue Dotation en personnel de la prévision principale	444
Vue Frais de la prévision principale	447
Vue Graphiques de la prévision principale	450
Options des graphiques de la prévision principale	453
Fenêtre Effacer la prévision principale	454
Données historiques	455
Vue Volumes des données historiques	456
Assistant Rechercher des événements	460
Page Nouvel événement	462
Vue Graphiques des données historiques	463
<b>Calendriers</b>	<b>465</b>
Scénarios d'horaire	469
Affichage des scénarios	471

Assistant Nouveau scénario de l'horaire	476
Nouveau scénario de l'horaire : Paramètres généraux	477
Nouveau scénario de l'horaire : Sélectionner le scénario de prévision	479
Nouveau scénario de l'horaire : Sélectionner des activités	480
Nouveau scénario de l'horaire : Filtrer par contrat	481
Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des agents	482
Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des agents de profil	483
Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des profils	485
Boîte de dialogue Élaboration d'un horaire	486
Vue Couverture du scénario	487
Vue Scénario hebdomadaire	491
Vue Scénario dans la journée	497
Scénario intra-journalier : Assistant Publication d'horaire	505
Scénario intra-journalier : Cible Données de rendement	507
Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue Modifier les commentaires	509
Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue Options	510
Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)	513
Assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario	514
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des actions	515
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des activités	516
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Filtrer par contrat	517
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents	518
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents de profil	519
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des profils	520
Ajouter/supprimer des éléments de scénario Supprimer des agents	521
Vue Scénario étendu à l'agent	522
Vue Profils/Offres du scénario	529
Boîte de dialogue Options (Vue Profils/Offres du scénario)	537
Vue Résumé du scénario	538
Totaux des groupes d'états de scénarios	544
Boîte de dialogue Filtre d'horaire	550
Boîte de dialogue Filtre des états	551
Boîte de dialogue Options (vue Résumé)	552
Boîte de dialogue Options (vue Hebdomadaire)	555
Assistant de permutation des horaires des agents	556
Boîte de dialogue Tri	557
Consulter les messages de permutation	558

Consultation des messages	559
Assistant Insertion multiple	560
IMW : Sélectionner des activités	562
IMW : Sélectionner des agents	563
IMW : Sélectionner des dates	564
IMW : Sélectionner le type d'état	565
IMW : Sélectionner un quart de travail	566
IMW : Sélectionner un ensemble d'activités	567
IMW : Sélectionner la pause	568
IMW : Sélectionner le repas	569
IMW : Sélectionner l'exception	570
IMW : Sélectionner le congé	572
IMW : Sélectionner l'heure identifiée	573
IMW : Sélectionner un ensemble de travail	574
IMW : Consulter les messages	576
Assistant Suppression multiple	577
DMW : Sélectionner des activités	579
DMW : Sélectionner des agents	580
DMW : Sélectionner des dates	581
DMW : Sélectionner les types d'états	582
DMW : Sélectionner les pauses	583
DMW : Sélectionner les repas	584
DMW : Sélectionner les exceptions	585
DMW : Sélectionner les congés	586
DMW : Sélectionner les heures identifiées	587
Assistant Validation/Retour en arrière multiple	588
CRW : Sélectionner des activités	590
CRW : Sélectionner des agents	591
CRW : Sélectionner des dates	592
Modifier les horaires d'agents isolés	593
Assistant Insérer un quart de travail	600
Boîte de dialogue Insérer pause	602
Boîte de dialogue Insérer un repas	603
Boîte de dialogue Insérer un ensemble d'activités	604
Insertion d'Exceptions	605
Insérer les boîtes de dialogue des congés	608
Assistant Insérer un ensemble de travail	611

Boîte de dialogue Insérer des heures identifiées	613
Historique de planification	615
Modifier l'élément du dialogue	616
Modifier la boîte de dialogue Exception	617
Modifier le dialogue de la journée de congés	619
Boîte de dialogue Ensemble d'activités	620
Boîte de dialogue Copier l'horaire	621
Planificateur de réunions	622
MSW : Sélectionner une réunion	623
MSW : Sélectionner les participants	624
MSW : Sélectionner des dates	625
MSW : Paramètres de la réunion	626
Horaire principal	628
Vue Couverture de l'horaire principal	629
Vue Horaire principal hebdomadaire	632
Boîte de dialogue Options de la vue hebdomadaire	637
Vue Horaire principal dans la journée	638
Horaire principal de la journée Détails de l'horaire accessible	647
Horaire principal dans la journée Cible Données de rendement	648
Horaire principal dans la journée Boîte de dialogue Options	650
Horaire principal dans la journée Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)	653
Vue Horaire principal étendu à l'agent	654
Vue Résumé de l'horaire principal	661
Fenêtre Nettoyage de l'horaire principal	668
Filtrer selon les propriétés de l'agent	669
Consolidation des états de l'horaire principal	670
Consolidation des états de l'horaire principal Boîte de dialogue Options	677
Vue Exigence d'heures supplémentaires de l'horaire principal	678
Exigences d'heures supplémentaires de l'horaire principal Boîte de dialogue Options	682
Suivi des modifications de l'horaire principal	683
Boîte de dialogue Consulter les messages de validation	686
Offre d'horaire	687
Configurer un scénario d'offres	689
Sélectionner les candidats de l'offre	690
Associer/séparer des équipes	691
Assistant de processus des offres de surveillance	692
Résolution et publication d'un scénario d'offres	694

Assistant d'auto-attribution d'horaires	695
<b>Assistant Élaboration d'horaire</b>	<b>696</b>
Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)	697
Paramètres d'élaboration de l'horaire	700
Boîte de dialogue Élaboration d'un scénario d'horaire	708
Assistant Reconstruction de l'horaire de la journée	709
Options du site et d'élaboration de l'horaire	711
Sélectionnez Options	714
Contraintes de transport partagé	715
Synchronisation de l'équipe	716
Sélectionner des agents	718
Sélectionner des activités	719
Assistant Reconstruction d'horaire	720
Publication/Extraction des horaires	721
Validation de l'horaire	724
<b>Échange</b>	<b>725</b>
Fonctionnement des échanges	726
Vue Liste des échanges	730
Dialogue Commentaires de l'échange	732
Boîte de dialogue Détails de l'horaire	733
<b>Rendement</b>	<b>734</b>
Vue Contrôle des rendements	736
Vue Rendements dans la journée	738
Vue Alertes de rendement	743
Boîte de dialogue Options des rendements	744
Fenêtre Simulation	745
<b>Conformité</b>	<b>748</b>
Calculs de conformité	749
Vue Détails de la conformité	751
Conformité par canal	753
Dialogue Filtre de conformité	754
Boîte de dialogue Options des détails de la conformité	756
Vue Graphique de la conformité	758
<b>Rapports</b>	<b>760</b>
Liste des rapports	763
Enregistrement des rapports dans des fichiers	766
Planificateur de rapports	767

Rapports créés	770
Rapports de configuration	771
Rapport sur les propriétés de l'activité	772
Rapport sur le transport partagé	773
Rapports sur les règles	775
Rapport sur les propriétés de l'agent	776
Rapport sur les propriétés du contrat	778
Rapport sur les propriétés du quart de travail	781
Rapport sur les propriétés du modèle de rotation	785
Rapports sur les calendriers	787
Rapport sur les éléments du calendrier	788
Rapport sur les congés	790
Rapport sur le solde de congés	792
Rapport de gestion des congés	794
Rapports sur les prévisions	796
Rapport sur les prévisions	797
Rapport sur les graphiques des prévisions	799
Rapports sur le rendement	801
Rapport sur les frais réels	802
Rapport sur le rendement de la main-d'œuvre	804
Rapport sur le rendement du centre de contacts	806
Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts	808
Rapports sur les horaires	810
Rapport sur les états de l'horaire	812
Rapport sur les totaux des états de l'horaire	815
Rapport sur l'horaire individuel	818
Rapport sur l'horaire de l'équipe	820
Rapport sur l'horaire hebdomadaire	822
Rapport sur l'horaire hebdomadaire des activités	824
Rapport sur l'horaire hebdomadaire de l'équipe	827
Rapport sur la couverture de l'horaire hebdomadaire	829
Rapport sur le budget planifié	831
Rapports sur les commentaires de l'agent	833
Rapport sur la validation de l'horaire	834
Rapport sur les échanges d'horaire	835
Rapport sur le résumé de l'horaire	837
Rapport sur les heures identifiées de l'horaire	841

Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire	843
Rapport sur les offres d'horaire	846
Rapports sur la conformité	848
Rapport sur la conformité des agents	850
Rapport sur le total des conformités	853
Rapport sur l'état de l'agent	856
Rapports sur les audits	858
Rapport sur l'audit du calendrier	859
Rapport sur l'audit de l'horaire	862
Rapport sur l'audit de configuration	865
Agent- États dans le processus d'offres	867
Propriétés et association de sites	870
Règles pour l'envoi de notifications	873
Insérer l'Exception avec récupération	875

# Aide Workforce Management 8.5 Web for Supervisors

Bienvenue dans le guide d'aide de Workforce Management (WFM) Web for Supervisors. Accédez directement aux renseignements dont vous avez besoin grâce à cette page, ou parcourez point par point toutes les caractéristiques et fonctions de WFM Web for Supervisors dans le Sommaire.

## Mise en route

Apprenez à utiliser les commandes WFM, à régler la date et à trouver des agents dans des tableaux volumineux.

### Sélecteurs de date

### Recherche d'agents dans les tableaux

### Commandes de la fenêtre du superviseur

## Calendrier et échange

Créez des éléments de calendrier, définissez des limites de congés et gérez les demandes d'échange d'horaire.

### Éléments de calendrier

### Limites de congés

### Fonctionnement des échanges

## Rendement, conformité et rapports

Surveillez le rendement, définissez des

## Règles et configuration

Créez des règles, objets organisationnels et rôles de sécurité.

### Exceptions

### Règles de congés

### Contrats

## Prévisions et horaires

Créez des prévisions et scénarios, ainsi que des horaires et scénarios (principaux et pour une journée).

### Assistant Nouvelle prévision

### Scénarios de prévision

### Scénarios d'horaire

### Horaire principal

### Horaire principal de la journée

alertes, calculez la conformité par canal et créez des rapports.

---

### Surveillance du rendement

[Alertes de rendement](#)

[Calculs de conformité](#)

[Conformité par canal](#)

[Créer et générer des rapports](#)

# Présentation

Ce fichier d'aide fournit des explications détaillées sur les caractéristiques et fonctions de l'interface de Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web). 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.

## Options de l'aide pour les superviseurs

Chacun des liens soulignés en rouge ci-dessous mène directement à un sujet. Des liens sont disponibles dans toute l'aide pour les superviseurs, afin de faciliter l'accès aux renseignements.

Mise en route	Explique comment réaliser les actions de base de WFM Web telles que la connexion, la déconnexion, le choix des dates et la navigation dans WFM Web.
Module Règles	Explique comment configurer les objets de règle suivants (règles dont WFM tient compte lors de la création de prévisions et de la définition d'horaires) : <b>types d'exceptions, types de congés, règles relatives aux congés, réunions, heures déterminées, quarts de travail, contrats et modèles de rotation.</b>
Module Configuration	<p>Ce module explique comment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Configurer WFM pour envoyer des notifications par courriel quand les événements suivants se présentent : Modifications d'horaire (notifications aux agents), modifications concernant l'état des demandes d'échange d'horaires (notifications aux utilisateurs et aux agents) et modifications concernant l'état des demandes de congés (notifications aux utilisateurs et aux agents).</li><li>Utilisez le module de <b>couleurs</b> pour configurer les couleurs que WFM utilise dans les vues d'horaire du superviseur. Vous pouvez configurer les valeurs par défaut pour ces éléments d'horaire : <b>travail, jours de repos, repas, pauses, ensembles d'activités, exceptions, congés et heures déterminées.</b> Vous pouvez également configurer des couleurs précises par site pour divers types des éléments suivants : <b>Ensembles d'activités, Exceptions, Congés et Heures identifiées.</b></li><li>Affichez, créez, mettez à jour, supprimez et gérez des <b>groupes de transport partagé</b>.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configurez les propriétés, <b>activités</b>, <b>congés</b> et <b>bonus de congés</b> des agents, et assignez-leur des <b>règles relatives aux congés</b>, <b>types de congés</b>, <b>contrats</b> ou <b>modèles de rotation</b>.</li> <li>Configurer les <b>unités métiers</b> et les <b>sites</b>.</li> <li>Configurer les <b>périodes d'offres de congés</b>.</li> <li>Configurer les <b>groupes d'états d'horaire</b> et les <b>règles de conformité</b>.</li> <li>Configurer des <b>activités</b>.</li> <li>Configurer des <b>utilisateurs</b> (superviseurs et autres personnes qui ne sont pas des agents)</li> <li>Configurer des <b>rôles</b> (rôles de sécurité et priviléges)</li> </ul>
Module Calendrier	Explique comment afficher, ajouter, modifier et supprimer des éléments préplanifiés, tels que des exceptions et des préférences, comment accorder ou refuser ces éléments et comment définir des limites de congés.
Module Prévisions	Explique comment prévoir la charge de travail et la dotation en personnel pour un ou plusieurs sites.
Module Horaire	Explique les vues d'horaire et comment apporter des modifications en temps réel à l'horaire.
Vue Offre d'horaire	Dans le module d'aide de l'horaire. Explique le processus d'offres, notamment la création d'un scénario, les offres par des agents, la résolution et la publication des offres sur l' <b>horaire principal</b> .
Module Échange	Explique comment consulter et approuver ou refuser des échanges d'horaires proposés par les agents.
Module Rendement	Explique comment afficher une comparaison entre le rendement réel du site et celui planifié à l'aide d'indicateurs clés tels que le niveau de service et la vitesse de réponse moyenne (VRM).
Module Conformité	Explique les vues de la conformité des agents en temps réel, qui incluent des options de tableaux et de graphiques.
Module Rapports	Répertorie tous les rapports disponibles dans WFM Web for Supervisors et présente les renseignements contenus dans chaque rapport.
Fenêtre À propos de	Fournit des renseignements sur le droit d'auteur et le numéro de la version de WFM Web.

## Impression de la rubrique d'aide

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

1. Cliquez sur **Version PDF** en bas du **Sommaire** dans le volet de **navigation** de cette page.
2. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, sélectionnez :

### Cliquez sur

- **Ouvrir avec** pour sélectionner le programme avec lequel vous souhaitez visualiser et imprimer le guide d'aide.  
Adobe Acrobat v9 est recommandé.
  - **Enregistrer le fichier** permet d'enregistrer l'aide dans un dossier sur votre ordinateur.
- Une fois le téléchargement terminé, rendez-vous dans le dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier PDF et servez-vous de la fonction **Imprimer** du programme pour imprimer le fichier, ou ouvrez et consultez le fichier hors ligne sur votre ordinateur.

# 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.

# Mise en route

Les superviseurs du site peuvent utiliser un navigateur Web pour se connecter à Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web) et effectuer les tâches suivantes :

- Afficher, ajouter, modifier et supprimer des préférences et exceptions d'agents ;
- Définir des limites de congés;
- Prévoir des besoins en personnel sur la base d'objectifs de service et de données historiques;
- Planifier des agents et des équipes pour plusieurs activités et modifier les horaires en temps réel;
- Créer un scénario d'offres avec des agents de profil que les agents réels peuvent utiliser pour faire des offres sur leurs horaires préférés.
- Afficher, approuver ou refuser des échanges d'horaires proposés par les agents;
- Configurer les **groupes d'états de l'horaire** et les éléments d'**organisation**, comme les **unités métiers** et les **sites**.
- Configuration des propriétés des **activités**
- Configurer les politiques concernant les **types d'exception**, les **types de congés**, les **règles relatives aux congés**, les **réunions**, les **heures déterminées**, les **quarts de travail**, les **contrats** et les **modèles de rotation**.
- Contrôler le rendement des sites en temps réel;
- Examiner la conformité des agents en temps réel par rapport à leur état planifié;
- Générer des rapports affichant des renseignements sur les horaires et le rendement;
- Configurer les notifications par courriel.

## Résolution d'écran et fenêtres de navigateur multiples

- WFM Web est optimisé pour un écran présentant une résolution d'au moins 1024 x 768. À des résolutions inférieures, certains éléments (tels que les en-têtes de tableau) risquent de ne pas s'afficher correctement.
- 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 de WFM Web en lançant un flux séparé du navigateur Internet Explorer ne causerait pas ce problème apparemment.

## Options de sécurité

WFM Web contient des options de sécurité empêchant l'accès non autorisé aux renseignements :

- Vous pouvez uniquement afficher et modifier les modules (comme les modules **Calendrier** et **Horaire**) et les objets (comme des sites) pour lesquels vous disposez d'un accès de sécurité. Vous ne pouvez pas accéder aux autres modules ou objets.
- Les options de configuration et de sécurité permettent de restreindre l'accès aux informations personnelles des agents, telles que les salaires.
- Les agents utilisent une application distincte (WFM Web for Agents), qui leur permet d'afficher et de modifier leurs propres informations. Ils disposent d'un accès limité aux renseignements d'horaires des autres agents, mais uniquement si l'échange d'horaires est activé dans votre site. Les agents peuvent aussi accéder à cette application sur leur téléphone intelligent Android ou un autre appareil mobile si le superviseur leur en fournit l'adresse URL.

## Accessibilité

Pour exécuter Web for Supervisors à l'aide d'outils d'accessibilité tels que JAWS, cochez l'option **ACCESSIBILITÉ\_COMPATIBLE** dans la boîte de dialogue **À propos > Paramètres...**. Sinon, il se peut que WFM Web for Supervisors fige ou présente un comportement indésirable lors de l'usage de lecteurs d'écran, tel JAWS.

## Définition de l'horloge

WFM Web for Supervisors tient compte des paramètres régionaux de l'ordinateur local. 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.

### Conseil

WFM Web for Agents choisit les paramètres régionaux à partir du serveur grâce auquel l'application WFM Web fonctionne, et non à partir de l'ordinateur de l'agent.

## Liens pour plus de renseignements

Connexion	Explique le démarrage de votre session WFM Web.
Fenêtre des superviseurs	Explique la disposition et les fonctions des commandes WFM Web.
Règles	Explique comment configurer les politiques suivantes : <a href="#">Types d'exception</a> , <a href="#">Réunions</a> , <a href="#">Types de</a>

	congé,Règles de congé,Heures identifiées,Quarts de travail,Contrats et Modèles de rotation.
Configuration	Explique comment configurer le <b>transport partagé</b> , les <b>agents</b> , les éléments d'organisation tels que les <b>unités métiers</b> , les <b>sites</b> et les <b>fuseaux horaires</b> , les <b>groupes d'états d'horaire</b> et les <b>activités</b> . <b>Notifications</b> explains how to configure email notifications. <b>Colors</b> explains how to configure the colors that WFM uses in the Supervisor schedule views.
Calendrier	Explique comment afficher, ajouter, modifier et supprimer des éléments préplanifiés, tels que des exceptions et des préférences, comment accorder ou refuser ces éléments et comment définir des limites de congés.
Prévision	Explique comment prévoir des exigences de dotation en personnel sur la base d'objectifs de service et de volumes d'interactions projetés.
Planification	Explique comment élaborer, afficher, partager, modifier et supprimer des scénarios d'horaire publiés et non publiés.
Offre de planification	Explique le processus d'offres, notamment la création d'un scénario, les offres, la résolution et la publication des offres sur l' <b>horaire principal</b> .
Échange	Explique comment afficher et approuver ou refuser des échanges d'horaires souhaités par les agents.
Rendement	Explique comment afficher la comparaison entre le rendement réel du centre de contact et celui planifié à l'aide des indicateurs clés, tels que le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM) et l'abandon.
Conformité	Explique comment afficher la conformité des agents en temps réel par rapport à leur horaire, à l'aide de tableaux et de graphiques.
Rapports	Explique comment générer, afficher, imprimer et exporter des rapports WFM prédéfinis.
Déconnexion	Explique comment terminer votre session WFM Web.

# Connexion

Workforce Management (WFM) affiche l'écran d'accueil de l'interface de connexion.

Pour commencer à utiliser WFM Web :

1. Ouvrez un navigateur Web.
2. Tapez l'adresse URL de WFM Web dans la barre d'adresses et appuyez sur **Entrée**.

## Conseil

L'URL vous est fournie par votre administrateur système.

La fenêtre Connexion apparaît.

1. Entrez vos nom et mot de passe utilisateur.
2. Cliquez sur **OK**.

Si WFM Web valide vos nom et mot de passe utilisateur et détecte le module d'extension Java dont il a besoin, l'application WFM Web s'ouvre dans une fenêtre de navigateur distincte (la fenêtre de navigateur initiale reste ouverte et affiche le logo Genesys. Vous pouvez fermer cette fenêtre, si vous le souhaitez.)

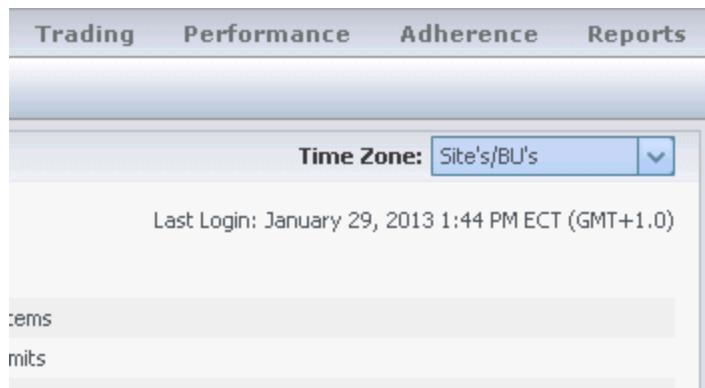
Si WFM Web ne peut pas vous connecter, il affiche un message d'erreur indiquant le problème. Cliquez sur **Connexion** pour réessayer (par exemple, si vous pensez avoir mal orthographié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe) ou sur **Afficher les détails des erreurs**.

## Important

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

## Horodatage de connexion au système

L'heure de la dernière connexion s'affiche dans l'IUG WFM Web lorsque vous vous connectez à WFM Web via l'interface Superviseur, ce qui peut vous alerter en cas d'utilisation non autorisée de vos informations d'accès.



**Figure :** horodateur de connexion à WFM Web for Supervisors

Si vous ne définissez pas le fuseau horaire du navigateur comme fuseau horaire pour l'horodatage, c'est le fuseau horaire du lieu où vous vous connectez qui est utilisé dans l'horodatage. L'horodateur est affiché dans le coin supérieur droit de la page d'**accueil**, sous la liste des modules et le fil d'Ariane.

# Sélecteurs de date

Utilisez les sélecteurs de date standard pour modifier la ou les dates affichées dans de nombreux modules et vues de WFM Web. Les sections ci-après traitent des points suivants :

- Sélection d'une **date de début**.
- Passage à d'autres dates en ouvrant le **calendrier mensuel**.
- Manière dont 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 dates apparaissent à droite de la barre d'outils. Ces commandes fonctionnent comme suit :

<	Cliquez sur ce bouton pour reculer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification de l'horaire —selon le contexte).
<b>Date :</b>	Indiquez une date dans cette zone pour modifier directement la date de départ (la séquence des chiffres du jour, du mois et de l'année dépend des paramètres régionaux de votre système d'exploitation). Vous pouvez également utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier la date affichée.
...	Cliquez sur ce bouton pour afficher le <b>calendrier mensuel</b> .
- [Date de fin]	Pour les vues qui affichent des renseignements pour plusieurs jours, la date de fin apparaît (mais ne peut pas être modifiée) ici.
>	Cliquez sur ce bouton pour avancer la date de début d'un intervalle (jour, semaine ou période de planification de l'horaire —selon le contexte).

## Sélection du mois

Le calendrier affiche un seul mois civil. Vous pouvez utiliser les commandes du calendrier pour effectuer les opérations suivantes :

<b>Sélectionner une nouvelle date de début :</b>	Cliquez sur une date (le calendrier se ferme et la vue ou le module actif s'ajuste à la date de début)
--	--

	sélectionnée).
<b>Avancer ou reculer d'un an :</b>	Cliquez sur la petite flèche Haut ou Bas à droite de l'année.
<b>Atteindre une année spécifique :</b>	Dans la zone de texte de l'année, sélectionnez les chiffres à modifier et entrez les chiffres désirés (les chiffres verts restent modifiables ; appuyez sur Entrée pour verrouiller la nouvelle année, qui apparaît alors en noir).
<b>Avancer ou reculer d'un mois :</b>	Cliquez sur la petite flèche Haut ou Bas à droite du nom du mois.
<b>Atteindre un mois spécifique :</b>	Cliquez sur le nom du mois, puis sur un autre mois dans la liste déroulante qui apparaît.

Les couleurs du calendrier ont les significations suivantes :

<b>Cellule gris foncé :</b>	Date de début sélectionnée.
-----------------------------	-----------------------------

## 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.

Si le paramètre WeekStartDay a été spécifié (dans l'onglet **Propriétés** des unités métier), le premier jour de la semaine est celui défini pour ce paramètre. Dans le cas contraire, le premier jour de la semaine est celui spécifié dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

# Recherche d'agents dans les tableaux

Dans plusieurs fenêtres Workforce Management (WFM) Web, la boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents particuliers. Pour ouvrir cette boîte de dialogue, sélectionnez le tableau que vous souhaitez parcourir, puis :

- Dans le menu **Modifier**, sélectionnez **Rechercher**.
- Appuyez sur **CTRL+F**.

Vous pouvez rechercher des agents dans les fenêtres suivantes :

- La fenêtre principale **Calendrier**.
- Le tableau correspondant aux vues **Scénario d'horaire hebdomadaire** et **Horaire principal hebdomadaire**. Sélectionnez une cellule dans la colonne **Nom de l'agent** pour activer la commande **Rechercher**.
- Le tableau dans les vues :
  - **Scénario d'horaire étendu à l'agent**
  - **Scénario d'horaire dans la journée**
  - **Horaire principal étendu à l'agent**
  - **Horaire principal de la journée**

Pour rechercher un ou plusieurs agents :

1. Dans la boîte de dialogue **Rechercher l'agent**, entrez le nom complet de l'agent que vous recherchez ou les premières lettres de son nom.
2. Sélectionnez le bouton d'option **Nom** ou **Prénom**.
3. Cliquez sur **Rechercher**.  
**Le tableau parcouru affiche le premier agent répertorié dont le nom correspond aux critères de recherche saisis. Une boîte de dialogue vous informe si aucun nom d'agent ne correspond aux critères de recherche entrés.**
4. Cliquez sur **Rechercher** à nouveau pour afficher l'agent suivant dont le nom correspond aux critères de recherche entrés. Vous pouvez effectuer autant de recherches que vous le souhaitez.
5. Lorsque vous avez terminé la recherche, cliquez sur **Fermer**.

## Afficher les agents résiliés dans les tableaux

Vous pouvez permettre l'affichage des agents résiliés dans WFM lorsque les agents sont affichés au moyen de listes ou de tableaux dans les vues **Horaire**, **Calendrier**, **Echange**, **Conformité**, **Règles**, **Configuration** et **Rapports**. Par défaut, WFM n'affiche pas les agents résiliés.

Pour modifier la valeur par défaut, rendez-vous au paramètre CFG\_SHOW\_TERMINATED\_AGENTS dans **À**

---

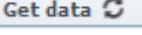
**propos > Paramètres...**

# Fenêtre du superviseur

Les volets dans WFM Web for Supervisors affichent certaines associations des commandes illustrées ci-dessous, en fonction des sélections effectuées dans le volet Objets. Pour en savoir plus, reportez-vous à la description en cliquant sur la section **Obtenir des données** dans le tableau ci-dessous.

Boutons génériques	Les boutons suivants apparaissent en haut à droite de chaque fenêtre WFM Web :
	<b>Accueil</b> affiche la vue Accueil, qui présente une liste de toutes les options du menu Vues, organisées par onglet.
	<b>Actualiser</b> s'applique à la vue actuelle.
<b>Bouton A propos</b>	<b>À propos</b> affiche des renseignements sur le droit d'auteur et sur la version actuelle.
<b>Bouton Déconnexion</b>	<b>Déconnexion</b> ferme WFM Web, sans demander de confirmation s'il n'y a pas de modifications à enregistrer.
	<b>Nouvelle page</b> affiche une nouvelle page web de WFM Web. La vue par défaut est Accueil.
<b>Bouton Aide</b>	<b>Aide générale</b> affiche la rubrique Présentation de l'aide de WFM Web.
	<b>Aide contextuelle</b> affiche la rubrique actuelle de l'aide de WFM Web.
	<b>Recherche</b> permet de saisir des critères de recherche afin de trouver rapidement un objet. Les critères que vous saisissez varient en fonction du volet ouvert.
	<b>Tri</b> vous permet de trier des listes pour trouver facilement les objets vous cherchez. Les critères de tri peuvent varier en fonction du volet ouvert.
	<b>Les commandes de pagination</b> 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 pertinent dans la vue. Pour passer d'une page à l'autre, vous pouvez utiliser les touches de <b>déplacement vers le haut</b> et <b>vers le bas</b> , ainsi que les touches <b>Page précédente</b> et <b>Page Suivante</b> du clavier.
<b>Modules</b>	Cliquez pour ouvrir chaque module de WFM : <b>Configuration, Règles, Calendrier, Prévision, Horaire, Échanges, Rendement, Conformité et Rapports.</b>
<b>Fil d'Ariane</b>	Le "fil d'Ariane" qu'utilise WFM for Supervisors est du même type que celui des répertoires de Windows 7 et de certaines fenêtres de navigateurs Web, où il s'affiche dans la partie supérieure. Cliquez sur un lien dans cet écran pour choisir une

	<p>option dans un menu déroulant et effectuer une sélection dans cette branche du module actuellement sélectionné. Par exemple, la succession de choix suivante dans le fil d'Ariane affiche un scénario d'horaire précis pour la date actuellement sélectionnée :</p> <p> Accueil &gt;  Horaire &gt; Scénarios &gt; Q4-2010 &gt; Q4-2010 dans la journée</p>
<b>Menu Édition (Copier, Couper, Coller, Rechercher)</b>	Chacune de ces commandes s'active lorsqu'elle est applicable à l'objet actuellement sélectionné.
<b>Menu Actions</b>	Choisissez parmi une liste de commandes précises à la vue en cours. Le contenu de ce menu change selon le module et la vue dans lesquels vous vous trouvez et correspond aux icônes de commande apparaissant dans la barre d'outils.
<b>Barre d'outils Actions</b>	Ces boutons correspondent aux commandes du menu <b>Actions</b> . Placez le pointeur de la souris sur un bouton de la barre d'outils pour faire apparaître une info-bulle indiquant le nom du bouton.
<b>Volet Objets</b>	<p>Ce volet offre différents schémas d'affichage, selon l'onglet et l'élément de menu actuellement sélectionnés :</p> <p><b>Onglets</b> : arborescences d'éléments précis au module dans des onglets séparés      Une arborescence : <b>unités métiers (UM) &gt; Sites</b>      Une arborescence : <b>UM &gt; Sites &gt; Activités</b>      Arborescence supérieure : <b>UM &gt; Sites &gt; Équipes &gt; Agents</b>      Arborescence inférieure : <b>UM &gt; Activités multi-sites &gt;Groupes d'activités &gt; Sites &gt; Activités</b></p> <p>Lorsqu'il y a deux arborescences, le fait de sélectionner des éléments dans une des deux déclenche une sélection automatique des éléments correspondants dans l'autre arborescence.</p> <p>Au niveau du site, vous verrez peut-être dans l'arborescence une équipe intitulée &lt;Aucun&gt;. Ce nœud affiche tous les agents assignés au site, mais pas à une équipe. Si tous les agents du site sont attribués à une équipe, l'équipe &lt;Aucun&gt; est vide. Les seules exceptions se produisent lorsque <b>Scénarios</b> est sélectionné ou lors de l'utilisation des modules <b>Configuration</b> ou <b>Rapports</b>.</p> <p>Cliquer sur un objet dans une arborescence (ou sur sa <b>commande Développer/Réduire</b>) affiche le contenu de l'objet en dessous de celui-ci, légèrement décalé vers la droite. Une fois l'objet souhaité affiché, double-cliquez dessus (ou cliquez dessus puis sur <b>Obtenir les données</b>) pour ouvrir la vue sélectionnée pour cet objet.</p> <p>Lorsque l'arborescence Objets affiche des cases à cocher, vous pouvez généralement sélectionner/désélectionner plusieurs objets en sélectionnant (<input checked="" type="checkbox"/>) ou en désélectionnant (<input type="checkbox"/>) leur case à cocher, respectivement. Certaines vues n'affichent pas de cases à cocher; dans ce cas, vous pouvez sélectionner plusieurs objets en cliquant sur le groupe d'objets tout en maintenant la touche <b>Maj</b> ou <b>Ctrl</b> enfoncee. Toutefois, certaines vues et fenêtres ne permettent de sélectionner qu'un seul objet.</p>

<b>Commandes Développer/Réduire</b>	Lorsque vous voyez l'icône ▶ dans une arborescence ou une autre commande, vous pouvez cliquer dessus pour afficher une vue développée du contenu ou des renseignements de l'élément adjacent. L'icône ▷ indique un élément développé. Cliquez une fois dessus pour réduire l'affichage du contenu de l'élément et voir plus d'éléments parallèles.
<b>Volet de travail (ou volet Données)</b>	Le volet droit de la fenêtre affiche des données et des commandes correspondant au module et à la vue sélectionnés. Certaines vues affichent des graphiques avec une légende explicative en dessous.
<b>Boutons d'action</b>	Les boutons d'action au niveau des vues dans le volet de travail fournissent des commandes spécifiques à certaines vues (par exemple, Appliquer ou Annuler).
<b>Barre d'état</b>	Le <b>Obtenir les données</b> bouton  , lorsqu'il apparaît dans la partie inférieure gauche de l'arborescence Objets, permet d'actualiser l'affichage avec les données actuelles de la base de données.

**Conseil**

Certains modules ne comprennent pas le bouton **Obtenir les données**. En l'absence de bouton **Obtenir les données**, la vue s'actualise automatiquement avec les nouvelles données à chaque fois que vous changez votre sélection de date ou d'objet.

## Récupération de listes d'éléments par segments

La liste d'éléments ou d'objets (par exemple, **Agents**, **Quarts de travail**, **Profils**, **Activités**, **États d'horaire**, **Contrats** et **Modèles de rotation**) d'un volet s'affiche par segments ou pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de WFM à la fois, ce qui permet de conserver un rendement optimal lors de la récupération des données. Consulter les [Commandes de pagination](#).

## Modification de la taille de police dans le navigateur

Il existe deux méthodes pour modifier la taille de police dans le navigateur :

1. Sur votre clavier, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et faites défiler la souris vers le haut pour agrandir la police ou vers le bas pour la rétrécir.  
Procédez ainsi pour modifier la taille de police du fil d'Ariane et des modules de WFM Web for Supervisors, tels que **Modèles de rotation, Contrats, Organisation, Groupes d'états d'horaire, Quarts de travail et Activités.**
2. Sélectionnez **À propos > Paramètres** et utilisez la barre de défilement **Taille du texte** pour modifier le texte.  
Procédez ainsi pour changer la taille du texte de tous les modules, à l'exception des nouveaux (voir la liste ci-dessus).

## Personnalisation des vues de tableaux

De nombreuses vues de WFM Web incluent dans leurs écrans des tableaux. Vous pouvez généralement personnaliser l'affichage de ces tableaux selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes, voire les deux :

<b>Redimensionner les colonnes</b>	Dans la ligne des en-têtes du tableau, placez le pointeur de la souris sur le séparateur entre deux en-têtes de colonnes. Lorsque le pointeur se transforme en une flèche à deux pointes, cliquez sur le séparateur de colonne et faites-le glisser pour ajuster la largeur des colonnes.
<b>Trier par colonne</b>	Dans certains tableaux, vous pouvez trier les données selon l'une des colonnes affichées. Spécifiez la colonne en cliquant sur son en-tête.  Vous pouvez modifier l'ordre de tri en cliquant de nouveau sur l'en-tête. Une pointe de flèche vers le haut dans l'en-tête indique un ordre ascendant. Une pointe de flèche vers le bas indique un ordre descendant.

Si la colonne **Agent** est spécifiée comme clé de tri, dans l'ordre ascendant, elle sera intitulée : **Agent**

# Déconnexion

Lorsque vous avez fini de travailler avec WFM Web, vous devez toujours vous déconnecter.

## Important

Si vous ne vous déconnectez pas, d'autres utilisateurs de votre poste de travail pourront voir les informations de votre compte.

Pour vous déconnecter à partir de n'importe quelle vue WFM Web :

1. Ouvrez le menu **Fichier**.
2. Sélectionnez **Déconnexion/Connexion**.

WFM Web vous déconnecte et la fenêtre de connexion apparaît. Un autre utilisateur peut se connecter ou vous pouvez fermer le navigateur.

# Règles

Les objets de règle sont les règles qui régissent les horaires de travail des agents du centre de contact. Ces règles sont définies comme des objets de règle pour chaque site; WFM en tient compte lors de la création de prévisions et de la définition d'horaires.

WFM Web for Supervisors comprend les objets de règle suivants :

- **Types d'exception**—Périodes définies pendant lesquelles les agents effectuent des tâches autres que celles liées aux activités ou sont absents (réunions, jours de repos, etc.).
- **Types de congés**—Différents types de congés, par exemple : congés payés, congés de maladie et jours fériés. Ce module vous permet de configurer divers types de congés et de leur attribuer des règles de congés.
- **Règles de congés**—Règles régissant les congés cumulés et la manière dont les congés en récompense sont accordés. Ce module vous permet de configurer des règles de congés pour divers types de congés ou pour un seul type.
- **Réunions**—Période réservée pour une activité spécifique, p. ex. une réunion ou une formation, à laquelle participent plusieurs agents.
- **Heures déterminées**—Périodes que vous pouvez sélectionner comme nécessitant un suivi spécifique. Par exemple, l'un de vos agents peut travailler quelques heures de plus un jour spécifique, mais ces heures ne sont pas comptabilisées comme des heures supplémentaires. Vous pouvez identifier ces heures pour en faire le suivi et faire un rapport.
- **Quarts de travail**—Périodes définies au cours desquelles des agents sont attribués à des activités liées au travail. Les quarts de travail définissent les paramètres des jours de travail selon le moment de la journée, la durée et les jours de la semaine.
- **Contrats**—Paramètres qui permettent de configurer les heures de disponibilité et les jours de repos des agents pouvant constituer des exigences contractuelles ou syndicales. WFM prend automatiquement en compte ces paramètres lors de la planification, produisant ainsi des horaires légaux pour chaque agent.
- **Modèles de rotation**—Rotations de semaines de travail pour les quarts de travail, les jours de travail, les heures de travail ou les activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent.

## Visionnez la vidéo

- [Création de types d'exceptions](#)
- [Création de types de congés](#)
- [Création de règles de congés](#)

# Types d'exception

Les *types d'exceptions* définissent des périodes durant lesquelles les agents sont engagés dans des activités autres que le travail, telles qu'une formation ou des réunions. Chaque site configure ses propres types d'exception en fonction de ses besoins.

## Création d'exceptions portant sur une partie de la journée

Les exceptions portant sur une partie de la journée sont évaluées pour voir si elles sont **valides** ou **non valides**. Si une exception portant sur une partie de la journée est valide, elle respecte les critères répertoriés dans **Propriétés des types d'exceptions** ci-dessous.

Ainsi, une exception portant sur une partie de la journée :

- ne doit pas entrer en conflit avec une préférence accordée ou une exception portant sur toute la journée;
- doit être entièrement comprise dans le modèle de disponibilité de l'agent comme spécifié dans le module **Contrat** et (si applicable) dans ses heures de préférence de disponibilité accordées ;
- doit être entièrement comprise dans les heures de fonctionnement des activités réalisables par l'agent;
- doit être entièrement comprise dans les heures de début et de fin d'au moins un quart de travail compatible et être compatible avec les paramètres de repas de ce quart de travail;
- ne doit pas chevaucher les heures de début ou de fin d'une autre exception portant sur une partie de la journée.

## Exceptions avec récupération

WFM prend en charge les exceptions avec récupération pour permettre aux agents de compenser les heures de travail perdues en raison de retards ou de rendez-vous personnels. Si les agents dans votre centre de contact reçoivent l'autorisation nécessaire pour utiliser cette fonctionnalité, ils (et vous) peuvent insérer des exceptions de récupération dans un horaire existant.

Vous pouvez insérer ces types d'exceptions lors de la modification des horaires de l'agent individuel. Voir [Assistant Insérer une exception de récupération](#) dans la vue **Horaire > dans la journée**. Les agents peuvent ajouter des exceptions de récupération dans la vue **Mon horaire** ou **Détails de mon horaire**. Voir la section [Ajout d'Exceptions à votre horaire](#) dans la rubrique [Aide Workforce Management Agent](#).

## Utilisation des types de congés plutôt que des types d'exceptions

Plusieurs des types d'exceptions standard créés par WFM lorsque vous cochez la case **Générer les groupes d'états d'horaire et types d'exceptions par défaut** lors de l'importation d'un site représentent divers types de congés. Ces types d'exceptions, ainsi que le paramètre **L'exception est utilisée comme congé**, sont inclus uniquement aux fins de compatibilité descendante.

Par exemple, les types d'exceptions standards comprennent les **congés**, les **jours fériés**, les **congés de maladie** et les **jours non travaillés personnels**. Ces types d'exception sont peu flexibles et ne peuvent pas être associés à des règles d'accumulation de congés. Pour cette raison, les types de congés constituent la méthode recommandée pour configurer les différentes sortes de périodes de congés que vous utilisez.

Genesys vous conseille de configurer tous les types de congé à l'aide du module **Types de congé** plutôt que de les configurer comme des types d'exception.

### Conseil

Les superviseurs peuvent également saisir les congés sous forme de préférences dans le module **Calendrier** de WFM Web.

## Règles d'échange associées aux types d'exceptions

Vous pouvez remplacer la règle d'échange associée à un **type d'exception** en particulier, mais vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une **règle d'échange**.

## Création de types d'exceptions

### [Link to video](#)

Pour créer des types d'exceptions, visionnez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le module **Politiques**, sélectionnez **Types d'exceptions**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'unité métier auxquels sera associé le nouvel élément.

### Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer) mais une seule unité métier.

3. Cliquez sur **Nouveau** .
4. Configurez le nouvel objet à partir des onglets **Propriétés** et **Sites associés**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**  lorsque vous avez terminé.

## Modification des types d'exceptions

Pour modifier les types d'exceptions :

1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exceptions**.
2. Effectuez les changements nécessaires. Vous trouverez des instructions pour configurer ces paramètres dans l'onglet **Propriétés** des types d'exception.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .

## Suppression de types d'exceptions

Pour supprimer des types d'exceptions :

1. Sélectionnez le type d'exception dans le volet **Types d'exceptions**.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Copie de types d'exceptions

Pour copier des types d'exceptions actuels :

1. Sélectionnez le type d'exception à copier dans le volet **Types d'exceptions**.
2. Cliquez sur **Copier** .
3. Lorsque le volet **Copier le type d'exception** s'ouvre, entrez un nom pour le type d'exception.

4. Cliquez sur la liste **Entreprise** dans la partie inférieure du volet et sélectionnez l'unité métier que vous souhaitez associer au type d'exception.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Sinon, cliquez sur Fermer pour fermer ce volet et annuler l'action. Si vous procédez ainsi, le type d'exception ne sera pas copié.**

# Paramètres des types d'exception

Vous pouvez configurer les paramètres dans les deux onglets de la vue **Types d'exceptions** (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou avoir sélectionné un type d'exception existant) :

- **Onglet Propriétés**
- **Onglet Sites associés**

## Onglet Propriétés

- **Nom du type d'exception**—Chaque type d'exception doit porter un nom descriptif. Le nom doit être unique parmi tous les sites associés à l'exception.
- **Référence du type d'exception**—Pour utilisation dans les représentations graphiques de l'exception dans le **calendrier** et le **planificateur**, et peut compter jusqu'à trois caractères.
- **Utilisation des exceptions**—Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :
  - **Normal**—Une exception ordinaire.
  - **Dans le Programmateur/Planificateur de réunions**—Cette exception sera utilisée pour configurer une réunion et sera insérée dans l'horaire lors de la planification de la réunion.
  - **Comme congé**—La durée de l'exception est déduite du solde de congés.

### Important

La fonction **L'exception est utilisée comme congé** ne se sert d aucun autre paramètre ou règle de congés (y compris les limites de congés). La capacité à utiliser une exception comme congés ou assimilés est fournie à des fins patrimoniales uniquement, pour les clients qui ont précédemment créé des exceptions à utiliser comme congés portant sur une partie de la journée. Genesys recommande aux utilisateurs de définir les types de congés qu'ils peuvent utiliser à la fois pour les congés portant sur une journée complète et sur une partie de la journée et de ne plus utiliser les exceptions pour représenter les congés portant sur une partie de la journée.

- **Convertible en jour de repos**—Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer au **planificateur** de convertir une exception de la journée en jour de repos, si cela est nécessaire pour obtenir un horaire cohérent. Ce jour de repos est pris en compte pour la **satisfaction des préférences**.

### Important

La sélection de cette case à cocher désactive et coche la propriété **L'exception est exclusive pour toute la journée**.

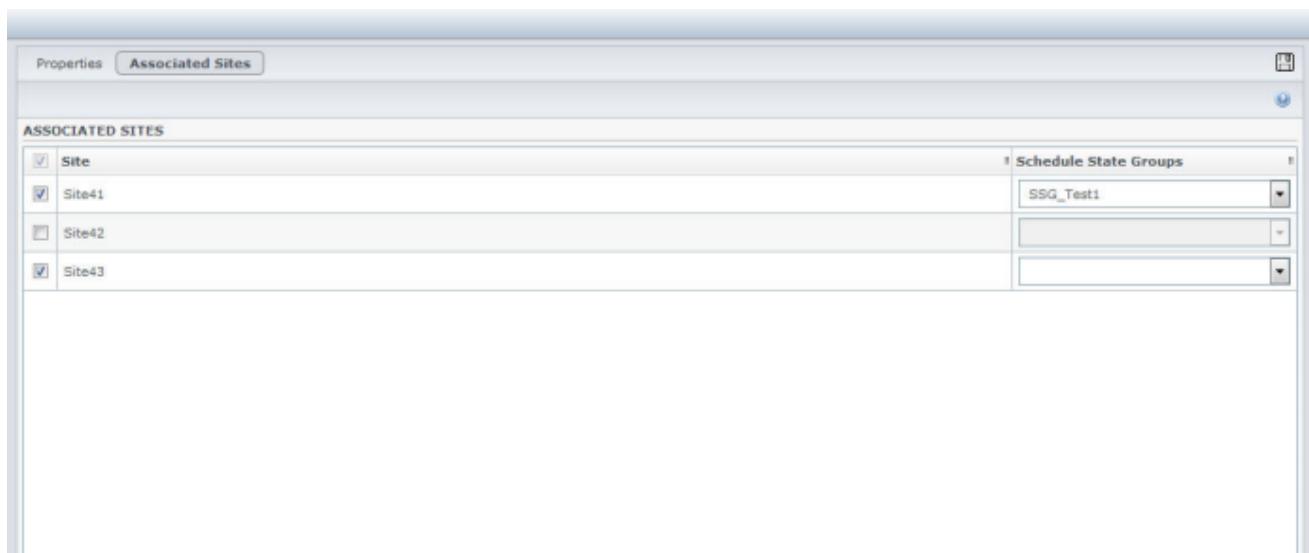
- **Le type d'exception est payé**—Si cette case est cochée, l'exception est payée. Si elle n'est pas cochée, l'exception n'est pas payée.
  - **Autoriser les pauses et les repas pendant l'exception**—Cochez cette case pour autoriser les pauses et les repas pendant la durée de l'exception sélectionnée. Par défaut : désactivée. Cette option est désactivée si la combinaison actuelle des propriétés de l'exception utilisée ne permet pas de pauses. (Activé uniquement si l'option **Le type d'exception est payé** est sélectionnée.)
- **L'exception est exclusive pour toute la journée**—Cette exception dure toute la journée.
- **Règle des échanges**—Indique comment traiter cette exception si un agent auquel elle est attribuée est impliqué dans un échange d'horaires. Les valeurs disponibles dans cette liste déroulante sont **Supprimer, Ne pas échanger, Garder avec l'agent** et **Garder avec l'horaire** (par défaut).
- **Initié par l'agent**—Sélectionnez cette case à cocher pour autoriser un agent à initier ce **type d'exception**. Par défaut : désactivée.
  - **Spécifier les dates**—Cochez cette case pour définir les dates de début et de fin de l'exception. Cette case à cocher n'est activée que lorsque la case à cocher **Activable par un agent**.
  - **Date de début**—Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier la date de début d'une plage autorisée pour ce type d'exception. Entrez ensuite le mois, le jour et l'année manuellement ou cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner la date dans un calendrier déroulant. La valeur par défaut est la date actuelle.
  - **Date de fin**—Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier la date de fin d'une plage autorisée pour ce type d'exception. Entrez ensuite le mois, le jour et l'année manuellement ou cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner une date dans le calendrier déroulant. La valeur par défaut est la date actuelle.

## Onglet Sites associés

1. Sélectionnez la case à cocher de chaque site à associer au type d'exception actuel.
2. Désélectionnez la case à cocher de chaque site à dissocier du type d'exception actuel.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .

Sur cet onglet, vous pouvez associer un type d'exception à un Groupe d'états d'horaire. La liste déroulante **Groupes d'états d'horaire** du site est activée lorsque vous cochez un site. Elle comprend tous les Groupes d'états d'horaire associés au site en question.

Si un groupe d'état d'horaire avec une **Exception pour état fixe** existe pour le site sélectionné, ce groupe d'états d'horaire est sélectionné par défaut dans la liste déroulante **Groupes d'états d'horaire** lorsque vous sélectionnez le site en question. Voir la figure ci-dessous.



**Figure :** Schedule State Group drop-down list—Associated Sites tab

# Types de congés

WFM vous permet de configurer de nombreux types de congés. Les exemples de types de congés possibles incluent les congés payés, les congés maladie, les absences payées, les jours fériés et les congés de maternité.

Par défaut, WFM crée le type de congé **Vacances**. Ce type de congés ne peut pas être supprimé et n'appartient en exclusivité à aucun site.

Vous pouvez configurer une règle de congés pour un ou plusieurs types de congés. Lorsque vous configurez plusieurs types de congés pour la même règle, le solde de congés est calculé et cumulé pour tous les types de congés associés à cette règle.

Utilisez les procédures décrites dans cette rubrique pour **créer**, **copier**, **modifier** et **supprimer** des types de congés, et pour **associer** les types de congés aux sites ou les en dissocier.

Les combinaisons de règles de congés et de types de congés sont assignées aux agents au moyen du volet **Configuration > Agents > Congés**.

## Création de types de congés

### [Link to video](#)

Pour créer un type de congé, visionnez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le module **Politiques**, sélectionnez **Types de congés**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'unité métier auxquels sera associé le nouvel objet.

#### Conseil

Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer) mais une seule unité métier.

3. Sélectionnez **Nouveau** () dans la barre d'outils.
4. Configurez le nouvel objet dans les onglets **Propriétés** et **Sites associés**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

## Modification de types de congés

Pour modifier un type de congé :

1. Dans le volet **Type de congé**, sélectionnez un type de congé.
2. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** ou l'onglet **Sites associés** et effectuez les modifications.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Conseil

Vous ne pouvez pas modifier un type de congé s'il est en cours d'utilisation dans le **calendrier** ou le **planificateur de réunions**.

## Suppression de types de congés

Pour supprimer un type de congé :

1. Dans le volet **Type de congé**, sélectionnez un type de congé.
2. Dans la barre d'outils, sélectionnez **Supprimer** .

### Conseil

Vous ne pouvez pas supprimer un type de congé s'il est en cours d'utilisation dans le **calendrier** ou le **planificateur de réunions**.

## Copie de types de congés

Pour copier un type de congé :

1. Sélectionnez un type de congé actuel à partir de la liste.
2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Copier** .
3. Renommez le type de congé et associez-le à une unité métier.
4. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

## Onglet Propriétés

- **Nom**—Ce nom doit être descriptif et unique dans le site.
- **Référence**—La référence du type de congé doit comporter au maximum trois caractères.
- **Type de congé payé**—Cochez cette case si le type de congé est payé.
- **Pris en compte dans les limites de congés**—Cochez cette case si WFM doit appliquer les heures de congés de ce type aux limites de congés configurées dans le module **Calendrier** de WFM Web for Supervisors. Si vous ne cochez pas cette case, aucune limite de congés n'est appliquée à ce type de congés.
- **Règle d'échanges**—Cette option contrôle l'échange, par les agents, de périodes d'horaire qui comprennent des congés de ce type. Par exemple, un jour de congés payé reste normalement associé à un agent, alors qu'une formation peut rester associée à l'horaire (tout agent travaillant sur ce quart de travail doit suivre cette formation). Options sélectionnables :
  - **Supprimer** (supprime la proposition d'échange)
  - **Ne pas échanger** (rejette la proposition d'échange)
  - **Garder avec l'agent**
  - **Garder avec l'horaire** (par défaut)

## Association et dissociation de sites

1. Activez la case à cocher d'un site pour l'associer au type de congé actuel.
  - Sélectionnez le groupe à associer à ce type de congé à partir de la liste déroulante **Groupe d'états d'horaire**.
2. Désactivez la case à cocher d'un site pour la dissocier du type de congé actuel.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous associez des sites, l'onglet **Sites associés** vous permet d'associer un type de congé à un groupe d'états d'horaire. La liste déroulante **Groupes d'états d'horaire** du site est activée lorsque vous cochez un site. Elle comprend tous les groupes d'états d'horaire associés au site en question.

Si un groupe d'états d'horaire avec **exception pour état fixe** existe pour le site sélectionné, ce groupe d'états d'horaire est sélectionné par défaut dans la liste déroulante **Groupes d'états d'horaire** lorsque vous sélectionnez le site en question.

# Règles de congés

Les règles de congés régissent la manière dont les heures de congé de l'agent sont cumulées ou accordées et définissent les options liées aux demandes de congés. Par exemple, vous pouvez définir différents taux de cumul pour les congés payés selon l'ancienneté d'un agent.

Utilisez les volets Règles de congés aux fins suivantes :

- **Créer et modifier** les règles de congés, ce qui comprend le réglage des **propriétés** et des **règles de demandes**
- **Supprimer** des règles de congés
- **Copier** des règles de congés
- **Associer** des agents et types de congés à une règle de congés.

Vous pouvez configurer :

- diverses règles de congés pour chaque type de congé ;
- une seule règle de congés pour plusieurs types de congés ;
- une seule règle de congés pour un seul type de congé.

## Fonctionnement des règles de congés

Les points suivants expliquent le fonctionnement des règles de congés :

- Les congés peuvent être cumulés ou accordés.
- Si vous modifiez une règle de congés, les heures de congés reportées de l'agent pour ce type de congé sont calculées immédiatement et la nouvelle règle s'applique dès la modification. Les règles de congés peuvent changer pendant la configuration du site, de l'agent ou de la règle de congés.
- Si des agents disposant de règles de congés pour un ou plusieurs types de congés sont transférés vers un autre site pendant la synchronisation, les règles de congés restent associées aux agents, mais elles ne sont plus actives. Vous devez attribuer manuellement aux agents des règles de congés pour le nouveau site afin qu'ils puissent continuer de cumuler leurs congés. Lorsque WFM calcule le report pour ces agents, les congés sont calculés avec l'ancien taux jusqu'à la date d'arrêt, puis avec le nouveau taux à compter de la date d'arrêt et jusqu'à la date de report.

### Conseil

Le report de congés s'effectue automatiquement par défaut. Vous pouvez désactiver ce réglage dans les options de l'application WFM Server.

- Si un agent devient non attribué (s'il n'est plus associé à un site), il conserve les règles de congés qui lui

sont attribuées. Toutefois, WFM définit comme date d'arrêt la date à laquelle l'agent a été supprimé du site. Les congés sont alors cumulés selon les règles de l'ancien site uniquement jusqu'à cette date. L'agent peut continuer à cumuler des congés seulement si vous l'affectez à un site et lui assignez une autre règle de congés.

# Configuration des règles de congés

Les volets de règles de congés, notamment **Propriétés**, **Règles de demandes** et **Attributions**, vous permettent de **créer**, de **modifier**, de **supprimer** et de **copier** des règles de congés ainsi que de configurer des règles de demandes et d'attribuer des règles de congés.

## Création de règles de congés

### [Link to video](#)

Pour créer une règle de congé, visionnez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le volet **Règles de congé**, cliquez sur **Nouveau** .   
**Le volet Propriétés s'ouvre.**
2. Configurez les **propriétés des règles de congé** au besoin.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Étapes suivantes :

- Configurer les règles de demandes de congés. Consultez les **règles de demandes** et la partie 2 de cette série de vidéos.
- Assigner des agents et types de congés à cette règle. Consultez **Attribution de règles de congés**, ainsi que la partie 3 de la série de vidéos.

## Propriétés des règles de congés

Vous pouvez configurer les propriétés suivantes pour les règles de congés :

- **Nom**—Acceptez le nom par défaut ou entrez-en un autre. Le nom doit être unique dans le site.
- **Type**—Sélectionnez un de ces types :
  - **Cumulé**—Un nombre d'heures de congé donné est accumulé pour chaque période travaillée.
  - **Accordé**—Une quantité fixe de jours de congé est attribuée pour l'année. Par exemple, des congés payés sont généralement cumulés, alors que les jours fériés sont accordés.

## Conseil

Le champ Type est seulement activé lorsqu'une règle de congés est créée. Il est donc en lecture seule.

- **Ignorer les paramètres de cumul** (création de soldes illimités si cette règle est utilisée)—Cochez cette case pour désactiver :

- Toutes les autres commandes du volet **Propriétés**.
- L'estimation des heures quotidiennes payées et des heures hebdomadaires payées dans le volet **Règles des demandes**.

**Par défaut**  
désactivée.

## Conseil

Utilisez le paramètre par défaut pour des circonstances particulières, comme les congés de maladie, soumises aux limites de congés, mais non déduites du solde des congés.

- **Nombre d'heures acquises**—Entrez le nombre d'heures pouvant être cumulées, au format hh:mm.
- **Pour tout**—Entrez un nombre pour la fréquence de cumul des heures spécifiées, puis sélectionnez une unité (heures, jours, semaines, mois ou années) dans la liste déroulante.

## Important

Les congés accordés doivent être entrés au format x heures pour 1 année. Vous ne pouvez pas sélectionner d'autre période. La synchronisation peut affecter le cumul des congés ou assimilés d'un agent. Si des agents disposant de règles de congés pour un ou plusieurs types de congés sont transférés vers un autre site pendant la synchronisation, les règles de congés restent associées aux agents, mais elles ne sont plus actives. Vous devez attribuer manuellement aux agents les règles de congés configurées pour le nouveau site.

- **Limiter le solde de congés à la valeur suivante**—Activez cette case à cocher pour limiter le nombre total d'heures de congé qu'un agent peut cumuler.
- **Heures pouvant être reportées à l'année suivante**—Entrez le nombre d'heures de congé qui peuvent être reportées à la prochaine période de un an. Lors du report, les heures de congé en bonus et cumulées sont combinées et le nombre d'heures autorisé est reporté à l'année suivante. Les heures dépassant le nombre autorisé pour le report sont supprimées. Le nombre d'heures reportées par défaut est 0.

## Important

La période de congés en cours est déterminée par la dernière date de report ou, en l'absence de date de report antérieure, par la date d'embauche de l'agent. Si un agent a travaillé plusieurs années sans calcul de report, les soldes des congés sont calculés en tenant compte de chaque année pendant laquelle l'agent a travaillé. Pour appliquer des heures de congés en bonus à l'année en cours, le report des congés de l'agent doit avoir été calculé lors de la dernière date de report. Si vous avez déjà appliqué des heures de bonus et que la date de report n'est pas à jour, vous pouvez réaliser un calcul de report qui convertira les heures de bonus en heures de report. Lors de la réalisation de cette mise à jour, assurez-vous que le nombre d'heures reportées autorisé est suffisamment élevé pour permettre le report de toutes les heures de bonus.

- **Heures pouvant être prises en avance chaque année**—Nombre d'heures de congé que l'agent peut prendre en avance chaque année. Ces heures sont compensées par les heures cumulées. Ce paramètre est désactivé pour les règles de congés accordés.
- **Appliquer la règle dès la date d'embauche** (Si cette case n'est pas cochée, la règle est appliquée après la période spécifiée ci-dessous, à partir de la date d'embauche.)—Cochez cette case pour préciser que l'agent cumule des heures de congé dès la date d'embauche. Si la case n'est pas cochée, les congés sont cumulés à partir de la date à laquelle l'agent peut demander des congés, comme défini dans le champ **Délai à partir de la date d'embauche avant de pouvoir faire une demande de congés (après la date d'embauche)**.
- **Il est possible de demander des congés après l'échéance de cette période (après la date d'embauche)**—Entrez le nombre de semaines ou de mois au cours desquels l'agent doit travailler après sa date d'embauche avant de pouvoir soumettre une demande de congé.
- **Jour de report**—Entrez une date représentant la fin d'une période où les jours reportés deviennent utilisables, et à laquelle commence nouvelle période de cumul. Ce peut être n'importe quel jour et n'importe quel mois.

## Important

- Le **jour de report** s'applique à tous les agents auxquels est attribuée cette règle de congés. La date de report la plus récente pour tous les agents est mise à jour selon la date sélectionnée dans le champ **Jour de report**.
- Les jours de repos peuvent être demandés ou accordés uniquement s'ils sont postérieurs à la dernière date de report.
- Les calculs de report ne peuvent pas être annulés.
- Les calculs de report s'appliquent à partir de la dernière date de report ou de la date d'embauche de l'agent, selon celle qui est la plus récente.

## Modification des règles de congés

Pour modifier une règle de congés :

1. Dans le volet **Règles de congés**, sélectionnez la règle à modifier.
2. Apportez les modifications pertinentes aux paramètres des volets **Propriétés** et **Règles de demandes**.
3. Cliquez sur Enregistrer maintenant .

### Important

La modification des règles de congés change la façon dont les heures cumulées sont calculées par WFM. Les modifications touchent les soldes de congés de tous les agents associés à la règle en question, et laissent intact l'historique du solde de congés des agents calculé au cours du processus de report.

## Suppression de règles de congés

Pour supprimer une règle de congés :

1. Dans le volet **Règles de congés**, sélectionnez la règle à supprimer
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.

## Copie de règles de congés vers des sites

Pour copier une règle de congés :

1. Dans le volet **Règles de congés**, sélectionnez la règle à copier.
2. Cliquez sur **Copier** .
3. Dans le volet **Copier la règle de congés**, entrez un nouveau nom pour cette règle.
4. Désactivez la case **Copier vers le même site** si vous voulez copier la règle vers un site autre que celui qui est sélectionné. Sinon, laissez-la telle quelle.
5. Si vous avez désactivé la case, sélectionnez le site vers lequel vous voulez copier cette règle.

---

6. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Règles de demandes

Le panneau **Règles de demandes** vous permet de configurer des règles de demandes de congés.

Configuration de règles de demandes :

[Link to video](#)

Pour configurer les règles de demandes de congés, visionnez la vidéo et/ou procédez comme suit :

1. Dans le volet **Propriétés des règles de congé**, cliquez sur **Règles des demandes**.
2. Configurez les paramètres des règles [ci-dessous](#).
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

**Prochaine étape :**

- Assigner des agents et types de congés à cette règle. Consultez [Attribution de règles de congé](#), ainsi que la partie 3 de la série de vidéos.

## Règles pour les paramètres de demandes

- **Heures rémunérées pour une journée en congé**—Entrez le nombre d'heures payées dans une période de congé d'une journée complète.
- **Heures payées estimées par jour**—Cette valeur n'est activée que si la case Ignorer les paramètres de cumul dans le volet Propriétés est décochée. Elle est uniquement utilisée si vous avez sélectionné Heures ou Jours dans la liste déroulante « Pour chaque » liée aux nombre d'heures acquises. WFM Server se sert de cette valeur lors de l'estimation du solde des congés pour déterminer les dates pour lesquelles aucun horaire n'est disponible. Par conséquent, dans des circonstances normales, cette valeur devrait correspondre au nombre standard d'heures quotidiennes payées pour le contrat des agents auxquels cette règle de congés est attribuée et qui ont un contrat associé. Si un agent n'a pas de contrat, vous pouvez entrer n'importe quel nombre d'heures.
- **Heures payées estimées par semaine**—Cette valeur n'est activée que si la case Ignorer les paramètres de cumul dans le volet Propriétés est décochée. Elle est uniquement utilisée si vous avez sélectionné Heures ou Jours dans la liste déroulante « Pour chaque » liée aux nombre d'heures acquises. WFM Server se sert de cette valeur lors de l'estimation du solde des congés pour déterminer les dates pour lesquelles aucun horaire n'est disponible. Par conséquent, dans des circonstances normales, cette valeur devrait correspondre au nombre standard d'heures hebdomadaires payées pour le contrat des agents auxquels cette règle de congés est attribuée et qui ont un contrat associé. Si un agent n'a pas de contrat, vous pouvez entrer n'importe quel nombre d'heures. L'unité minimale de configuration de cette zone de texte est la minute.

- **Approuver automatiquement les demandes de congés si :**

- **La demande est soumise avec une avance du nombre suivant de semaines**—Sélectionnez et finalisez pour permettre à WFM d'accorder automatiquement des congés qu'un agent a demandés dans WFM Web, si la demande respecte les précisions en semaines et en heures quant au minimum de congés demandés.
- **Minimum de congés demandés** :—Entrer une valeur minimale en heures et en minutes pour les demandes de congés.  
**L'approbation automatique est également désignée par le nom *auto-octroi*.**

- **Empêcher la demande de congés de l'agent si :**

- **La demande est effectuée le nombre de jours suivant à l'avance**—Entrez le nombre de jours à l'avance permis pour les demandes de congés d'un agent.

- **Émettre des avertissements pour les demandes de congés si :** (Si vous cochez cette case, cette action empêchera les agents de faire ce genre de demande.)

- **La demande est effectuée le nombre de jours suivant à l'avance**—Entrez le nombre de jours à l'avance permis pour les demandes de congés d'un agent avant qu'un avertissement ne soit émis.
- **Le nombre de jours de congés consécutifs demandé est inférieur à la valeur suivante**—Entrez un nombre minimum de jours de congés consécutifs que peut demander un agent avant qu'un avertissement ne soit émis.

- **Limiter le nombre total d'heures de congés demandé si :**

- **Le nombre maximal d'heures pouvant être demandé est**—Précisez le nombre de jours d'avance permis pour une demande.
- **La période applicable pour cette limitation est**—Entrez un délai pour cette limitation. Utilisez cette règle pour assurer l'équité, par exemple dans l'utilisation des congés payés en limitant les demandes jusqu'à ce que tous les agents aient réservé au moins quelques congés payés. En outre :
  - Vous pouvez modifier ces règles à tout moment. Vos modifications n'affectent pas les éléments existants mais elles affectent les actions ultérieures de l'agent ou du superviseur.
  - Vous restreignez l'utilisation des congés, pas le cumul des congés.
  - Les agents ne peuvent pas demander plus de congés que ce qui est autorisé lors de la période restreinte. Mais un superviseur demandant davantage de congés que ce qui est autorisé recevra un avertissement et pourra ignorer la restriction.

# Attribution de règles de congés

Utilisez le volet **Attribution de règles de congés** pour affecter des agents et types de congés à une règle de congés.

## Association d'agents et de types de congés à des règles

Pour affecter des agents et des types de congés à des règles de congés, visionne la vidéo et/ou procédez comme suit :

### Link to video

1. Dans le volet **Attribution** de règles de congés, cliquez sur **Affecter des agents et types de congés à cette règle** .
2. Entrez une **date de début** et une **date de fin** pour cette attribution.  

3. Cliquez sur **Ajouter des agents à une règle de congés** . Un volet comprenant une liste des agents disponibles s'affiche.
4. Sélectionnez un agent ou plus à associer à cette règle, puis cliquez sur **Appliquer** . Les agents disponibles sélectionnés sont déplacés vers une liste d'agents affectés à une règle.
5. Dans la section **Types de congés**, cliquez sur **Ajouter des types de congés à une règle de congés** . Un autre volet s'affiche, vous permettant de sélectionner des types de congés à partir d'une liste.
6. Sélectionnez un ou plusieurs types de congés, puis cliquez sur **Appliquer** . Les types de congés sélectionnés sont déplacés vers une liste de types de congés assignés.
7. Dans le volet **Associer les agents et types de congés suivants avec la règle**, cliquez de nouveau sur **Appliquer** .

## Dissociation d'agents et de types de congés

Pour dissocier des agents et types de congés d'une règle de congés :

1. À partir des listes d'agents et de types de congés assignés, sélectionnez les éléments à dissocier de cette règle.

- 
2. Cliquez sur **Supprimer l'association de l'agent et des types de congés de cette règle** .
  3. Lorsque la boîte de dialogue de confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour procéder ou sur **Non** pour annuler l'action.

# Réunions

Servez-vous de la vue **Réunions** pour **créer, modifier, copier ou supprimer** des réunions, ou pour **affecter des participants** aux réunions.

## Programmateur / Planificateur

Utilisez le **Planificateur de réunions** (décris ici) pour créer et configurer les réunions que vous connaissez à l'avance. Il est tout particulièrement utile pour les réunions d'équipe récurrentes ou les sessions d'accompagnement. Les réunions créées dans le **Planificateur de réunions** sont traitées comme des entrées lors de l'élaboration de l'horaire.

Utilisez le **Planificateur de réunions** pour créer des réunions ad hoc et les intégrer à un horaire déjà élaboré. Accédez à la fonctionnalité **Planificateur de réunions** à partir de l'écran de la vue **Horaire dans la journée** ou de la vue **Horaire étendu à l'agent** dans WFM Web Supervisor.

## Volet Réunions

La barre d'outils au-dessus du volet **Réunions** comporte les commandes suivantes :

 <b>Nouveau</b>	Crée une nouvelle réunion qui démarre en ouvrant l'onglet <b>Propriétés</b> .
 <b>Supprimer</b>	Supprime la réunion sélectionnée. Cette commande ne peut pas être annulée. Une boîte de dialogue <b>Confirmation</b> vous invite à annuler ou à continuer. Cette commande n'est pas activée lorsque la réunion inclut un ou plusieurs agents invisibles pour l'utilisateur actuel (parce qu'il ne dispose pas des autorisations nécessaires).
 <b>Copier</b>	Permet de copier la réunion sélectionnée ou d'en créer une nouvelle.
 <b>Filtrer</b>	Filtre la liste de <b>réunions</b> en fonction des agents ou des équipes. Voir <b>Filtrage des agents et des équipes</b> .
 <b>Trier</b>	Trie la liste de <b>réunions</b> en ordre croissant ou décroissant. (Vous pouvez également cliquer sur l'en-tête de colonne <b>Réunions</b> pour trier la liste.)

Ce volet comprend également un champ de **recherche** et une icône d'**aide**.

# Paramètres de la vue Réunions

Vous pouvez configurer les paramètres dans les trois onglets de la vue Réunions (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou avoir sélectionné un type d'exception existant) :

- **Onglet Propriétés**
- **Onglet Participants**
- **Onglet Sites associés**

En haut des trois onglets, vous trouverez l'icône  **Enregistrer**, qui vous permet d'enregistrer les paramètres de réunions d'un onglet spécifique, et l'icône  **Aide**.

## Onglet Propriétés

- **Nom**—Nom de la réunion, par exemple Réunion ventes ou Bilan mensuel. Le nom doit être unique parmi tous les sites associés à la réunion. Vous pouvez aussi ajouter une note dans ce champ, voir **Notes des exceptions** dans le *Guide d'administrateur Workforce Management*.
- **Type d'exception**—Vous pouvez fonder une réunion sur tout type d'exception configuré pour le site actuel si vous avez sélectionné l'option **Utilisation de l'exception : dans le planificateur de réunion** en créant des types d'exceptions.
- **Date et heure de début au plus tôt**—Heure proposée pour la planification du début de la réunion par le planificateur.
- **Date et heure de début au plus tard**—Heure de fin proposée par le **planificateur** pour la réunion.
- **Durée de la réunion**—Temps que le **planificateur** doit prévoir pour la réunion.
- **Jours de la semaine**—Jours de la semaine auxquels le **planificateur** peut attribuer la réunion.
- **Fuseau horaire**—Le fuseau horaire à utiliser pour l'affichage de tout renseignement de temps. La valeur par défaut est local (fuseau horaire de l'utilisateur actuel).

Section **Type de réunion** : Sélectionnez l'un des trois boutons d'option suivants, qui activent les propriétés qui leur sont associées :

- **Un seul agent**—Une activité commune comme un séminaire Web, pouvant s'effectuer au moment qui convient le mieux à chaque agent.
- **Un seul groupe**—Il s'agit du type de réunion par défaut. Il s'agit d'une réunion unique pour tous les agents spécifiés dans l'onglet **Participants**.
  - Entrez ou sélectionnez le nombre minimum de participants à la réunion requis dans la boîte **% de participants requis**. Définissez cette valeur à 1 % pour planifier une réunion pour autant de participants que possible. En utilisant 1 %, il n'est pas nécessaire d'indiquer un nombre minimum de participants. La valeur par défaut est de 100 pour cent.

- **Groupes multiples**—Un temps commun, mais pour plusieurs groupes. Entrez ou sélectionnez un nombre dans chacun des champs ci-dessous pour spécifier la taille des groupes :

- **Nombre minimum de groupes**
- **Taille de groupe minimale**
- **Nombre maximal de groupes**
- **Taille de groupe maximale**

Section **Réurrence** : Sélectionnez l'un des trois boutons d'option suivants, qui activent les propriétés qui leur sont associées :

- **Total d'heures**—Nombre total d'heures de la réunion. Si ce paramètre facultatif est spécifié, le planificateur crée plusieurs réunions avec la durée définie de sorte qu'en ensemble, elles remplissent l'exigence du nombre total d'heures de réunion. Par exemple, si la durée de la réunion est de deux heures et que le **Total d'heures** est de six heures, le planificateur organise trois réunions de deux heures. Le planificateur peut attribuer ces réunions consécutivement.

## Conseil

La valeur du **Total d'heures** n'est pas utilisée pour les réunions de groupes multiples.

- **Quotidien**—Se produit une fois par jour.
- **Hebdomadaire**—Se produit une fois par semaine (sauf si une valeur autre que 1 est entrée dans le paramètre **Répété tous les**).
  - **Répété tous les**—Définit combien de fois la réunion devrait se répéter. Exemples : 1 = (toutes les semaines), 2 = (toutes les deux semaines), 3 = (toutes les trois semaines).
- **Mensuel**—Se produit une fois par mois.
- **Définir le nombre de fois plutôt que la date la plus récente**—Si vous sélectionnez Quotidienne ou Hebdomadaire pour le type de répétition, définissez une valeur pour le nombre consécutif de jours ou de semaines pendant lesquels cette réunion doit être planifiée. Si vous activez cette case et entrez une valeur, un commentaire et un astérisque rouge s'affichent sous l'option **Date et heure les plus récentes** et indiquent que la date la plus récente est remplacée par le paramètre **Nombre de fois**.

## Conseil

WFM exige que seulement un paramètre entre **Nombre de fois** et **Date la plus récente** soit défini, pas les deux.

La date du jour s'affichera dans la **Date la plus récente** champ, mais cette valeur ne servira pas à planifier des réunions. La valeur **Heure la plus récente** valeur sera utilisée pour la planification des réunions lorsque **Date la plus récente** ou **Nombre de fois** est défini.

Même si des valeurs peuvent être définies dans tous les champs, uniquement les valeurs pour le type de réunion approprié sont utilisées pour la planification. Par exemple, la valeur **% de participants requis** sera utilisé uniquement pour les réunions d'un seul groupe.

## Onglet Participants

Utilisez ces commandes lorsque vous ajoutez des participants aux réunions :

 <b>Champ de recherche</b>	Vous permet d'entrer des critères utilisés pour rechercher des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> radio buttons	Vous permet de rechercher des agents disponibles par <b>prénom</b> ou <b>nom de famille</b> .
 <b>Ajouter des agents</b>	Vous permet d'ajouter des agents à la liste des <b>Participants</b> en ouvrant une liste d' <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Supprimer des agents</b>	Supprime les agents sélectionnés de la <b>Participants</b> . Cette action ne peut pas être annulée.
 <b>Trier</b>	Trie la liste des participants par <b>prénom, nom de famille site ou équipe</b> .

L'onglet **Participants** affiche également quatre colonnes : **Prénom, nom, site et nom de l'équipe** des participants au transport partagé sélectionné.

## Liste des Agents disponibles

Le volet **Agents disponibles** affiche les commandes et champs suivants :

 <b>Champ de recherche</b>	Vous permet d'entrer des critères utilisés pour rechercher des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> radio buttons	Vous permet de rechercher des agents disponibles par <b>prénom</b> ou <b>nom de famille</b> .
 <b>Appliquer</b>	Applique les agents que vous sélectionnez dans la <b>Agents disponibles</b> à la liste des <b>Participants</b> .
 <b>Filtrer</b>	Vous permet de <b>filtrer la liste Agents disponibles</b> par <b>activités, activités multisites ou contrats</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer les sélections.
 <b>Trier</b>	Trier les agents disponibles par <b>prénom, nom de famille, ou équipe</b> .

## Onglet Sites associés

1. Sélectionnez la case à cocher de chaque site à associer à la réunion actuelle.

2. Désélectionnez la case à cocher de chaque site à dissocier de la réunion actuelle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Gérer les réunions

Utilisez les procédures de cette rubrique pour **créer, modifier, supprimer, copier, et ajouter des participants** aux réunions.

## Créer les réunions

### [Link to video](#)

Pour créer une nouvelle réunion :

1. Dans le module **Règles** sélectionnez **Réunions**.
2. Sélectionnez un site ou une unité métier (ce qui sélectionne tous les sites sous-jacents) dans le volet **Objets**.
3. Cliquez sur **Nouveau** .  
**L'onglet Propriétés s'affiche par défaut.**
4. Configurez les paramètres, comme indiqué dans les onglets **Propriétés**, **Participants**, et **Sites associés**, tel que requis.
5. Cliquez sur **Enregistrer** .  
**La nouvelle réunion apparaît dans le volet Réunions.**

## Ajouter des participants aux réunions

Pour ajouter des participants à une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez une réunion et puis cliquez sur l'onglet **Participants**.
2. Cliquez sur **Ajouter** .
3. Dans le volet **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.

### Conseil

Vous pouvez également **filtrer**, **trier**, ou **rechercher** des agents dans la liste des agents disponibles.

4. Cliquez sur **Appliquer** .

Les agents sélectionnés seront déplacés vers la liste **Agents** du volet **Participants**.

Vous pouvez aussi cliquer **Fermer**  pour fermer le volet sans enregistrer vos sélections.

## Important

- Les agents ne peuvent apparaître que dans un seul volet à la fois.
- Seuls les agents du site de la réunion peuvent être sélectionnés.
- Lors de la génération d'un horaire comprenant l'heure de la réunion, le planificateur vérifie que suffisamment d'agents sont disponibles pour satisfaire les exigences de **Pourcentage minimal**, puis attribuer l'exception de réunion aux agents Disponibles. Si le nombre d'agents disponibles est insuffisant, le **planificateur** génère un message d'erreur et ne planifie pas la réunion.

## Modifier les réunions

Pour modifier une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur l'un des trois onglets (**Propriétés**, **Participants**, ou **Sites associés**) pour modifier ses paramètres.
3. Lorsque vous avez terminé de faire des modifications, cliquez sur **Enregistrer** .

## Supprimer les réunions

Pour supprimer une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur Supprimer .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.  
**Si vous sélectionnez Oui, l'action ne peut pas être annulée et la réunion sera effacée.**

## Copier les réunions

Pour copier une réunion :

1. Dans le volet **Réunions**, sélectionnez la réunion que vous souhaitez copier.
  2. Cliquez sur **Copier** .
  3. Lorsque le volet **Copier une réunion** s'ouvre, entrez un nom pour la réunion.
  4. Cliquez sur la liste **Entreprise** dans la partie inférieure du volet et sélectionnez l'unité métier et le site que vous souhaitez associer à cette réunion.
  5. Cliquez sur **Appliquer** .
- Sinon, cliquez sur Fermer 

---

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help**

# Filtrer la liste Agents disponibles

Lorsque vous ajoutez des participants à une réunion et qu'il y a un grand nombre d'agents à

sélectionner, vous pouvez utiliser le **filtre**  (en haut du volet **Agents disponibles**) de les regrouper facilement par **activités**, **activités multisites** ou **contrats**.

Après avoir créé un ou plusieurs filtres, ceux-ci apparaissent sous forme de puces qui précèdent la liste **Agents disponibles**. Si seulement un élément est sélectionné pour le filtre, la puce affiche le nom de l'élément sélectionné. Si plus d'un élément est sélectionné, la puce affiche le nombre d'éléments dans le filtre.

Lorsque vous cliquez sur **filtre**  dans le volet **Agents disponibles**, vous verrez trois onglets, qui ont tous les commandes suivantes :

## Commandes communes

 <b>Appliquer</b>	Applique les éléments sélectionnés dans une liste (activités, activités multisites ou contrats).
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Filtre</b> sans appliquer les conditions du filtre sélectionnées.
 <b>Ajouter</b>	Ouvre un volet contenant une liste d'éléments à sélectionner (selon l'onglet sélectionné ; <b>Activités</b> , <b>activités multisites</b> ou <b>contrats</b> ).
 <b>Supprimer</b>	Supprime tous les éléments précédemment sélectionnés de la <b>Filtrer par..</b> liste.
 <b>Champ de recherche</b>	Utilise des critères pour rechercher rapidement des éléments dans de longues listes.
 <b>Trier</b>	<p>Active de multiples options de tri selon la liste d'éléments que vous triez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les activités, par <b>Activités</b> ou <b>Type</b></li> <li>Pour les activités multisites, par <b>Activités multisites</b> ou <b>Type</b></li> <li>Pour les contrats, par ordre croissant ou décroissant</li> </ul>

## Filtrer les agents par activités

- Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer** .

**Le volet Filtrer par... s'ouvre avec l'onglet Activités sélectionné par défaut.**

2. Dans le volet **Filtrer par activités**, cliquez sur **Ajouter** .
  3. Lorsque la liste d'activités s'ouvre, sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Appliquer** .
  4. Dans l'onglet **Activités**, si le filtre contient toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.
  5. Pour supprimer une activité du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre.
  6. Pour fermer ce volet sans appliquer les éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .
- Le filtre s'affiche maintenant au sommet du volet Agents disponibles.**

## Filtrer les agents par activités multisites

1. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer** .
  2. Cliquez sur **Activités multisites**.
  3. Dans le volet **Filtrer par activités multisites**, cliquez sur **Ajouter** .
  4. Lorsque la liste d'activités multisites s'ouvre, sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Appliquer** .
  5. Dans l'onglet **Activités multisites**, si le filtre contient toutes les activités sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.
  6. Pour supprimer une activité du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre.
  7. Pour fermer ce volet sans appliquer les éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .
- Le filtre s'affiche maintenant au sommet du volet Agents disponibles.**

## Filtrer les agents par contrats

1. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Filtrer** .
2. Cliquez sur **Contrats**.

3. Dans le volet **Filtrer par contrat**, cliquez sur **Ajouter** 
  4. Lorsque la liste des contrats s'ouvre, sélectionnez au moins un contrat et cliquez sur **Appliquer** 
  5. Dans l'onglet **Contrats**, si le filtre contient tous les contrats sélectionnés, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.
  6. Pour supprimer un contrat du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre.
  7. Pour fermer ce volet sans appliquer les éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .
- Le filtre s'affiche maintenant au sommet du volet Agents disponibles.**

## Affichage et suppression des filtres

Les **filtres** apparaissent en haut de la liste **Agents disponibles** (et la liste **Réunions**), qui ne contient maintenant que les éléments filtrés. Vous pouvez voir le contenu d'un filtre de deux façons :

- Cliquez sur le filtre pour ouvrir une liste d'éléments.
- Placez votre curseur sur le filtre pour afficher une fenêtre contextuelle qui en affiche le contenu.

Par exemple, dans la figure ci-dessous, l'utilisateur clique sur le filtre **Activités (2)**, ce qui a ouvert le **Filtre par activités** qui répertorie les éléments de ce filtre.

Pour supprimer un filtre sans l'ouvrir, cliquez sur le **X** dans la puce elle-même.

Activity	Type
a 1-1-1 Copy	Immediate Work
a 1-1-2	Deferred Work

**Figure :** filtrer les puces dans la vue Réunions

# Heures identifiées

La fonction Heures identifiées vous permet d'identifier les périodes que WFM doit suivre et d'afficher celles qui ne sont pas encore prises en compte. Par exemple, des agents peuvent travailler un certain nombre d'heures sur un problème impliquant un seul compte. Au moyen des heures identifiées, vous pouvez signaler que les heures consacrées à ce problème doivent être affichées dans le module d'horaires et présentes dans les rapports, en utilisant les rapports sur les heures identifiées de l'horaire et sur les totaux des heures identifiées de l'horaire qui sont générés dans le module Rapports WFM Web.

Utilisez les procédures décrites dans cette rubrique pour **créer**, **modifier**, **supprimer** et **copier** des heures identifiées.

## Création d'heures identifiées

### [Link to video](#)

Pour créer de nouvelles heures identifiées:

1. Dans le module **Politiques**, sélectionnez **Heures identifiées**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les sites ou l'unité métier auxquels sera associé le nouvel objet.  
**Vous pouvez sélectionner plusieurs sites (continuez à cliquer) mais une seule unité métier.**
3. Sélectionnez **Nouveau** . L'onglet **Propriétés** s'affiche par défaut.
4. Configurez l'onglet **Propriétés**.
5. Cliquez sur l'onglet **Sites associés**, puis sélectionnez les sites à associer à ces heures identifiées.
6. Cliquez sur **Enregistrer** .

## Modification des heures identifiées

Pour modifier des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez des heures identifiées.
2. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** ou l'onglet **Sites associés** et effectuez les modifications.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .

## Suppression d'heures identifiées

Pour supprimer des heures identifiées :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez des heures identifiées.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Copie d'heures identifiées

Pour copier une heure identifiée existante :

1. Dans le volet **Heures identifiées**, sélectionnez une heure identifiée existante.
2. Cliquez sur **Copier** .
3. Lorsque le volet **Copier l'heure identifiée** s'ouvre, saisissez un nom pour l'heure identifiée.
4. Développez la liste **Entreprise** et sélectionnez le site à associer avec cette heure identifiée.
5. Cliquez sur **Appliquer** .

## Onglet Propriétés

- **Nom**—L'heure identifiée doit avoir un nom descriptif et unique au sein du site.
- **Référence**—Nom à utiliser dans les représentations graphiques des heures identifiées et du planificateur. Il peut comporter un maximum de trois caractères.
- **Sélectionnez**—l'un des trois boutons radio suivants :
  - **Aucune**—Ces heures identifiées n'ont aucune utilisation spéciale (par défaut).
  - **Utilisé pour identifier les heures supplémentaires**—Cette heure identifiée permet de déterminer les états d'heures supplémentaires.
  - **Utilisation pour la récupération**—Ces heures identifiées doivent être utilisées pour récupérer le temps de travail manqué, en raison de retards (de l'agent) ou d'un rendez-vous personnel.

## Onglet Sites associés

1. Sélectionnez la case à cocher de chaque site à associer à l'**heure identifiée** actuelle.
2. Désélectionnez la case à cocher de chaque site à dissocier de l'**heure identifiée** actuelle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Quarts de travail

Un *quart de travail* définit les paramètres de base de la journée de travail. Les quarts de travail sont définis par le moment de la journée, la durée et les jours de la semaine. Vous pouvez **créer**, **copier**, **modifier** et **supprimer** des quarts de travail en cliquant sur **Règles > Quarts de travail** et en sélectionnant l'unité métier et le site appropriés dans le volet **Objets**.

## Création de quarts de travail

Vous pouvez créer un quart de travail entièrement nouveau ou en copier un déjà existant.

Pour créer un nouveau quart de travail :

1. Rendez-vous à **Règles > Quarts de travail**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'**unité métier**, puis le **site** au sein desquels vous souhaitez créer le quart de travail.
3. Cliquez sur **Nouveau** .
4. Le nouveau quart de travail apparaît dans le volet **Quarts de travail**. Il porte alors un nom par défaut. Par défaut, le champ **Nom** est déjà rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **quart de travail** créé possède un nom unique dans Configuration Database. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

## Copie de quarts de travail

Pour copier un quart de travail existant :

1. Sélectionnez un quart de travail.
2. Cliquez sur **Copier** .
- Le volet **Copier le quart de travail <nom\_du\_quart\_de\_travail>** s'ouvre.
3. Dans le champ Nom, entrez le nom du quart de travail.  
The **Copy to the same Site** check box is checked, by default.
4. Si vous décidez de décocher la case **Copier au même site**, sélectionnez l'**UM**, puis le **site** au sein desquels vous souhaitez créer le quart de travail (voir la figure ci-dessous).



**Figure :** Copy Shift

5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Le nouveau quart de travail apparaît dans le volet **Quarts de travail** sous le **Site** sélectionné.

Utilisez les volets suivants pour configurer le nouveau quart de travail :

- Propriétés du quart de travail
- Contrats de quart de travail
- Séquences de tâches
- Séquences de quarts de travail

Limite du nombre de quarts de travail lors de l'élaboration de l'horaire

Le nombre maximal de quarts de travail pouvant être configurés lors de la génération d'horaires est de 100.

Comptabilisez tous les agents configurés pour votre scénario d'horaire, leurs différents contrats et tous les différents quarts de travail qui leur sont associées. Le nombre total de quarts de travail ne peut pas dépasser 100. S'il y a plus de 100 quarts de travail, la génération échoue et WFM affiche Erreur 43 : Trop de quarts de travail : 100 est le nombre maximal de quarts de travail, mais plus de 100 ont été demandés.

### Important

Vous pouvez configurer plus de 100 quarts de travail dans votre base de données WFM; la limite concerne l'association de plus de 100 quarts de travail à un seul horaire.

Utilisation des modèles de rotation pour la résolution du problème "Trop de

## quarts de travail"

Un centre de contact peut configurer un très grand nombre de quarts de travail car les responsables considèrent que les quarts de travail multiples sont la seule manière de créer des horaires *fixes*. Cependant, les modèles de rotation permettent l'élaboration de nombreux types d'horaires différents, y compris les horaires fixes et flexibles, tout en utilisant peu de quarts de travail. Par exemple, vous pouvez créer des modèles de rotation hebdomadaires afin de configurer un horaire fixe utilisant un seul quart de travail. Pour en savoir davantage, consultez [Modèles de rotation](#).

## Modification de quarts de travail

Pour modifier un quart de travail :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail à modifier.
2. Effectuez les changements nécessaires dans chaque volet.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression de quarts de travail

Pour supprimer un quart de travail :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

### Important

Vous ne pouvez pas supprimer un quart de travail qui apparaît dans un scénario d'horaire ou dans l'horaire principal.

# Propriétés du quart de travail

L'onglet **Propriétés des quarts de travail** permet de définir les paramètres généraux des quarts de travail. Ce volet s'ouvre par défaut lorsque vous sélectionnez un quart de travail dans le volet **Quarts de travail**.

## Champ Nom

Le nom de ce quart de travail. Utilisez des noms, comme Premier quart de travail, quart de travail de relève ou Deuxième quart de travail, qui identifient le type de quart de travail. Le nom doit être unique dans le site.

## Heure et durée

- **Nbre min d'heures payées**—Nombre minimal d'heures défini pour ce quart de travail, entré au format hh:mm. Tous les contrats attribués à ce quart de travail doivent être disponibles au moins pour ce nombre d'heures. Les valeurs valides vont de 00:01 à 23:45. Cette valeur doit être inférieure ou égale au paramètre **Nbre max. d'heures quotidiennes payées** dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
- **Nbre max. d'heures payées**—Nombre maximal d'heures défini pour ce quart de travail, entré au format hh:mm. Les valeurs valides vont de 00:01 à 23:45. Cette valeur doit être égale ou supérieure au paramètre **Nombre min. d'heures quotidiennes payées** dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
- **Heure de début au plus tôt**—Première heure à laquelle ce quart de travail peut commencer. Certains sites échelonnent les quarts de travail de sorte que, par exemple, tous les agents du troisième quart de travail arrivent entre 7:15 et 8:15. L'heure de début au plus tôt pour ce quart de travail serait 7:15.
- **Heure de fin au plus tard**—Dernière heure à laquelle ce quart de travail peut se terminer. Les agents peuvent finir leur quart de travail à intervalles échelonnés correspondant à l'échelonnement du début du quart de travail. Par exemple : un quart de travail qui commence entre 7:15 et 8:15 peut se terminer entre 3:15 et 4:15. L'heure de fin au plus tard de ce quart de travail serait 4:15.
- **Jour suivant**—Lorsque cette case est cochée, le quart de travail peut se terminer au cours de la journée suivante.
- **Point de départ**—Si vous échelonnez les heures de début pour plusieurs agents effectuant un quart de travail, le **point de départ** est l'incrément de temps entre les heures de début possibles. Le **planificateur** utilise ce **point de départ** pour configurer les horaires des agents. Le point de départ peut-être n'importe quel nombre de minutes compris entre 1 et 120.

### Important

Les deux derniers chiffres de l'heure de début au plus tôt doivent être :00 ou un

multiple pair du **point de départ**. Dans le cas contraire, le **planificateur** ignore la valeur entrée pour le point de départ et prend par défaut la valeur de **point de départ** 15 min. Par exemple : Si vous définissez une **heure de début au plus tôt** à 09:15 et une option de **point de départ** toutes les 30 minutes, le **planificateur** ignore la valeur saisie pour le **point de départ** (car 15 n'est pas égal à 30 et n'en est pas un multiple) et échelonne les quarts de travail comme suit : 09:15, 09:30, 09:45, 10:00, etc.

Utilisez les paramètres horaires facultatifs suivants pour réduire la plage horaire durant laquelle le début ou la fin du quart de travail peut-être planifié(e). Vous pouvez créer une heure de début ou de fin fixe pour le quart de travail. Par exemple, pour définir une heure de début fixe, définissez pour le champ **Heure de début au plus tard** la même heure que le champ **Heure de début au plus tôt**. La durée totale du quart de travail reste alors flexible.

### Important

Si vous établissez des heures de début et de fin fixes pour votre quart de travail, le quart de travail sera trop peu flexible pour créer des horaires optimaux.

- **Heure de début au plus tard**—La dernière heure à laquelle ce quart de travail peut commencer. Certains sites échellonnent les quarts de travail de sorte que, par exemple, tous les agents du troisième quart de travail arrivent entre 7:15 et 8:15. L'heure de début au plus tard de ce quart de travail serait 8:15.
- **Heure de fin au plus tôt**—La première heure à laquelle ce quart de travail peut se terminer. Les agents peuvent finir leur quart de travail à intervalles échelonnés correspondant à l'échelonnement du début du quart de travail. Par exemple : un quart de travail qui commence entre 7:15 et 8:15 peut se terminer entre 3:15 et 4:15. L'heure de fin au plus tôt de ce quart de travail serait 3:15.

## Jours de la semaine disponibles

Les jours de la semaine où le quart de travail peut être assigné par l'algorithme de planification. Par défaut, tous les jours sont sélectionnés.

### Répartition :

- **Min.**—Nombre minimal d'occurrences du quart de travail pour chaque agent dont le contrat est associé à ce quart de travail.
- **Max.**—Nombre maximal d'occurrences du quart de travail pour chaque agent dont le contrat est associé à ce quart de travail.
- **S'applique à**—Période à laquelle le planificateur doit appliquer les répartitions minimale et maximale.
  - **Ignorer**—Les propriétés de répartition ne sont pas appliquées.
  - **Chaque semaine**—Le min. et le max. sont considérés à la semaine. Les chiffres saisis devraient

être égaux aux nombres requis pour une semaine.

- **Période de planification de l'horaire**—Les propriétés de répartition sont appliquées à la période de planification de l'horaire. Les chiffres de répartition saisis devraient être égaux aux nombres requis pour l'ensemble de la période de planification de l'horaire.

## Règles des jours de repos

Règles pouvant être définies pour les jours de repos associées à ce quart de travail.

- **Aucune règle** signifie qu'il n'y a pas de règle concernant les jours de repos.
- Trois règles de jours de repos sont possibles :
  - **Jour suivant**—Si un agent effectue ce quart de travail, il bénéficie d'un jour de repos le lendemain.
  - **Jour précédent**—Si un agent effectue ce quart de travail, il bénéficie d'un jour de repos la veille.
  - **Le jour suivant n'est pas un jour de repos**—Si un agent effectue ce quart de travail, il ne peut pas recevoir un jour de repos le lendemain.

# Contrats de quart de travail

Le volet **Quarts de travail > Contrats** permet d'attribuer des contrats à un quart de travail. Ce volet s'ouvre lorsque vous sélectionnez **Contrats** dans le haut du volet **Propriétés du quart de travail**.

## Important

L'attribution de contrats à un quart de travail est facultative. Vous pouvez enregistrer un quart de travail sans l'associer à un contrat.

## Attribution d'un contrat à un quart de travail :

Pour assigner un contrat à un quart de travail :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez un quart de travail.
2. Dans le volet de droite, sélectionnez **Contrats**.
3. Cliquez sur **Attribution d'un contrat à un quart de travail** .
4. Dans la liste déroulante **Utiliser cet état pour les attributions**, sélectionnez l'état approprié.
5. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans la liste du volet **Associations de contrats**. Vous pouvez associer plusieurs contrats à un seul quart de travail.
6. Cliquez sur **Appliquer**  pour placer les contrats sélectionnés dans le volet **Contrats**.
7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression d'un contrat d'un quart de travail

Pour annuler l'attribution d'un contrat à un quart de travail ou le supprimer :

1. Dans le volet de droite, sélectionnez **Contrats**.
2. Dans la liste **Contrats**, sélectionnez le contrat à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer le contrat du quart de travail** .
4. Cliquez sur **Oui** dans la boîte de dialogue **Confirmation**.

## Modification de l'état d'un contrat attribué

Pour changer l'état d'un poste attribué :

1. Dans le volet **Contrats**, utilisez le menu déroulant **État** pour sélectionner le **contrat** que vous désirez modifier, puis cliquez sur **Principal** (par défaut) ou **Secondaire**.



2. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Conseil

- Les contrats attribués apparaissent uniquement dans le volet **Contrats**.
- Pour sélectionner plusieurs contrats, maintenez la touche **Maj** ou **Ctrl** enfoncée et cliquez sur chaque contrat supplémentaire.
- Chaque contrat attribué a un état : **Principal** ou **Secondaire**. L'état par défaut après le déplacement est **Principal**.

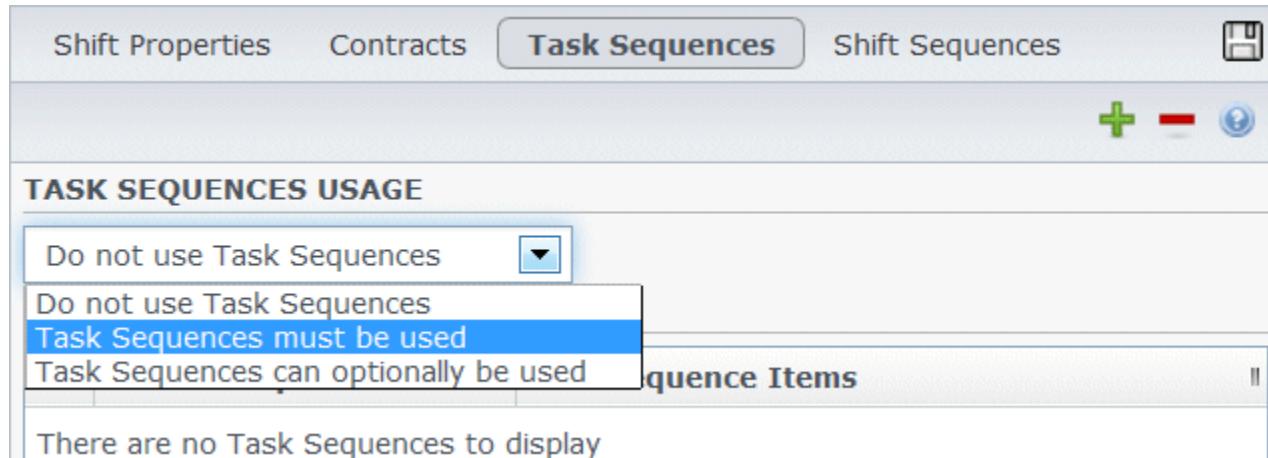
# Séquences de tâches

Les *séquences de tâches* définissent les périodes pendant lesquelles des agents peuvent travailler uniquement sur un ensemble de tâches spécifié, qui est ensuite configuré comme un ou plusieurs **ensembles d'activités**. Le temps non compris dans une séquence de tâches peut inclure un travail quelconque pour lequel l'agent est compétent et qui ne fait pas partie d'un **ensemble d'activités** configuré. Pour des exemples et des détails sur les séquences de tâches, consultez le [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Utilisez le volet **Quart de travail > Séquences de tâches** pour **créer**, **modifier** ou **supprimer** des séquences de tâches ou pour **attribuer** des séquences de tâches au quart de travail.

- Bien que la création des séquences de tâches s'effectue pendant la configuration d'un quart de travail spécifique, vous pouvez, après leur création, attribuer des séquences de tâches à n'importe quel quart de travail compatible au sein du même site.
- Pour être compatibles, les paramètres des séquences de tâches ne doivent pas être en conflit avec les paramètres des repas.

Les séquences de tâches sont facultatives. Cependant, si des séquences de tâches sont déjà définies pour un quart de travail, ce quart de travail doit inclure au moins une séquence de tâches. Sélectionnez un des trois choix dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches**, comme démontré dans l'image ci-dessous.



**Figure :** paramètres d'utilisation des séquences de tâches

## Création d'une séquence de tâches

Pour créer une séquence de tâches :

1. Dans le haut du volet **Propriétés du quart de travail**, sélectionnez **Séquences de tâches**.

- Le volet **Séquences de tâches** s'ouvre.
2. Sélectionnez le paramètre désiré dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches** (voir l'image ci-dessus).
  3. Cliquez sur **Ajouter**  pour ouvrir la fenêtre **Éléments de séquence de tâches**. Pour plus d'informations sur la configuration de la nouvelle séquence de tâches, voir [Ajout et modification de séquences de tâches](#).

## Attribution de séquences de tâches à un quart de travail

Après avoir créé et sauvegardé vos séquences de tâches, vous pouvez les attribuer à un quart de travail. Pour attribuer une séquence de tâches au quart de travail :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail auquel vous voulez attribuer une séquence de tâches.
2. Dans la liste déroulante **Utilisation des séquences de tâches**, choisissez soit **Les séquences de tâches** doivent être utilisées ou **Les séquences de tâches** peuvent être utilisées en option.

### Conseil

Si vous décidez de garder le réglage par défaut **Ne pas utiliser les séquences de tâches**, aucune séquence ne sera attribuée.

3. Dans le volet **Séquences de tâches**, sélectionnez une séquence de tâches.

4. Cliquez sur Enregistrer maintenant .

## Suppression d'une séquence de tâches d'un quart de travail

Pour supprimer une séquence de tâches d'un quart de travail :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail dans lequel vous voulez supprimer une séquence de tâches.
2. Dans la liste de **séquences de tâches**, sélectionnez la séquence de tâches en question.
3. Cliquez sur **Supprimer** .

# Ajout et modification de séquences de tâches

Utilisez le volet **Séquences de tâches** pour **créer** et **modifier** les séquences de tâches.

<b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de la séquence de tâches.
<b>Appliquer</b>	Cliquez pour appliquer une séquence de tâches à un quart de travail
<b>Nouveau</b>	Cliquez pour <b>créer</b> une nouvelle séquence de tâches
<b>Supprimer</b>	Cliquez pour <b>supprimer</b> une séquence de tâches existante.
<b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Séquences de tâches</b> .
<b>Aide</b>	Cliquez pour afficher une rubrique d'aide sur le volet <b>Séquences de tâches</b> .

Utilisez les commandes suivantes du volet **Éléments de séquence de tâches** :

<b>Enregistrer les modifications</b>	Cliquez pour enregistrer les changements faits dans ce volet.
<b>Ajouter un ensemble d'activités</b>	Cliquez pour ajouter un ensemble d'activités à la séquence de tâches.
<b>Ajouter un élément de travail</b>	Cliquez pour ajouter un élément de travail à la séquence de tâches.
<b>Supprimer une ligne</b>	Cliquez pour supprimer une ligne existante.
<b>Déplacer vers le haut</b>	Cliquez pour faire glisser une ligne vers le haut.
<b>Déplacer vers le bas</b>	Cliquez pour faire glisser une ligne vers le bas.
<b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Séquences de tâches</b> .
<b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide sur le volet <b>Séquences de tâches</b> .

Qu'est-ce qu'un élément de travail?

Un élément de travail est un travail qui peut être effectué entre les tâches d'une séquence de tâches

ou entre les tâches et le début/fin du quart de travail. Ajoutez des éléments de travail aux séquences de tâches seulement si les tâches ne sont *pas* ancrées les unes aux autres. Les règles suivantes s'appliquent :

- Si un élément de travail est ajouté avant une tâche, la tâche n'est pas ancrée au début du quart de travail ni à la tâche précédente.
- Si un élément de travail est ajouté après une tâche, la tâche n'est pas ancrée à la fin du quart de travail ni à la tâche suivante.
- Si un élément de travail n'est pas ajouté avant une tâche, la tâche est ancrée au début du quart de travail ou à la tâche précédente.
- Si un élément de travail n'est pas ajouté après une tâche, la tâche est ancrée à la fin du quart de travail ou à la tâche suivante.

## Ajout d'une séquence de tâches

1. Dans le volet **Utilisation d'une séquence de tâches**, cliquez sur **Ajouter une séquence de tâches en association avec le quart de travail**.
2. Dans le volet **Séquence de tâches**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez une séquence de tâches existante et passez à l'étape 7.
  - Cliquez sur **Nouvelle séquence de tâches**.  
Le volet Créer une nouvelle séquence de tâches s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom de la séquence de tâches**, entrez un nom pour remplacer celui qui est indiqué par défaut.  
Le nom doit être unique dans le site.
4. Cliquez sur **Ajouter un ensemble d'activités** ou **Ajouter un élément de travail** pour créer une nouvelle ligne dans la liste des séquences de tâches.
5. Configurez les paramètres, comme décrit dans **Paramètres des séquences de tâches**. Vous pouvez ajouter autant de lignes que nécessaire.
6. Une fois la configuration de la séquence de tâches terminée, cliquez sur **Sauvegarder les modifications** et sélectionnez-la dans la liste.
7. Pour attribuer la séquence de tâches sélectionnée au quart de travail, cliquez sur **Appliquer** .
8. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Modification d'une séquence de tâches

1. Dans le volet **Utilisation d'une séquence de tâches**, cliquez sur la séquence de tâches affichée dans

le tableau **Séquences de tâches**.

Le volet **Modification d'une séquence de tâches** s'ouvre.

2. Procédez à des modifications. Si vous devez ajouter d'autres lignes dans votre liste de séquences de tâches, cliquez sur **Ajouter un ensemble d'activités**  ou **Ajouter un élément de travail** .
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Appliquer**.

### Important

La durée de la séquence de tâches doit être supérieure ou égale à la durée de l'ensemble d'activités sélectionné.

## Suppression de Séquences de tâches

1. Dans le volet **Séquences de tâches**, sélectionnez une séquence de tâches dans la liste.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

## Paramètres des séquences de tâches

- **Ensemble d'activités**.—Vous pouvez utiliser un des ensembles d'activités configurés pour le site actuel. Vous pouvez utiliser le même ensemble d'activités dans n'importe quel nombre de séquences de tâches. Pour plus de renseignements sur les ensembles d'activités, consultez la section [Création et suppression d'ensembles d'activités](#).
- **Durée min.**.—Durée minimale pour cette séquence de tâches, au format hh:mm.
- **Durée max.**.—Durée maximale pour cette séquence de tâches, au format hh:mm.

### Important

La durée minimale d'un ensemble d'activités configuré comme une partie de la séquence de tâches doit être inférieure ou égale à la durée maximale possible du quart de travail pour lequel la séquence de tâches a été configurée.

# Séquences d'éléments du quart de travail

On entend par *éléments de quart de travail* les pauses et les repas. Les commandes **Éléments de quart de travail** permettent de créer, de modifier et de supprimer des pauses et des repas et de les organiser en modèles appelés *séquences d'éléments de quart de travail*.

Pour ouvrir le volet **Séquences de quart de travail**, sélectionnez un quart de travail dans le volet **Quarts de travail**, puis **Séquences de quart de travail** dans le volet droit. Le volet **Séquences de quart de travail** comprend les trois sections suivantes : **Écart entre les éléments de quart de travail**, **Repas et pauses associés aux quarts de travail** et **Séquences de quart de travail**. Elles sont décrites dans les rubriques suivantes :

- Configuration des éléments de quart de travail
- Utilisation des séquences de quarts de travail
- Ajout et modification des séquences de quart de travail
- Configuration des séquences de quart de travail

## Configuration des éléments de quart de travail

1. Pour configurer l'**écart minimal entre les éléments de quart de travail**, décochez la case **Illimité** et saisissez la durée minimale, en minutes, devant s'écouler entre un élément de quart de travail et le suivant.  
Ce paramètre règle l'écart minimal requis entre les pauses et les repas.
2. Pour configurer l'**écart maximal entre les éléments de quart de travail**, décochez la case **Illimité** et saisissez la durée maximale, en minutes, devant s'écouler entre un élément de quart de travail et le suivant. Ce paramètre définit la durée maximale permise entre les repas et les pauses, entre le début de quart de travail et l'élément du premier quart de travail, et entre l'élément du dernier quart de travail et la fin du quart de travail. L'affichage initial est 0:00, mais la commande est en fait désactivée jusqu'à ce que vous décochiez la case **Illimité**. Plage : 00:00–36:00

### Important

Dans les paramètres ci-dessus, une valeur de 0:00 signifie : Ne pas utiliser cette contrainte.

3. Pour créer une nouvelle période de repas, cliquez sur **Ajouter l'association entre le repas et le quart de travail** (  ).
4. Pour modifier les paramètres d'une période de repas, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Modifier**.  
Pour plus de renseignements sur la configuration des périodes de repas, reportez-vous à la section **Ajout et modification de repas**.

5. Pour créer une nouvelle pause, cliquez sur **Ajouter une pause associée à ce quart de travail** (). Pour modifier les paramètres d'une pause, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations sur la configuration des pauses, voir [Ajout et modification de pauses](#).

### Important

Lorsque vous modifiez, supprimez ou changez l'ordre des repas et des pauses dans une séquence d'éléments de quart de travail, cette séquence est supprimée.

6. Cliquez sur **Monter** () ou sur **Descendre** () pour organiser les pauses dans l'ordre souhaité si la séquence d'éléments de quart de travail en comporte plusieurs. L'ordre des repas est fixe. Vous pouvez modifier uniquement l'ordre en changeant la position des pauses autour des périodes de repas, en utilisant les commandes **Monter** ou **Descendre**. Pour changer l'ordre des périodes de repas, vous devez retourner au volet **Repas** et y apporter des modifications.

### Avertissement

Le fait de changer l'ordre des repas dans le volet **Repas** efface automatiquement toutes les séquences de quart de travail qui comprennent ces repas.

7. Créez une **séquence de quart de travail** si vous souhaitez créer un modèle de pauses et de repas à appliquer à un quart de travail. Pour plus de renseignements sur la configuration de nouvelles séquences ou la modification de séquences existantes, consultez la section [Utilisation des séquences de quart de travail](#).
8. Lorsque vous avez terminé de configurer les éléments de quart de travail, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les paramètres ou sur **Annuler** pour les ignorer.

## Utilisation des séquences de quarts de travail

Une séquence de quart de travail permet d'organiser les repas et les pauses pour qu'ils aient lieu dans un ordre spécifique pendant le quart de travail.

Lorsque vous créez plusieurs séquences de quart de travail pour le même quart de travail, le **planificateur** règle d'abord le quart de travail, puis vérifie la présence de séquences d'éléments de quart de travail compatibles avec ce quart de travail. Le **planificateur** vérifie la durée de travail d'un quart de travail et les contraintes de repas afin de sélectionner la séquence d'éléments de quart de travail optimale.

### Important

Lorsque vous modifiez ou supprimez des repas et pauses ou changez leur ordre dans une séquence de quart de travail, cette séquence est supprimée.

Les séquences de quart de travail apparaissent dans le volet avec liste dans la partie inférieure du volet **Séquences de quart de travail**. Cette liste affiche les propriétés de ces séquences :

- Case à cocher **Autorisé** :
  - Lorsque cochée, cette case indique si cette séquence d'éléments de quart de travail est autorisée et peut être utilisée dans les horaires.
  - Si elle n'est pas cochée, la séquence d'éléments de quart de travail est désactivée et ne peut pas être utilisée dans les horaires.
- **Nombre minimum d'heures payées**—Période minimale pouvant être planifiée pour cette séquence d'éléments de quart de travail.
- **Noms des éléments de quart de travail**—Noms des éléments de quart de travail inclus dans la séquence et répertoriés dans le bon ordre.

## Ajout et modification des séquences de quart de travail

- Pour créer une nouvelle séquence de quart de travail, cliquez sur **Nouveau** dans la section **Séquences de quart de travail**.
- Pour modifier une séquence de quart de travail, sélectionnez-la dans la liste. The **Shift Sequences Properties** pane opens, enabling you to make changes to the meals and breaks **Shift Items** list.

## Configuration des séquences de quart de travail

Pour configurer la séquence de quart de travail :

1. Après avoir attribué des périodes de repas et des pauses à un quart de travail et enregistré les paramètres, cliquez sur **Nouveau** dans la section **Séquences de quart de travail**. Le volet **Propriétés du quart de travail** s'ouvre.
2. Cochez la case **Autorisé** pour activer cette séquence d'éléments de quart de travail. Si vous ne souhaitez pas utiliser cette séquence d'éléments de quart de travail dans les horaires pendant un certain temps, vous pouvez désélectionner cette case plutôt que de supprimer la séquence. La séquence demeure ainsi disponible, si jamais vous souhaitez la réutiliser.
3. Entrez une valeur dans le champ **Nombre minimal d'heures payées**.
4. Cliquez sur **Ajouter une pause**. Le volet **Pauses à ajouter à la séquence de quart de travail** s'ouvre.

5. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez une pause dans la liste, puis cliquez sur **Appliquer**.
- Sélectionnez une pause dans la liste, puis cliquez sur **Copier**. Vous pouvez copier une pause vers le même site en cochant la case **Copier** vers le **même site**, ou la copier vers une autre unité métier ou un autre site au sein de l'entreprise.
- Entrez un critère de recherche dans le champ **Rechercher** (par exemple, le nom de la pause) pour trouver rapidement la pause que vous voulez appliquer ou copier.

6. Cliquez sur **Monter** et sur **Descendre** pour déplacer l'élément sélectionné.

### Important

Vous ne pouvez pas utiliser les boutons **Monter** et **Descendre** pour modifier l'ordre des repas. Si le fait de monter ou de descendre l'élément sélectionné modifie l'ordre des repas, cliquer sur le bouton n'a aucun effet. Pour modifier l'ordre des repas, retournez dans le volet **Propriétés de la séquence de quart de travail** et apportez-y les changements nécessaires. Dans ce cas, toutes vos séquences d'éléments de quart de travail sont supprimées et vous devez les recréer.

7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK**. Pour ignorer toutes les modifications, cliquez sur **Annuler**. La séquence de quart de travail (nouvelle ou modifiée) apparaît dans le volet **Séquence de quart de travail**. La liste est toujours triée en fonction de la valeur de la colonne **Nombre minimal d'heures payées**.

# Ajout et modification de pauses

Le volet **Propriétés des pauses** permet de définir les règles d'attribution des pauses dans un quart de travail.

Un quart de travail peut contenir un maximum de huit pauses.

## Configuration des pauses

Pour configurer une pause :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail auquel vous voulez associer une pause.
2. À droite du volet, sélectionnez **Séquences de quart de travail**.
3. Dans l'angle supérieur droit du volet **Séquences de quart de travail**, cliquez sur **Ajouter**  **l'association entre la pause et le quart de travail** ().  
Le volet **Pauses à associer aux quarts de travail** s'ouvre.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes dans ce volet :
  - Pour ajouter une nouvelle pause, cliquez sur **Nouveau** . La nouvelle pause est ajoutée à la liste et peut être attribuée à un quart de travail.
  - Pour créer une copie de la pause, sélectionnez-la dans la liste et cliquez sur **Copier** . Vous pouvez copier une pause vers le même site en cochant la case **Copier vers le même site**, ou la copier vers une autre unité métier ou un autre site au sein de l'entreprise.
  - Pour supprimer une pause, sélectionnez-la dans la liste et cliquez sur **Supprimer** . La pause n'est plus associée avec un quart de travail.
  - Entrez un critère de recherche dans le champ **Rechercher** (par exemple, le nom de la pause) pour trouver rapidement la pause que vous voulez appliquer ou copier.
5. Pour attribuer une pause à un quart de travail, sélectionnez-la et cliquez sur **Appliquer** . La pause apparaît dans la liste des **Repas et pauses associés au quart de travail**.

## Propriétés des règles des pauses

- **Nom de la pause**—Le nom de la pause. Utilisez des noms qui identifient clairement le type de pause.

Le nom de la pause doit être unique dans le site.

- **Référence de la pause**—Entrez une référence de 6 caractères maximum (ou de 3 caractères à deux octets) pour identifier cette pause. La référence apparaît dans les affichages de l'horaire.
- **Groupe d'états d'horaire**—Sélectionnez un **groupe d'états d'horaire** dans le menu déroulant.
- **Durée de la pause**—Durée de cette pause en incrément de une minute, au format hh:mm.
- **Durée minimale depuis le début du quart de travail**—Temps minimal devant s'écouler avant qu'un agent puisse bénéficier de cette pause. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
- **Durée maximale depuis le début du quart de travail**—Temps maximal pouvant s'écouler avant qu'un agent puisse bénéficier de cette pause. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
- **Durée minimale depuis la fin du quart de travail**—Temps minimal devant s'écouler entre le retour de pause d'un agent et la fin du quart de travail. La durée doit être entrée au format heures:minutes.
- **Poste fixe**—Détermine si la pause doit avoir lieu à un moment spécifique du quart de travail. Les valeurs possibles sont **Aucun**, **Début du quart de travail** et **Fin du quart de travail**.
- **Point de départ**—Incréments entre les heures de début de pause. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent en pause à 15 minutes d'intervalle.
- **Décalage de début**—Définit le nombre de minutes après l'heure (dans l'intervalle) pendant lequel une pause peut avoir lieu. Le calcul du point de départ doit commencer à ce moment. Utilisez **Décalage de début** pour régler le début de la pause avec une granularité plus fine qu'avec le point de départ seul. Par exemple, si le **point de départ** est réglé à 15 et le **décalage de début** à 1, les pauses peuvent commencer à 12:01, à 12:16, à 12:31, etc. Les valeurs doivent être entrées au format hh:mm..
- **Temps payé**—Lorsque cette option est sélectionnée, la pause est payée.

# Ajout et modification de repas

Créez un repas pour chaque quart de travail compris dans l'horaire. Par exemple, si votre site fonctionne 24 heures sur 24, il se peut que vous deviez prévoir des repas appelés *Déjeuner*, *Dîner*, *Souper* et *Relève*.

Les repas sont toujours liés à un quart de travail. Ils s'appliquent à tous les contrats associés au quart de travail. En cas de conflit empêchant de planifier un repas pour un agent, le quart de travail contenant ce repas ne peut pas être affectée à l'agent.

## Conseil

S'il n'existe pas de limites particulières (par exemple, des heures d'ouverture d'une cafétéria), configurez des pauses normales au lieu des repas pour chaque quart de travail.

## Configuration des périodes de repas

Pour configurer un repas :

1. Dans le volet **Quarts de travail**, sélectionnez le quart de travail auquel vous voulez associer une période de repas.
2. À droite du volet, sélectionnez **Séquences de quart de travail**.
3. Dans l'angle supérieur droit du volet **Séquences de quart de travail**, cliquez sur **Ajouter un repas en association avec le quart de travail** ().
4. Quand le volet **Repas à associer aux quarts de travail** s'ouvre, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter un nouveau repas, cliquez sur **Nouveau** . La nouvelle période de repas est ajoutée à la liste et peut être associée à un quart de travail.
  - Pour créer une copie de la période de repas, sélectionnez dans la liste **Copier** . Vous pouvez copier une période de repas pour le même site en cochant la case **Copier vers le même site**, ou le copier vers une autre unité métier ou un autre site au sein de l'entreprise.
  - Pour supprimer une période de repas, sélectionnez-la dans la liste et cliquez sur **Supprimer** . La période de repas n'est plus associée avec un quart de travail.
  - Entrez un critère de recherche dans le champ **Rechercher** (par exemple, le nom de la période de repas) pour trouver rapidement la période de repas que vous voulez appliquer ou copier.

- 
5. Pour assigner une période de repas à un quart de travail, sélectionnez-la et cliquez sur **Appliquer**. Elle apparaîtra dans la liste des **repas et pauses associés au quart de travail**.

## Propriétés des repas

- **Nom de repas**—Le nom de la période de repas. Utilisez des noms tels que Dîner, Souper, ou Collation, qui identifient le type de repas. Le nom du repas doit être unique dans le site.
- **Référence du repas**—Entrez une référence de maximum 6 caractères (ou de 3 caractères à deux octets) pour identifier cette période de repas. La référence apparaît dans les affichages de l'horaire.
- **Groupe d'états d'horaire**—Sélectionnez un **groupe d'états d'horaire** dans le menu déroulant.
- **Durée du repas**—Durée de ce repas en incrément de une minute, entrée au format hh:mm.
- **Durée minimale autorisée pour les repas**—Durée minimale autorisée pour prendre ce repas en incrément de une (1) minute, entrés en minutes. La valeur (par défaut) 0 dans ce champ indique que ce paramètre n'est pas utilisé. La valeur doit être inférieure à la durée du repas.
- **Heure de début au plus tôt**—Première heure à laquelle les agents peuvent commencer ce repas. Cette valeur et la **Durée** ne peuvent s'étendre au-delà de la valeur **Heure de fin au plus tard**.
- **Heure de fin au plus tard**—Dernière heure à laquelle les agents peuvent terminer ce repas.
- **Point de départ**—Incréments entre les heures de début de repas. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent déjeuner à 15 minutes d'intervalle.
- **Temps payé**—Si cette option est sélectionnée, ce repas est payé. Si elle est désélectionnée, le repas n'est pas payé.

## Qualification

- **Durée min. avant ce repas**—Temps minimal après l'heure de début du quart de travail avant que les agents puissent commencer ce repas. Par exemple, il se peut que les agents soient tenus de travailler au moins deux heures avant le repas. La durée doit être entrée au format hh:mm. La durée avant un repas peut inclure des pauses ou d'autres repas.
- **Durée min. après ce repas**—Temps minimal entre le repas et l'heure de fin du quart de travail. Par exemple, il se peut que les agents soient tenus de travailler au moins quatre heures après le repas. La durée doit être entrée au format hh:mm (heures:minutes). La durée après un repas peut inclure des pauses ou d'autres repas.

# Contrats

Les paramètres des **contrats** ressemblent aux contrats d'emploi en ce qu'ils permettent de configurer les heures de disponibilité et les jours de repos des agents pouvant constituer des exigences contractuelles ou syndicales. WFM prend automatiquement en compte les paramètres des **contrats** pour produire des horaires légaux pour chaque agent.

Dans le haut du volet **Liste des contrats**, utilisez le volet **Paramètres du site** pour configurer les paramètres du site sélectionné, notamment les heures de début et de fin des jours de travail, la durée minimale entre les heures de début de deux jours de travail consécutifs, le type de période de planification de l'horaire et la date de début de la période de planification de l'horaire.

Dans le haut du volet **Propriétés des contrats**, cliquez sur chacun des volets suivants pour configurer les propriétés supplémentaires et définir des paramètres de planification de l'horaire :

- **Contraintes**—Définit les paramètres de planification de base pour chaque contrat, notamment les restrictions en matière d'heures et de jours de travail, ainsi que l'intervalle entre les jours de travail.
- **Modèles de disponibilité**—Définit les paramètres par défaut concernant les jours et les heures pour lesquels chaque contrat peut être planifié.
- **Règles de jours de repos et fins de semaine**—Définit les paramètres par défaut concernant les jours de repos par période de planification, les règles relatives aux fins de semaine, les jours de repos spécifiés et les règles relatives aux jours de repos consécutifs.
- **Synchronisation**—Garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.
- **Quarts de travail**—Affiche la liste des quarts de travail attribués au **contrat** sélectionné.
- **Agents**—Affiche la liste des agents associés au **contrat** sélectionné.
- **Profils**—Affiche la liste des profils associés au **contrat** sélectionné.
- **Heures avancées**—Affiche le nombre d'heures minimal et maximal d'un **contrat**.

Les vues **Quarts de travail**, **Agents** et **Profils** comportent chacune les volets suivants, qui permettent d'affiner la configuration des **contrats** :

## Quarts de travail :

- **Volet Quarts de travail disponibles**—Permet de définir l'état d'attribution des quarts de travail (**principal** ou **secondaire**) et de choisir, dans une liste des quarts de travail disponibles, ceux à attribuer au **contrat** sélectionné (ou à dissocier de celui-ci).

## Agents :

- **Volet Agents associés**—Permet d'attribuer une date de validité pour le contrat sélectionné et de choisir, dans la liste des agents disponibles, ceux à associer au **contrat** sélectionné.

## Profils :

- **Volet Propriétés du profil** — Permet de créer un profil, d'ajouter et supprimer des compétences dans un **profil**, et d'enregistrer les modifications apportées.

- Volet **Compétences associées** — Permet d'attribuer un niveau de compétence et de choisir, dans la liste des compétences disponibles, celles à associer à un **profil**.

## Volet Liste des contrats

Le volet Liste des contrats permet de **créer** des contrats ou de consulter, de **modifier**, de **supprimer** ou de **copier** des contrats existants. Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 <b>Champs de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, saisissez le nom du contrat.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> un contrat.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> un contrat existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>copier</b> et renommer un contrat existant.
 <b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet Contrats.
 <b>Trier</b>	Cliquez sur cette icône pour trier la liste de contrats dans l'ordre croissant ou décroissant.

### Affichage d'un contrat existant

Pour voir une liste des contrats existants configurés pour le site sélectionné dans le volet **Objets** :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez un site existant.  
La liste des contrats disponibles pour le site s'affiche dans le volet Contrats.

### Création d'un contrat

Pour créer un nouveau contrat :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
3. Dans l'angle supérieur droit du volet **Contrats**, cliquez sur **Nouveau**  .  
Le volet **Contraintes** s'affiche.

## Conseil

Par défaut, le champ **Nom** est déjà rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **contrat** créé possède un nom unique dans Configuration Database. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

4. Dans le volet **Contraintes**, définissez les paramètres dans la section **Propriétés** au besoin.
5. Poursuivez la configuration des propriétés du contrat en sélectionnant chaque volet dans le haut du volet **Contraintes**, au besoin.  
Pour obtenir des renseignements sur chaque volet, consultez les sections **Contraintes**, **Modèles de disponibilité**, **Règles relatives aux jours de repos et aux fins de semaine**, **Synchronisation**, **Quarts de travail**, **Agents** et **Profils**.
6. Pour enregistrer les modifications dans chaque volet, cliquez sur **Enregistrer** .

## Suppression d'un contrat

Pour supprimer un contrat :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site à partir duquel vous souhaitez supprimer un contrat.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat à supprimer.
4. Dans le coin supérieur droit du volet, cliquez sur **Supprimer** .

## Copie d'un contrat

Pour copier et coller un contrat existant (en vue d'en créer un nouveau) :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site à partir duquel vous souhaitez copier un contrat.
3. Dans la liste **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.
4. Dans le coin supérieur droit du volet **Contrats**, sélectionnez **Copier**  .  
Le volet **Copier le contrat sélectionné** s'affiche.
5. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du contrat.
6. Dans la section **Associer le contrat copié au site suivant**, sélectionnez le site auquel vous souhaitez associer ce contrat.

## Important

Si un **contrat** est copié vers un site avec une période de planification différente de celle du site d'origine, toutes les valeurs du contrat liées à la période de planification sont rétablies aux valeurs par défaut.

7. Dans le coin supérieur droit du volet **Copier le contrat**, cliquez sur  **Enregistrer maintenant**.  
Le contrat apparaît dans le volet **Contrats**, avec son nouveau nom.
8. Pour configurer les propriétés du contrat, sélectionnez les onglets correspondants dans le haut du volet **Contraintes**, au besoin.  
Pour obtenir des renseignements sur chaque volet, consultez les sections **Contraintes**, **Modèles de disponibilité**, **Règles relatives aux jours de repos et aux fins de semaine**, **Synchronisation**, **Quarts de travail**, **Agents** et **Profils**.
9. Pour enregistrer les modifications dans chaque volet, cliquez sur **Enregistrer** .

## Modification d'un contrat

Pour modifier un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site à partir duquel vous souhaitez modifier un contrat.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat à modifier.  
Le volet **Contraintes** s'affiche.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez chaque volet de propriétés à modifier.
5. Après avoir modifié le volet sélectionné, cliquez sur **Enregistrer** .

# Paramètres du site

En haut du volet **Contrats**, cliquez sur **Paramètres du site** pour ouvrir le volet, puis configurez les paramètres suivants pour le site sélectionné :

## Section Durée minimale

- **Durée minimale entre la fin d'une journée et le début du jour de travail suivant**—Entrez, en heures et en minutes, la durée entre la fin du jour en cours et le début du jour de travail suivant, ou spécifiez une durée illimitée en cochant **Illimité**.
- **Durée minimale entre les heures de début de deux jours de travail consécutifs**—Entrez, en heures et en minutes, la durée entre les heures de deux jours de travail consécutifs, ou spécifiez une durée illimitée en cochant **Illimité**.

## Section Période de planification de l'horaire

- **Type de période de planification de l'horaire**—Permet de définir une période supérieure à une semaine, utilisable pour définir des contraintes de **contrat**, telles que le nombre d'heures payées et de jours de repos. Les options de la période de planification de l'horaire sont les suivantes : **Aucun**, **Mensuel**, **Deux semaines**, **Trois semaines**, **Quatre semaines**, **Cinq semaines** et **Six semaines**.
- **Date de début**—Entrez la date à laquelle la période de planification sélectionnée commence.

### Important

La date de début doit correspondre à la valeur de la **Jour de début de semaine** qui est configurée pour l'unité métier dont relève le site. Les futures itérations de la période de planification de l'horaire commenceront le même jour de la semaine. Si vous avez sélectionné l'option **Mensuel**, ce champ ne sera pas disponible et les futures itérations de la période de planification de l'horaire commenceront le premier jour de chaque mois civil.

Après avoir configuré ces paramètres, cliquez sur **Enregistrer** .

Pour les reconfigurer, vous pouvez cliquer sur le bouton **Réinitialiser**. Les paramètres par défaut sont alors réinitialisés, et le volet **Consulter les messages de validation** s'ouvre, affichant l'avertissement suivant :

Si vous cliquez sur le bouton Réinitialiser, tous les paramètres des heures de travail de la période de planification de l'horaire et des congés pour tous les contrats à cet emplacement seront supprimés. Les nouveaux paramètres de la période de planification de l'horaire devront être entrés manuellement. Voulez-vous continuer?

## Avertissement

Si vous cliquez sur **Réinitialiser**, tous les paramètres de période de planification de l'horaire précédemment entrés dans les volets **Contraintes des contrats** et **Règles de jours de repos et de fins de semaine** sont supprimés et doivent être entrés de nouveau pour tous les **contrats** du site en question.

Cliquez sur **Fermer**  pour ignorer le message ou sur **Appliquer** , qui se trouve dans le volet **Consulter les messages de validation** pour réinitialiser les paramètres.

# Contraintes des contrats

Le volet **Contraintes des contrats** définit les paramètres de planification de base pour chaque contrat. Utilisez le volet **Contraintes** pour [créer un nouveau contrat](#) ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Contraintes** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site existant.
3. Mettez en surbrillance un contrat existant dans la liste **Contrats**.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Contraintes**.
5. Après avoir défini les paramètres dans les sections [Heures de travail](#), [Jours de travail](#) et [Planification de l'horaire](#), le cas échéant, dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez notamment définir la [synchronisation](#), qui garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.

## Important

Vous ne pouvez pas créer d'horaires optimaux si les contraintes ne sont pas correctement configurées. Workforce Manager effectue des vérifications de conformité pour garantir que le nombre minimal et maximal de jours de repos par semaine est compatible avec le nombre minimal et maximal de jours de repos par période de planification d'horaire.

Si vous obtenez un message d'erreur lors de la configuration des contraintes d'un **contrat**, consultez les règles de chaque contrainte (décrisées dans les [tableaux](#) ci-dessous concernant les **heures** et les **jours de travail**).

## Liste des contrats récupérés par segments

La liste des **contrats** est affichée par segments ou pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet **Contrats** est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de WFM à la fois, ce qui permet de conserver un rendement optimal lors de la récupération des données. Vous pouvez passer aux pages précédentes et suivantes ou sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton approprié dans la vue. Pour passer d'une page à l'autre, vous pouvez utiliser les touches **Flèche verticale**, **Flèche descendante**, **Page arrière** et **Page avant** du clavier.

## Propriétés des contraintes des contrats

**Nom du contrat**—Nom du **contrat**, qui doit être unique dans le site.

 **Icône**—Icône à afficher pour ce contrat. Choisissez une couleur de fond pour faciliter l'identification. La flèche vers le bas permet d'afficher toutes les icônes disponibles.

### Conseil

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Section Heures de travail

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification de l'horaire
Nombre habituel d'heures payées	Durée payée, en heures et minutes, pendant laquelle les agents attribués à ce contrat travaillent au cours d'une journée, d'une semaine et (le cas échéant) d'une période de planification de l'horaire standard.	moins de 24 heures	moins de 168 heures  La valeur peut être configurée en unités d'une minute.	moins de 1008 heures (ou moins, en fonction de la durée de la période de planification)  La valeur peut être configurée en unités d'une minute.
	Règles :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les heures supplémentaires doivent être exclues.</li> <li>• Les valeurs doivent être supérieures ou égales au <b>nombre minimal d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>• Les valeurs doivent être inférieures ou égales au <b>nombre maximal d'heures payées</b> pour la même période.</li> </ul>		
Nombre minimal d'heures payées	Durée payée minimale, en heures et minutes, pendant laquelle les agents	moins de 24 heures	moins de 168 heures  La valeur peut être configurée en	moins de 1008 heures (ou moins, en fonction de la durée de la période de

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification de l'horaire
	attribués à ce contrat doivent travailler au cours d'une journée, d'une semaine et (le cas échéant) d'une période de planification de l'horaire selon les exigences contractuelles.		unités d'une minute.	planification) La valeur peut être configurée en unités d'une minute.
Nombre maximal d'heures payées	<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur journalière doit être supérieure à 0.</li> <li>Cette valeur doit être inférieure ou égale au <b>nombre habituel d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>La valeur journalière multipliée par le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b> doit être inférieure ou égale à la valeur hebdomadaire.</li> <li>La valeur journalière multipliée par le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b> doit être inférieure ou égale au nombre maximal d'heures payées (par semaine).</li> <li>Si vous utilisez une période de planification de l'horaire, la valeur hebdomadaire multipliée par le nombre de semaines dans la période de planification doit être inférieure ou égale à la valeur pour la période de planification de l'horaire.</li> <li>Si la période est d'un mois, le nombre de semaines est supposé être 4.</li> <li>La valeur hebdomadaire divisée par le <b>nombre maximal d'heures quotidiennes payées</b> doit être inférieure ou égale au <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>La valeur hebdomadaire peut être égale à 0 si le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b> est égal à 0.</li> </ul>		moins de 168 heures La valeur peut être configurée en unités d'une minute.	moins de 1008 heures (en fonction de la durée de la période de planification) La valeur peut être configurée en unités d'une minute.

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification de l'horaire
	<p>Règles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclut toutes les heures supplémentaires et les exceptions payées.</li> <li>• Cette valeur doit être supérieure ou égale au <b>nombre standard d'heures payées</b> pour la même période.</li> <li>• La valeur journalière multipliée par le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b> doit être égale ou supérieure au <b>nombre minimal d'heures hebdomadaires payées</b>.</li> <li>• Si vous utilisez une période de planification de l'horaire, la valeur hebdomadaire multipliée par le nombre de semaines dans la période de planification de l'horaire doit être supérieure ou égale à la valeur pour la période de planification de l'horaire.</li> <li>• Si la période est d'un mois, le nombre de semaines est supposé être 5.</li> <li>• La valeur hebdomadaire doit être égale ou supérieure au <b>nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b> multiplié par le <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>• La valeur hebdomadaire divisée par le <b>nombre minimal d'heures payées quotidiennes</b> doit être supérieure ou égale au <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>• La période hebdomadaire doit être supérieure à 0.</li> <li>• Si la période est d'un mois, elle doit être inférieure à <math>31 \times 24</math> heures.</li> </ul>			

## Section Jours de travail

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification de l'horaire
Nombre maximal de jours de travail consécutifs	<p>Nombre maximal de jours consécutifs que les agents attribués à ce contrat sont autorisés à travailler.</p> <p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur doit être égale ou supérieure au <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>• Si le <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b> est inférieur à 7, cette valeur doit être inférieure ou égale au <b>nombre maximal de jours de travail par semaine multiplié par 2</b>.</li> </ul>	1-365 jours	Non applicable	Non applicable

Nom du paramètre	Définition	Valeurs journalières valides	Valeurs hebdomadaires valides	Valeurs valides pour la période de planification de l'horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette valeur peut dépasser le <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b> multiplié par 2 uniquement si ce <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b> est 7. La valeur doit être inférieure ou égale à 365.</li> </ul>			
Nombre minimal de jours de travail par semaine	Nombre minimal de jours que les agents attribués à ce contrat doivent travailler par semaine.	Non applicable	0 à 7 jours	Non applicable
<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur doit être inférieure ou égale au <b>nombre maximal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>Cette valeur multipliée par le <b>nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b> doit être inférieure ou égale au <b>nombre maximal d'heures hebdomadaires payées</b>.</li> <li>Cette valeur doit être inférieure ou égale au nombre de jours disponibles par semaine défini dans le volet <b>Modèle de disponibilité</b>.</li> </ul>				
Nombre maximal de jours de travail par semaine	Nombre maximal de jours que les agents attribués à ce contrat sont autorisés à travailler par semaine.	Non applicable	0 à 7 jours	Non applicable
<p>Règles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur doit être supérieure ou égale au <b>nombre minimal de jours de travail par semaine</b>.</li> <li>Elle doit être inférieure ou égale au <b>nombre maximal d'heures hebdomadaires payées</b> divisé par le <b>nombre minimal d'heures quotidiennes payées</b>.</li> </ul>				

## Section planification

La section de planification dans le volet **Contraintes** comporte un seul paramètre. La case à cocher **Ensemble d'activités Planification au lieu de séquences de tâches** définit le mode de planification en fonction de la configuration du site et du contrat avant toute planification de l'horaire. Par défaut, cette case n'est pas sélectionnée.

WFM utilise l'algorithme suivant pour déterminer le mode de planification :

- Si les séquences de tâches n'existent pas sur le site, les contrats sont programmés en mode Ensemble

d'activités.

- Si les séquences de tâches n'existent pas sur le site, les contrats sont programmées en mode Séquence de tâches.
- Si les séquences de tâches existent sur le site et que la case **Planifier un ensemble d'activités au lieu de séquences de tâches** est cochée dans un contrat particulier, ce contrat sera planifié en mode Ensemble d'activités. Dans ce cas, tous les quarts de travail disposant de séquences de tâches obligatoires sont ignorés (comme s'ils n'étaient pas affectés au présent contrat) et ceux disposant de séquences de tâches facultatives sont planifiés sans séquences de tâches.

## Vues Web pour superviseurs dans les anciennes versions

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est moins récent que la version 8.5.204, le volet **Contraintes** n'inclura pas la section **Planification** avec la case à cocher **Planifier un ensemble d'activités au lieu de séquences de tâches**.

### Conseil

Certaines contraintes s'appliquent à tous les contrats d'un site. Elles sont définies dans le volet **Contrats > Paramètres du site** dans WFM Web.

# Modèles de disponibilité

Le volet **Disponibilité du contrat** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Modèle de disponibilité** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site existant.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Modèle de disponibilité**.

Le volet **Modèle de disponibilité** permet de définir les jours et les heures pour lesquels chaque contrat peut être planifié.

Vous ne pouvez planifier un contrat que dans les heures déterminées ici, mais ces heures peuvent être modifiées à tout moment.

## Important

Les paramètres des modèles de disponibilité ne sont pas les mêmes que ceux de préférences de disponibilité que vous avez configurés dans le calendrier. Les préférences de disponibilité demandées dans le calendrier concernent des agents individuels, de même que les disponibilités quotidiennes sur lesquelles sont fondées les préférences. L'onglet **Modèle de disponibilité du > contrat** détermine la disponibilité quotidienne par défaut pour tout le type de contrat.

## Disponibilité de nuit le dernier jour du contrat

La disponibilité du contrat le dernier jour n'est pas arrêtée à 24:00, mais permet des quarts de travail de nuit.

## Définition des heures du modèle de disponibilité

Pour définir les heures du modèle de disponibilité :

1. Entrez les heures de début et de fin, en heures et en minutes, auxquelles ce contrat doit être disponible aux fins de travail, chaque jour de la semaine.
2. Si la disponibilité s'étend au-delà de minuit, cochez la case **Jour suivant**.

La durée de disponibilité maximale est de 36 heures, ce qui ne peut se produire que lorsque l'heure de

début du quart de travail est minuit. Si vous utilisez une autre heure de début de quart de travail, vous devez adapter l'heure de fin pour garantir le respect du maximum de 36 heures.

Par exemple, si l'heure de début de la vacation est 01:00, la durée maximale correspond à 36 heures moins le nombre d'heures entre minuit et l'heure de début. Dans ce cas, vous devez définir l'heure de fin à 12:00, de sorte que la durée maximale soit de 35 heures.

Cette règle—(selon laquelle la durée définie par l'heure de début et l'heure de fin doit être inférieure ou égale à 36 heures)—s'applique à chaque intervalle de temps de 15 minutes. Par conséquent, si votre heure de début de quart de travail est 08:30, la durée maximale est :  $36 - 8,5 = 27,5$  heures. Et donc, l'heure de fin au plus tard que vous pouvez définir dans cet exemple est 12:00.

La durée doit être égale ou supérieure au **nombre minimal d'heures de travail quotidiennes**.

### 3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Modification de modèles de disponibilité

Pour modifier le modèle de disponibilité :

- Sélectionnez le contrat et redéfinissez les heures dans le volet **Modèle de disponibilité**.

### Important

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Copier et coller des modèles de disponibilité

Pour copier et coller un modèle de disponibilité :

- Dans le volet **Modèles de disponibilité**, cliquez sur **Copier**  pour le jour de la semaine à copier.
- Accédez au jour de la semaine où vous souhaitez coller les renseignements copiés et cliquez sur **Coller** .

Les heures de **début** et de **fin** sont copiées vers le jour de la semaine sélectionné.

# Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Ces messages fournissent des renseignements sur chaque contrainte qui n'est pas compatible avec la modification ou l'attribution effectuée. Voir les figures ci-dessous.

La boîte de dialogue Consulter les messages comporte trois options (boutons) :

1. **Continuer**—Cliquez sur ce bouton pour maintenir la modification ou l'attribution. (Ce bouton est désactivé pour les messages d'erreur.)
2. **Annuler**—Cliquez sur ce bouton pour annuler la modification ou attribution.
3. **Aide**—Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une boîte de dialogue d'aide contextuelle.

REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

**Figure :** message d'erreur relatif aux modèles de rotation

REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

**Figure :** message d'avertissement relatif à l'attribution de contrats ou de modèles de rotation

# Règles relatives aux jours de repos et fins de semaine

Le volet **Règles de jours de repos et fins de semaine** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Règles de jours de repos et de fins de semaine** d'un contrat existant :

1. Cliquez sur **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Règles de jours de repos et de fins de semaine**.  
Le volet **Règles de jours de repos et de fins de semaine** apparaît.
5. Cochez la case **Jours de repos par période de planification de l'horaire** et saisissez le **nombre minimal de jours de repos par période de planification de l'horaire**, ainsi que le **nombre maximal de jours de repos par période de planification de l'horaire**, s'il y a lieu.

Le volet **Règles de jours de repos et de fins de semaine** permet de garantir que, pour chaque période de planification, chaque contrat reçoit un nombre défini de jours de repos. Vous pouvez également utiliser ce volet pour configurer des règles spécifiques aux jours de repos de la fin de semaine et aux jours de repos consécutifs.

## Propriétés des règles de jours de repos et fins de semaine d'un contrat

### Section Règles de fin de semaine

Définit le nombre minimal et maximal de fois par période de planification de l'horaire définie par l'utilisateur (aucune, deux à six semaines ou un mois) où les agents attribués à ce contrat doivent recevoir un ou plusieurs jours de repos spécifiés. La période de planification de l'horaire est définie dans **Politiques > Contrats > Paramètres du site**.

#### Important

Si vous apportez des modifications aux propriétés du **contrat**, à l'onglet **Règles de jours de repos et de fins de semaine** ou si vous attribuez des agents à un **contrat**, n'oubliez pas de lire la rubrique **Consultation des messages de validation**.

## Remarque concernant la terminologie

Beaucoup de travailleurs partout au monde prennent leur fin de semaine le samedi et le dimanche, mais pas tous. Pour attribuer une différente fin de semaine, sélectionnez le premier jour de la fin de semaine dans la liste déroulante **Premier jour de la fin de semaine**. Ainsi, vous pouvez modifier rapidement et facilement les paramètres d'un contrat pour les fins de semaine en exécutant un simple réglage.

Si la période de planification de l'horaire est d'un mois, vous pouvez indiquer un maximum de cinq **premiers jours de la fin de semaine, deuxièmes jours de fin de semaine** et fins de semaine de repos.

- **Premier jour de la fin de semaine**—Si samedi est le premier jour de la fin de semaine du contrat, conservez le paramètre par défaut (samedi). Si la fin de semaine du contrat commence un autre jour, sélectionnez ce jour dans la liste déroulante.

### Conseil

La valeur que vous venez de saisir apparaît à la place de **Premier jour de la fin de semaine** dans la section Jours de repos.

- **Nombre maximal de fins de semaine de travail consécutives**—Le nombre maximal de fins de semaine consécutives que les agents attribués à ce type de contrat sont autorisés à travailler.

### Conseil

Une *fin de semaine travaillée* signifie que du travail est planifié pour au moins un des jours de la fin de semaine.

Désactivez la contrainte de l'une des deux façons suivantes :

- Définissez la valeur du **nombre maximal de fins de semaine consécutives de travail** à 0. Il s'agit de la valeur par défaut.
- Sélectionnez la case à cocher **Illimité** qui se situe sur la même ligne à droite. Il s'agit de la valeur par défaut.
- **Nombre maximal de "samedis"** de travail consécutifs (second jour de la fin de semaine)—Nombre maximal de seconds jours de la fin de semaine consécutifs que les agents attribués à ce type de contrat sont autorisés à travailler. Le jour effectif de la semaine est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour de la fin de semaine**.

## Section Jours de repos

- **'Les vendredis (ou premiers jours de la fin de semaine) sont des jours de congé**—Si elle est activée, cette option garantit que l'agent bénéficie d'un nombre déterminé de **premiers jours de fin de semaine** non travaillés par période de planification de l'horaire. Sélectionnez le nombre minimal et maximal de fois par période de planification de l'horaire où il faut exclure le contrat de l'horaire des **premiers jours de la fin de semaine**.

## Conseil

Le jour effectif de la semaine est indiqué sur l'étiquette (par exemple, **les lundis sont des congés**) et est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour de la fin de semaine**.

- **'Les samedis (ou seconds jours de fin de semaine) sont des jours de congé—Si elle est activée, cette option garantit que l'agent bénéficie d'un nombre déterminé de deuxièmes jours de fin de semaine non travaillés par période de planification de l'horaire. Sélectionnez les nombres minimal et maximal de fois par période de planification de l'horaire où il faut exclure le contrat de l'horaire des deuxièmes jours de fin de semaine.**

## Conseil

Le jour effectif de la semaine est indiqué sur l'étiquette (par exemple, **les mardis sont des congés**) et est déterminé par votre sélection dans le champ **Premier jour de la fin de semaine**.

- **Les deux jours de la fin de semaine sont non travaillés—Si elle est activée, cette option garantit que l'horaire des agents attribués à ce contrat prévoit l'ensemble de la fin de semaine comme libre. Sélectionnez le nombre minimal et maximal de fois par période de planification de l'horaire devant exclure le contrat de l'horaire de la fin de semaine.**

## Conseil

Si vous sélectionnez l'option **Les deux jours de la fin de semaine sont non travaillés**, vous devez malgré tout définir les propriétés pour les jours de repos individuels de la fin de semaine. **Les deux jours de fin de semaine sont non travaillés** ne remplace pas **Les jours de la première fin de semaine sont non travaillés** et **Les deuxièmes jours de fin de semaine sont non travaillés**.

## Section Règles des jours de repos consécutifs

- **Nombre minimal de jours de repos consécutifs par semaine—Ce paramètre permet de garantir le respect des exigences légales ou définies par l'entreprise concernant le nombre minimum d'heures de repos consécutives par semaine.**

## Conseil

Si la valeur est supérieure à 24:00, la contrainte **Nombre minimal de jours de travail par semaine** ne doit pas être supérieure à 6 jours, ce qui laisse la place d'un jour de repos minimum pour respecter cette contrainte, qui n'est satisfaite que si elle est observée au moins une fois par semaine.

- **Nombre minimal de jours de repos consécutifs par période de planification—Entrez ou sélectionnez le nombre minimal de jours de repos consécutifs que les agents doivent recevoir à un moment donné pendant la période de planification de l'horaire.**

## Remarques concernant les jours de repos et fins de semaine

Les renseignements contenus dans cette section concernant les jours de repos et fins de semaine sont à prendre en considération lors de la planification d'horaire d'agents.

### Nombre de jours de repos par période

Le nombre minimal de jours de repos par période repose sur la plus petite valeur de ce champ pour tous les contrats au cours de cette période. Le nombre maximal de jours de repos par période repose sur la plus haute valeur de ce champ pour tous les contrats au cours de cette période.

### Jours de repos consécutifs par période

Les conditions suivantes sont d'application pour les jours consécutifs par période lorsqu'une date de début de validité est spécifiée pour l'attribution du contrat :

1. Si la période est couverte par plusieurs contrats et que tous ces contrats ont la même valeur de congés consécutifs, la contrainte est utilisée pour toute la période comme s'il s'agissait d'un seul contrat.
2. Si la période est couverte par plusieurs contrats et que le nombre de jours du contrat disponible est inférieur au nombre requis de jours de repos consécutifs, ce contrat est ignoré dans l'évaluation du nombre maximal de jours de repos consécutifs pour la période.
3. Si la contrainte de nombre de jours de repos consécutifs est présente dans tous les contrats non ignorés par la condition 2 ci-dessus, le nombre moyen de jours de repos consécutifs est calculé d'après le congé total demandé moyen pour chaque contrat pour la période.
4. Si au moins un contrat au cours de cette période a une valeur de jours de congé consécutifs égale à 0, cette valeur est utilisée pour toute la période.

### Nombre de dimanches et fins de semaine de travail consécutifs par période

La fonction de calcul des **dimanches et fins de semaine** de travail consécutifs par période utilise le paramètre de jours consécutifs maximal spécifié dans le contrat attribué le premier jour de l'horaire. Les contraintes sont respectées dans les intervalles de dates des contrats et sont correctement traitées aux dates frontières de sorte que la valeur maximale des deux contrats ne soit pas dépassée.

### Nombres minimum et maximum de samedis, dimanches et fins de semaine par période de planification

La fonction de calcul des nombres minimum et maximum de samedis, de dimanches et de fins de semaine par période de planification utilise le paramètre spécifié dans le contrat attribué le premier jour de l'horaire.

Si certaines règles doivent être appliquées à la période de transition, un contrat transitoire doit être créé. Par conséquent, si l'agent doit changer son contrat de A à B à une certaine date (d0) et que cette date se situe en milieu de semaine ou au milieu d'une longue période, l'utilisateur doit créer un contrat transitoire commençant à la date d1 correspondant au début de la semaine ou de la période. Le contrat B doit commencer à la date d2, correspondant au début de la semaine ou période complète après d0. L'application n'a pas de système automatique de création de contrats transitoires

---

ou de modèles de rotation.

# Synchronisation

Vous avez ouvert ce volet en cliquant sur **Synchronisation** dans le volet droit de la vue **Contrats**. Activez les paramètres du volet **Synchronisation** en cochant la case **Utiliser la synchronisation des horaires quotidiens**.

L'utilisation de la synchronisation garantit qu'un agent commence chaque jour de travail dans une plage de temps définie par l'utilisateur.

La synchronisation inclut l'option **Flexibilité de l'heure de début du quart de travail**. Cette option permet à l'heure de début/fin de varier dans une plage spécifiée. Accorder une certaine flexibilité permet de créer un horaire plus optimal.

## Synchronisation et période de planification de l'horaire

Le paramètre de synchronisation et la période de planification de l'horaire influencent la manière dont Workforce Management aligne les heures de début des agents, de sorte que :

- Si la période de synchronisation est plus courte, mais s'intègre parfaitement dans la période de planification de l'horaire, la synchronisation sera complète. Par exemple, si la période de synchronisation est de deux semaines et l'horaire de six semaines, trois périodes de synchronisation peuvent être parfaitement comprises dans l'horaire.
- Si la période de synchronisation est plus courte que la période de planification de l'horaire, seul le temps couvert par la période de synchronisation sera synchronisé. Le reste de l'horaire ne le sera pas. Par exemple, si la période de synchronisation est de quatre semaines et l'horaire de six, les quatre premières semaines seront synchronisées, mais pas les deux dernières.
- Si la définition de la synchronisation est plus longue que la période de planification de l'horaire, la synchronisation n'aura pas lieu. Par exemple, si la synchronisation est définie sur quatre semaines, mais un horaire est constitué pour trois semaines, la synchronisation est désactivée pour la totalité de l'horaire.

## Utilisation de la synchronisation

Pour utiliser la synchronisation :

1. Sélectionnez la case à cocher **Utiliser la synchronisation des horaires quotidiens**, puis sélectionnez **Synchroniser les quarts de travail entre les jours de repos**, **Période de [X] semaine(s)**, ou le bouton d'option **période de planification de l'horaire**.

### Conseil

Si un **contrat** est copié vers un site utilisant une période de planification différente de celle du site d'origine, la case **Utiliser la synchronisation des horaires quotidiens** est désélectionnée.

2. Si vous avez utilisé l'option **Période de [X] semaine(s)**, indiquez le nombre requis de semaines dans la zone de texte ou définissez le nombre correct à l'aide des flèches.
3. Si nécessaire, changez les paramètres **Flexibilité de l'heure de début du quart de travail** :
  - Pour une synchronisation stricte de l'heure de début, laissez le champ **Flexibilité d'heure de début du quart de travail** réglé à **00:00**, par défaut.
  - Pour modifier les paramètres de **flexibilité de l'heure de début du quart de travail**, indiquez le nombre de minutes ou d'heures de marge dont dispose le planificateur pour définir l'horaire synchronisé ou mettez les heures ou les minutes en surbrillance dans la zone de texte pour ensuite les définir à l'aide des flèches.
4. Le cas échéant, modifiez le paramètre **Type de synchronisation**. Sélectionnez votre choix dans le menu déroulant :
  - **Début du quart de travail** (par défaut)
  - **Début du quart de travail et durée**
  - **Début du quart de travail, durée et état des repas**
  - **Début du quart de travail, début des repas et pauses**

Le

## Conseil

planificateur tentera d'effectuer la synchronisation en fonction de tous les paramètres de votre sélection.

5. Le cas échéant, modifiez le paramètre **Jours applicables**. Par défaut, toutes les cases à cocher (**Dim, Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam**) sont sélectionnées. Pour spécifier un jour de la semaine auquel la synchronisation ne s'applique pas, décochez ce jour. Par exemple, pour exclure la fin de semaine standard, décochez les cases Samedi et Dimanche.
6. Pour désactiver la synchronisation, désactivez la case **Utiliser la synchronisation des horaires quotidiens**.

7. Pour enregistrer le paramètre, cliquez sur **Enregistrer** .

## Synchronisation des quarts de travail pour des semaines ou des périodes de planification

Si la synchronisation est différente entre deux contrats, elle est traitée séparément pour chaque contrat. La synchronisation entre des contrats configurés de manière identique peut continuer à être utilisée, même lorsque les contrats changent. Par exemple, les heures de début de quart de travail

peuvent être synchronisées pour la semaine entière même si le contrat change en cours de semaine.

Les contrats sont considérés comme ayant des contraintes de synchronisation identiques dans les conditions suivantes :

- Les contrats ont les mêmes réglages de période de synchronisation, jours de la semaine et fenêtre de début.
- Les contrats ont le même type de synchronisation (début, début + durée) et la même liste de quarts de travail disponibles.
- Les contrats ont un simple contrôle de configuration indiquant que la synchronisation est possible.

Un contrôle de configuration vérifie que, pour le même type de synchronisation des heures de début, il y a des quarts de travail qui peuvent commencer dans la fenêtre de temps du début de synchronisation.

En outre, la case Durée payée des quarts de travail doit être cochée pour que l'heure de début et la durée puissent être synchronisées et l'ensemble de quarts de travail communs doit être présent dans tous les contrats pour que l'heure de début, la durée et le repas puissent être synchronisés.

## Synchronisation des quarts de travail entre jours de repos

Si la synchronisation est identique entre les contrats (synchronisation pour les semaines ou périodes de planification), le changement de contrat n'a pas d'effet sur la synchronisation. Le module de planification fonctionne comme si un seul contrat était configuré.

Si la synchronisation n'est pas configurée de la même manière, elle ne s'étend pas en dehors de l'intervalle de dates du contrat.

## Synchronisation des équipes par contrat

Avant que l'attribution de contrat ne change, les équipes pouvaient facilement être fractionnées en groupes par contrat. Les groupes étaient alors synchronisés comme des équipes. Lorsque des attributions de contrat comportent des dates de début de validité, ces groupes peuvent changer en cours de scénario de planification. Par conséquent, les contraintes de synchronisation d'équipes ne sont plus appliquées au scénario entier, mais sont fractionnées en plus petits intervalles de sorte que les attributions de contrat des agents ne changent pas.

# Quarts de travail d'un contrat

Le volet **Quarts de travail** affiche la liste de tous les quart de travail pouvant être associés à ce contrat. Toutes les quart de travail configurées pour le site du contrat sont répertoriés. Les paramètres des quart de travail que vous sélectionnez doivent être compatibles avec ceux du contrat. Un message d'erreur apparaît en cas d'incompatibilité des paramètres. Si les paramètres pour un jour au moins sont compatibles, l'association est acceptée. Le volet **Contrats > Quarts de travail** s'utilise lorsque vous [créez un contrat](#) ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Quarts de travail** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
**Le volet Contraintes s'affiche par défaut.**
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Quarts de travail**.  
**Le volet Quarts de travail apparaît, affichant la liste des quart de travail associés au contrat.**

Les détails des quart de travail attribués sont affichés dans les colonnes suivantes :

<b>Nom</b>	Nom du quart de travail attribué.
<b>Début au plus tôt</b>	Heure de début au plus tôt de ce quart de travail.
<b>Fin au plus tard</b>	Heure de fin au plus tard de ce quart de travail.
<b>État</b>	État du quart de travail : principal ou secondaire.

Utilisez le volet **Quarts de travail** pour attribuer des quart de travail au **contrat** ou modifier l'état d'une attribution.

## Important

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Attribution d'un quart de travail à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.



2. Cliquez sur **Attribuer des quarts de travail** .  
**Le volet Quarts de travail disponibles apparaît, affichant des détails dans les colonnes Nom, Début au plus tôt et Fin au plus tard. Vous pouvez aussi cliquer sur Quarts de travail non attribués pour annuler l'attribution d'un quart de travail.**
3. Dans la liste déroulante **Utiliser cet état pour les attributions**, sélectionnez **Principal** ou **Secondaire**.
4. **Dans la section Quarts de travail disponibles à associer au contrat**, sélectionnez un ou plusieurs quarts de travail.  
**Recherchez un quart de travail en particulier en saisissant le nom du quart de travail dans le champ Rechercher, à votre convenance.**
5. Pour associer les quarts de travail à ce contrat, cliquez sur **Appliquer** .  
**Les quarts de travail sélectionnés apparaissent dans le volet Quarts de travail.**
6. Fermez le volet **Quarts de travail disponibles**. Dans le volet **Quarts de travail**, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.  
**Vous pouvez configurer des quarts de travail pour un site sélectionné dans la vue Règles > Quarts de travail.**

## Suppression d'un quart de travail attribué à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.
2. Dans la liste **Association de quarts de travail pour <nom du quart de travail>**, sélectionnez le quart de travail à supprimer et cliquez sur **Quarts de travail non attribués** .  
**Le quart de travail est supprimé de la liste.**
3. Dans le volet **Quarts de travail**, cliquez sur **Enregistrer les modifications** .

## Pour modifier l'état d'un quart de travail attribué :

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez le contrat auquel est attribué le quart de travail à modifier.
2. Dans la section **Quarts de travail associés pour <nom du contrat>**, dans la liste déroulante de la colonne **État**, réglez l'état à **Principal** (par défaut) ou à **Secondaire**.
3. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications** .  
**Pour sélectionner plusieurs quarts de travail, appuyez sur Maj ou Ctrl et cliquez sur chaque quart de travail successif.**

# Agents associés à un contrat

Le volet **Agents** dans la vue **Contrats** s'utilise lorsque vous **créez un contrat** ou modifiez un contrat existant.

Pour afficher le volet **Agents** d'un contrat existant :

1. Sélectionnez **Règles > Contrats**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat existant.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Agents**.  
Le volet **Agents** apparaît, affichant la liste des agents associés au contrat à la date sélectionnée.

Pour modifier le champ de date dans le volet **Agents** ou **Agents disponibles**, cliquez dans le champ pour faire apparaître un calendrier. Sélectionnez la date. Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir **Consulter les messages de validation**.

Utilisez le volet **Contrats > Agents** pour spécifier la date de début de validité du contrat sélectionné et lui attribuer des agents. Vous pouvez aussi attribuer des dates de validité aux contrats dans le volet **Configuration > Agents > Contrats et Modèles de rotation**.

## Dates de validité des contrats

Les contrats attribués à un agent ont une date de début qui indique à quel moment le contrat entre en vigueur. Des agents peuvent avoir plusieurs contrats avec des dates de validité différentes, mais tous les contrats attribués doivent avoir des dates de début différentes. Un agent ne peut donc avoir qu'un seul contrat en vigueur à une date donnée.

### Important

Vous pouvez spécifier une date de début de validité pour un contrat attribué avec une granularité de un jour, mais pas spécifier une heure de début de validité.

Les attributions de contrat n'ont pas toujours une date de début de validité. Si aucune date de début de validité n'est spécifiée, le contrat est considéré attribué à l'agent depuis le *début du temps*. L'agent ne peut avoir qu'un seul contrat attribué depuis le *début du temps*. Tous les autres contrats attribués à cet agent doivent avoir des dates de début de validité spécifiques et différentes entre elles.

Si l'agent n'a pas de contrat sans date de début, il est supposé que l'agent n'a pas eu de contrat entre le *début du temps* et l'attribution de contrat la plus ancienne.

Il n'y a pas que date de fin explicite pour les attributions de contrats. L'agent n'a qu'un seul contrat en vigueur à la fois, car un contrat attribué cesse d'être en vigueur dès qu'un autre le devient. Le contrat attribué ayant la date de début de validité la plus récente est supposé être en vigueur jusqu'à la *fin du temps*. Cette approche simplifie l'attribution des contrats et garantit l'absence de trous entre deux contrats attribués à un agent.

Vous pouvez spécifier une date de début de validité pour un contrat attribué dans l'onglet d'attribution d'un **agent** du volet **Contrats** (voir la procédure ci-dessous).

## Association d'un agent à un contrat

1. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat dans la liste des contrats existants.



2. Cliquez sur **Afficher les agents disponibles**.
3. Dans le champ **Date de validité**, entrez la date de début de validité de cette attribution de contrat.
4. Sélectionnez un ou plusieurs agents dans la section **Agents à associer à <nom du contrat>**.

### Conseil

Saisissez les critères de recherche dans le champ **Rechercher** et utilisez les boutons d'option pour filtrer les résultats par **prénom** ou **nom de famille**, si la liste des agents est longue.

5. Pour associer les agents à ce contrat, cliquez sur **Appliquer**.
6. Fermez le volet **Agents disponibles** et, dans le volet **Agents**, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

**Agents**—Agents pouvant être associés à ce contrat. Tous les agents du site en cours sont répertoriés.

**Date de validité**—Date de début de validité de cette attribution de contrat.

# Configuration des profils

Les *profils* sont des descriptions d'agents virtuels.

Vous pouvez configurer plusieurs profils pour chaque contrat en sélectionnant des ensembles classiques de compétences. Le planificateur WFM utilise des paramètres du contrat, combinés aux ensembles de compétences des profils, pour produire des scénarios d'horaire vierges fondés sur les caractéristiques des profils au lieu de l'ensemble des agents réels. Ceci est particulièrement utile si les agents ne sont pas encore embauchés.

Ces scénarios d'horaire vierges offrent un nombre illimité de "possibilités" du nombre d'agents pour chaque type d'emploi et pour chaque ensemble de compétences requis. Les agents peuvent alors être assignés manuellement dans l'horaire après sa création.

Vous pouvez **créer un profil**, **copier un profil existant** et le renommer pour en créer un autre, ou **supprimer un profil**.

## Création d'un profil

Pour créer un profil :

1. Cliquez sur **Règles > Contrats**, puis sélectionnez un site dans le volet **Objets**.
2. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat spécifique.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
3. Dans le haut du volet, sélectionnez **Profils**.  
La liste des profils créés pour ce contrat s'affiche.
4. Dans le volet **Profils**, pour créer un profil, cliquez sur **Ajouter un profil** .
5. Lorsque les **propriétés du profil** s'affichent, saisissez un nom pour le profil.  
Le nom devrait être descriptif et différent de tous les autres noms de profil dans le contrat.
6. Pour ajouter des compétences au profil, cliquez sur **Ajouter une compétence**   
La liste des compétences disponibles apparaît dans la section **Sélectionnez les compétences à associer au profil**.

### Conseil

Si vous souhaitez supprimer une compétence, vous pouvez aussi cliquer sur **Supprimer la compétence**



7.

- Sélectionnez les compétences à associer à ce profil, puis cliquez sur **Ajouter une compétence** .
8. Dans le champ **Utiliser ce niveau pour les attributions** du volet **Compétences disponibles**, entrez le niveau correct de la compétence.

### Important

La valeur que vous entrez modifiera la disponibilité du profil sur la page **Sélectionner des profils** de l'**assistant Scénario d'horaire**. Cette page affiche uniquement les profils dont le niveau de compétence est compris dans la plage requise des **activités** que vous planifiez. Par exemple, si vous définissez un profil à cet emplacement, avec un niveau de compétence Valeurs & Obligations égal à 5 et que vous utilisez l'assistant pour créer un scénario qui nécessite un niveau de compétence Valeurs & Obligations situé entre 8 et 30, votre profil ne fera pas partie des choix affichés, car 5 n'est pas compris entre 8 et 30.

9. Poursuivez l'ajout de compétences et la définition de niveaux de compétences jusqu'à ce que le profil soit entièrement configuré.
10. Pour enregistrer la configuration du profil, cliquez sur **Enregistrer les modifications** .

## Suppression d'un profil

Pour supprimer un profil existant :

1. Cliquez sur **Règles > Contrats**, puis sélectionnez un site dans le volet **Objets**.
  2. Dans le volet **Contrats**, sélectionnez un contrat spécifique.  
Le volet **Contraintes** s'affiche par défaut.
  3. Dans ce volet, sélectionnez **Profils**.  
La liste des profils créés pour ce contrat s'affiche.
  4. Dans le volet **Profils associés**, sélectionnez le profil à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer le profil** .
- Le profil est supprimé de la liste.
5. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications** .

## Copie d'un profil existant

Pour créer un profil en copiant un profil existant :

1. Dans le volet **Règles > Contrats > Profils**, sélectionnez un profil existant dans la section **Profils associés**.

2. Cliquez sur **Copier le profil sélectionné**  .  
Le volet **Copier le profil sélectionné vers un autre contrat** s'affiche.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nouveau nom du profil.
4. Dans la section **Copier le profil sélectionné vers un autre contrat**, sélectionnez un contrat dans la liste.

### Conseil

Par contre, si vous connaissez le nom du **contrat**, vous pouvez l'inscrire dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement.

5. Cliquez sur **Enregistrer le profil**  .  
Le profil est ajouté à la liste des **profils associés**.

### Conseil

Si le contrat sélectionné à l'**étape 4** diffère de celui sélectionné à l'**étape 1**, le profil copié ne devient visible que lorsque vous accédez à la liste des profils à partir du site approprié pour ce contrat. Si le contrat sélectionné à l'**étape 4**

est le même, le profil copié est immédiatement visible dans la liste des profils.

6. Configurez le profil. Les paramètres sont décrits ci-dessus, dans **steps 7-10**.

# Heures avancées

L'option **Heures avancées**, qui ouvre le volet **Heures avancées**, n'est utilisé que si vous utilisez des périodes de planification de l'horaire **mensuelles**. Pour des renseignements concernant les périodes de planification de l'horaire **mensuelles**, reportez-vous à l'onglet **Contrats** >[Paramètres du site](#).

Le volet **Heures avancées** définit le nombre d'heures minimal et maximal d'un **contrat**.

Les valeurs de ce volet ont préséance sur les heures standards du **contrat**. Vous pouvez les utiliser pour personnaliser les charges de travail mensuelles, afin de gérer les variations saisonnières des besoins de dotation en personnel.

## Conseil

Si la valeur pour un mois est définie à 0, les contraintes du **contrat** concernant le nombre minimal et maximal d'heures mensuelles sont utilisées.

# Modèles de rotation

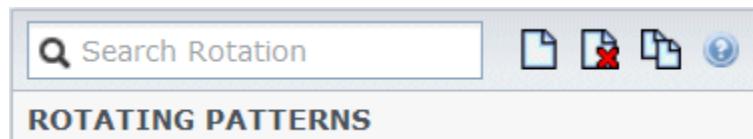
Les modèles de rotation sont des rotations de semaines de travail pour les quarts de travail, jours de travail, heures de travail ou activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent. Quelques exemples :

- **Exemple 1 :** Un modèle hebdomadaire régulier pourrait être du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, suivi d'un modèle hebdomadaire court du mardi au jeudi, de 12 h à 16 h.
- **Exemple 2 :** Des agents travaillant 10 heures par jour peuvent travailler du lundi au jeudi durant une semaine, puis du mardi au vendredi la semaine suivante. La combinaison de ces jours de repos alternés (vendredis ou lundis) constitue un modèle de rotation.

## Volet Modèles de rotation

Ce volet vous permet de visualiser, de **créer**, de **supprimer** et de **copier** les modèles hebdomadaires. Après avoir créé des modèles hebdomadaires, vous pouvez les combiner pour créer des modèles de rotation. Les modèles de rotation se configurent par semaine. Vous pouvez donc avoir autant de rotations hebdomadaires que vous le souhaitez.

Le volet **Modèles de rotation** affiche une liste des modèles de rotation existant dans le site sélectionné au sein de l'entreprise.



**Figure :** commandes du volet Modèles de rotation

Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

<b>Champs de recherche</b>	Saisissez vos critères de recherche. Par exemple, le nom d'un modèle de rotation.
<b>Nouveau</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>créer</b> un modèle de rotation.
<b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>supprimer</b> un modèle de rotation existant.
<b>Copier</b>	Cliquez sur cette icône pour <b>copier</b> un modèle de rotation existant.
<b>Aide</b>	Cliquez sur cette icône pour afficher de l'aide sur le volet <b>Modèles de rotation</b> .

Vous pouvez aussi utiliser le module **Modèles de rotation** pour consulter et configurer les propriétés des modèles de rotation et associer des agents à ces modèles. Le module **Modèles de rotation** comporte deux volets supplémentaires :

- Propriétés
- Agents associés

## Affichage et récupération de modèles de rotation

La liste des modèles de rotation s'affiche par segments ou pages séquentielles. Lorsque les données récupérées sont volumineuses, la liste des éléments du volet **Modèles de rotation** est affichée en plus petits segments séquentiels, à raison de 50 éléments par page. Cela limite le nombre d'éléments récupérés de Workforce Management à la fois, ce qui permet de conserver un rendement optimal lors de la récupération des données. Vous pouvez passer aux pages précédentes et suivantes ou sauter au début ou à la fin de la liste en cliquant sur le bouton approprié dans la vue. Pour passer d'une page à l'autre, vous pouvez utiliser les touches Flèche haut, Flèche bas, Page précédente et Page Suivante du clavier.

## Création de modèles de rotation

1. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Nouveau** .
2. Dans le volet **Propriétés**, cliquez sur **Ajouter une semaine** .
3. Pour voir tous les champs, développez le volet Propriétés en cliquant sur **Développer** .
4. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle de rotation.

### Important

Par défaut, le champ **Nom** est déjà rempli avec un nom unique lorsque vous sélectionnez **Nouveau**. Ce nom contient un numéro de sorte que chaque nouveau **contrat** créé possède un nom unique dans Configuration Database. Vous pouvez changer ce nom, mais il doit rester unique pour éviter des erreurs dues aux doublons.

5. Dans la section **Modèles hebdomadaires**, remplissez les champs avec les données requises.
6. Dans la section **Règles hebdomadaires pour...**, remplissez les champs avec les données requises. Consultez la rubrique **Propriétés des modèles de rotation** pour obtenir une description des champs des sections **Modèles hebdomadaires** et **Règles hebdomadaires pour...**
7. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression de modèles de rotation

1. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez le **modèle de rotation** à supprimer.

2. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Supprimer** . Une boîte de dialogue de **confirmation** s'affiche et demande si vous voulez continuer.
3. Cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler la suppression.

### Important

Si vous sélectionnez **Oui** pour continuer, vous ne pouvez pas annuler la suppression du modèle de rotation.

## Copie de modèles de rotation

1. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez le modèle de rotation à copier dans la liste.
2. Dans le haut du volet **Modèles de rotation**, cliquez sur **Copier** . Le volet **Copier le modèle de rotation** apparaît.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nom du modèle de rotation.
4. Dans la section **Associer le modèle de rotation copié au site suivant**, cliquez pour développer les sites et sélectionnez le site vers lequel vous souhaitez copier le modèle de rotation.
5. Cliquez sur Enregistrer maintenant . Une copie du modèle de rotation s'affiche avec le nouveau nom dans la liste pour le site sélectionné.

## Utilisation de la fonction Copier/Coller pour créer un modèle de rotation

Pendant que vous modifiez ou créez des modèles de rotation, vous pouvez sélectionner, marquer ou copier les paramètres d'une journée, puis les copier, transférer ou distribuer à un ou plusieurs jours sélectionnés (autrement dit, copiez une fois et collez plusieurs fois). Lorsque vous sélectionnez une journée et cliquez sur **Copier**, l'icône **Coller** est activée.

### Copie d'une semaine dans des modèles de rotation

1. Sélectionnez une ligne où est affiché le nom d'un **Modèle hebdomadaire** (par exemple, **Semaine1**).
2. Cliquez sur **Copier**. La fonction Coller est activée.
3. Sélectionnez la ligne dans laquelle vous désirez coller la **Semaine1** (par exemple, la **Semaine2**), puis cliquez sur **Coller**. Les données de la **Semaine1** sont collées dans la **Semaine2**.

Également, voir [Semaines dans les modèles de rotation](#).

## Copie d'une journée dans des modèles de rotation

1. Sélectionnez la ligne d'une journée (par exemple, **Jour1**).
2. Cliquez sur **Copier**.  
La fonction Coller est activée.
3. Sélectionnez la ligne dans laquelle vous désirez coller le **Jour1** (par exemple, le **Jour2**), puis cliquez sur **Coller**.  
Les données du **Jour1** sont collées dans le **Jour2**.

Également, voir [Jours dans les modèles de rotation](#).

# Propriétés du modèle de rotation

Le volet **Propriétés du modèle de rotation** permet d'ajouter, de copier-coller ou de supprimer des modèles hebdomadaires dans un modèle de rotation, de déplacer des modèles hebdomadaires vers le haut ou vers le bas dans la liste et de définir divers paramètres de propriété pour chaque jour du modèle hebdomadaire.

Voir les descriptions des commandes et paramètres des volets suivants, en plus du volet **Propriétés** du modèle de rotation :

- [Volet Modèles hebdomadaires](#)
- [Volet Activités du modèle de rotation](#)
- [Volet Activités disponibles](#)
- [Volet Quarts de travail](#)
- [Volet Règles hebdomadaires](#)

## Semaines dans les modèles de rotation

Les semaines dans les modèles de rotation sont affichées sur des lignes distinctes pour chaque nom de semaine. Le nombre total de semaines est affiché dans le coin inférieur droit du volet **Propriétés**. Les modèles de rotation qui comprennent un grand nombre de semaines (par exemple, plus de 30) s'affichent rapidement sur une page. Vous pouvez consulter ou modifier une semaine en sélectionnant la ligne correspondante pour afficher ses propriétés. Vous pouvez aussi sélectionner la ligne pour copier la semaine entière et la coller sous d'autres semaines. La fonction Rechercher produit des résultats rapides et précis, et ce, même si vous utilisez les critères de recherche partielle.

## Jours dans les modèles de rotation

Pendant que vous modifiez ou créez des modèles de rotation, vous pouvez sélectionner, marquer ou copier les paramètres d'une journée, puis les copier, transférer ou distribuer à un ou plusieurs jours sélectionnés (autrement dit, copiez une fois et collez plusieurs fois). Lorsque vous sélectionnez une journée et cliquez sur **Copier**, l'icône **Coller** est activée.

### Volet Propriétés

Utiliser la commande de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :



Développer le volet

Développe le volet **Propriétés** de façon à afficher toutes les colonnes dans la même vue.

 <b>Ajouter une semaine</b>	Ajoute un modèle hebdomadaire au modèle de rotation.
 <b>Supprimer la semaine</b>	Supprime le modèle hebdomadaire sélectionné du modèle de rotation. Lorsque vous cliquez sur <b>Supprimer</b> , une boîte de dialogue de <b>confirmation</b> apparaît, vous demandant de confirmer la suppression. Cliquez sur <b>Oui</b> pour continuer ou sur <b>Non</b> pour annuler la suppression.
 <b>Déplacer la semaine vers le bas</b>	Déplace le modèle hebdomadaire sélectionné d'une position vers le bas dans la liste Modèles hebdomadaires.
 <b>Déplacer la semaine vers le haut</b>	Déplace le modèle hebdomadaire sélectionné d'une position vers le haut dans la liste Modèles hebdomadaires.
 Copier	Copie le modèle hebdomadaire sélectionné. Une fois le modèle sélectionné, l'icône <b>Coller</b> est activée.
 <b>Coller</b>	Colle le modèle hebdomadaire précédemment sélectionné et copié.
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Propriétés</b> .
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Permet d'enregistrer les modifications apportées dans le volet <b>Propriétés</b> .

Le volet **Propriétés** se divise en trois sections. La section supérieure contient deux champs :

- **Nom**—Nom du modèle de rotation.
- **Jours de la semaine**—Jour de la semaine où commence le modèle de rotation.

La section inférieure **Modèles hebdomadaires** est décrite ci-dessous. Dans le volet **Modèles hebdomadaires**, vous pouvez ouvrir les volets suivants en cliquant sur le champ approprié :

- Cliquez sur le champ **Activités** dans la ligne de n'importe quel jour pour ouvrir le volet **Activités du modèle de rotation**.
- Cliquez sur le champ **Quarts de travail** dans la ligne de n'importe quel jour pour ouvrir le volet **Quarts de travail**.
- Cliquez sur le **numéro< de semaine>** (par exemple, **Semaine 1**) pour ouvrir le volet **Règles hebdomadaires**.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Revoir les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Volet Modèles hebdomadaires

Ce volet comporte les lignes et les colonnes suivantes, qui peuvent être configurées pour chaque jour de la semaine :

<b>Nom</b>	Nom du modèle hebdomadaire pour le jour sélectionné
<b>Jour de la semaine</b>	Le jour où débute le modèle hebdomadaire (lundi à dimanche)
<b>'Description des colonnes :'</b>	
<b>Jour</b>	Un jour dans un modèle hebdomadaire.
<b>Règle des jours de repos</b>	<p>Règles qui déterminent si un jour de repos peut être assigné à ce jour. Les règles proposées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jour de présence</b>—Quart de travail accordé, n'importe quel quart de travail accordé ou disponibilité accordée.</li> <li>• <b>Jour de repos possible</b>—Il peut s'agir d'un jour de travail ou d'un jour de repos, en fonction de celui qui fournit un horaire optimal.</li> <li>• <b>Jour de repos</b>—Il doit s'agir d'un jour de repos.</li> </ul>
<b>Quart de travail</b>	Quart de travail attribué pour le jour de la semaine sélectionné. Cliquez sur ce champ pour n'importe quel jour. Le volet <b>Quarts de travail</b> s'ouvre, vous permettant de choisir parmi une liste de quarts de travail existants. Pour une description des commandes de ce volet, consultez le <a href="#">volet Quarts de travail</a> .
<b>Heure de disponibilité</b>	Durée de disponibilité de l'agent pendant le quart de travail pour le jour sélectionné. Dans le menu déroulant, choisissez <b>Utiliser les heures du quart de travail</b> ou <b>Heure de début/de fin</b> . L'option <b>Heure de début/de fin</b> signifie que les heures définies dans les champs <b>Heure de début</b> et <b>Heure de fin estimée</b> sont utilisées pour ce jour.
<b>Heure de début</b>	Heure de début du quart de travail le jour sélectionné (utilisée uniquement si l'option <b>Heure de début/de fin</b> est choisie dans le champ <b>Heure de disponibilité</b> pour le jour sélectionné).
<b>Durée/heures payées</b>	Nombre d'heures (durée) pour lesquelles l'agent est payé.
<b>Heure de fin estimée</b>	Heure de fin estimée du quart de travail le jour sélectionné (utilisée uniquement si l'option <b>Heure de début/de fin</b> est choisie dans le champ <b>Heure de disponibilité</b> pour le jour sélectionné).
<b>Activités</b>	Activités attribuées à l'agent pour ce quart de travail ou jour. Lorsque vous cliquez sur ce champ

	pour n'importe quel jour, le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> s'ouvre, vous permettant de sélectionner <b>Activités</b> . Pour une description des commandes de ce volet, consultez le <b>volet Activités du modèle de rotation</b> .
<b>Semaine &lt;numéro&gt; (&lt;nom du modèle hebdomadaire&gt;)</b>	Ligne affichant le numéro de semaine (par exemple, <b>Semaine 1</b> ) et le nom du modèle hebdomadaire. En cliquant sur cette semaine, vous ouvrez le <b>volet Règles hebdomadaires</b> .

## Volet Activités du modèle de rotation

Ce volet comporte les commandes, colonnes et champs suivants :

<b>"Aucune limitation d'activité</b> <input type="checkbox"/> Case à cocher	Lorsque cette case est cochée, toutes les activités répertoriées sont attribuées. Si elle est désactivée, seules les activités sélectionnées sont attribuées à l'agent pour le quart de travail du jour sélectionné.
 <b>Appliquer</b>	Déplace les activités sélectionnées vers le volet <b>Modèles hebdomadaires</b> .
 <b>Ajouter une activité</b>	Ouvre le <b>volet Activités disponibles</b> . Lorsqu'une activité est ajoutée, elle est attribuée à l'agent pour le quart de travail du jour sélectionné. Si la case à cocher <b>Aucune limitation d'activité</b> est activée, toutes les activités répertoriées sont attribuées.
 <b>Supprimer une activité</b>	Supprime les activités sélectionnées dans le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'activité.
<b>Nom de l'activité</b>	Le nom de l'activité.

## Volet Activités disponibles

Ce volet comporte les commandes, colonnes et champs suivants :

 <b>Appliquer</b>	Déplace les activités sélectionnées vers le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Activités disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Activités disponibles</b> .

 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'activité.
<b>Nom de l'activité</b>	Nom de l'activité.

## Volet Quarts de travail

Ce volet comporte les commandes, colonnes et champs suivants :

<input type="checkbox"/> <b>N'importe quel quart de travail disponible</b>	Lorsqu'elle est cochée , cette option permet à l'agent de travailler à n'importe quel quart de travail disponible le jour sélectionné. Si elle n'est pas cochée, les agents doivent effectuer le quart de travail qui leur est affecté pour la journée sélectionnée.
 <b>Appliquer</b>	Déplace le quart de travail sélectionné vers le volet Modèles hebdomadaires.
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Quarts de travail</b> .
 <b>Aide</b>	Ouvre une rubrique d'aide correspondant au volet <b>Quarts de travail</b> .
 <b>Champ de recherche</b>	Permet de saisir des critères de recherche. Par exemple, le nom d'un quart de travail particulier.
<b>Nom</b>	Le nom du quart de travail.

## Volet Règles hebdomadaires

Le volet **Règles hebdomadaires** s'affiche si vous cliquez sur la ligne où est affiché le nom du modèle hebdomadaire dans la section **Modèles hebdomadaires**, dans le volet **Propriétés**. Ce volet comporte les commandes et champs suivants :

<b>Nom du modèle hebdomadaire</b>	Nom du modèle hebdomadaire.
<input type="checkbox"/> <b>Utiliser les heures hebdomadaires payées</b>	Lorsque cette case est cochée, les champs <b>Nombre minimal d'heures payées</b> et <b>Nombre maximal d'heures payées</b> sont activés et peuvent être définis par la saisie d'un nombre minimal et d'un nombre maximal d'heures. Lorsque la case est désactivée, ces champs le sont aussi.
<b>Nombre minimal d'heures payées</b>	Nombre minimal d'heures définies pour ce modèle, entré au format hh:mm. Si cette contrainte est définie, WFM planifie l'agent pour qu'il travaille au minimum durant ce nombre d'heures pour cette semaine particulière de la <b>période de planification de l'horaire</b> . Les valeurs valides sont 00:00 à 168:00. Cette valeur doit être inférieure ou égale au paramètre <b>Nombre maximal d'heures payées par semaine</b> dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.

<b>Nombre maximal d'heures payées</b>	Nombre maximal d'heures défini pour ce modèle, entré au format hh:mm. Si cette contrainte est définie, WFM planifiera l'agent pour qu'il ne dépasse pas ce nombre d'heures pour cette semaine particulière de la <b>période de planification de l'horaire</b> . Les valeurs valides sont de 00:01 à 168:00. Cette valeur doit être inférieure ou égale au paramètre <b>Nombre minimal d'heures payées par semaine</b> dans le contrat associé. Doit inclure toutes les pauses et les repas payés.
---------------------------------------	---

## Types de rotation

En associant les paramètres disponibles dans le volet Modèle hebdomadaire, vous pouvez créer neuf types de jours de rotation :

- Jour de repos**—L'agent doit se voir attribuer un jour de repos pour ce jour.
- N'importe quel quart de travail**—L'agent peut se voir attribuer n'importe quel quart de travail compatible ou un jour de repos. En fait, le modèle de rotation n'impose pas de limites au planificateur pour ce jour.
- Disponibilité**—L'agent peut se voir attribuer n'importe quel quart de travail correspondant à l'heure de début au plus tôt et ayant un nombre correct d'heures payées. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos.
- Quart de travail flexible**—L'agent doit se voir attribuer le quart de travail spécifié, mais les heures de début et les heures payées sont flexibles, dans les limites de la configuration du quart de travail. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos pour ce jour.
- Quart de travail fixe**—L'agent doit être affecté au quart de travail spécifié, avec l'heure de début et le nombre d'heures payées exacts en fonction de la spécification. Le planificateur peut également attribuer un jour de repos pour ce jour.
- Quart de travail fixe accordé**—L'agent doit être affecté au quart de travail spécifié, avec l'heure de début et le nombre d'heures payées exacts en fonction de la spécification. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
- Quart de travail flexible accordé**—L'agent doit être affecté au quart de travail spécifié. L'heure de début et le nombre d'heures payées peuvent être ajustés par le planificateur. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
- Disponibilité accordée**—L'agent doit recevoir n'importe quel quart de travail correspondant à l'heure de début au plus tôt et ayant le nombre correct d'heures payées. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.
- N'importe quel quart de travail accordé**—L'agent doit se voir attribuer un quart de travail pour ce jour. Le planificateur ne peut pas attribuer un jour de repos pour ce jour.

Un horaire hebdomadaire peut être composé d'une association quelconque de ces types de rotation, à condition qu'elle n'entre pas en conflit avec les contraintes d'heures payées et de jours de travail.

**Important**

Pour les **quarts de travail fixes**, le planificateur peut attribuer un quart de travail à durée plus courte que celle spécifiée dans la configuration du modèle de rotation si l'agent a demandé plusieurs préférences pour la période de planification. En effet, le planificateur considère ce type de rotation comme une préférence.

# Agents associés à une rotation

Le volet **Agents associés** affiche une liste des agents associés à ce modèle de rotation à la date sélectionnée, à partir de la semaine de rotation. Utilisez ce volet (dans le volet **Modèles de rotation**) pour associer un ou plusieurs agents à un modèle sélectionné.

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Permet d'enregistrer les modifications apportées dans le volet <b>Agents associés</b> .
 <b>Afficher les agents disponibles</b>	Affiche la liste des agents disponibles que vous pouvez <b>associer</b> au modèle de rotation.
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Agents associés</b> .
<b>Champ Afficher les agents attribués à ce modèle de rotation à la date suivante</b>	<p>Date à laquelle tous les agents de la liste sont effectivement attribués au modèle de rotation. Cliquez sur ce champ pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une date.</p> <p><b>Important</b></p> <p>L'attribution du modèle de rotation à l'agent possède une date de validité, indiquant le jour à partir duquel le modèle de rotation est attribué à l'agent. Il est possible d'attribuer plusieurs modèles de rotation à l'agent, avec des dates de début différentes.</p> <p>Pour attribuer des modèles de rotation à un agent, reportez-vous à la section <a href="#">Contrats &amp; Modèles de rotation</a>.</p>
 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'agent. Vous pouvez aussi utiliser les boutons radio <b>Rechercher par</b> afin de filtrer les critères en sélectionnant l'option Prénom ou Nom de famille.

La section Agents associés comporte les colonnes suivantes :

<b>Prénom</b>	Prénom de l'agent
<b>Nom de famille :</b>	Nom de famille de l'agent
<b>Semaine en cours</b>	La semaine en cours de la rotation à la date précisée par la personne responsable de ce choix <b>Afficher les agents assignés à ce modèle de rotation à la date suivante</b> .
<b>Contrat</b>	Nom du contrat.
<b>Équipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.

À partir du volet **Agents associés**, vous pouvez ouvrir deux autres volets : le volet **Agents disponibles** et le volet **Répartition**, décrits ci-dessous.

## Volet Agents disponibles

Ce volet affiche les commandes et les champs suivants :

 <b>Attribuer les agents</b>	Associe des agents à un modèle de rotation. Les agents sont ensuite affichés dans le volet Agents associés.
 <b>Répartition</b>	Affiche le volet <b>Répartition</b> , qui permet d'ajouter davantage de semaines à celles auxquelles s'appliquent les modèles de rotation.
<b>X Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Agents disponibles</b> .
<b>Champ Date d'entrée en vigueur</b>	Date à partir de laquelle le modèle de rotation est attribué à l'agent. Cliquez sur ce champ pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une date ou conservez la valeur par défaut (date du jour).
<b>Champ Semaine de début</b>	Semaine à partir de laquelle le modèle de rotation commence pour l'agent. Sélectionnez une semaine existante dans la liste déroulante.
<b>Liste Agents disponibles</b>	<p>Répertorie les agents pouvant être associés à des modèles de rotation. Les colonnes de la liste affichent le <b>prénom</b>, le <b>nom de famille</b>, le <b>nom du modèle de rotation</b>, la <b>semaine de rotation</b>, le <b>contrat</b> et le <b>nom de l'équipe</b> de l'agent. Les modèles de rotation et contrats sont affichés d'après la date de validité sélectionnée.</p> <p>Pour afficher toutes les colonnes de la liste, faites défiler l'écran latéralement en plaçant le curseur dans une des lignes et en utilisant les flèches droite et gauche.</p>

## Volet Répartition

Ce volet affiche les commandes et les champs suivants :

 <b>Plus</b>	Ajoute une semaine supplémentaire à la répartition des modèles de rotation.
<b>X Fermer</b>	Ferme le volet <b>Répartition</b> .
 <b>Aide</b>	Affiche une rubrique d'aide décrivant le volet <b>Répartition</b> .
<b>Liste Répartition</b>	Affiche la liste des semaines sur lesquelles est réparti le modèle de rotation.

## Association d'agents avec un modèle de rotation

1. Sélectionnez **Politiques > Modèles de rotation**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer un modèle de rotation.
3. Dans le volet **Modèles de rotation**, sélectionnez un modèle de rotation dans la liste.
4. Dans le volet de droite, sélectionnez **Agents associés**.  
**Le volet Agents associés s'ouvre.**



5. Cliquez sur **Afficher les agents disponibles**.  
**Le volet Agents disponibles s'ouvre.**
6. Dans le champ **Date d'entrée en service**, entrez la date à laquelle le modèle de rotation entre en vigueur pour l'agent.
7. Dans la liste déroulante **Semaine de début**, sélectionnez la semaine de début.
8. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.  
**Vous pouvez aussi effectuer la recherche à l'aide du bouton radio Rechercher par et en saisissant le prénom ou le nom de famille d'un agent.**
9. Pour voir la répartition du modèle de rotation sur davantage de semaines, sélectionnez **Répartition**



**Le volet Répartition apparaît.**

10. Pour ajouter d'autres semaines à la liste affichée, cliquez sur **Plus**.
11. Cliquez sur **Fermer X** pour fermer le volet **Répartition**.
12. Dans le volet **Agents disponibles**, cliquez sur **Attribuer les agents**.  
**Les agents sélectionnés sont affichés dans le volet Agents associés et sont désormais associés au modèle de rotation sélectionné à partir de la semaine de début spécifiée.**



13. Dans le volet **Agents associés**, cliquez sur **Sauvegarder maintenant**.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Revoir les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

# Configuration

Dans le module **Configuration**, vous pouvez accéder aux vues suivantes, qui vous permettent de configurer divers objets WFM et fonctionnalités :

- Notifications
- Couleurs
- Transport partagé
- Agents
- Organisation
- Périodes d'offre des congés
- Groupes d'états de l'horaire
- Activités
- Utilisateurs
- Rôles

# Notifications

Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Notifications** pour créer, modifier, supprimer ou copier les courriels selon le site pour les quatre types de notifications énumérées ci-dessous. Les types de notifications créées se retrouvent dans le volet Notifications, ainsi que le sujet correspondant. Vous pouvez créer les mêmes types de notifications pour plusieurs sites et unités opérationnelles, selon les exigences.

- Modifications d'horaire
- Modifications de l'état des échanges d'horaires
- Offres de congés
- Modifications de l'état des demandes de congés

## Autorisations de sécurité

Pour configurer les notifications, vous devez disposer de certaines autorisations de sécurité, assignées dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité de l'utilisateur** dans le *Guide d'administrateur Workforce Management* pour obtenir une description des rôles de sécurité et des priviléges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans la présente rubrique d'aide.

## Paramètre par défaut

Par défaut, WFM ne génère pas de notifications. Pour générer des notifications, vous devez premièrement les créer, puis sélectionner au moins un site dans l'onglet **Sites associés**, où les notifications seront envoyées et enregistrées. Une fois cette opération effectuée, les notifications du ou des types sélectionnés sont envoyées.

## Daemon WFM

Daemon WFM, un composant du serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus de renseignements sur ce composant de serveur, consultez le *Workforce Management Administrator's Guide*.

## La gestion des notifications

Après avoir créé les notifications, vous devrez peut-être les modifier, supprimer, ou les copier de

---

temps en temps, ou peut-être rajouter ou supprimer certains **sites associés**. Les procédures suivantes expliquent comment effectuer ces tâches.

## La création de notifications

Pour créer des notifications de modifications d'horaire :

1. Dans le module Configuration, sélectionnez **Notifications**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une unité métier.
3. À partir du volet Notifications, cliquez sur **Nouveau**.  
**L'onglet Propriétés s'affiche par défaut.**
4. Dans la liste déroulante de Types, sélectionnez un des quatre types de notifications :
  - **Modifications d'horaire**
  - **Modifications de l'état des échanges d'horaires**
  - **Offres de congés**
  - **Modifications de l'état d'une demande de congé**
5. Ensuite, sélectionnez une des deux options ci-dessous :
  - Utiliser le texte pré-peuplé dans les champs **Sujet** et **Messages**, en ajoutant des variables au besoin.
  - Insérer du nouveau texte dans les champs **Sujet** et **Messages** en ajoutant des variables au besoin.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant **associer des sites** avec cette notification.

## Modification des notifications

### Conseil

Vous ne pouvez pas changer le type de notification lorsque vous modifiez les notifications.

Pour modifier le sujet ou le texte du message :

1. Supprimez/Retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la variable. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils.  
**Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.**

## Suppression des notifications

Pour supprimer une notification :

1. Dans le volet Notifications, sélectionnez la notification que vous désirez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur **Oui** pour supprimer la notification ou **Non** pour annuler l'action.

## Copie des notifications

Pour copier une notification existante à une unité métier :

1. Dans le volet Notifications, sélectionnez la notification que vous désirez copier.
2. Cliquez sur **Copier**.
3. Lorsque le volet Copier Notification s'ouvre, sélectionnez une unité métier et cliquez ensuite sur **Appliquer**.  
**La notification est maintenant copiée et associée à l'unité métier sélectionnée.**

## Vues web pour superviseurs dans les anciennes versions de WFM

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est moins récent que la version 8.5.203, les Notifications affichées dans l'interface ressembleront davantage au contenu ci-dessous.

Dans le module **Configuration**, utilisez l'affichage **Notifications** pour créer et modifier des courriels par site, pour les types de notifications ci-dessous :

- Modifications de l'état des échanges d'horaires
- Modifications de l'état d'une demande de congé
- Modifications d'horaire

## Paramètre par défaut

Par défaut, WFM ne génère pas de notifications. Pour générer des notifications, vous devez sélectionner au moins un site pour envoyer des notifications d'un type défini dans l'onglet **Cibles** et les enregistrer. Une fois cette opération effectuée, les notifications du ou des types sélectionnés sont envoyées.

## Autorisations de sécurité

Vous devez disposer de certaines autorisations de sécurité attribuées dans WFM Web. Consultez les rubriques ci-dessus pour connaître le type d'autorisation requis.

---

## Daemon WFM

Daemon WFM, un composant du serveur Genesys, envoie des notifications aux agents et aux superviseurs. Pour plus de renseignements sur ce composant de serveur, consultez le [\*Guide d'administrateur Workforce Management\*](#).

# Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires

Afin de configurer les notifications de modification de l'état des échanges d'horaires, vous devez bénéficier de l'autorisation attribuée dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité de l'utilisateur** dans le **Guide d'administrateur Workforce Management** pour obtenir une description des rôles de sécurité et des priviléges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans cette rubrique d'aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'état des échanges d'horaires :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Notifications** dans le menu **Vues**. L'**arborescence Objets** met en surbrillance les **Modifications de l'état des échanges d'horaires**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**objet**, le **corps** et les **variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet Messages comporte trois zones :

- **Variables.** Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux échanges d'horaires des agents sont les suivantes : **Agent demandeur**, **Agent répondant**, **Dates demandées**, **État demandé**, **Date de soumission** et **Date d'expiration**.
- **Objet.** Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des **variables**. Le texte fourni est :

*Message de Genesys Workforce Management : L'état d'un échange d'horaire a été modifié.*

- **Corps du message.** Cette zone contient le texte du corps fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en supprimant/retapant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*La proposition d'échange d'horaires pour l'<Agent demandeur> et l'<Agent répondant> à la date (ou aux dates) <Dates> a été mise à jour : son état a été remplacé par la valeur <État>. Cette proposition d'échange a été soumise le <Date de soumission>. et elle arrivera à expiration le <Date d'expiration>.*

## Modification du message

Pour modifier l'objet ou le texte du corps du message :

1. Supprimez/retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.

3. Cliquez sur le bouton approprié de la **variable**. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Onglet Cibles

L'onglet **Cibles** vous permet de sélectionner les unités métiers ou les sites existant au sein de ces unités. Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Une fois l'enregistrement effectué, **WFM Daemon** utilise l'**objet** et le **corps** spécifiés, ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs. Dans les règles suivantes, l'agent demandeur crée la demande d'échange et l'agent répondant reçoit la proposition.

- Les agents demandeur et répondant associés aux sites sélectionnés reçoivent une notification lorsque l'état d'un échange est **Refusé par l'utilisateur**, **Approuvé par l'utilisateur**, **Refusé automatiquement**, **Approuvé automatiquement** ou **Annulé**.
- Le ou les superviseurs associés aux sites sélectionnés reçoivent une notification lorsque l'état d'un échange est **En attente**.
- L'agent répondant reçoit une notification lorsque l'état d'une proposition d'échange est **En cours d'examen** ou **Ouvert**.
- L'agent demandeur reçoit une notification lorsque l'état de la réponse d'une proposition d'échange est **Accepté**, **En cours d'examen** ou **Annulé**.

## Propositions d'échange avec établissement d'une liaison double

Une proposition d'échange avec établissement d'une liaison double respecte la procédure suivante : Lorsque l'agent A crée une proposition d'échange pour l'agent B (ou pour la communauté), une case permet de définir si l'agent souhaite approuver manuellement la réponse : vérifiez si vous souhaitez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange.

Si cette case n'est pas cochée, les événements se déroulent comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

Si la case est cochée, une proposition d'établissement d'une liaison double est créée. Les

---

événements se déroulent alors comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'agent A doit approuver la réponse de l'agent B.
4. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

L'étape d'approbation supplémentaire (3) permet à l'agent A de confirmer à nouveau qu'il souhaite la réalisation de l'échange.

# Notification des modifications de l'état des demandes de congés

Pour configurer les notifications associées aux changements d'état de demandes de congé, vous devez bénéficier de l'autorisation accordée dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité des utilisateurs** dans le *Guide d'administrateur Workforce Management* pour obtenir une description des rôles de sécurité et des priviléges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans cette rubrique d'aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'état des demandes de congés :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Notifications** dans le menu **Vues**.
3. Dans l'**arborescence Objets**, sélectionnez **Modifications de l'état des demandes de congé**. Le volet **de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**objet**, le **corps** et les **variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet **Messages** comporte trois zones :

- **Variables.** Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux demandes de congés des agents sont les suivantes : **Agent**, **Dates demandées**, **État demandé**, **ID d'employé**, **Équipe**, **Site**, **Date de soumission**, **État actuel**.
- **Objet.** Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*Message de Genesys Workforce Management : l'état d'une demande de congé a été modifié.*

- **Corps du message.** Cette zone contient le texte du corps fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en supprimant/retapant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*L'<Agent> a demandé un congé pour la ou les dates <Dates>. L'absence demandée a actuellement <l'état>État.*

## Modification du message

Pour modifier le sujet ou le texte du message :

1. Supprimez/retapez le texte.

2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la variable. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Onglet Cibles

Utilisez l'onglet **Cibles** pour sélectionner les sites. Les unités opérationnelles peuvent être élargies pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Une fois l'enregistrement effectué, **WFM Daemon** utilise l'**objet** et le **corps** spécifiés, ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs.

- Lorsqu'un superviseur modifie manuellement les congés d'un agent dans le module **Calendrier**, l'agent concerné reçoit une notification.
- Lorsque la demande de congés d'un agent est enregistrée avec l'état **Préféré**, l'agent concerné et les superviseurs pouvant accéder à l'équipe de l'agent reçoivent une notification.

# Notification des modifications de l'horaire

Afin de configurer les notifications de modifications d'horaire, vous devez bénéficier de l'autorisation attribuée dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité des utilisateurs** dans le *Guide d'administrateur Workforce Management* pour obtenir une description des rôles de sécurité WFM et des priviléges connexes, ainsi que la **création de rôles** dans cette rubrique d'aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'horaire (envoyées uniquement aux agents) :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Notifications** dans le menu **Vues**.
3. Dans l'**arborescence Objets**, sélectionnez **Modifications de l'horaire**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**objet**, le **corps** et les **variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet **Messages** comporte trois zones :

- **Variables**. Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message. Les variables disponibles liées aux demandes de congés des agents sont les suivantes : **Agent, Dates demandées**.
- **Objet**. Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*Message de Genesys Workforce Management : un horaire a été modifié.*

- **Corps du message**. Cette zone contient le texte du corps fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en supprimant/retapant le texte ou en insérant des variables. Le texte fourni est :

*L'horaire de <Agent> a été modifié pour le ou les date(s) <Dates>.*

## Modification du message

Pour modifier l'objet ou le texte du corps du message :

1. Supprimez/Retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la variable. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Onglet Cibles

Utilisez l'onglet **Cibles** pour sélectionner les sites. Les unités opérationnelles peuvent être élargies pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Lorsqu'un superviseur modifie un ou plusieurs jours à l'horaire, WFM envoie une notification de modification d'horaire à l'agent concerné dans le site configuré ainsi qu'aux superviseurs disposant des droits de sécurité pertinents.

## Couleurs

Dans le module **Configuration**, les superviseurs peuvent utiliser la vue **Couleurs** pour configurer les couleurs dont se sert WFM dans les vues d'**horaire** du superviseur.

- Vous pouvez configurer les valeurs par défaut pour ces éléments d'horaire : **Ensemble d'activités**, **Pauses**, **Jours de congé**, **Exceptions**, **Heures identifiées**, **Repas**, **Congés**, et **travail**.
- Vous pouvez configurer des couleurs pour les éléments suivants : **Ensembles d'activités**, **Types d'exceptions**, **Heures identifiées** ou **Types de congés**.

Pour rechercher des éléments dans des longues listes, utilisez la fonction de [recherche](#). Pour trier la liste en ordre croissant ou décroissant, cliquez sur l'icône **Trier** icône  ou l'en-tête de la colonne **Élément**.

Utilisez la liste déroulante pour filtrer la liste selon les critères suivants : **Ensembles d'activités par défaut**, par **Types d'exceptions**, **Heures identifiées** ou **Types de congés** pour afficher des éléments bien définis des sites et de l'unité métier sélectionnés. Si vous choisissez **par défaut**, les couleurs par défaut de l'unité métier sont affichées et la colonne **Site** est vide.

Pour plus de renseignements sur la configuration par défaut et les couleurs définies, voir la section [Configuration de couleurs](#).

## Autorisations de sécurité

Pour configurer les couleurs, vous devez avoir l'autorisation de sécurité **Configuration> Couleurs dans l'horaires**, attribuée dans WFM Web. Voir [Configuration des priviléges du rôle](#).

# Configuration des couleurs

Utilisez l'option **Couleurs** pour **modifier les couleurs par défaut** qui apparaissent dans toutes les vues du superviseur affichant les éléments d'horaire suivants : **Ensemble d'Activités**, **Pauses**, **Congés**, **Exceptions**, **Heures Identifiées**, **Repas**, **Congés** et **Travail**.

Vous pouvez également utiliser **l'outil Couleurs** pour **définir des couleurs précises** pour les options suivantes : **Ensembles d'Activités**, **Types d'Exceptions**, **Heures Identifiées**, ou **Types de Congés**.

## Définition des couleurs par défaut

Pour définir les couleurs par défaut :

1. Dans le menu déroulant du module **Configuration**, sélectionnez **couleurs**.
2. Dans le menu déroulant du volet Couleurs, sélectionnez **par défaut**.
3. Dans la colonne **Élément**, cliquez sur l'un des éléments pour redéfinir la couleur de fond et du texte par défaut pour l'élément en question.

### Conseil

Utilisez les commandes **Recherche** ou **Tri** pour rechercher facilement des éléments dans de longues listes. Triez la colonne **Élément** en ordre croissant ou décroissant, en utilisant l'icône ci-contre ou en cliquant sur l'en-tête de colonne.

4. La palette est affichée dans le volet **Propriétés**. Utilisez la partie supérieure du volet pour sélectionner la couleur de texte et la partie inférieure pour sélectionner la couleur de fond. Affichez vos choix actuels dans la bande de texte **Exemple** en haut du volet **Propriétés**.
5. Choisissez les couleurs de texte et de fond en utilisant le panneau de dégradé de couleurs, l'échelle verticale du nuancier ou le champ des nombres hexadécimaux pour définir une couleur précise.

### Conseil

La couleur du texte s'applique uniquement aux vues **Horaire dans la journée** et **d'horaire étendu à l'agent**, lorsque vous décochez la case **Vue complète** et que vous voyez les codes abrégés des éléments de l'horaire.

- 
6. Pour enregistrer vos choix, cliquez sur l'icône **Enregistrer**  en haut de la fenêtre.

### Conseil

Si vous sélectionnez un élément différent dans le volet **Couleurs** sans enregistrer vos choix au préalable, la boîte de dialogue **Confirmation** apparaît indiquant que vous avez encore des changements non sauvegardés. Cliquez sur **Oui** pour enregistrer vos modifications, sur **Non** pour les ignorer ou sur **Annuler** pour annuler l'opération.

## Définition de couleurs précises

Pour définir des couleurs précises :

1. Dans le menu déroulant du module **Configuration**, sélectionnez **Couleurs**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.
3. Dans le menu déroulant du volet **Couleurs**, sélectionnez **Ensembles d'activités**, **Types d'exceptions**, **Heures identifiées**, ou **Types de congés**.
4. Sélectionnez votre couleur de texte et de fond de la même manière que celle décrite aux [étapes 4 à 6](#) dans la procédure ci-dessus.  
**Votre choix s'applique uniquement aux éléments sélectionnés.**

## Réinitialiser le jeu de couleurs

Cliquez sur le bouton **Réinitialiser** dans le volet **Propriétés** à tout moment pour réinitialiser la palette de couleurs.

## Vues Web pour superviseurs dans les anciennes versions

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est une version qui précède 8.5.204, les affichages Outil couleurs de l'interface ressembleront davantage aux commandes décrites dans les procédures ci-dessous.

### Définition des couleurs par défaut

Pour définir les couleurs par défaut :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Couleurs** dans le menu **Vues**.

3. Sélectionnez l'onglet **Par défaut** dans l'arborescence **Objets**.
4. Sous l'onglet **Par défaut**, sélectionnez un élément : **Ensemble d'Activités, Pauses, Congés, Exceptions, Heures Identifiées, Repas, Congés et Travail**.  
Vos choix redéfiniront l'arrière-plan et les couleurs de texte de l'élément sélectionné.
5. L'**outil Couleurs** apparaît dans le volet de **travail**. Utilisez la partie supérieure de l'outil pour sélectionner une couleur de fond, et la partie inférieure pour sélectionner la couleur du texte. Vous pouvez afficher vos choix actuels dans la zone **exemple de texte EXEMPLE DE TEXTE** en bas du volet Travail.
6. Sélectionnez un onglet dans la partie supérieure de l'**outil Couleurs** pour spécifier la méthode que vous utiliserez pour choisir une couleur de fond.  
Chacune de ces méthodes de choix des couleurs devrait être familière à quiconque a choisi les couleurs sur un ordinateur personnel :
  - Les
    - **échantillons** offrent une série de carrés de différentes couleurs. Cliquez sur un carré pour sélectionner sa couleur.
    - **TSL** (Teinte, Saturation, Luminosité) offre une échelle verticale sur laquelle vous définissez les composants RVB et un carré de couleur à partir duquel vous sélectionnez les composants TSL. Vous pouvez également entrer des nombres dans les champs à droite de l'outil pour définir les composants TSL.
    - **RVB** (Rouge Vert Bleu) offre des échelles horizontales ou une case de numéro dans laquelle vous pouvez définir les composants RVB.  
Essayez toutes les méthodes de choix des couleurs jusqu'à ce que vous trouviez une couleur de fond satisfaisante.
7. Sélectionnez un onglet dans la moitié inférieure de l'**outil Couleurs** pour spécifier la méthode que vous utiliserez pour choisir une couleur de texte.  
Essayez toutes les méthodes de choix des couleurs jusqu'à ce que vous trouviez une couleur de texte satisfaisante.

### Conseil

La couleur du texte s'applique uniquement aux vues **Horaire dans la journée** et **d'horaire étendu à l'agent**, lorsque vous décochez la case **Vue complète** et que vous voyez les codes abrégés des éléments de l'horaire.

8. Pour enregistrer vos choix, cliquez sur l'icône **Enregistrer**  en haut de la fenêtre.

### Important

Si vous sélectionnez un élément différent dans le volet **Objets** sans enregistrer vos choix au préalable, la boîte de dialogue **Confirmation** apparaît : Des modifications ne sont pas enregistrées. Cliquez sur Oui pour les enregistrer, sur Non pour les ignorer ou sur Annuler pour annuler l'opération. Cliquez sur Oui, Non ou Annuler.

## Définition des couleurs spécifiques par site

Pour définir des couleurs spécifiques par site :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Dans le menu **Vues**, sélectionnez **Couleurs**.
3. Sélectionnez l'onglet **Spécifique** dans le volet **Objets**.
4. Sous l'onglet **Spécifique**, développez (►) un des nœuds **Types**.
5. Dans l'arborescence **Objet** sous le nœud **Type**, sélectionnez un ou plusieurs objets. Un objet peut être une unité métier, un site ou une **couleur spécifique**.  
Tous vos choix avec l'**outil Couleurs** s'appliqueront uniquement aux objets sélectionnés.
6. Faites vos sélections de couleur de texte et de fond comme décrit dans les **étapes 4 à 8** pour les couleurs par défaut de la procédure de couleurs par défaut, ci-dessus.

# Transport partagé

Utilisez la vue **Transport partagé** pour **créer**, mettre à jour, **copier**, **supprimer** et **gérer** le transport partagé.

## Important

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consulter [Wikipedia](#).

## Accéder à la vue Transport partagé

Accédez à cette vue d'une de ces manières :

- À l'écran de présentation de toutes les vues de WFM Web, sous **Configuration**, sélectionnez **Transport partagé**.
- Sélectionnez l'onglet **Configuration**, cliquez sur **Configuration**, puis sélectionnez **Transport partagé** dans le menu déroulant.

## Volet Transport partagé

La barre d'outils au-dessus du volet **Transport partagé** comporte les commandes suivantes :

 <b>Nouveau</b>	Crée un nouveau transport partagé, à partir de l'onglet <b>Propriétés</b> .
 <b>Supprimer</b>	Supprime le transport partagé sélectionné. Cette commande ne peut pas être annulée. Une boîte de dialogue vous invite à confirmer ou annuler la suppression. Cette commande n'est pas activée lorsque le transport partagé contient un ou plusieurs agents invisibles pour l'utilisateur actuel (parce qu'il ne dispose pas des autorisations nécessaires).
 <b>Copier</b>	Ouvre le volet <b>Copier le transport partagé</b> .
 <b>Filtrer</b>	<b>Filtre</b> la liste de transports partagés par agent ou par équipe.

 <b>Trier</b>	Trie la liste de transports partagés en ordre croissant ou décroissant. (Vous pouvez également cliquer sur l'en-tête de colonne <b>Transport partagé</b> pour trier la liste.)
--	--

Ce volet comprend également un champ de **recherche** et une icône d'**aide**.

## Utilisation de la vue Transport partagé

Vous pouvez utiliser la vue Transport partagé d'une de ces deux manières :

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez un site.

Le volet **Transport partagé** répertorie tous les groupes de transport partagé associés à votre sélection. La liste affiche un groupe de transport partagé par rangée avec les colonnes suivantes :

Transport partagé	Nom du groupe de transport partagé.
<b>État</b>	<b>Ouvert</b> ou <b>Fermé</b> .
<b>Commentaires</b>	Commentaires descriptifs (le cas échéant) du groupe de transport partagé.
<b>Taille</b>	Nombre d'agents participant au groupe de transport partagé. Ce nombre peut être supérieur à celui des participants visibles, si vous n'avez pas les autorisations de sécurité nécessaires pour voir tous les participants.
<b>Navette</b>	Un case cochée indique que ce groupe de transport partagé est la navette de l'entreprise (pour désigner un groupe de transport partagé en tant que navette, sélectionnez l'onglet <b>Propriétés du transport partagé</b> , puis cochez la case <b>Ceci est la navette</b> ).

2. Sélectionnez un seul **transport partagé** existant dans la liste pour mettre sa rangée en surbrillance et ouvrir son onglet **Propriétés**.

### Important

- Si vous modifiez les heures de début et de fin de quart de travail d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement apparaît pour les vues suivantes :
  - **Vue Horaire principal dans la journée**
  - **Vue Scénario dans la journée**
  - Ces vues apparaissent lorsque vous **modifiez les horaires individuels d'agents**
- Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue **Options** pour ajouter la colonne **Groupe de transport partagé** aux colonnes du tableau dans la vue **Horaire principal dans la**

**journée.** Cette colonne affiche la participation au groupe de transport partagé de chaque agent pour le jour sélectionné.

- Pour les vues **Scénario dans la journée** et **Étendu à l'agent**, vous pouvez utiliser la boîte de dialogue **Options** pour ajouter les colonnes suivantes : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures rémunérées**, **Total des heures**, **Heure de début** et **Commentaires**.

# Paramètres du transport partagé

Vous configurez les paramètres sous trois onglets dans la vue de Transport partagé (après avoir cliqué sur **Nouveau**  ou en sélectionnant un transport partagé existant) :

- Onglet Propriétés
- Onglet Participants
- Onglet Demandes d'adhésion

En haut des trois onglets, vous trouverez l'icône  **Enregistrer**, qui vous permet d'enregistrer les paramètres de transport partagé d'un onglet spécifique, et l'icône  **Aide**.

## Onglet Propriétés

Utilisez ces commandes si vous **créez** ou mettez à jour le transport partagé :

<b>Champ</b> <i>Nom du transport partagé</i>	Modifiez le nom du groupe de transport partagé.
<b>Boutons d'option</b> <b>État du transport partagé</b>	Sélectionnez <b>Ouvert</b> ou <b>Fermé</b> .
<b>Case</b> <b>Ceci est la navette</b>	Permet de définir ce transport partagé comme étant la navette de l'entreprise. DÉCOchez la case pour supprimer cet état.
<b>Champ</b> <b>Taille maximale</b>	Saisissez ou sélectionnez le nombre maximal de chauffeurs de navette pour ce groupe de transport partagé. Activé uniquement lorsque la case <b>Ceci est la navette</b> est cochée, c.-à-d. uniquement lorsque ce transport partagé est une navette.
<b>Champ</b> <i>Commentaires</i>	Entrez ou modifiez un commentaire.

## Onglet Participants

Utilisez ces commandes lorsque vous **ajoutez des participants** au transport partagé :

 <b>Ajouter des agents</b>	Vous permet d'ajouter des agents à la liste des <b>Participants</b> en ouvrant une liste d' <b>Agents disponibles</b> .
---	---

 Supprimer des agents	Supprime les agents sélectionnés de la <b>Participants</b> . Cette action ne peut pas être annulée.
 Trier	Trie la liste des participants par <b>prénom, nom de famille ou équipe</b> .

L'onglet **Participants** affiche également trois colonnes : **Prénom, nom**, et nom de l'**équipe** des participants au transport partagé sélectionné.

## Liste des Agents disponibles

Le volet **Agents disponibles** affiche les commandes et champs suivants :

 Champ de recherche	Vous permet d'entrer des critères utilisés pour rechercher des agents disponibles.
<b>Rechercher par :</b> radio buttons	Vous permet de rechercher des agents disponibles par <b>prénom</b> ou <b>nom de famille</b> .
 Appliquer	Applique les agents que vous sélectionnez dans la <b>Agents disponibles</b> à la liste des <b>Participants</b> .
 Fermer	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer les sélections.
 Trier	Trier les agents disponibles par <b>prénom, nom de famille, ou équipe</b> .

## Onglet Demandes d'adhésion

Utiliser ces commandes et colonnes lorsque vous **gérez des demandes d'adhésion**:

 Approuver	Lorsque vous cliquez sur ce bouton, les demandes sélectionnées sont approuvées.
 Refuser	Lorsque vous cliquez sur ce bouton, les demandes sélectionnées sont rejetées.
<i>Description des colonnes :</i>	
 (En attente)	Affiche l'icône de point d'interrogation (en attente) jusqu'à ce que la demande soit approuvée ou refusée (voir ci-dessus) et puis l'icône change en conséquence.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.
<b>Site</b>	Site de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.
<b>Équipe</b>	Équipe de l'agent qui a soumis cette demande d'adhésion au transport partagé.

<b>Commentaires</b>	Affiche les commentaires associés à la <b>demande d'adhésion</b> .
---------------------	--

# Gestion du transport partagé

Utilisez les procédures contenues dans cette rubrique pour **créer**, **supprimer**, **copier**, et **ajouter** des participants au transport partagé et **Approuver/rejecter** les demandes d'adhésion.

## Créer un transport partagé

Pour créer un transport partagé :

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site du transport partagé.
2. Dans le volet **Transport partagé**, cliquez sur **Nouveau** .
3. Lorsque l'onglet **Propriétés** s'ouvre, entrez le **Nom**, l'**État**, la **Taille maximale** et les**Commentaires** du transport partagé.
4. Si le mode de transport est une navette, cochez **Ceci est une navette**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** .
6. Vous pouvez maintenant **ajouter des participants** au transport partagé.

## Ajouter des participants

Pour ajouter des participants au transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez un transport partagé, puis cliquez sur l'onglet **Participants**.
2. Cliquez sur **Ajouter des agents** .
3. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez un ou plusieurs agents.  
**Vous ne pouvez pas dépasser la taille maximale que vous avez défini dans le volet Propriétés.**
4. Cliquez sur **Appliquer**. .

## Supprimer un transport partagé

Pour supprimer un transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez le transport partagé que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .  
**Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur Oui pour continuer ou Non pour annuler l'action. (Cette action ne peut pas être annulée.)**

## Copier un transport partagé

Pour copier un transport partagé :

1. Dans le volet **Transport partagé**, sélectionnez le transport partagé que vous souhaitez copier.
  2. Cliquez sur **Copier** .
  3. Lorsque le volet **Copier un transport partagé** s'ouvre, changez le nom du nouveau transport partagé.
  4. Si vous le souhaitez, cochez la case **Copier au même site**.  
**Dans le cas contraire, associez un autre site en élargissant la liste Enterprise pour sélectionner un autre site.**
  5. Cliquez sur **Appliquer** .
- Vous pouvez également choisir de Fermer  le volet Copier le transport partagé sans appliquer vos sélections.**

## Gestion des demandes d'adhésion

Pour approuver ou refuser les demandes d'adhésion au transport partagé :

1. Cliquez sur un transport partagé ayant des demandes en attente.
2. Cliquez sur l'onglet **Demandes d'adhésion**.
3. De la liste **Demandes d'adhésion**, sélectionnez une demande avec un état en attente .
4. Cliquez sur **Approuver**  ou **Rejeter**   
**La colonne en attente affiche une coche (✓) ou un X, selon votre choix.**
5. Cliquez sur **Enregistrer** .

# Filtrer des agents et des équipes

Lorsque vous avez un grand nombre d'agents et d'équipes, vous pouvez utiliser le **filtre**  (en haut des volets **Transport partagé** et **Réunions**) pour les regrouper facilement et de manière pratique. Par exemple, vous pourriez vouloir **filtrer des agents** associés à une équipe ou d'un site, ou des **filtrer des équipes** associées à un certain site.

Après avoir créé un ou plusieurs filtres, ceux-ci apparaissent comme des puces qui précèdent les listes **Transport partagé** ou **Réunions**. Si seulement un élément est sélectionné pour le filtre, la puce affiche le nom de cet élément. Si plus d'un élément est sélectionné, la puce affiche le nombre d'éléments dans le filtre.

## Filtrer des agents

Pour créer un filtre pour les agents sélectionnés :

1. Sélectionnez un site.

2. Cliquez sur **Filtre** .
- Lorsque les onglets **Agents** et **Équipes** apparaissent, l'onglet **Agents** est sélectionné par défaut.

3. Cliquez sur **Ajouter** .
- Le volet **Agents** s'ouvre et contient une liste d'agents disponibles et les commandes suivantes :

 <b>Champ de recherche</b>	Vous permet d'entrer des critères afin de trouver rapidement des agents dans les longues listes.
<b>Rechercher par :</b> <i>radio buttons</i>	Vous permet de rechercher des agents disponibles par <b>prénom</b> , <b>nom de famille</b> ou <b>ID d'employé</b> .
 <b>Appliquer</b>	Applique les agents que vous sélectionnez dans la liste <b>Agents disponibles</b> à la liste <b>Filtré par agent</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Agents disponibles</b> sans appliquer les sélections.
 <b>Trier</b>	Trier les agents disponibles par <b>prénom</b> , <b>nom de famille</b> , <b>ID d'employé</b> , <b>site</b> ou <b>équipe</b> .

4. Sélectionnez au moins un agent, puis cliquez sur **Appliquer** .
5. Dans l'onglet **Agents**, si le filtre ne contient que des agents sélectionnés, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.

Pour supprimer un agent du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer ce volet sans appliquer les éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .

## Filtrer les équipes

Le filtrage des réunions par équipe s'appuie sur la notion que tous les membres de l'équipe sont également des participants de la réunion, et dans le cas contraire, la réunion est filtrée. Vous filtrerez très probablement les réunions par équipe lorsque vous essayerez de trouver un temps de réunion qui convient à toute l'équipe (pas seulement un seul membre de l'équipe).

Pour créer un filtre pour les équipes sélectionnées :

1. Sélectionnez un site.

2. Cliquez sur **Filtre** . Lorsque les onglets **Agents** et **Équipes** s'affichent, sélectionnez **Équipes**.

3. Cliquez sur **Ajouter** . Le volet **Équipes** s'ouvre et contient une liste d'agents disponibles et les commandes suivantes :

 <b>Appliquer</b>	Applique les équipes sélectionnées au filtre et les ajoute à la liste <b>Filtrer par équipes</b> .
 <b>Fermer</b>	Ferme le volet <b>Équipes</b> et ne s'applique pas dans toutes les sélections.
 <b>Champ de recherche</b>	Vous permet d'entrer des critères afin de trouver rapidement des équipes dans les longues listes.
 <b>Trier</b>	Trie la liste <b>Équipes</b> par <b>Équipe</b> ou <b>Site</b>

4. Sélectionnez au moins une équipe, puis cliquez sur **Appliquer** .
5. Dans l'onglet **Équipes**, si le filtre ne contient que des équipes sélectionnées, cliquez sur **Appliquer** à nouveau.

Pour supprimer une équipe du filtre, cliquez sur **Supprimer**  avant d'appliquer le filtre. Pour fermer le volet **Équipes** sans appliquer les éléments sélectionnés, cliquez sur **Fermer** .

## Affichage et suppression des filtres

Les **filtres** apparaissent en haut de la liste **Transport partagé**, qui ne contient maintenant que les éléments filtrés. Cliquez sur l'une des puces pour voir les éléments contenus dans ce filtre. Par exemple, dans la figure ci-dessous, le filtre **Équipes (2)** a été cliqué, ce qui a ouvert l'onglet **Équipes** qui affiche les éléments dans ce filtre.

Pour supprimer un filtre sans l'ouvrir, cliquez sur le **X** dans la puce elle-même.

The screenshot shows the 'Shared Transport' configuration page. On the left, there's a search bar labeled 'Search Carpool' and a 'FILTERS' section containing two items: 'agent03L agent03F' and 'Teams (2)'. Below these are sections for 'SHARED TRANSPORT' and 'FILTER BY TEAMS'. The 'SHARED TRANSPORT' table has columns for 'Shared Transport', 'Status', 'Comments', 'Size', and 'Bus'. It lists two rows: '111111111123' (Status: Open, Bus: checked) and 'asdfkashdk' (Status: Open, Bus: checked). The 'FILTER BY TEAMS' table has columns for 'Team' and 'Site'. It shows two entries: 'New Team (1442265133120)' under Site 1-1 and '<None>' under Site 1-1.

**Figure :** filtrer des puces dans la vue Transport partagé

# Agents

Utilisez le module **Agents** pour consulter et configurer les propriétés des agents et leur attribuer des **activités**, des **contrats** ou des **modèles de rotation**. Le module Agent comprend les deux volets décrits ci-dessous.

## Volet Agents

Ce volet affiche une liste des agents du site sélectionné dans l'entreprise, avec leur prénom, nom, numéro d'identification et date d'embauche. La fonction **Rechercher** donne des résultats rapides et précis, et ce, même si vous utilisez des critères de recherche partiels.

## Volet Propriétés

Ce volet vous permet de configurer divers paramètres dans cinq catégories. Cliquez pour ouvrir les volets suivants :

1. [Propriétés](#)
2. [Activités](#)
3. [Contrats et Modèles de rotation](#)
4. [Congé](#)
5. [Bonus de congés](#)

# Propriétés des agents

Pour consulter les propriétés de l'agent sélectionné, sélectionnez **Propriétés** au haut du volet.

Cette vue contient les informations suivantes sur l'agent :

<b>Prénom :</b>	Prénom de l'agent.
<b>Nom de famille :</b>	Nom de famille de l'agent.
<b>ID employé :</b>	Numéro d'identification d'employé de l'agent.
<b>Site</b>	Le site de l'agent.
<b>Équipe</b>	L'équipe de l'agent.
<b>Courriel :</b>	Adresse électronique utilisée pour avertir l'agent de changements d'horaire, de modifications d'état des demandes d'échange d'horaire et de modifications d'état des demandes de congés.
<b>Date d'embauche :</b>	Date d'embauche, qui est définie comme la date d'importation des nouveaux agents à partir de Genesys Administrator. Vous pouvez changer cette date pour indiquer la date réelle d'embauche de l'agent. Le planificateur n'inclut pas les agents dont la date d'embauche est postérieure à la date en cours.
<b>Date de fin :</b>	Date à laquelle la collaboration avec l'agent a pris fin. Pour définir une date de résiliation pour un agent, cochez la case et entrez la date de résiliation.
<b>Salaire horaire :</b>	Les propriétés des agents sont conservées dans la base de données Workforce Management, même après la suppression de ces derniers de Genesys Administrator. Toutefois, vous pouvez cacher les agents supprimés dans Workforce Manager en modifiant le paramètre <b>CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS</b> . Cliquez sur <b>À propos &gt; Paramètre...</b> (près du bouton <b>Déconnexion</b> ) pour ouvrir la boîte de dialogue.
<b>Rang :</b>	Facultatif : Paramètre qui spécifie le salaire horaire de l'agent, utilisé pour le calcul du budget. Vous pouvez configurer cette option pour qu'elle soit uniquement visible aux utilisateurs disposant des droits d'accès appropriés dans le module <b>Rôles</b> de Workforce Management Web.

Commentaires :	Commentaires éventuels sur l'agent.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur cette icône dans le haut du volet.
 <b>Aide</b>	Pour afficher une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Propriétés</b> , cliquez sur cette icône au haut du volet.

## Déplacement des agents vers d'autres équipes ou d'autres sites

Pour déplacer un agent vers une autre équipe ou un autre site :

1. Dans le volet **Propriétés des agents**, sélectionnez **Déplacer l'agent** .
2. Dans le volet **Déplacer l'agent <agent\_name> vers une autre équipe**, procédez à une des actions suivantes :
  - Dans la liste d'équipes ou de sites, sélectionnez l'équipe ou le site.
  - Entrez le nom de l'équipe ou du site dans le champ **Rechercher** pour le trouver rapidement, puis sélectionnez-le.
3. Cliquez sur **Appliquer** .

# Activités des agents

Pour consulter les activités de l'agent sélectionné, sélectionnez **Activités** au haut du volet.

Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 <b>Ajouter une activité</b>	Cliquez sur <b>ajouter une activité</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Supprimer l'activité</b>	Cliquez sur <b>supprimer une activité</b> pour l'agent sélectionné.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer vos modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> .

## Volet Activités

Ce volet affiche la liste des activités attribuées à un agent. Il comporte deux sections de détails (**Activités** et **Compétences de l'agent**) concernant les activités, composées des colonnes suivantes :

### Section Activités :

<b>Nom</b>	Nom de l'activité attribuée à l'agent (possibilité de trier sur cette colonne).
<b>Site</b>	Nom du site dans lequel l'agent est configuré. Cela peut être un site autre que celui dans lequel l'agent apparaît actuellement, si l'agent a été déplacé vers un autre site.
<b>État</b>	<p>État de l'agent, qui détermine les activités auxquelles il peut travailler. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Principal</b>—Agit comme si l'agent était admissible pour une activité en raison de ses compétences principales.</li><li>• <b>Secondaire</b>—Agit comme si l'agent était admissible pour une activité en raison de ses compétences secondaires.</li><li>• <b>Désactivé</b>—Spécifie explicitement que l'agent ne peut pas travailler à cette activité particulière, même si ses compétences le permettent.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Auto</b>—Annule toute affectation explicite antérieure. L'admissibilité à une activité est à nouveau fondée sur les compétences de l'agent.</li> </ul>
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	<p>Date à laquelle l'agent est admis à travailler à l'activité avec le statut spécifié. L'affectation explicite à une activité n'a pas de date de fin. Une affectation doit être remplacée par une autre. Cette affectation a une granularité de 1 jour et utilise des jours de quart de travail plutôt que des jours calendrier.</p> <p><b>Important</b> Vous ne pouvez pas spécifier une heure de début de validité des activités.</p>
<b>Compétent</b>	<p>Indique si l'agent est admis à travailler à l'activité attribuée, en fonction de son ensemble de compétences. La valeur peut être <b>Principal</b>, <b>Secondaire</b> ou <b>S.O.</b> (si la compétence est désactivée pour l'agent ou est totalement absente). Cette valeur est supplante par la valeur de la colonne <b>État</b>.</p>

Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Ajouter une activité**  pour ouvrir un autre volet, où vous pouvez ajouter une date de validité de l'activité et sélectionner à partir d'une liste d'activités disponibles l'**activité** à attribuer.

## Section Compétences de l'agent

Cette section affiche une liste des compétences actuelles de l'agent sélectionné, comme le montre le tableau ci-dessous. Pour modifier l'**état** de la compétence dans ce volet, cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner **Désactivé**, **Principal** ou **Secondaire**.

<b>Compétence</b>	Nom de la compétence de l'agent sélectionné.
<b>Niveau</b>	Niveau de la compétence de l'agent sélectionné.
<b>État</b>	État actuel de l'agent sélectionné.

## Ajout d'une activité

Pour ajouter une activité à l'agent sélectionné :

- Double-cliquez sur le champ **Date de validité** pour modifier la date ou acceptez la date par défaut (date actuelle).
- Dans la liste déroulante **État**, sélectionnez **Principal**, **Secondaire**, **Auto** ou **Désactivé**.

3. Dans la liste **Activités à attribuer à l'agent**, cliquez sur une activité à attribuer pour la mettre en surbrillance.
4. Cliquez sur **Attribuer une activité** . L'activité s'affiche dans le volet **Activités**.
5. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression d'une activité

Pour supprimer une activité :

1. Sélectionnez une activité.
2. Cliquez sur **Supprimer l'activité** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler la suppression.  
Si vous cliquez sur **Oui**, vous ne pouvez pas annuler la suppression de l'activité.

# Contrats et modèles de rotation de l'agent

Pour consulter, ajouter ou supprimer le contrat ou les modèles de rotation attribués à l'agent sélectionné, choisissez **Contrats & Modèles de rotation** dans le haut du volet.

Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ce volet pour effectuer les tâches suivantes :

 Ajouter un contrat ou un modèle de rotation	Cliquez pour <b>ajouter un contrat</b> ou un <b>modèle de rotation</b> pour l'agent sélectionné.
 Supprimer un contrat ou un modèle de rotation	Cliquez pour <b>supprimer un contrat</b> ou un <b>modèle de rotation</b> pour l'agent sélectionné.
 Enregistrer maintenant	Cliquez pour enregistrer vos modifications.
 Aide	Cliquez pour afficher de l'aide portant sur le volet <b>Propriétés</b> .

Cette vue est divisée en deux sections : **Contrats** et **Modèles de rotation**.

Pour configurer des contrats, reportez-vous à la section **Contrats** de ce fichier d'aide. Pour configurer des modèles de rotation, reportez-vous à la section **Modèles de rotation**.

## Consulter les messages de validation

Si vous apportez des modifications qui entraînent des erreurs de validation, le volet **Consulter les messages de validation** apparaît, présentant la liste des messages d'erreur et d'avertissement. Pour plus de renseignements sur ces messages, voir [Consulter les messages de validation](#).

## Section Contrats

Le volet **Contrats et Modèles de rotation** affiche une liste des contrats et modèles de rotation attribués à un agent. Il comporte deux sections de détails. Les détails des contrats attribués à l'agent sont affichés dans les colonnes suivantes :

<b>Nom</b>	Nom du contrat attribué à l'agent sélectionné (possibilité de trier cette colonne).
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	Date de début à laquelle le contrat entre en vigueur pour l'agent. Les agents peuvent avoir plusieurs contrats qui leur sont attribués, avec des dates de validité différentes. Tous les contrats attribués à un agent doivent avoir des dates de validité différentes. À une date spécifiée, l'agent n'a ainsi qu'un seul contrat en vigueur. La date de

	<p>validité d'attribution du contrat à une granularité de 1 jour.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez aussi attribuer des contrats aux agents avec une date de validité dans le volet <b>Agents</b>.</li> <li>• Vous ne pouvez pas spécifier une heure de début de validité.</li> </ul>
--	--

Dans le volet **Contrats**, cliquez sur **Ajouter** pour ouvrir un autre volet, dans lequel vous pouvez ajouter une date d'entrée en vigueur du contrat. Ensuite, sélectionnez le contrat à assigner à partir d'une liste de contrats offerts, configurée sous le site dans le **volet Contrats**.

## Ajout de contrats

Pour ajouter un contrat à l'agent sélectionné :

1. Double-cliquez sur le champ **Date de validité** pour modifier la date ou acceptez la date par défaut (date actuelle).
2. Dans la liste **Contrats à attribuer à l'agent**, cliquez sur un **contrat** pour l'assigner ou le mettre en surbrillance.
3. Cliquez sur la flèche pour attribuer le contrat. Le contrat s'affiche dans le volet **Contrats**.
4. Cliquez sur la croix pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression de contrats

Pour supprimer un contrat :

1. Sélectionnez un contrat.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour annuler la suppression.  
**Si vous cliquez sur Oui, vous ne pouvez pas annuler la suppression du contrat.**

## Section Modèles de rotation

Les détails des modèles de rotation attribués à l'agent sont affichés dans les colonnes suivantes :

Nom	Nom du modèle de rotation attribué à l'agent
-----	--

	sélectionné (possibilité de trier cette colonne).
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	<p>Date de début à laquelle le modèle de rotation attribué entre en vigueur pour l'agent. L'agent peut avoir plusieurs modèles de rotation qui lui sont attribués, avec des dates d'entrée en vigueur différentes. Tous les modèles de rotation attribués à un agent doivent avoir des dates d'entrée en vigueur différentes. À n'importe quelle date donnée, l'agent n'a donc qu'un seul modèle de rotation en vigueur. La date d'entrée en vigueur pour l'attribution des modèles de rotation a une granularité de 1 jour.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous ne pouvez pas spécifier une heure d'entrée en vigueur.</li> </ul>
<b>Semaine de début</b>	Spécifie le modèle hebdomadaire configuré dans le volet Modèle de rotation selon lequel l'agent commence à travailler à partir de la date d'entrée en vigueur. (par exemple, Semaine 1, Semaine 2, Semaine 3).

Dans la section **Modèles de rotation**, cliquez sur **Ajouter** pour ouvrir un autre volet vous permettant de spécifier une date d'entrée en vigueur pour le modèle de rotation. Sélectionnez ensuite une semaine de début ainsi que le modèle de rotation à assigner à partir d'une liste de modèles offerts, configurés à partir du site dans le **volet Modèles de rotation**.

## Ajout de modèles de rotation

Pour ajouter un modèle de rotation à l'agent sélectionné :

1. Double-cliquez sur le champ **Date de validité** pour modifier la date ou acceptez la date par défaut (date actuelle).
2. Dans la liste déroulante **Semaine de début**, sélectionnez la semaine où l'attribution du modèle de rotation doit commencer.  
Par exemple Semaine 1, Semaine 2, Semaine 3, etc.
3. Pour répartir le modèle de rotation sur un plus grand nombre de semaines, cliquez sur le **calendrier** au haut du volet.  
**Le volet Répartitions apparaît, affichant une liste de semaines de rotation.**
4. Pour augmenter le nombre de semaines de rotation, cliquez sur **Plus** .  
**Le nombre de semaines de rotation dans la liste augmente de manière exponentielle.**
5. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet de **répartition**.
6. Dans la liste **Modèles de rotation à attribuer à l'agent**, cliquez sur un modèle de rotation à attribuer en le mettant en surbrillance.
7. Cliquez sur la flèche pour attribuer le modèle de rotation.  
**Le modèle de rotation s'affiche dans le volet Modèles de rotation.**

8. Cliquez sur la croix **X** pour fermer le volet d'attribution.

## Suppression de modèles de rotation

Pour supprimer un modèle de rotation :

1. Sélectionnez un modèle de rotation.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler la suppression.  
Si vous sélectionnez **Oui**, vous ne pouvez pas annuler la suppression du modèle de rotation.

# Congés des agents

Dans le volet **Congés**, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des règles et types de congés associés aux agents sélectionnés. Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ces volets pour effectuer les tâches suivantes :

## Commandes du volet Congés

<input type="checkbox"/> <b>Afficher la case à cocher d'historique</b>	Cochez pour afficher les règles relatives aux congés qui contiennent des <b>données historiques</b> (solde des congés de l'agent sélectionné).
 <b>Associer la règle et le type de congés à l'agent</b>	Cliquez pour associer l'agent sélectionné aux règles de congés et aux types de congés.
 <b>Supprimer une association de règle de congé ou de type de congé avec l'agent</b>	Cliquez pour dissocier l'agent sélectionné des règles de congés et des types de congés.
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer vos modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Congés</b> .

## Données historiques sur les congés

Les données historiques correspondent au solde calculé dans les règles de congés. Lorsque vous cochez ou activez la case **Afficher historique**, la liste de règles de congés (celles qui sont offertes) comprendront les règles avec soldes calculés. Si vous sélectionnez une règle, le volet **Propriétés d'attribution des règles de congés** s'affiche et présente les détails sur l'attribution de cette règle, les soldes reportables calculés et les types de congés. La case à cocher **Afficher historique** est désactivée par défaut.

Les règles de congés qui comportent des données historiques peuvent être supprimées, mais ce n'est pas recommandé puisque le solde de congés de l'agent risque d'être modifié en conséquence.

# Attribution de règles et de types de congés

Servez-vous du volet **Propriétés d'attribution des règles de congés** pour attribuer des règles de congés et types de congés aux agents au moyen des commandes et procédures décrites dans cette rubrique.

## Commandes des propriétés d'attribution de règles de congés

 <b>Appliquer</b>	Cliquez pour associer la règle de congés et les types de congés configurés à l'agent.
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher une rubrique d'aide sur le volet <b>Propriétés d'attribution des règles de congés à l'agent</b> .
<b>Liste déroulante Règles de congés</b>	Cliquez pour sélectionner une règle relative aux congés.
<b>Date de début</b>	Cliquez pour ouvrir un calendrier à partir duquel vous choisissez une date de début pour la règle de congés sélectionnée. La date par défaut est la date actuelle.
<b>Date de fin</b>	Cliquez pour ouvrir un calendrier à partir duquel vous choisissez une date de fin pour la règle de congés sélectionnée.
<b>Case à cocher Date actuelle</b>	Cliquez pour entrer automatiquement la date actuelle dans ce champ.

## Commandes des détails du report

Les commandes relatives aux détails du report sont les suivantes :

- **Heures reportées**—Nombre d'heures reportées pour cet agent.
- **Heures cumulées**—Nombre d'heures cumulées pour cet agent.
- **Solde à la date de fin**—Nombre d'heures restantes à la **date de fin** de cette règle.
- **Heures de bonus accordées**—Nombre d'heures de bonus accordées à cet agent.
- **Heures de bonus utilisées**—Nombre d'heures de bonus utilisées par cet agent.
- **Heures de bonus expirées**—Nombre d'heures de bonus arrivées à échéance.
- **Heures planifiées**—Nombre total d'heures planifiées pour cet agent.
- **Heures accordées**—Nombre total d'heures accordées à cet agent.
- **Heures préférées**—Nombre total d'heures préférées pour cet agent.

- **Heures refusées**—Nombre total d'heures refusées pour cet agent.

## Commandes des types de congés

 Ajouter des types de congés à une règle de congés	Cliquez pour ajouter des types de congés à une règle de congés.
 Supprimer des types de congés d'une règle de congés	Cliquez pour supprimer des types de congés d'une règle de congés.
 Appliquer	Cliquez pour appliquer les types de congés sélectionnés à l'attribution de temps libre.
 Fermer	Cliquez pour fermer le volet.
 Recherche	Entrez des critères de recherche pour rapidement trouver les types de congés.

## Association de règles de congés et de types de congés aux agents

Pour associer une règle de congés et des types de congés à l'agent sélectionné :

1. Dans le volet **Propriétés de l'agent**, cliquez sur **Congés**.
2. Cliquez sur **Associer la règle et les types de congés à l'agent**  . Le volet **Propriétés d'attribution des règles de congés** s'ouvre.
3. Sélectionnez une **règle de congés** dans la liste déroulante.
4. Entrez une **date de début** et une **date de fin**, ou cliquez sur chaque champ pour ouvrir un calendrier à partir duquel vous pourrez sélectionner une date.

### Conseil

- Le champ **Date de début** contient initialement la date actuelle, mais vous pouvez la modifier au besoin.
- Si vous cochez la case à la fin du champ **Date de fin**, WFM Web entre automatiquement la date actuelle.

5. Cliquez sur **Ajouter des types de congés à une règle de congés**  . Le volet **Types de congés** s'ouvre.

- 
6. Sélectionnez un ou plusieurs types de congés à partir de la liste, puis cliquez sur **Appliquer** .

### Conseil

Pour trouver un type précis, saisissez des critères dans le champ de **recherche**. Par exemple, saisissez le nom de chaque type de congés que vous recherchez.

7. Une fois que les types de congés sélectionnés apparaissent dans le volet **Propriétés**, vous pouvez procéder aux actions suivantes dans la colonne **Solde de transfert** :

- Laisser la case à cocher activée (comme par défaut) pour reporter le solde de la règle précédente.
- Désactiver la case à cocher pour cumuler un nouveau solde pour cette règle.

8. Cliquez sur **Appliquer** .

9. Dans le volet **Congés**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Modification des règles de congés et types de congés attribués aux agents

Pour modifier une règle de congés et des types de congés actuels attribués à un agent :

1. Dans le volet **Congés**, sélectionnez la règle à modifier.
2. Le volet **Propriétés d'attribution des règles de congés** s'ouvre.
3. Apportez les modifications nécessaires selon les étapes 3 à 9 dans [Association de règles de congés et de types de congés aux agents](#).

## Suppression des congés

Pour supprimer une règle de congés et des types de congés présentement attribués à un agent :

1. Dans le volet **Congés**, sélectionnez la règle à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer l'association de la règle et des types de congés à l'agent** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.
4. Dans le volet **Congés**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Bonus de congés

Lorsque des règles de congés sont créées, les congés sont configurés de sorte à être **cumulés ou accordés**. Les bonus de congés sont accordés et configurés (**ajoutés**, **modifiés** et **supprimés**) dans les volets suivants.

## Ajout de bonus de congés

Pour ajouter un bonus de congés pour un agent sélectionné :

1. Sélectionnez un agent, puis cliquez sur **Bonus de congé** dans le volet **Propriétés de l'agent**.  
Le volet **Bonus de congé d'agent** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Ajouter un bonus de congé d'agent** .  
Le volet **Propriétés des bonus de congé** s'ouvre.
3. Sélectionnez un **type de congé** à partir de la liste déroulante.
4. Entrez une **date de début** et une **date de fin**, ou cliquez sur chaque champ pour ouvrir un calendrier à partir duquel vous pourrez sélectionner une date.
  - Le champ **Date de début** contient initialement la date actuelle, mais vous pouvez la modifier au besoin.
  - Si vous cochez la case à la fin du champ **Date de fin**, WFM Web entre automatiquement la date actuelle.
5. Dans le champ **Heures de bonus**, entrez le nombre d'heures que vous voulez accorder à l'agent sélectionné.
6. Dans le champ **Commentaires**, entrez toute autre information pertinente.
7. Cliquez sur **Appliquer** .
8. Dans le volet **Bonus de congé de l'agent**, cliquez sur **Sauvegarder maintenant** .

## Modification des bonus de congés

Pour modifier un bonus de congés existant :

1. Dans le volet **Bonus de congé de l'agent**, sélectionnez le bonus à modifier.
2. Lorsque le volet **Propriétés des bonus de congés** s'ouvre, apportez les modifications nécessaires en suivant les étapes 3 à 8 dans **Ajout de bonus de congés**.

## Suppression des bonus de congés

Pour supprimer un bonus de congés existant :

1. Dans le volet **Bonus de congé de l'agent**, sélectionnez le bonus à supprimer et cliquez sur  **Supprimer le bonus de congé de l'agent**.
2. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Organisation

Vous devez avoir les droits d'accès au module **Configuration > Organisation** pour le consulter.

Ce module vous permet de configurer les éléments suivants :

- Unités métiers
- Sites
- Fuseaux horaires

Dans la vue **Organisation > Unités métier**, vous pouvez associer les éléments suivants à une unité métier :

- Sites
- Compétences

Dans la vue **Organisation > Sites**, vous pouvez associer les éléments suivants à un site :

- Équipes
- Agents

# Unités métiers

Une unité opérationnelle (UO) est un ensemble de sites pouvant être regroupés si les agents de ces sites exercent la même activité ou pour faciliter leur gestion. Allez à **Configuration > Organisation > Unités métiers** pour afficher ce volet.

A des fins de contrôle, il est possible de grouper les résultats d'activité des différents emplacements en une seule unité opérationnelle, ce qui permet aux responsables du centre de contact d'évaluer les résultats d'activité globaux en agrégeant ceux de plusieurs sites. Pour des raisons d'affichage et pour permettre au système d'assigner à chaque site une dotation en personnel propre, Workforce Manager répartit la charge d'activité entre les sites composant l'unité opérationnelle.

Utilisez ces volets pour :

- **Créez** une nouvelle unité métier ou **modifiez** une unité métier actuelle.
- Supprimer une unité opérationnelle.
- Copier une unité opérationnelle.
- Utilisez le volet **Sites** pour lier des sites à une unité métier.

## Commandes du volet Unité métier

 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom de l'unité opérationnelle.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez pour créer une nouvelle unité opérationnelle.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez pour supprimer l'unité opérationnelle sélectionnée.
 <b>Copier</b>	Cliquez pour copier l'unité opérationnelle sélectionnée en vue d'en créer une nouvelle.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Unité métier</b> .

Lorsque vous créez une unité métier, le volet **Propriétés** est ouvert pour toutes celles que vous sélectionnez. Il s'agit de la sélection par défaut pour ce volet. (L'autre sélection est **Sites**.)

## Commandes du volet Propriétés

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur Enregistrer les propriétés après les avoir saisies ou modifiées.
---	--

 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide sur le volet <b>Propriétés</b> .
<b>ChampNom</b>	Entrez un nom pour l'unité opérationnelle.
<i>Liste déroulante</i> <b>Fuseaux horaire</b>	Sélectionnez un fuseau horaire pour l'unité opérationnelle.

# Création d'unités métiers

Pour créer une nouvelle unité opérationnelle :

1. Dans le module **Configuration > Organisation**, sélectionnez **Unité métier**.

2. Dans le volet **Unité métier**, sélectionnez **Nouveau** .  
Le volet **Propriétés** est ouvert par défaut pour cette unité métier.
3. Dans le champ **Nom**, entrez le nom de l'unité métier.

## Important

Les nouvelles unités métiers se voient attribuer le nom par défaut **Nouvelle unité métier (<numéro>)**. Le nom de l'UO doit être unique. Genesys recommande donc de le remplacer par un nom unique, faute de quoi un message d'erreur apparaîtra, vous invitant à le modifier.

4. Sélectionnez le **fuseau horaire** de l'unité métier à partir de la liste déroulante.

5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .  
Une nouvelle unité métier apparaît.

Pour plus de renseignements sur la configuration de votre nouvelle unité métier, consultez la section [Propriétés de l'unité métier](#).

## Création de nouvelles unités opérationnelles à l'aide de la fonction Copier

Pour créer une nouvelle unité opérationnelle en copiant une unité existante :

1. Dans le volet **Unité métier**, sélectionnez une unité métier.

2. Cliquez sur **Copier** .  
La nouvelle unité métier apparaît dans la liste d'**unités métier**; son fuseau horaire est pareil à celui de l'unité copiée.
3. Procédez au reste de la configuration comme décrit dans [Propriétés de l'unité métier](#) et [Sites des unités métier](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Propriétés de l'unité métier

Lorsque vous cliquez sur le nom d'une unité métier existante dans le volet **Unités métier**, le volet **Propriétés de l'unité métier** s'ouvre par défaut.

Ce volet permet de modifier l'unité opérationnelle :

- **Nom de l'unité métier**—Entrez un nom unique dans l'environnement WFM.
- **Fuseau horaire**—Affiche le fuseau horaire par défaut. Pour le modifier, sélectionnez un autre fuseau horaire dans la zone de liste déroulante.
- **Jour de début de semaine**—Utilisez ce menu déroulant pour définir le jour de début de semaine pour tous les sites de l'unité métier, y compris le jour de début de la semaine pour la création d'horaires. Vous pouvez sélectionner n'importe quel jour de la semaine.

Le jour de début de semaine est important pour assurer une planification adéquate et le calcul des totaux hebdomadaires liés à l'horaire. WFM Web différencie le moyen dont il affiche le jour de début de semaine et le moyen dont il s'en sert. Au sein de l'interface, là où le jour de début de semaine n'est pas essentiel à la présentation des données, WFM se sert des paramètres régionaux du navigateur. Lorsque la date de début de semaine est utilisée à des fins de présentation ou de validation, WFM utilise les paramètres spécifiés dans l'unité métier.

## Options supplémentaires

Dans le volet de droite, sélectionnez **Sites** pour obtenir des options de configuration supplémentaires pour l'unité métier.

# Sites de l'unité opérationnelle

Le volet **Sites d'unités métiers** permet de sélectionner les sites à inclure dans l'unité métier. Pour l'ouvrir, sélectionnez une UM, puis cliquez sur **Sites** dans le volet de droite.

## Commandes du volet Sites

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur Enregistrer les propriétés après les avoir saisies ou modifiées.
 <b>Ajouter un site à l'unité métier</b>	Cliquez pour ajouter un site à une unité opérationnelle. Une liste des sites disponibles s'affichera.
 Aide	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Sites</b> .

## Commandes du volet Sites disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez pour ajouter ce site à l'unité opérationnelle.
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Sites disponibles</b> .
 Aide	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Sites disponibles</b> .

## Ajout de sites dans des unités opérationnelles

Pour ajouter un site à une unité opérationnelle :

1. Sélectionnez une unité métier.
2. Dans le volet **Sites**, sélectionnez **Ajouter des sites à l'unité métier**  . Le volet **Sites disponibles** s'ouvre.
3. Sélectionnez un site et cliquez sur **Appliquer**  . Le site apparaît dans le volet **Sites**. Il est attribué à l'unité métier sélectionnée.

### Conseil

Si vous sélectionnez un site qui ne peut être attribué à une unité métier pour toute raison, le volet

**Consultation des messages de validation** affichera la description de l'erreur.

## Tri des sites dans les listes

Pour trier des sites dans une liste, cliquez sur l'en-tête de la colonne en fonction de laquelle vous souhaitez trier les sites.

# Compétences de l'unité métier

Vous pouvez sélectionner les compétence à inclure dans les unités métiers (UM) à partir du volet **Unités métiers > Compétences**. Pour ouvrir ce volet, sélectionnez une UM et cliquez sur **Compétences** dans le volet de droite.

Les compétences sont uniquement affectées aux unités métier.

## Commandes du volet Compétences

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez sur Enregistrer les propriétés après les avoir saisies ou modifiées.
 <b>Ajouter des compétences à l'unité métier</b>	Cliquez pour ajouter un site à une unité métier. Lorsque vous cliquez, une liste de compétences disponibles s'affiche, et vous pouvez faire votre choix.
 <b>Supprimer des compétences de l'unité métier</b>	Cliquez pour supprimer une compétence d'une unité métier.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide dans le volet <b>Compétences</b> .

## Commandes du volet Compétences disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez pour ajouter cette compétence à l'unité métier sélectionnée
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Compétences disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Compétences disponibles</b> .

## Ajout de compétences aux unités métier

Pour ajouter une compétence à votre unité métier :

1. Sélectionnez une unité métier.
  
2. Sélectionnez **Ajouter des compétences à l'unité métier**  dans le volet **Compétences**.  
Le volet **Compétences disponibles** s'ouvre.

## Important

Le volet Compétences disponibles ne comporte que les compétences non attribuées. Pour affecter cette même compétence à une autre UM, vous devez tout d'abord la désaffecter de l'UM d'origine.

3. Sélectionnez une compétence et cliquez sur **Appliquer**  .  
La compétence s'affiche dans le volet **Compétences** et est affectée à l'unité métier sélectionnée.

## Conseil

Si vous sélectionnez une compétence qui ne peut être attribuée, le volet **Consultation des messages de validation** affichera la description de l'erreur.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Supprimer des compétences des unités métier

Pour supprimer une compétence d'une unité métier :

1. Dans le volet **Compétences**, sélectionnez la compétence à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer des compétences de l'unité métier**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Tri et recherche dans les listes de compétences

Pour trier les compétences dans une liste :

- Cliquez sur l'en-tête de la colonne en fonction de laquelle vous souhaitez trier les compétences.

Pour chercher des compétences dans une liste :

- Saisissez le nom de la compétence dans le champ **Recherche**, puis appuyez sur **Entrée**.

# Configuration des unités métier

Vous devez disposer de l'autorisation de sécurité **Accéder à la configuration de back-end** pour accéder au volet **Unités métiers > Configuration**.

Pour configurer les réglages de Data Aggregator (DA) pour l'unité métier, servez-vous du volet **Configuration** et des paramètres décrits ci-dessous.

- **Data Aggregator**— Sélectionnez l'instance du Data Aggregator pour cette unité métier. Si l'application sélectionnée n'est pas validée par Genesys Configuration Server, ou si aucune application n'est sélectionnée, WFM utilise la valeur par défaut **<aucune>**.
  -  **Icône Redémarrer Data Aggregator**— Cliquez pour redémarrer Data Aggregator (DA). (WFM Web vous invite à enregistrer les modifications en suspens avant le redémarrage.)
- **Stat Server**—Ce champ en lecture seule contient le nom de l'application Stat Server définie dans les propriétés de connexion de l'application Data Aggregator sélectionnée. Si aucune application DA n'est sélectionnée, ou si vous avez défini une application DA ou un identifiant Stat Server invalide, ce champ est vide.
- **Locataire**—Saisissez le nom du locataire. La valeur par défaut est **Environnement**.
- **Mot de passe du locataire**—Saisissez le mot de passe du locataire. Choisissez n'importe quel mot de passe. Cette valeur ne s'affiche pas en format texte brut.
- **Profil de temps**—Sélectionnez un profil de temps dans la liste déroulante. Cette liste contient des données de la section **Options\TimeProfiles** de l'application Stat Server. La valeur par défaut est **<aucun>**.

# Sites

Les sites peuvent correspondre aux autocommutateurs, définis dans Genesys Configuration Manager et importés dans WFM.

Vous pouvez créer des sites dans WFM sans rapport avec un autocommutateur. Cela est approprié lorsque les autocommutateurs ne correspondent pas à l'organisation de votre société. Par exemple, un emplacement unique peut être divisé en plusieurs entités pour refléter les divisions présentes dans les lignes d'**unité métier**.

Sélectionnez **Sites** dans le module **Configuration > Organisation**. Vous pouvez maintenant :

- [Créer de nouveaux sites](#)
- [Modifier les sites](#)
- [Supprimer les sites](#)
- [Associer des agents aux sites](#)
- [Répartir les agents parmi les équipes](#).

# Propriétés du site

Lorsque vous créez un site ou sélectionnez un site existant, les propriétés de ce dernier s'affichent dans le volet **Propriétés du site**. Dans la partie supérieure de ce volet, vous pouvez consulter les paramètres de configuration supplémentaires du site en sélectionnant **Équipes** ou **Agents**.

Les champs du volet **Propriétés** sont les suivants :

- **Nom**—Entrez un nom pour le nouveau site ou modifiez le nom existant. Ce nom doit être unique dans l'environnement WFM.
- **Autocommutateur associé**—Champ en lecture seule affichant l'autocommutateur associé au site, comme configuré dans Genesys Administrator.
- **Nombre maximal de places**—Nombre maximal de places dans le centre. Cette propriété limite le nombre d'agents que Workforce Manager peut planifier à tout moment. Certaines combinaisons d'ensembles d'activités et de séquences de tâches risquent d'entrer en conflit avec cette contrainte. En cas de conflit, le planificateur donne la priorité à l'ensemble d'activités.
- **Fuseau horaire**—Le fuseau horaire par défaut. Pour le modifier, sélectionnez le fuseau horaire désiré dans la liste déroulante.
- **Unité métier**—L'unité métier à laquelle est associé le site.
- **Seuil d'alarme**—Nombre de minutes écoulées avant ou après la planification d'un **groupe d'états d'horaire** pour qu'un agent soit considéré comme étant gravement non conforme. Ce nombre peut être un entier compris entre 0 et 1440 (24 heures). La valeur par défaut est 5 minutes.
- **Autoriser l'approbation automatique des échanges d'horaires**—Cochez cette case pour activer l'approbation automatique pour ce type d'échange. Découchez la case pour activer l'approbation manuelle de tous les échanges d'horaires des agents.
- **Autoriser les agents à créer un transport partagé**—Cochez cette case pour autoriser les agents sur ce site à créer et à modifier des groupes de transport partagé.
- **Les pauses payées sont obligatoires**—Si cette case est cochée, les pauses payées sont obligatoires pendant la planification. Par défaut, cette case est désélectionnée. Pour de plus amples informations sur cette option, reportez-vous au chapitre traitant de la planification des pauses et des repas, parallèlement aux exceptions contenues dans le *Guide de l'administrateur Workforce Management*.
- **Désactiver les avertissements liés aux pauses lors de la planification**—Si cette case est cochée, les avertissements liés aux pauses sont désactivés pendant la planification. Par défaut, cette case est désélectionnée. Pour de plus amples informations sur cette option, reportez-vous au chapitre traitant de la planification des pauses et des repas, parallèlement aux exceptions contenues dans le *Guide de l'administrateur Workforce Management*.

Les cases à cocher suivantes sont visibles pendant la création d'un nouveau site. Une fois le site enregistré, elles deviennent masquées :

- **Générer les groupes d'états d'horaire et types d'exception par défaut**—Cochez cette case si vous souhaitez permettre à WFM de créer des groupes d'états d'horaire et des types d'exception par défaut.
- **Associer des exceptions existantes au site**—Cochez cette case pour permettre à WFM de vérifier qu'aucun des nouveaux types d'exception pour l'unité métier du site n'ait le même nom qu'un autre

type existant. Si des doublons existent, WFM ajoute un nouveau site à ses sites associés. Si aucun doublon n'existe, un nouveau type d'exception est créé.

# Création, modification et suppression de sites

Utilisez les commandes du volet **Site** suivantes pour **créer**, **modifier** et **supprimer** des sites :

 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom d'un site.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez pour ajouter un nouveau site.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez pour ajouter un site existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez pour copier le site sélectionné.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Sites</b> .

## Création de nouveaux sites

1. Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Organisation > Sites**.
2. Dans le volet **Sites**, cliquez sur **Nouveau** .
3. Dans le champ **Nom**, qui se trouve dans le volet **Propriétés**, entrez un nom pour le site. Ce nom doit être unique dans l'environnement WFM.
4. Dans le champ **Nombre maximal de places**, saisissez le nombre maximal de places dans ce site.
5. Sélectionnez le fuseau horaire du site à partir de la liste déroulante **Fuseau horaire**.
6. Dans la liste déroulante **Unités métier**, sélectionnez l'unité métier à laquelle vous désirez associer le site.
7. Dans le champ **Seuil d'alarme**, saisissez une valeur pour l'alarme. Consultez la rubrique **Seuil d'alarme** pour en savoir plus sur ce paramètre.
8. Cochez la case **Autoriser l'approbation automatique des échanges d'horaires** si vous souhaitez que les agents affectés au site obtiennent une approbation automatique de leurs demandes d'échange d'horaire. Autrement, ne cochez pas cette case.
9. Cochez la case **Autoriser les agents à créer un transport partagé** pour autoriser les agents sur ce site à faire des demandes de transport partagé. Autrement, ne cochez pas cette case.
10. Cochez la case **Générer les groupes d'états d'horaire et types d'exception par défaut** si vous souhaitez que WFM crée des groupes d'états d'horaire et types d'exception par défaut. Autrement, ne cochez pas cette case.
11. Cochez la case **Associer des exceptions existantes au site** pour permettre à WFM de vérifier

qu'aucun des nouveaux types d'exception pour l'UM du site n'ait le même nom qu'un autre type existant. Autrement, ne cochez pas cette case.

12. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Pour obtenir de l'aide avec la configuration de votre nouveau site, consultez la section [Propriétés du site](#).

## Création de sites à l'aide de la fonction Copier

Pour créer un nouveau site en copiant un site existant :

1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez un site, puis cliquez sur **Copier** .
2. Dans le volet **Propriétés**, renommez le nouveau site et configurez-en les propriétés, au besoin.

Bien que certains paramètres de configuration soient transférés de l'original à la copie, vous devez réaliser le reste de la configuration comme décrit dans [Propriétés des sites](#) et [Association d'agents à un site](#).

## Modification de sites

Pour configurer un site ou modifier sa configuration :

1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez le site.
2. Entrez les paramètres appropriés comme indiqué dans [Propriétés du site](#).  
Les paramètres du volet **Agents** sont décrits dans [Association d'agents à un site](#).

## Suppression de sites

Pour supprimer un site existant :

1. Dans le volet **Sites**, sélectionnez le site à supprimer.
2. Sélectionnez **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou sur **Non** pour conserver le site sélectionné ainsi que ses propriétés.

# Association d'équipes avec un site

Vous pouvez associer des équipes à un site existant ou nouvellement créé en sélectionnant **Équipes** dans la partie supérieure du volet **Propriétés**.

Les commandes du volet **Équipes** sont décrites ci-dessous.

## Commandes du volet Équipes

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Équipes</b> .
 <b>Créer une équipe</b>	Cliquez pour créer une nouvelle équipe dans le site.
 <b>Supprimer une équipe</b>	Cliquez pour supprimer l'équipe sélectionnée du site.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Équipes</b> .

Vous pouvez trier la liste d'**équipes** en cliquant sur l'en-tête de la colonne **Nom de l'équipe**.

Lorsque vous créez une nouvelle équipe, le volet **Propriétés de l'équipe** s'ouvre. Les agents associés à l'équipe sélectionnée s'affichent dans le volet **Propriétés de l'équipe**.



Lorsque vous cliquez sur **Ajouter un agent à l'équipe** (+), des agents s'affichent dans le volet **Agents disponibles**, où vous pouvez les filtrer par **nom de famille**, **prénom** ou **identifiant d'employé**. Par défaut, tous les agents auxquels vous avez accès apparaissent dans ce volet. Vous pouvez modifier le nom de l'équipe, y ajouter ou en retirer des agents et supprimer des agents du site.

## Commandes du volet Propriétés de l'équipe

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Propriétés de l'équipe</b> .
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Propriétés de l'équipe</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Propriétés de l'équipe</b> .
<b>Champ Nom</b>	Entrez un nom pour l'équipe.

 <b>Ajouter un agent à l'équipe</b>	Cliquez pour ajouter des agents à l'équipe.
 <b>Supprimer un agent de l'équipe</b>	Cliquez pour supprimer des agents de l'équipe.
 <b>Supprimer un agent du site</b>	Cliquez pour supprimer des agents du site.

Lorsque vous ajoutez des agents à une équipe, le volet **Agents disponibles** s'ouvre. Consultez la section [Commandes du volet Agents disponibles](#). Vous pouvez filtrer cette liste afin qu'elle n'affiche que les agents de certaines unités opérationnelles ou de l'entreprise entière et pour ajouter des agents non attribués à l'entreprise ou à l'unité opérationnelle. Consultez la section [Filtre d'agents](#).

Pour filtrer les agents du volet **Agents disponibles**, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne.

## Ajout et suppression d'agents dans une équipe

Pour ajouter un agent à une équipe :

1. Dans le volet **Équipes**, cliquez sur **Ajouter des agents à l'équipe**  . Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
2. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Appliquer**  . (Appuyez sur Ctrl ou Shift pour sélectionner plus d'un agent à la fois.)
3. Lorsque vous avez terminé l'attribution d'agents, cliquez sur **Fermer**  dans le volet **Agents disponibles**.

Pour supprimer un agent d'une équipe :

1. Dans le volet **Équipes**, sélectionnez l'agent que vous souhaitez supprimer. (Appuyez sur Ctrl ou Shift pour sélectionner plus d'un agent à la fois.)
2. Cliquez sur **Supprimer un agent de l'équipe**  .

Pour supprimer un agent d'un site :

1. Dans le volet **Équipes**, sélectionnez l'agent que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer l'agent du site**  .
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .

## Avertissement

Lorsque vous déplacez un agent d'un site à un autre, il est toujours possible de consulter les horaires historiques des agents et d'en faire rapport. Toutefois, aucun élément de Calendrier lié à cet agent ne sera pas disponible lorsque vous établirez des horaires pour le nouveau site. Ceci est dû au fait que les éléments tels que les types de congés, les types d'exception, les contrats et les congés sont tous configurés séparément pour chaque site.

# Association d'agents avec un site

Vous pouvez associer des agents avec un site existant ou nouvellement créé en sélectionnant **Agents** dans la partie supérieure du volet **Propriétés**.

Le volet **Agents** comporte les commandes suivantes :

## Commandes du volet Agents

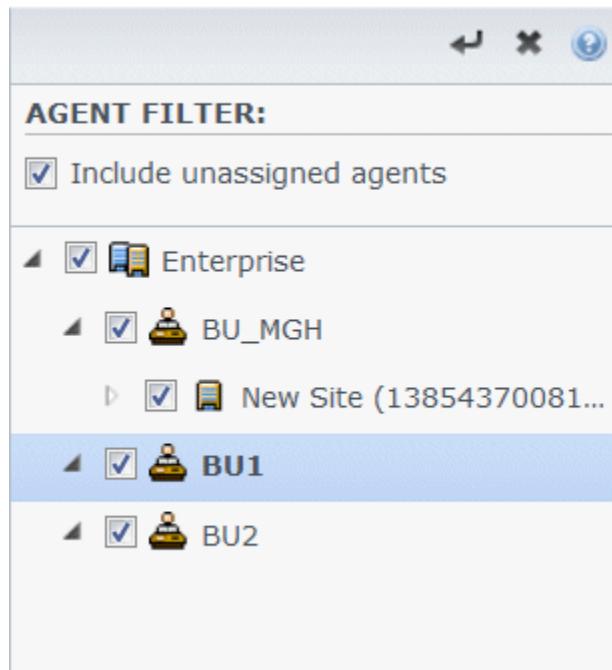
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer la configuration dans le volet <b>Agents</b> .
<i>Boutons d'option Rechercher par</i>	Cliquez sur l'un des trois boutons d'option suivants pour trouver un agent dans la liste : <b>Nom de famille</b> , <b>Prénom</b> ou <b>ID employé</b> .
<b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le prénom de l'agent.
 <b>Ajouter un agent au site</b>	Cliquez pour ajouter des agents au site.
 <b>Supprimer un agent du site</b>	Cliquez pour supprimer des agents du site.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide sur le volet <b>Agents</b> .

Les agents associés à ce site s'affichent dans le volet **Agents disponibles**, où vous pouvez les filtrer. Par défaut, tous les agents auxquels vous avez accès apparaissent dans ce volet.

## Commandes du volet Agents disponibles

 <b>Appliquer</b>	Cliquez pour attribuer un agent à un site.
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Agents disponibles</b> .
 <b>Aide</b>	Cliquez pour ouvrir une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Agents disponibles</b> .
<i>Boutons d'option Rechercher par</i>	Cliquez sur l'un des trois boutons d'option suivants pour trouver un agent dans la liste : <b>Nom de famille</b> , <b>Prénom</b> ou <b>ID employé</b> .

 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le prénom de l'agent.
 <b>Filtrer</b>	<p>Cliquez pour filtrer la liste des agents disponibles, en ouvrant le volet <b>Filtre d'agents</b>.</p> <p>Vous pouvez filtrer cette liste afin qu'elle n'affiche que les agents de certaines unités opérationnelles ou de l'entreprise entière et pour ajouter des agents non attribués à l'entreprise ou à l'unité opérationnelle. Voir la <a href="#">figure</a> ci-dessous.</p>



**Figure :** Agents Pane—Filtering

#### Tri des agents dans une liste

Pour trier les agents dans le volet **Agents** ou **Agents disponibles**, cliquez sur l'en-tête de la colonne dans laquelle vous voulez les trier.

#### Ajout et suppression d'agents dans un site

Pour ajouter un agent à un site :

1. Dans le volet **Agents**, cliquez sur **Ajouter l'agent au site**  . Le volet **Agents disponibles** s'ouvre.
2. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Appliquer**  . (Appuyez sur Ctrl ou Shift pour sélectionner plus d'un agent à la fois.)

- 
3. Lorsque vous avez terminé l'attribution d'agents, cliquez sur **Fermer**  dans le volet **Agents disponibles**.

Pour supprimer un agent d'un site :

1. Dans le volet **Agents**, sélectionnez l'agent que vous souhaitez supprimer. (Appuyez sur Ctrl ou Shift pour sélectionner plus d'un agent à la fois.)



2. Cliquez sur **Supprimer l'agent du site** .

### Avertissement

Lorsque vous déplacez un agent d'un site à un autre, il est toujours possible de consulter les horaires historiques des agents et d'en faire rapport. Toutefois, aucun élément de Calendrier lié à cet agent ne sera pas disponible lorsque vous établirez des horaires pour le nouveau site. Ceci est dû au fait que les éléments tels que les types de congés, les types d'exception, les contrats et les congés sont tous configurés séparément pour chaque site.

# Configuration des sites

Vous devez disposer de l'autorisation de sécurité **Accéder à la configuration de back-end** pour accéder au volet **Sites > Configuration**.

Pour configurer les réglages de Data Aggregator (DA) pour le site, servez-vous du volet **Configuration** et des paramètres décrits ci-dessous.

- **Data Aggregator**— Sélectionnez l'instance de Data Aggregator pour ce site. Si l'application sélectionnée n'est pas validée par Genesys Configuration Server, ou si aucune application n'est sélectionnée, WFM utilise la valeur par défaut <aucune>.
  -  **Icône Redémarrer Data Aggregator**— Cliquez pour redémarrer Data Aggregator. (WFM Web vous invite à enregistrer les modifications en suspens avant le redémarrage.)
- **Stat Server**— Ce champ en lecture seule contient le nom de l'application Stat Server définie dans les propriétés de connexion de l'application Data Aggregator sélectionnée. Si aucune application DA n'est sélectionnée, ou si vous avez défini une application DA ou un identifiant Stat Server invalide, ce champ est vide.
- **Locataire**— Saisissez le nom du locataire. La valeur par défaut est Environnement.
- **Mot de passe du locataire**— Saisissez le mot de passe du locataire. Choisissez n'importe quel mot de passe. Cette valeur ne s'affiche pas en format texte brut.
- **Profil de temps**— Sélectionnez un profil de temps dans la liste déroulante. Cette liste contient des données de la section **Options\TimeProfiles** de l'application Stat Server. La valeur par défaut est <aucun>.
- **Autocommutateur utilisé pour les statistiques**— Sélectionnez l'autocommutateur à utiliser pour le traitement des statistiques. La valeur par défaut est <aucun>.
- **Commutateur associé** — Sélectionnez le commutateur qui est associé au site qui sera utilisé pour synchroniser des objets de configuration de Genesys.
  - **Case à cocher— Désaffecter les agents si leur nom de connexion à Genesys est supprimé**  
Cochez cette case si vous voulez que WFM désaffecte automatiquement de ce site tout agent dont le nom de connexion est supprimé de celui-ci.
  - **Case à cocher— Affecter les agents si leur nom de connexion concerne uniquement ce site**  
Cochez cette case si vous voulez que WFM affecte automatiquement à ce site tout agent dont le nom de connexion n'est valable que pour celui-ci.
- **WFM serveur dédié**— Sélectionnez l'instance de serveur WFM Server qui sera utilisée pour les mesures de prévision, planification, d'échange, de performance et d' conformité. Si l'option Application WFM Server **SynchronizationLevel** a la valeur 1, elle synchronise les agents à l'aide de l'option **Commutateur associé** sélectionnée dans ce volet. La valeur par défaut est <aucun>.

# Fuseaux horaires

Les fuseaux horaires sont tout d'abord définis dans Genesys Administrator, puis importés automatiquement dans Workforce Management durant la synchronisation.

## Liste des fuseaux horaires

La liste de **fuseaux horaires** affiche tous les fuseaux horaires importés lors de la synchronisation. Seuls les fuseaux horaires figurant dans cette liste peuvent être appliqués à des objets WFM, tels que des sites ou des unités métier.

Utilisez la barre de défilement ou saisissez des critères dans le champ de **recherche** pour trouver le fuseau horaire désiré.

## Informations sur l'heure d'été

Chaque changement d'heure saisonnier doit être configuré à l'avance pour enregistrer des données historiques en utilisant l'heure locale correctement.

## Synchronisation de fuseaux horaires

WFM Server transfère tous les fuseaux horaires configurés dans Genesys Adminstrator vers Workforce Management au moyen de la synchronisation automatique.

La synchronisation remplace les paramètres d'heure d'été que vous configurez pour les fuseaux horaires, sauf si vous sélectionnez **Ne pas synchroniser** pendant la configuration du changement d'heure. Voir [Paramètres des fuseaux horaires](#) pour cette procédure.

# Paramètres des fuseaux horaires

Vous pouvez configurer les fuseaux horaires en spécifiant de nouveaux paramètres de changement d'heure par saison ou en modifiant les paramètres existants d'un fuseau horaire.

## Spécification des informations sur l'heure d'été

Pour spécifier des nouvelles informations sur l'heure d'été :

1. Utilisez la barre de défilement ou saisissez des critères dans le champ de **recherche** pour trouver le fuseau horaire à modifier.
2. Dans le volet **Paramètres**, ajoutez des informations sur l'heure d'été en cliquant sur  . Le volet **Informations sur l'heure d'été** s'affiche.
3. Entrez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin** pour lesquels le changement doit être en vigueur.

### Important

Vous ne pouvez pas entrer deux changements d'heure différents pour la même période. Si un site et une unité métier ont le même fuseau horaire, lorsque vous changez les renseignements de l'un d'eux, les paramètres de l'autre sont également modifiés.

4. Dans le champ **Décalage**, entrez le nombre de minutes pour la différence entre l'heure d'été et l'heure standard ou cliquez sur la flèche Haut ou Bas jusqu'à ce que le bon nombre de minutes s'affiche. Le changement peut être négatif (l'horloge est réinitialisée à une heure antérieure) ou positif (l'horloge est réinitialisée à une heure postérieure). Le changement d'heure ne peut pas être défini à zéro (0).

Par exemple, pour passer de l'heure d'été américaine à l'heure standard (« *recul* »), entrez 60 comme valeur de décalage d'heure. Au terme de la période sélectionnée, le changement d'heure est automatiquement inversé. Dans l'exemple précédent, l'heure système augmente (*avance*) de 60 minutes au début de la période d'heure d'été suivante.

### Important

Ce décalage doit être un nombre divisible par 30.

5. Cliquez sur **Appliquer**  pour enregistrer vos modifications.
6. Cochez la case **Ne pas synchroniser** dans le volet **Paramètres** si vous ne souhaitez pas que les paramètres de Genesys Administrator remplacent ceux que vous avez configuré dans Workforce

Management Web lorsque la synchronisation automatique s'effectue.

### Important

Si vous laissez la case **Ne pas synchroniser** décochée, la synchronisation automatique aura une incidence sur vos paramètres de l'année en cours. Par exemple, la valeur 2 h TMG sera remplacée par la valeur équivalente du fuseau horaire HNP (TMG moins 8 heures).

## Modification des informations sur l'heure d'été

Pour modifier les informations sur l'heure d'été :

1. Dans la liste de **fuseaux horaires**, sélectionnez le fuseau horaire comprenant les informations sur l'heure d'été que vous souhaitez modifier.
2. Dans le volet **Paramètres**, cliquez sur **Informations sur l'heure d'été** pour ouvrir ce volet.
3. Pour configurer les paramètres, consultez les étapes à cet effet dans [Spécification des informations sur l'heure d'été](#).
4. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Appliquer**  pour les enregistrer.

## Suppression d'informations sur les heures d'été

Pour supprimer des paramètres liés à l'heure d'été d'un fuseau horaire :

1. Dans le volet **Informations sur l'heure d'été**, cliquez sur **Supprimer les informations sur l'heure d'été de ce fuseau horaire** .
2. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.  
Soyez prudent. Si vous sélectionnez **Oui**, l'action ne peut pas être annulée.

# Offres de congés

Vous pouvez activer la fonction d'offres de congés de WFM en créant et en configurant des *périodes d'offres*, puis en les associant à un site et à une activité multisite (AMS). Une fois configurées, les agents du site attribués à l'AMS pourront soumettre plusieurs demandes de congés simultanées dans la période d'offre, qui seront traitées par WFM entre la date et l'heure de début et la date et l'heure de fin du traitement.

WFM accorde ces demandes de congés en fonction de l'ancienneté et/ou du poste. Les demandes de congés que WFM ne peut pas accorder sont traitées après la date et l'heure de fin de la période d'offre, s'il y a des places disponibles dans les limites de congés. Après la date et l'heure de fin, WFM continue à traiter les demandes mais n'attend pas qu'un agent modifie les demandes préférées et mises en attente qui ne peuvent pas être accordées, et ne met plus à jour l'état de l'offre des agents.

Pour activer la fonction d'offres de congés (congés payés) :

1. [Créer la période d'offres](#).
2. [Configurez les propriétés](#) en saisissant les dates et les heures que la période doit couvrir ainsi que les restrictions concernant la période d'offres .
3. [Associez des sites](#) et une [activité multisite](#) à la période d'offre.

## Important

Les demandes de congés peuvent être accordées au cours du processus d'offres uniquement si les types de congés sont associés à des règles de congé autorisant l'octroi automatique. Si l'octroi automatique d'une règle de congé est désactivé ou si la règle de congé n'est pas assignée, la demande ne sera pas traitée au cours du processus d'offres. En outre, si le paramètre "Délai Agent Permis " est configuré pour la période d'offres, la période de temps que celle-ci représente sera perdue pour ces types de demandes, car elles ne seront jamais accordées automatiquement. Cependant, WFM attend quand même la modification de demande par l'agent pour permettre l'octroi automatique.

## L'entrée et la modification de demandes de congés

Dans la vue **Calendrier**, vous pouvez modifier les demandes de congés de l'agent, ajouter des nouvelles demandes, ou accorder de façon manuelle des demandes existantes à tout moment, même après l'appel d'offres commencé.

Dans les vues **Offres de congés**, lorsque le processus de cession de soumission est dans l'état **Expiré**, vous pouvez manuellement choisir d'*ignorer* l'agent. Modifier l'ordre de traitement à tout moment en configurant l'état de l'agent en cliquant sur **Ignorer** ou **Prêt**, indiquant que le processus

automatique d'offre ne devrait pas prendre en considération les demandes de l'agent. Lorsque vous définissez l'état de l'agent en cliquant sur **Ignorer**, le processus d'attribution des offres passe à la prochaine demande d'agent.

## À quelle moment les agents peuvent-ils soumettre ou modifier leurs demandes ?

Les agents peuvent entrer de nouvelles demandes de congés à tout moment, même si le processus d'attribution des offres a été lancé et que leurs demandes existantes ont déjà été traitées. Les nouvelles demandes seront mises en **Liste d'attente prioritaire**, comme tout autre demande d'offre. Après avoir entré les nouvelles demandes, les agents doivent modifier l'état de la demande en cliquant sur **Prêt**.

Les agents doivent entrer les demandes de congé qui **coïncident avec la période d'offres d'offres comme** deux demandes ou plus, en s'assurant d'inclure ou d'exclure en intégralité de la période d'offre tous les éléments des différentes demandes, le cas échéant. WFM rejette les demandes qui chevauchent les dates limites. S'il y a des demandes existantes de ce type (en raison de la migration des données), le processus d'attribution d'offres considère uniquement la partie de la demande qui se retrouve à l'intérieur de la période déterminée, même si cela signifie qu'une seule partie de la demande sera accordée.

L'agent ne peut pas supprimer ou rappeler un élément spécifique dans un lot de demandes contenant de multiples éléments; la même action est effectuée sur l'ensemble des éléments de la demande. Les mêmes règles s'appliquent si l'état des éléments de congé dans le lot change (en mode accordé, préféré ou refusé), mais le superviseur peut outrepasser ces règles.

## Résolution des demandes

Lorsque WFM traite l'offre, il utilise la règle de résolution configurée pour la période d'offres (voir **Configuration période d'offres** lignes 9-12) et résout automatiquement les préférences de congé en accordant les congés ou en procédant à une autre action, telle que mettre le congé sur une liste d'attente, par exemple. Après la date et l'heure de fin, WFM continue de traiter toute demande de congé qui n'a pas encore été traitée, selon les règles de résolution. Les demandes de congés soumises après la date et l'heure de fin sont traitées dans l'ordre du **premier arrivé, premier servi**.

## Algorithme automatique d'attribution d'offres

Le processus automatique d'attribution d'offres est exécuté à plusieurs reprises entre la date et l'heure de début et la date et l'heure de fin du traitement en suivant une fréquence prédéfinie et en utilisant l'algorithme suivant :

1. Pour chaque agent dans l'état **En attente**:
  - Vérifiez si le délai d'attente de l'agent est expiré :
    - Si expiré, configurez l'état d'agent à **Espiré**
2. S'il y a toujours des états d'agent **En attente**, qui ont été *ignoré* (ci-dessus) :

- TERMINÉ. Attendre la prochaine exécution.
3. Traitez la liste d'agents dans l'ordre prédéfini et cherchez des agents en état **Saisie** et **Prêt**.
- Si **Prêt** ou **Entrée**, mais la **Pause d'agent autorisée** de la période d'offre = 0 (ce qui signifie ne pas attendre que l'agent modifie ses demandes) :
    - Tentative de congé accordé en attente (mis sur une liste d'attente ou en fonction de leur priorité) :
    - Si toutes les demandes en attente ont été accordées avec succès :
      - Configurer l'état de l'agent à **Accordé**, puis passer au prochain agent.
  - Quelques demandes en attente n'ont pas pu être accordées ou l'état de l'agent est **Saisie**, (signifiant que la valeur de la période d'offres **Expiration du délai agent autorisé** est à  $>0$ ) :
    - Configurez l'état de l'agent à **En attente**.
    - Calculez le temps d'attente en ajoutant la durée du délai à l'intervalle de disponibilité du prochain agent.
    - TERMINÉ. Attendre la prochaine exécution.
  - Continuez en passant à l'agent suivant.

### En attente :

La durée de la période d'attente que le système accordera à l'agent (ou l'heure *<Attendre l'agent jusqu'à>*) est calculée comme suit :

1. Vous devez convertir l'heure actuelle au fuseau horaire de l'agent et calculer l'heure actuelle de l'agent.
2. Si l'agent est actuellement dans le quart régulier prévu dans l'horaire principal.
  - Calculer la *<durée restante du quart de travail>* = *<heure de fin du quart de travail>* - *<heure actuelle>*.
  - Si le *<délai d'attente configuré pour la période d'offre>* est inférieur à la *<durée restante du quart de travail>* :
    - *<Attendre l'agent jusqu'à>* vaut *<heure actuelle>* + *<délai d'attente configuré pour la période d'offre>*.
    - TERMINÉ.
  - Si ce n'est pas le cas :
    - *<Délai d'attente restant>* = *<délai d'attente configuré pour la période d'offre>* - *<durée restante du quart de travail>*.
    - L'heure actuelle de l'agent se déplace vers minuit le jour suivant.
    - Calculez **Jour suivant**.
3. Ou pour vérifier si l'agent possède l'horaire (autre que le quart incluant, mais sans s'y limiter à une exception de Jour de repos et/ou de Journée complète) correspondant au fuseau horaire actuel de l'agent.
  - *<Délai d'attente restant>* = *<délai d'attente configuré pour la période d'offre>*.

- L'heure actuelle de l'agent se déplace vers minuit le jour suivant.
  - Calculez **Jour suivant**.
4. Ou bien référez-vous au contrat de l'agent pour vérifier si l'agent se trouve actuellement dans ses disponibilités contractuelles.
- Continuer comme avec le quart de travail ci-dessus, mais en utilisant *<heure de fin de la disponibilité>* au lieu de *<heure de fin du quart de travail>*.

## Jour suivant :

1. Vérifiez s'il y a un horaire pour le jour et l'heure actuelle de l'agent.
  - Vérifiez si c'est un quart qui commence à l'heure actuelle de l'agent ou plus tard que son heure actuelle.
    - Si *<délai d'attente restant>* est inférieur à *<durée du quart de travail>* :
      - *<Attendre l'agent jusqu'à>* vaut *<heure de début du quart de travail> + <délai d'attente restant>*.
      - TERMINÉ
    - Si ce n'est pas le cas :
      - *<Délai d'attente restant>* = *<délai d'attente restant>* - *<durée du quart de travail>*.
  - 2. Ou sinon, vérifiez s'il y a une fenêtre de disponibilité dans le contrat correspondant au jour et à l'heure actuelle de l'agent.
    - Continuer comme avec le quart de travail ci-dessus, mais en utilisant *<durée de la disponibilité>* au lieu de *<durée du quart de travail>*.
  - 3. L'heure actuelle de l'agent se déplace vers minuit le jour suivant.
  - 4. Si l'heure actuelle de l'agent dépasse l'intervalle de la période de traitement des offres :
    - *<Attendre l'agent jusqu'à>* = **Date et heure de fin** de la période d'offre.
    - TERMINÉ
  - 5. Calculez **Jour suivant**.

## Vues Web pour superviseurs dans les anciennes versions

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est moins récent que la version 8.5.203, les affichages d'offres de congés affichés dans l'interface sont très semblables au contenu de cette rubrique à l'exception des sujets **Entrer et modifier des demandes de congés** et **Algorithme automatique d'attribution d'offres**, qui ne sont pas applicables dans les versions précédant 8.5.203.

Les agents peuvent soumettre des demandes de congés en suivant la méthode habituelle, mais WFM n'accorde pas automatiquement et n'effectue aucune autre action si la demande correspond à une période d'offres de congés configurée, et ce, pas même partiellement. WFM traite ces demandes à la date et à l'heure de traitement prévue pour la période d'offres (date et heure de résolution).

# La création et la configuration de périodes d'offres

Utilisez les procédures et les renseignements dans cette rubrique pour **créer**, **copier**, **supprimer** et **suspendre** des périodes d'offres.

## La création de périodes d'offres

Pour créer et configurer une période d'offres :

1. Sélectionnez **Configuration**> Période d'offres de congés.
2. Sélectionnez un site dans une unité métier, puis cliquez sur **Nouveau** . Le volet **Propriétés** s'ouvre.
3. Fixez la période d'offres **Propriétés**.
4. **Associez des sites** à cette période d'offres.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Conseil

Vous pouvez créer des périodes d'offre pour un même site dont les date et heure de début et de fin se chevauchent, mais la période entre la date et l'heure de début et de fin ne doit pas chevaucher ou croiser celle d'une autre période d'offre.

## Copie des périodes d'offres

Si vous désirez créer une autre période d'offre, en utilisant les propriétés semblables à celles déjà existantes, créez une nouvelle période d'offre en copiant la période d'offre en question. Faites ensuite les modifications nécessaires.

Pour copier une période d'offres :

1. Sélectionnez une période d'offres dans la liste, puis cliquez sur **Copier** . La hiérarchie des unités métier et des sites de l'entreprise s'affiche.

- 
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la période d'offres.
  3. Modifier l'ouverture, le traitement, la configuration de la date/heure de début et de fin, le cas échéant.
  4. Sélectionnez le site à associer à cette période d'offres, puis cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## La suppression des périodes d'offres

Pour supprimer une période d'offres :

1. Dans le volet **Périodes d'offres pour les congés**, sélectionnez la période que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour supprimer la période d'offres en question ou sur **Non** pour annuler l'action.

## La suspension d'une période d'offres

Vous pouvez temporairement suspendre le processus d'attribution d'offres en cochant la case **Ne pas traiter cette période d'offres** qui se retrouve dans l'onglet **Propriétés**. Lorsque cette case est cochée, les demandes de congés au cours de la période d'offres ne sont pas traitées. Lorsque cette case est désactivée, le processus du traitements des offres se résume au même endroit où il s'était arrêté.

Si la date et l'heure actuelles se situent avant la date et l'heure de début du traitement ou après la date et l'heure de fin du traitement, le traitement ne se poursuit pas.

## Propriétés de la période d'offres

Lorsque vous créez de nouvelles périodes d'offres, vous devez ensuite configurer ses propriétés. Il est important de comprendre l'effet de ces configurations sur le processus d'attribution des offres, surtout lors de la configuration des propriétés relatifs à la date et à l'heure pour plusieurs périodes d'offres.

### Commandes du volet Propriétés

Commande	Description
<b>Nom</b>	de la période d'offres.

Commande	Description
<b>Activité multisite</b> 	Ouvre une liste d'activités multisites (AMS), qui vous permet d'en associer une à une période d'offre de congés. Une fois l'AMS associée à une période d'offre, les agents pouvant effectuer l'AMS pourront déposer des offres de congés dans cette période d'offre.
<b>Date et heure d'ouverture</b>	<p>La date et l'heure d'ouverture durant lesquelles les règles de la période d'offres s'appliquent aux demandes de congés de l'agent, et le processus de rassemblement des demandes commence.</p> <p>Les agents ne peuvent pas soumettre de demandes d'offres avant la date/l'heure d'ouverture de la période d'offre. Cependant, ils peuvent soumettre des demandes pour toute autre période d'offre configurée dans le même <b>intervalle de temps</b>, si la demande est soumise après la date et l'heure de début et avant la date et l'heure de fin.</p>
<b>Date et heure de début de traitement</b>	La date et l'heure à laquelle la période d'offres commencera à traiter les demandes de congé.
<b>Date et heure de fin</b>	<p>La date et l'heure à laquelle le traitement des demandes de congés dans la période d'offres se terminera.</p> <p>Le processus d'attribution d'offres est exécuté à plusieurs reprises entre la date et l'heure de début et la date et l'heure de fin du traitement, traitant les demandes de congé à partir de la date et de l'heure de début.</p>
<b>Date et heure de début</b>	La date et l'heure à laquelle commence l'intervalle de la période d'offres de congé.
<b>Date et heure de fin</b>	<p>La date et l'heure à laquelle l'intervalle de la période d'offres de congé se termine.</p> <p>Les propriétés de la date/l'heure de début et de la date/l'heure de fin de traitement définissent l'intervalle des demandes de congé affectées par les règles de la période d'offres. Lorsque vous configurez ces dates/heures, il y a quelques scénarios qui devraient être considérés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plusieurs périodes d'offre configurées pour le même intervalle'</b>—Si vous configurez plusieurs périodes d'offres ayant les mêmes dates et heures de début et de fin, il faut s'assurer que l'intervalle entre la date et l'heure de début et celles de fin ne se chevauchent pas.</li> <li>• <b>Chevauchement des intervalles</b>—Toutes les dates de demandes de congés doivent être à l'extérieur ou à l'intérieur de l'intervalle de la date/l'heure de début et de la date/l'heure de</li> </ul>

Commande	Description
	fin. Si les agents demandent des congés à des dates où les intervalles de périodes d'offres se chevauchent, ils doivent soumettre des demandes séparées, et indiquer celles qui se trouvent à l'intérieur et à l'extérieur de la date et de l'heure de début et de la date et de l'heure de fin. Lorsque les agents soumettent des demandes qui chevauchent les intervalles, WFM rejette ces demandes.
<b>Fuseau horaire</b> menu déroulant	Le fuseau horaire qui sera utilisé pour les dates et heures définies dans cette périodes d'offres. Vous pouvez choisir le fuseau horaire de l'unité métier, si vous le souhaitez.
<b>Délai d'attente de l'agent autorisé</b>	<p>Lorsque l'agent est à l'état <b>En attente</b>, l'intervalle (en heures et en minutes) durant lequel l'agent aura droit de modifier sa demande de congé afin de conformer aux limites de congé.</p> <p>Si le processus d'attribution d'offres identifie un agent qui ne peut pas être accordé de congé, il attend que le temps d'intervalle spécifié dans cette configuration passe avant de procéder au prochain agent. Cependant, si un agent est non disponible tout au long de la période d'attente, le processus d'attribution d'offres ne compte pas le temps non disponible. Le temps disponible est déterminé selon le calendrier de l'agent ou, si l'agent est non disponible, à l'aide de son contrat.</p>
<b>Nombre maximum de semaines pouvant être demandées</b>	Le nombre maximum de semaines que l'agent peut demander au cours de toute la période d'offre dans ses plusieurs demandes.
<b>Le nombre maximum de jours pouvant être demandées</b>	Le nombre maximum de jours que l'agent peut demander au cours de toute la période d'offre dans ses plusieurs demandes.
<b>Nombre maximum d'heures pouvant être demandées</b>	<p>Le nombre maximum d'heures que l'agent peut demander au cours de la période d'offres dans des demandes multiples.</p> <p>La valeur par défaut est 0 pour le <b>Nombre maximum de &lt;semaines, jours, heures&gt; pouvant être demandé</b>, ce qui indique que cette limite n'est pas observée pour la période d'offre concernée.</p> <p>Seules les demandes de congés soumises après la date et l'heure de début de la période d'offre sont prises en compte pour la configuration du <b>Nombre maximum de &lt;semaines, jours, heures&gt;</b>.</p>
<b>Minimum de jours consécutifs</b>	Le nombre minimum de jours consécutifs que l'agent peut inclure dans une même demande

Commande	Description
	<p>La valeur par défaut est 0 pour cette configuration, ce qui indique que cette limite n'est pas observée pour la période d'offres concernée.</p> <p>La propriété définit le nombre de jours de congé et de demandes de congé requis pour une seule demande. Si les agents ont des dates de congés dans leur contrat, des jours de repos accordés, ou des modèles de rotation de congé, ils sont inclus dans le paramètre de jours minimums consécutifs. En d'autres mots, les agents ne doivent pas soumettre de demandes de congés si leurs journées de congé sont définies.</p>
<b>Case à cocher Permettre seulement les demandes de journées de congé</b>	<p>Si cette case est cochée, les agents peuvent uniquement demander des journées de congé complètes.</p>
<b>Critères buttons radio</b>	<p>Les 4 priorités disponibles pour cette période d'offres; <b>Rang, Ancienneté, Ancienneté et Rang, ou Premier arrivé, premier servi.</b> Les demandes seront accordées, refusées, ou mises sur une liste d'attente, selon la priorité sélectionnée.</p> <p>Si les critères de tri sont configurés à <b>Premier arrivé, premier servi</b>, l'horodatage commence à enregistrer durant la date et l'heure à laquelle l'agent a modifié son état d'offres à <b>Prêt</b>, (et non la date et l'heure à laquelle la demande a été soumise).</p>
<b>Ne pas traiter la période d'offres de congé. (cette case sera cochée par le système automatiquement après son traitement) case à cocher</b>	<p>Vous permet de <b>suspendre</b> le processus d'attribution d'offres si, pour une raison quelconque, vous devez suspendre temporairement, ou si vous voulez arrêter le processus de traitement pour une raison quelconque.</p> <p>Assurez-vous d'enregistrer les <b>propriétés</b> si vous cochez cette case pour une période d'offres existante.</p>
<b>Messages aux agents</b>	<p>Vous permet d'ajouter un message qui serait pertinent pour l'agent à propos de cette période d'offres.</p>

## Vues Web for Supervisors offertes dans les anciennes versions

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est une version qui précède 8.5.203, les affichages d'offres de congés de l'interface ressembleront davantage aux procédures ci-dessous. La seule autre rubrique sur cette page qui s'applique aux versions antérieures à la version 8.5.203 est **Supprimer des périodes d'offre**.

## Configuration des périodes d'offres pour les congés

Pour configurer une période d'offres :

1. Dans le module **Configuration**, sélectionnez **Configuration > Périodes d'offres pour les congés**.
2. Sélectionnez un site dans une unité métier, puis cliquez sur **Nouveau** . **Le volet Propriétés des périodes d'offres pour les congés s'ouvre.**
3. Entrez les paramètres de la période d'offres dans les champs suivants :
  - **Nom**—Saisissez un nom pour la période d'offres.
  - **Date et heure du traitement**—Saisissez la date et l'heure du traitement prévu des demandes effectuées au cours de la période d'offres.
  - **Date et heure de début**—Saisissez la date et l'heure de début de la période d'offres.
  - **Date et heure de fin**—Saisissez la date et l'heure de fin de la période d'offres.
4. Sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante **Fuseau horaire** (vous pouvez choisir le fuseau horaire de l'unité métier, si désiré).
5. Entrez une valeur pour le champ **Nombre de jours minimal par demande**.
6. Sélectionnez l'une des quatre priorités suivantes pour cette période d'offres : **Rang, Ancienneté, Ancienneté et rang** ou **Premier arrivé, premier servi**. Les demandes seront accordées, refusées ou mises sur une liste d'attente en fonction de leur priorité.
7. Cochez la case **Ne pas traiter cette période d'offres pour les congés. (Elle sera automatiquement cochée par le système après le traitement)** si vous ne voulez pas que la période soit traitée pour une raison ou une autre.
8. Dans le champ **Message aux agents**, ajoutez un message que vous trouvez pertinent pour cette période d'offres.
9. **Associez des sites** à cette période d'offres.
10. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

### Conseil

Lorsque vous enregistrez des périodes d'offres, si les dates de deux périodes s'appliquant à un même site se chevauchent, WFM affiche un message d'erreur.

## Copie d'une période d'offre

Pour copier une période d'offres et pour modifier les sites associés :

1. Sélectionnez une période d'offres dans la liste, puis cliquez sur **Copier** . La hiérarchie des unités opérationnelles et des sites de l'entreprise s'affiche.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la période d'offres.

---

3. Sélectionnez le site à associer à cette période d'offres, puis cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Associer des sites à des activités multisites

Workforce Management vous permet de choisir de quelle façon associer des agents à des périodes d'offre. Dans la majorité des cas, l'association d'agents **à l'aide de sites** est convenable. Toutefois, vous voudrez peut-être adopter une approche plus précise et associer les agents **à l'aide d'activités multisites** (AMS).

## Association de sites à des périodes d'offres

Pour associer un ou plusieurs sites à une période d'offre :

1. Dans le volet **Périodes d'offre de congé**, sélectionnez la période d'offre à associer à un site.
2. Cliquez sur **Sites**, puis cochez la case à côté de chaque site désiré.
3. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression d'un site dans une période d'offres

Pour supprimer un site dans une période d'offres :

1. DÉCOchez la case du site que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Associer une activité multisite à une période d'offre

Lorsque vous associez une activité multisite à une période d'offre, il est préférable d'utiliser une AMS possédant des limites de congé paramétrées pour les offres des agents. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser des activités multisites simplement pour l'association d'agents.

### Conseil

Pour vous assurer que tous les agents associés à l'AMS sont attribués à la période d'offre, sélectionnez tous les sites (en suivant la procédure **ci-dessous**).

Pour associer une activité multisite à une période d'offre :

1. Dans le volet **Périodes d'offre de congé**, sélectionnez la période d'offre à associer à une activité multisite.
2. Dans le volet Propriétés, à côté du champ Activité multisite, cliquez sur **Modifier** . **Une liste d'activités multisites s'ouvre dans un nouveau volet.**
3. Sélectionnez une AMS, puis cliquez sur **Appliquer** . **L'AMS apparaît dans le champ AMS du volet Propriétés.**

### Retirer une activité multisite d'une période d'offre

Pour retirer une activité multisite d'une période d'offre :

1. Dans le volet Propriétés, cliquez sur le **x** dans le champ Activité multisite. **L'AMS est retirée et le champ se trouve vide.**
2. Si vous souhaitez choisir une autre AMS sans retirer l'AMS actuelle, sélectionnez simplement une autre AMS dans la liste et cliquez sur **Appliquer** . **Votre nouvelle sélection remplace l'ancienne AMS dans le champ AMS.**

Si la liste d'AMS est trop longue, utilisez l'option **Trier**  pour alterner entre les ordres croissant et décroissant ou entrez le nom de l'AMS que souhaitez utiliser dans le champ **Recherche** .

# Association de sites à une période d'offres à l'aide de la fonction Copier

Procédez comme suit pour associer des sites avec une période d'offres à l'aide de la fonction **Copier** :

1. Sélectionnez une période d'offres dans la liste, puis cliquez sur **Copier**  . La hiérarchie des unités opérationnelles et des sites de l'entreprise s'affiche.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la période d'offres.
3. Sélectionnez le site à associer à cette période d'offres, puis cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Groupes d'états de l'horaire

Un *groupe d'états d'horaire* est un ensemble d'états de l'horaire lié à un site.

Si vous avez sélectionné **Générer les groupes d'états d'horaire et types d'exception par défaut** lorsque vous avez importé le site, les groupes d'états d'horaire suivants apparaissent automatiquement :

- Travail asynchrone
- Jours de repos
- Types d'exception
- Activité sans prévision
- Travail immédiat
- Aucune activité
- Éléments de quart de travail/repas
- Congé

La vue des groupes d'états d'horaire vous permet de **créer** un nouveau groupe, de **copier-coller** un groupe actuel, de **modifier** des groupes ou de les **supprimer**. Voir [Configuration des groupes d'états d'horaire](#).

Consultez la section [Configuration des règles de conformité](#) pour plus d'informations sur la définition des règles de conformité pour des groupes d'états d'horaire.

## Groupes d'états d'horaire et états Genesys

Chaque groupe d'états d'horaire est associé à un ou plusieurs états Genesys, comme CallRinging ou WaitForNextCall. Chaque groupe peut intégrer un code de raison (aux.) supplémentaire, envoyé avec l'état Genesys lié, qui identifie les activités de l'agent.

### Important

Les codes aux. ne sont pas pris en charge pour tous les états Genesys. Les états Genesys prenant en charge des codes aux. dépendent du T-Server que vous utilisez. Consultez la documentation de votre T-Server pour déterminer quels états Genesys peuvent prendre en charge des codes aux.

Vous pouvez appliquer les valeurs **Commencer avant le seuil** et **Commencer après le seuil** à chaque groupe d'états d'horaire afin de suivre la conformité des agents. Ces fonctions sont configurées dans le volet [Règles de conformité](#).

## À propos des états d'horaire

Les états d'horaire pouvant être inclus dans des groupes d'états d'horaire sont les suivants :

- Toutes les pauses configurées pour le site
- Tous les repas configurés pour le site
- Toutes les activités configurées pour le site
- Tous les types d'exception configurés pour le site
- Tous les types de congés configurés pour le site
- Les états fixes, soit :
  - Les états pause, repas, exception et activité génériques, que vous pouvez utiliser au lieu des repas, pauses, exceptions et activités précises.
  - Jour de repos, Congé payé, Aucune activité

### Conseil

Utilisez ces états fixes pour faire un rapport de l'état pour lequel un agent est prévu lorsqu'un type particulier d'état d'horaire (par exemple, un type d'exception) a été supprimé de WFM.

# Configuration des groupes d'états d'horaire

Pour créer un groupe d'état d'horaire, vous devez tout d'abord sélectionner un site dans une unité opérationnelle. Lorsque vous sélectionnez un groupe d'états d'horaire ou en créez un, le volet **Propriétés du groupe d'états d'horaire** s'ouvre.

Les rubriques suivantes fournissent des informations pour vous aider à créer et gérer vos groupes d'états d'horaire :

- [Commandes du volet Groupes d'états de l'horaire](#)
- [Commandes du volet Propriétés des groupes d'états](#)
- [Commandes du volet Type d'état](#)
- [Attribution d'un état à plusieurs groupes](#)
- [Création de groupes d'états d'horaire](#)
- [Création de groupes en utilisant le copier/coller](#)
- [Modification de groupes d'états d'horaire](#)
- [Suppression de groupes d'états d'horaire](#)

## Commandes du volet Groupes d'états de l'horaire

 <b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, le nom du groupe d'états d'horaire.
 <b>Nouveau</b>	Cliquez pour <a href="#">créer</a> un nouveau groupe d'états d'horaire.
 <b>Supprimer</b>	Cliquez pour <a href="#">supprimer</a> un groupe d'états d'horaire existant.
 <b>Copier</b>	Cliquez pour <a href="#">copier et coller</a> un groupe d'états d'horaire existant.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide portant sur le volet <b>Groupe d'états d'horaire</b> .

## Commandes du volet Propriétés des groupes d'états

 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer les changements faits dans ce volet.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide portant sur le volet <b>Propriétés du groupe d'états d'horaire</b> .
<b>Champ Nom</b>	Entrez un nom pour le Groupe d'états d'horaire.
<b>Liste déroulante Type</b>	Sélectionnez un type pour le groupe d'états

---

	d'horaire dans la liste déroulante : <b>aucun</b> (par défaut), <b>Frais généraux planifiés</b> , <b>Frais généraux non planifiés</b> ou <b>Travail réel</b> .
<b>Attribuer des états de l'horaire</b>	Cliquez pour attribuer un état d'horaire au groupe et ouvrir le volet <b>Type d'état</b> , à partir duquel vous pouvez sélectionner des états de différents types (voir les commandes ci-dessous).
<b>Annuler l'attribution d'états d'horaire</b>	Cliquez pour enlever ou annuler un état d'horaire.

## Commandes du volet Type d'état

<b>Appliquer</b>	Cliquez pour appliquer l'état au groupe d'état d'horaire.
<b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer le volet <b>Type d'état</b> .
<b>Aide</b>	Cliquez pour afficher de l'aide sur le volet <b>Type d'état</b> .
<b>Liste déroulante Type d'état</b>	Sélectionnez un type d'état pour le groupe d'état d'horaire, par exemple <b>État fixe</b> , <b>Activité</b> , <b>Type d'exception</b> , <b>Pause</b> , <b>Repas</b> ou <b>Type de congé</b> .
<input type="checkbox"/> <b>Case à cocher</b> <i>Afficher les états attribués</i>	Cochez cette case pour afficher les états déjà attribués. Lorsqu'elle est cochée, le nom du groupe d'état d'horaire auquel l'état est attribué s'affiche dans la colonne <b>Groupe d'états d'horaire</b> .
<b>Champ de recherche</b>	Saisissez les critères de la recherche. Par exemple, si vous avez sélectionné <b>Type d'exception</b> dans la liste déroulante <b>Type d'état</b> , saisissez le nom d'un type d'exception, tel que <b>Exc1</b> ou <b>Exc2</b> .

## Attribution d'un état à plusieurs groupes

Vous pouvez attribuer les mêmes états d'horaire à plusieurs groupes d'états d'horaire dans la même unité opérationnelle. Par exemple, vous pouvez attribuer l'état **ExceptionType1** à **SSG1** (sous **Site1** & de **UM1**) et à **SSG2** (sous **Site2** & de **UM1**) en même temps—mais uniquement parce que les deux groupes d'états d'horaire se trouvent sous la même unité métier (**UM1**).

Précédemment, un état d'horaire ne pouvait être attribué qu'à un seul groupe d'états d'horaire à la fois.

## Groupes d'états d'horaire préconfigurés

Les groupes d'états d'horaire issus d'une version antérieure de Workforce Management sont importés dans WFM Web en tant que groupes préconfigurés. Les groupes par défaut, qui peuvent être **modifiés** et **supprimés** sont les suivants : **Travail asynchrone**, **Jours de repos**, **Types d'exception**, **Travail à personnel fixe**, **Travail immédiat**, **Aucune activité**, **Éléments de quarts de travail/repas**, **Congés**

## Important

L'ancien groupe d'états d'horaire Congé payé n'existe plus. Désormais, Congé payé est un type de congé par défaut dans le groupe d'états d'horaire Congés. Tous les groupes d'états d'horaire de congé payé antérieurement configurés sont déplacés vers le type d'absence Congé payé qui est créé automatiquement.

## Création de groupes d'états d'horaire

1. Dans le volet **Configuration > Groupes d'états d'horaire**, sélectionnez un site pour lequel vous souhaitez créer le groupes d'états d'horaire.
2. Dans le volet **Groupes d'états d'horaire**, sélectionnez **Nouveau**  Le nouveau groupe d'états d'horaire s'affiche, doté d'un nom par défaut, et le volet **Propriétés du groupe d'états d'horaire** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour votre groupe d'états d'horaire. Il doit être unique au sein du site.
4. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez un des types suivants : **Aucun** (par défaut), **Frais généraux planifiés**, **Frais généraux non planifiés** ou **Travail réel**.
5. Attribuez des états d'horaire au groupe en cliquant sur **Attribuer des états d'horaire** . Le volet **Type d'état** s'ouvre.

## Conseil

Pour annuler un état d'horaire, sélectionnez-le et cliquez sur **Annuler l'attribution d'états d'horaire** .

6. Sélectionnez un **type d'état** dans me menu déroulant. Une liste des états associés à ce type d'état s'affiche dans la partie inférieure du volet.
7. (Facultatif) Pour afficher des états déjà assignés au groupe d'états d'horaire, cochez la case **Afficher les états attribués**.
8. Une fois tous les états ajoutés, cliquez sur **Appliquer** .
9. Dans la liste déroulante du volet **Propriétés du groupe d'états d'horaire**, sélectionnez **Règles de conformité** pour poursuivre la configuration de ce groupe d'états d'horaire. Voir [Configuration des règles de conformité](#).

## Création de groupes en utilisant le copier/coller

Pour créer un nouveau groupe d'états d'horaire en copiant/collant un groupe existant :

1. Dans le volet **Groupes d'états d'horaire**, sélectionnez un groupe d'états d'horaire.
2. Sélectionnez **Copier**  .  
Le volet **Copier <le nom du groupe d'états d'horaire>** s'ouvre.
3. Entrez un nom pour le nouveau Groupe d'états d'horaire. Il doit être unique dans le site.

### Conseil

Si le nom est déjà utilisé, le volet **Consultation des messages de validation** s'ouvre, affichant une description de l'erreur. Dans ce cas, Nom déjà utilisé.

4. Dans la partie inférieure du volet, sélectionnez l'unité métier et le site auxquels vous souhaitez attribuer ce groupe d'états d'horaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .  
Le nouveau groupe d'états d'horaire apparaît dans la liste des objets dans l'ordre de tri choisi (croissant ou décroissant).

## Modification de groupes d'états d'horaire

Vous pouvez modifier n'importe quel groupe d'états d'horaire, qu'il soit préconfiguré ou créé par un utilisateur.

Pour modifier un groupe d'états d'horaire :

1. Sélectionnez-le dans le volet **Groupe d'états d'horaire**, puis apportez vos modifications dans les volets **Propriétés du groupe d'états d'horaire** et **Règles de conformité**.
2. Si nécessaire, modifiez le nom du groupe d'états d'horaire. Il doit être unique dans le site.
3. Modifiez le type d'état en sélectionnant un des quatre **types d'état** proposés dans la liste déroulante.
4. Utilisez les fonctions **Attribuer des états d'horaire**  ou **Annuler l'attribution d'états d'horaire**  pour modifier l'attribution du groupe.
5. Après avoir inclus tous les états d'horaire souhaités, cliquez sur **Appliquer**  .
6. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**  .
7. Au haut du volet **Propriétés du groupe d'états d'horaire**, cliquez sur **Règles de conformité** pour

continuer de configurer ce groupe d'états d'horaire. Voir [Configuration des règles de conformité](#).

### Important

Si vous modifiez un groupe d'états d'horaire (attribution ou annulation d'attribution d'un état, changement de règle de conformité), la date d'entrée en vigueur du groupe d'états d'horaire est automatiquement réglée à la date actuelle.

## Suppression de groupes d'états d'horaire

Pour supprimer un groupe d'états d'horaire sélectionné du volet **Groupes d'états d'horaire** :

1. Sélectionnez le groupe d'état d'horaire à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Cliquez sur **Oui** dans la boîte de dialogue **Confirmation**.  
Le groupe d'états d'horaire est supprimé, et tous les états d'horaire qu'il comprenait apparaissent désormais dans le volet **Type d'état**.

# 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

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

## Seuils de conformité

<b>Canal</b>	Cliquez pour configurer le canal pour le groupe d'états d'horaire. Sélectionnez l'un des trois boutons radio suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucun</b>—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).</li><li>• <b>Vocal/Non spécifié</b>—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.</li><li>• <b>Spécifier le nom</b>—Les groupes d'état d'horaire portant ce nom comprennent des activités et d'autres travaux effectués sur ce canal.</li></ul> <p><b>Important</b> Le nom du canal doit correspondre à celui utilisé dans les statistiques de Stat Server (qui sont aussi envoyées à WFM).</p>
<b>Nom du canal</b>	Entrez un nom pour le canal sélectionné.

## Correspondances des états en cours Genesys

<b>Champ Commencer avant le seuil</b>	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.
<b>Champ Terminer après le seuil</b>	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.
<b>Liste déroulante État actuel</b>	Sélectionnez un état à partir de cette liste pour établir l'état actuel qui correspondra au code aux. (raison).
<b>Champ Code aux. (raison)</b>	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** .

# Historique des groupes d'états d'horaire

Vous pouvez utiliser le volet **Historique** pour créer des rapports précis sur l'historique de conformité, en ajoutant une **date d'entrée en vigueur** pour le groupe d'états d'horaire ou en la modifiant.

## Dates d'entrée en vigueur dans l'historique des groupes d'états d'horaire

Le volet **Historique** affiche les données historiques, c.-à-d. les modifications apportées au groupe d'états d'horaire au fil du temps. Il vous permet de restaurer des modifications précédemment apportées à l'état actuel.

En définissant une date d'entrée en vigueur, vous spécifiez que la modification historique (la plus récente dans la liste) entre réellement en vigueur à cette date particulière, plutôt qu'immédiatement. Les modifications historiques effectuées avant la date d'entrée en vigueur sont valides jusqu'à celle-ci.

La date d'entrée en vigueur peut être définie pour n'importe quelle modification historique la plus récente. Plusieurs modifications historiques peuvent avoir une date d'entrée en vigueur. Cela vous permet de préciser des dates à partir desquelles les modifications entrent en vigueur. Une telle fonction est importante, puisque les rapports de conformité sont remplis de renseignements provenant des groupes d'état d'horaires, et la conformité est déterminée à partir de ces renseignements. Modifier la configuration d'un groupe d'états d'horaire sans régler la conformité fait en sorte que les dernières modifications s'appliquent à toutes les données; la conformité risque donc d'être mal calculée pour les dates auxquelles la configuration précédente des groupes d'états d'horaire aurait dû s'appliquer.

Après avoir modifié un groupe d'états d'horaire, l'idéal est de définir la date d'entrée en vigueur en indiquant à partir de quel jour elle s'applique, afin d'assurer que le volet **Historique** affiche tous les changements précédents et attributions de dates d'entrée en vigueur.

## Modification de la date d'entrée en vigueur

Si vous modifiez la date d'entrée en vigueur dans le volet **Historique des groupes d'états d'horaire**, la nouvelle date s'applique à partir de minuit à cette date (et non à partir de minuit à la date actuelle dans le fuseau horaire du site, comme par défaut), et la conformité historique est mise à jour dans les rapports de conformité.

Pour modifier la date d'entrée en vigueur :

1. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir le volet **Définir la date d'entrée en vigueur**. La date actuelle dans le fuseau horaire de votre site s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur le champ de date pour afficher un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une autre date.

3. Cliquez pour **appliquer**  les modifications ou **fermez**  le volet pour les annuler.

## Chargement de données historiques

Pour remplir la section **Enregistrements de modifications historiques** dans cette vue, cliquez sur **Charger les données historiques**.

Tout enregistrement de modifications historiques, de la date de départ à la date actuelle, sera affiché dans les colonnes suivantes :

- **Date et heure**—La date et l'heure auxquelles la modification a été apportée.
- **Action**—Les détails liés à la modification.
- **En vigueur à partir du**—La date à laquelle les modifications entrent en vigueur.

# Activités

Les **activités** sont des éléments de travail suivis et gérés à l'aide de Workforce Management. Exemples d'activités : réponse aux appels entrants, réponse à un courriel, réalisation d'un travail après un appel, réalisation des rappels planifiés, participation à des sessions de clavardage, etc.

Les activités doivent être configurées séparément pour chaque site ou unité opérationnelle. Les unités opérationnelles exigent des activités multisites, qui combinent des activités sur certains ou sur tous les sites d'une unité opérationnelle. Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objet**, les activités configurées pour ce site apparaissent dans le volet **Activités**.

Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité pour voir ses propriétés et pour les modifier.

- Pour savoir comment visualiser ou créer une nouvelle activité ou des activités multisites et pour configurer les propriétés de dotation en personnel et des heures d'ouverture, voir [Création et suppression d'activités](#).
- Pour définir des activités régulières, voir [Configuration des compétences pour les activités et Association d'agents avec les activités](#).
- Pour configurer les activités multisites, voir [Attribution d'activités aux activités multisites et Configuration des compétences pour les activités multisites](#).
- Pour afficher, ajouter, modifier ou supprimer un ensemble d'activités, ou pour configurer un ensemble d'activités nouveau ou existant, voir [Création d'ensembles d'activités](#) et [Ajout d'activités à un ensemble d'activités](#).
- Pour voir, ajouter, modifier ou supprimer un groupe d'activités, ou pour configurer un groupe d'activités nouveau ou existant, voir [Groupement de plusieurs activités](#).
- Pour configurer les règles d'activités et établir les règles et directives qui déterminent comment l'agent peut s'engager, à quel moment et pour quelles activités, voir [Propriétés des activités](#).
- Pour associer les statistiques de Stat Server aux activités et aux activités multisites utilisées pour contrôler les niveaux d'interaction et de service, voir [Configuration des statistiques des activités](#) et [Configuration des statistiques pour une activité multisite](#).

# Propriétés de l'activité

Quand vous sélectionnez un site et ajoutez une activité, le volet **Propriété des activités** s'ouvre pour que vous puissiez configurer les règles d'activités et établir les règles et directives qui déterminent comment l'agent peut s'engager, quand, et pour quelles activités.

Les propriétés de l'activité sont décrites dans la section suivantes; les **propriétés des activités multisites** sont décrites ci-dessous.

Dans la section **Propriétés des activités** :

- **Nom**—Saisissez un nom pour l'activité. Le nom doit être unique dans le site.
- **Référence**—Saisissez une référence pour l'activité. La référence, qui peut comporter un maximum de trois caractères, identifie l'activité dans les représentations d'horaire. Il n'est pas nécessaire que la référence soit unique.
- **Type**—Sélectionnez l'une des trois options suivantes :
  - **Travail immédiat**—Activités CTI utilisant les objectifs de service de Workforce Management pour les prévisions et la conformité.
  - **Travail différé**—Activités en attente, telles que des courriels, utilisant des calculs spéciaux de prévision.
  - **Travail à personnel fixe**—Activités hors CTI n'utilisant pas les objectifs de service de Workforce Management.
- **Ensemble d'activités**—Si l'activité est ajoutée à un ensemble d'activités, ce champ est rempli automatiquement du nom de l'ensemble d'activités.
- **Nombre maximal d'utilisateurs simultanés**—Entrez une valeur qui représente le nombre maximal d'agents ou d'employés qui peuvent effectuer cette activité simultanément.
- **Dotation en personnel minimale pour cette activité**—Entrez une valeur qui représente le pourcentage ou le nombre minimum d'agents requis pour réaliser cette activité, puis sélectionnez le bouton d'option approprié : **Pourcentage** ou **Agents**.

Dans la section **Heures de fonctionnement** :

- **Champs lundi à dimanche**—Saisissez les heures de début et de fin.
- **Case à cocher Jour suivant**—Cochez ou décochez pour chaque journée, au besoin. Cochez la case pour les journées où les heures travaillées s'étirent jusqu'au jour suivant.
- **Case à cocher Fermé**—Cochez ou décochez pour chaque journée, au besoin. Cochez la case pour les journées où le centre de contact est fermé. Quand la case est cochée, les heures de début et de fin sont désactivées et ne peuvent pas être modifiées. Laissez la case décochée si le centre d'appel est ouvert ce jour-là.
- **Icônes Copier/Coller**—Cliquez pour copier et coller les heures de début et de fin ainsi que les paramètres de jour suivant d'un jour à l'autre.

## Propriétés de l'activité multisite

Le volet **Propriétés** s'ouvre lorsque vous sélectionnez une unité métier et ajoutez une activité multisite. Les propriétés des sections suivantes ont les mêmes descriptions que les propriétés précédentes.

Dans la section Propriétés des activités multisite :

- **Nom** (doit être unique dans l'unité métier).
- **Type**

Dans la section Heures de fonctionnement :

- *Champs lundi à dimanche*
- *Case à cocher Jour suivant*
- *Case à cocher Fermé*
- *Icônes Copier/Coller*

# Création et suppression d'activités

Vous pouvez ajouter une activité ou une **activité multisite** en créant une nouvelle activité ou en **copiant** une activité existante. Vous pouvez aussi **supprimer** des activités existantes.

## Création d'activités

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous voulez ajouter une nouvelle activité.
2. Lorsque le volet **Activités** s'affiche, sélectionnez **Nouvelle activité** .  
Le volet **Propriétés de l'activité** s'ouvre. Le nom donné par défaut à l'activité est **Nouvelle activité (<numéro>)**.
3. Dans les sections **Propriétés de l'activité** et **Heures de fonctionnement**, remplissez les champs conformément aux instructions données dans **Propriétés de l'activité**.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .
5. Configurez l'activité conformément aux explications données dans **Ajout d'activités aux ensembles d'activités**, **Configuration des compétences pour les activités** et **Association d'agents aux activités**. Voir également **Configuration des statistiques des activités**.

## Création d'une activité multisite

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'unité métier pour laquelle vous voulez ajouter une nouvelle activité multisite.
2. Sélectionnez **Nouvelle activité multisite** .  
Le volet **Propriétés de l'activité multisite** s'ouvre.
3. Dans les sections **Propriétés de l'activité multisite** et **Heures de fonctionnement**, remplissez les champs conformément aux instructions données dans le volet **Propriétés de l'activité multisite**.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Création d'activités et d'activités multisites en utilisant la fonction copier

Pour créer une nouvelle activité ou une nouvelle activité multisite en copiant une activité existante :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez une activité ou une activité multisite.
2. Sélectionnez **Copier** .  
Le volet **Attribution d'activité** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, renommez l'activité, au besoin. (Le nom doit être unique dans le site ou l'unité opérationnelle [UO].)
4. Dans la section **Attribuer l'activité copiée au site suivant (pour les activités multisites ou d'UM)**, sélectionnez le site (ou l'UM) auquel vous souhaitez attribuer cette activité.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression d'activités et d'activités multisites

Pour supprimer une activité ou une activité multisite :

1. Sélectionnez l'activité dans le volet **Activités**.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler l'action.

# Création et suppression d'ensembles d'activités

Utilisez les *ensembles d'activités* pour combiner des activités dans des groupes pour une planification polyvalente. En haut du volet **Activités**, cliquez sur **Ensembles d'activités** et configurez les ensembles d'activités pour le site sélectionné.

## Conseil

Vous devez avoir créé les activités avant de configurer les ensembles d'activités.

Lorsque vous utilisez des ensembles d'activités, tenez compte des éléments suivants :

- Les ensembles d'activités sont configurés séparément pour chaque site. Vous ne pouvez pas configurer des ensembles d'activités pour des unités opérationnelles.
- Une activité dans un ensemble d'activités ne peut être incorporée dans un horaire polyvalent qu'avec d'autres activités du même ensemble.
- Une activité ne peut appartenir qu'à un seul ensemble d'activités.
- Une activité appartenant à un ensemble d'activités ne peut être planifiée qu'à l'aide de ce dernier.
- Pour configurer une activité de manière à ce qu'elle ne soit jamais incorporée dans un horaire polyvalent, créez un ensemble d'activités contenant uniquement cette activité.
- La contrainte de l'ensemble d'activités n'est pas compatible avec la contrainte relative au maximum de places. En cas de conflit, le planificateur donne la priorité à la contrainte de l'ensemble d'activités.

Les agents attribués à un ensemble d'activités exercent les activités sélectionnées d'une manière polyvalente. Ils peuvent être assignés à toute autre activité pendant la période minimale spécifiée pour l'ensemble d'activités.

## Important

En fonction des circonstances, lorsque certains agents ne peuvent pas être affectés à un ensemble d'activités, Genesys recommande de toujours conserver une activité ne faisant pas partie d'un ensemble d'activités à la disposition des agents pendant les heures d'ouverture de l'ensemble d'activités. Si l'ensemble d'activités se trouve en sureffectif avant que tous les agents soient planifiés, le planificateur tente de leur créer du travail dans cet ensemble d'activités. Toutefois, si la période non affectée d'un agent est inférieure à la période minimale de l'ensemble d'activités, le planificateur doit attribuer une période étendue sans activité à l'agent (pause obligatoire), car aucune activité n'est disponible pour lui.

## Création d'ensembles d'activités

Pour créer un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez le site pour lequel vous souhaitez créer l'ensemble d'activités.
2. En bas du volet **Activités**, cliquez sur **Ensembles d'activités**.



3. Dans ce volet, cliquez sur **Nouvel ensemble d'activités** . Le volet **Propriétés de l'ensemble d'activités** s'ouvre.
4. Configurez les paramètres, comme décrit ci-dessous :
  - **Nom**—Saisissez un nom pour l'ensemble d'activités. Le nom doit être unique dans le site.
  - **Référence**—Saisissez une référence à trois lettres pour l'ensemble d'activités.
  - **Durée minimale**—Saisissez une valeur pour la durée minimale pour laquelle un agent peut travailler sur les activités formant cet ensemble d'activités.
  - **Strict**—Cochez cette case si vous ne voulez pas que les repas, les exceptions portant sur une partie de la journée ou les congés portant sur une partie de la journée soient planifiés pendant la période de l'ensemble d'activités. (Les pauses peuvent être planifiées au cours de l'ensemble d'activités.) Ne pas cocher si les pauses, les repas, les exceptions portant sur une partie de la journée et les congés portant sur une partie de la journée peuvent interrompre cet ensemble d'activités (La seule contrainte est la durée minimale.)
5. Cliquez sur **Sauvegarder maintenant** .
6. Poursuivez la configuration de l'ensemble d'activités en y ajoutant des activités. Consultez [Ajout d'activités aux ensembles d'activités](#).

## Suppression d'ensembles d'activités

Pour supprimer un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Ensembles d'activités**, sélectionnez l'ensemble à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .

# Groupement de plusieurs activités

Le groupement de plusieurs activités provenant de la même unité métier permet de regrouper les données pour la surveillance et la création de rapports relativement au rendement du centre de contact.

Vous pouvez **créer** des groupes d'activités, leur **attribuer** des activités au moyen d'un **filtre**, les **copier** ou les **supprimer**.

## Création de nouveaux groupes d'activités

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'unité métier pour laquelle vous souhaitez créer le **groupe d'activités**.



2. Sélectionnez **Nouveau groupe d'activités** dans le volet **Activités**.  
Le volet **Propriétés du groupe d'activités** s'ouvre.

3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom unique pour le groupe.



4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant**.  
Le nouveau groupe d'activités apparaît dans le volet **Activités**.

## Attribution d'activités à des groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe auquel vous voulez attribuer des activités.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés du groupe d'activités**, cliquez sur **Activités**.



3. Lorsque le volet **Activités associées** s'affiche, cliquez sur **Assigner des activités régulières**.  
Le volet **Activités** s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités à associer à ce **groupe d'activités**.  
Pour trouver rapidement une activité dans la liste, entrez son nom dans le champ **Rechercher**.

### Conseil

Seules les activités relatives à l'unité métier sélectionnée sont disponibles. Les activités des autres unités métiers n'apparaissent pas.

5. Une fois que vous avez sélectionné toutes les activités souhaitées, cliquez sur **Appliquer** .

6. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Lorsque vous attribuez des activités à un groupe d'activités, vous pouvez utiliser un filtre pour n'utiliser que les sites et les activités multisites auxquels vous voulez que ces groupes et activités soient associés.

## Utilisation de filtres pour l'attribution d'activités à des groupes

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Filtrer** .

Le volet **Filtrer** s'ouvre.

2. Dans la liste de sites, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les sites auxquels vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Décochez la case **Tous**, puis cochez **Aucun filtrage par site**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à tous les sites présents dans la liste).

3. Dans la section **Activités multisites**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les activités multisites auxquelles vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Décochez la case **Tous**, puis cochez **Aucun filtrage par activité**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à toutes les activités multisites présentes dans la liste).

4. Cliquez sur **Appliquer** .

## Copie de groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe d'activités que vous voulez copier.

2. Cliquez sur **Copier** .

Le volet **Copier le groupe d'activités** s'ouvre.

3. Dans le champ **Nom**, renommez le groupe d'activités, au besoin. Le nom doit être unique dans l'unité opérationnelle.

4. Dans la section **Associer le groupe d'activités copié à l'unité métier suivante**, sélectionnez l'unité métier à laquelle vous souhaitez associer ce groupe d'activités.

5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Conseil

Lorsque vous copiez un groupe d'activités dans la même unité métier, toutes les activités qui étaient associées au groupe d'activités copié sont associées au groupe d'activités collé.

## Suppression de groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le **groupe d'activités** que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler la suppression.

# Ajout d'activités aux ensembles d'activités

Après la [création d'un ensemble d'activités](#), l'ajout d'activités se fait dans le volet **Activités**.

Pour ajouter une activité à un ensemble d'activités :

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Attribuer des activités régulières** . Le volet **Activités disponibles** s'ouvre.
2. Dans la liste des **activités**, sélectionnez les activités que vous voulez ajouter à l'ensemble. Pour trouver rapidement une activité dans la liste, entrez le nom de l'activité dans le champ **Rechercher**.

## Conseil

Les activités déjà assignées à un ensemble d'activités affichent le nom de l'ensemble d'activités dans une colonne séparée. Ces activités peuvent encore être sélectionnées pour faire partie d'un nouvel ensemble d'activités.

3. Cliquez sur **Appliquer** .
4. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** . Les activités sélectionnées sont ajoutées à la liste des activités dans le volet **Ensembles d'activités**.

# Configuration des compétences pour des activités

Le volet **Compétences** permet d'**ajouter** ou de **supprimer** des compétences associées à une activité.

Remarque sur les compétences :

- Si une compétence est ajoutée à une activité, seuls les agents ayant cette compétence sont planifiés pour cette activité.
- Si vous associez plusieurs compétences avec une activité, les agents doivent avoir toutes les compétences pour réaliser cette activité.
- Une activité peut nécessiter plusieurs compétences ou un niveau particulier de compétence.

## Important

Les agents et les compétences sont associés dans Genesys Administrator et non dans Workforce Management Web. Les compétences de Workforce Manager sont identiques aux objets **Compétences** de Genesys Administrator et deviennent disponibles dans Workforce Manager après une synchronisation avec Genesys Administrator.

## Fonctions de sécurité pour les compétences

Seules les compétences auxquelles l'utilisateur en cours est autorisé à accéder dans Genesys Administrator sont visibles.

Si les droits d'un utilisateur ont été modifiés afin qu'il ne puisse plus accéder à certaines compétences, celles-ci sont toujours visibles, mais l'utilisateur ne peut plus les ajouter, supprimer ou modifier.

## Ajout de compétences à une activité

Pour ajouter une compétence à une activité :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité à laquelle vous voulez ajouter des compétences.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés de l'activité**, cliquez sur **Compétences**.

3. Lorsque le volet **Compétences** s'ouvre, cliquez sur **Ajouter des compétences à une activité** .

4. Dans le volet **Compétences**, attribuez le niveau minimal et maximal de la compétence.

- **Niveau minimal de compétence**—Niveau minimal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité. Définissez une plage quelconque souhaitée pour chaque compétence (p. ex., de 1 à 10, de 1 à 100, etc.). La plage doit être cohérente avec celle utilisée dans Genesys Administrator.

- **Niveau de compétence maximal**—Niveau maximal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité.

5. À partir de la liste de compétences, sélectionnez celles que vous désirez associer à l'activité.  
To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

### Important

Vous devez définir les compétences dans Genesys Administrator avant qu'elles apparaissent dans cette liste.

6. Lorsque vous avez terminé votre sélection de compétences, cliquez sur **Appliquer** .

## Suppression de compétences attribuées à une activité.

Pour supprimer une compétence :

1. Dans le volet **Compétences**, sélectionnez la compétence à supprimer.

Pour trouver une compétence rapidement, saisissez un critère de recherche dans le champ **Rechercher** (par exemple, le nom de la compétence).

2. Cliquez sur **Supprimer** .

3. Lorsque vous avez fini de supprimer les compétences, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Association d'agents avec des activités

Utilisez le volet **Agents** dans la vue **Activités** pour attribuer des agents à des activités. Pour ouvrir ce volet, sélectionnez **Agents** dans le haut du volet **Propriétés des activités**.

Des agents peuvent travailler à des activités sous deux conditions :

1. Ils ont les compétences adéquates. Leurs compétences doivent correspondre à celles requises pour l'activité en question.
2. Ils sont admissibles à l'attribution d'activités. Si la date de validité est antérieure à la date actuelle, ces attributions l'emportent sur l'admissibilité de l'agent à travailler à l'activité selon son ensemble de compétences.

Pour modifier les agents associés à une activité, modifiez les paramètres des compétences soit pour l'agent ou l'activité :

- Pour l'agent, au moyen de la section **Informations de l'agent**. Consultez la [vue Activités des agents](#).
- Pour l'activité, au moyen du volet **Compétences** dans le module **Configuration > Activités**. Consultez [Configuration des compétences pour des activités](#).

## Association d'agents avec une activité

Pour associer un agent avec une activité :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité à laquelle vous voulez associer des agents.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés de l'activité**, cliquez sur **Agents**.
3. Le volet **Agents associés à l'activité** s'ouvre.
4. Cliquez sur **Associer des agents à l'activité** . **Une liste des Agents disponibles s'affiche.**
5. Dans le champ **Date d'entrée en service**, saisissez la date à laquelle vous désirez que l'association débute ou cliquez dans le champ pour la sélectionner dans un calendrier.
6. Dans le champ **État**, sélectionnez l'une des quatre options suivantes à partir de la liste déroulante : **Principal**, **Secondaire**, **Auto** ou **Désactivé**.
7. Dans la liste **Agents disponibles**, sélectionnez les agents que vous souhaitez associer à l'activité.
8. Lorsque vous avez sélectionné tous les agents désirés, cliquez sur **Appliquer** .

## Conseil

Pour dissocier (ou supprimer) un agent d'une activité, rendez-vous à la vue **Configuration > Agents > Activités**.

## Recherche d'agents dans la liste

Il existe trois façons de trouver rapidement et facilement des agents parmi une longue liste d'agents disponibles :

1. Entrer le nom d'un agent dans le champ **Rechercher** et cliquer sur l'un des deux filtres **Rechercher par** : (boutons radio **Prénom** et **Nom de famille**).
2. **Trier** les agents par **Prénom**, **Nom de famille** ou **Équipe**.
3. **Filtrer** les agents par **Activités**, **Activités multisites** ou **Contrats**.

Dans chacun des volets **Filtrer**, vous pouvez **trier** la liste en ordre croissant ou décroissant.

Pour retirer un élément de la liste, cliquez sur **Supprimer** .

# Statistiques

Utilisez le volet **Statistiques** pour associer des statistiques à chaque activité ou aux activités multisites.

## Important

Vous devez disposer de l'autorisation ou du droit de sécurité nécessaire pour afficher et configurer les statistiques des activités et des activités multisites. Si vous ne disposez pas d'un tel droit, les volets **Activités > Statistiques** et **Activités > multisites** ne vous seront pas visibles. D'ailleurs, vous ne pouvez pas associer des statistiques avec une activité ou activité multisite si celle-ci appartient au type **Travail à personnel fixe**.

Ces statistiques sont utilisées pour contrôler les niveaux d'interaction et de service.

Pour associer des statistiques avec des activités, vous devez avoir configuré les statistiques nécessaires dans Stat Server et configuré une connexion entre Data Aggregator et Stat Server dans l'onglet **Connexions** de l'**application Data Aggregator**. La connexion Data Aggregator-Stat Server doit être active.

## Conseil

Vous remarquerez que certaines statistiques sont déjà configurées dans WFM avec le nom des variantes (avec le préfixe WFM) affiché entre parenthèses dans la colonne Options de statistiques du tableau **Paramètres statistiques recommandés**.

Les propriétés des statistiques sont décrites dans [Propriétés des statistiques](#). Pour d'autres informations de configuration, consultez les sections [Configuration de statistiques des activités](#) et [Statistiques des activités multisites](#).

# Propriétés des statistiques

**Statistiques**—Les statistiques de Stat Server que vous associerez avec une activité ou activité multisites.

**Type**—Le type d'objet contrôlé.

- **Volume d'interactions**—Définit comment récupérer le nombre d'interactions enregistrées dans le centre de contact pour chaque activité. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates et différées.
- **Volume d'abandons**—Décrit le nombre d'interactions abandonnées du centre de contact pour chaque activité. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates.
- **Qualité du service**—Permet de comparer les valeurs réelles aux objectifs de service projetés dans l'horaire pour chaque activité. Cela comprend les statistiques de suivi du niveau de service et de vitesse de réponse moyenne (VRM). Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates.
- **Temps de traitement**—Suivi pour chaque activité et comparé aux objectifs de temps de traitement définis dans la prévision. Cette propriété est utilisée pour les activités immédiates et différées.
- **Liste d'attente**—Suit le nombre d'interactions entrantes dans la file d'attente qui attendent d'être traitées et qui n'ont pas encore été distribuées aux agents. Utilisée uniquement pour les activités différées.

**Objet**—File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attentes, groupe de points de routage, d'agents ou de places contrôlés.

- **File d'attente**—Tous les DN des types de file d'attente ACD et virtuelle dans le site.
- **File d'attente d'interaction**—Objets de script du type de file d'attente d'interaction.
- **Point de routage**—Tous les DN des types de file d'attente de routage et de points de routage virtuels dans le site.
- **Groupe de files d'attente**—Tous les groupes DN du type de file d'attente ACD dans le site.
- **Groupe de points de routage**—Tous les groupes DN du type de points de routage dans le site.
- **Groupe d'agents**—Tous les groupes DN du type d'agent dans le site.
- **Groupe de places**—Tous les groupes DN du type de place dans le site.

**Filtres**—Valeurs facultatives qui définissent plus précisément les interactions traitées par l'objet. Cette propriété est utilisée dans les centres de contact ayant des agents polyvalents. Dans la plupart des cas, les filtres nécessitent l'installation de Genesys Universal Routing Server (URS).

## Mode de configuration flexible

La section **Statistiques** dans **Propriétés des statistiques** comprend un paramètre **Mode de**

---

**configuration flexible** pour certains types (par exemple Qualité du service, Temps de traitement, Volume d'interaction et Liste d'attente). Lorsque ce paramètre est activé, vous pouvez prendre en charge des paramètres de configuration d'une version antérieure de WFM ou spécifier des demandes statistiques plus complexes.

En mode de configuration flexible, si vous sélectionnez Volume d'interactions, Temps de traitement ou Liste d'attente, tous les types d'objets sont disponibles (et non seulement ceux indiqués dans **Paramètres statistiques recommandés**). Ainsi, vous pouvez sélectionner des objets des types File d'attente, File d'attente des interactions, Point de routage, Groupe de files d'attente, Groupe de points de routage, Groupe d'agents ou Groupe de places.

Si, en mode configuration flexible, vous sélectionnez Qualité du service, vous pouvez sélectionner des statistiques pour la vitesse de réponse moyenne uniquement.

Si vous n'êtes pas en mode de configuration flexible, vous devez sélectionner une des combinaisons suivantes :

- Facteur de service, Interactions réparties et Plage horaire
- Interactions réparties et Vitesse de réponse moyenne
- Facteur de service, Interactions réparties, Vitesse de réponse moyenne et Plage horaire.

Les statistiques configurées avec le **mode de configuration flexible** apparaissent dans la liste **Statistiques** avec un point d'exclamation.

### Important

Si vous cochez la case **Mode de configuration flexible**, mais ne configurez pas les paramètres supplémentaires alors disponibles, la statistique est traitée comme si la case **Mode de configuration flexible** était désélectionnée. Aucun point d'exclamation n'apparaît près de la statistique dans la liste **Statistiques** et, lorsque vous modifiez la statistique, la case **Mode de configuration flexible** n'est pas sélectionnée.

## Utiliser comme moyenne

Le paramètre **Utiliser comme moyenne** à la section **Statistiques** des propriétés de la page **Statistiques** indique à WFM de consigner les valeurs moyennes. Il n'est utilisé que pour les statistiques de type Qualité du service et Temps de traitement.

Par exemple, les statistiques Temps de traitement régulières fournissent le temps de traitement total, nombre qui est ensuite divisé par le nombre d'interactions traitées pour obtenir la valeur que WFM utilise. Si vous sélectionnez **Utiliser comme moyenne**, WFM enregistre simplement le temps de traitement total et ne divise pas cette valeur par le nombre d'interactions.

**Important**

Vous ne pouvez appliquer **Utiliser comme moyenne** qu'une seule fois par activité pour chaque type de statistique.

# Configuration de statistiques pour des activités

Utilisez le volet **Statistiques des activités** pour associer un les statistiques de Stat Server aux activités sélectionnées. Lorsque vous définissez une statistique, vous indiquez à WFM quelles statistiques et quels objets de Stat Server contrôler pour chaque activité. Les statistiques d'activités multisite sont définies de la même manière que les statistiques d'activités régulières.

Certaines activités peuvent nécessiter plusieurs définitions de statistiques, par exemple, pour chaque file d'attente ou groupe qui effectue cette activité.

Ajouter et supprimer des statistiques pour les activités utilisant les procédures dans cette rubrique.

## Ajout de statistiques à des activités

Pour ajouter des statistiques à une activité :

1. Sélectionnez le Site qui comprend les activités que vous souhaitez associer aux statistiques.
2. Sélectionnez **Statistiques** dans le volet **Propriétés des activités**.
3. Cliquez sur **Ajoutez des renseignements statistiques à une activité** à partir du volet **Statistiques des activités** .
4. Configurez les statistiques dans le volet **Type de statistiques**. Consultez les [Paramètres statistiques recommandés](#).

### Important

La section **Statistiques** affiche des statistiques différentes, selon la combinaison **Type/Objet** choisie. Les types de statistiques sont prédéfinis et ne s'appliquent pas tous à tous les types d'activités.

Les activités à personnel fixe n'utilisent pas de statistiques. Par conséquent, si vous sélectionnez une activité de type **Activité sans prévision**, le volet **Statistiques** ne s'affichera pas.

Une fois le **type** et l'**objet** sélectionnés, les listes déroulantes seront activées et vous pourrez choisir les statistiques de la liste. Pour obtenir une description de tous les **types**, les **objets**, les **statistiques** et les **filtres**, consultez la page [Propriétés des statistiques](#).

5. Sélectionnez un **filtre**, au besoin.  
Les filtres sont utilisés dans des centres de contact polyvalents afin de clarifier l'objet à contrôler.
6. Sélectionnez la ou les **plages horaires** pour les statistiques Qualité du service. Vous pouvez sélectionner une ou deux plages horaires.
7. Cochez la case **Mode de configuration flexible**, le cas échéant.

## Conseil

Cette option n'est pas disponible pour les statistiques Volume d'abandons.

8. Cochez la case **Utiliser comme moyenne**, le cas échéant.
  9. Cliquez sur **Appliquer** .
  10. Une fois la statistique apparue dans le volet **Statistiques de l'activité** volet, cliquez sur Enregistrer .
- La statistique sélectionnée est maintenant associé à l'activité.
11. Pour ajouter des statistiques supplémentaires à cette même activité, cliquez sur **Ajouter des renseignements statistiques à l'activité**  et poursuivez les étapes 3 à 7 de cette procédure.

## Paramètres statistiques recommandés

Les noms des **Options de statistiques** dans ce tableau sont des exemples. Utilisez Configuration Manager pour ouvrir l'application Stat Server qui vous permet de définir les noms de ces options et les valeurs de leurs objets.

<b>Types de statistiques</b>	<b>Options de statistiques</b>	<b>Objets disponibles</b>
Volume des interactions	TotalNumberCallsEntered (ou WFMTotalNumberCallsEntered)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Volume d'abandons	TotalNumberCallsAband (ou WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Qualité du service	ServiceFactor1 (ou WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (ou WFMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (ou WFMTotalNumberCallsDistrib)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Temps traitement	TotalNumberCallsHandled (ou WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (ou WFMTotalHandleTime)	Groupe d'agents, groupe de places
Liste d'attente	EmailsWaitingInQueue (ou WFMEmailsWaitingInQueue)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et

Types de statistiques	Options de statistiques	Objets disponibles
		groupe de points de routage

### Conseil

Les statistiques de la file d'attente d'interactions multimédia dépendent du type d'interaction (par exemple, les types courriel, liste d'attente, clavardage et multimédia ouvert auront des statistiques différentes). Consultez le [Workforce Management Administrator's Guide](#) pour obtenir la liste complète des catégories de statistique et de statistiques.

## Suppression des statistiques provenant d'activités

Pour modifier les statistiques associées à une activité :

1. Sélectionnez les statistiques que vous souhaitez supprimer dans le volet **Statistiques des activités**.
2. Cliquez sur **Supprimer les informations statistiques de l'activité** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Configuration des compétences pour des activités multisites

Le volet **Compétences** permet d'ajouter ou de supprimer des compétences associées à une activité multisite.

## Attribution de compétences à une activité multisite

Pour attribuer une compétence à une activité multisite :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite à laquelle vous voulez ajouter des compétences.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés de l'activité multisite**, cliquez sur **Compétences**.
3. Lorsque le volet **Compétences** s'ouvre, cliquez sur **Ajouter des compétences** à une activité .
4. Dans le volet **Compétences**, attribuez le niveau minimal et maximal de la compétence.
  - **Niveau minimal de compétence**—Niveau minimal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité. Définissez une plage quelconque souhaitée pour chaque compétence (p. ex., de 1 à 10, de 1 à 100, etc.). La plage doit être cohérente avec celle utilisée dans Configuration Manager.
  - **Niveau de compétence maximal**—Niveau maximal de compétence requis d'un agent pour qu'il puisse réaliser cette activité.
5. À partir de la liste de compétences, sélectionnez celles que vous désirez associer à une activité multisite.  
To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

### Conseil

Vous devez définir les compétences dans Configuration Manager avant qu'elles apparaissent dans cette liste.

6. Lorsque vous avez terminé votre sélection, cliquez sur **Appliquer** .

## Suppression d'une compétence attribuée à une activité multisite.

Pour supprimer une compétence :

1. Dans le volet Compétences, sélectionnez la compétence à supprimer.  
To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque vous avez fini de supprimer les compétences, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Volet Agents des activités multisites

Cet onglet est en lecture seule et affiche les agents qui sont associés à l'activité multisite.

Vous ne pouvez pas associer directement des agents à des activités multisites. Des agents sont associés à des activités multisites si leurs compétences correspondent aux compétences requises par les activités enfants de l'activité multisite ou sont affectés directement pour travailler à l'activité enfant dans WFM Web for Supervisor. Pour modifier les agents associés à une activité multisite, vous devez donc modifier les paramètres de compétence des agents concernés ou attribuer l'activité à un agent avec une date de validité. Pour plus de renseignements, consultez la vue [Activités des agents](#).

# Attribution d'activités à des activités multisites

Les *activités multisites* sont des activités régulières réalisées dans des centres de contact précis. Elles sont combinées pour des raisons de suivi en une seule activité multisite associée à une unité métier.

Utilisez le volet **Activités** dans la vue **Activités multisites** pour attribuer des activités à des activités multisites. Pour ouvrir ce volet, sélectionnez **Activités** dans le haut du volet **Propriétés des activités multisites**.

Pour attribuer une activité à une activité multisite :

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez l'activité multisite à laquelle vous voulez associer des activités.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés de l'activité multisite**, cliquez sur **Activités**.  
**Le volet Activités associées s'ouvre.**
3. Cliquez sur **Attribuer des activités régulières** .  
**Le volet Activités s'ouvre.**
4. Sélectionnez les activités à associer à cette activité multisite.  
**Pour trouver rapidement une activité, utilisez la recherche ou le filtre ou triez les agents en ordre croissant ou décroissant.**
5. Une fois que vous avez sélectionné toutes les activités souhaitées, cliquez sur **Appliquer** .
6. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Sauvegarder maintenant** .

## Conseil

Une activité ne peut appartenir qu'à une seule activité multisite. Seules les activités relatives à l'unité opérationnelle sélectionnée sont disponibles. Les activités des autres unités métiers n'apparaissent pas.

## Configurer les compétences et les statistiques

Après avoir attribué des activités, vous pouvez configurer des compétences et des statistiques :

Cliquez sur l'onglet **Compétences**, situé dans le haut du volet **Propriétés des activités multisites**, pour configurer les compétences à suivre pour l'activité multisite. Consultez la rubrique [Configuration des compétences pour des activités multisites](#).

Configurez les statistiques à suivre pour l'activité multisite. Pour plus de renseignements, consultez la

section [Configuration de statistiques pour une activité multisite](#).

Utilisation de filtres pour attribuer d'activités à des activités multisites

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Filtrer**  .  
**Le volet Filtrer s'ouvre.**

2. Dans la liste **Sites**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les sites auxquels vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Laissez cochée la case **Tous**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à tous les sites présents dans la liste.)

3. Dans la section **Activités multisites**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les activités multisites auxquelles vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Laissez cochée la case **Tous**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à toutes les activités multisites présentes dans la liste.)

4. Cliquez sur **Appliquer** .

# Association de sites à une activité multisite

Lorsque vous sélectionnez une activité multisite et que vous cliquez sur **Activités** dans son volet **Propriétés de l'activité multisite**, vous pouvez sélectionner **Attribuer un site manquant à une**

**activité multisite**  afin attribuer l'activité à un site manquant (sauf si les activités de tous les sites visibles sont déjà attribués à une activité multisite). Le volet **Attribuer un site manquant à une activité multisite** s'ouvre. Une liste de tous les sites faisant partie de l'unité métier y est affichée. Pour créer une nouvelle activité similaire pour chacun des sites sélectionnés :

1. Sélectionnez un site.  
Vous pouvez sélectionner plus d'un site à la fois à l'aide de la touche CTRL ou Maj.
2. Vous pourriez aussi cocher la case **Répartir les heures d'ouverture et compétences multisites** pour attribuer les heures d'ouverture. Consultez le conseil suivant.
3. Cliquez sur **Appliquer**  .  
Pour chaque site sélectionné, WFM génère une nouvelle activité qui peut être renommée et associe l'activité à l'activité multisite source sélectionnée. Les heures d'ouverture de l'activité sont 24/7 par défaut.

## Conseil

Si vous avez sélectionné **Répartir les heures d'ouverture et compétences multisites**, les heures d'ouverture de l'activité (ou des activités) générée(s) seront les mêmes que pour l'activité multisite source sélectionnée.

Le fuseau horaire de chaque site est utilisé pour définir les heures d'ouverture— et que ce fuseau peut être différent de celui utilisé par l'unité métier dont dépend l'activité multisite source.

Une activité générée de cette manière aura toujours le même type d'activité que l'activité multisite source.

# Statistiques des activités multisites

Utilisez le volet **Statistiques des activités multisites** pour associer les statistiques aux activités sélectionnées. Lorsque vous définissez une statistique, vous indiquez à WFM quelles statistiques et quels objets de Stat Server contrôler pour chaque activité. Les statistiques d'activités multisite sont définies de la même manière que les statistiques d'activités régulières.

Pour obtenir des renseignements sur les activités, types d'activités et à la façon de configurer les activités, référez-vous à la section [Configuration des statistiques des activités](#).

## Association de sites à des activités multisites

Pour associer des statistiques à des activités multisites :

1. Sélectionnez le l'**unité métier** qui comprend les activités multisites que vous souhaitez associer aux statistiques.
2. Sélectionnez **Statistiques** dans le volet **Propriétés des activités**.
3. Cliquez sur **Ajoutez des renseignements statistiques** à une activité à partir du volet **Statistiques des activités** .
4. Configurez les statistiques tel qu'indiqué aux étapes 3 à 11 de la procédure [Ajout de renseignements statistiques](#) aux activités dans le volet **Type de statistiques**. Consultez également les [Paramètres statistiques recommandés](#).

### Conseil

La section **Statistiques** affiche des statistiques différentes, selon la combinaison **Type/Objet** choisie. Les types de statistiques sont prédéfinis et ne s'appliquent pas tous à tous les types d'activités. Les activités à personnel fixe n'utilisent pas de statistiques. Par conséquent, si vous sélectionnez une activité de type **Activité à personnel fixe**, le volet **Statistiques** ne s'affichera pas.

5. Une fois le **type** et l'**objet** sélectionnés, les listes déroulantes seront activées et vous pourrez choisir les statistiques de la liste.  
Pour obtenir une description de tous les types, les objets, les statistiques et les filtres, consultez la page [Propriétés des statistiques](#).

Pour plus d'informations sur les statistiques pour une activité multisites, consultez [Propriétés des statistiques](#).

## Suppression des statistiques provenant d'activités multisites

Pour supprimer une statistique d'une activité multisite, suivez les étapes de la procédure [Suppression](#)

des statistiques provenant d'activités.

# Utilisateurs

Les **utilisateurs** sont des superviseurs et d'autres personnes qui ne sont pas des agents. Ils sont divisés en deux groupes :

1. Les utilisateurs déjà importés dans WFM (**utilisateurs WFM**).
2. Les utilisateurs qui sont configurés dans Genesys, mais pas sélectionnés en tant qu'utilisateurs WFM (**utilisateurs Genesys**).

Dans le module **Utilisateurs**, vous pouvez :

- Consulter une liste d'**utilisateurs** existants du WFM.
- Consulter les **propriétés** d'un utilisateur.
- Configurer un **fuseau horaire** précis, une instance de **WFM Builder** et un **rôle de sécurité** pour un utilisateur.
- Afficher et modifier la sécurité des **priviléges des rôles**.
- Accorder ou supprimer les **droits d'accès** d'un utilisateur aux unités métiers , aux sites et aux équipes.
- Accorder ou retirer les droits d'accès d'un utilisateur aux **notifications**.

## Conseil

Si les priviléges des rôles de l'utilisateur sont modifiés dans ce module et qu'ils ne correspondent plus aux priviléges définis dans le module **Rôles**, la boîte de dialogue suivante s'affiche :



**Figure :** boîte de dialogue de confirmation

Cliquez sur **Oui** pour annuler l'affectation du rôle de sécurité actuel ou cliquez sur **Non** pour annuler l'action et conserver le rôle de sécurité actuel de l'utilisateur.

## Volet Utilisateurs

Ce volet contient une liste d'utilisateurs qui ont été importés dans Workforce Management. Il comprend les colonnes suivantes : **Nom d'utilisateur**, **Prénom**, **Nom** et **Courriel**. Vous pouvez ajouter ou supprimer des utilisateurs à cette liste (consultez [Importation d'utilisateurs Genesys](#)).

Dans ce volet, vous pouvez :

- Importer les utilisateurs Genesys dans WFM en cliquant **Importer un utilisateur Genesys** .
- Supprimer des utilisateurs en les sélectionnant dans la liste et en cliquant sur **Supprimer** .
- Rechercher des utilisateurs en saisissant leurs noms d'utilisateurs dans le champ **Recherche**.
- Trier la liste en cliquant sur les en-têtes de colonne **nom d'utilisateur**, **prénom** ou **nom de famille**.

## Importation d'utilisateurs Genesys

Lorsque vous importez des utilisateurs Genesys, un volet s'ouvre comprenant une liste déroulante des rôles de sécurité existants. Par défaut, l'utilisateur que vous sélectionnez sera affecté au premier rôle de cette liste. S'il n'existe aucun rôle de sécurité, la liste affiche <aucun>. Tous les utilisateurs importés sont affectés au rôle sélectionné dans la liste.

Une fois l'importation est terminée, le volet **Utilisateurs** affichera la nouvelle liste d'utilisateurs. Vous pouvez ensuite sélectionner un utilisateur et modifier ou configurer ses paramètres dans les volets **Propriétés**, **Privilèges de rôle** ou **Droits d'accès**.

# Propriétés d'un utilisateur

Le volet **Propriétés d'un utilisateur** contient des renseignements sur l'utilisateur sélectionné du WFM.

## Informations sur l'utilisateur

Le haut du volet **Informations sur l'utilisateur** contient les champs suivants, en lecture seule, entrés au préalable dans Genesys Administrator :

- Prénom de l'utilisateur tel qu'inscrit dans Genesys Administrator.
- Nom de l'utilisateur tel qu'inscrit dans Genesys Administrator.
- Adresse électronique. Il s'agit de l'adresse électronique de l'utilisateur entrée dans Genesys Administrator. WFM utilise cette adresse électronique pour des notifications de :
  - changement de l'état des demandes d'échange d'horaires;
  - changement de l'état des demandes de congés.

Pour plus d'informations sur les notifications par courriel, consultez le [Guide de l'administrateur Workforce Management](#).

## Configuration des paramètres optionnels

Pour configurer les paramètres optionnels dans le volet **Informations sur l'utilisateur** :

1. Sélectionnez un **fuseau horaire** pour l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Ce fuseau horaire peut être utilisé dans certains affichages ou dans certains **rapports sur le rendement**, à la place du fuseau horaire du site ou de l'unité métier. Si vous avez configuré un fuseau horaire par défaut avant d'importer l'utilisateur, ce fuseau horaire par défaut s'affiche dans ce champ. Si vous n'avez pas configuré de fuseau horaire par défaut, **<aucun>** s'affiche dans ce champ.

### Important

Si vous modifiez par la suite le fuseau horaire par défaut, le fuseau horaire défini par défaut lors de l'importation de l'utilisateur s'affiche dans ce champ.

Pour définir un autre fuseau horaire pour cet utilisateur :

- Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante. Tous les fuseaux horaires importés de Configuration Database dans Workforce Management sont répertoriés.

- Si vous avez besoin d'autres fuseaux horaires, utilisez le module **Organisation > pour modifier les fuseaux horaires** qui apparaissent dans la liste déroulante. Pour plus d'informations, consultez la section [Liste des fuseaux horaires](#).
- 2.

Sélectionnez le serveur **WFM Builder** pour l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Il s'agit du serveur qui élabore les horaires. Pour utiliser un WFM Builder pour créer des horaires WFM pour un groupe d'utilisateurs :

- Sélectionnez le serveur **WFM Builder** dans la liste déroulante.

Vous n'avez pas besoin de spécifier un serveur WFM Builder si vous souhaitez que tous les utilisateurs partagent le même WFM Builder. La valeur par défaut est **Aucun**.

3. Sélectionnez le **rôle de sécurité** de l'utilisateur ou laissez ce champ vide. Si vous sélectionnez un rôle de sécurité, l'utilisateur doit adopter les priviléges du rôle que vous avez configurées pour ce rôle. Si l'utilisateur n'est pas affecté à un rôle de sécurité :
  - Décochez les cases en regard des noms des priviléges de rôle auxquels l'utilisateur ne doit pas être autorisé à accéder. Par défaut, toutes les options sont sélectionnées.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** 

# Privilèges de rôle d'un utilisateur

Le volet **Utilisateurs > Privilèges du rôle** contient la liste des privilèges de rôle de sécurité qui sont assignés à l'utilisateur sélectionné. Les privilèges des rôles sont décrits en détail à la section **Privilèges de rôles**.

Pour modifier les privilèges des rôles de l'utilisateur :

1. Sélectionnez un utilisateur, puis cliquez sur la case à cocher à côté des privilèges que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Cliquez sur **Aide** pour afficher une rubrique d'aide portant sur ce volet.

## Attribution de droits d'accès pour obtenir des notifications

Le volet **Privilèges du rôle** dans le module **Utilisateurs** est identique au volet **Privilèges du rôle** dans le module **Rôles**, avec une exception : Dans le module **Utilisateurs**, vous pouvez donner l'accès à la section **Notifications**.

Pour accorder l'accès aux notifications :

1. Dans la liste **Privilèges du rôle**, cliquez sur la flèche pour développer **Notifications**, comme indiqué dans la figure ci-dessous.



**Image :** Role Privileges—Notifications

2. Cliquez sur la flèche dans la rangée appropriée afin d'accorder l'accès aux notifications à l'utilisateur sélectionné pour l'un des changements d'état suivants :
  - Modifications de l'état d'une demande de congé
  - Changements d'état d'un échange d'horaire
  - Changements d'état ayant une incidence sur le solde des congés
  - Modifications de l'état d'une demande de congé
3. Un nouveau volet s'ouvre, vous permettant d'accorder des droits d'accès au privilège de notification que vous avez sélectionné.  
For example, if you clicked the arrow in the first row, the **Grant Access** rights for **Get Notified About**

**Time Off Request Status Changes** pane opens.

4. Dans le nouveau volet, procédez à une des actions suivantes pour le privilège sélectionné :

-  Ajouter des droits d'accès
-  Supprimer des droits d'accès
-  Fermer ce volet et annuler les modifications apportées
-  Ouvrir une rubrique d'aide sur ce volet

5. Lorsque vous avez terminé toutes vos tâches dans le volet **Privilèges du rôle**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Droits d'accès

Le volet **Droits d'accès** affiche tous les sites, unités métiers et équipes pour lesquels l'utilisateur a reçu des droits d'accès. Utilisez les commandes dans le coin supérieur droit de ces volets pour effectuer toutes les tâches décrites dans cette rubrique.

## Commandes du volet Droits d'accès

 <b>Supprimer les droits de sécurité à cette UM sans modifier les sites</b>	Cliquez pour supprimer les droits d'accès de l'utilisateur à l'unité métier sélectionnée, mais conserver ses droits aux sites que comporte cette UM.
 <b>Ajouter des droits d'accès</b>	Cliquez pour ouvrir le volet <b>Sélectionner des éléments pour accorder l'accès aux utilisateurs</b> , qui vous permet d'accorder à l'utilisateur des droits d'accès aux unités métier, aux sites ou aux équipes au sein de l'entreprise.  Conseil Ces objets, auxquels l'utilisateur a déjà des droits d'accès, ne sont pas affichés dans ce volet.
 <b>Supprimer les droits d'accès à l'élément sélectionné</b>	Cliquez pour supprimer les droits d'accès de l'utilisateur aux objets sélectionnés.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher une rubrique d'aide portant sur le volet <b>Droits d'accès</b> .
 <b>Enregistrer maintenant</b>	Cliquez pour enregistrer toute modification apportée aux droits d'accès de l'utilisateur.

## Commandes du volet Sélectionner les éléments pour lesquels accorder l'accès aux utilisateurs

 <b>Appliquer</b>	Cliquez pour accorder à l'utilisateur un accès aux éléments sélectionnés.
 <b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer ce volet sans appliquer les modifications.
 <b>Aide</b>	Cliquez pour afficher une rubrique d'aide portant sur ce volet.

# Rôles

Les *rôles* de sécurité contrôlent les autorisations générales (ou priviléges), ainsi que les autorisations d'accès à divers modules dans WFM Web for Supervisors. Les rôles ne contrôlent pas l'accès aux unités métier, aux sites ni aux équipes. Pour ajouter ou restreindre un accès à ces objets précis, voir [Droits d'accès](#).

Il y a deux listes dans la vue Rôles :

- La liste **Utilisateurs WFM** comporte les colonnes suivantes : Nom de l'utilisateur, Prénom de l'utilisateur, Nom de famille de l'utilisateur, Courriel de l'utilisateur et Rôle.
- La liste **Utilisateurs Genesys** comporte les colonnes suivantes : Nom de l'utilisateur, Prénom de l'utilisateur, Nom de famille de l'utilisateur et Courriel de l'utilisateur.

Dans le module Rôles, vous pouvez :

- Importer des utilisateurs
- Définir un rôle de sécurité par défaut
- Attribuer des rôles de sécurité aux utilisateurs. Les utilisateurs acceptent automatiquement les autorisations configurées pour le rôle de sécurité auquel ils ont été affectés.

## Conseil

Les rôles de sécurité vous permettent de configurer des autorisations pour accéder aux modules mais pas aux unités métier, aux sites ou aux équipes. Pour activer les droits d'ajouter ou de restreindre un accès à ces objets en particulier, vous devez cocher la case **Accéder à la configuration de back-end** dans le volet Priviléges du rôle.

# Création de rôles

Pour créer un nouveau rôle de sécurité :

1. Rendez-vous à **Configuration > Rôles**.
2. Dans le volet **Rôle**, cliquez sur **Nouveau** .  
Un nouveau rôle de sécurité apparaît dans le volet **Rôle** avec un nom par défaut.
3. Dans le volet **Privilèges du rôle**, changez le **nom** du rôle, si vous le souhaitez.
4. Assignez des priviléges en développant les éléments de la liste et en activant/désactivant les cases à cocher.  
For a complete description of all privileges, see [Role Privileges](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

**Prochaine étape :** attribuez le rôle de sécurité à un utilisateur.

## Utilisation de la fonction Copier pour créer des rôles

Pour créer un rôle de sécurité au moyen de la fonction Copier :

1. Dans le volet **Rôles**, sélectionnez un rôle existant.  
Si la liste contient trop de rôles, saisissez le nom du rôle dans le champ de **recherche** pour le trouver rapidement.
2. Cliquez sur **Copier** .  
Une copie du rôle sélectionné apparaît dans la liste de **rôles**.
3. Sélectionnez la copie et cliquez sur **Privilèges du rôle**.
4. Renommez les priviléges et attribuez-les au rôle en activant et en désactivant des cases à cocher, au besoin.
5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Attribution de rôles aux utilisateurs

WFM vous permet d'attribuer des rôles de sécurité et d'en **supprimer l'attribution**, ainsi que de **supprimer** des utilisateurs de la liste d'utilisateurs affectés. Ces tâches sont décrites dans les procédures ci-dessous.

Pour attribuer des utilisateurs au rôle :

1. Au haut du volet **Privilèges du rôle**, cliquez sur **Utilisateurs**, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Attribuer des utilisateurs** pour attribuer un utilisateur de WFM à ce rôle. Un nouveau volet s'ouvre, comportant une liste d'utilisateurs de WFM.
- Cliquez sur **Importer un utilisateur de Genesys** pour attribuer un utilisateur de Genesys à ce rôle. Un nouveau volet s'ouvre, comportant une liste d'utilisateurs de Genesys.

## Important

Les nouveaux utilisateurs ont automatiquement accès à tous les modules, objets et sites.

2. Sélectionnez les utilisateurs à attribuer à ce rôle, puis cliquez sur **Appliquer** .

3. Dans le volet **Utilisateurs**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Seuls les utilisateurs de la liste **Utilisateurs de WFM** peuvent accéder aux fonctions de Workforce Management (à l'exception de WFM Web for Agents).

Vous pouvez également créer un nouveau rôle de sécurité en utilisant les fonctions Copier et Coller. Voir **Modification des rôles de sécurité**.

## Suppression de l'attribution d'un utilisateur à un rôle

Pour supprimer l'attribution d'un utilisateur à un rôle de sécurité :

1. Dans la liste d'**utilisateurs attribués**, sélectionnez l'utilisateur dont vous voulez supprimer l'attribution à ce rôle.
2. Cliquez sur **Supprimer l'attribution** .

- 
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour procéder ou sur **Non** pour annuler l'action.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression d'utilisateurs attribués

Pour supprimer un utilisateur de la liste des utilisateurs attribués :

1. Dans la liste d'**utilisateurs attribués**, sélectionnez l'utilisateur dont vous voulez supprimer l'attribution à ce rôle.
2. Cliquez sur **Supprimer l'utilisateur** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.

### Important

Soyez prudent. En cliquant sur **Oui**, vous supprimez tous les priviléges liés au rôle d'un utilisateur ainsi que ses droits d'accès à WFM.

4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

# Modification et suppression de rôles

WFM vous permet de modifier et de supprimer des rôles de sécurité de la liste de rôles. Ces tâches sont décrites dans les procédures ci-dessous.

Pour modifier un rôle de sécurité :

1. Dans le volet **Rôles**, sélectionnez le rôle à modifier.  
Si la liste contient trop de rôles, saisissez le nom du rôle dans le champ de **recherche** pour le trouver rapidement.
2. Cliquez sur **Privilèges du rôle**
3. Renommez le rôle ou activez/désactivez les cases à cocher associées aux priviléges que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

## Suppression de rôles de sécurité

Pour supprimer un rôle de sécurité :

1. Dans le volet **Rôle**, sélectionnez le rôle à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.

### Important

Soyez prudent. Si vous sélectionnez **Oui**, l'action ne peut pas être annulée.

# Privilèges du rôle

Le volet Privilèges du rôle dans le module Rôles affiche une liste détaillée des modules et des objets dont vous pouvez gérer l'accès. La même liste de privilèges s'affiche lorsque vous sélectionnez un utilisateur dans le volet Utilisateurs : Privilèges du rôle, dans le module Utilisateurs.

## Important

Les nouveaux utilisateurs ont automatiquement accès à tous les modules, objets et sites, comme décrit dans l'aperçu et les sous-rubriques de la section Privilèges du rôle.

Voir également :

- [Privilèges du rôle – général](#)
- [Privilèges du rôle – configuration](#)
- [Privilèges du rôle – règles](#)
- [Privilèges du rôle – calendrier](#)
- [Privilèges du rôle – prévisions](#)
- [Privilèges du rôle – horaire](#)
- [Privilèges du rôle – échanges](#)
- [Privilèges du rôle – rendement](#)
- [Privilèges du rôle – conformité](#)
- [Privilèges du rôle – rapports](#)
- [Privilèges du rôle – notifications](#)

# Privilèges du rôle – Général

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Général** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Afficher le champ relatif au salaire de l'agent**—Gère le droit de l'utilisateur à visualiser le champ **Salaire horaire** dans le volet **Configuration > Agents > Propriétés** de WFM Web for Supervisors. Cette option détermine également si l'utilisateur peut voir les informations relatives au salaire de l'agent dans le rapport sur les propriétés de l'agent.
- **Afficher les agents non attribués**—Gère le droit de l'utilisateur à visualiser les agents non attribués dans toutes les listes où figurent des agents. Les listes s'affichent dans le module **Organisation**, sous **Sites > Équipes > Ajouter des agents** et sous **Sites > Agents > Ajouter des agents**.

## Important

Les nouveaux agents sans connexion (ou avec des connexions à plusieurs autocommutateurs) sont importés automatiquement lors de la synchronisation, même si l'option **Afficher les agents non attribués** est désactivée pour l'utilisateur qui déclenche la synchronisation. Cependant, ils ne sont pas visibles pour cet utilisateur. La seule sécurité pour ces nouveaux agents est la sécurité **Locataire**.

- **Autoriser la sauvegarde/restauration**—Gère l'accès des utilisateurs à WFM Database Utility pour effectuer des sauvegardes et des restaurations. Si cette case est désélectionnée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à Database Utility. Pour plus d'informations sur cet utilitaire, consultez le guide *Workforce Management Administrator's Guide*.

# Privilèges du rôle – configuration

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Configuration** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

Plusieurs privilèges sous **Configuration** consistent en des vues Web for Supervisors dans le module **Configuration** (à l'exception des paramètres Lecture, Ajouter/Modifier, Accéder à la configuration de back-end et Compétences). Activez la case à cocher à côté de chaque élément pour permettre à l'utilisateur sélectionné de configurer les éléments suivants :

- **Rôles/Utilisateurs**

- **Organisation**

- **Lecture**—Gère l'accès de l'utilisateur à tous les volets du module **Organisation**. Si cette case à cocher est désactivée, tous les autres privilèges sous **Organisation** seront également désactivés.
- **Ajouter/Modifier/Supprimer**—Gère les autorisations de l'utilisateur en ce qui concerne l'ajout, la modification et la suppression d'éléments dans toutes les vues et tous les volets du module **Organisation**.
- **Accéder à la configuration de back-end**—Gère l'accès à la configuration dans certains volets du module **Configuration**. Si ce droit n'est pas attribué à l'utilisateur, ces volets ne sont pas visibles :
  - Le volet **Configuration** dans les vues **Organisation > Unités métiers** et **Organisation > Sites**.
  - Le volet **Statistiques** dans les vues **Activités** et **Activités multisites**.
- **Compétences**—Gère l'accès des utilisateurs à la configuration des compétences dans la vue **Organisation > Unités métier**.
- **Fuseaux horaires**—Gère l'accès des utilisateurs à la configuration des fuseaux horaires dans la vue **Organisation**.
- **Groupes d'états d'horaire**—Gère l'accès des utilisateurs à la vue **Groupes d'états d'horaire** dans le module **Configuration** de WFM Web for Supervisors. Les utilisateurs bénéficiant de cette autorisation peuvent modifier la configuration de ces groupes.
- **Notifications**—Gère l'accès des utilisateurs à la vue **Notifications** du module **Configuration** de WFM Web for Supervisors. Les utilisateurs bénéficiant de cette autorisation peuvent modifier la configuration des notifications par courriel.
- **Couleurs dans l'horaire**—Gère l'accès des utilisateurs à la configuration de couleurs sur mesure pour les éléments de l'horaire.
- **Transport partagé**—Gère l'accès des utilisateurs à la fonctionnalité de transport partagée (activée par défaut). Désactivez cette case pour désactiver l'option.
- **Période d'offres de congés**—permet de contrôler l'accès des utilisateurs à la vue **périodes d'offres de congés**.
- **Activités**—Gère l'accès aux vues **Activités** et **Activités multisites**.

# Privilèges du rôle – règles

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Règles** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

Les éléments sous **Règles** représentent tous des vues WFM Web dans le module **Règles**. Activez la case à cocher à côté de chaque élément pour permettre aux utilisateurs sélectionnés de configurer les éléments suivants :

- [Règles de congés](#)
- [Contrats](#)
- [Quarts de travail](#)
- [Types d'exception](#)
- [Réunions](#)
- [Modèles de rotation](#)
- [Heures identifiées](#)
- [Types de congés](#)

Pour que cet utilisateur puisse recevoir des notifications par courriel lorsque des demandes de congés nécessitent un examen manuel, sélectionnez **Être informé des modifications de l'état des demandes de congés**, qui s'affiche sous [Notifications](#).

# Privilèges du rôle – calendrier

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Calendrier** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Lecture**—Gère l'accès de l'utilisateur à tous les volets du module **Calendrier**. Si cette case à cocher est désactivée, tous les autres privilèges sous **Calendrier** seront également désactivés.
- **Ajouter/Modifier/Supprimer**—Gère l'autorisation des utilisateurs à visualiser, à ajouter et à modifier des préférences et exceptions d'agents dans le module **Calendrier**.
- **Préférer/Accorder/Refuser**—Gère l'accès des utilisateurs en ce qui concerne l'autorisation d'octroyer ou de refuser des préférences d'agents dans le module **Calendrier**.
- **Modifier les limites de congés**—Gère l'accès des utilisateurs à la fonction de modification des limites des congés dans le module **Calendrier**.

# Privilèges du rôle – prévisions

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Prévisions** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Lecture** – Gère l'accès de l'utilisateur aux fonctions suivantes :
  - Création de scénarios de prévisions.
  - Visualisation et modification de scénarios de prévisions.
  - Visualisation de la prévision principale.
  - Extraction de la prévision principale vers ses propres scénarios ou vers des scénarios partagés.
  - Visualisation de données historiques.

## Important

Si la case **Lecture** est désactivée, tous les autres privilèges sous **Prévisions** seront également désactivés.

- **Publier** – Gère l'accès des utilisateurs à toutes les permissions de **lecture** ainsi qu'à l'autorisation de publier leurs propres scénarios de prévision ou scénarios partagés dans la prévision principale.

Trois options de sécurité sont offertes dans le cadre de ce droit de **publication des prévisions** :

- **Publier les données de VI dans la prévision principale**
- **Publier les données de TTM dans la prévision principale**
- **Publier les données de dotation en personnel dans la prévision principale**

Si seulement une ou deux de ces autorisations sont accordées, l'utilisateur ne disposera pas de l'accès de sécurité intégral pour la publication.

## Important

Seuls les utilisateurs qui disposent du droit de **publication** avant la migration pourront accéder aux nouvelles options à la suite de la migration.

- **Afficher tous les scénarios**—Gère l'accès des utilisateurs à toutes les autorisations de **lecture**, en plus des autorisations suivantes :
  - Afficher, modifier et partager tous les scénarios de prévision.
  - Extraire depuis la prévision principale vers tous les scénarios.
- **Modifier les données historiques**—Gère l'accès des utilisateurs à toutes les autorisations de lecture, en plus des autorisations suivantes :

- Modifier les données historiques à utiliser lors de la création d'un scénario de prévision.
- Copier/coller les données historiques vers/depuis Excel.
- **Superpositions**—Gère l'accès des utilisateurs à toutes les autorisations de lecture, en plus de l'accès à toutes les fonctionnalités de superposition dans le module **Prévisions**.

# Privilèges du rôle – horaire

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Horaire** fournissent aux utilisateurs un accès aux actions décrites ci-dessous. Cochez la case à coté des éléments désirés afin d'accorder l'autorisation de réaliser cette action.

- **Lire principal**—Gère l'accès des utilisateurs à l'horaire principal ainsi que leur autorisation à en extraire des données, sans toutefois leur permettre d'y publier quoi que ce soit. (cf. la **remarque spéciale** ci-dessous) Si cette case à cocher est désactivée, tous les autres privilèges sous Horaire seront également désactivés.
- **Modifier principal**—Gère l'autorisation des utilisateurs à modifier l'horaire principal.
- **Publier**—Gère l'accès des utilisateurs à la fonction de publication de scénarios dans l'horaire principal.
- **Nettoyer principal**—Gère l'accès des utilisateurs à la fonction de nettoyage de l'horaire principal.
- **Créer scénario**—Gère l'accès des utilisateurs à la création de scénarios.
- **Scénarios d'accès partagés**—Gère l'accès des utilisateurs à tous les scénarios d'horaire marqués comme **partagés**.
- **Afficher tous les scénarios d'horaire**—Gère l'accès des utilisateurs à tous les scénarios d'horaire marqués comme **partagés**.
- **Élaborer**—Gère l'accès des utilisateurs à la création de scénarios.
- **Approuver les modifications**— Gère les autorisations des utilisateurs à accéder au module **d'approbation des modifications** pour approuver ou refuser les modifications en cours dans les horaires que vous ou d'autres avez constitués.
- **Accéder aux exigences d'heures supplémentaires**—Gère l'accès des utilisateurs à toutes les exigences d'heures supplémentaires à l'horaire qui sont marquées comme **partagées**.

## Remarque spéciale sur Lire principal

Cochez **Lire principal** pour autoriser les utilisateurs à afficher et à extraire des données de l'Horaire principal, mais pas à les publier dans l'Horaire principal Utilisez les cases à cocher restantes dans Horaire pour accorder des autorisations supplémentaires.

Lorsque **Lire principal** est sélectionné, l'utilisateur peut :

- Extraire des données de l'Horaire principal vers des scénarios d'horaire détenus ou partagés.
- Afficher ses propres scénarios d'horaire ou d'autres scénarios d'horaire désignés par l'auteur comme étant *partagés*.

**About Scenarios:** Lorsque vous travaillez dans Web for Supervisors, vous avez l'option de créer divers scénarios d'horaire pouvant contenir des agents différents, d'autres types de quarts de travail ou de modèles de rotation, etc. Vous déciderez par la suite de publier la totalité ou une partie d'un de ces scénarios dans l'horaire principal.

# Privilèges du rôle – échanges

Les privilèges du rôle sous **Échange** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Échange**—contrôle l'accès d'un utilisateur aux renseignements liés aux échanges dans WFM Web for Supervisors.

Sélectionnez **Être informé des modifications de l'état d'un échange d'horaires**, qui s'affiche sous **Notifications**, pour que cet utilisateur reçoive des notifications par courriel lorsque des demandes d'échange d'agents nécessitent un examen manuel.

Pour plus d'informations, consultez la page de [Échange](#).

# Privilèges du rôle – rendement

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Rendement** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Lecture**—contrôle l'accès d'un utilisateur aux renseignements liés au rendement dans WFM Web for Supervisors. Tous les utilisateurs possédant l'autorisation de **Lecture** pour l'affichage **Rendement** peuvent voir ces alertes lorsque les seuils configurés sont dépassés.
- **Mettre à jour les alertes**— permet de donner l'autorisation à un utilisateur de modifier les seuils d'alerte et enregistrer les modifications dans l'écran **Alertes** du module **Rendement**, qui permet aux utilisateurs de configurer les seuils de chaque valeur.

## Important

La fonction Alertes de WFM Web for Supervisors utilise la prévision principale et les données de l'horaire comme base pour les résultats de rendement acceptables. Si les limites de rendement définies par l'utilisateur sont violées (par exemple, si trop d'interactions sont abandonnées ou si les niveaux de service sont trop faibles), un message d'**alerte** dans l'écran **Contrôle** indique qu'une action peut être nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez [Présentation des rendements](#).

## Privilèges du rôle – conformité

Les privilèges du rôle sous **Conformité** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Conformité**— Permet d'autoriser cet utilisateur à accéder au module **Conformité** dans WFM Web for Supervisors, qui contrôle la conformité en temps réel des agents par rapport à l'horaire.

Pour plus de renseignements, consultez [Conformité](#).

# Privilèges du rôle – rapports

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Rapports** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

- **Lecture**—Contrôle l'accès d'un utilisateur aux renseignements liés à tous les volets et les vues dans le module **Rapports**. Si cette case à cocher est désactivée, tous les autres privilèges sous **Rapports** seront également désactivés.
- **Planificateur de rapports**
  - **Autoriser l'utilisation du planificateur de rapports**— Permet d'autoriser un utilisateur à
  - **Afficher tous les rapports à la demande**— Permet d'autoriser un utilisateur à

Cochez la case à cocher située à côté d'un rapport pour permettre à l'utilisateur sélectionné de générer ce rapport.

Pour plus d'informations sur la manière de générer et de consulter des rapports, consultez [Rapports](#).

# Privilèges du rôle – notifications

Les privilèges du rôle dans la sous-rubrique **Notifications** offrent les accès suivants aux utilisateurs :

Cochez la case à cocher de chaque article afin d'activer la notification (soit l'état par défaut). La désactivation de cette case désactive aussi cette option:

- **Être informé des modifications de l'état d'un échange d'horaire**
- **Être informé des changements d'état de la demande de congé**
- **Être informé des modifications qui ont une incidence sur le solde des congés**
- **Être informé des modifications de l'état de la demande de congé**

## Conseil

Vous pouvez définir moins d'objets (que ceux dans **Configuration > Notification > Cibles**) pour chaque utilisateur qui recevra des notifications dans les paramètres **Utilisateurs > Privilèges du rôle > Notifications**.

# Calendrier

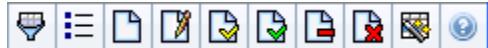
Le module **Calendrier** contient deux sous-modules :

- Sélectionner [Éléments de calendrier](#) pour :
  - Ajouter la disponibilité, les jours de repos, les exceptions, les vacations, les congés et les heures de travail.
  - Modifier les exceptions, les préférences et les congés des agents.
  - Consulter les modèles de rotation.
  - Changer le fuseau horaire pour afficher les heures des éléments du calendrier dans le fuseau sélectionné par l'utilisateur.
- Sélectionner les [limites des congés](#) pour définir les limites de congés.

# Éléments de calendrier

## Conseil

Le **module Calendrier** inclut les éléments de calendrier (cette rubrique) et les **Limites de congé**.



Les **boutons de la barre d'outils** se situent au sommet de la fenêtre et les **boutons d'action** se situent au bas de la fenêtre. Les onglets **Agents et Activités** se situent au sommet du volet **Objets**.

Le module **Éléments de calendrier** permet d'ajouter et de modifier les exceptions, les préférences et les congés des agents.

- Les exceptions sont des périodes durant lesquelles les agents sont engagés dans des activités autres que le travail.
- Les préférences sont des demandes émanant de l'agent et du superviseur pour des quarts de travail, des jours de repos, de la disponibilité et des congés spécifiques.
- Les modèles de rotation sont des rotations de semaines de travail pour les quarts de travail, les jours de travail, les heures de travail ou les activités de travail. Un modèle de rotation peut être attribué à un agent ou à une équipe.

## Commandes du module Calendrier

### Boutons de la barre d'outils

Selectionnez une vue dans le menu déroulant **Vues** (du côté gauche de la barre d'outils) : **Éléments de calendrier** ou **Limites des congés**.

Icône	Nom	Description
	<b>Filtrer</b>	Filtrage de l'affichage.
	<b>Options</b>	Choisissez si vous voulez inclure ces colonnes dans le tableau : Équipe, Raison, Commentaires, Heures payées, Date d'embauche, Soumis.
	<b>Ajouter</b>	Ajouter un élément (dans cette vue, un élément de calendrier).

Icône	Nom	Description
	<b>Modifier</b>	Modifier les éléments de calendrier sélectionnés.
	<b>Préférer</b>	Modifier l'état des demandes d'agents sélectionnées en Préféré.
	<b>Accorder</b>	Modifier l'état des demandes d'agents sélectionnées en Accordé.
	<b>Refuser</b>	Refuser les demandes d'agents sélectionnées
	<b>Supprimer</b>	Supprimer les éléments de calendrier sélectionnés.
	<b>Mettre à jour l'horaire</b>	Insérer des éléments de congés et des critères spécifiques aux réunions dans l'horaire principal. (Vous devez être un superviseur avec des autorisations de modification de l'horaire principal.)
	<b>Aide</b>	Afficher une aide contextuelle.

## Fuseau horaire

Sélectionnez le fuseau horaire pour cette instance de WFM à l'aide de la liste déroulante qui apparaît en dessous des boutons de la barre d'outils et au-dessus des calendriers. La liste affiche les choix suivants :

- **Utilisateurs**— Spécifie le fuseau horaire de l'utilisateur actuel, tel qu'il est configuré pour cet utilisateur dans WFM Web.
  - Si aucun fuseau horaire n'est configuré pour l'utilisateur actuel, WFM utilise le fuseau horaire par défaut.
  - Si aucun fuseau horaire n'est configuré, cette option est désactivée.
- **UO**— Spécifie le fuseau horaire de l'unité métier sélectionnée dans le volet **Objet**.
- **Site/UO**— Spécifie le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objet**.
  - Si plusieurs sites sont sélectionnés, WFM utilise le fuseau horaire de l'UO sélectionnée dans le volet **Objet**.
- **Local** (par défaut)— Spécifie que les données pour chaque site seront présentées dans le fuseau horaire local du site en question.
- **'Fuseaux horaires configurés'**— Spécifie le fuseau horaire choisi parmi le reste des éléments de cette liste.
  - Chaque élément restant est un fuseau horaire configuré (et sa relation par rapport à GMT). Par exemple, l'heure normale du Pacifique, en avance de 8 heures sur l'heure du méridien de Greenwich, est présentée comme HNP (UTC -8.0).

## Boutons d'action

Tous les boutons de la barre d'outils s'affichent également dans le menu **Actions**.

De plus, les boutons de la barre d'outils **Modifier**, **Préférer**, **Accorder**, **Refuser**, **Supprimer** et **Mettre à jour l'horaire** apparaissent en tant que boutons d'action au bas de la fenêtre **Calendrier**.

## Volet Objets

Le volet **Objets**, du côté gauche de la fenêtre de WFM, affiche les objets de la base de données que vous pouvez récupérer.

## Arborescence Agents

L'arborescence **Agents** affiche les Agents de l'entreprise. L'arborescence est sous forme hiérarchique de haut en bas : Entreprise, Unités métiers, Sites, Équipes et Agents.

## Arborescence Activités

L'arborescence **Activités** affiche les Activités de l'entreprise. L'arborescence est sous forme hiérarchique de haut en bas : Entreprise, Unités métiers, Activités multisites, Groupes d'activités, Sites et Activités.

Chaque élément des arborescences **Objet** comporte une case à cocher, qui est sélectionnée ou désélectionnée. Lorsqu'un élément est coché dans l'une des arborescences, une réaction se produit dans l'autre arborescence : la sélection d'un agent entraîne automatiquement la sélection des activités correspondantes ; la sélection d'une activité sélectionne automatiquement les agents, équipes, sites et l'unité opérationnelle correspondants.

### Conseil

Vous pouvez sélectionner simultanément des éléments situés sous des sites différents sous la même unité métier. Aucune valeur n'est sélectionnée par défaut.

## À propos du module Éléments de calendrier

Le module **Éléments de calendrier** affiche les quarts de travail, jours de repos, congés, exceptions et disponibilités des agents. Vous pouvez filtrer cet affichage. Vous pouvez ajouter et modifier la plupart des types d'éléments de calendrier depuis cet affichage. Il permet également de modifier les exceptions, les heures de travail, les quarts de travail et les disponibilités.

les renseignements sur les modèles de rotation sont en lecture seule. Les modèles de rotation apparaissent avec un préfixe MR :. Pour modifier les paramètres des modèles de rotation, vous devez utiliser la fenêtre **Modèles de rotation** dans le module **Règles** de WFM Configuration Utility.

## Sécurité du module Calendrier

Le WFM Web définit des autorisations d'accès de sécurité. Les utilisateurs peuvent disposer d'un accès sécuritaire complet à ce module ou ils peuvent uniquement travailler avec des éléments de calendrier favoris.

Si vous disposez d'un accès limité, les boutons **Accorder**, **Préférer** et **Refuser** sont désactivés. Vous pouvez uniquement ajouter, modifier ou supprimer des éléments de calendrier dans l'état **Préféré**.

## Affichage de la vue Calendrier

Pour afficher les éléments de calendrier :

1. Si le module **Éléments de calendrier** n'est pas affiché, sélectionnez **Calendrier** dans le menu **Affichages**.
2. Dans l'affichage trimensuel du calendrier, sélectionnez les dates à afficher. Cliquez en maintenant la touche Maj. enfoncee pour sélectionner plusieurs dates.
3. Cliquez sur **Obtenir des données** dans le volet **Objet**.

## Colonnes de la vue Calendrier

Nom	Description
<b>Date</b>	Affiche la date de l'élément de calendrier.
<b>Site</b>	Affiche le site auquel l'agent sur cette ligne appartient.
<b>Équipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle l'agent sur cette ligne appartient.
<b>Agent</b>	Affiche le nom de l'agent qui dispose de l'élément de calendrier. Les éléments de calendrier peuvent être appliqués à des sites ou des équipes, mais ils sont affichés et modifiés agent par agent.
<b>Type</b>	Affiche le type de l'élément de calendrier (par exemple, exception portant sur une partie de la journée).
<b>Élément</b>	Affiche le nom de l'élément de calendrier (par exemple, Réunion d'équipe ou quart de travail_1).
<b>Heure de début</b>	Affiche l'heure à laquelle l'élément de calendrier commence. Certains modèles de rotation portant sur toute la journée (jours de repos, n'importe quel quart de travail et quart de travail flexible) ne comprennent aucune heure de début ou de fin. Ainsi, les colonnes Heure de début et Heure de fin correspondant à ces modèles sont vides.

Nom	Description
<b>Heure de fin</b>	Affiche l'heure à laquelle l'élément de calendrier se termine. +1 indique le lendemain du jour contenant l'heure de début; +2 indique le surlendemain du jour contenant l'heure de début. Certains modèles de rotation portant sur toute la journée (jours de repos, n'importe quel quart de travail et quart de travail flexible) ne comprennent aucune heure de début ou de fin. Ainsi, les colonnes Heure de début et Heure de fin correspondant à ces modèles sont vides.
<b>État demandé</b>	Affiche l'état d'un élément de calendrier pour une période qui n'a pas encore été incluse dans un horaire, comme défini par l'utilisateur : Préféré, Accordé ou Refusé.  Voir <a href="#">Modification de l'état des préférences</a> pour obtenir une explication sur les états. Voir <a href="#">État demandé/État en cours</a> pour obtenir une explication de l'état qui apparaît dans les colonnes État demandé et État en cours.
<b>État réel</b>	Affiche l'état de l'élément de calendrier comme défini par Workforce Manager : <b>Accordé, Refusé, Préféré, Planifié, or Non planifié</b> .  Voir <a href="#">Modification de l'état des préférences</a> pour obtenir une explication sur les états. Voir <a href="#">État demandé/État en cours</a> pour obtenir une explication de l'état qui apparaît dans les colonnes État demandé et État en cours.
<b>Raison</b>	Explique pourquoi WFM a défini l'état en cours d'un élément sur <b>Refusé</b> . Vous pouvez afficher/masquer cette colonne en utilisant la <a href="#">boîte de dialogue Options</a> .
<b>Commentaires/notes</b>	Affiche tous les commentaires ou renseignements supplémentaires associés à l'élément de calendrier, y compris ceux qui ont été entrés par des agents lors de la requête de l'élément en utilisant WFM Web for Agents. Vous pouvez afficher/masquer cette colonne en utilisant la <a href="#">boîte de dialogue Options</a> . Cette colonne ne permet pas de tri.
<b>Heures payées</b>	Affiche le nombre d'heures payées pour l'élément de calendrier. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne en utilisant la <a href="#">boîte de dialogue Options</a> .

## Utilisation du calendrier

- Pour sélectionner n'importe quelle date, cliquez dessus.

- Pour sélectionner plusieurs dates, cliquez dessus tout en maintenant la touche **Ctrl** enfoncee.
- Pour sélectionner une plage de dates, cliquez dessus tout en maintenant la touche **Maj** enfoncee ou cliquez sur le premier jour puis faites glisser la souris jusqu'au dernier en maintenant le bouton de la souris enfonce, puis relâchez.
- Sélectionnez le même jour de la semaine pour un mois en cliquant sur l'en-tête du jour concerné. Par exemple, pour afficher tous les lundis, cliquez sur **Lun.**
- Pour afficher un autre mois ou une autre année, cliquez sur la flèche du menu déroulant du mois ou de l'année.
- Cliquez respectivement sur < ou sur > pour reculer ou avancer d'un mois.

Pour récupérer des données spécifiques :

1. Sélectionnez une date ou une plage de dates.
2. Sélectionnez un ou plusieurs sites, une ou plusieurs équipes ou un ou plusieurs agents (de la même unité métier) dans l'arborescence **Objets**.
3. Cliquez sur **obtenir des données**.

Le tableau affiche les éléments de calendrier pour le site, les équipes ou les agents sélectionnés. Vous pouvez organiser l'ordre d'affichage en cliquant sur l'en-tête de chaque colonne.

La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents spécifiques dans le tableau. Pour l'ouvrir, sélectionnez le tableau à parcourir, puis sélectionnez **Trouver** à partir du menu **Modifier** ou appuyez sur **[Ctrl] + F**.

Si le texte intégral est trop long pour apparaître dans la cellule du calendrier, survolez celle-ci du pointeur de votre souris. Le texte intégral s'affiche dans une info-bulle.

### Important

Par défaut, si un autre utilisateur ajoute un nouveau type d'exception alors que le calendrier est ouvert, ce nouveau type d'exception n'est pas sélectionné dans la **boîte de dialogue Filtre**. Pour afficher les agents auxquels une exception du nouveau type est attribuée, ouvrez la boîte de dialogue Filtre et cochez la case correspondante.

## Hiérarchie des objets du calendrier

Lorsque vous entrez plusieurs types d'éléments de calendrier simultanément pour un agent, une hiérarchie détermine leur priorité. L'élément prioritaire apparaît comme **Accordé** et les éléments de priorité inférieure incompatibles apparaissent comme **Refusé**.

L'ordre de priorité pour les exceptions et les préférences est le suivant :

1. Exceptions accordées portant sur toute la journée ;
2. Jours de repos accordés

3. Congés accordés portant sur toute la journée
4. Disponibilité accordée
5. Quarts de travail accordés
6. Heures (de travail) payées accordées
7. Exceptions accordées portant sur une partie de la journée, congés accordés portant sur une partie de la journée
8. Modèles de rotation
9. Éléments préférés (notamment les exceptions, les heures payées et les congés avec un état préféré)

## Vérifications de conformité

Après avoir ajouté une exception ou une préférence dans le calendrier, celui-ci réalise des vérifications de conformité pour déterminer si l'exception ou la préférence est valide.

Pour être valide, une exception ou une préférence doit :

- être comprise dans les heures de disponibilité du contrat de l'agent ;
- être comprise dans les heures de fonctionnement des activités réalisables par l'agent ;
- être cohérente avec le nombre d'heures payées stipulé dans le contrat ; Les exceptions non-payées sont ajoutées aux heures payées si elles sont conformes au nombre d'heures de disponibilité stipulé dans le contrat.

En outre, si vous entrez plusieurs exceptions et congés portant sur une partie de la journée ou une combinaison d'exceptions et de congés portant sur une partie de la journée, ceux-ci :

- ne peuvent pas se chevaucher ;
- doivent être compatibles avec les paramètres d'un quart de travail, dont les paramètres de repas (cette limite ne s'applique pas aux congés portant sur toute la journée ni aux jours de repos).

## Notes concernant les préférences et exceptions

- Vous pouvez entrer plusieurs éléments de calendrier conformes pour le même jour. Par exemple, vous pouvez entrer un quart de travail et un jour de repos pour le même jour. Vous pouvez également entrer une disponibilité et un quart de travail pour le même jour, si le quart de travail respecte le paramètre de disponibilité. WFM Web attribue l'élément qui convient le mieux à l'horaire de l'agent.
- Vous ne pouvez toutefois entrer, par jour, qu'une seule exception de la journée d'un même type. Par contre, vous pouvez entrer plusieurs exceptions d'un même type portant sur une partie de la journée (WFM Web définit l'état des éléments de calendrier incompatibles sur **Refusé**).
- Vous pouvez ajouter ou modifier des préférences et exceptions, même après la création d'un horaire pour les jours concernés. Toutefois, si vous apportez des modifications après l'élaboration de l'horaire, vous devez reconstruire l'horaire pour intégrer ces modifications.

## Explication des couleurs du calendrier

Le calendrier utilise deux couleurs de cellule de base, le bleu clair et le gris, et deux couleurs pour les éléments sélectionnés, le jaune et le blanc.

- Le gris désigne une cellule non sélectionnée pour laquelle aucune donnée n'a été demandée. Des données peuvent exister pour ce jour, mais pas obligatoirement.
- Le bleu clair désigne une cellule non sélectionnée pour laquelle il existe des données. Autrement dit, à un stade antérieur de cette session, vous avez sélectionné cette date et cliqué sur Obtenir des données.
- Le jaune désigne une cellule sélectionnée pour laquelle il existe des données.
- Le blanc désigne une cellule sélectionnée pour laquelle aucune donnée n'a été demandée. Des données peuvent exister pour ce jour, mais pas obligatoirement.

Le calendrier utilise deux couleurs de texte : le noir et le rouge.

- Le noir indique que vous n'avez pas encore demandé des données pour un jour et que les cellules ne sont pas sélectionnées.
- Le rouge remplace le noir lorsqu'une cellule est sélectionnée.

# Boîte de dialogue Filtre

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre** pour modifier les éléments affichés dans le module **Éléments de calendrier** :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**
2. Sélectionnez **Éléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs objets dans le volet **Objets**. Un objet peut être :
  - Dans l'arborescence **Agents** : une unité métier, un site, une équipe ou un agent
  - Dans l'arborescence **Activités** : une unité métier, une activité multisite, un site, une activité.
4. Sélectionnez une ou plusieurs dates dans le Calendrier.
5. Cliquez sur **obtenir des données**.
6. Cliquez sur l'**icône Filtre** dans la barre d'outils du module **Éléments de calendrier** ou sélectionnez **Filter** dans le menu **Actions**. La boîte de dialogue **Filtre** apparaît. Elle présente trois onglets :
  - Le module
  - **Éléments de calendrier** répertorie tous les types d'**exception**, de **préférence**, de congés ainsi que les modèles de rotation.
    - L'onglet
    - **État demandé** répertorie tous les états qui peuvent apparaître dans la colonne **État demandé** du tableau Calendrier.
    - L'onglet
    - **État réel** répertorie tous les états qui peuvent apparaître dans la colonne **État en cours** du tableau Calendrier.
7. Décochez les cases pour tous les éléments ou les états de calendrier à ne pas afficher dans le calendrier. Ou cochez celles des éléments actuellement masqués que vous souhaitez afficher.
8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les sélections existantes.  
La vue **Calendrier** est mise à jour pour correspondre à votre sélection.

## Conseil

Par défaut, si un autre utilisateur ajoute un nouveau type d'**exception** alors que vous avez ouvert le calendrier, ce nouveau type d'**exception** est désactivé dans la boîte de dialogue **Filtre du calendrier**. Pour afficher les agents auxquels une exception du nouveau type est attribuée, ouvrez la boîte de dialogue **Filtre** et cochez la case correspondante.

# Boîte de dialogue Options

Utilisez la boîte de dialogue **Options** pour afficher ou masquer les colonnes dans le tableau **Éléments de calendrier**.

- **Site**—Site de l'agent affiché sur cette ligne.
- **Équipe**—Équipe de l'agent affiché sur cette ligne.
- **Transport partagé**—Transport partagé auquel participe l'agent (affiché sur cette ligne).
- **Raison**—Raison pour laquelle l'état en cours est différent de l'état demandé.
- **Commentaires/Notes**—Tous les commentaires ou les notes effectués lorsque cet élément de calendrier a été entré ou a été modifié le plus récemment.
- **Heures payées**—Nombre d'heures payées pour l'élément de calendrier.
- **Date d'embauche**—Date à laquelle l'agent a commencé à travailler pour la société.
- **Soumis**—Date et heure auxquelles l'élément de calendrier a été soumis (soit par un agent ou un superviseur, selon le type d'élément de calendrier).

Pour utiliser la boîte de dialogue **Options du calendrier** :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Éléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un objet dans chaque volet (**Agents/Activités**) du **volet Objets**.
4. Sélectionnez **une ou plusieurs dates** dans le Calendrier, puis cliquez sur **Obtenir les données**.
5. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre, répertoriant tous les choix disponibles.
6. Pour afficher une colonne, cochez la case en regard de son nom. Pour la masquer, décochez la case.
7. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres ou sur **Annuler** pour les ignorer.  
La fenêtre principale **Calendrier** réapparaît, affichant les nouveaux paramètres.

# Modification de l'état des préférences

Utilisez le module Éléments de calendrier pour modifier l'état de la requête d'une **préférence**, d'une **exception**, des **congés** ou des heures de travail (quart de travail et disponibilité) d'un agent avant la publication de l'horaire.

- Avant de publier l'horaire, les paramètres d'état en cours possibles sont **Préféré**, **Accordé** et **Refusé**.
- Après la publication de l'horaire, les paramètres d'état en cours possibles sont **Planifié** ou **Non planifié**.

## État des préférences

Avant la planification, une préférence peut avoir l'état **Accordé**, **Refusé** ou **Préféré**. Après l'élaboration d'un horaire pour les dates qui incluent cette préférence, l'état peut être **Planifié** (apparaît dans l'horaire) ou **Non planifié** (n'apparaît pas dans l'horaire).

- Une préférence **accordée** apparaît dans l'horaire à moins qu'elle soit supprimée avant ou qu'une autre préférence soit ajoutée et remplace la première. Si cela se produit, l'état de la préférence de rang inférieur passe à **Refusé**.
- Une préférence **refusée** n'apparaît pas dans l'horaire à moins qu'elle ne soit refusée en faveur d'une préférence de rang supérieur ; celle-ci est supprimée plus tard avant l'élaboration de l'horaire. Si cela se produit, la préférence retrouve son état d'origine, qui peut être **Accordé** ou **Préféré**.
- Une préférence **préférée** peut apparaître dans l'horaire si elle correspond aux contraintes de planification et aux paramètres d'optimisation configurés pour votre site.

L'état des préférences est affiché dans deux colonnes du module **Éléments de calendrier** : **État demandé** et **État en cours**. Pour une explication de ces deux catégories, consultez la section [ci-dessous](#).

Pour modifier l'état d'un élément qui n'est pas encore planifié :

1. Dans la colonne **Élément de calendrier**, cliquez sur le nom de l'élément à modifier.
2. Cliquez sur un bouton d'action pour le nouvel état de l'élément : **Préférer**, **Accorder** ou **Refuser**.
3. Cliquez sur **OK**.  
Le nouvel état apparaît dans les colonnes **État**.

### Important

L'état peut être différent dans chaque colonne et l'**État en cours** peut être différent de celui qui vient d'être attribué. Cela est dû à la manière dont les colonnes **État**

**demandé** et **État en cours** fonctionnent, comme expliqué ci-après.

## État demandé/État en cours

L'**État demandé** et l'**État en cours** font référence aux deux méthodes d'enregistrement de chaque exception et préférence.

- L'**État demandé** est l'état de la préférence tel que spécifié par l'utilisateur. Si plusieurs préférences sont entrées pour un jour spécifique, chaque élément est enregistré dans la base de données avec l'état qu'il avait lors de la saisie.
- L'**État en cours** est l'état tel que défini par WFM. WFM évalue toutes les exceptions et les préférences actuelles basées sur leurs positions dans la hiérarchie des **objets du calendrier**. Si un agent présente plusieurs préférences pour un jour, l'**État en cours** indique comment WFM les a résolues.

Par exemple, si un agent préfère des congés portant sur toute la journée, cette préférence sera enregistrée dans la base de données comme **préférée**. Si l'agent se voit ensuite attribuer (**Accordé**) une exception de réunion pour ce jour, l'exception remplace la préférence. WFM évalue l'ensemble actuel d'exceptions et de préférences et marque la préférence de congés comme **Refusée**. Toutefois, la base de données conserve l'état de préférence **Préféré** car l'exception pourrait être supprimée avant la création d'un horaire. Dans ce cas, la préférence sera de nouveau appliquée et l'**État en cours** de la préférence passera à **Préféré**.

### Conseil

Les attributions de modèles de rotation ont l'état **Accordé** par défaut et n'ont pas besoin d'un état distinct enregistré dans la base de données.

# Assistant Ajouter un élément de calendrier

Cet assistant permet d'ajouter une disponibilité, des congés, des exceptions, des jours de repos, des quarts de travail et des heures de travail (cet assistant est accessible aux superviseurs disposant d'un accès sécuritaire adapté).

Pour utiliser l'assistant :

1. Sélectionnez le volet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Éléments de calendrier** dans le menu **Vues**.
3. Sélectionnez un objet dans le **volet Objets** :
  - Dans l'arborescence **Agents** : une unité métier, un site, une équipe ou un agent
  - Dans l'arborescence **Activités** : une unité métier, une activité multisite, un site ou une activité
4. Sélectionnez **une ou plusieurs dates** dans le calendrier.
5. Cliquez sur **Obtenir les données**.
6. Cliquez sur l'icône **Ajouter un élément de calendrier** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Ajouter un élément de calendrier** dans le menu **Actions**.

Pour savoir comment compléter chaque écran de l'assistant, reportez-vous aux sections :

- **Choisir les activités** ;
- **Choisir des agents** ;
- **Choisir des éléments de calendrier**.

Selon les choix effectués dans les deux premiers écrans, vous parvenez à l'un des écrans suivants :

- **Ajouter ou modifier l'heure de début/fin** ;
- **Ajouter ou modifier des exceptions** ;
- **Ajouter ou modifier des quarts de travail** ;
- **Ajouter ou modifier des congés**.
- **Commentaires**

Ces trois derniers écrans s'affichent également lorsque vous modifiez des éléments de **calendrier**.

# Choisir les activités

Par défaut, seules les activités et les activités multisites sélectionnées dans le volet **Objets** (en bas) lorsque vous avez cliqué sur le bouton **Ajouter des éléments de calendrier** sont affichées et toutes sont sélectionnées.

1. Modifiez les sélections, le cas échéant.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

## Conseil

Si vous sélectionnez des objets provenant de plusieurs sites, la page **Choisir un élément de calendrier** affichera une liste limitée de types d'éléments de calendrier : **disponibilité, congés, jours de repos, exception et heures de travail**.

Voir également : [Assistant d'ajout ou de modification des éléments du calendrier](#)

# Choisir des agents

Par défaut, l'unité métier, les sites, les équipes et les agents sélectionnés dans le volet **Objets** lorsque vous avez cliqué sur le bouton **Ajouter des éléments de calendrier** sont affichés et sélectionnés.

1. Modifiez les sélections, le cas échéant.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

## Conseil

Si vous sélectionnez des objets provenant de plusieurs sites, la page **Choisir un élément de calendrier** affichera une liste limitée de types d'éléments de calendrier : **Disponibilité, Jour de repos, Congé, Exception et Heures de travail**.

Voir également : [Assistant d'ajout ou de modification des éléments du calendrier](#).

# Choisir un élément de calendrier

Pour choisir un élément de calendrier :

1. Sélectionnez un élément dans le **groupe de boutons d'option** Type d'élément de calendrier. Si vous avez sélectionné des agents de plusieurs sites sur la page précédente, la liste des types d'éléments du calendrier est limitée à : **Disponibilité, Congé, Jour de repos, Exception et Heures de travail**.

Selon votre sélection, un écran apparaît. Si vous sélectionnez :

- **Disponibilité**, l'écran suivant est : [Choisir l'heure de début/de fin](#).
  - **Jour de repos**, l'écran suivant est : [Commentaires](#).
  - **Exception**, l'écran suivant est : [Choisir une exception](#).
  - **Quart de travail**, l'écran suivant est : [Choisir un quart de travail](#).
  - **Congé**, l'écran suivant est : [Choisir un congé](#).
  - **Heures de travail**, l'écran suivant est : [Choisir l'heure de début/de fin](#).
2. Sélectionnez un élément dans le groupe de boutons d'option **État demandé** : **Préféré, Accordé ou Refusé**.

## Conseil

Si vous avez sélectionné **Heures de travail** ou **Exceptions**, l'état demandé est prédéfini à **Accordé**. Si vous accordez un **jour de repos**, le planificateur l'accorde, quel que soit l'incidence sur les niveaux de service.

3. Cliquez sur **Suivant**.

## Conseil

Si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons concernés.

Voir également : [Assistant d'ajout ou de modification des éléments du calendrier](#).

# Ajouter ou modifier l'heure de début/fin

Pour définir l'heure de début et de fin pour la disponibilité ou les heures de travail :

1. Entrez l'**heure de début**.

Vous pouvez entrer directement l'heure dans le champ ou utiliser les flèches Haut et Bas pour sélectionner l'heure.

## Conseil

Pour les **heures de travail**, vos sélections doivent être compatibles avec les disponibilités des agents. Pour les **heures de travail** ayant un état **Accordé**, vos sélections ont préséance sur tout quart de travail ayant l'état **Préféré** et définissent des heures de travail absolues.

2. Entrez l'**heure de fin** en utilisant les mêmes options.

La durée de **disponibilité** ou des **heures de travail** ne peut pas dépasser 36 heures.

3. Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**.

## Important

Si vous sélectionnez **Jour suivant**, l'**heure de fin** doit être antérieure à 12:00.

4. Entrez les commentaires souhaités sur cet **élément de calendrier**.

5. Cliquez sur **Terminer**.

# Ajouter ou modifier des commentaires

Si vous avez sélectionné **Jour de repos** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier**, l'écran **Commentaires** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

- Indiquez vos commentaires éventuels dans la zone de texte **Commentaires**, puis cliquez sur **Terminer**.

Le **calendrier** réapparaît avec le nouveau jour de repos ou le jour de repos modifié.

# Ajouter ou modifier des exceptions

Si vous sélectionnez **Exception** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier**, puis cliquez sur **Suivant**, l'écran **Choisir une exception** apparaît.

1. Sélectionnez un type d'exception dans la liste **Exceptions**. Cette liste affiche toutes les exceptions disponibles pour le ou les agents sélectionnés.
  - Dans **Payé, Oui** indique que l'exception compte comme du temps payé.
  - Dans **Journée complète, Non** indique qu'il s'agit d'une exception ne portant que sur une partie de la journée.
  - Dans **Convertible, Oui** indique que l'exception peut être convertie en **jour de repos**.
2. Définissez l'**heure de début** et l'**heure de fin**, le cas échéant.

## Conseil

Pour les exceptions portant sur une partie de la journée ou la journée complète, vous pouvez entrer directement les heures dans ces zones de texte ou utiliser les flèches pour sélectionner les heures. Cliquez sur les flèches Haut et Bas pour modifier les heures. Pour modifier les minutes, mettez-les en surbrillance et remplacez-les par votre nouvelle saisie. Par exemple, vous pouvez entrer une exception d'une minute de 10:01 à 10:02.

3. Si vous sélectionnez une exception payée portant sur toute la journée, vous pouvez cocher la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.

Si vous cochez **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** devient modifiable.

## Conseil

Si vous entrez une heure de début/de fin sans saisir une valeur dans le champ **Heures Payées**, cette valeur sera égale à **Heure de fin** moins **Heure de début** (cette valeur est appelée **Heures standards** ou **Durée**).

4. Si vous souhaitez entrer des commentaires ou des renseignements supplémentaires sur cette exception, saisissez-les dans la zone de texte **Mémos**.

## Conseil

Pour en apprendre davantage sur les mémos dans les éléments du calendrier, voir **Mémos d'exceptions** dans le *Workforce Management Administrator's Guide*.

5. Cliquez sur **Terminer**.  
Le calendrier réapparaît avec la nouvelle exception ou l'exception modifiée

Si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons impliqués.

## Exceptions multiples portant sur une partie de la journée

Vous pouvez ajouter plusieurs exceptions portant sur une partie de la journée pour une seule journée. Certaines vérifications de conformité s'appliquent :

- Les exceptions doivent être compatibles avec tous les paramètres de quart de travail, notamment ceux relatifs aux repas. Dans le cas contraire, toutes les exceptions seront refusées.
- Les exceptions portant sur une partie de la journée ne peuvent pas se chevaucher ou coïncider avec un congé portant sur une partie de la journée.

# Ajouter ou modifier des quarts de travail

Si vous sélectionnez **Quart de travail** dans l'écran **Choisir un élément de calendrier**, l'écran **Choisir des quarts de travail** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

1. Sélectionnez un nom de quart de travail dans la liste **Quarts de travail**.  
Cette liste affiche tous les quarts de travail disponibles pour les agents et les jours sélectionnés.
2. Modifiez l'**heure de début**, le cas échéant.  
La liste déroulante affiche toutes les heures de début possibles pour le quart de travail sélectionnée selon la configuration de cette vacation.
3. Entrez ou modifiez l'**heure de fin**, le cas échéant.  
Vous pouvez entrer directement l'heure dans la zone de texte ou utiliser les flèches Haut et Bas pour sélectionner l'heure. Le champ n'accepte que les heures correspondant aux heures de fin configurées pour le quart de travail sélectionné.
4. Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**.
5. Si vous souhaitez entrer un commentaire, saisissez-le dans la zone de texte **Commentaires**.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le calendrier réapparaît avec le nouveau quart de travail ou le quart de travail modifié.

# Ajouter ou modifier des congés.

Utilisez cette boîte de dialogue pour ajouter de nouveaux congés, ou modifier des congés existants.

Si vous sélectionnez **Congés** dans l'écran **Ajouter un élément de calendrier**, l'écran **Choisir des congés** apparaît lorsque vous cliquez sur **Suivant**.

1. Sélectionnez un type de congés à partir de la liste **Choisir des congés**.  
Cette liste affiche tous les types de congés configurés pour le site sélectionné.
2. Sélectionnez la case **Afficher tous** pour afficher tous les types de congés. Décochez la case pour afficher uniquement les types de congés s'appliquant à l'agent sélectionné.

## Important

Si vous sélectionnez un type de congés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés, mais n'applique pas les règles de solde des congés, sauf les limites. Si le type de congés est pris en compte dans les limites de congés, alors WFM tient compte de cet élément de congés lors du calcul des limites.

3. Facultatif : cochez la case **Journée complète** si la préférence de congés est pour un jour de repos entier.
4. Facultatif : Réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ce congé si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.
5. Activez la case **Spécifier le début/fin** pour activer les champs **Heure de début** et **Heure de fin**, puis cliquez dans chaque champ pour modifier les valeurs par défaut pour les heures, les minutes et AM/PM.
6. Sélectionnez **Jour Suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si la période de congé se termine le Jour suivant du jour où il commence.
7. Facultatif : Spécifiez une durée non standard de votre demande de journée de congé.
8. Sélectionnez la case **Spécifier les heures payées** pour activer le champ **Heures payées**, puis cliquez à l'intérieur et entrez ou sélectionnez une valeur pour indiquer le nombre exact d'heures dans une journée complète pour ce congé. La case à cocher **Spécifier les heures payées** n'est activée que si vous avez sélectionné un type de congé payé dans la liste **Choisir des congés**.

## Important

Si vous réglez les préférences pour des congés portant sur une partie de la journée, n'oubliez pas que les préférences des congés portant sur une partie de la journée doivent respecter tous les paramètres pour au moins un quart de travail, y compris les paramètres du repas. Vous n'aurez peut-être pas besoin de régler cette valeur manuellement. Si vous avez sélectionné un seul agent, la valeur par défaut correspond au nombre d'heures/de minutes configuré pour la règle de congés de l'agent, pour le type de congés entré. Si vous avez sélectionné plusieurs agents, la valeur par défaut est 0 (zéro).

9. Facultatif : Cochez la case **Liste d'attente** pour indiquer que la demande conserve l'état **Préféré**, si une demande de congés est refusée parce que les limites des congés ont déjà été atteintes.  
La demande pourrait finalement être accordée par un Superviseur, si une disponibilité se présente,

même si ce n'est pas encore garanti.

10. Facultatif : Entrez un commentaire dans la zone de texte **Commentaires**.

11. Cliquez sur **Terminer**.

Le calendrier réapparaît avec le nouvel élément de congés ou l'élément de congés modifié.

### Important

Si vous entrez plusieurs éléments de congés portant sur une partie de la journée, ils ne peuvent pas se chevaucher les uns les autres ou chevaucher une exception portant sur une partie de la journée.

# Options de mise à jour de l'horaire

Utilisez cette fonctionnalité pour mettre à jour l'horaire sélectionné avec les éléments du calendrier des congés ayant l'état **Accordé**, **Non planifié**, **Rappelé** ou **Planifié**.

1. Créez un élément **Congés accordés** dans le calendrier. (Utilisez l'[assistant Ajouter un élément de calendrier](#).) Son statut sera **Accordé**, **Non planifié**  
OU  
Sélectionnez un élément de **congés** qui a été **rappelé** avec l'état **Planifié**.
2. Cliquez sur l'icône **Mettre à jour l'horaire** (  ) dans la barre d'outils ou sur le bouton **Mettre à jour l'horaire** dans l'angle inférieur droit de la fenêtre WFM, ou sélectionnez **Mettre à jour l'horaire** dans le menu **Actions**.
3. Corrigez les erreurs, le cas échéant. S'il n'existe aucune erreur, alors la boîte de dialogue **Options de mise à jour de l'horaire** apparaît. Elle contient trois cases à cocher qui sont toutes sélectionnées par défaut.
  - Insérer uniquement en l'absence d'erreur ou d'avertissement
  - Afficher les avertissements
  - Valider automatiquement les éléments insérés
4. Décochez toutes les cases que WFM doit ignorer, puis cliquez sur **OK**. L'élément de **congés** sélectionné est publié dans l'horaire principal.

## Important

WFM affiche un avertissement dans les cas suivants :

- Lorsque vous insérez un élément de **congés**— portant sur toute la journée du calendrier ou directement dans l'horaire principal—sur un jour qui est déjà un **jour de repos** dans l'horaire principal.
- Lorsque vous insérez un élément de **congés**— portant sur toute ou sur une partie de la journée du calendrier ou directement dans l'horaire principal—sur un jour qui a déjà une **Exception** dans l'horaire principal.

# Modifier des éléments de calendrier

Pour modifier un élément de calendrier :

1. Sélectionnez un élément dans le **Calendrier** table de vue.  
Vous pouvez modifier qu'un seul élément du Calendrier à la fois.
2. Double-cliquez sur la sélection ou cliquez sur **Modifier**.  
L'écran **Modifier** approprié apparaît. Le tableau ci-dessous présente une liste des types d'éléments de calendrier, ainsi que leur écran de modification correspondant.

Élément du calendrier	Écran de modification
Disponibilité	Ajouter ou modifier l'heure de début/fin
Jour de repos	Commentaires
Exception	Ajouter ou modifier une exception
Quart de travail	Ajouter ou modifier un quart de travail
Congé	Ajouter ou modifier les congés
Heures de travail	Ajouter ou modifier l'heure de début/fin

## Important

Si le **Type d'exception** ou le **Type de congé** de l'élément de calendrier a été dissocié du site actuel, utilisez la boîte de dialogue qui s'affiche pour sélectionner un nouveau **Type d'exception** ou **Type de congé**—qui est toujours associé avec le site actuel. Vous pouvez garder le **Type d'exception** dissocié ou le **Type de congé**, ou vous pouvez modifier l'élément du calendrier, mais pas les deux. Autrement, vous pouvez réassocier le **Type d'exception** manquant ou le **Type de congé** et ensuite faire les deux.

3. Modifier les paramètres de l'**Élément de calendrier**, le cas échéant.

## Conseil

Les paramètres disponibles dépendent du type d'élément que vous souhaitez modifier.

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos sélections, ou **Annuler** pour quitter sans enregistrer.  
Le calendrier s'affiche de nouveau et affiche toutes les modifications que vous avez enregistrées.

Si WFM Web ne peut pas attribuer certaines sélections, il affiche une fenêtre qui répertorie les agents, les jours et les raisons impliqués.

## Boîte de dialogue de révision des lots de requêtes

La boîte de dialogue de **Révision des lots de requêtes** s'ouvre lorsqu'un superviseur modifie (qu'il préfère, accorde, refuse, supprime ou publie) des demandes de congé qui tombent dans une **période d'offres**. WFM crée un lot à partir de toutes les demandes de congés d'agents faisant partie de cette période et les regroupe en une seule demande. Si un superviseur ne sélectionne qu'un ou deux éléments du lot, la boîte de dialogue s'ouvre et affiche un message comme celui-ci : *Vous vous apprêtez à accorder des éléments sélectionnés qui font partie d'un lot de requêtes, incluant les demandes de congés ci-dessous. L'action choisie s'appliquera à tous les éléments de la liste. Voulez-vous procéder ?*

La boîte de dialogue donne la liste des éléments de congé sélectionnés, y compris les dates, le nom de l'agent faisant la demande de congé, les heures de début/fin et le nom de l'élément de congé. Le superviseur peut sélectionner **Continuer** ou **Annuler**.

# Examiner la boîte de dialogue de messages du calendrier

Si vous attribuez dans le calendrier un élément de congés dépassant les limites de congés, Workforce Management (WFM) affichera un avertissement. WFM affiche tous les avertissements en un tableau dans la boîte de dialogue **Consulter les messages du calendrier** du calendrier. Les colonnes du tableau comprennent la colonne des cases à cocher, **Équipe**, **Agent**, **Date**, et **Message**.

Si vous avez **Préférer/accorder/refuser** et **Modifier les limites de congés** comme autorisations dans le module **Calendrier**, vous pouvez contourner ces avertissements.

1. Sélectionnez la case à cocher dans la colonne de gauche de chaque avertissement que vous souhaitez ignorer, ou cliquez sur le bouton **Sélectionner tous les avertissements**.
2. Cliquez sur le bouton **Continuer pour les éléments sélectionnés** pour ignorer les avertissements et continuer.

## Conseil

Bien que vous puissiez ignorer les avertissements, vous ne pouvez pas ignorer les messages d'erreur ; les cases à cocher sont désactivées.

# Limites de congés

Dans le module **Calendrier**, utilisez les **Limites de congés** pour contrôler le nombre d'agents autorisés à s'absenter afin de ne pas nuire à la capacité à répondre aux objectifs du service. Vous pouvez configurer des limites de congés pour les agents qui exercent une **activité** spécifique, pour tous les agents dans une équipe, ou pour tous les agents d'un site. Vous pouvez également :

- Définir des limites pour le nombre maximal ou le pourcentage maximal d'agents pouvant être en congé à tout moment.
- Définir des limites différentes de congé pour chaque créneau horaire pendant la journée, ce qui permet à plus d'agents de s'absenter pendant les périodes creuses de travail.
- Voir le pourcentage réel d'agents qui ont des congés planifiés et comparer vos limites avec les valeurs réelles.
- Définir les limites minimales de congés pour chaque créneau horaire. Voir [Réglage minimum des limites de congés](#) pour plus de détails.

## Conseil

Les limites de congés s'appliquent à tous les types de congés qui ont le paramètre **Pris en compte dans les limites de congés** sélectionné. Vous ne pouvez pas définir des limites de congés différentes pour chaque type de congé.

Si la case **Pris en compte dans les limites de congés** est désactivée pour un type de congé, aucune limite de congés ne s'applique à ce type de congé.

Une fois l'horaire principal publié, le service Calendrier permet aux agents d'entrer des éléments de congés. Cependant, ces éléments sont automatiquement définis comme **Non planifiés**, avec la **Raison** *L'élément n'est pas planifié parce qu'une planification différente a déjà été définie pour cette journée.* Ces éléments ne sont pas pris en compte pour les limites de congés car ils ne sont pas planifiés. Il s'agit d'un comportement normal, car généralement la planification (le calendrier) se fait avant la programmation.

## Définition des limites de congés

Utilisez cette procédure pour modifier le tableau de limites de congés manuellement, ou utilisez l'[Assistant Limites de congés](#) pour fixer ces limites :

1. Sélectionnez l'onglet **Calendrier**.
2. Sélectionnez **les Limites de congés** du menu **Vues**.
3. Sélectionnez un emplacement, une activité multi-site, une équipe ou une activité dans l'[arborescence d'objets](#). Vous ne pouvez pas sélectionner une unité métier ou un agent individuel.
4. Sélectionner la période à afficher dans le tableau : **Année** (par défaut), **mois**, ou **semaine**. La

- granularité associée à la période sélectionnée apparaît dans la zone de texte de **la granularité** en lecture seule.
5. Entrez ou sélectionnez une date en utilisant le **Sélecteur de plage de dates** en haut de la fenêtre. Si vous sélectionnez un jour autre que le premier jour de la période sélectionnée, le premier jour est affiché par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez **Mois** puis le 12 août, cela affichera 1-31 août.
  6. Pour supprimer la colonne du tableau, désactiver la case à cocher à côté du nom de cette colonne. Le tableau affiche les données actuelles des objets et dates sélectionnés. Voir [le tableau des Limites de congés](#) pour une explication des données présentées dans chaque colonne.

### Conseil

L'ensemble de colonnes se répète sept fois dans chaque ligne. Chaque répétition comporte les valeurs pour un jour de la semaine.

7. Pour chaque période (représenté par une ligne), entrez une valeur directement dans la cellule **Agents Max.** ou **Max. %**, ou les deux. Vous pouvez copier et coller les valeurs d'une cellule à l'autre en utilisant les fonctions standards Copier/Coller de Windows. Si vous entrez des valeurs dans les deux colonnes, WFM applique la limite inférieure.
  - **Aucune limite de congés**—Laissez la cellule vide.
  - **Aucun congé autorisé**—Entrez 0.
  - **Certains congés autorisés**—Entrez le nombre ou le pourcentage d'agents qui sont autorisés à être en congé.

Les cellules dont l'arrière-plan est gris ne sont pas modifiables. Elles se situent à l'extérieur de la période sélectionnée ou contiennent des valeurs que WFM génère automatiquement.

### Conseil

Si vous avez choisi **Semaine** comme période, la ligne minimale apparaîtra. Elle affiche la limite la plus faible entrée dans chaque cellule. Voir [Réglage de limites minimales de congé](#) pour savoir comment utiliser cette fonctionnalité.

8. Si vous souhaitez définir des valeurs différentes pour une plage de dates spécifique, cliquez sur le bouton **Définir les valeurs** qui se trouve sur la barre d'outils **Action**, ou sélectionnez **Définir la valeur** dans le menu **Actions**. Voir [Boîte de dialogue Définir les valeurs](#) pour obtenir des instructions sur l'utilisation de cette fonctionnalité.
9. Pour conserver vos modifications, cliquez sur le bouton **Enregistrer**, qui se trouve sur la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Enregistrer** à partir du menu **Actions**.

### Important

Si vous réduisez la limite de congés pour une période déterminée, ou si vous attribuez des agents à une autre équipe après qu'une période de congé soit prévue, les limites pour une période donnée peuvent être dépassées. Dans ce cas, les agents conservent tout congé déjà prévu ou planifié, même si les limites sont dépassées.

## Tableau Limites de congés

Le tableau **Limites de congés** affiche des lignes pour chaque semaine (si la période sélectionnée est **Année** ou **Mois**) ou pour chaque intervalle de 15 minutes (si la période sélectionnée est **Semaine**).

Si vous avez sélectionné la période **Semaine**, le tableau affiche également une ligne **Minimum**, qui affiche la valeur la plus faible définie dans un intervalle de temps pour chaque journée.

Les colonnes de ce tableau sont les suivantes :

- **Semaine/Intervalles**—Si la période sélectionnée est **Année** ou **Mois**, cette colonne indique les dates de chaque semaine au cours de la période. Si la période est **Semaine**, la colonne répertorie chaque intervalle de 15 minutes par jour.
- **Agents Max.**—Entrez une valeur entière pour le plus grand nombre d'agents de l'emplacement, l'équipe ou l'activité sélectionnée qui sont autorisés à s'absenter au cours de la période sélectionnée. Cela doit être un nombre entier, donc les fractions sont arrondies au chiffre inférieur.
- **Max. %**—Entrez une valeur en pourcentage pour le plus grand nombre d'agents de l'emplacement, l'équipe ou l'activité sélectionnée qui sont autorisés à avoir des congés au cours de la période sélectionnée.
- **Max. % d'agents**—WFM calcule automatiquement, au nombre entier le plus proche, le nombre maximal d'agents qui peuvent avoir des congés en fonction du pourcentage que vous avez entré. Cette colonne est en lecture seule.
- **Agents réels**—Le nombre réel des agents dans l'emplacement, l'équipe ou l'activité sélectionnée qui ont un congé prévu au cours de la période sélectionnée. Si aucun horaire n'est disponible pour ce jour, les agents pour lesquels les congés sont accordés ou préférés comptent également comme Agents réels avec congés. Cette colonne est en lecture seule.
- **% réel**—le pourcentage réel des agents dans l'emplacement, l'équipe ou l'activité sélectionné(e) pour lesquels un congé est prévu pendant la période sélectionnée. Cette colonne est en lecture seule.

## Définition des limites minimales de congés

Pour définir des limites minimales :

1. Sélectionnez la période de la **Semaine**.
2. Entrez les limites de congés dans les cellules pour chaque intervalle.  
Par défaut, la ligne minimale indique la limite la plus faible entrée dans n'importe quelle cellule d'une colonne.
3. Pour définir la limite minimale pour plusieurs intervalles à la fois, entrez une valeur directement dans une des cellules dans la ligne **Minimum**.  
La nouvelle valeur minimale est automatiquement appliquée à toutes les cellules qui comportent une limite de congés inférieure. Les cellules avec des limites de congés plus élevées ne sont pas affectées. La valeur minimale définie dans la vue de **Semaine** s'affiche comme la valeur **Jour** dans l'**Année** et le

**Mois.****Conseil**

Bien que vous ne puissiez pas afficher la ligne **Minimum** si vous sélectionnez la vue au **Mois** ou à l'**Année**, entrer une limite de congé inférieure au minimum actuel dans l'une de ces vues modifie automatiquement la valeur minimale indiquée dans la **Semaine** vue.

# Ensemble des valeurs de la boîte de dialogue

Utilisez la boîte de dialogue **Définir les valeurs** pour régler le nombre ou le pourcentage maximal d'agents qui peuvent bénéficier d'un congé à tout moment pendant une période déterminée.

- Cette fonction permet de définir la valeur maximale des périodes, comme les fêtes, pour lesquelles vous pouvez attribuer une valeur maximale différente de celle du reste de l'année.

Pour utiliser la boîte de dialogue **Définir les valeurs** :

1. Sélectionnez **l'onglet** Calendrier.
2. Sélectionnez **les Limites de congés** du **menu Vues**.
3. Sélectionnez un emplacement, une activité multi-site, une équipe ou une activité dans l'**arborescence d'objets**. Vous ne pouvez pas sélectionner une unité métier ou un agent individuel.
4. Sélectionnez **Définir les valeurs** à partir du menu **Actions** pour afficher la boîte de dialogue **Définir les valeurs**.
5. Entrez une date de début et une date de fin pour cette période.
6. Entrez une valeur pour l'un ou les deux des champs suivants :
  - **Agent Max.** —Le nombre maximal d'agents qui peuvent bénéficier de congés au cours de la période spécifiée. Vous devez entrer un nombre entier positif.
  - **% max**—Le pourcentage maximal d'agents.
    - **Aucune limite de congés**—laissez la zone de texte vide .
    - **Aucun congé autorisé**—Entrer 0.
    - **Certains congés autorisés**—Entrez le nombre ou le pourcentage d'agents qui sont autorisés à être en congés.
7. Cliquez sur **OK**, ou cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

La **boîte de dialogue** Définir les valeurs se ferme, et les nouvelles valeurs s'affichent sur le tableau de **Limites de congés**.

# Présentation de l'assistant Définition des Limites de congé

Pour définir les limites des congés à l'aide des meilleures estimations de disponibilité possibles, de jours fériés et d'autres informations pertinentes générées par WFM, démarrer l'**Assistant des limites de congés** (Assistant STOL).

1. Dans le menu Action, sélectionnez Définir les limites.  
OR  
Click the **Set Limits** icon () in the toolbar.
2. L'**Assistant limites de congés** démarre et affiche la première page, **Sélectionnez les dates**.

L'assistant peut comporter deux écrans supplémentaires :

- Spécifiez un modèle hebdomadaire de jours de congés possibles
- Spécifiez les valeurs de plage de dates de jours de congés possibles

## Important

Vous pouvez terminer l'Assistant à partir de n'importe quelle page, sauf si vous cochez **Estimer les jours de congés possibles** sur la page **Choisir Dates**.

3. À chaque page, sélectionnez **Suivant** (ou **Terminer**) après avoir terminé votre saisie de données. Après avoir cliqué sur **Terminer**, WFM calcule les nouvelles limites et modifie le tableau **Limites de congés**, selon les choix effectués.

# Assistant STOL: Choisir des dates

Utilisez **Sélectionnez les dates** dans l'Assistant des limites de congés (Assistant STOL) pour préciser la plage de dates pour lequel vous spécifiez **les limites de congés** et autres valeurs.

<b>Date de début</b> zone de sélection numérique	Saisissez ou sélectionnez la date de début de la période des limites de congé à estimer et appliquer.
<b>Date de fin</b> zone de sélection numérique	Saisissez ou sélectionnez la date de fin de la période des limites de congé à estimer et appliquer.
<b>% limites de congés</b> champ	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage maximal d'agents qui peuvent être absents simultanément.
<b>Réduire les agents disponibles de ___ %</b> champ	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage d'agents qui doivent être exclus des calculs de l'assistant.
<b>Examiner les éléments de calendrier accordés</b> case à cocher	Cochez cette case pour que les éléments accordés aux agents soient pris en compte par l'assistant.
<b>Estimer les jours de congés possibles</b> case à cocher	Cochez cette case pour que le modèle hebdomadaire soit utilisé dans les estimations. Si la case n'est pas cochée (paramètre par défaut), ceci est la dernière page de l'assistant.

## Boutons

- Cliquez sur **Suivant** pour continuer (si la case **Jours de congés possibles estimés** est cochée) ou **Terminer** pour mettre fin à l'Assistant (si la case **Jours de congés possibles est activée**).
- Cliquez sur **Annuler** pour quitter l'Assistant et n'apporter aucune modification.

# Assistant STOL: Spécifier le modèle hebdomadaire

Utilisez le tableau sur la page **Spécifier le schéma hebdomadaire du nombre possible de congés** dans l'Assistant Définir des limites de congés (Assistant STOL) pour concevoir un modèle hebdomadaire de jours de congés possibles pour les agents en précisant le pourcentage de jours possibles des agents pour chaque jour de la semaine.

## Conseil

Cette page s'affiche dans l'Assistant uniquement si vous avez sélectionné la case **Définir les jours de congés possibles** sur la page ([Sélectionner les dates](#)) précédente.

Le tableau comporte sept rangées (une pour chaque jour de la semaine, du dimanche au samedi) et les colonnes suivantes :

<b>% de jours de congés</b>	Saisissez un nombre pour spécifier le pourcentage d'agents qui recevront un jour de repos pour chaque jour de la semaine. Il s'agit de la seule colonne modifiable du tableau. Elle peut être vide pour spécifier qu'aucune valeur n'a été définie. La valeur de cette colonne ne peut pas être supérieure à la valeur de la colonne <b>% Max</b> .
<b>Agents ayant des jours de congé</b>	Cette colonne affiche le nombre d'agents, sous forme décimale, en utilisant le pourcentage entré dans la colonne <b>% de jours de congé</b> .
<b>% Max</b>	Pourcentage maximal d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos.
<b>Total d'agents</b>	Nombre total d'agents disponibles calculé. La moyenne est calculée pour chaque jour de semaine de la période.
<b>% Norme</b>	Pourcentage <i>standard</i> du total d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos, estimé en fonction du nombre minimum/maximum de jours de repos par semaine et du nombre minimum/maximum de jours de repos la fin de semaine.

## Boutons

- Cliquez sur **Suivant** pour continuer ou **Terminer** pour mettre fin à l'Assistant.

- 
- Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'Assistant et n'apportez aucune modification.

# Assistant STOL: Spécifier la plage de valeurs de date

Utiliser la page **Spécifier les valeurs des plages de jours de congés possibles** dans l'assistant Définir les limites de congés (STOL) pour spécifier le nombre maximal d'agents qui peuvent bénéficier d'un congé pour chaque jour de la période spécifiée.

Le tableau sur cette page comporte une seule rangée pour tous les jours de la période de temps (semaine, mois ou année) spécifiés dans le **tableau Limites de congés**.

## Conseil

Cette page s'affiche dans l'Assistant uniquement si vous avez sélectionné la case **Définir les jours de congés possibles** sur la page ([Sélectionner les dates](#)) précédente.

Si vous avez défini un modèle hebdomadaire spécifique à la page précédente, la valeur pour chaque date est calculée en multipliant le pourcentage pour le jour correspondant de la semaine du modèle hebdomadaire par le nombre total d'agents, puis en divisant par 100.

Si vous n'avez pas spécifié un modèle hebdomadaire, ou si la valeur dans le modèle pour un jour de semaine correspondant est vide, alors la valeur pour chaque date est égale à la valeur pour la même date dans la colonne **Norme**.

Le tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>Date</b>	Affiche une rangée pour chaque jour de la plage de dates (une semaine, un mois ou une année).
<b>Jour de la semaine</b>	Affiche le jour de la semaine pour la date dans cette rangée.
<b>Agents ayant des jours de repos</b>	Saisissez le nombre d'agents qui peuvent avoir un jour de repos pour chaque date. Cette colonne contient les seules valeurs modifiables du tableau. Toutes les autres valeurs sont calculées ou fixes. La valeur dans chaque cellule peut être aussi basse que 0 et aussi élevée que la valeur <b>Max</b> .
<b>Max</b>	Affiche le nombre maximal calculé d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos.
<b>Total d'agents</b>	Affiche le nombre total calculé d'agents disponibles pour chaque date.
<b>Norme</b>	Affiche le nombre standard calculé d'agents qui peuvent recevoir un jour de repos, estimé en fonction du nombre minimum/maximum de jours de repos par semaine et du nombre minimum/

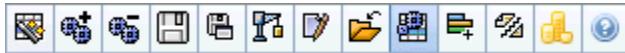
maximum de jours de repos la fin de semaine.

## Boutons

- Cliquez sur **Terminer** pour mettre fin à l'Assistant.
- Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'Assistant et n'apportez aucune modification.

# Prévisions

Utilisez le module **Prévision** pour créer et modifier les prévisions de **scénario** et pour publier le meilleur scénario en tant que prévision principale. Voir les **descriptions des boutons** présentées sur l'image de la barre d'outils ci-dessous.



Les vues de prévision permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- **Créer des scénarios de prévisions.**
- Voir **vos scénarios** et la **Prévision Principale**.
- Évaluer le **volume** et la **dotation** en personnel pour vos scénarios et la prévision principale.
- **Publier** les scénarios de prévision dans, ou pour en extraire, la prévision principale.
- **Ajouter** ou **supprimer** des activités d'un scénario de prévision.
- Créer, modifier et appliquer **les modèles de prévision**.

## À propos des prévisions

Une **prévision** est une prédiction de **l'activité** des charges de travail pour un ou plusieurs sites et se compose de :

- des 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.;
- un temps de traitement moyen prévu (TTM) ;
- des exigences de dotation en personnel (agents) basées sur des objectifs de service.

Workforce Management utilise ces prévisions pour élaborer les meilleurs horaires pour les agents réels ou pour du personnel générique de profils basés sur ces agents. Pour des liens vers les principales rubriques d'aide prévues, voir **la section Crédit et Utilisation de prévisions**, ci-dessous.

[Retour en haut de page](#)

## Création et utilisation de prévisions

1. La première étape dans la création d'une nouvelle prévision est de créer un scénario de prévision pour un ou plusieurs **activités** à l'aide de l'**Assistant Nouvelle Prévision**. L'Assistant **écran des paramètres généraux** donne la possibilité de créer un scénario avec aucun chiffre prévisionnel (à fournir par la

- 
- suite) ou de fonder le scénario sur une prévision existante.
2. Si vous avez créé un scénario avec aucun chiffre prévisionnel, ouvrez la vue **Volumes du scénario** et utiliser l'assistant **Élaboration de volume** pour élaborer le volume de l'interaction et les prévisions AHT pour chaque activité. Vous pouvez utiliser différentes **méthodes** pour construire le volume, y compris la saisie des valeurs, à l'aide de **données historiques** ou **de modèles**.
  3. Ensuite, ouvrez la **Vue du scénario de Dotation en personnel** et construire une dotation prévue pour chaque activité.
  4. Après avoir créé et évaluer vos scénarios, **publier** le meilleur scénario dans la base de données Workforce Management. Ce scénario deviendrait alors la **Prévision principale**. WFM Web élabore des horaires sur la base des données de la prévision principale.

## Utilisation de la vue Scénarios de prévision

La vue des **Scénarios** vous permet d'ouvrir et de travailler avec des scénarios existants. Elle permet également de créer, modifier ou supprimer des scénarios de prévision et de les publier dans la prévision principale.

- Dans l'arborescence de Modules, cliquez sur **Prévision >Scénarios** pour activer la **vue** des scénarios.

[Retour en haut de page](#)

## Utilisation des autres vues de scénario

Lorsque vous ouvrez un scénario de prévision, les vues suivantes s'affichent dans un menu déroulant spécifique de la barre d'outils : **Volumes**, **dotation**, **frais généraux**, et **graphiques**.

- Cliquez sur une vue pour l'ouvrir.

Ces options de vue apparaissent dans la liste déroulante Scénarios de la barre d'outils Vues.

Si vous ouvrez d'autres scénarios, leurs options de vue s'ajoutent dans ces listes. Vous pouvez ainsi basculer entre les vues des différents scénarios ouverts.

- Pour supprimer les vues d'un scénario dans la liste affichée, **fermer** ce scénario.

## Utilisation des vues de la prévision principale

Si vous avez des droits d'accès à la prévision principale, les modules de la prévision arborescente affiche toujours trois points de vue de prévision principale (quel que soit votre choix de scénario) : **Vue des volumes de prévision principale**, **Vue de prévision principale de dotation de personnel**, et **Vue des graphiques de prévision principales**.

- Cliquez sur ces vues pour les ouvrir.

## 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 du 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.

[Retour en haut de page](#)

## Barre d'outils Actions

Vous pouvez utiliser les boutons suivants dans la barre d'outils (les mêmes commandes apparaissent aussi dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">Assistant Publication de prévision</a> , qui vous permet de publier une prévision directement dans l'horaire principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <a href="#">fenêtre Ajouter une activité</a> , où vous pouvez ajouter des activités à ce scénario prévisionnel.
	<b>Supprimer l'activité</b>	Ouvre la <a href="#">fenêtre Supprimer l'activité</a> , où vous pourrez retirer des activités de ce scénario prévisionnel.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Enregistre ce scénario de prévision comme modèle.
	<b>Élaborer</b>	Ouvre l' <a href="#">Assistant Élaboration de volumes</a> , qui génère des données d'un volume pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <a href="#">fenêtre de commentaires</a> , où vous pouvez entrer des commentaires pour chaque journée prévisionnelle.

Icône	Nom	Description
	<b>Ouvrir / fermer</b>	Ouvre le scénario en surbrillance, ferme le scénario actuel.
	<b>Utiliser des activités multisites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multisite, une unité opérationnelle ou une entreprise dans l'arborescence Objets.
	<b>Dotation en personnel requise</b>	Ouvre la boîte de dialogue de dotation de personnelle requise. Utilisez-la pour modifier les données de dotation en personnel dans la grille.
	<b>Fractionner</b>	Ouvre l' Assistant de Volume fractionné, qui sépare les volumes d'interaction d'une activité multisites des activités propres au site.
	<b>Budgétisation</b>	Ouvre la boîte de dialogue Informations de budgétisation, où vous spécifiez les dates de début et de fin de la plage ciblée, des heures payées et des salaires qui doivent être utilisés par l'Assistant Prévision de la dotation.

[Retour en haut de page](#)

# Assistant Nouvelle prévision

L'**assistant Nouvelle prévision (NP)** permet de créer un scénario de prévision. L'élaboration d'un scénario de prévision implique l'affectation d'un nom à la prévision, la définition de sa plage de dates, l'ajout de commentaires (facultatif) et la sélection des activités couvertes par la prévision. Vous pouvez également baser le scénario sur une prévision existante ou générer les nombres ultérieurement.

Pour utiliser l'**assistant Nouvelle prévision** :

1. Sélectionnez l'onglet **Prévision**.
2. Dans le menu **Affichages**, sélectionnez **Scénarios**.
3. Cliquez sur **Nouveau**  dans la barre d'outils de l'affichage **Scénarios de prévision**. Le premier affichage de l'**assistant Nouvelle prévision**, intitulé **Paramètres généraux**, s'ouvre.
4. Remplissez les champs de l'affichage **Paramètres généraux**, puis cliquez sur **Suivant**. L'affichage **Sélectionner une activité** s'ouvre.
5. Sélectionnez une ou plusieurs activités, puis cliquez sur **Terminer**.

Après avoir créé un scénario, vous pouvez élaborer des prévisions de volume d'interactions, de TTM et de dotation en personnel, ajouter des commentaires et publier le scénario. Pour plus de renseignements, voir [Présentation des scénarios de prévision](#).

## 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.

## Activités

Les *activités* sont des éléments de travail suivis et gérés à l'aide de Genesys Workforce Management. D'un point de vue général, les exemples d'activités comptent notamment : répondre aux appels entrants, répondre à un courriel, travailler suite à un appel, effectuer des rappels planifiés et participer à des sessions de clavardage. Lorsque vous créez des prévisions et des horaires, ces activités sont habituellement associées avec un produit spécifique, comme les appels entrants pour le produit A, les appels entrants pour le produit B, etc. Dans Configuration Utility, les activités sont associées avec les compétences. Vous définissez des activités distinctes pour chaque site ou unité opérationnelle.

## Sites

Le *sites* peuvent être équivalents aux autocommutateurs définis initialement dans Genesys Administrator, puis importés dans WFM au moyen du WFM Server. Consultez "Création d'objets commutateur" dans [Aide Genesys Administrator Extension](#).

Vous pouvez également créer des sites sans rapport à un autocommutateur. Cela est approprié lorsque les autocommutateurs ne correspondent pas à l'organisation de votre société. Par exemple, un emplacement unique peut être divisé en plusieurs entités pour refléter les divisions présentes dans les lignes d'unité opérationnelle.

Les sites peuvent utiliser les *ensembles d'activités*, qui permettent de combiner des activités dans des groupes pour une planification polyvalente. Pendant cette opération :

- Les agents peuvent uniquement travailler sur les activités définies pour l'ensemble d'activités.
- Le planificateur ne peut pas planifier les repas à des heures interrompant l'ensemble d'activités.

Les unités métiers ne peuvent pas utiliser les ensembles d'activités.

## Unités métiers

Une *unité métier* est un ensemble de sites pouvant être regroupés si les agents de ces sites exercent la même activité ou pour faciliter leur gestion.

## Activités multisite

À des fins de suivi, les *activités multisites* combinent des activités sur une partie ou sur tous les sites d'une unité métier et sur les sites indépendants.

# Assistant Nouvelle prévision : Paramètres généraux

L'écran Paramètres généraux de l'assistant Nouvelle prévision (NP) permet de définir le nom, les dates et d'autres renseignements de base pour une nouvelle prévision.

1. Dans la zone de texte **Nom**, entrez un nom pour le scénario de prévision.
2. Si vous souhaitez baser ce scénario sur un scénario existant, sélectionnez le scénario existant (ou la prévision principale) dans la liste déroulante **Basé sur**. Dans le cas contraire, utilisez la valeur **Aucun** pour créer un scénario sans numéros de prévision. Vous pouvez alors utiliser l'**assistant Élaboration de volumes** pour alimenter la prévision.

Baser votre nouveau scénario sur un scénario existant 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. Vous pouvez ensuite modifier ces paramètres.

3. Dans les zones de texte **Date de début** et **Date de fin**, entrez les dates de début et de fin du scénario. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.

## Conseil

La plage de dates du scénario ne peut pas excéder deux ans.

4. Si vous souhaitez alimenter le nouveau scénario avec des données du scénario source (**Basé sur**), cochez la case **Copier les données**. Si vous n'avez pas sélectionné de valeur dans la liste déroulante **Basé sur**, cette case est désactivée.
5. Si vous souhaitez que ce scénario soit disponible pour les autres utilisateurs WFM, sélectionnez **Partagé**.
6. Si vous le souhaitez, utilisez la zone de texte **Commentaires** pour entrer des commentaires sur le scénario.
7. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'affichage suivant.

# Assistant Nouvelle prévision : Sélectionner une activité

L'affichage Sélectionner une activité dans l'assistant Nouvelle prévision (NP) permet de finaliser la définition de votre nouvelle prévision.

1. Développez les **sites applicables** ou les **unités métiers**.
2. Sélectionnez les activités d'un seul **site** ou les **activités multisites** que vous souhaitez inclure dans cette prévision. Ces activités sont préalablement définies dans WFM Web.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour afficher leurs sites et leurs **activités multisites**, et développer les sites pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner autant d'activités que vous le souhaitez.

Par défaut, toutes les activités sont sélectionnées lorsque cet écran s'ouvre. DÉCOchez les cases des activités que vous ne souhaitez pas inclure dans ce scénario de prévision.

Si vous sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Basé sur**, dans l'affichage **Paramètres généraux**, les activités qui se trouvaient dans le scénario source sont sélectionnées dans la liste **Activités**. Vous pouvez sélectionner toute activité supplémentaire ou effacer celles qui sont sélectionnées pour personnaliser ce scénario de prévision.

## Conseil

Vous pouvez ajouter des activités dans une prévision après sa création.

3. Cliquez sur **Terminer** pour générer la nouvelle prévision.

# Scénarios de prévision

Après avoir créé un scénario de prévision à l'aide de l'[assistant Nouvelle prévision](#), utilisez la vue **Scénarios de prévision** pour ouvrir le scénario.

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le en cliquant sur l'icône d'ouverture () dans la barre d'outils ou en double-cliquant sur le scénario lui-même.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.

## Conseil

Tous les scénarios ouverts apparaissent dans le menu.

5. Sélectionnez l'une des vues suivantes dans le menu <nom du scénario sélectionné> :

Volumes	Permet d'élaborer, d'afficher et de modifier un volume d'interactions et le temps de traitement moyen du scénario.
Dotation en personnel	Permet d'afficher, d'élaborer et de modifier la dotation en personnel calculée et requise du scénario.
Graphiques	Affiche votre choix de statistiques pour la prévision à l'aide de graphiques en courbes.
Frais prévus	Affiche la prévision de réduction hebdomadaire pour une période sélectionnable.

6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, une unité métier ou une entreprise.

## Utilisation des scénarios de prévision

La vue Scénarios de prévision permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les prévisions de volume d'interactions et de TTM dans la [vue Volumes du scénario](#) ou créer des prévisions de volume d'interactions ou de TTM à l'aide de l'[assistant Élaboration de volumes de prévision](#).
- Afficher les prévisions de dotation en personnel dans la [vue Dotation en personnel du scénario](#) ou créer des prévisions de dotation en personnel à l'aide de l'[assistant Élaboration de la dotation en personnel](#).

- Afficher le scénario de prévision sous la forme d'un graphique ;
- Ajouter des commentaires dans le scénario de prévision.
- Publier les scénarios de prévision dans la prévision principale ou extraire des données de la prévision principale dans un scénario de prévision.

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

- Pour avoir accès au scénario de prévision, les utilisateurs doivent y avoir au moins une activité ou activité multisite.
- Pour supprimer le scénario de prévision, les utilisateurs doivent avoir accès à toutes les activités et activités multisites qui s'y trouvent.

Pour obtenir plus de renseignements sur ces restrictions, reportez-vous à la description de l'option de configuration de MSARestrictAccess dans le *Workforce Management Administrator's Guide*. Les paramètres de cette option déterminent le niveau d'accès des scénarios de l'horaire décrits ci-dessus.

# Vue Scénarios de prévision

La vue **Scénarios** permet de créer, d'ouvrir et d'utiliser des scénarios existants. Voir l'image de la barre d'outils ci-dessous et [rendez-vous à la description des boutons](#).



Cette vue vous permet également de supprimer des scénarios de prévision, de publier des données à partir d'un scénario vers la [prévision principale](#) et d'extraire des données à partir de la prévision principale vers un scénario.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Scénarios](#)
- [Lecture du tableau Scénarios](#)
- [Modification d'un scénario](#)
- [Gestion des scénarios](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet Données](#)
- [Propriétés du scénario—Onglet États](#)

## Affichage de la vue Scénarios

1. Dans le menu **d'accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision**, sélectionnez **Scénarios**.

## Sélection d'objets

Lorsque la vue **Scénarios** est activée, l'arborescence **Objets** affiche les scénarios de prévision existants dans une liste hiérarchique. Le nœud **Tous les scénarios** peut être développé pour afficher les options suivantes :

<b>Mes scénarios</b>	Affiche les scénarios que vous avez créés.
<b>Scénarios partagés</b>	Affiche les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs. Visible uniquement si vous disposez de l'autorisation Scénarios d'accès partagés. Voir <a href="#">Privilèges du rôle - prévisions</a> .
<b>Autres scénarios</b>	Affiche (si vous disposez des droits d'accès appropriés) les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs.

Vous pouvez sélectionner **Tous les scénarios** ou une option de niveau inférieur. Votre sélection

récupère les scénarios correspondants et les insère dans le **tableau Scénarios**.

## Lecture du tableau Scénarios

Le tableau **Scénarios** apparaît en haut à droite. Ses lignes affichent les scénarios qui correspondent à votre sélection dans l'arborescence **Objets**. Les colonnes (que vous pouvez trier en cliquant sur l'en-tête) affichent les informations suivantes pour chaque scénario :

<b>Nom :</b>	Nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Dates de début et de fin pour la prévision du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Nom de l'utilisateur ayant créé le scénario.
<b>Partagé</b>	Une coche indique un scénario partagé; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Remarques entrées par un utilisateur ayant créé ou modifié le scénario.

- Cliquez sur une ligne du tableau Scénarios pour remplir le **volet Propriétés du scénario** avec les détails du scénario.

## Modification d'un scénario

Pour modifier un scénario :

- Cliquez sur sa ligne dans le tableau **Scénarios**, puis cliquez sur **Ouvrir** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Ouvrir** à partir du menu **Actions**.
- Vous pouvez également double-cliquer sur un scénario.

Les commandes décrites ci-dessous sont disponibles si vous possédez ou disposez des droits d'accès requis pour traiter ce scénario ou si ce scénario vous appartient.

## Barre d'outils : Gestion des scénarios

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces options apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouvelle prévision</b> .

Icône	Nom	Description
	<b>Créer sur la base de...</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Nouvelle prévision</a> , avec la prévision sélectionnée indiquée comme valeur par défaut dans le champ <b>Basé sur</b> .
	<b>Ouvrir</b>	Ouvre le scénario sélectionné dans le tableau <b>Scénarios</b> .
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario sélectionné (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Publication de prévision</a> pour transférer des informations de prévision entre le scénario sélectionné et la prévision principale.
	<b>Supprimer</b>	Supprime le scénario sélectionné.
	<b>Marquer comme partagé, Marquer comme non partagé</b>	Modifie l'état de partage du scénario sélectionné.
	<b>Trier</b>	Ouvre la <a href="#">boîte de dialogue Tri</a> qui permet de trier par nom, propriétaire, partage, heure de création, heure de la dernière modification, date de début du scénario ou date de fin du scénario. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Propriétés du scénario—Onglet Données

Dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite, cliquez sur l'onglet **Données** pour afficher les commandes suivantes :

<b>Nom :</b>	Permet de modifier le nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Affiche les dates de début et de fin du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Affiche le nom de l'auteur du scénario.
<b>Créé, Modifié</b>	Affiche la date de création du scénario et la date de la dernière modification.
<b>Partagé</b>	Une coche indique un scénario partagé; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Permet d'entrer ou de modifier des commentaires sur le scénario.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer vos modifications du nom et/ou des commentaires du

	scénario.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur ce bouton pour annuler les modifications en restaurant les anciens commentaires et/ou nom du scénario.

## Propriétés du scénario — Onglet États

Cliquez sur l'onglet **États** (dans le volet **Propriétés du scénario**, en bas à droite) pour afficher un tableau contenant les renseignements suivants :

<b>Activité</b>	Répertorie chaque activité du scénario, précédée de son site ou de l'unité opérationnelle.
<b>Volumes</b>	Une coche indique que le volume d'interactions a été élaboré pour cette activité.
<b>TTM</b>	Une coche indique que le temps de traitement moyen a été élaboré pour cette activité.
<b>Personnel calc.</b>	Une coche indique que la dotation en personnel calculée a été élaborée pour cette activité.
<b>Personnel req.</b>	Une coche indique que la dotation en personnel requise a été élaborée pour cette activité.

# Vue Volumes du scénario

Utilisez la vue **Volumes** pour élaborer ou modifier les volumes d'interactions et les temps de traitement moyens du scénario de prévision sélectionné. Voir l'image des boutons de la barre d'outils ici, et leurs **descriptions** ci-dessous.



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

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Volumes](#).
- [Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates](#).
- [Lecture des données](#).
- [Modification et gestion des données du scénario](#).

## Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le en cliquant sur l'icône **d'ouverture** (), ou en double-cliquant sur le scénario.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils. tous les scénarios ouverts apparaissent dans le menu.
5. Sélectionnez **Volumes** dans le menu <'**nom du scénario sélectionné**'>, dans la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, une unité métier ou une entreprise.

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 des données du graphique et du tableau.

Si vous ne voyez aucune donnée de prévision, vous devez ajuster les commandes de **période**, de **granularité** ou de **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

## Conseil

La grille affiche les heures d'ouverture des activités multisites que vous sélectionnez dans l'arborescence d'objets, de la même façon qu'elle les affiche pour les activités du site.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante Période**—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année, Mois ou Semaine**.

### Important

La période de planification est également proposée comme valeur dans la liste **Période** si une période de planification est configurée pour le site sélectionné.

Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 minutes dans la liste déroulante **Granularité**.

- **Liste déroulante Afficher les statistiques**—Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions, TTM, Volume d'interactions et TTM**.
- **Cases à cocherAfficher les colonnes**—Activez ou désactivez les cases à cocher **Volume, % de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision du scénario**, utilisez les **sélecteurs de date** standard (dans la section supérieure droite de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> ,

	chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , 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 durée des intervalles de temps dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps. Vous pouvez modifier le contenu de ces cellules en remplaçant les valeurs affichées par des nombres entiers.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques <b>VI</b> , <b>% VI</b> et <b>TTM</b> .

## Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableau. Avant d'effectuer ceci, décochez la case **% Volume** pour que la colonne **% VI** soit masquée.

Pour modifier les **totaux hebdomadaires** :

Si vous avez sélectionné l'**année** ou le **mois** de la période, vous pouvez cliquer dans la cellule des **totaux hebdomadaires** et y modifier la valeur. Les valeurs quotidiennes sur une même ligne s'ajusteront automatiquement de manière à ce que le nouveau **total hebdomadaire** soit redistribué selon la distribution originale de volume pour chaque jour de la semaine. Ceci est utile si vous considérez que pour une semaine en particulier le volume va augmenter, mais vous prévoyez qu'il atteindra environ le même taux que votre prévision originale.

## Barre d'outils : Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication de prévision</b> , qui vous permet de publier un scénario de prévision directement dans la prévision principale.

Icône	Nom	Description
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Élaborer</b>	Ouvre l' <b>Assistant Élaboration de volumes</b> qui élabore les données de volume pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la <b>fenêtre Commentaires</b> , qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme un scénario ouvert sélectionné, en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Utilisation des activités multi-sites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multi-site, une unité métier ou une entreprise dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Fractionner</b>	Ouvre l' <b>assistant Fractionner des volumes</b> qui répartit les volumes d'interactions d'une activité multisite entre des activités spécifiques aux sites.
	<b>Régler</b>	Ouvre une <b>boîte de dialogue</b> qui vous permet de régler le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour la vue

Icône	Nom	Description
		<b>Volumes du scénario de prévision.</b>

# Assistant Élaboration de volumes

L'assistant Élaboration de volumes (EV) permet d'élaborer des données de volume pour une ou plusieurs activités sélectionnées, au moyen de paramètres que vous spécifiez.

- Effectuez cela si vous avez sélectionné **Aucun** dans la **fenêtre Paramètres généraux** de l'**assistant Nouvelle prévision** ou si vous souhaitez écraser un scénario de volumes existant. Si des données de volume correctes existent déjà dans la **vue Volumes du scénario**, vous n'avez pas besoin d'utiliser cet assistant.

## Important

En fonction de la **méthode d'élaboration** que vous spécifiez, vous pourriez devoir importer des données historiques ou créer des **modèles** de volume d'interactions, de temps de traitement moyen ou de superposition avant d'utiliser cet assistant.

Pour élaborer des données de volume :

1. Sélectionnez un scénario **Volumes**.
2. Dans la barre d'outils de la **vue Volumes du scénario**, cliquez sur le bouton **Élaborer**. Le premier affichage de l'**assistant Élaboration de volumes**, intitulé **Sélectionner des activités**, s'ouvre.
3. Remplissez les champs de l'affichage **Sélectionner des activités**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Remplissez les champs de l'affichage **Sélectionner la méthode d'élaboration de données**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Les affichages/boutons qui apparaissent par la suite dépendent de la méthode d'élaboration sélectionnée et de votre volonté d'utiliser ou non un modèle de superposition.
  - Si la méthode d'élaboration sélectionnée est **Utiliser des valeurs**, fournissez des valeurs de volume d'interactions ou de temps de traitement moyen et cliquez sur **Terminer**.
  - Si la méthode d'élaboration est **Moteur de moyenne experte**, **Moteur de modélisation universelle** ou **Copier les données historiques**, vous devez remplir les champs de l'affichage **Sélectionner des données historiques**.
  - Si la méthode d'élaboration est **Basé sur un modèle** ou si vous sélectionnez **Utiliser les modèles de superposition** dans l'affichage **Sélectionner des données historiques**, vous devez remplir les champs d'un ou de plusieurs affichages pour sélectionner des modèles.
  - Si la méthode d'élaboration est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, vous devez remplir les champs de l'affichage **Sélectionner des événements**.
6. Après avoir cliqué sur **Terminer** dans le dernier affichage, WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

## Affichages de l'assistant Élaboration de volumes de prévision

Les affichages de l'assistant Élaboration de volumes sont décrits dans les rubriques suivantes :

- Sélectionner des activités
- Sélectionner la méthode d'élaboration de données
- Sélectionner des données historiques
- Sélectionner des modèles
- Sélectionner les événements
- Sélectionner la répartition des événements

# Assistant EV : Sélectionner des activités

Il s'agit du premier affichage de l'assistant Élaboration de volumes de prévision (EVP). Les activités précédemment sélectionnées pour le scénario sur l'écran **Sélectionner une activité** de l'assistant Nouvelle prévision (NP) apparaissent pour être sélectionnées.

Utilisez l'écran **Sélectionner une activité** comme suit :

1. Développez les unités métiers (le cas échéant) pour afficher leurs sites et leurs **activités multisites et dévelopez les sites pour afficher leurs activités.**
2. Sélectionnez toutes les activités que vous souhaitez inclure dans cette prévision de volumes.

You can select multiple activities to build volume forecasts in **batch** mode when configuration information for each activity is identical. Si vous souhaitez utiliser des données historiques différentes ou élaborer des méthodes pour certaines activités, élaborez séparément les volumes pour ces activités.

Si vous sélectionnez une prévision existante au lieu de <'**Aucune**' > à partir de la liste **Basé sur**, de l'affichage **Paramètres généraux**, les activités qui se trouvaient dans le scénario source sont sélectionnées dans la liste Activités. Vous pouvez sélectionner toute activité supplémentaire ou effacer celles qui sont sélectionnées pour personnaliser ce scénario de prévision.

## Conseil

Vous pouvez ajouter des activités dans une prévision après sa création.

3. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.  
L'affichage suivant de l'assistant, appelé **Sélectionner la méthode d'élaboration des données**, s'ouvre.

# Assistant EV : Sélectionner la méthode d'élaboration de données

L'affichage **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** dans l'assistant Élaboration de volumes permet de définir la manière dont les données de volumes sont élaborées.

1. Sélectionnez la ou les statistiques désirées dans la liste déroulante **Prévision** :
  - **Volume d'interactions et TTM**
  - **Volume d'interactions**
  - **TTM**
2. Sous **Dates cibles**, sélectionnez la plage de dates pour les données de prévision. La plage de dates ne peut pas se situer à l'extérieur de la plage de dates du scénario.
3. Sélectionnez la méthode d'élaboration de prévision : **Basé sur un modèle**, **Moteur de moyenne experte**, **Moteur de modélisation universelle**, **Copier des données historiques** ou **Utiliser des valeurs** (consultez les définitions ci-dessous)
- .
4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le prochain affichage de l'assistant.

Les sections ci-après expliquent les options de méthode disponibles :

## Basé sur un modèle

Sélection par défaut. Pour plus d'informations sur les modèles et sur leur création, consultez la [vue Liste des modèles de prévision](#). Grâce à la prévision basée sur un modèle, vous pouvez élaborer une prévision à l'aide de modèles de volume d'interactions et/ou de temps de traitement moyen (TTM) préconfigurés.

Le moteur de prévision basé sur un modèle peut également appliquer un taux de croissance en pourcentage aux données historiques.

La réalisation de prévisions sur la base de modèles convient particulièrement aux centres de contact présentant des modèles d'interaction très stables ou aux activités pouvant être prévues manuellement, telles que le travail d'arrière-guichet, les interactions avec les médias ou les campagnes sortantes.

Si vous sélectionnez **Basé sur un modèle**, après avoir cliqué sur **Suivant**, l'écran qui s'affiche dépend du type de prévision sélectionné dans la partie supérieure de l'écran [Sélectionner une méthode d'élaboration de données](#).

- **Volume d'interactions et TTM** — L'écran [Charger des modèles de prévision du volume d'interactions](#)

s'affiche.

- **Volume d'interactions** — L'écran **Charger des modèles de prévision du volume d'interactions** s'affiche.
- **TTM**—L'écran **Charger un modèle de prévision du temps de traitement moyen** s'affiche.

## Moteur de moyenne experte

Cette méthode utilise une analyse statistique des données historiques pour produire des modèles de tendances Jour de la semaine, Hebdomadaires et (si suffisamment de données historiques sont disponibles) Annuelles.

Pour utiliser le **Moteur de moyenne experte**, il faut disposer d'au moins une semaine complète de données historiques. Pour obtenir des résultats 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 des événements d'une manière linéaire. Cette perspective linéaire tend à atténuer l'incidence d'événements dans la prévision. C'est pourquoi ce moteur convient davantage aux centres de contact présentant des modèles d'interactions relativement stables.

Si vous sélectionnez **Moteur de moyenne experte** après avoir cliqué sur **Suivant**, l'affichage **Sélectionner des données historiques** apparaît. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'affichage **Sélectionner des données historiques** ne s'ouvre pas.

## Moteur de modélisation universelle

Cette méthode utilise un algorithme complexe pour identifier, dans les données historiques, des tendances et modèles avec lesquels créer une prévision.

Le **moteur de modélisation universelle** nécessite un minimum d'une année de données historiques.

Au cours de l'analyse des données historiques, le **moteur de modélisation universelle** est configuré de manière à ignorer les jours contenant des événements spéciaux si de tels événements ne se produisent pas pendant la période de prévision. Cette configuration permet d'éliminer certaines *interférences trompeuses* dans les prévisions. Toutefois, si un événement spécial se produit pendant la période de prévision, le **moteur de modélisation universelle** calcule l'incidence de cet événement à partir des données historiques et l'applique à la prévision de base. Le **moteur de modélisation universelle** convient davantage aux sites disposant d'une quantité importante de données historiques de qualité.

Si vous sélectionnez le **moteur de modélisation universelle** après avoir cliqué sur **Suivant**, l'affichage **Sélectionner des données historiques** s'ouvre. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'affichage **Sélectionner des données historiques** ne s'ouvre pas.

---

## Copier les données historiques

Il s'agit d'une sélection adéquate si vous possédez une certaine quantité de données historiques, sans qu'elles soient suffisantes pour utiliser le **moteur de moyenne experte** ou le **moteur de modélisation universelle**. Vous pouvez associer les données historiques avec des modèles de superposition, qui combinent leurs lacunes.

Si vous sélectionnez **Copier des données historiques** après avoir cliqué sur **Suivant**, l'affichage **Sélectionner des données historiques** apparaît. Si une **activité** sélectionnée ne dispose pas de données historiques, un message d'erreur apparaît et l'affichage **Sélectionner des données historiques** ne s'ouvre pas.

## Utiliser des valeurs

C'est une sélection appropriée si la charge d'activité du site est très régulière. Applique un volume d'interaction ou un TTM spécifique pour chaque intervalle de temps dans le scénario.

Si le type de prévision est **Volume d'interactions et TTM**, sélectionner **Utiliser des valeurs** active à la fois les champs **VI** et **TTM**.

Si le type de prévision est **Volume d'interactions**, seul le champ **VI** est activé.

Si le type de prévision est **TTM**, seul le champ **TTM** est activé.

1. Entrez la ou les valeurs appropriées qui doivent être utilisées pour chaque cellule dans la prévision. Pour **VI**, entrez le nombre d'interactions par intervalle de temps (exemple : nombre d'interactions par intervalle de 15 minutes). Pour le **TTM**, entrez le nombre de secondes représentant le temps de traitement moyen.
2. Cliquez sur **Terminer**.

WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

# Assistant EV : Sélectionner des données historiques

L'affichage **Sélectionner des données historiques** dans l'assistant Élaboration de volumes (EV) permet de définir la période des données historiques, avec possibilité d'utiliser les modèles de superposition. Si vous avez sélectionné la méthode **Copier les données historiques**, cet affichage comprend un champ **Taux de croissance**.

L'assistant ouvre cet affichage si la **méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte**, **Moteur de modélisation universelle** ou **Copier les données historiques**.

1. **Sélectionnez** la **date de début** des données historiques à utiliser.

- 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.

2. Sélectionnez la **date de fin** des données historiques.

## Conseil

Si vous avez sélectionné **Copier les données historiques** dans l'affichage **Sélectionner la méthode d'élaboration des données**, ce champ est désactivé. Si le champ **Date de fin** est activé :

- vous pouvez sélectionner une plage de dates ne comportant qu'un seul jour ou une plage aussi longue que le scénario de prévision pour lequel vous élaborez des données.
- Les mêmes dates historiques de début et de fin sont utilisées pour toutes les activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner les activités**.

## Conseil

N'oubliez pas que la redistribution n'a pas d'incidence sur les données historiques; elle touche uniquement les prévisions.

3. Si la **méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, 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).

- Cliquez sur **Ajouter** pour rajouter une ligne dans la zone **Utiliser les données historiques**.
- Mettez une ligne en surbrillance dans la zone **Utiliser les données historiques** et cliquez ensuite sur **Supprimer** pour la supprimer.

**Important**

Les lignes ne peuvent pas se chevaucher.

4. Si vous avez sélectionné la méthode **Copier les données historiques** sur l'écran précédent, entrez un numéro dans le champ **Taux de croissance**. Ce champ facultatif vous permet d'augmenter ou de diminuer les données historiques par un pourcentage spécifié. La valeur ne peut être inférieure à -100 %.
5. Les écrans suivants dépendent de la **Méthode d'élaboration** et de si vous avez coché la case **Utiliser les modèles de superposition**.
  - Si la **méthode d'élaboration** est **Copier les données historiques** et si vous n'utilisez pas de modèle de superposition, cliquez sur **Terminer**.
  - Si la **méthode d'élaboration** est **Copier les données historiques** et si vous utilisez un modèle de superposition, cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'affichage de **sélection des modèles**.
  - Si la **méthode d'élaboration** est **Moteur de moyenne experte** ou **Moteur de modélisation universelle**, l'affichage suivant dépend de si vous voulez utiliser un modèle de superposition.
    - Si vous ne cochez pas la case **Utiliser les modèles de superposition**, cliquez sur **Suivant**. L'écran **Sélectionner des évènements** s'ouvre.
    - Si vous avez coché la case **Utiliser les modèles de superposition**, cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'affichage de **chargement de modèles**.

# Assistant EV : Sélectionner des modèles

Les écrans décrits ci-dessous permettent d'incorporer des modèles dans votre scénario Volumes de prévision. L'assistant Élaboration de volumes (EV) vous offre l'option d'utiliser un des types de modèles suivants :

- Modèles de volume d'interactions
- Modèles de durée moyenne de traitement
- Modèles de chevauchement du volume d'interactions
- Modèles de chevauchement de la durée moyenne de traitement

Les sections suivantes expliquent les différents écrans des modèles de prévision :

## Modèles de volume d'interactions

L'affichage **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions** s'ouvre si vous avez sélectionné les données suivantes dans l'affichage **Sélectionner une méthode d'élaboration des données** :

**Prévision** = Volume d'interactions et TTM ou Volume d'interactions.

**Méthodes** = Basées sur un modèle.

1. Sélectionnez un modèle dans la liste des **modèles** à gauche.
2. Sélectionnez des **dates de début** et **dates de fin** pour les modèles.
3. Cochez les cases des jours de la semaine, pour indiquer à quel moment le modèle devrait être appliqué.
4. Cliquez sur le >>> bouton.  
Si vous changez d'avis, cliquez sur le <<< bouton
- .
5. Si le type de prévision était **Volume de l'interaction et TTM**, cliquez sur **Suivant**.  
L'affichage **Charger un modèle de prévision de la durée moyenne de traitement** apparaît et vous devez en remplir les champs.

### Conseil

Si le type de prévision était **Volume d'interactions**, le bouton **Terminer** est activé.

6. Cliquez sur **Terminer**.  
WFM élabore les prévisions de volume, puis la vue **Volumes du scénario** réapparaît et affiche les

résultats.

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). Cela s'applique à tous les types de modèles expliqués dans cette rubrique.

## Modèles de Temps de traitement moyen (TTM).

L'affichage **Charger les modèles de prévision du temps de traitement moyen** apparaît si vous avez sélectionné les données suivantes dans l'affichage **Sélectionner une méthode d'élaboration des données** :

**Prévision** = TTM ou Volume d'interactions et TTM. (Si l'option Volume d'interactions et TTM est choisie, la fenêtre s'affiche une fois que vous avez cliqué sur Suivant dans l'affichage Charger les modèles de prévision du volume d'interactions, illustré ci-dessus.)

**Méthodes** = Basées sur un modèle.

Sauf pour le titre et le contenu de la liste des modèles, l'affichage qui apparaît est identique à celui intitulé **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle dans la liste des **modèles** à gauche.
2. Sélectionnez des **dates de début** et **dates de fin** pour le modèle.
3. Cochez les cases des jours de la semaine, pour indiquer à quel moment le modèle est susceptible d'être appliqué.
4. Cliquez sur le bouton **>>>**.  
Si vous changez d'avis, cliquez sur le bouton **<<<**.
5. Cliquez sur **Terminer**.  
WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

## Modèles de chevauchement du volume d'interactions

Supposons que certaines données historiques soient erronées. Un moyen de remédier à cela est d'élaborer un modèle de chevauchement.

L'affichage **Charger les modèles de chevauchement de prévision du volume d'interactions** apparaît si vous avez sélectionné **Utiliser les modèles de chevauchement** dans l'affichage **Données historiques** et si vous avez précédemment sélectionné les éléments suivants dans **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** :

**Prévision** = Volume d'interactions et TTM ou Volume d'interactions.

**Méthodes** = Copier les données historiques, Moteur de moyenne experte ou Moteur de modélisation universelle.

Sauf pour le titre, le contenu de la liste des modèles et les cases des jours de la semaine, l'affichage qui apparaît est identique à celui intitulé **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle de chevauchement dans la liste des **modèles** à gauche.
2. Sélectionnez des **dates de début** et **dates de fin** pour le modèle de chevauchement.
3. Cliquez sur le bouton **>>>**.  
Si vous changez d'avis, cliquez sur le **<<<bouton**  
·
4. Si le type de prévision était **Volume de l'interaction et TTM**, cliquez sur **Suivant**. L'affichage **Charger les modèles de chevauchement de prévision de la durée moyenne de traitement** (décris ci-dessous) apparaît et vous devez en remplir les champs.

### Conseil

Si le type de prévision était **Volume d'interactions**, le bouton **Terminer** est activé.

5. Cliquez sur **Terminer**. WFM élabore les prévisions de volume, puis la vue Volumes du scénario réapparaît et affiche vos résultats.

## Modèles de chevauchement du temps de traitement moyen (TTM).

L'affichage **Charger les modèles de chevauchement de prévision du temps de traitement moyen** apparaît si vous avez sélectionné **Utiliser le modèle de chevauchement** dans l'affichage **Données historiques** et si vous avez précédemment sélectionné les éléments suivants dans **Sélectionner la méthode d'élaboration de données** :

**Prévision** = TTM ou Volume d'interactions et TTM. (Si l'option Volume d'interactions et TTM est choisie, l'affichage apparaît une fois que vous avez cliqué sur **Suivant** dans l'affichage Charger les modèles de chevauchement de prévision du volume d'interactions.)

**Méthodes** = Copier les données historiques, Moteur de moyenne experte ou Moteur de modélisation universelle.

Sauf pour le titre, le contenu de la liste des modèles et les cases des jours de la semaine, l'écran qui apparaît est identique à l'écran **Charger les modèles de prévision du volume d'interactions**.

1. Sélectionnez un modèle de chevauchement dans la liste des **modèles** à gauche.
2. Sélectionnez des **dates de début** et **dates de fin** pour les modèles de chevauchement.
3. Cochez les cases des jours de la semaine pour indiquer à quel moment le modèle de chevauchement est susceptible d'être appliqué.

4. Cliquez sur **Terminer**.

WFM élabore les prévisions de volume, puis la **vue Volumes du scénario** réapparaît et affiche les résultats.

# Assistant EV : Sélectionner les événements

L'écran Sélectionner des évènements dans l'assistant Élaboration de volumes (EV) permet de prendre en compte des événements dans un scénario Volumes de prévision.

**Condition préalable :** You must create events in the [Forecast > Overlays module](#), and assign them to activities there, before you can add those events to a forecast scenario

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

Pour ajouter des événements :

1. Cochez la case **Activé** pour les événements à inclure.  
Sinon, cochez la case **Inclure tout** pour utiliser tous les événements applicables, que la case à cocher **Activé** soit sélectionnée ou non.
2. Si vous utilisez le [Moteur de modélisation universelle](#), c'est tout ce que vous avez besoin de configurer.  
Cliquez sur **Terminer**.
3. Si vous utilisez le [Moteur de moyenne experte](#), vous pouvez également :
  - a. Entrez une valeur **Réparti sur** pour chaque événement.  
Celle-ci détermine la période influencée par l'événement.
  - b. Cliquez sur **Jours** ou **Heures**.  
Cela détermine si la valeur **Réparti sur** est exprimée en jours ou en heures.
  - c. Ajustez les valeurs **Impact initial** ou **Impact final**, 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](#).
  - d. Cliquez sur **Répartition** pour [afficher et éventuellement modifier la méthode de répartition](#) de la superposition sélectionnée.
  - e. Cochez la case **Inclure tout** si l'algorithme d'élaboration de prévision doit utiliser tous les événements ou superpositions applicables aux **activités** sélectionnées se trouvant dans la plage de dates des données de scénario/historiques. Lorsque cette case est cochée, elle désactive les champs et commandes qui apparaissent au-dessus.
  - f. Cliquez sur **Terminer**.

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'intervalle de temps pour couvrir les heures d'activité du scénario).

**Important**

La redistribution n'a pas d'incidence sur les données historiques, elle affecte uniquement les prévisions.

# Assistant EV : Sélectionner la répartition des événements

Cliquez sur le bouton Sélectionner la répartition des événements dans l'assistant Élaboration des volumes pour afficher et éventuellement modifier la méthode de répartition de la superposition sélectionnée dans un scénario de Volumes de prévision.

## Conseil

Les fonctions de cette page sont les mêmes que celles de l'onglet Répartition de la page Superpositions, si l'option Toujours utiliser la distribution saisie a été sélectionnée dans l'onglet Propriétés de cette page.

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

**Grille**—Affiche et vous permet de modifier la distribution de la superposition dans les colonnes suivantes :

- **Impact quotidien ou horaire**—Chaque ligne affiche un incrément où la superposition sera appliquée. L'incrément réel (Jour ou Heure) est configuré dans Répartie sur.
- **Valeur de répartition**—Affiche la valeur de répartition pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
  - Si la superposition sélectionnée est du type Impact, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre -100 et 9999.
  - Si la superposition sélectionnée est du type Impact, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre 0 et 100.

## Important

Si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'est pas égal à 100, un avertissement s'affichera et vous ne pourrez pas enregistrer les modifications de la superposition.

# Assistant Fractionnement des volumes

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

1. Sélectionnez une vue **Volumes du scénario** qui utilise des activités multisites.
2. Cliquez sur le bouton **Fractionner** dans la **vue Volumes du scénario de prévision**.
3. Dans l'affichage **Fractionner la plage de dates**, entrez des dates de **début** et de **fin** et cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'affichage **Selectionner des activités multisites**, sélectionnez les cases à côté des activités multisites à fractionner.

## Conseil

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

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

## Avertissement

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

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

se produit. Si le niveau de service = 100 % sur un jour ouvrable, toutes les interactions doivent passer en intervention le jour où elles se produisent, en fonction des heures d'ouverture.

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

- Si la granularité est en heures, cette cellule de la rangée se transforme en zone de sélection numérique, où vous devez spécifier des heures, minutes et secondes; cette valeur doit être supérieure à 0.
- Si la granularité est en jours ouvrables, cette cellule de la rangée se transforme en zone où vous devez saisir ou sélectionner un nombre entier supérieur à 0.

### Important

Lorsque vous faites basculer la granularité d'heures en jours ouvrables, WFM Web réinitialise la valeur à 0.

8. Cliquez sur **Suivant**.

9. Dans l'affichage **Sélectionner des activités dans Activités multisites** :

- Selectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez répartir les activités multisites. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités cibles.

### Important

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

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

10. Pour que WFM tienne compte des éléments de calendrier existants lors du fractionnement du volume d'interactions entre les activités, cochez la case **Tenir compte des éléments de calendrier accordés**.

• Cliquez sur **Suivant**.

• Dans l'affichage **Paramètres de fractionnement manuel**, vous pouvez entrer un pourcentage dans la colonne **% fractionnement** pour chacune des activités enfants des activités multisites, ou cliquer sur la colonne **Modèle** pour utiliser un modèle.

Si les champs **% fractionnement** et **Modèle** sont tous deux définis pour une activité, les valeurs du modèle sont utilisées pour tous les intervalles de temps non vides. La valeur **% fractionnement** est utilisée pour les intervalles de temps vides dans le **modèle**. Pour sélectionner un modèle :

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

### Important

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

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

## Fractionnement de volumes par pourcentage

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

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

# Boîte de dialogue Ajuster les volumes

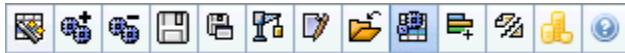
Utilisez la boîte de dialogue **Ajuster le volume** pour ajuster le volume, le temps de traitement moyen (TTM) ou les deux pour une [vue Volumes du scénario](#) sélectionnée.



1. Cliquez sur **Ajuster** dans la barre d'outils du scénario **Volumes de prévision** pour afficher la boîte de dialogue **Ajuster les volumes**.
2. Cliquez sur la flèche descendante de la **cible** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Volume d'interactions**
  - **TTM** (temps de traitement moyen)
  - **Volume d'interactions et TTM**
3. Choisissez comment (et de combien) ajuster les valeurs dans la grille **Volumes de prévision** :
  - Sélectionnez le bouton d'option **Ajuster de (%)** et saisissez dans le champ un chiffre qui sera le pourcentage selon lequel ajuster les valeurs existantes comprises dans la plage de dates spécifiée par **l'heure de début** et **l'heure de fin** ci-dessous.  
La plage de valeurs valides est de -99 % à 999 %.  
OU
  - Sélectionnez le bouton d'option **Définir le total** et saisissez dans le champ un chiffre qui sera le total selon lequel ajuster les valeurs existantes comprises dans la plage de dates spécifiée par **l'heure de début** et **l'heure de fin** ci-dessous.
4. Spécifiez la plage de dates pour ajuster les valeurs dans la grille **Volumes de la prévision** :
  - a. Dans le champ **Heure de début**, entrez ou sélectionnez une date de début et un intervalle de temps.  
Plage : toute date égale ou ultérieure à la date située en haut à droite dans la grille **Volumes de la prévision** : 00-23 heures ; 00, 15, 30 ou 45 minutes.
  - b. Dans le champ **Heure de fin**, entrez ou sélectionnez une date de fin et un intervalle de temps.  
Plage : toute date ultérieure à la date **Heure de début** ; 00-23 heures; 00, 15, 30 ou 45 minutes.
5. Cliquez sur **OK**.  
WFM ajuste la prévision et la vue réapparaît, affichant vos résultats.

# Vue Dotation en personnel du scénario

La vue **Dotation en personnel** permet de modifier la dotation en personnel calculée et requise du scénario de prévision sélectionné. Voir les boutons de la barre d'outils ici, et leurs [descriptions](#) ci-dessous.



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

## Affichage de la vue Dotation en personnel

Pour afficher la vue Dotation en personnel :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.

### Conseil

Tous les scénarios ouverts apparaissent dans le menu.

5. Sélectionnez **Dotation en personnel** dans le menu **<nom du scénario sélectionné>** de la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

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 des données du graphique et du tableau.

Si aucune donnée n'est visible, vous devriez peut-être ajuster les commandes de **période**, de **granularité** ou de **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante Période**—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année, Mois ou Semaine**.

### Important

**Période de planification** est également proposé comme valeur dans la liste **Période** si une période de planification est configurée pour le site sélectionné.

Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 minutes dans la liste déroulante **Granularité**.

- **Liste déroulante Afficher les statistiques**—Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Dotation en personnel calculée et requise**.
- **Cases à cocher Afficher les colonnes**—Activez (ou désactivez) les cases à cocher **Calculé** et **Requis** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la prévision du scénario, utilisez les **sélecteurs de dates** standards (dans la section supérieure droite de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique un jour. La ligne du haut présente les totaux quotidiens mesurés en <b>équivalents en temps plein</b> (définis ci-dessous). Les lignes inférieures affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps à cette date.

	(La durée des intervalles de temps dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)  <b>Un équivalent en temps plein</b> (ETP) est une mesure standard utilisée au sein des centres de contact 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 planifiés différents, etc.  Dans WFM, le nombre d'ETP est fourni uniquement à des fins informatives. Cela n'affecte pas les exigences de dotation en personnel dans la journée que WFM produit, ce qui constitue la base de l'élaboration d'horaires.
<b>Calc.</b>	Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents en temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en <b>équivalents à compétence unique</b> ). Le contenu de ces cellules peut être modifié. Consultez la colonne <b>Req</b> pour obtenir plus de renseignements sur la dotation en personnel <b>calculée</b> et <b>requise</b> .
<b>Req.</b>	Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents en temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en <b>équivalents à compétence unique</b> ). Le contenu de ces cellules peut être modifié.  WFM remplit la <b>dotation en personnel calculée</b> lorsque vous élaborez la dotation en personnel via l' <b>assistant Élaboration de la dotation en personnel</b> . La <b>dotation en personnel requise</b> comprend des séries de données définies par l'utilisateur. Elle peut être complétée sur la base de données en provenance des séries de données de la <b>dotation en personnel calculée</b> ; vous pouvez également copier et coller des données à partir d'un tableau externe dans ces colonnes. Lors de l'élaboration d'horaires, l'option <b>Utiliser Requis</b> vous permet de baser un horaire sur une dotation en personnel <b>calculée</b> ou <b>requise</b> . Cela vous permet de prendre la prévision de dotation en personnel fournie par WFM et de l'ajuster d'une manière définie par l'utilisateur.
<b>[Totaux hebdomadaires]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , les colonnes à droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.

## Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableau.

## Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l'assistant <b>Publication de prévision</b> , qui vous permet de publier une prévision directement dans l'horaire principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Ouvre l'assistant <b>Enregistrer comme modèle</b> qui permet d'enregistrer des données du scénario comme modèle de prévision.
	<b>Élaborer</b>	Ouvre l'assistant <b>Élaboration de la dotation en personnel</b> qui élabore les données de dotation en personnel pour l'activité sélectionnée.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la fenêtre <b>Commentaires</b> qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Utilisation des activités multisite</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multi-site</b> , une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans

Icône	Nom	Description
		<p>l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Dotation en personnel requise</b>	Ouvre l' <b>assistant Dotation en personnel requise</b> qui permet de définir le nombre d'agents requis pour la prévision.
	<b>Fractionner</b>	L' <b>assistant Fractionnement de la dotation</b> en personnel permet de répartir une dotation en personnel d'une activité multisite d'un scénario de prévision de la dotation en personnel.
	<b>Budgétisation</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Renseignements sur le budget</b> , où vous pouvez spécifier les dates de début et de fin de la plage cible, des heures payées et des salaires à utiliser pour les calculs d'ETP.

# Assistant Dotation en personnel requise

L'assistant Dotation en personnel requise permet de définir les valeurs de dotation en personnel requises dans une **vue Dotation en personnel** d'un scénario de prévision.

## Conseil

Avant de sélectionner l'option de modèle dans cette boîte de dialogue, **créez les modèles** nécessaires.

Pour définir la dotation en personnel requise avec cet assistant :

1. Ouvrez un **scénario de prévision** et sa vue de **dotation en personnel**.
2. Sélectionnez **Dotation en personnel requise** dans le menu **Action** ou cliquez sur l'icône de la barre d'outils ().
- L'**assistant Dotation en personnel** requise commence.
3. Sélectionnez un des boutons d'option suivants dans l'écran **Sélectionner la source des données** :
  - **Charger la dotation en personnel calculée**—Appliquer la dotation en personnel calculée à la dotation en personnel requise, sans modification.
    - a. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici
  - **Charger la dotation en personnel calculée ajustée selon** —Entrez (dans le champ adjacent) un pourcentage par lequel la dotation en personnel calculée doit être ajustée, avant d'être appliquée à la dotation en personnel requise. Les valeurs valides sont comprises entre -99 et 999.
    - a. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici
  - **Charger la dotation en personnel calculée ajustée en utilisant des frais** —Utiliser les frais qui seront sélectionnés dans l'écran **Sélectionner les frais** pour ajuster la dotation en personnel calculée avant de l'appliquer à la dotation en personnel requise.
    - a. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner les frais**.
    - b. Sélectionnez un ou plusieurs éléments dans la liste.  
WFM applies the overheads that you select to calculated staffing and saved as required staffing.
    - c. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous sélectionnez cette option, l'assistant se termine ici.
  - **Utiliser des modèles**—Appliquer à la dotation en personnel requise les modèles de dotation en personnel qui seront sélectionnés dans l'écran **Sélectionner les modèles**.

- a. Cliquez sur **Suivant** pour afficher l'écran **Sélectionner les modèles**.
- b. Sélectionnez un ou plusieurs modèles dans la liste **Modèles**, à gauche, puis cliquez sur le **>>** bouton pour déplacer vos sélections vers la liste **Modèles appliqués**, à droite.

### Conseil

Vous pouvez modifier les caractéristiques d'un modèle après l'avoir sélectionné du côté gauche et avant de le déplacer vers la droite.

- c. Facultatif : Sélectionnez chaque modèle du côté gauche et réglez sa configuration à l'aide de commandes figurant sous la liste : Cases à cocher **Date de début**, **Date de fin** et jour de la semaine.
- d. Après avoir effectué les réglages nécessaires, cliquez sur Terminer.  
The wizard ends here, if you made this choice.

## A propos de la dotation en personnel requise

Les données de dotation en personnel **requise**— correspondent aux exigences de dotation en personnel définies par l'utilisateur pour un scénario de prévision.

- Si vous avez compilé des valeurs de dotation en personnel calculée, vous pouvez définir la dotation en personnel requise sur les mêmes valeurs que la dotation en personnel calculée.
- 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.
- La dotation en personnel requise peut être composée d'une combinaison de valeurs de modèles, de chiffres saisis manuellement et de valeurs de dotation en personnel calculée.

# Informations de budget de dotation en personnel

Utilisez l'écran **Renseignements de budget** pour spécifier les heures payées et le salaire à utiliser dans la prévision.

1. Pour chaque champ, entrez ou sélectionnez la valeur à appliquer à la prévision.
2. Cliquez sur **OK**.

**Plage de dates cible :**

- **Date de début**
- **Date de fin**

**Informations de budget :**

- **Heures payées par jour**
- **Salaire horaire**

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel

L'assistant Élaboration de la dotation en personnel permet d'élaborer les données de dotation en personnel pour une **activité mono-site** ou une **activité multi-site** sélectionnée, en fonction des paramètres que vous fournissez.

## Important

Avant d'utiliser cet assistant pour créer une prévision de dotation en personnel, effectuez les opérations suivantes :

- Élaborez les prévisions de volume d'interactions et de TTM pour les activités.
- Au besoin, créez des modèles.
- Élaborer une prévision de volume de VI et TTM pour l'activité multi-site.
- Prenez note que même si toutes les activités enfant contiennent des données de type VI et TTM, cet assistant n'élabore pas de prévision de dotation en personnel pour l'activité multi-site parent.

Pour élaborer des données de dotation en personnel :

1. Dans la barre d'outils de la **vue Dotation en personnel du scénario**, cliquez sur le bouton **Élaborer**. Le premier affichage de l'assistant Élaboration de la dotation en personnel, **Spécifier une date cible**, s'ouvre.
  - Remplissez les champs de l'affichage **Spécifier une date cible**, puis cliquez sur **Suivant**.
  - Remplissez les champs de l'affichage **Spécifier des options cible**, puis cliquez sur **Suivant**. Le type d'écran apparaissant ensuite est fonction du type d'activité que vous dotez en personnel.
    - Pour une activité **immédiate** (activités de travail traitées immédiatement par les agents, telles que les communications vocales), l'affichage **Spécifier les objectifs de niveau de service** apparaît si vous avez coché la case Utiliser les objectifs de niveau de service. Si vous n'avez pas sélectionné Utiliser les objectifs de niveau de service, l'affichage **Exigences de dotation en personnel** apparaît.
    - Pour une activité **diférée** (activités en attente, telles que les courriels, qui utilisent des calculs spéciaux de prévision), l'écran **Objectifs de niveau de service multimédia** apparaît.
    - Pour une activité à **personnel fixe** (activité non-CTI n'utilisant pas les objectifs de service de Workforce Management), l'affichage **Exigences de dotation en personnel** apparaît.
2. Remplissez les champs de chaque affichage qui apparaît, puis cliquez sur **Terminer**. L'assistant se ferme. Si vous avez sélectionné **Comparer ces résultats avec les résultats précédents** dans le second affichage de l'assistant, la fenêtre **Résultats d'élaboration de scénario** apparaît. Dans le cas contraire, la vue **Dotation en personnel du scénario** s'ouvre.

## Affichages de l'assistant Élaboration de la dotation en personnel

Les affichages de l'assistant **Élaboration de la dotation en personnel** sont décrits dans les rubriques suivantes.

- Fournir une date cible
- Fournir des options cibles
- Spécifier les objectifs de niveau de service
- Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia
- Exigences de dotation en personnel

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier une date cible

Utilisez l'écran **Fournir une date cible** dans l'assistant Élaboration de la dotation en personnel pour spécifier la plage de dates cibles.

1. Sélectionnez une **date de début et une date de fin** à l'aide de la flèche ou du calendrier.
2. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier des options cible

Utilisez l'affichage **Spécifier des options cibles** dans l'assistant Élaboration de la dotation en personnel pour définir les options décrites ci-dessous.

## Temps indirectement occupé

Entrez, au minimum, une valeur pour **Temps indirectement occupé** (TIO). Le TIO est un paramètre qui permet de définir le modèle de file d'attente que WFM utilise lors de l'élaboration d'une prévision de dotation en personnel. Voilà pourquoi :

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 de la file d'attente aux agents. Le TIO influence la disponibilité des agents à traiter les appels. Prenons un exemple : si le TIO est défini à 10 %, cela signifie qu'un agent n'est pas dans le groupe d'agents pendant 10 % du temps (parce qu'il n'est pas au téléphone).

Pour utiliser des données de modèle, cochez la case **Utiliser les données du modèle**, puis cliquez sur le bouton **Charger les modèles** afin de charger les modèles spécifiques à utiliser.

## Utiliser les objectifs de niveau de service

Cochez cette case pour activer l'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service** qui apparaîtra plus loin dans l'assistant.

## Comparer les résultats avec les résultats précédents

Si vous souhaitez comparer les résultats obtenus de l'assistant **Élaboration de la dotation en personnel** avec les résultats de la dotation en personnel du scénario précédent, cochez la case **Comparer ces résultats avec les résultats précédents**.

Ainsi, lorsque vous avez terminé avec l'assistant, la fenêtre **Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel** s'ouvre, affichant une comparaison des nouveaux résultats avec les résultats précédents.

Si l'activité sélectionnée a le type **Différé**, le champ **File d'attente initiale** apparaît, où vous devez entrer un nombre entier égal ou supérieur à 0. Vous pouvez laisser ce champ vide, auquel cas le processus d'élaboration supposera que la valeur est 0.

## Comment la valeur de file d'attente initiale est-elle déterminée?

WFM Server définit une valeur par défaut dans le champ **File d'attente initiale** en fonction des informations et calculs existants. WFM Server utilise la valeur de file d'attente finale du jour précédent comme valeur par défaut. S'il s'agit du premier jour d'un scénario de prévision, la valeur est extraite de l'horaire principal.

Cette même valeur est utilisée dans la colonne >File d'attente> prévue dans le Rapport de rendement du centre de contact, pour le premier jour de la nouvelle période de prévision après que vous avez publié l'horaire principal..

Par exemple, si vous avez publié l'horaire principal pour les dates 02/02 - 08/02, la colonne >File d'attente> prévue dans le Rapport de rendement du centre de contact pour la date 09/02 affiche la valeur en attente proposée dans l'assistant Élaboration de la dotation en personnel pour la date 09/02 dans le champ **File d'attente initiale**.

### Conseil

Le champ **File d'attente initiale** est caché pour tous types d'activité, sauf **Différé**.

Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir le prochain affichage de l'assistant.

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Utiliser les objectifs de niveau de service

L'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service** dans l'assistant Élaboration de la dotation en personnel permet de définir les objectifs de niveau de service lors de l'élaboration des volumes de dotation en personnel pour une activité immédiate.

1. Cochez la ou les cases d'un ou de plusieurs des objectifs suivants :

- **Utiliser le temps moyen estimé avant abandon (en secondes)**—Il ne s'agit pas d'un objectif de service. C'est un paramètre permettant de définir le modèle du système de file d'attente utilisé au sein de WFM lors de l'élaboration des exigences de dotation en personnel. La valeur configurée ici doit représenter le temps moyen après lequel les appelants impatients abandonnent l'appel.
- **Utiliser l'objectif de niveau de service**—Vous pouvez spécifier un pourcentage d'appels traités en un nombre de secondes spécifié. Par exemple, lors de la prévision de dotation en personnel, vous pouvez spécifier qu'il faut répondre à 80 % des appels en 20 secondes.
- **Utiliser l'objectif de vitesse de réponse moyenne— en secondes**.
- **Utiliser les objectifs d'occupation—Taux d'occupation maximale (%)**. Durée totale pendant laquelle l'agent travaille réellement, définie en pourcentage de la durée totale pendant laquelle l'agent est disponible pour travailler. Par exemple, supposons qu'un agent ait 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 durée du dîner et des pauses.
- **Utiliser l'objectif d'interactions abandonnées—Pourcentage maximal d'interactions abandonnées (%)**.

2. Entrez des valeurs pour chaque objectif sélectionné.

## Conseil

Lorsque vous cochez la case d'un objectif, les zones de texte relatives à ces niveaux cibles sont activées.

3. Si vous voulez **charger un modèle existant** pour spécifier des niveaux de service d'un objectif, sélectionnez **Utiliser les données du modèle**, puis cliquez sur **Charger un modèle**. Vous pouvez utiliser un modèle si les valeurs de l'objectif sont différentes pour des intervalles de temps différents. Dans le cas contraire, WFM utilise la seule valeur configurée et l'applique à toutes les heures d'ouverture de l'activité.
4. Cliquez sur **Terminer**.  
WFM Web calcule les volumes de dotation en personnel et les affiche dans la **vue Dotation en personnel**. Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

### Conseil

Vous pouvez voir l'effet d'autres valeurs en utilisant la **fenêtre Simulation** située dans le module **Rendement**.

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia

L'écran **Spécifier les objectifs de niveau de service multimédia** dans l'assistant Élaboration de la dotation en personnel permet de définir des objectifs de niveau de service lors de l'élaboration de volumes de dotation en personnel pour une activité de dotation en personnel **différée**, telle que répondre aux courriels.

Appliquez l'une des procédures suivantes :

## 1. Complétez le pourcentage cible pour % de travail différé dans.

- a. Entrez une valeur dans chacun des champs suivants. **H**, **M** et **S**.
- b. Sélectionnez un bouton d'options dans ce groupe :
  - **Heures (par défaut)**—Utilisez les commandes suivantes :
    - Dans le champ sous ce choix, saisissez ou sélectionnez des heures, minutes et secondes.
    - Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants : **Période non interrompue** (par défaut) ou **Période interrompue**.
  - **Jours ouvrables**— Dans le champ sous ce choix, entrez ou sélectionnez un nombre entier supérieur à 0.
- c. Cliquez sur **Terminer**.

— OU —

## 2. Utiliser le modèle de niveau de service

- a. Sélectionnez **Utiliser le modèle de niveau de service**.
- b. Cliquez sur **Charger un modèle** pour charger un modèle existant.
- c. Cliquez sur **Terminer**.

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Exigences de dotation en personnel

L'écran **Exigences de dotation en personnel** dans l'Assistant Élaboration de la dotation en personnel permet de définir le mode d'élaboration des exigences de dotation en personnel. Vous utiliserez cet écran pour les activités **immédiates** si vous ne définissez pas d'objectif de service ou pour les activités à **personnel fixe**.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez **Nombre d'agents pour chaque intervalle de temps** et entrez le nombre correspondant dans la zone de texte à droite.
- Sélectionnez **Durée moyenne de traitement de l'activité** et entrez la valeur appropriée (en secondes) dans la zone de texte à droite.
- Sélectionnez **Utiliser le modèle de dotation en personnel** et cliquez sur **Charger un modèle** pour **charger un modèle existant**.

2. Cliquez sur **Terminer**.

**WFM Web calcule les volumes de dotation en personnel et les affiche dans la vue Dotation en personnel.** Un message d'erreur s'affiche si WFM Web ne peut pas effectuer le calcul.

# Assistant Élaboration de la dotation en personnel : Vue Résultats

Si vous avez coché la case **Comparer les résultats avec les résultats précédents** sur le premier écran de l'assistant Élaboration de la dotation en personnel du scénario, la vue **Résultats de l'élaboration de la dotation en personnel du scénario** s'ouvre après avoir cliqué sur **Terminer** dans l'assistant.

Le graphique illustre la comparaison entre la nouvelle dotation en personnel calculée et la dotation en personnel calculée d'origine.

- Lorsque la nouvelle dotation en personnel calculée entraîne une hausse du nombre des agents, le graphique affiche la zone en rouge.
- Lorsque la nouvelle dotation en personnel calculée entraîne une diminution du nombre des agents, le graphique affiche la zone en vert.

Cliquez sur **Enregistrer** pour conserver la nouvelle dotation en personnel calculée dans votre scénario ou cliquez sur **Ignorer** pour récupérer les valeurs de dotation en personnel calculée d'origine.

# Assistant Fractionnement de la dotation en personnel

L'assistant **Fractionnement de la dotation en personnel** permet de répartir une dotation en personnel d'une activité multisite d'un scénario de **prévision de la dotation en personnel**.

## Activités multisites

Une activité multisite (ensemble d'activités virtuelles) comprend une ou plusieurs activités (activités existantes). Après avoir élaboré la dotation en personnel calculée et requise pour une activité multisite, vous pouvez ensuite utiliser cet assistant pour fractionner le résultat entre les activités associées.

### Conseil

L'assistant **Fractionnement de la dotation personnel** est disponible dans un **scénario de prévision** uniquement. Vous devez ajouter une activité multisite au scénario de prévision pour qu'il soit possible de fractionner les activités dans l'**assistant Fractionnement de la dotation en personnel**.

Pour utiliser l'assistant Fractionnement de la dotation en personnel :

1. Dans un scénario de prévision actuellement ouvert, sélectionnez une activité multi-site avec des valeurs de dotation en personnel déjà élaborées.
2. Cliquez sur le bouton **Fractionner** dans la barre d'outils de l'affichage **Dotation en personnel du scénario de prévision**.  
**Le premier des trois écrans de l'assistant Fractionnement de la dotation en personnel, appelé Sélectionner des activités multi-sites, apparaît.**
3. Sélectionnez les cases en regard des activités multi-sites ayant les valeurs de dotation en personnel que vous voulez fractionner entre les activités associées.  
**Vous pouvez sélectionner plusieurs activités multi-site au sein de la même unité métier.**
4. Sélectionnez **Utiliser la prévision de TTM** si vous voulez que WFM Web tienne compte des prévisions de temps de traitement moyen lors du fractionnement, puis cliquez sur **Suivant**.  
**Le second écran de l'assistant, intitulé Sélectionner des activités dans des activités multi-sites, apparaît.**
5. Dans le bas du volet, activez (cochez) la case **Fractionnement également requis**, si vous souhaitez fractionner aussi la dotation en personnel requise.
6. Sélectionnez les activités locales (cibles) dans lesquelles vous souhaitez répartir les activités multi-sites, puis cliquez sur **Suivant**.  
**Le troisième écran de l'assistant, appelé Spécifier les données de budget, s'affiche. La moitié supérieure de l'écran affiche un tableau avec une ligne pour chaque site dans la**

**prévision. Chaque ligne de site comporte les colonnes suivantes**

- **Site**
  - **Activité**
  - **Heures** (correspond à la zone de texte **Heures payées par jour** sous le tableau)
  - **Salaire** (correspond à la zone de texte **Salairé horaire** sous le tableau)
7. Pour modifier une valeur individuelle, cliquez sur le numéro qui se trouve dans la cellule **Heures** ou **Salaire** du tableau et entrez la nouvelle valeur.
8. Pour modifier toutes les valeurs à la fois au sein d'une colonne du tableau, cliquez dans la zone de texte correspondante sous le tableau, puis cliquez sur **Définir tout**.  
**Vous pouvez modifier un, plusieurs ou tous les champs. Reportez-vous aux définitions dans la rubrique Assistant Élaboration de la dotation en personnel.**
9. Cliquez sur **Terminer**.  
**WFM Web affiche une boîte de dialogue Progression pendant qu'il fractionne les activités.**
10. Vous pouvez cliquez sur **Annuler** dans cette boîte de dialogue pour annuler le fractionnement.  
**Une fois les activités fractionnées, WFM Web revient à la vue Dotation en personnel.**

# Vue Graphiques du scénario

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données du scénario de prévision sélectionné dans un graphique en courbes. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Prévision** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez un scénario dans la liste du volet de données, puis ouvrez-le.
4. Sélectionnez le nom du scénario ouvert dans le menu **Prévision** de la barre d'outils. tous les scénarios ouverts apparaissent dans le menu.
5. Sélectionnez **Graphiques** dans le menu <**nom du scénario sélectionné**> dans la barre d'outils.
6. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une activité, une activité multisite, un site, une unité métier ou une entreprise.

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 des données du graphique et du tableau.

Si aucune donnée n'est visible, vous devez ajuster les commandes de la **période**, de la **granularité** ou de la **date** dans la partie supérieure de la fenêtre pour refléter celles utilisées pour la prévision.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Période**— Liste déroulante— Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Période de planification**, **Semaine** ou **Jour**.
- **Liste déroulante Granularité**— Faites votre choix dans ce menu pour indiquer les incrémentations (la granularité) de l'affichage des données. Les options disponibles dépendent de la sélection effectuée dans la liste déroulante **Période** :

- Si vous sélectionnez **Année** : **Mensuel**, **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Mois** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Période de planification** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Semaine** : **15** (minutes), **30** (minutes), **60** (minutes), **Quotidien**.
- Si vous sélectionnez **Quotidien** : **15** (minutes), **30** (minutes) ou **60** (minutes).
- **Afficher les statistiques***Liste déroulante*— Indique les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise**, **Dotation en personnel calculée et requise** ou **Dotation en personnel calculée et personnel polyvalent calculé**. Les colonnes affichées dans le tableau dépendent de la statistique sélectionnée.
- Pour passer à une autre semaine dans la **plage de dates de la prévision du scénario**, utilisez les **sélecteurs de date** standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture du graphique et de la légende

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées. L'axe vertical indique les unités affichées. Si vous affichez plusieurs statistiques, les axes verticaux gauche et droit affichent des unités différentes pour les deux statistiques, si nécessaire.

La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques, des données historiques ou des événements particuliers. La **légende** change selon les statistiques que vous sélectionnez. Les événements spéciaux apparaissent comme des repères sur le graphique.

## Modification et gestion des données du scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l'assistant <b>Publication de prévision</b> , qui vous permet de publier une prévision directement dans l'horaire principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Ajouter une activité</b> qui permet d'ajouter des activités dans le scénario de prévision.
	<b>Supprimer une activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Supprimer une activité</b> qui permet de supprimer des activités du scénario de

Icône	Nom	Description
		prévision.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la fenêtre Commentaires qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme un scénario ouvert sélectionné, en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Utilisation des activités multi-sites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multi-site</b> , une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet de personnaliser davantage le graphique.

# Fenêtre Charger le modèle de prévision

La fenêtre **Charger le modèle de prévision** permet de sélectionner un modèle de prévision. Cette fenêtre s'ouvre lorsque vous effectuez les opérations suivantes :

- Sélectionnez **Utiliser les modèles** et cliquez sur le bouton **Charger les modèles** sur les écrans de l'**assistant Élaboration de la dotation en personnel : Fournir les données de budget et de frais, Spécifier les objectifs de niveau de service et Exigences de dotation en personnel**. Le titre de la fenêtre inclut le type de modèle ; par exemple, **Charger les modèles de prévision - Temps indirectement occupé (%)**.
- Sélectionnez **Basé sur un modèle**, puis cliquez sur **Suivant** dans l'**assistant Élaboration de volumes**.

Le type du modèle et son activité associée correspondent aux sélections effectuées dans la vue ou la fenêtre précédente.

Pour utiliser cette fenêtre :

1. Sélectionnez un modèle dans la liste **Modèles** disponibles en haut à gauche.  
La liste affiche le nom de chaque modèle source et (pour les modèles de superposition) sa plage de dates.
2. Sélectionnez une **date de début** et une **date de fin** en bas à gauche, à l'aide des **sélecteurs de date**.  
La plage de dates que vous pouvez spécifier dépend du contexte dans lequel vous avez ouvert cette fenêtre. Pour les modèles sans superposition, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates du modèle sélectionné et vous ne pouvez pas appliquer de modèles avec des plages de dates se chevauchant.
3. Cochez les cases (en bas à gauche) en regard des jours de la semaine auxquels vous souhaitez appliquer ce modèle.

## Conseil

Ceci ne s'applique pas aux modèles de superposition.

4. Cliquez sur pour >>>appliquer le modèle.  
Le modèle passe dans la liste **Modèles appliqués** en haut à droite. Cette liste affiche vos sélections de date et de jour de la semaine, le cas échéant.
5. Répétez les étapes précédentes pour tout modèle supplémentaire à appliquer.
6. Cliquez sur <<< si vous voulez retirer l'une de vos sélections de la liste **Modèles appliqués**.
7. Cliquez sur **OK** pour charger les modèles appliqués.  
Vous êtes renvoyé dans la fenêtre à partir de laquelle vous avez ouvert la fenêtre **Charger le modèle de prévision**.

## Fenêtre Ajouter une activité

La fenêtre **Ajouter une activité** permet de modifier les activités associées avec le scénario de prévision actif :

1. Cochez les cases en regard des activités à inclure.  
Vous pouvez effectuer des sélections dans différents sites.
2. Cliquer sur **OK**.  
La vue précédente réapparaît. Elle affiche les modifications des données correspondant à vos sélections.

# Fenêtre Supprimer une activité

La fenêtre **Supprimer une activité** permet de modifier les activités associées avec le scénario de prévision actif :

1. Désélectionnez les cases en regard des activités à supprimer.  
Vous pouvez désélectionner des activités dans différents sites.
2. Cliquer sur **OK**.  
La vue précédente réapparaît. Elle affiche les modifications des données correspondant à vos sélections.

# Ajouter des commentaires dans une prévision

Utilisez la fenêtre **Commentaires** pour ajouter des commentaires à un scénario de prévision. Par exemple, vous pouvez souhaiter ajouter un commentaire après avoir apporté manuellement des modifications dans un scénario, afin de garder une trace de ces modifications.

Vous pouvez ajouter des commentaires uniquement pour une activité, et non pour un site. Une activité de **scénario de prévisions** peut avoir de nombreux commentaires, y compris un nouveau commentaire pour chaque jour.

Consultez les sections suivantes :

- Ajouter des commentaires à un scénario de prévision.
- Éditer les commentaires existants.
- Suppression des commentaires existants.

## Ajouter des commentaires à un scénario de prévision

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** de la barre d'outils **vue de scénario de prévision**.
2. Dans la fenêtre **Commentaires** qui apparaît, cliquez sur **Nouveau** en haut à droite.  
Le libellé du groupe inférieur devient **Nouveau commentaire**.
3. Régler la date du **Commentaire** à l'aide des **commandes de sélection de date**.  
La date de début de la prévision s'affiche par défaut.

### Conseil

Vous ne pouvez pas sélectionner une date en dehors de la plage de dates du scénario prévisionnel. Si vous essayez de faire plus d'un commentaire par date, un message d'erreur vous avertit pour sélectionner une autre date ou modifier (ou supprimer) le commentaire existant de cette date.

4. Tapez vos commentaires dans la grande zone de texte en bas à gauche.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour ajouter votre commentaire à la liste supérieure, ou **Annuler** pour l'effacer.
6. Apporter d'autres modifications que vous souhaitez faire dans cette fenêtre et puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes vos modifications et fermer la **fenêtre**

Commentaires.

- Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes vos modifications et fermer la **fenêtre Commentaires**.

La vue Scénario de prévision précédente réapparaît. Vos nouveaux commentaires sont maintenant joints au scénario.

## Éditer les commentaires existants

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** dans la barre d'outils de la **vue Scénario de prévision**. La **fenêtre Commentaires** s'affiche. La partie supérieure de la fenêtre répertorie les commentaires précédemment saisis.
2. Cliquez sur un commentaire existant pour le sélectionner.  
The comment's text appears in the large text box at the bottom left.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Modifier le texte du commentaire dans la grande zone de texte.
5. Cliquez sur **appliquer** pour enregistrer vos modifications, ou sur **Annuler** pour les effacer.
6. Apporter d'autres modifications que vous souhaitez faire dans cette fenêtre, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes vos modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.
  - Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes vos modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.

La vue précédente de scénario prévisionnel réapparaît.

## Suppression des commentaires existants.

1. Cliquez sur le bouton **Commentaires** dans la barre d'outils **Vue de scénario de prévision**. La fenêtre **Commentaires** s'affiche. La partie supérieure de la fenêtre répertorie les commentaires précédemment saisis.
2. Cliquez sur un commentaire existant pour le sélectionner.  
The comment's text appears in the large text box at the bottom left.
3. Cliquez sur **supprimer**.

### Important

Le commentaire est supprimé immédiatement. Il n'y a aucune demande de confirmation.

4. Apporter d'autres modifications que vous souhaitez faire dans cette fenêtre ; puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes vos modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.
- Cliquez sur **Fermer** pour ignorer toutes vos modifications et fermer la fenêtre **Commentaires**.

La vue précédente de scénario prévisionnel réapparaît.

# Vue Frais du scénario de prévision

Utilisez les vues de **frais généraux** pour consulter des données budgétaires, utilisées par WFM pour prévoir les réductions pour les planifications. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- afficher des totaux
- modifier les frais prédéfinis (planifiés et non planifiés)
- Ajouter, modifier et supprimer les frais généraux associés à l'actuel **groupe d'état de planification** pour les activités spécifiques.

Les activités multi-sites utilisent les données de frais associées aux **groupes d'états d'horaire** des activités enfants (sauf pour les frais planifiés et non planifiés, qui sont séparés pour les activités locales et multisites).

## Configuration des propriétés de la grille et de la plage de dates

Utilisez les options suivantes dans les panneaux des propriétés de la **grille** et de la **plage de dates** (en haut) pour personnaliser la grille :

- La grille affiche les données pour une période d'une semaine, une période de planification, un mois ou un an. Pour changer la période, cliquez sur **Semaine**, **Période de planification**, **Mois** ou **Année** dans la liste déroulante **Période** afin de modifier l'intervalle de temps affiché dans chaque ligne (WFM Web vous invite à enregistrer toutes les éventuelles modifications non enregistrées avant d'actualiser l'affichage).
- Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant une **granularité** de **15, 30** ou **60 minutes**.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates du scénario de prévision, utilisez les [sélecteurs de date standard](#).

## Le menu Frais

Le menu déroulant **Frais** affiche une liste des frais suivants :

<b>Total général</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais pour la cible sélectionnée.
<b>Total prévu</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais planifiés pour la cible sélectionnée.

<b>Total non prévu</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais non planifiés pour la cible sélectionnée.
<b>Planifié</b>	Affiche les frais planifiés qui ne sont associés à aucun <b>Groupe d'états d'horaire</b> . (Dans les <b>frais du scénario uniquement</b> , pas dans les <b>frais de l'horaire principal</b> .)
<b>Non prévu</b>	Affiche les frais non planifiés qui ne sont associés à aucun <b>Groupe d'états d'horaire</b> . (Dans les <b>frais du scénario uniquement</b> , pas dans les <b>frais de l'horaire principal</b> .)
Nom du <b>groupe d'états de l'horaire</b> <'>	<p>Affiche les frais associés à ce <b>Groupe d'états d'horaire</b> nommé et à la cible. Si la cible est une activité multisite, le nom du <b>Groupe d'états d'horaire</b> est précédé du nom de l'activité.</p> <p><b>Conseil</b> Pas disponible dans les <b>frais de l'horaire principal</b>.</p>

## Important

- Des statistiques apparaissent dans le menu **Frais** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états de l'horaire** associés à l'activité. Si l'élément est une activité multisite, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états d'horaire** associés aux activités enfants.
- Vous pouvez modifier les valeurs **frais** pour les activités simples ou les activités multisites.

## Gestion des données de frais de scénario

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l'assistant <b>Publication de prévision</b> , qui vous permet de publier une prévision directement dans l'horaire principal.
	<b>Ajouter une activité</b>	Ouvre la <b>fenêtre Ajouter une activité</b> , où vous pouvez ajouter des activités à ce scénario prévisionnel.

Icône	Nom	Description
	<b>Supprimer l'activité</b>	Ouvre la fenêtre <b>Supprimer l'activité</b> , où vous pourrez retirer des activités de ce scénario prévisionnel.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre vos modifications dans le scénario de prévision.
	<b>Commentaires</b>	Ouvre la fenêtre <b>Commentaires</b> , qui permet de saisir des commentaires pour chaque jour de la prévision.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario en vous invitant à enregistrer les éventuelles modifications.
	<b>Ajouter des frais</b>	Lance l'assistant <b>Ajouter des frais</b> , qui permet d'ajouter des frais à associer au <b>groupe d'états d'horaire</b> (SSG) et à la cible.
	<b>Supprimer les frais</b>	Supprime les frais associés au groupe d'états d'horaire et sélectionnés dans le menu déroulant <b>Frais</b> . Le groupe d'états d'horaire est supprimé du menu <b>Frais</b> après votre confirmation.
	<b>Appliquer un modèle</b>	Applique des modèles pour les frais sélectionnés dans le menu déroulant <b>Frais</b> . <p>Conseil</p> <p>Ce bouton est désactivé si une des options en lecture seule (Total général, Total prévu, Total non prévu) est sélectionnée dans le menu déroulant.</p>

# Assistant Ajouter des frais

L'assistant **Ajouter des frais** contient les pages suivantes :

## Page Sélectionner une activité

Cette page apparaît uniquement si la cible sélectionnée dans la vue **Frais** est une activité multisite.

1. Sélectionnez une activité (dans la liste, chacune est suivie du nom du site entre parenthèses).
2. Cliquez sur **Suivant**.

## Page Sélectionner un groupe d'états d'horaire

Utilisez cette page pour sélectionner un **groupe d'états d'horaire** dans la liste déroulante des groupes d'états d'horaire qui...

- ...appartiennent au même site que l'activité locale sélectionnée dans l'arborescence **Objets** ou dans la vue **Frais** si une activité multisite a été sélectionnée.
- ...sont configurés comme liés aux frais.

## Page Définir la valeur initiale

Utilisez cette page pour spécifier des valeurs de frais initiales. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :

- **Valeur initiale**— Sélectionnez et utilisez le contrôle de modification pour spécifier une valeur pour chaque intervalle de temps (laquelle doit être supérieure ou égale à 0 et inférieure à 100 %).
- **Utiliser le modèle**— Sélectionnez cette option et cliquez sur le bouton **Charger les modèles** pour sélectionner dans un dialogue le modèle de frais à appliquer.

# Publier/Extraire des prévisions

L'assistant **Publication de prévision** permet de transférer des **scénarios de prévision** non publiés vers la **prévision principale** de la base de données de Workforce Management ou d'extraire des informations de la prévision principale vers des scénarios de prévision.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Publication** vers la base de données de Workforce Management.
- **Extraction** à partir de la base de données de Workforce Management.

## Pourquoi publier des prévisions?

- Publier une prévision dans la base de données de Workforce Management 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 vers la base de données de Workforce Management

Pour publier une prévision :

1. Dans le tableau **Scénarios** de l'affichage **Scénarios de prévision**, sélectionnez le scénario à publier. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils. L'écran **Sélectionner une action de l'assistant Publication de prévision** apparaît.
2. Sélectionnez **Publier dans la prévision principale**, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran **Publier dans la prévision principale** apparaît.
3. Dans la section **Dates sources**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**. Ces champs définissent la plage de dates des renseignements à publier à partir du scénario sélectionné.

### Conseil

Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné apparaissent dans ces zones de texte. Utilisez les **sélecteurs de dates** pour adapter les dates. Vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale du scénario. Les dates de début de scénario et de cible commencent le même jour de la semaine.

4. Dans la section **Dates cibles**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**. Ces valeurs définissent la plage de dates des renseignements à mettre à jour dans la **prévision principale**.

### Conseil

Par défaut, les valeurs de ces champs correspondent à celles de la section **Dates sources**. Utilisez les **sélecteurs de dates** pour adapter les dates. Les données issues d'un jour d'une semaine spécifique sont copiées vers ce même jour d'une autre semaine. Ainsi, les renseignements de prévision pour un **lundi** seront copiées vers un ou plusieurs autres **lundis** en fonction de la période sélectionnée. Les données issues de ce **lundi** ne seront pas copiées vers tous les jours compris dans la période sélectionnée.

5. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités à publier dans la **prévision principale**. L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario sélectionné contient des données.

### Conseil

Vous pouvez développer les unités métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.

## Extraction d'une prévision de la base de données de Workforce Management

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

1. Dans le tableau **Scénarios** de l'affichage **Scénarios de prévision**, sélectionnez le scénario vers lequel extraire les données. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils. L'écran **Sélectionner une action de l'assistant Publication de prévision** apparaît.
2. Sélectionnez **Extraire de la prévision principale**, puis cliquez sur **Suivant**. La fenêtre **Extraire de la prévision principale** apparaît.
3. Dans la section **Dates sources**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**. Ces valeurs définissent la plage de dates des informations à extraire de la **prévision principale**.

### Conseil

Par défaut, ces valeurs correspondent à celles de la section **Dates cibles**. Utilisez les **sélecteurs de dates** pour adapter les dates.

4. Dans la section **Dates cibles**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**. Ces valeurs définissent la plage de dates des informations à mettre à jour dans le scénario cible

sélectionné.

### Conseil

Par défaut, les dates de début et de fin du scénario apparaissent dans les zones de texte. Utilisez les **sélecteurs de dates** pour adapter les dates. Pour un scénario existant, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates initiale de ce scénario.

5. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités à extraire dans le scénario cible. L'arborescence affiche toutes les activités pour lesquelles le scénario de **prévision principale** contient des données.

### Conseil

Vous pouvez développer les unités métier pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.

# Options d'affichage de graphique

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser l'affichage de la vue **Graphiques du scénario**, de la vue **Graphiques de la prévision principale** ou de la vue **Graphiques des données historiques**.

Pour utiliser cette fonction :

1. Sélectionnez une statistique dans la liste déroulante **Afficher les statistiques**.
2. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils.  
Le contenu de la boîte de dialogue **Options** dépend de la statistique sélectionnée précédemment.

Le tableau ci-dessous présente les statistiques et la rubrique d'aide correspondant à la boîte de dialogue **Options**.

## Important

La boîte de dialogue **Options** pour les trois statistiques Dotation en personnel (**Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise** et **Dotation en personnel calculée et requise**) est identique ; ainsi, une seule rubrique, **Filtre des graphiques (Dotation en personnel)**, couvre ces trois statistiques.

- Cliquez sur le lien pour accéder à une **rubrique d'aide** répertoriée dans le tableau. Vous obtiendrez ainsi une explication des options disponibles pour cette statistique dans la boîte de dialogue **Options**.

Volume d'interactions	Options d'affichage de graphique (VI)
TTM	Options d'affichage de graphique (TTM)
Volume d'interactions et TTM (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (VI et TTM)
Dotation en personnel requise (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
Dotation en personnel calculée (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
Dotation en personnel calculée et requise (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
Dotation en personnel, polyvalent ou non, calculée (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)

# Options d'affichage de graphique (VI)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur **Volume d'interactions** (VI) :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
2. Cochez les cases des options à afficher dans les graphiques.
3. Désactivez les cases pour les options que vous voulez masquer.  
Vous pouvez cocher ou décocher autant de cases que souhaité. Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

## Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

**Afficher les données historiques**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent les données historiques. Des cases à cocher apparaissent pour les options suivantes :

- **Cette année**
- **Il y a 1 an**
- **Il y a 2 ans**
- **Il y a 3 ans**
- **Il y a 4 ans**
- **Il y a 5 ans**

Vous pouvez choisir indépendamment d'afficher ou de masquer les données de plusieurs années antérieures. Les données de chaque année apparaissent dans une couleur différente.

La **Légende** identifie ce que représente chaque couleur.

# Options d'affichage de graphique (TTM)

La fenêtre **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur TTM (temps de traitement moyen) :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La fenêtre **Options** s'affiche.
2. Cochez les cases des options à afficher dans les graphiques.
3. Désactivez les cases pour les options que vous voulez masquer.  
Vous pouvez cocher ou décocher autant de cases que souhaité. Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue Graphiques est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

## Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

**Afficher le TTM pondéré**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques utilisent les données du TTM pondéré au lieu d'une simple moyenne des données de TTM.

**Afficher les données historiques**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent les données historiques. Des cases à cocher apparaissent pour les options suivantes :

- **Cette année**
- **Il y a 1 an**
- **Il y a 2 ans**
- **Il y a 3 ans**
- **Il y a 4 ans**
- **Il y a 5 ans**

Vous pouvez choisir indépendamment d'afficher ou de masquer les données de plusieurs années antérieures. Les données de chaque année apparaissent dans une couleur différente.

La **légende** identifie ce que représente chaque couleur.

# Options d'affichage de graphiques (VI et TTM)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur **Volume d'interactions et TTM** (temps de traitement moyen) :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
Le **boîte de dialogue Options** apparaît.
2. Sélectionnez la case à cocher pour afficher l'option dans les graphiques.
3. Désélectionnez la case à cocher pour masquer l'option.  
Reportez-vous à la description des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à votre sélection.

## Option d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**— Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement.

# Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser une vue **Graphiques de prévision** dont la liste déroulante **Afficher les statistiques** est définie sur l'un des éléments suivants :

- **Dotation de personnel calculée**
- **Dotation en personnel requise**
- **Dotation en personnel calculée et requise**
- **Dotation en personnelle polyvalente calculée**

## Important

Explication et avertissement :

**La dotation en personnel polyvalent calculée** prend en compte le nombre d'agents à compétences multiples pouvant être libres pour travailler sur une activité et la manière dont l'occupation d'un agent moyen serait répartie entre cette activité et les autres activités dans son ensemble de compétences.

**La dotation en personnel polyvalent calculée** est disponible uniquement si l'option **Prévision polyvalente** a été configurée. Reportez-vous au chapitre **Présentation** du guide **Workforce Management Administrator's Guide** pour obtenir de plus amples renseignements concernant la prévision polyvalente et l'activation de la polyvalence.

Si l'**option de polyvalence** n'a pas été configurée, vous pourrez malgré tout voir les **équivalents à plusieurs compétences** dans la vue graphique, mais ils seront identiques à la **Dotation en personnel calculée dans les Équivalents à compétence unique**.

Pour afficher la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils de la vue **Graphiques**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
2. Sélectionnez la case à cocher **Afficher les événements spéciaux** si vous souhaitez que cette option apparaisse dans les graphiques.
3. Désélectionnez la case à cocher pour masquer cette option.  
Reportez-vous aux descriptions des options ci-dessous.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
La vue **Graphiques** est mise à jour pour correspondre à vos sélections.

## Options d'affichage des graphiques de prévision

**Afficher les événements spéciaux**—Si cette option est sélectionnée, les graphiques affichent un repère pour représenter le début de l'impact de chaque événement. Cette option apparaît uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate.

**Afficher le graphique secondaire**—Si, dans ce panneau, vous sélectionnez un bouton d'option autre que **Aucun**, les graphiques incluent une courbe supplémentaire indiquant les valeurs pour une statistique supplémentaire. La courbe secondaire apparaît superposée, dans une couleur différente (identifiée dans la **légende**).

Choisissez une statistique secondaire en sélectionnant uniquement l'un des boutons d'option suivants :

- **Aucun**—Pas de graphique secondaire.
  - **Objectif de niveau de service**—Exigence relative au niveau de service, telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **Niveau de service**—Le niveau de service prévu. (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate [pas reportée].)
  - **Niveau de service requis**—Exigence relative au niveau de service prévu, telle que définie lors de la création de la prévision. (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est immédiate [pas reportée].)
  - **Niveau de service reporté**—Niveau de service prévu reporté (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée.)
  - **Niveau de service reporté requis**—Exigence relative au niveau de service reporté, telle que définie lors de la création de la prévision. (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée.)
  - **File d'attente calculée prévue**—File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs Dotation en personnel calculée (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée.)
  - **File d'attente requise prévue**—File d'attente prévue, calculée à l'aide des valeurs Dotation en personnel requise. (S'affiche uniquement si l'activité sélectionnée est reportée.)
  - **Objectif de vitesse de réponse moyenne**—Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM), telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **Vitesse de réponse moyenne**—Vitesse de réponse moyenne (VRM) prévue.
  - **Objectif de vitesse de réponse moyenne**—Exigence relative à la vitesse de réponse moyenne (VRM), telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **Objectif de % d'abandons**—Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées, telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **% d'abandons**—Pourcentage prévu d'interactions abandonnées.
  - **% d'abandons requis**—Exigence relative au pourcentage d'interactions abandonnées, telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **Objectif d'occupation maximale**—Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de la création de la prévision.
  - **Occupation maximale**—Temps maximal prévu pendant lequel un agent connecté traite des interactions.
  - **Occupation maximale requise**—Exigence relative au temps maximal pendant lequel un agent connecté doit traiter des interactions, telle que définie lors de la création de la prévision.
-

- **Budget estimé**—Budget estimé, basé sur un taux horaire et un jour de travail à temps plein.
- **Plan d'embauche**—Nombre total de personnes, y compris les agents inactifs (en congés), nécessaire pour traiter le volume d'interactions prévu.
- **Heures des agents**—Nombre d'heures des agents nécessaires pour traiter le volume d'interactions.

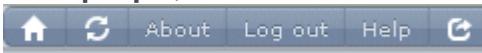
### Important

Si vous avez sélectionné **Utiliser une activité multi-site** pour n'importe quelle cible dans l'arborescence d'objets, le **Budget estimé**, le **Plan d'embauche**, et les **Heures des agents** sont omis de cette liste de statistiques secondaires. Si vous avez sélectionné **activités fixe du personnel**, vous verrez seulement ces trois statistiques affichées sous forme de boutons radio.

Changement de l'affichage des totaux de dotation en personnel d'ETP vers heures-homme.

Lorsque l'option **Dotation en personnel calculée et requise** est sélectionnée dans la liste déroulante Afficher les statistiques, vous pouvez basculer entre les modes ETP et heures-homme dans la vue Graphique en ajustant les paramètres de vue dans l'interface.

Pour basculer entre les modes d'affichage :

1. Dans le haut de la vue **Graphique**, au-dessus de la liste des modules, cliquez sur **À propos de** dans la barre grise **Accueil** 
2. Dans la boîte de dialogue **À propos de WFM Web**, cliquez sur **Paramètres...**
3. Dans la liste **Paramètres...**, défilez jusqu'à l'option **FRC\_STAFFING\_USE\_MANHOURS** et, dans la colonne **Valeur**, cochez la case Booléen.
4. Pour modifier la chaîne sélectionnée dans la liste, cliquez deux fois dessus.

# Modèles de prévision

Les modèles de prévision vous aident à créer des prévisions pour des sites ou des unités métiers qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune. En outre, il existe d'autres utilisations des modèles. Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des objectifs de service, comme la **vitesse de réponse moyenne et le niveau de service**. 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 fonctions des modèles de prévision de WFM Web pour :

Sélectionner et gérer des modèles de prévision :	Consultez la vue <a href="#">Liste des modèles de prévision</a> .
Modifier des valeurs de modèle :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : Onglet Données</a> .
Afficher des valeurs de modèle dans un graphique :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : Onglet Graphique</a> .
Ajouter ou supprimer des activités dans un modèle :	Consultez <a href="#">Propriétés du modèle : Onglet Activités</a> .
Créer un nouveau modèle :	Consultez la <a href="#">fenêtre Nouveau modèle de prévision</a> .  Conseil Vous pouvez copier et coller des données entre une grille et un tableau. Par exemple, vous pouvez copier et coller à partir d'une vue <a href="#">Volumes du scénario</a> ou d'une vue <a href="#">Dotation en personnel du scénario</a> .
Créer un nouveau modèle à partir de données existantes :	Consultez la fenêtre <a href="#">Enregistrer comme modèle</a> .

# Vue Liste des modèles de prévision

Utilisez la vue **Liste des modèles de prévision** pour créer, modifier et supprimer des modèles de prévision.

Utilisez ces modèles pour créer des prévisions pour des sites ou des unités métiers qui disposent de peu de données historiques, voire d'aucune. En outre, il existe d'autres utilisations des modèles. Par exemple, vous pouvez créer des modèles pour des objectifs de service, comme la **vitesse de réponse moyenne et le niveau de service**. 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.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- [Affichage de la vue Liste des modèles de prévision](#)
- [Utilisation du tableau Modèles](#)
- [Création, modification ou suppression de modèles](#)

## Affichage de la vue Liste des modèles de prévision

1. Dans l'arborescence **Modules**, cliquez sur **Prévision > Modèles** pour activer la **vue Liste des modèles**.
2. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une unité métier, un site ou un modèle. Les unités métiers et les sites peuvent être développés pour en afficher les modèles.
  - Si vous avez sélectionné une unité métier ou un site, le tableau du volet de droite affiche les modèles correspondant à votre sélection.
  - Si vous avez sélectionné un modèle, les propriétés du modèle apparaissent dans l'onglet **Données**.

Consultez [Propriétés du modèle : Données](#), [Propriétés du modèle : Activités](#) et [Propriétés du modèle : Graphique](#) pour obtenir des renseignements sur les trois onglets de propriétés du modèle.

## Utilisation du tableau Modèles

Le tableau **Modèles** affiche le nom, le type, le site associé et la plage de dates de chaque modèle.

Pour filtrer le tableau de manière à afficher plus ou moins de modèles :

- Cochez ou décochez les cases dans le panneau **Afficher les types de modèles** en haut.

Pour sélectionner un modèle afin de le modifier ou de le supprimer :

- Cliquez sur la ligne du modèle dans le tableau.

## Création, modification ou suppression de modèles

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

<b>Nouveau</b>	Ouvre la <a href="#">boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision</a> .
<b>Modifier</b>	Ouvre la <a href="#">vue Propriétés du modèle de prévision</a> pour le modèle sélectionné.
<b>Supprimer</b>	Supprime le modèle sélectionné, après avoir affiché une boîte de dialogue vous demandant de confirmer votre choix.

# Propriétés du modèle : Onglet Données

L'onglet **Données** de la vue **Propriétés du modèle** permet de modifier les valeurs d'un modèle de prévision dans un tableau.

Les cases dans la partie supérieure de l'onglet contiennent le nom du modèle, le site associé, l'unité opérationnelle, le type et la valeur totale ou moyenne. Le tableau répertorie les intervalles de temps et les valeurs correspondantes pour les activités du modèle.

Pour modifier les valeurs :

1. Sélectionnez la valeur dans la colonne de droite et remplacez-la par la valeur souhaitée.
2. Répétez cette procédure pour les autres intervalles de temps à modifier.  
Vous pouvez utiliser la barre de défilement verticale à droite pour afficher davantage d'intervalles de temps.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées au modèle.

# Propriétés du modèle : Onglet Graphique

L'onglet **Graphique** de la vue **Propriétés du modèle** permet d'afficher les valeurs d'un modèle de prévision sous forme d'un graphique.

Pour ajuster l'intervalle de temps affiché dans le graphique, utilisez la liste déroulante **Afficher la date**.

- Si vous sélectionnez **Période complète**, l'axe horizontal du graphique indique :
  - Les jours de la semaine pour les modèles sans superposition.
  - Toutes les dates du modèle pour les modèles de superposition.
- Si vous sélectionnez un jour spécifique de la semaine (pour les modèles sans superposition) ou un jour spécifique (pour les modèles de superposition), l'axe horizontal indique des intervalles de temps.

L'axe vertical du graphique identifie les valeurs affichées dans le graphique.

# Propriétés du modèle : Onglet Activités

L'onglet **Activités** de la vue **Propriétés du modèle** permet de modifier les activités associées avec un modèle de prévision :

1. Cochez les cases en regard des activités à associer avec le modèle.
2. Décochez les cases en regard des activités à supprimer du modèle.  
Les cases à cocher affichent les activités appartenant à l'unité métier ou au site avec lequel le modèle est associé.
3. Utilisez la barre de défilement verticale à droite pour afficher davantage d'activités.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées aux activités du modèle.

# Boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision

La boîte de dialogue **Nouveau modèle de prévision** permet de créer un modèle.

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau** dans la barre d'outils de la vue **Liste des modèles de prévision** pour afficher la boîte de dialogue **Nouveau modèle de prévision**.
2. Entrez un **nom** pour le nouveau modèle.
3. Utilisez la liste déroulante **Associé** pour sélectionner le site pour lequel vous élaborez ce modèle.
4. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.  
Voir ci-dessous pour consulter la liste des types de modèles.
5. Si vous voulez utiliser les paramètres d'un modèle configuré précédemment, sélectionnez ce modèle dans la liste déroulante **Basé sur**.
6. Entrez un nombre dans la zone de texte **Valeur initiale**.

## Conseil

La valeur initiale est un minimum appliquée à tous les intervalles de temps. Une fois le modèle créé, modifiez-la pour adapter les valeurs pour chaque intervalle de temps. Consultez **Propriétés du modèle : Données** pour plus de renseignements. WFM Web interprète le paramètre **Valeur initiale** différemment selon le type de modèle. Par exemple, si vous créez un modèle de **volume d'interactions**, la valeur initiale peut être 8 (appels par intervalle de temps).

7. Si vous créez un modèle de superposition, entrez les dates de **début** et de **fin**.
8. Sélectionnez les **activités** que vous souhaitez associer avec ce modèle.  
La sélection d'activités vous permet de contrôler quels sont les modèles utilisés lors de la réalisation de prévisions pour des activités précises.
9. Cliquez sur **OK**.  
Votre nouveau modèle de prévision est maintenant disponible dans la vue **Liste des modèles de prévision**.

## Types de modèles de prévision

- **Volume d'interactions**—Nombre d'interactions par intervalle de temps.

## Important

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.

- **Temps de traitement moyen**—En secondes. Voir la remarque ci-dessus.
- **Pourcentage du niveau de service**—En pourcentage. Voir la [remarque spéciale](#) à la fin de cette rubrique.
- **Frais**—En pourcentage. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Temps indirectement occupé**—En pourcentage. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Occupation maximale**—En pourcentage.
- **Superposition du volume d'interactions**—Nombre d'interactions par intervalle de temps.
- **Superposition du temps de traitement moyen**—En secondes.
- **Dotation en personnel**—Nombre d'agents (équivalents en temps plein) à planifier pour chaque intervalle de temps. Ce nombre peut être calculé par WFM (**Dotation en personnel calculée**) ou défini par l'utilisateur (**Dotation en personnel requis**) ; vous pouvez utiliser à la fois des valeurs **calculées** et **requises** dans une prévision. Voir [Remarque spéciale](#).
- **Vitesse de réponse moyenne**—En secondes. Voir [Remarque spéciale](#).

## Remarque spéciale

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

# Boîte de dialogue Enregistrer comme modèle

La boîte de dialogue **Enregistrer comme modèle** permet de créer un modèle de prévision à partir de données existantes. Vous pouvez ouvrir cette boîte de dialogue à partir des vues suivantes :

- [Vue Volumes des données historiques](#)
- [Vue Dotation en personnel de la prévision principale](#)
- [Vue Dotation en personnel du scénario](#)

Pour remplir cette boîte de dialogue :

1. Entrez un nom pour le nouveau modèle dans le champ **Nom**.
2. Dans la liste déroulante **Associé**, sélectionnez le site avec lequel associer ce modèle.
3. Sélectionnez le type de modèle dans la liste déroulante **Type**.  
La liste déroulante **Basé sur** et la zone de texte **Valeur initiale** sont désactivées. Vous ne pouvez pas modifier leurs entrées par défaut.
4. [Sélectionnez](#) ou entrez la **date de début** et la **date de fin** dans les champs correspondants de la zone **Dates sources**.

## Important

Pour les modèles standard (sans superposition), la plage de dates doit être d'une semaine. Si vous entrez une plage de dates différente, WFM Web l'adapte automatiquement à une semaine. Les modèles de **superposition**, qui comblent les lacunes des données historiques, ont une date de début et une date de fin.

5. [Sélectionnez](#) ou entrez la **date de début** et la **date de fin** dans les champs correspondants de la zone **Dates cibles**.  
Vous pouvez sélectionner des **dates cibles** différentes des **dates sources** pour les types de modèles suivants : **Superposition VI** et **Superposition TTM**.
6. Sélectionnez les **activités** que vous souhaitez associer avec ce modèle.
7. Cliquez sur **OK**.  
Le nouveau modèle de prévision apparaît maintenant dans la [vue Liste des modèles de prévision](#).

# Superpositions

Vous pouvez créer et configurer des superpositions dans le module **Prévision** de WFM Web for Supervisors. Les superpositions fonctionnent en tant que facteurs et vous aident à faire le suivi des événements qui pourraient influer sur le volume d'interactions. Par exemple, utilisez une superposition pour inclure dans votre prévision l'effet anticipé d'une promotion sur les ventes ou une campagne marketing.

Voir également [Amorce de superpositions](#).

## Mise en route

**Condition préalable :** You must have the security permission **Overlays** before you can create or configure overlays or access the action **Find Events** in the **Historical Data Volumes View**. Cette autorisation est assignée dans **Configuration > Rôles > Privilèges du rôle > Privilèges du rôle - prévisions**.

Pour utiliser des superpositions, ouvrez le module **Prévision** dans le volet **Modules** et sélectionnez **Superpositions**. Vous pouvez alors voir une hiérarchie des unités métiers (UM), des sites et des superpositions dans le volet **Objets** plus bas.

Pour gérer la liste des **superpositions**, sélectionnez une UM ou un site dans le volet **Objets**.

Pour modifier une superposition, sélectionnez-la dans le volet **Objets** et effectuez les modifications dans le volet **Données**.

## Gestion de la liste des superpositions

Vous pouvez utiliser des icônes de la barre d'outils ou des commandes du menu Actions pour gérer les superpositions :

1. Sélectionnez une **UM** ou un **site** dans le volet **Objets**.  
**Un tableau dans le volet Données répertorie toutes les superpositions actuelles.**
2. Cliquez sur une superposition pour sélectionner sa ligne entière.
3. Sélectionnez une commande dans le menu **Actions** ou une icône de la **barre d'outils** :

## Commandes de la barre d'outils

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Lance l' <b>assistant Nouvelle superposition</b> .
	<b>Modifier</b>	Modifie la superposition sélectionnée.
	<b>Supprimer</b>	Supprimer la superposition sélectionnée.

## Commandes du volet Données

La grille affiche toutes les superpositions appartenant à l'UO ou au site sélectionné(e). La grille contient les colonnes suivantes :

<b>Superposition</b>	Nom de la superposition sélectionnée.
<b>Répartition</b>	Période de temps sur laquelle la superposition est répartie, en jours ou en heures.
<b>Type</b>	Les valeurs possibles (Impact ou Redistribution) indiquent comment la superposition sélectionnée affectera les valeurs de la prévision. Vous pouvez modifier cela dans l'onglet <b>Propriétés</b> en sélectionnant un type : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Calculer à l'aide de l'impact initial et de l'impact de fin spécifié</b> (sélectionner pour spécifier l'impact)</li><li>• <b>Toujours utiliser la distribution saisie ou Toujours calculer sans tenir compte des impacts ni de la distribution</b> (pour spécifier la redistribution)</li></ul>
<b>Utilisation</b>	Pour chaque superposition, cette colonne répertorie le choix de l'onglet <b>Propriétés</b> selon le type (voir ci-dessus).

## Modification d'une superposition

Pour modifier une superposition :

1. Sélectionnez **Superposition** dans le volet Module.
2. Sélectionnez une **UM** ou un **site** dans le volet Objets.
3. Sélectionnez une superposition en utilisant une des méthodes suivantes :
  - Sélectionnez une superposition dans la zone Objets (sous l'**UM** ou le **site** sélectionné[e]).
  - Sélectionnez une superposition dans la zone Données et cliquez sur **Modifier**

- Cliquez deux fois sur une superposition dans la zone Données.
4. Sélectionnez une commande dans le menu **Actions** ou une icône de la barre d'outils :
- Commandes de modification d'une **superposition** :

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer</b>	Enregistrer toutes les modifications apportées à une superposition.
	<b>Calculer la répartition</b>	Lance l' <b>assistant Calculer la répartition</b> , qui calcule la répartition de la superposition sélectionnée. Cette action n'est activée que si l'option <b>Toujours utiliser la distribution saisie</b> est sélectionnée.

— OU —

- Sélectionnez un onglet :

<b>Onglet</b> Propriétés	Afficher et modifier les propriétés principales de la superposition sélectionnée.
<b>Onglet</b> Répartition	Afficher et modifier la méthode de distribution de la superposition sélectionnée. Activé dans l'onglet <b>Propriétés</b> en sélectionnant le type <b>Toujours utiliser la distribution saisie</b> .
<b>Onglet</b> Activités concernées	Afficher et modifier les activités affectées par la superposition sélectionnée.
<b>Onglet</b> Événements	Afficher et modifier les événements liés à la superposition sélectionnée.

## Éléments de l'onglet Propriétés

<b>Champ</b> <i>Nom</i>	Vous pouvez modifier le nom de la <b>superposition</b> sélectionnée dans ce champ.
<b>Cette superposition</b> étiquette	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>a un impact sur les valeurs et totaux de la prévision</b>—Indiquez que cette superposition peut avoir une incidence sur la prévision en modifiant les valeurs et les totaux de la prévision. Cette option est la valeur par défaut.</li> <li>• <b>redistribue la prévision sans modifier le total</b>—Indiquez que cette superposition doit conserver le total d'une prévision pour une période spécifique, même lors de la modification de la répartition des valeurs dans cette période.</li> </ul>
<b>Champ</b> <i>Réparti sur</i>	Affiche la durée que la <b>superposition</b> sélectionnée va occuper.

	<p>Modifiez ce champ et sélectionnez un des boutons d'option <b>Jours</b> ou <b>Heures</b> pour choisir les unités. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est définie pendant la création.</p>
<b>Lors de l'élaboration d'une prévision, utiliser cette superposition de la façon suivante</b> <i>groupe de boutons d'option</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié</b>—Utiliser l'impact initial et de fin spécifiés lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Distribution et les champs Impact initial et Impact de fin sous cet onglet.</li> <li>• <b>Toujours utiliser la répartition saisie</b>—Utiliser la répartition spécifiée (saisie) lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option active l'onglet Distribution.</li> <li>• <b>Toujours calculer l'impact ignoré et la répartition</b>—Utiliser cette superposition mais ne jamais tenir compte des impacts ni de la répartition lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option désactive l'onglet Distribution.</li> </ul>
<b>Cette superposition s'applique à</b> <i>groupe de boutons d'option</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VI</b>—Spécifier que cette superposition s'applique uniquement au volume d'interactions (VI).</li> <li>• <b>TTM</b>—Spécifier que cette superposition s'applique uniquement au temps de traitement moyen (TTM).</li> </ul>

## Éléments de l'onglet Distribution

Ce qui s'affiche dépend des sélections effectuées sur la page **Propriétés**.

- Cette page est désactivée si l'option **Toujours calculer l'impact ignoré et la répartition** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés**.
- Si l'option **Toujours utiliser la distribution saisie** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés** :
  - **Graphique**—Affiche les mêmes informations que la grille au-dessous, mais sous forme graphique.
  - **Grille**—Affiche la distribution de la superposition et vous permet de la modifier. Colonnes :
    - **Impact quotidien** ou **horaire**—Chaque ligne affiche un incrément où la superposition sera appliquée. L'incrément réel (jour ou heure) est configuré dans **Réparti sur**.
    - **Valeur de répartition**—Affiche la valeur de répartition pour chaque incrément. La valeur par défaut dans chaque cellule est 0.
    - Si la superposition sélectionnée est du type **impact**, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre -100 et 9999.
    - Si la superposition sélectionnée est du type **redistribution**, vous pouvez entrer dans la grille des valeurs comprises entre 0 et 100.

## Important

Si le total de toutes les valeurs contenues dans la grille n'est pas égal à **100**, un avertissement s'affichera et vous ne pourrez pas enregistrer les modifications de la superposition.

- Si l'option **Calculer à l'aide de l'impact initial et final spécifié** a été sélectionnée dans l'onglet **Propriétés** :
  - *Champ— Premier Impact* Ce champ permet de spécifier l'impact initial de la superposition. Plage : 0 (par défaut) et des nombres positifs.
  - *Champ— Impact final* Ce champ permet de spécifier l'impact final de la superposition. Plage : 0 (par défaut) et des nombres positifs.

## Onglet Activités concernées

(Également une page dans *l'assistant Nouvelle superposition*.)

Cet onglet répertorie toutes les activités qui correspondent au **Facteur** sélectionné dans l'arborescence **Objets**.

- Cochez la case à gauche de chaque activité dans la liste, pour spécifier quelles activités seront concernées par le facteur sélectionné.
- Décochez la case pour spécifier aucun impact.

## Éléments de l'onglet Événements

La grille de cet onglet répertorie tous les **Événements** de la **Superposition** sélectionnée, un par ligne. Il est possible de modifier la valeur de chaque cellule de cette grille. Les colonnes sont les suivantes :

<b>Nom</b>	Modifiez le nom de l' <b>Événement</b> dans cette cellule.
<b>Date de début</b>	Modifiez la date de début.
<b>Heure de début</b>	Modifiez l'heure de début.
<b>Force</b>	Modifiez la force de l'événement. La plage correspond à toute valeur positive (supérieure à zéro), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
<b>Ignorer les données historiques</b>	Cochez cette case pour que l'événement ignore les données historiques. Décochez la case pour prendre en compte les données historiques.

## Commandes de l'événement

<b>Ajouter un événement</b>	Cliquez pour ajouter une nouvelle ligne dans la grille, avec des valeurs par défaut dans les cellules.
<b>Supprimer l'événement</b>	Cliquez pour supprimer l'événement sélectionné de la grille.
<b>Annuler ou Sauvergarder</b>	Cliquez pour remplir ces fonctions.

# Amorce de superpositions

En WFM, chaque événement dans une superposition représente une anomalie dans les données historiques ou dans le futur—, c'est-à-dire une fluctuation dans le Volume d'interaction (IV) ou Temps de traitement moyen (TTM) qui ne fait pas partie des tendances habituelles saisonnières, hebdomadaires ou intra-journalières. Si ces événements indiquent le même genre d'anomalie qui s'est produite plusieurs fois dans le passé ou pourrait se produire dans le futur, les événements de superposition peuvent être organisés dans des groupes de superposition simplement appelés *superpositions*. Les campagnes publicitaires et les arrivées de catalogues sont les exemples de superposition les plus courants.

Une superposition a un impact direct sur les données de prévision, lorsque l'événement d'une superposition spécifique se trouve sur un intervalle de prévision.

## Types de superposition

Il existe deux types de superposition, définis par la façon dont WFM calcule leur impact sur les données de prévision :

1. Une **Superposition multiplicative** augmente ou réduit chaque intervalle de données prédictives d'un pourcentage spécifique. Ce pourcentage est la distribution de l'impact de la superposition, multiplié par la force de l'événement. Cela a un impact sur le total de l'intervalle.

Ce type de superposition était appelé un facteur avant la version 7.6.1. Chaque intervalle de temps (quotidien ou horaire) de données prédictives couvert par la superposition est ajusté selon un certain pourcentage et multiplié par la **force de l'événement**.

2. Une **Superposition prioritaire** redistribue le volume de l'intervalle d'un événement. Le total de l'intervalle ne change pas. Le volume peut être déplacé d'un intervalle d'événement à un autre.

Ce type de superposition a été introduit dans la version 7.6.1, lorsque le facteur a été renommé superposition multiplicative. Elle permet de conserver le total prévu de la période affectée et, à la place, d'ajuster la distribution des volumes au sein de la période. Les événements de ce type de superposition sont appliqués à la dernière étape de la prévision. Les composantes saisonnières (intra-journalières, quotidiennes et annuelles) et superpositions multiplicatives sont appliquées avant que les superpositions dominante soient calculées.

La superposition prioritaire distribue les volumes en fonction du poids (ou pourcentage) de chaque intervalle d'événement (journalier ou horaire). Elle ajuste le volume de chaque intervalle d'événement de sorte que celui-ci reçoive sa part du total de la période de l'événement selon son poids.

Par exemple, une superposition prioritaire comporte trois intervalles d'événement dont le poids est respectivement de 20, 30 et 50. Si le total prévu pour l'ensemble de l'intervalle est de 1 000, le premier intervalle d'événement aura 200, le deuxième 300 et le dernier 500. Notez que le total initialement prévu de l'intervalle d'événement n'est pas pris en compte lors du calcul de l'impact de ce type de superposition. Le poids d'un intervalle d'événement, qui est déterminé par la superposition, ainsi que le total prévu de l'ensemble de l'intervalle concerné par l'événement sont pris en considération.

Lorsque l'intervalle d'événement (quotidien ou horaire) est calculé, son total est réparti

proportionnellement en intervalles de 15 minutes, à un volume de chaque intervalle de temps avant que l'événement ait été appliqué. Ainsi, le modèle intra-journalier ou intra-heure est préservé.

Lorsque l'événement d'une superposition prioritaire chevauche l'autre événement du même type, il ne peut pas être calculé, même si les deux font partie de superpositions différentes. Néanmoins, il peut chevaucher des événements de superpositions multiplicatives.

## Distribution de l'impact de l'événement

Vous pouvez déterminer l'impact de chaque intervalle d'événement de trois façons, qui s'appliquent aux deux types de superposition :

1. **Début-fin**—La distribution des retombées d'une superposition est déterminée selon les valeurs d'impact initial et final spécifiées. L'impact évolue progressivement avec la même valeur pour chaque intervalle d'événement, de la valeur de début à la valeur de fin. Par exemple, si la valeur de départ est de 100 et celle de fin de 200, et que la superposition est quotidienne et s'étend sur six jours, l'impact sera de 100 le premier jour, de 120 le deuxième jour, puis de 140, 160, 180 et enfin 200 le sixième et dernier jour.
2. **En gardant l'ensemble détaillé distribution**—la superposition enregistre l'impact de chaque intervalle d'événement séparément. Il peut être précalculé, saisi par l'utilisateur ou combiné.
3. **En calculant chaque fois au cours de la prédiction (toujours calculé)**—l'impact de la superposition est toujours calculé au cours de la prédiction. Pour que le calcul soit réussi, la période historique doit inclure un ou plusieurs événements qui sont dans la même superposition. L'impact de la superposition est déterminé par l'algorithme de prévision, en fonction des données historiques, puis utilisé dans la prévision.

## Ignorer les données historiques

Tout événement sous un type de superposition peut comporter l'indicateur **Ignorer les données historiques** défini, qui spécifie 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 superposition (voir [Calcul de l'impact de la superposition](#)).

Si l'indicateur **Ignorer des données historiques** n'est pas défini pour un événement, les données couvertes par l'événement sont prises en compte pour la prévision.

Aucun autre traitement des données historiques n'est affecté par l'événement, qui les ignore ou les utilise.

## Calcul de l'impact d'une superposition

L'impact d'une superposition peut être déterminé en analysant les données historiques et est exécuté par un algorithme de prévision. 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 volume (voir [Distribution de l'impact de l'événement](#)). Étant donné qu'on utilise les mêmes données historiques et la même méthode, les résultats doivent être identiques.

Les superpositions multiplicatives sont calculées en séparant la composante saisonnière (annuelle, quotidienne ou intra-journalière) 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 les **Superpositions prioritaires**, 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.

Par exemple, une période historique a deux événements dans une superposition journalière 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%.

# Assistant pour le calcul de la répartition

Utilisez cet assistant pour calculer la distribution d'une superposition.

1. Ouvrez le module **Prévision** et sélectionnez **Superpositions** dans la zone des modules.
2. Sélectionnez une **Superposition** dans la zone des objets.  
**Prerequisite:** La propriété de la superposition **Toujours utiliser la distribution saisie** doit être sélectionnée.
3. Cliquez sur **Calculer la distribution** () ou sélectionnez **Calculer la distribution** dans le menu **Actions**.  
L'assistant **Calculer la distribution** s'ouvre et affiche les pages suivantes :

## Page Sélectionner les activités

1. Sélectionnez une ou plusieurs **Activités**.
2. Sélectionnez ou entrez une **date de début** et une **date de fin** dans la zone **Utiliser les données historiques**.
3. Facultatif : cochez **Utiliser les modèles de superposition** pour activer la page **Charger les modèles de superposition** (voir [ci-dessous](#)).
4. Cliquez sur **Suivant**.

## Page Charger les modèles de superposition

Sélectionnez les modèles de chevauchement à utiliser lors du calcul de la distribution. Cette page utilise les mêmes commandes que [Charger les modèles de superposition](#) dans l'**assistant Élaboration de volumes**.

## Page Sélectionner les événements

Cette page utilise les mêmes commandes que la page [Sélectionner les événements](#) dans l'**assistant Élaboration de volumes**, avec quelques différences. La grille située en position supérieure affiche une liste des événements dans la superposition... mais uniquement les événements compris dans la plage de dates des données historiques spécifiée. La grille contient les colonnes suivantes :

**Événement**—Nom de l'événement.

**Date/heure de début**—La date et l'heure de début de l'événement.

---

**Activé**—Activez cette case à cocher si l'événement doit être considéré pour les calculs.

Les autres commandes sont répertoriées ci-dessous :

1. Sélectionnez les événements (configurés pour la superposition) à utiliser lors du calcul de la distribution.

### Important

Les commandes permettant de spécifier l'impact qui s'affichent sur la page [Sélectionner les événements](#) (dans l'**assistant Élaboration de volumes**) n'apparaissent pas si l'événement sélectionné appartient à une superposition ayant une des options suivantes définie dans l'onglet **Propriétés** : **Toujours utiliser la distribution saisie, Toujours calculer sans tenir compte des impacts ni de la distribution**.

2. Cliquez sur le bouton **Distribution** pour afficher la boîte de dialogue **Distribution**, qui contient les mêmes commandes et présente les mêmes données que l'onglet **Distribution**.

Le bouton **Distribution** s'affiche si l'événement sélectionné appartient à une superposition ayant une des options **Toujours utiliser la distribution saisie** spécifiée dans l'onglet **Propriétés**.

3. Effectuez vos sélections dans les commandes de l'onglet **Distribution**.
4. Cliquez sur **Terminer**.

# Assistant pour la nouvelle superposition

Utilisez l'**Assistant nouvelle superposition** (MAINTENANT) pour créer une nouvelle superposition.

1. Ouvrez le module **Prévision** et sélectionnez **Superpositions** dans la zone des modules.
2. Sélectionnez une **unité métier** ou un **Site** dans la zone **Objets**.
3. Cliquez sur **Nouveau**  ou sélectionnez **Nouveau** dans le menu **Action**.  
**L'assistant Nouvelle superposition s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre**
  - Propriétés
  - Utilisation
  - Impact
  - Activités concernées
4. Sélectionnez les commandes appropriées sur chaque page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.

# Assistant NS : Page Propriétés

L'assistant **Nouvelle superposition** (NS) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés** (cette page), **Utilisation**, **Impact** et **Activités concernées**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

Définition	Description
<b>NomChamp</b>	Vous pouvez modifier le nom de la <b>superposition</b> sélectionnée dans ce champ.
<b>Cette superposition doit :</b> <i>radio buttons</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avoir une incidence sur les valeurs et totaux de la prévision</b>—Indiquez que cette superposition peut avoir une incidence sur la prévision en modifiant les valeurs et les totaux de la prévision. Cette option est la valeur par défaut.</li> <li>• <b>Redistribuer la prévision sans modifier le total</b>—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.</li> </ul>
<b>Réparti sur :</b> <i>field</i>	<p>Affiche la durée que la <b>superposition</b> sélectionnée va occuper.</p> <p>Modifiez ce champ et sélectionnez un des boutons d'option <b>Jours</b> ou <b>Heures</b> pour choisir les unités. La valeur doit être supérieure à 0 (zéro) et la valeur par défaut est 1.</p>
<b>Cette superposition s'applique à :</b> <i>radio buttons</i>	Sélectionnez un des deux boutons d'option <b>VI</b> ou <b>TTM</b> pour choisir si la superposition s'applique au <b>Volume d'interactions</b> (VI) ou au <b>Temps de traitement moyen</b> (TTM).

# Assistant NS : Page Utilisation

L'assistant **Nouvelle superposition** (NS) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation** (cette page), **Impact** et **Activités concernées**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

Paramètre	Description
<p><b>Lors de la création d'une prévision, utilisez cette superposition de la manière suivante :</b> <i>radio button group</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Effectuer le calcul en utilisant l'impact initial et final spécifié</b>—Utiliser l'impact initial et de fin spécifié lors de l'élaboration d'une prévision. Cette option est la valeur par défaut. Cette option ne figure pas dans l'affichage, donc est désactivée, si vous avez sélectionné <b>Cette superposition doit : / Redistribuer la prévision sans modifier le total</b> (sur la page <b>Propriétés</b>).</li><li>• <b>Toujours utiliser la distribution saisie</b>—Utiliser la distribution spécifiée (saisie) lors de l'élaboration d'une prévision.</li><li>• <b>Toujours calculer l'impact ignoré et la distribution</b>—Utiliser cette superposition mais ne jamais tenir compte des impacts ni de la distribution lors de l'élaboration d'une prévision.</li></ul>

# Assistant NS : Page Impact

L'assistant **Nouvelle superposition** (NS) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation**, **Impact** (cette page) et **Activités concernées**.

## Conseil

Cette page apparaît uniquement si vous avez sélectionné le bouton d'option **Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin** spécifié sur la page **Utilisation**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

Paramètre	Description
<b>Champs</b> Paramètres d'impact de la superposition	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Champ</b>—<b>Impact initial</b>—Utilisez ce champ pour spécifier l'impact initial de la distribution. Plage : 0 (par défaut) et des nombres positifs.</li><li>• <b>Champ</b>—<b>Impact final</b> Ce champ permet de spécifier l'impact final de la superposition. Plage : 0 (valeur par défaut) et nombres positifs.</li></ul> <p>Ces champs sont uniquement activés si l'option <b>Calculer à l'aide de l'impact initial et de fin spécifié</b> est sélectionnée.</p>

# Assistant NS : Page Activités concernées

L'assistant **Nouvelle superposition** (NS) s'ouvre et affiche les pages suivantes, dans l'ordre : **Propriétés**, **Utilisation**, **Impact** et **Activités concernées** (cette page).

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Terminer**.

Cette page contient les mêmes commandes et contraintes que l'onglet **Activités concernées**—une liste des **activités**, chacune accompagnée d'une case à cocher sélectionnable.

Les paramètres de cette page sont :

- Cochez la case à gauche de chaque activité dans la liste, pour spécifier quelles activités seront concernées par le facteur sélectionné. Vous pouvez aussi cocher la case d'un site pour sélectionner automatiquement toutes les activités situées sous celui-ci.
- Décochez la case pour spécifier aucun impact.

# Importer

Workforce Management (WFM) collecte automatiquement les données historiques.

Vous pouvez également importer manuellement les données historiques de façon régulière. Par exemple, si vous disposez d'une nouvelle installation de Genesys WFM, vous souhaitez peut-être importer des données historiques collectées antérieurement.

## Conseil

Vous pouvez exporter les prévisions que vous créez au moyen de WFM et les données historiques collectées par WFM.

## Accès à cette vue et modification de celle-ci

Seuls les utilisateurs disposant des droits de sécurité requis pour modifier des données historiques ou publier dans l'horaire principal peuvent utiliser la vue Prévisions > Importation.

## Le format est important

Utilisez le même séparateur de colonnes dans l'assistant **Importation** que dans le fichier .CSV. Dans l'assistant **Importation**, le séparateur de colonnes est réglé par défaut et défini dans les paramètres régionaux actuels. Si vous importez des fichiers .CSV contenant des données dont le format est défini selon un autre paramètre régional et que le séparateur de colonnes dans ce fichier est différent de celui réglé par défaut, modifiez le séparateur dans l'assistant **Importation** pour qu'il corresponde à celui du fichier .CSV.

Vous pouvez importer plus d'un type de données vers un seul fichier.

## Conseil

Lorsque vous exportez des données historiques, examinez le format des fichiers exportés. L'importateur de données exige que les fichiers exportés soient au format .CSV.

Les fichiers de données doivent :

- être formatés selon les paramètres régionaux;
- utiliser des intervalles de temps de 15 minutes, de 30 minutes, de 60 minutes ou de 24 heures

(quotidien). (Si vous importez des données dans l'horaire principal, utilisez une granularité de 15 minutes ou quotidienne seulement.)

- être triés par date, en ordre croissant.

Le module **Importation de données** importe les données suivantes dans WFM :

Prévision principale	Données historiques
Données <b>Volume d'interactions</b>	Données <b>Volume d'interactions historiques</b>
Données <b>TTM</b>	Données <b>TTM historiques</b>
Données de <b>dotation en personnel calculée</b> (en heures-personnes ou ETP)	
Données de <b>dotation en personnel requise</b> (en heures-personnes ou ETP)	

### Conseil

WFM exporte les données telles que les prévisions du **volume d'interactions** ou du **TTM**, les prévisions de **dotation en personnel**, l'**historique du volume d'interactions** et l'**historique du TTM** au moyen du rapport **Prévisions** et en utilisant le format adapté aux fichiers .CSV.

# Importation de données

Utilisez la vue **Importation** dans le module **Prévisions** pour importer l'**historique du volume d'interactions** ou l'**historique du TTM** ainsi que les données de **prévision du volume d'interactions**, de **prévision du TTM** et de **prévision de la dotation en personnel**.

## Importation de données depuis un fichier .CSV

Pour importer des données :

1. Dans le module **Prévisions**, cliquez sur **Importer**.
2. Développez le **site** ou l'**unité métier** souhaité(e) et choisissez l'**activité** pour laquelle vous souhaitez importer des données.
3. Dans le volet **Importer des données de prévision**, cliquez sur **Sélectionner un fichier**.
4. Cliquez sur **Importer depuis un fichier**  pour sélectionner un fichier .CSV qui contient vos données à importer.

### Conseil

Lorsque des données d'activités différentes sont importées ou exportées en utilisant la période de 24 heures, les données sont importées pour chaque jour en utilisant des heures d'ouverture telles que celles-ci :

- La journée commence à 00:00 ou à la fin de la pause de nuit précédente, si celle-ci se termine plus tard.
- La journée se termine à 24:00 ou à la fin de la pause de nuit, si celle-ci se termine plus tard.

5. Dans la liste déroulante **Granularité**, sélectionnez **15, 30, 60** ou **Quotidien**.

### Conseil

WFM n'importe pas les données du dernier intervalle de temps de la période sélectionnée si vous sélectionnez un intervalle de 15, 30 ou 60 minutes. Par exemple, imaginons que votre fichier CSV contienne des données du 4/15/2005 au 6/28/2005, par intervalles de 15 minutes. Pour importer complètement les données de tous les intervalles de temps, vous devez définir la **date de fin** à 6/29/2005 et l'**heure de fin** à 12:00.

Lorsque WFM Web importe des données historiques avec une granularité de 24 heures, elle considère seulement les heures d'ouverture de l'activité ou de l'activité multisite, puisque le fichier d'importation contient uniquement des données pour chaque jour (une fiche par jour). Les heures d'ouverture jouent un rôle de filtre. WFM n'utilise pas l'**heure de début** et l'**heure de fin** de la page **Sélectionner des dates** dans l'assistant **Importation**.

Si l'intervalle de temps 15 ou 30 est sélectionné, les données du fichier d'importation sont filtrées en utilisant **la date et l'heure de début** ainsi que **la date et l'heure de fin**.

6. À partir de la liste déroulante **Région d'importation**, sélectionnez une région.

### Conseil

Le paramètre **Granularité** détermine si le type de données **Temps** est une option dans le volet **Colonnes de données** qui suit. Les paramètres régionaux activent l'analyse et l'utilisation subséquente des types Date et Temps dans le processus d'importation.

7. Dans le haut du volet, cliquez sur **Suivant** . Vous pouvez sélectionner **Retour** à tout moment si vous devez retourner au volet suivant.
8. Dans le volet **Sélectionner des colonnes de données**, choisissez le séparateur de données : **Caractère**, **Tabulation** ou **Espace**. Si vous choisissez **caractère**, vous devez saisir un caractère dans ce champ. Par exemple, une virgule.
9. Dans le champ de caractères **Commentaires**, saisissez un caractère qui indiquera les lignes du fichier .CSV représentant des commentaires. Par exemple, un caractère de mot-clic.
10. Dans la section **Association de colonnes aux données**, associez les colonnes aux types de données présents dans votre fichier .CSV.  
Les colonnes de types de données disponibles sont :
  - Date
  - Heure
  - Prévision principale VI
  - Prévision principale TTM
  - Données historiques VI
  - Données historiques TTM
  - Dotation en personnel calculée, ETP
  - Dotation en personnel calculée, heures-personnes
  - Dotation en personnel requise, ETP
  - Dotation en personnel requise, heures-personnes

### Conseil

Les statistiques des données non historiques sont importées dans la **prévision principale**. Les statistiques spécifiées n'apparaissent que si l'utilisateur dispose des **droits de sécurité** pertinents.

Diverses colonnes apparaissent dans la section **Association des colonnes aux données**, en fonction du séparateur de colonnes et du caractère de commentaires utilisés. Pour afficher toutes les colonnes applicables dans cette section, veillez à sélectionner un séparateur

qui correspond à celui de votre fichier .CSV.

Si vous utilisez un type de données incorrect pour toute colonne, le volet **Consulter les messages de validation** s'affiche avec un message d'erreur.

11. Dans le haut du volet, cliquez sur **Suivant** .

12. Dans le volet **Sélectionner des dates**, choisissez une option parmi les suivantes :

- **Tout importer**—Permet d'importer toutes les données du fichier .CSV.
- **Importer la plage de dates et d'heures suivante**—Permet de spécifier les plages de dates et d'heures des données à importer.

13. Après avoir sélectionné a ou b à l'**étape 12**, cochez les cases à côté des jours pour lesquels les données doivent être ignorées.

Par exemple, ce paramètre peut être utile pour omettre les données des jours pendant lesquels l'activité n'est pas ouverte.

Si une plage de dates et d'heures n'est pas sélectionnée à l'**étape 12**, l'heure et la date de début par défaut seront le jour actuel et 12:00. L'heure et la date de fin par défaut seront le jour suivant et 12:00.

14. En haut du volet, cliquez sur Importer .

La boîte de dialogue **Information** s'ouvre et indique que les données sont en cours de téléchargement, ainsi que l'état d'avancement.

15. Cliquez sur **Annuler** pour mettre fin à l'opération, au besoin.

16. Lorsque la boîte de dialogue **Information** annonce la fin du téléchargement, cliquez sur **OK**.

Utilisez le module **Rapports** pour exporter des données et créer des rapports. Voir **Rapport sur les prévisions**.

# Prévision principale

La **prévision principale** comporte les vues suivantes :

- **Volumes de la prévision principale**—Permet de voir les volumes d'interactions et le TTM de la prévision principale.
- **Dotation en personnel de la prévision principale**—Permet de voir la dotation en personnel calculée et requise de la prévision principale.
- **Frais de la prévision principale**—Permet de voir les données des frais, qu'utilise WFM pour prévoir la réduction lors de la planification.
- **Graphiques de la prévision principale**—Affiche votre choix de statistiques pour la prévision principale à l'aide de graphiques en courbes et d'un tableau contenant des valeurs prévues.

Pour ouvrir ces vues :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes, Dotation en personnel, Frais ou Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

# Vue Volumes de la prévision principale

La vue **Volumes** permet d'afficher les **volumes d'interactions** et le **TTM** de la **prévision principale**. Voir la barre d'outils image ici et la [description des boutons](#) ci-dessous.



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

## Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

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 des données du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante Période**— Changez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Semaine** ou **Période de planification**. Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 minutes dans la liste déroulante **Granularité**.
- **Liste déroulante Afficher les statistiques**—Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**.
- **Cases à cocher Afficher les colonnes**—Activez ou désactivez les cases à cocher **Volume**, **% de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.

- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (L'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates</b> et de la <b>granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	<p>Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b>, chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.</p> <p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b>, chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date</p> <p>(La durée des intervalles de temps dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)</p>
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques du <b>VI</b> , du <b>% VI</b> et du <b>TTM</b> .

## Options de nettoyage et de calcul

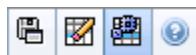
Choisissez ces commandes dans le menu **Actions** ou sélectionnez leurs icônes dans la barre d'outils :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyage</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des renseignements de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.
	<b>Utilisation des activités multisite</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités

Icône	Nom	Description
		<p>multisite. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

# Vue Dotation en personnel de la prévision principale

La vue **Dotation en personnel** permet d'afficher la **dotation en personnel calculée et requise de la prévision principale**. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Cette vue comporte des [sélecteurs de date standard](#) et une grille qui affiche des niveaux de dotation en personnel pour des jours ou des intervalles de temps.

## Affichage de la vue Dotation en personnel

Pour afficher la vue Dotation en personnel :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Dotation en personnel**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

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 des données du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulantePériode**— Changez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année, Mois, Semaine** ou **Période de planification** dans la liste déroulante **Période**. Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant 15, 30 ou 60 minutes dans la liste déroulante **Granularité**.
- **Liste déroulanteAfficher les statistiques**— Indique les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Dotation en personnel calculée**, **Dotation**

**en personnel requise, Dotation en personnel calculée et requise.**

- **Cases à cocher***Afficher les colonnes*—Activez (ou désactivez) les cases à cocher **Calc** (Calculs) et **Req** (Requis) pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la **plage de dates** de la **prévision principale**, utilisez les sélecteurs de date standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (L'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates et de la granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet. Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers mesurés en <b>équivalents en temps plein</b> . Les lignes inférieures affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps à cette date. (La durée des intervalles de temps dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)
<b>Calc.</b>	Affiche le nombre d'agents calculé pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents en temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en équivalents à compétence unique).
<b>Req.</b>	Affiche le nombre d'agents requis pour chaque jour (mesuré en <b>équivalents en temps plein</b> ) ou pour chaque intervalle de temps (mesuré en équivalents à compétence unique).
<b>[Totaux hebdomadaires]</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , les colonnes à droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.

## Options Enregistrer comme modèle, nettoyage et calcul

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Ouvre l' <b>assistant Enregistrer comme modèle</b> , qui permet

Icône	Nom	Description
		d'enregistrer des données de la <b>prévision principale</b> comme modèle de prévision.
	<b>Nettoyage</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des renseignements de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.
	<b>Utilisation des activités multi-sites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b> , une <b>unité multisite</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

## Vue Frais de la prévision principale

Utilisez les vues de **frais généraux** pour consulter des données budgétaires, utilisées par WFM pour prévoir les réductions pour les planifications. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



### Configuration des propriétés de la grille et de la plage de dates

Utilisez les options suivantes dans les panneaux des propriétés de la **grille** et de la **plage de dates** (en haut) pour personnaliser la grille :

- La grille affiche les données pour une période d'une semaine, une période de planification, un mois ou un an. Pour changer la période, cliquez sur **Année, Mois, Semaine** ou **Période de planification** dans la liste déroulante **Période** afin de modifier l'intervalle de temps affiché dans chaque ligne. (WFM Web vous invite à enregistrer toutes les éventuelles modifications non enregistrées avant d'actualiser l'affichage).
- Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant une **granularité** de 15, 30 ou 60 minutes.
- Utilisez les [sélecteurs de date](#) standards pour passer à une autre semaine.

### Menu Frais

Le menu déroulant **Frais** affiche une liste de frais :

<b>Grand total</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais pour la cible sélectionnée.
<b>Total prévu</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais planifiés pour la cible sélectionnée.
<b>Total non prévu</b>	Une statistique en lecture seule; le cumul des frais non planifiés pour la cible sélectionnée.

#### Important

Des statistiques en lecture seule s'affichent dans le menu **Frais** pour l'élément sélectionné dans le volet **Objets**. Si l'élément est une activité, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états d'horaire** associés à l'activité. Si l'élément est une

activité multisite, le menu répertorie tous les frais du **groupe d'états d'horaire** associés aux activités enfants.

## Utilisation de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne  (l'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la plage de dates et de la granularité sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Mois</b> , chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.  Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , chaque groupe de colonnes indique un jour.  (La durée des intervalles de temps dépend de la granularité sélectionnée précédemment.)
<b>[Totaux hebdomadaires]</b>	Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b> , les colonnes de droite affichent les totaux hebdomadaires pour les statistiques affichées.

### Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableau.

## Gestion des données de frais de la prévision principale

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyage</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des renseignements de la <b>prévision principale</b> pour les dates et

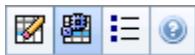
---

Icône	Nom	Description
		activités sélectionnées.

---

# Vue Graphiques de la prévision principale

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données de la **prévision principale** dans un graphique en courbes et un tableau contenant des valeurs de prévision. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision principale**.
3. Dans le menu **Prévision principale** de la barre d'outils, sélectionnez **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

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 des données du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante— Période** Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Période de planification**, **Semaine** ou **Jour**.
- **Liste déroulante Granularité**— Faites votre choix dans ce menu pour indiquer les incrémentations (la granularité) de l'affichage des données. Les options disponibles dépendent de la sélection effectuée dans la liste déroulante **Période** :
  - Si vous sélectionnez **Année** : **Mensuel**, **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Mois** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Période de planification** : **Hebdomadaire** ou **Quotidien**.
  - Si vous sélectionnez **Semaine** : **15** (minutes), **30** (minutes), **60** (minutes) ou **Quotidien**.

- Si vous sélectionnez **Quotidien : 15** (minutes), **30** (minutes) ou **60** (minutes).
- **Afficher les statistiques***Liste déroulante*— Indique les données affichées dans le graphique et le tableau. Faites votre choix parmi les options suivantes : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise**, **Dotation en personnel calculée et requise** ou **Dotation en personnel calculée et personnel polyvalent calculé**. Les colonnes affichées dans le tableau dépendent de la statistique sélectionnée.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées précédemment. L'axe vertical indique les unités affichées. Si vous affichez plusieurs statistiques, les axes verticaux gauche et droit affichent des unités différentes pour les deux statistiques.

La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques, des données historiques ou des événements particuliers. La **légende** change selon les statistiques sélectionnées précédemment. Les événements spéciaux apparaissent comme des repères sur le graphique.

## Nettoyage, calcul et options

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyage de la prévision principale</b> qui permet de supprimer des renseignements de la <b>prévision principale</b> pour les dates et activités sélectionnées.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b> , une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues

Icône	Nom	Description
		contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet de personnaliser davantage le graphique.

# Options des graphiques de la prévision principale

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser l'affichage des **Graphiques de la prévision principale** :

1. Sélectionnez une statistique dans la liste déroulante **Afficher les statistiques**.
2. Cliquez sur **Options** dans la barre d'outils.

L'une des versions suivantes de la boîte de dialogue **Options** apparaît alors, selon la statistique sélectionnée précédemment.

- Cliquez sur le lien pour accéder à une rubrique d'aide répertoriée dans le tableau. Vous obtiendrez ainsi une explication des options disponibles pour cette statistique dans la fenêtre **Options**.

Statistique sélectionnée	Rubrique d'aide pour la boîte de dialogue Options correspondante
<b>Volume d'interactions</b>	Options d'affichage de graphique (VI)
<b>TTM</b>	Options d'affichage de graphique (TTM)
<b>Volume d'interactions et TTM</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (VI et TTM)
<b>Dotation en personnel requise</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
<b>Dotation en personnel calculée</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphique (Dotation en personnel)
<b>Dotation en personnel calculée et requise</b> (non disponible dans la vue <b>Graphiques des données historiques</b> )	Options d'affichage de graphiques (dotation en personnel)

# Fenêtre Effacer la prévision principale

La fenêtre de **nettoyage de la prévision principale** permet de supprimer des renseignements de la **prévision principale** pour des dates et activités spécifiques.

## Avertissement

Cette fonction supprime toutes les données enregistrées précédemment pour la plage de dates et les activités sélectionnées. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction de **nettoyage de la prévision principale** sauf en cas de force majeure. Si vous supprimez des données de la **prévision principale**, il est également conseillé d'extraire, en premier lieu, les données dans un scénario de prévision (à l'aide de l'assistant **Publication de prévision**) et/ou de faire une copie de sauvegarde de WFM Database.

Pour supprimer des renseignements de la **prévision principale** :

1. Dans le panneau **Date de début et Date de fin**, sélectionnez la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données en utilisant les **sélecteurs de date** standard.
2. Dans la liste **Activités**, sélectionnez les activités dont vous souhaitez supprimer les informations de prévision.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs activités dans différents sites.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer les renseignements spécifiés de la **prévision principale** ou sur **Annuler** pour fermer la fenêtre sans modifier la **prévision principale**.

# Données historiques

Les vues dans les données historiques sont :

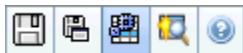
<b>Volumes des données historiques</b>	Affiche les <b>volumes d'interactions</b> et le <b>TTM</b> des données historiques importées dans WFM ou collectées automatiquement par WFM Data Aggregator.
<b>Graphiques des données historiques</b>	Affiche les statistiques de votre choix, au moyen de graphiques en courbes et d'un tableau, sur des données historiques importées dans WFM ou collectées automatiquement par WFM Data Aggregator.

Pour ouvrir ces vues :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes** ou **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

# Vue Volumes des données historiques

La vue **Volumes** permet d'afficher les volumes d'interactions dans des données historiques importées ou collectées. Cette vue comporte des **sélecteurs de date** standard et une grille qui affiche des statistiques pour des jours ou des intervalles de temps. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Affichage de la vue Volumes

Pour afficher la vue **Volumes** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Volumes**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

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 des données du graphique et du tableau.

## Configuration des propriétés d'affichage des données et de la plage de dates

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- **Liste déroulante Période**—Changez la plage d'heures du graphique ou de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois** ou **Semaine**. Si vous sélectionnez **Semaine**, vous pouvez ajuster davantage l'intervalle de temps de chaque ligne en sélectionnant **15**, **30** ou **60** minutes dans la liste déroulante **Granularité**.
- **Liste déroulante Afficher les statistiques**—Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**, **Volume d'interactions et TTM**.
- **Cases à cocherAfficher les colonnes**—Activez ou désactivez les cases à cocher **Volume**, **% de volume** et **TTM** pour afficher (ou masquer) les colonnes de données du tableau.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les **sélecteurs de date** standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture des données

Le tableau comporte des colonnes qui affichent les statistiques suivantes :

<b>Semaine/Intervalle de temps</b>	Identifie la plage de dates ou les intervalles de temps de cette ligne (L'étiquette et le contenu de la colonne dépendent de la <b>plage de dates et de la granularité</b> sélectionnées précédemment).
<b>[Jours ou dates]</b>	<p>Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b>, chaque groupe de colonnes affiche des statistiques pour un jour complet.</p> <p>Si vous sélectionnez la plage de dates <b>Semaine</b>, chaque groupe de colonnes indique une date, la ligne supérieure affiche des totaux journaliers et chaque ligne inférieure affiche des statistiques pour un intervalle de temps à cette date</p> <p>(La durée des intervalles de temps dépend de la <b>granularité</b> sélectionnée précédemment.)</p>
<b>VI</b>	Affiche le volume d'interactions prévu pour chaque jour ou intervalle de temps.
<b>% VI</b>	Affiche le pourcentage du volume d'interactions total de la journée pour cette ligne.
<b>TTM</b>	Affiche le temps de traitement moyen.
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Si vous sélectionnez la <b>plage de dates Mois</b> , ces colonnes affichent les totaux hebdomadaires ou les moyennes pour les statistiques du VI, du % VI et du TTM.

### Conseil

Vous pouvez copier et coller des données entre la grille et le tableur. Avant d'effectuer ceci, décochez la case **% Volume** pour masquer la colonne **% VI**.

## Pour modifier les totaux hebdomadaires

Si vous avez sélectionné l'**année** ou le **mois** de la période, vous pouvez cliquer dans la cellule des **totaux hebdomadaires** et y modifier la valeur. Les valeurs quotidiennes sur une même ligne s'ajusteront automatiquement de manière à ce que le nouveau **total hebdomadaire** soit redistribué selon la distribution originale de volume pour chaque jour de la semaine. Ceci est utile si vous considérez que pour une semaine en particulier le volume va augmenter, mais vous prévoyez qu'il atteindra environ le même taux que votre prévision originale.

## Options d'enregistrement et de calcul

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
<b>Enregistrer</b>		<p>Enregistrez les modifications apportées aux données.</p> <p><b>Enregistrer</b> apparaît dans la barre d'outils et dans le menu <b>Actions</b> uniquement si vous avez l'autorisation de modifier les données historiques. Pour définir cette autorisation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le module <b>Configuration</b>, sélectionnez <b>Rôles &gt; Privilèges des rôles</b>.</li> <li>2. Dans les <b>Privilèges des rôles de prévision</b> vue, cochez la case <b>Modifier les données historiques</b>.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Enregistrer</b>.</li> </ol>
<b>Enregistrer comme modèle</b>		<p>Ouvre l'assistant <b>Enregistrer comme modèle</b>, qui permet d'enregistrer des données historiques comme modèle de prévision.</p> <p>Lorsque vous enregistrez des <b>VI</b> ou des <b>TTM</b> historiques pour une activité multisite comme modèle, seules les données de l'activité multisite sont enregistrées, et non la somme des activités sous-jacentes.</p>
<b>Utilisation des activités multisites</b>		<p>Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b>, une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b>.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

## Assistant Rechercher des événements

Icône	Nom	Description
	<b>Rechercher des événements</b>	Cliquez sur ce bouton (ou sélectionnez <b>Rechercher des événements</b> dans le menu <b>Actions</b> ) pour rechercher des événements spéciaux dans les données historiques, à l'aide de l'assistant <b>Rechercher des événements</b> .

# Assistant Rechercher des événements

Utilisez l'assistant **Rechercher des événements** pour rechercher dans les données historiques toute période de temps représentant une anomalie. 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. Il s'agit d'une anomalie dans les données historiques et l'assistant **Rechercher des événements** peut la localiser pour vous.

1. Pour atteindre cette boîte de dialogue, commencez par la vue **Volumes des données historiques**.
2. Cliquez sur le bouton **Rechercher des événements**  ou sélectionnez **Rechercher des événements** dans le menu **Actions**.
3. Utilisez ces commandes pour définir la recherche :

<i>Boutons d'option de recherche</i>	Définissez les critères de la recherche. Sélectionnez <b>VI</b> pour rechercher des événements ayant affecté le <b>volume d'interaction</b> . Sélectionnez <b>TTM</b> pour rechercher des événements ayant affecté le <b>temps de traitement moyen</b> .
<i>Boutons d'option Rechercher à l'aide de la granularité</i>	Définissez les incrément de la recherche. Sélectionnez <b>Quotidien</b> pour effectuer la recherche dans les périodes quotidiennes. Sélectionnez <b>Horaire</b> pour effectuer la recherche dans les données horaires.
<i>Champs Date de début et Date de fin</i>	Définissez les limites de la recherche. Entrez ou sélectionnez une <b>date de début</b> et une <b>date de fin</b> . La recherche commencera à la date de début et se terminera à la date de fin.
<i>Champ Seuil (%)</i>	Définissez les critères de la recherche. Entrez ou sélectionnez le pourcentage d'écart par rapport aux données historiques qui pourrait identifier l'événement que vous voulez localiser. <b>Plage</b> : Un nombre entier positif inférieur à 1000.  Par exemple, entrez 500 pour rechercher une anomalie d'au moins 500 % par rapport à la normalité.

## Exécution de l'assistant Rechercher des événements

1. Définissez la recherche à l'aide des commandes décrites ci-dessus.
2. Cliquez sur le bouton **Rechercher des événements** (ou sur **Annuler** pour abandonner la recherche). Un nouvel onglet apparaît dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Il contient les éléments suivants :

- Liste **Événements possibles**
  - Boutons **Créer une superposition** et **Créer un événement**
  - Liste **Événements existants**
3. Sélectionnez un élément dans la liste **Événements possibles**.
- Les boutons **Créer une superposition** et **Créer un événement** sont activés.
  - Tous les éléments **Superposition / Événement** compris dans la plage de dates de l'**événement possible** sélectionné apparaissent dans la liste **Événements existants**. Vous pouvez, à présent, créer une superposition (et l'élément qu'elle doit contenir) ou un événement (et sélectionner la superposition existante dans laquelle il doit être inclus).
4. Sélectionnez l'une des deux options suivantes :
- a. Cliquez sur le bouton **Créer une superposition** pour ouvrir l'assistant **Nouvelle superposition** permettant de créer une superposition et indiquez les paramètres de son événement sur la page **Nouvel événement**.
  - b. Cliquez sur le bouton **Créer un événement** pour ouvrir la page **Nouvel événement** permettant de sélectionner une superposition existante et de définir les paramètres de l'événement.

## Liste Événements existants

Lorsque vous avez terminé, l'assistant ou la page se ferme et la superposition / l'événement que vous venez de créer apparaît dans la liste **Événements existants**, si la **Date/heure de début de l'impact** est comprise dans la plage de dates de l'**événement possible** sélectionné.

Dans le cas contraire, l'événement ou la superposition existe, mais il ou elle n'est pas affiché(e).

# Page Nouvel événement

La page **Nouvel événement** s'ouvre à partir de l'écran **Rechercher des événements** lorsque vous cliquez sur le bouton **Créer une superposition** (en tant que dernière page de l'assistant **Nouvelle superposition**) ou **Créer un événement**.

1. Sélectionnez les paramètres appropriés sur cette page, mais n'oubliez pas que certaines sélections peuvent en désélectionner d'autres.
2. Cliquez sur **Suivant**.

Les paramètres de cette page sont :

<b>Champ Nom de l'événement</b>	Vous pouvez saisir des lettres, des chiffres et des symboles dans ce champ. Si vous entrez le nom d'un événement existant, celui-ci est écrasé.
<b>Flèche Date de début de l'impact</b>	Indiquez ou sélectionnez la date de début de l'événement.
<b>Flèche Date de début de l'impact</b>	Indiquez ou sélectionnez l'heure à laquelle doit commencer l'événement, à la date indiquée dans le champ <b>Date de début de l'impact</b> .
<b>Champ force</b>	Indiquez la force de l'événement. La plage correspond à toute valeur positive (supérieure à 0), jusqu'à neuf chiffres et deux décimales.
<b>Case à cocher Ignorer les données historiques</b>	Cochez cette case pour que l'événement ignore les données historiques. Décochez la case pour prendre en compte les données historiques. Consultez la section <b>Ignorer les données historiques</b> dans la rubrique "Amorce de superpositions".

# Vue Graphiques des données historiques

La vue **Graphiques** permet d'afficher les données historiques dans un graphique en courbes. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Affichage de la vue Graphiques

Pour afficher la vue **Graphiques** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Prévision**.
2. Dans le menu **Prévision** de la barre d'outils, sélectionnez **Données historiques**.
3. Dans le menu **Données historiques** de la barre d'outils, sélectionnez **Graphiques**.
4. Dans l'arborescence **Objets**, sélectionnez une **activité**, une **activité multisite**, un **site**, une **unité métier** ou une **entreprise**.

## Configuration des dates, des statistiques, de la période et de la granularité

Utilisez ces commandes pour personnaliser l'affichage des données dans le graphique et le tableau :

- *Liste déroulantePériode*— Changez la plage d'heures du graphique et de la grille en sélectionnant **Année**, **Mois**, **Semaine** ou **Jour**. Les options de la liste déroulante **Granularité** varient selon la valeur sélectionnée dans la liste déroulante **Période**.
- *Liste déroulanteAfficher les statistiques*— Faites votre choix parmi les options suivantes pour indiquer les données affichées dans le graphique et le tableau : **Volume d'interactions**, **TTM**.
- Pour passer à une autre semaine dans la plage de dates de la **prévision principale**, utilisez les [sélecteurs de date](#) standard (dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).

## Lecture du graphique et de la légende

Le graphique affiche les statistiques, les dates, la période et la granularité sélectionnées. L'axe vertical indique les unités affichées.

---

La **légende**, en bas, identifie les couleurs utilisées dans le graphique pour représenter des statistiques particulières. La **légende** change selon les statistiques que vous sélectionnez.

## Options de calcul et de filtrage

Vous pouvez utiliser le bouton suivant de la barre d'outils **Actions** (cette commande apparaît également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Utilisation des activités multi-sitier</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b> , une <b>unité multisite</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

# Calendriers

Vous pouvez obtenir un aperçu du module calendrier en parcourant les rubriques sur cette page. Avant la création d'un horaire, effectuez les opérations suivantes :

1. Configuration des scénarios de prévision.
2. Créez, élaborez et publiez une prévision de dotation en personnel pour chaque activité que vous envisagez de planifier.

## Conseil

Un seul scénario de prévision peut contenir des prévisions pour plusieurs activités.

Vous pouvez créer un horaire avant de publier une prévision, mais bon nombre de fonctions d'horaire (telles que la couverture) ne sont alors pas disponibles.

## Utilisation du module Horaire

Le module **Horaire** affiche les informations d'horaire des agents dans divers tableaux et graphiques.

Les vues d'**horaire** permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer des scénarios d'horaire, y compris des scénarios de profil, qui peuvent être utilisés pour les offres de l'horaire;
- Élaborer l'**horaire**.
- Publier les scénarios d'horaire dans l'**horaire principal** et les extraire de celui-ci.
- Afficher les horaires quotidiens et hebdomadaires pour vos scénarios et l'**horaire principal**.
- Évaluer la couverture de l'horaire pour vos scénarios et l'**horaire principal**.
- Réviser des horaires selon les circonstances;
- Créer, afficher, modifier, supprimer et valider les modifications d'horaire en attente.
- Attribuer des agents aux horaires de profils, si votre scénario les inclut.

## Sécurité de l'horaire

Vous pouvez accéder intégralement ou partiellement à tous les éléments du module **Horaire**, selon

les paramètres configurés pour votre rôle de sécurité. Voir [Rôles](#).

Si vous ne disposez pas de l'autorisation d'accéder à certaines fonctions d'horaire, cette fonctionnalité est désactivée.

## À propos de la planification

Le module **Horaire** vous aide à utiliser le personnel de la manière la plus efficace possible en vous permettant d'ajuster les horaires en temps réel selon les changements de charge de travail et de disponibilité des agents. Le module **Horaire** élabore des horaires optimaux basés sur des agents réels, en intégrant leurs exceptions et préférences dans le processus de planification.

Workforce Management élabore des horaires optimaux en tenant compte des contraintes d'un site.

Les contraintes englobent :

- les ressources disponibles avec les compétences requises;
- les exigences de niveau de service;
- les contrats d'embauche et les règles de l'entreprise;
- les préférences des agents.

## Planification de profils : création d'horaires sans agents

La planification de profils permet de modéliser les résultats d'horaire sans avoir d'agents réels.

Vous pouvez toutefois créer des horaires basés sur des &mash;profils définis par l'utilisateur et attribuer ensuite des agents aux horaires qui en résultent. Vous pouvez également créer des horaires utilisant un mélange d'agents réels et de profil.

La planification de profils permet de créer un horaire avant d'embaucher des agents.

1. Utilisez WFM Web pour définir des profils qui sont constitués de règles de travail de contrats et d'un ensemble de compétences.
2. Utilisez le module **Horaire** pour créer les horaires en utilisant des profils adaptés au travail et aux personnes que vous comptez embaucher.
3. Attribuez les nouveaux agents embauchés pour ouvrir des créneaux dans les horaires de profils.

### Conseil

Vous devez attribuer des agents réels aux créneaux d'horaires de profils avant de publier ces créneaux dans l'**horaire principal**.

## Utilisation de la vue Scénarios d'horaire

L'affichage **Scénarios** permet d'ouvrir les scénarios existants et de les utiliser. Il permet également de créer, modifier ou supprimer des scénarios d'horaire et de les publier dans l'**horaire principal**.

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.

## Utilisation des autres vues de scénario

Lorsque vous ouvrez un scénario, son nom devient un menu dans la barre d'outils et un élément dans le menu Horaire. Les vues suivantes apparaissent dans ce menu : **Couverture**, **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Étendu à l'agent**, **Profils/Offres**, **Résumé** et **Consolidation des états**.

Pour ouvrir une vue pour ce scénario, sélectionnez-le dans le menu **<nom\_scénario>**.

Lorsque vous ouvrez des scénarios supplémentaires, leurs noms sont ajoutés au menu **Horaire**. Utilisez le menu **Horaire** pour basculer entre plusieurs scénarios ouverts.

Pour supprimer les vues d'un scénario des listes affichées, fermez le scénario.

## Utilisation des vues de l'horaire principal

Si vous possédez les droits requis pour accéder à l'**horaire principal**, vous pouvez sélectionner **Horaire principal** dans le menu Horaire. L'**horaire principal** devient un menu dans la barre d'outils, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des vues **d'Horaire principal** suivantes : **Couverture**, **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Étendu à l'agent**, **Résumé**, **Consolidation des états** et **Exigence d'heures supplémentaires**. La vue **Approbation des modifications** apparaît uniquement si vous êtes autorisé à **approuver les modifications** dans WFM Web.

Pour ouvrir l'une de ces vues **Horaire principal**, sélectionnez-la dans le menu.

## Modifications de l'horaire en attente

Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, les changements que vous apportez à un scénario d'horaire ou à l'**horaire principal** sont entrées

---

comme étant en attente. En d'autres termes, vous seul pouvez voir ces modifications, qui n'apparaissent pas dans la version visible publiquement du scénario d'horaire ou de l'**horaire principal**, jusqu'à ce qu'un utilisateur disposant de l'autorisation **Approuver les modifications de l'horaire principal** les examine et les **approuve**.

- Si vous publiez un scénario d'horaire dans l'**horaire principal**, les modifications en attente ne sont pas publiées.
- Si vous extrayez les données de l'**horaire principal** vers un scénario, les modifications en attente n'apparaissent pas dans le scénario.

## Approbation des modifications en attente

Vous pouvez afficher et approuver ou rejeter les modifications d'horaire en attente de plusieurs manières. Si un autre utilisateur a créé les modifications en attente, vous pouvez utiliser :

- La vue **Approbation des modifications de l'horaire principal**.

Si vous avez créé les modifications en attente, vous pouvez utiliser :

- La vue **Approbation des modifications de l'horaire principal**.
- L'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**.
- Les commandes **Validation** et **Revenir en arrière** des menus de raccourcis dans les affichages **Scénario d'horaire dans la journée** et **Horaire principal dans la journée**.
- La fonction de validation automatique de l'assistant **Insertion multiple** et de l'assistant **Suppression multiple**.

# Scénarios d'horaire

La **vue Scénarios** du module Horaire permet de créer un scénario ou de modifier un scénario d'horaire existant. Lorsque vous ouvrez un scénario, son nom devient un menu dans la barre d'outils (et une option dans le menu **Horaire**). Vous pouvez sélectionner les vues suivantes dans le menu **<nom\_scénario>** :

Couverture	Compare la couverture de la dotation en personnel avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues et met en surbrillance les intervalles de temps avec sous-effectifs ou sureffectifs.
Hebdomadaire	Affiche un tableau récapitulatif hebdomadaire du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de vacation pour les agents ou profils d'un site.
Dans la journée	Affiche les détails de l'horaire pour une période de 24 ou de 36 heures et vous permet de modifier les horaires d'un seul ou de plusieurs agents. <div style="border-left: 2px solid orange; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <b>Important</b>            Il n'est pas nécessaire de disposer d'une autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> (comme requis par l'<b>horaire principal</b>) pour que vos modifications soient intégrées (vous êtes le seul à pouvoir les voir). Vous pouvez revenir sur vos modifications en attente ou les supprimer.         </div> <p>Vous pouvez consulter les modifications en attente dans les vues <b>Hebdomadaire</b>, <b>Étendu à l'agent</b> et <b>Dans la journée</b>.</p>
Étendu à l'agent	Affiche les horaires pour une semaine ou la période de planification de l'horaire pour un seul agent.
Profils/Offre	Permet d'attribuer des agents réels à des créneaux d'horaires de profils.
Résumé	Affiche les niveaux de service et les statistiques associées pour le scénario.
Consolidation des états	Présente les <b>totaux des groupes d'état d'horaire</b> pour les <b>groupes d'états d'horaire</b> configurés.

Pour ouvrir les vues d'un scénario, sélectionnez-le dans le menu secondaire. Cliquez sur **Fermer**  pour le fermer.

## Important

Certaines restrictions s'appliquent lors de la visualisation et de la suppression de

**scénarios d'**horaire** :**

- Pour visualiser le scénario de l'**horaire**, les utilisateurs doivent avoir accès à au moins un **site** s'y trouvant.
- Pour supprimer le scénario de l'**horaire**, les utilisateurs doivent avoir accès à tous les **sites** s'y trouvant.

Pour obtenir plus de renseignements sur ces restrictions, reportez-vous à la description de l'option de configuration de *MSARestrictAccess* dans le guide *Workforce Management Administrator's Guide*. Les paramètres de cette option déterminent le niveau d'accès des scénarios de l'**horaire** décrits ci-dessus.

# Affichage des scénarios

Scénarios d'horaire permet d'ouvrir et d'utiliser des scénarios d'horaire nouveaux et existants.

Cette vue vous permet de créer, de modifier ou de supprimer des scénarios d'horaire et de les publier dans l'**horaire principal**.

## Affichage de la vue Scénarios

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire** dans le menu **Scénarios** de la barre d'outils.  
**Le tableau Scénarios (une liste) apparaît au sommet du volet Données.**

## Ouverture d'un scénario

Pour ouvrir un scénario, double-cliquez sur celui-ci ou sélectionnez-le et cliquez sur **Ouvrir** .

Lorsque la vue **Scénarios** est active, le volet **Objets** affiche les options suivantes :

<b>Mes scénarios</b>	Affiche les scénarios que vous avez créés.
<b>Scénarios partagés</b>	Affiche les scénarios partagés créés par d'autres utilisateurs. Visible uniquement si vous disposez de l'autorisation <b>Scénarios d'accès partagés</b> . Voir les droits d'accès de sécurité dans <b>Rôles</b> .
<b>Autres scénarios</b>	Affiche (si vous disposez des droits d'accès appropriés) les scénarios non partagés créés par d'autres utilisateurs.

Pour sélectionner une option :

- Cliquez dessus. Votre sélection affiche les scénarios correspondants dans le **tableau Scénarios**.

## Lecture du tableau Scénarios

Le tableau **Scénarios** apparaît en haut à droite de la fenêtre WFM Web for Supervisors. Ses lignes affichent les scénarios qui correspondent à votre sélection dans l'arborescence **Objets**. Les colonnes (pouvant être triées, à l'exception des colonnes **Commentaires** et **Date de fin étendue**) affichent les renseignements suivants pour chaque scénario :

<b>Nom</b>	Nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Dates de début et de fin pour l'horaire du scénario. <b>Plage :</b> de 1 à 6 semaines.
<b>Date de fin étendue</b>	Indique la durée de la <b>prévision</b> actuellement publiée qui servira à calculer les besoins en personnel moyens pour cet horaire. Par exemple : l'horaire couvre la période entre la <b>date de début</b> et la <b>date de fin</b> uniquement. Cependant, les données de <b>prévision</b> utilisées pour calculer les besoins en personnel pour cet horaire sont basées sur la période entre la <b>date de début</b> et la <b>date de fin étendue</b> .  Conseil Ce n'est pas un problème si les données de <b>prévision</b> couvrent une période plus courte que celle définie par la <b>date de fin étendue</b> .
<b>Propriétaire</b>	Nom de l'utilisateur ayant créé le scénario.
<b>Partages</b>	Une coche indique un scénario partagé; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Commentaires</b>	Remarques entrées par un utilisateur ayant créé ou modifié le scénario.

Pour remplir le volet **Données** avec les détails du scénario :

- Cliquez sur une ligne du tableau **Scénarios**.

## Modification d'un scénario

Pour modifier un scénario :

- Dans le tableau **Scénarios**, double-cliquez sur le scénario. Vous pouvez également cliquer sur la ligne de ce scénario dans le tableau **Scénarios**, puis cliquer sur **Ouvrir**.

Les commandes décrites **ci-dessous** vous seront proposées si vous possédez les droits d'accès requis pour traiter ce scénario ou si ce scénario vous appartient.

## Création et gestion des scénarios

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouveau</b>

Icône	Nom	Description
		scénario d'horaire.
	<b>Créer sur la base de...</b>	Ouvre l' <b>assistant Nouveau scénario d'horaire</b> . Les données des pages de l'assistant sont copiées du scénario qui était en surbrillance lorsque vous avez cliqué sur cette icône.
	<b>Ouvrir</b>	Ouvre le scénario sélectionné dans le tableau <b>Scénarios</b> . Vous pouvez alors en modifier les propriétés à l'aide du volet <b>Données</b> .
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication d'horaire</b> pour transférer des renseignements d'horaire entre le scénario sélectionné et l' <b>horaire principal</b> .
	<b>Supprimer</b>	Supprime le scénario sélectionné. Une confirmation est demandée.
	<b>Marquer comme partagé, Marquer comme non partagé</b>	Modifie l'état de partage du scénario sélectionné.
	<b>Filtre</b>	Affiche la <b>boîte de dialogue Filtre des états</b> , que vous pouvez utiliser pour régler les <b>états</b> à afficher. Ces <b>états sont décrits ci-dessous</b> .
	<b>Trier</b>	Ouvre une boîte de dialogue permettant de trier par <b>Nom, Propriétaire, Partage, Heure de création, Heure de la dernière modification, Date de début du scénario et Date de fin du scénario</b> . Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Propriétés du scénario—Onglet Données

Pour afficher les commandes suivantes :

- Dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite, cliquez sur l'onglet **Données**.

<b>Nom :</b>	Cliquez pour modifier le nom du scénario.
<b>Date de début, date de fin</b>	Affiche les dates de début et de fin du scénario.
<b>Date de fin étendue</b>	Affiche la date de fin étendue du scénario.
<b>Propriétaire</b>	Affiche le nom de l'auteur du scénario.
<b>Partages</b>	Lecture seule. Une coche indique un scénario partagé; une case vide indique un scénario qui n'est pas partagé.
<b>Créé, Modifié</b>	Affiche la date de création du scénario et la date de la dernière modification.
<b>Prévision</b>	Affiche le scénario de prévision associé ou PRINCIPAL (si la <b>prévision principale</b> est associée).
<b>...</b>	<p>Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une fenêtre contextuelle contenant une <a href="#">liste de scénarios de prévision</a>, puis sélectionnez un scénario sur lequel sera basée la prochaine élaboration d'horaire. Le tableau répertorie tous les scénarios de prévision que vous pouvez sélectionner pour élaborer le prochain horaire. Le premier choix est PRINCIPAL.</p> <p>La liste n'est pas modifiable. Elle contient les colonnes suivantes pour chaque scénario de prévision répertorié : <b>Nom</b>, <b>Date de début</b>, <b>Date de fin</b>, <b>Propriétaire</b>, <b>Partages</b> et <b>Commentaires</b>.</p>
<b>Commentaires</b>	Cliquez pour entrer ou modifier des commentaires sur le scénario.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer vos modifications du nom et/ou des commentaires du scénario. Désactivé si aucune modification n'a été apportée.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur ce bouton pour annuler les modifications en restaurant les anciens commentaires ou nom du scénario. Désactivé si aucune modification n'a été apportée.

## Propriétés du scénario—Onglet États

Pour afficher un tableau avec les renseignements suivants, cliquez sur l'onglet **États** dans le volet **Propriétés du scénario** en bas à droite. Les colonnes de ce tableau sont les suivantes :

<b>Site</b>	Affiche les sites couverts par ce scénario.
<b>État</b>	Reportez-vous au tableau <b>Valeurs de la colonne État</b> ci-dessous pour obtenir toutes les valeurs possibles et leur définition.
<b>Début de l'offre</b>	Date de début de l'offre pour ce scénario, défini dans l' <b>assistant de processus d'offre de contrôle</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).

<b>Fin de l'offre</b>	Date de fin de l'offre pour ce scénario, défini dans l' <b>assistant de processus d'offre de contrôle</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Rangs utilisés</b>	Système de classement utilisé pour ce scénario, défini dans la boîte de dialogue <b>Auto-attribution des horaires</b> . (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Dernier publié</b>	Date et heure auxquelles ce scénario a été publié pour la dernière fois dans l' <b>horaire principal</b> .

## Valeurs de la colonne État

Ce tableau définit chaque valeur possible qui pourrait s'afficher dans la colonne **État**.

<b>Nouveau</b>	Ce scénario vient d'être créé et n'a aucun horaire élaboré.
<b>Importé</b>	Ce scénario a été importé depuis l' <b>horaire principal</b> .
<b>Prévu</b>	Un horaire a été élaboré pour ce scénario.
<b>Planifié avec les profils</b>	Un horaire contenant des horaires d'agents de profil a été élaboré pour ce scénario.
<b>Profils attribués</b>	Un horaire contenant des horaires d'agents de profil a été élaboré pour ce scénario et chaque horaire d'agent de profil a un agent réel qui lui est attribué.
<b>Publié</b>	Ce scénario a été publié dans l' <b>horaire principal</b> .
<b>Scénario d'offre en cours</b>	Ce scénario a une fenêtre d'offre et des agents définis mais la date actuelle est antérieure à la date de début de la fenêtre d'offre. (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Offre ouverte</b>	Ce scénario propose actuellement des offres. (Réservé aux scénarios d'offre).
<b>Offre fermée</b>	Ce scénario ne propose plus d'offres. (Réservé aux scénarios d'offre).

# Assistant Nouveau scénario de l'horaire

L'**assistant Nouveau scénario d'horaire** permet de créer un scénario d'horaire :

1. Dans la barre d'outils de la vue **Scénarios d'horaire**, cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
Le premier affichage de l'**assistant Nouveau scénario d'horaire**, appelé **Paramètres généraux**, s'ouvre.
2. Saisissez les renseignements nécessaires dans chaque affichage, puis cliquez sur **Suivant**.

## Conseil

- Cliquez sur **Aide** dans chaque écran ouvre une page d'**aide** expliquant les options de l'écran.
- Cliquez sur **Précédent** vous ramène à l'écran précédent si vous devez y revoir les renseignements saisis.

3. Cliquez sur **Terminer**.

Le scénario est créé.

Dans la vue **Scénarios d'horaire**, vous pouvez sélectionner **Mes scénarios** pour charger le scénario dans le tableau **Scénarios**.

# Nouveau scénario de l'horaire : Paramètres généraux

Pour compléter le premier écran de l'assistant Nouveau scénario d'horaire, **Paramètres généraux** :

1. Dans la zone de texte **Nom**, entrez un nom pour le scénario d'horaire.
2. Si vous souhaitez que ce scénario soit disponible pour les autres utilisateurs WFM, cochez la case **Partagé**.
3. Si vous souhaitez baser ce scénario sur un scénario existant, sélectionnez le scénario existant dans la liste déroulante **Basé sur**.  
Baser votre nouveau scénario sur un scénario existant permet d'élaborer aisément des horaires avec des paramètres fréquemment utilisés. L'assistant prend les dates, activités et agents (réels, virtuels et de profil) du scénario source et les applique au nouveau scénario. Vous pouvez ensuite modifier ces paramètres.
4. Dans le champ **Date de début**, entrez (ou sélectionnez) la date de début du scénario.  
Vous pouvez taper directement la date dans le champ, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier la date affichée ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.

## Important

Si le paramètre WeekStartDay a été spécifié dans [Propriétés des unités métier](#), le jour de semaine de début de votre scénario doit correspondre à ce paramètre. Dans le cas contraire, votre scénario démarre le premier jour de la semaine, comme déterminé dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

5. Dans le champ **Date de fin**, entrez (ou sélectionnez) la date de fin du scénario. La durée maximum entre la **date de début** et la **date de fin** est de 42 jours (6 semaines).

## Important

Vous devez élaborer le scénario en unités d'une semaine. Par exemple, si l'horaire commence un lundi, il doit finir un dimanche. Les horaires doivent avoir une durée d'au moins une semaine et ne pas dépasser six semaines. WFM Web respecte toujours les contraintes de la période de l'horaire, si vous utilisez une période d'horaire pour votre site, quel que soit le nombre de semaines dans le scénario.

6. Dans le champ **Date de fin étendue** entrez (ou sélectionnez) la date de fin étendue du scénario, si nécessaire.

## Important

Valeur par défaut : date de fin du scénario. Cette valeur est utile lorsque vous créez un scénario d'horaire d'offres (Utilisez la [vue Profils/Offres](#) pour configurer les offres). Modifiez cette valeur manuellement pour spécifier une date de fin étendue pour le scénario ...pour spécifier que l'horaire s'appliquera sur une longue

durée (maximum : 6 mois).

Par exemple, la **date de fin étendue** pourrait définir un trimestre entier—3 mois. Les **dates de début** et **de fin** pourraient définir une période d'une semaine pendant laquelle les agents feraient des offres. Lorsque le scénario d'horaire est publié dans l'**horaire principal**, l'horaire d'une semaine est répété pour le trimestre entier.

vous pouvez aussi utiliser cette valeur pour étendre de la même manière un horaire non consacré aux offres pour des agents réels : créez un horaire de 1 à 6 semaines qui se répète sur une période de temps plus longue. Lorsque vous publiez ce scénario d'horaire dans le futur, vous pouvez éventuellement demander à WFM de superposer les éléments du **calendrier** tels que les jours de repos, les congés et les exceptions.

7. Facultatif : Entrez du texte dans le champ **Commentaires**.
8. Facultatif : Cochez la case **Utiliser les données de prévision du scénario de prévision** pour que l'horaire soit élaboré selon un scénario de prévision plutôt que selon la **prévision principale**. Si vous cochez cette case, le prochain affichage de l'assistant sera la boîte de dialogue **Sélectionner un scénario de prévision**.
9. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Nouveau scénario de l'horaire : Sélectionner le scénario de prévision

Dans l'**assistant Nouveau scénario d'horaire**, sélectionnez un scénario de prévision dans la liste, sur lequel sera basé le prochain scénario.

La liste n'est pas modifiable. Elle contient les colonnes suivantes pour chaque scénario de prévision répertorié : **Nom**, **Date de début**, **Date de fin**, **Propriétaire**, **Partages** et **Commentaires**.

## Important

Vous pouvez aussi ouvrir cette boîte de dialogue en cliquant sur le bouton  qui apparaît en regard du champ **Prévision** dans la vue **Scénarios d'horaire**. Dans ce cas, le premier choix de la liste est PRINCIPAL, ce qui signifie que l'horaire sera basé sur la **prévision principale** publiée.

# Nouveau scénario de l'horaire : Sélectionner des activités

Pour remplir l'écran **Sélectionner des activités** de l'assistant Nouveau scénario d'horaire :

1. Sélectionnez toutes les activités à inclure dans cet horaire.
2. Dans la liste **Activités**, vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités.

## Conseil

Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre d'activités ultérieurement, mais vous ne pouvez le faire que pour les sites sélectionnés maintenant, dans cet écran. Si vous avez coché **Utiliser les données des scénarios des scénarios de prévisions** dans l'écran **Paramètres généraux** de cet assistant et sélectionné un scénario de prévisions à l'écran **Sélectionnez le scénario de prévision**, toutes les activités du scénario de prévisions sont automatiquement sélectionnées dans cet écran.

3. Facultatif : Cochez la case **Filtrer en plus les agents par contrat** pour activer la [page Filtrer par contrat](#), qui apparaît ensuite une fois activée
4. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

## Validation du jour de début de semaine

WFM applique les règles de validation suivantes :

- Si vous sélectionnez des activités provenant de deux UM ayant des jours de début de semaine différents, l'avertissement suivant apparaît :  
*It is not possible to create schedule scenario for selected business units because they have different week start days. Vous devez sélectionner des UM dont le jour de début de semaine est identique afin de procéder.*
- Si vous sélectionnez des UM dont le jour de début de semaine est identique, mais sélectionnez une date de début de scénario qui ne correspond pas au premier jour de début de semaine, l'avertissement suivant apparaît et vous empêche de continuer :  
*Selected scenario start date does not match selected business unit(s) week start day, <week day name>. Veuillez retourner à la page précédente et sélectionner une date de début adéquate.*

Les sélecteurs de dates de l'**assistant Nouveau scénario d'horaire** utilisent les paramètres régionaux et ne feront pas respecter le jour de début de semaine.

# Nouveau scénario de l'horaire : Filtrer par contrat

Cette page ne s'affiche dans l'assistant Nouveau scénario d'horaire que si vous avez coché la case **Filtrer en plus les agents par contrat** dans l'écran **Sélectionner des activités**.

1. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans l'arborescence, qui contient les unités métiers, **sites et contrats**.

## Important

L'arborescence affiche uniquement les contrats qui ont été inclus dans le scénario à sa création. Par défaut, tous les contrats correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnés

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des agents

Pour compléter l'écran **Ajouter des agents** de l'assistant Nouveau scénario d'horaire :

1. Sélectionnez les agents à inclure dans le scénario.  
In the **Agents** list, you can expand **Business Units** to display their sites and expand sites to display their agents. La liste affiche uniquement les agents présentant les compétences requises pour les activités sélectionnées dans l'écran Sélectionner des activités.
2. Pour remplir le nouveau scénario avec les horaires du scénario source (**basé sur**), cochez la case **Copier les horaires**.
3. Pour insérer une exception accordée, des congés ou des jours de repos depuis le calendrier, cochez la case **Insérer les éléments de calendrier de congés et de jours de repos, et l'exception accordée**.

## Conseil

Vous pouvez insérer plusieurs éléments. Cependant, cette case à cocher n'est activée que si les conditions suivantes sont respectées :

- Le scénario que vous créez se fonde sur un scénario existant.
- La case **Copier les horaires** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des agents de profil

Dans l'assistant Nouveau scénario d'horaire de l'écran **Ajouter des agents de profil en fonction des agents réels**. Les agents de profil sont des agents génériques que vous avez créés en supprimant les préférences et les exceptions.

## A propos de la planification avec des profils

Vous pouvez créer des scénarios d'horaire utilisant un mélange d'agents réels et de profils. Vous pouvez également créer des scénarios d'horaire basés sur des profils définis par l'utilisateur et attribuer ensuite des agents aux horaires qui en résultent. Pour obtenir des instructions, voir la vue **Profils du scénario**.

Lorsque vous utilisez des profils, vous générez un scénario d'horaire qui inclut des horaires ouverts. Un horaire ouvert est un horaire auquel aucun agent n'est attribué. Vous pouvez insérer des agents dans des horaires ouverts en utilisant n'importe quel critère. (WFM filtre automatiquement la liste des agents qualifiés sur la base de l'horaire sélectionné.)

Les agents sont affichés dans une arborescence, laquelle est présentée dans un tableau comportant les colonnes suivantes :

- **Agents**—Le nom de chaque agent.
- **Présent**—Le nombre de profils d'agent basés sur cet agent réel qui sont déjà présents dans le scénario. Ce nombre est en lecture seule.
- **Ajouter**—Sélectionnez la case à cocher affichée dans cette colonne pour ajouter ce profil d'agent au scénario. Désélectionnez la case à cocher pour ne pas ajouter le profil. Pour aller plus vite, vous pouvez sélectionner une branche de l'arborescence (—unité métier, site ou équipe—) pour sélectionner tous les éléments sous-jacents.

Pour ajouter des agents de profil basés sur des agents réels dans la même équipe que des agents réels :

1. Sélectionnez ou désélectionnez les cases à cocher des agents individuels, selon le cas.

### Conseil

Un agent du profil hérite du contrat et de l'ensemble de compétences de l'agent réel sélectionné, mais le créneau d'horaire de l'agent du profil n'est pas attribué à cet agent réel ni à un autre agent réel. Lorsque vous créez un scénario d'offres, vous utilisez les agents de profil. Consultez la rubrique **Configurer le scénario d'offres** dans la section **Offres d'horaire**.

2. Cochez ou décochez la case **Placer les agents de profil dans les équipes en fonction des agents**

**réels.**

3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Nouveau scénario de l'horaire : Ajouter des profils

Pour compléter le dernier écran de l'assistant Nouveau scénario d'horaire, **Ajouter des profils** :

1. Développez et/ou faites défiler la liste **Profils** pour sélectionner le numéro de chaque type de profil de **contrat** à inclure dans ce scénario.  
Vous pouvez développer les unités opérationnelles pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs profils. La liste affiche uniquement les profils présentant les compétences requises pour les activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités**.
2. Modifiez (le cas échéant) le nombre d'occurrences de chaque profil à inclure dans le scénario.
3. Cliquez sur **Terminer**.  
Votre nouveau scénario est enregistré et la vue **Scénarios d'horaire** restaurée.

## Ajouter des profils ou Ajouter des agents de profil

Les profils de cet affichage et ceux de l'**affichage précédent** diffèrent comme suit :

- Dans l'écran précédent, **Ajouter des agents de profil**, vous pouvez sélectionner des *agents de profil*. Ainsi sont inclus, dans le scénario d'horaire, des horaires ouverts basés sur des agents hypothétiques dont les compétences et les **contrats** sont semblables à ceux des agents dont vous sélectionnez le profil.
- Dans l'écran **Ajouter des profils**, vous sélectionnez des *profils*. Un profil est basé sur un **contrat** et est défini par un ensemble d'une ou de plusieurs compétences (et niveaux de compétence) nécessaires à un agent pour correspondre à ce profil. Lorsque vous créez un horaire, vous pouvez inclure une combinaison d'agents réels, d'agents du profil et de profils.

# Boîte de dialogue Élaboration d'un horaire

La boîte de dialogue **Élaboration d'un horaire** s'ouvre après que vous avez cliqué sur **Terminer** dans l'**assistant Élaboration d'un horaire**. Elle affiche le progrès de l'élaboration de l'horaire, ainsi que des renseignements de base sur le scénario de l'horaire élaboré.

La section **Informations sur l'horaire** contient des informations sur l'horaire, comme les sites inclus dans cette version, le nombre de jours compris dans le scénario de l'horaire, le nombre d'agents et la date de début de l'horaire.

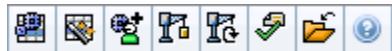
La section **Progression de l'élaboration** contient de l'information sur l'état, y compris l'heure de début, le temps écoulé et l'**état actuel**, qui indique la progression de l'élaboration. Une fois l'horaire prêt, l'**état actuel** passe à **Terminé**. Vous pouvez alors consulter tous les messages générés au cours du processus d'élaboration. Le nombre de messages est affiché dans la partie inférieure de la boîte de dialogue. Cette section comprend aussi de l'information sur le nombre d'itérations de l'horaire, ainsi que le **nombre d'agents** minimal, maximal et probable utilisé dans cette version de l'horaire.

Les trois boutons de la boîte de dialogue **Élaboration de l'horaire** vous permettent de poser les actions suivantes :

- **Consulter les messages**—Ouvre la boîte de dialogue [Consulter les messages](#). Ce bouton n'est activé que si des messages ont été générés lors de l'élaboration de l'horaire.
- **Arrêter et enregistrer**—Activé seulement si l'option **Optimiser les profils** est sélectionnée après l'élaboration d'un premier horaire valide (voir [Paramètres d'élaboration de l'horaire](#)). Il arrive que l'application continue de créer des horaires supplémentaires afin d'en élaborer un qui soit optimal. Pour accélérer le processus d'élaboration d'horaire, vous pouvez interrompre le tout et enregistrer les plus récents résultats. Cependant, il est possible que vous obteniez des horaires qui ne soient pas optimaux.
- **Fermer**—Ferme la boîte de dialogue **Élaboration d'un horaire**.

# Vue Couverture du scénario

La vue Couverture du scénario permet de comparer la couverture de la dotation en personnel d'un horaire avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues. Voir l'image de la barre d'outils ici et les [descriptions des boutons](#) ci-dessous.



Des graphiques et des tableaux affichent la couverture pour chaque jour de la semaine sélectionnée, ainsi que les totaux pour l'ensemble de la semaine et du scénario. Les intervalles de temps avec **sureffectifs** et **sous-effectifs** apparaissent dans une couleur distinctive.

## Affichage de la vue Couverture du scénario

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.  
Le tableau **Scénarios d'horaire** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Couverture** du scénario ouvert :

4. Dans le menu **nom\_scénario** de la barre d'outils, sélectionnez **Couverture**.
5. Dans le volet **Objets**, sélectionnez une **unité métier**, un **site** d'une unité métier, une **activité multisite**, un **groupe d'activités** ou une **activité** d'un site.

## Utilisation des tableaux et graphiques journaliers

La vue **Couverture** affiche les renseignements suivants pour les jours de la semaine :

<b>Graphiques</b>	Affichent les renseignements de couverture pour chaque jour, avec des valeurs pour chaque intervalle. Effectuez votre sélection dans la liste déroulante <b>Type de graphique</b> pour afficher la dotation en personnel calculée, requise ou les deux (avancé). Un graphique vide indique un site fermé
-------------------	--

	(ou l'absence d'activité planifiée) pour le jour.
<b>Tableaux</b>	Affichent les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour chaque journée, par rapport à la dotation en personnel calculée <b>et/ou requise</b> . <b>Des contraintes contractuelles et d'autres paramètres configurés peuvent réduire l'optimisation de l'horaire.</b>
<b>Légende</b>	Explique la signification des couleurs utilisées dans les graphiques.

## Lecture du tableau Totaux

Le tableau **Totaux** (en bas à droite) affiche les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour la semaine sélectionnée et pour l'ensemble du scénario d'horaire, par rapport à la dotation en personnel calculée ou requise.

## Personnalisation de la vue Couverture du scénario

Pour personnaliser les données de couverture d'horaire, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

### Type de graphique :

Sélectionnez le type de **graphique** que vous souhaitez afficher :

<b>Avancé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées et requises. Les valeurs calculées s'affichent sous la forme d'un graphique en aires avec les données de sureffectifs/sous-effectifs et les valeurs requises s'affichent sous la forme d'un graphique linéaire.
<b>Calculé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.
<b>Requis</b>	Les graphiques représentent les valeurs requises avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.

### Date

Pour passer à d'autres semaines dans la plage de dates du scénario, utilisez les **sélecteurs de date standards**.

## Boutons de la barre d'outils

Utilisez les boutons de la **barre d'outils** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une <b>activité multisite</b> , une <b>unité métier</b> ou une <b>entreprise</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication d'horaire</b> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l' <b>horaire principal</b> ou d'extraire une partie de <b>cet horaire</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario</b> , qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario d'horaire en cours.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Élaboration d'horaire</b> , qui élabore un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction d'horaire</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des horaires, en donnant l'option de laisser intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <b>Consulter les messages</b> , qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez élaboré un horaire pour ce scénario et avez

Icône	Nom	Description
		enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).

## Méthode de calcul des sous-effectifs et des sureffectifs

Tout intervalle de temps peut présenter des sous-effectifs ou des sureffectifs. WFM calcule ces conditions en évaluant la **couverture** par rapport à la **prévision**.

- **Sous-effectifs**—La **prévision** est supérieure à la **couverture**. Il y a trop peu d'agents en service.
- **Sureffectifs**—La **prévision** est inférieure à la **couverture**. Il y a trop d'agents en service.

La

### Important

*couverture* est une évaluation des contributions des agents aux activités présentées. Elle apparaît au format d'heure (hh:mm). Ces contributions sont basées sur les activités planifiées des agents pour chaque intervalle de temps et sur tous les éléments d'horaire qui influencent ces activités planifiées pour un intervalle (p. ex., une pause ayant lieu sur une partie d'un intervalle).

Les totaux sont calculés en additionnant les sous-effectifs/sureffectifs pour toutes les activités d'une période donnée (car chaque valeur de sous-effectifs/sureffectifs concerne un seul intervalle de temps).

# Vue Scénario hebdomadaire

La vue **Scénario hebdomadaire** permet d'afficher un tableau récapitulatif du total des heures payées, des heures de début/fin ou des noms de quart de travail. Le tableau fournit ces informations pour un scénario sélectionné et pour les agents et/ou profils sélectionnés.

Des agents peuvent être sélectionnés sous différents sites en même temps, mais tous les sites doivent appartenir à une même unité opérationnelle. Voir l'image de la barre d'outils ici et les [descriptions des boutons](#) ci-dessous.



La vue **Scénario hebdomadaire** permet également d'afficher des tableaux récapitulatifs du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de quart de travail pour votre période de planification de l'horaire. Pour plus de renseignements, voir [Mode](#).

## Affichage de la vue Scénario hebdomadaire

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.  
Le **tableau Scénarios d'horaire** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **hebdomadaire** du scénario ouvert :

4. Dans le menu **nom\_scénario** de la barre d'outils, sélectionnez **Hebdomadaire**.
5. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (au-dessous).  
WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais une seule unité métier.

Si des agents de profil ont été créés pour ce site lors de l'élaboration de l'horaire, ces profils apparaissent dans une équipe **Profils**.

6. Cliquez sur **Récupérer les données** pour remplir le **tableau** de la vue **Hebdomadaire** pour les agents sélectionnés.

## Utilisation du tableau

Le tableau de la vue **Hebdomadaire** contient des lignes pour chaque agent ou profil sélectionné dans l'arborescence **Objets**. (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir plus d'agents).

Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>[Développer/Réduire]</b>	En mode <b>Période de planification</b> , la première colonne comporte des commandes <b>Développer/Réduire</b> qui vous permettent d'afficher ou de masquer les détails de l'horaire hebdomadaire de chaque agent ou de chaque profil.
<b>Équipe</b>	Cette colonne indique l'équipe de chaque agent ou profil.
<b>Agent</b>	Deux colonnes affichent une icône, l'une représentant le contrat de l'agent ou du profil, l'autre représentant le nom de l'agent ou du profil.
<b>[Dates de début de semaine]</b>	En mode <b>Période de planification</b> , si vous affichez les détails des agents, les lignes en dessous du nom de chaque agent ou profil indiquent la date de début de chaque semaine du scénario.
<b>[Jours de la semaine]</b>	<p>Ces cellules affichent les renseignements d'horaire des agents pour chaque jour de chaque semaine du scénario. Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b>.</p> <p>Si l'agent n'est pas à l'horaire pour un quart de travail, la cellule affiche <b>Jour de repos</b>, le nom d'un type de congés d'une journée complète, le <b>&lt;quart de travail&gt;</b> (pour les heures de travail planifiées sans quart de travail) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée).</p> <p>Pour un jour de la semaine, une icône dans la cellule indique si l'horaire a été modifié pour cet agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si, pour ce jour, l'horaire de l'agent a été attribué pendant la planification ou la replanification, aucune icône n'apparaît.</li> <li>Si le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification, une icône crayon gris clair apparaît.</li> <li>Si le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation, une icône de permutation apparaît.</li> <li>Une icône de <b>rendement</b> (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente qui ne sont pas encore validées pour le scénario.</li> </ul> <p>si plusieurs modifications ont été effectuées, l'icône indique l'état le plus récent.</p>

<b>Totaux hebdomadaires</b>	Affiche le nombre total d'heures payées de chaque agent ou profil pour la semaine affichée.
<b>Totaux de la longue période (de planification)</b>	Affiche le nombre total d'heures payées de chaque agent ou profil pour la période de planification de l'horaire. La durée et la date de début de cette période sont définies dans l'onglet <b>Règles &gt; Contrats &gt; Paramètres du site</b> .

Les zones **Totaux hebdomadaires** et **Totaux de période** en dessous du tableau affichent un total global de toutes les heures payées hebdomadaires ou de la période de planification pour tous les agents sélectionnés.

Si le paramètre WeekStartDay a été spécifié dans [Propriétés des unités métiers](#), le premier jour de la semaine est celui spécifié dans WeekStartDay. Dans le cas contraire, le premier jour de la semaine est celui spécifié dans les paramètres régionaux de votre système d'exploitation.

## Personnalisation de la vue Scénario hebdomadaire

Pour personnaliser le **tableau** affiché, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

### Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total des heures payées pour le jour.
<b>Heures de début/fin.</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
<b>Nom de quart de travail ou de l'état de l'horaire</b>	Noms des quarts de travail attribués aux agents et autres états dans la journée.

### Mode

Sélectionnez une **semaine** ou une **période de planification** dans la liste déroulante **Mode**. Le tableau affiche des données pour la période sélectionnée. Si aucune période de planification de l'horaire n'a été configurée ou si plus d'un site est sélectionné dans le volet **Objet**, l'option **Période de planification** est alors désactivée.

### Mode Période de planification du scénario

Le mode **Période de planification du scénario** affiche les horaires pour l'ensemble de la période de planification, même si la plage de dates du scénario couvre un nombre de semaines inférieur à celui de la période de planification ou si elle se répartit sur deux périodes de planification distinctes.

Dans ce cas, différentes nuances de blanc et de gris indiquent le type de plage de dates consultée.

Légende des couleurs de la période de planification :

- **Le blanc**—indique les dates qui relèvent à la fois la période de scénario et de la période de planification.
- **Gris clair**—indique les dates qui entrent dans la période de scénario mais ne relèvent pas de la période de planification.
- **Gris**—indique les dates qui tombent en dehors de la période de scénario mais relèvent de la période de planification.
- **Gris foncé**—indique les dates qui ne tombent ni dans la période de scénario, ni dans la période de planification.

## Filtrage et tri des données de l'horaire

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) pour personnaliser davantage le **tableau** affiché :

<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet de personnaliser la vue en ajoutant les colonnes <b>Rang de l'agent</b> et <b>Nom du site</b> .
<b>Filtrer</b>	Permet de filtrer les renseignements affichés par activité et par type de contrat (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).
<b>Trier</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Tri</b> , qui permet de trier par nom, propriétaire, partage, heure de création, heure de la dernière modification, date de début du scénario ou date de fin du scénario. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant.

## Recherche d'un agent

Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Scénario hebdomadaire** :

1. Pour rechercher certains agents dans la table, sélectionnez **Trouver** dans le menu **Modifier**, ou appuyez sur Ctrl + F.  
La **boîte de dialogue Trouver des Agents** s'ouvre. Vous pouvez effectuer une recherche par prénom ou par nom.
2. Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**.  
**La vue Hebdomadaire affiche des quarts de travail permettant d'accéder à la ligne de tableau correspondant à l'agent sélectionné.**

## Barre d'outils : Modification de l'horaire

Les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (également disponibles dans le menu **Actions**) permettent de modifier le scénario d'horaire affiché :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Publication d'horaire</a> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l'horaire principal ou d'extraire une partie de cet horaire vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</a> , qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario d'horaire actif.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Élaboration d'horaire</a> , qui élaboré un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction d'horaire</a> , qui permet de modifier et de reconstruire des horaires, en donnant l'option de laisser intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire l'horaire dans la journée</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction de l'horaire</a> dans la journée, ce qui vous permet de reconstruire un horaire intra-journalier pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <a href="#">Consulter les messages</a> , qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez élaboré un horaire pour ce scénario et avez choisi d'enregistrer les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <a href="#">Options</a> . Permet de sélectionner/désélectionner la colonne Rang

Icône	Nom	Description
	<b>Filtre</b>	de l'agent et Nom du site. Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre</b> . Permet de filtrer les informations affichées par activité et par type de contrat (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).
	<b>Trier</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Tri</b> . Vous pouvez trier les horaires par nom du site, nom de l'équipe, contrat, nom de l'agent (prénom ou nom de famille) ou rang de l'agent. Vous pouvez ensuite trier les agents par prénom ou nom de famille, et trier l'ensemble par ordre croissant ou décroissant. Le tri selon le
		<p><b>Conseil</b></p> <p><b>Rang de l'agent</b> donne un ordre inversé en raison des limites imposées par un tri multiple en fonction des deux critères que sont le nom de l'agent et son rang.</p>
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant Permuter les horaires des agents</b> , qui vous permet de permuter les horaires de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui permet d'ajouter en même temps plusieurs éléments au scénario.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un scénario.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/Retour en arrière multiple</b> qui permet d'insérer des modifications en attente dans le scénario de l'horaire ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de ce scénario.
	<b>Planificateur de réunions</b>	Ouvre le <b>Planificateur de réunions</b> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.

# Vue Scénario dans la journée

La vue **Dans la journée** permet de gérer les détails d'horaire des agents et profils d'un scénario sélectionné pour un jour spécifique. Voir l'image de la barre d'outils ici et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Si vous avez coché la case **Afficher les renseignements de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options**, cette fenêtre affichera également les données de rendement dans un graphique. Si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**, les données apparaissent également dans un tableau.

Cette vue permet de modifier des éléments d'horaire de profils ou d'agents isolés et d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou profils.

## Affichage de la vue Dans la journée

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**Accueil**, sélectionnez **Horaire** dans la barre d'outils.
2. Sélectionnez **Scénarios** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.  
Le tableau **Scénarios d'horaire** s'affiche.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Dans la journée** du scénario ouvert :

1. Dans le menu nom\_scenario de la barre d'outils, sélectionnez **Dans la journée**.
2. Dans le **violet Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus) ou **Activités** (ci-dessous); WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

### Conseil

Une cible de rendement par défaut est sélectionnée pour la vue **Horaire dans la journée**. Pour modifier cette sélection, reportez-vous à la rubrique [Cible Données de rendement](#).

3. Cliquez sur **Obtenir les données** pour afficher le graphique **Rendement dans la journée** (si vous avez choisi de l'afficher) et la grille de l'horaire

## Réglage du fuseau horaire

Dans ce menu déroulant situé dans le coin supérieur droit de la vue, sélectionnez le **Fuseau horaire** que WFM doit utiliser pour afficher les données dans des graphiques et des tableaux pour cette vue.

## Utilisation de la grille

La vue **Dans la journée** comporte une grille avec une ligne par agent, ainsi que les commandes et champs suivants. Vous pouvez trier la vue par colonne (site, équipe, contrat, agent, transport partagé, heures supplémentaires, heures payées, total d'heures et heure de début) en cliquant sur l'en-tête de la colonne correspondante.

<b>Affichage Agents planifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents affichés (basé sur votre sélection dans l'arborescence <b>Objets</b> ).
<b>Affichage Horaires modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents dont l'horaire a été modifié dans cette vue, mais n'a pas encore été enregistré.
<b>Case à cocher</b> <i>Vue de la journée complète</i>	Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher la grille <b>Dans la journée</b> correspondant à l'ensemble de la journée. Si vous décochez cette case, cette grille proposera une vue plus détaillée.
<b>Date selectors</b>	Ces commandes sont des <b>sélecteurs de date</b> standard.
<b>!</b> <i>messages &amp; warnings column</i>	Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les horaires des agents. <ul style="list-style-type: none"><li>• Une icône crayon vert indique les éléments d'horaire modifiés mais pas encore enregistrés.</li><li>• Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur (les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li><li>• L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li><li>• Une icône de permutation indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li><li>• L'icône jaune indique qu'un élément a généré</li></ul>

	<p>un avertissement et que vous avez sélectionné l'option <b>Résoudre plus tard</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente qui ne sont pas encore validées pour le scénario.</li> <li>Une icône d'agent et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour de l'horaire qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents ayant un modèle de rotation accordé et planifié ou toute autre préférence de calendrier</b> est sélectionnée dans la boîte de dialogue <b>Options</b>).</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Colonne Site</b>	Cette colonne indique le site attribué à chaque agent.
<b>Colonne Équipe</b>	Cette colonne indique l'équipe attribuée à chaque agent.
<b>Colonne Contrat</b>	Cette colonne indique le contrat attribué à chaque agent. L'icône Contrat  apparaît dans la colonne.
<b>Colonne Agent</b>	Cette colonne indique le nom de chaque agent.
<b>Colonne Transport partagé</b>	Si elle est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), cette colonne présente l'adhésion de chaque agent au <b>groupe Transport partagé</b> le jour sélectionné.
<b>Colonne Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Colonne Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Colonne Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Colonne Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
 <b>Icône (Détails de l'horaire accessible)</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails de l'horaire accessible</b> . Cette dernière option simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran utilisés.

* Colonne ( <b>Mémo</b> )	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire ou une information supplémentaire a été enregistrée pour l'agent indiqué et le jour d'horaire mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <b>Affichez ou modifiez le mémo</b> .
colonne [Intervalles de temps]	Ces colonnes indiquent les éléments de l'horaire de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète</b> ou <b>redimensionnez les colonnes</b> .  Pour modifier l'horaire d'un agent à la fois, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. Voir <b>Modifier les horaires d'agents isolés</b> pour obtenir des instructions et des explications.
[Barre de défilement horizontale]	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont <b>en dehors de l'écran quand la case Vue de la journée</b> complète est désactivée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
Légende	Indique le type spécifique d'élément d'horaire que chaque couleur de barre représente.
Champ <i>Détails</i>	Quand vous cliquez sur la ligne d'un agent, ce champ répertorie les activités planifiées de l'agent pour le jour sélectionné. Il n'affiche chaque fois que la première ligne, le texte excédentaire n'apparaît pas.

## Personnalisation de la grille

Vous pouvez afficher davantage d'intervalles de temps en redimensionnant certaines colonnes à gauche du tableau. Pour plus d'informations, consultez **Mise en route**.

## Recherche d'un agent

Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Scénario dans la journée** :

1. Utilisation de la boîte de dialogue **Trouver un agent** pour rechercher la table de certains agents. Pour l'ouvrir, sélectionnez **Trouver** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur [Ctrl] + F. La boîte de dialogue **Trouver un agent** s'ouvre.
2. Effectuer une recherche par prénom ou nom. Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**. La vue **Dans la journée** affiche des quarts de travail permettant d'accéder à la ligne de tableau correspondant à l'agent sélectionné.

## Barre d'outils : Modification des horaires de plusieurs agents

Les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) permettent de modifier en une seule opération les horaires de plusieurs agents, de personnaliser davantage le **tableau** affiché ou de modifier le scénario sélectionné :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Publication d'horaire</a> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l' <b>horaire principal</b> ou d'extraire une partie de <b>cet horaire</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario</a> , qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario d'horaire en cours.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Élaboration d'horaire</a> qui permet d'élaborer un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction d'horaire</a> , qui permet de reconstruire des horaires d'agents, tout en laissant éventuellement intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire l'horaire de la journée</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée</a> , qui vous permet de reconstruire un horaire <b>dans la journée</b> , pour un jour ou une période définie, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <a href="#">Consulter les messages</a> , qui répertorie les avertissements d'horaire renvoyés par le serveur pour un site sélectionné.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).

Icône	Nom	Description
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet de personnaliser la vue, notamment de manière à afficher la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures, afficher les données de rendement et afficher ou masquer les colonnes <b>Nom du site</b> , <b>Transport partagé</b> , <b>Heures supplémentaires</b> , <b>Heures payées</b> , <b>Total d'heures</b> , <b>Heure de début</b> et <b>Commentaire</b> .
	<b>Filtre</b>	Permet de <b>filtrer</b> les renseignements d'horaire affichés.
	<b>Trier</b>	Permet de <b>trier</b> le tableau.
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b> . Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au scénario. Si la fonction est désactivée, les modifications sont en attente et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version disponible publiquement du scénario d'horaire.
	<b>Permuter</b>	Permet de <b>permuter</b> les horaires de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, repas, exceptions, jours de repos, jours de congés, quarts de travail, heures identifiées et ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un scénario.

Icône	Nom	Description
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Validation/Retour en arrière multiple</a> , qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans le scénario de l'horaire, ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du scénario.
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre toutes les modifications apportées au scénario en cours. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la <b>première colonne</b> de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.
	<b>Planificateur de réunions</b>	Ouvre le <a href="#">Planificateur de réunions</a> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

## Conseil

- Pour modifier l'horaire d'un agent à la fois (par ex. insérer, modifier ou supprimer des éléments d'horaire de l'agent), voir la section [Modification des horaires d'agents spécifiques](#).
- Si vous modifiez des horaires dans la vue **Dans la journée** et ne cliquez pas sur **Enregistrer**, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue ou un module différent ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.
- Si vous modifiez les heures de début et de fin de quart de travail d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement apparaît lorsque vous enregistrez la modification.

## Affichage des données de rendement

Si vous cochez la case **Afficher les données de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options d'affichage**, un graphique et un tableau apparaîtront dans le haut de la vue **Scénario dans la journée**.

### Conseil

Ce tableau apparaît uniquement si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**.

Pour configurer les vues de données de rendement :

1. Sélectionnez une cible pour les données de rendement en cliquant sur le bouton à côté de l'étiquette **Cible** :
  - . La liste **Sélectionner la cible** qui apparaît contient les activités associées au site sélectionné dans le volet **Objets**, les groupes d'activités et les activités multisites associées au scénario en cours.
2. Sélectionnez la granularité dans laquelle vous souhaitez voir apparaître les données de rendement : **15**, **30**, ou **60** minutes.
3. Sélectionnez le type de données à afficher dans le graphique et dans le tableau.  
Schedule coverage appears as a red line on the graph.
4. Pour configurer le graphique, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Type de graphique** :
  - **Calculé** (par défaut)
  - **Requis**
  - **Avancé** (à la fois **Calculé** et **Requis**)

Le tableau affiche les valeurs de couverture d'horaire et de dotation en personnel calculée. D'autres valeurs peuvent apparaître dans ce tableau selon les sélections effectuées dans l'onglet **Rendement** de la **boîte de dialogue Options**.

Si vous n'utilisez pas les mises à jour automatiques, cliquez sur **Actualiser les données de Performance**  pour mettre à jour l'affichage des données de performance. Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour automatiquement** dans l'onglet **Rendement** de la **boîte de dialogue Options**.

L'étiquette **Polyvalence activée** apparaît à l'extrémité droite de la **Affichage des données de rendement** si vous avez activé l'option SplitMS. Voir [Workforce Management Administrator's Guide](#).

# Scénario intra-journalier : Assistant Publication d'horaire

Utilisez l'**assistant Publication d'horaire** pour publier une plage de dates du scénario sélectionné vers l'**Horaire principal** ou d'extraire une plage de dates de l'**Horaire principal** vers le scénario sélectionné.

À n'importe quel affichage de scénario, cliquez sur **Publier** . L'assistant s'active et présente les écrans suivants :

## Écran Sélectionner une action

1. Sélectionnez la case d'option correspondant à l'action que vous souhaitez effectuer :
  - **Publier dans l'Horaire principal**
  - **Extraire de l'Horaire principal**
2. Cliquez sur **Suivant**.

## Publier dans l'horaire principal à partir de l'écran Scénario

Cet écran apparaît uniquement si vous avez sélectionné **Publier** dans l'**Horaire principal** dans l'écran précédent.

1. Effectuez les sélections suivantes :
  - a. Dans la zone **Dates**, utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et **de fin** du scénario sélectionné.  
Cette plage de dates est la *source* de publication.
  - b. Cochez la case **Publier dans la plage de dates** pour activer cette zone, puis utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et **de fin** de l'**Horaire principal**.  
Cette plage de dates est la *destination* de publication.
  - c. Dans la zone **Agents**, sélectionnez chaque agent à partir d'une arborescence d'objets, ou dans des groupes en sélectionnant des équipes, des sites, des autobus ou des entreprises.
  - d. Cochez la case **Insérer des exceptions accordées**, les **Heures de repos** et les **Congés de calendrier** pour indiquer que cette action est effectuée pendant la publication.
2. Cliquez sur **Terminer** (ou **Précédent** pour revenir à l'écran **Sélectionner une action**).

## Publier à partir de l'horaire principal dans l'écran Scénario

Cet écran apparaît uniquement si vous avez sélectionné **Extraire de l'horaire principal** dans l'écran précédent.

1. Effectuez les sélections suivantes :
  - a. Dans la zone **Dates**, utilisez les zones de sélection numériques ou les calendriers contextuels pour spécifier les **dates de début** et **de fin** du scénario sélectionné. Cette plage de dates est la *source de publication*.
  - b. Dans la zone **Agents**, sélectionnez chaque agent à partir d'une arborescence d'objets, ou dans des groupes en sélectionnant des équipes, des sites, des bus ou des entreprises.
2. Cliquez sur **Terminer** (ou **Précédent** pour revenir à l'écran **Sélectionner une action**).

# Scénario intra-journalier : Cible Données de rendement

Pour afficher les données de rendement dans la vue **Horaire principal dans la journée** ou **Scénario d'horaire dans la journée**, vous devez choisir une cible. Cette cible est la source des données de rendement. Vous pouvez sélectionner l'entreprise, une unité opérationnelle, un site, un groupe d'activités ou une activité (multisite ou mono-site).

Pour changer la fenêtre **Sélectionner une cible** :

- Cliquez sur le bouton **Cible** : dans la fenêtre vue **Horaire dans la journée**



## Important

Cette option sera uniquement disponible si vous avez choisi d'afficher les données de rendement en cochant la case **Afficher les informations de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options d'affichage**.

## Sélection du fuseau horaire approprié

Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objet** (par exemple, Paris), vous spécifiez également le fuseau horaire de ce site, qui peut différer de celui de la source de données. Vous pouvez changer le fuseau horaire manuellement en sélectionnant le **fuseau** approprié dans la liste déroulante près du coin supérieur droit de la vue **Dans la journée**. Le fuseau horaire sélectionné est appliqué à la grille et aux graphiques affichés lorsque vous demandez des données de rendement. Les horaires et toute autre sélection dans la vue seraient affichés dans le fuseau horaire sélectionné, quelle que soit l'heure locale de la source des données (WFM effectue la conversion horaire).

## Affichage des données d'activité multisite

Cochez la case **Utiliser des activités multisites** pour afficher les données de prévision provenant des activités multisites (AMS) et les données d'horaire qui correspondent à la somme/moyenne des **Activités** sous votre cible sélectionnée (AMS, unité métier ou site). Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objets**.

Décochez la case **Utiliser des activités multisites** pour afficher toutes les données AMS en tant que somme/moyenne. Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné.

Si vous **activez** le bouton **Utiliser des activités multi-sites**, WFM conserve votre dernière

sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multi-sites—, ce qui vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multi-site sélectionnée.

# Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue

## Modifier les commentaires

La boîte de dialogue **Modifier les commentaires** permet d'entrer ou d'afficher des commentaires concernant l'horaire d'un agent pour le jour sélectionné dans la vue **Scénario dans la journée** ou **Étendu à l'agent**. Pour ouvrir cette boîte de dialogue :

- Double-cliquez sur la cellule **Commentaires** (dans la colonne appelée \*) pour l'agent approprié.

La colonne **Commentaires** est visible uniquement si vous la sélectionnez dans l'onglet Colonnes de la **boîte de dialogue Options**.

Cette boîte de dialogue contient les commandes suivantes :

- **Commentaires**—Entrez ou modifiez des commentaires dans cette zone de texte.
- **OK**—Cliquez sur ce bouton pour accepter vos modifications et fermer la boîte de dialogue. La base de données WFM Database n'enregistre pas les commentaires sauf si vous **enregistrez** le scénario.
- **Annuler**—Cliquez sur ce bouton pour ignorer vos modifications et fermer la boîte de dialogue.

### Important

L'ajout et la modification de commentaires modifient l'horaire. Ainsi, lorsque vous enregistrez des commentaires, WFM valide l'horaire et génère des messages d'avertissement relatifs aux horaires, le cas échéant. Un avertissement d'horaire, généré lorsque vous enregistrez pour la première fois le scénario d'horaire, est généré de nouveau lorsque vous enregistrez vos commentaires si l'horaire contient encore les problèmes notés dans l'avertissement.

# Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans :

- la vue **Dans la journée** ou la vue **Étendu à l'agent** du scénario actuel.
- La vue **Horaire principal dans la journée** ou **Horaire détaillé agent**.

Pour ouvrir la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur le bouton **Options**  de la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options...** dans le menu **Actions**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
  - Lorsque vous ouvrez cette boîte à partir de la vue **Dans la journée**, elle comporte trois onglets : **Options**, **Rendement** et **Colonnes**.
  - Lorsque vous ouvrez cette boîte à partir de la vue **Étendu à l'agent**, elle comporte deux onglets : **Options** et **Colonnes**.Chaque onglet est décrit ci-dessous.
2. Lorsque vous avez terminé de configurer la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les paramètres existants.

La boîte de dialogue **Options** se ferme et la vue s'actualise. Tant que vous ne vous déconnectez pas, les paramètres configurés pour un scénario ou l'**horaire principal** s'affichent à chaque fois que vous revenez à la vue de ce scénario ou l'**horaire principal**.

Pour configurer les options de cette boîte de dialogue :

1. Si vous ne souhaitez pas voir la **légende** apparaître à l'écran, décochez la case **Afficher la légende de l'horaire** et agrandissez ainsi l'espace alloué à la grille.
2. Si vous souhaitez voir afficher la disponibilité de l'agent dans la grille, cochez la case **Afficher la disponibilité des agents**. Le nombre d'heures durant lesquelles un agent est disponible apparaît alors en gris clair dans la grille.
3. Sélectionnez **Affiche les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé** ou tout autre préférence de calendrier pour afficher les jours d'horaire contenant un élément de ce type. Résultat : une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne située à l'extrême gauche (libellée "!!") pour chaque **Agent** qui répond à ces exigences.

## Conseil

Vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un horaire a été attribué à un agent en fonction d'une préférence d'horaire, ce qui pourrait vous influencer à modifier l'horaire de cet agent. Cette icône apparaît uniquement si

L'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés) suite à l'élaboration d'un horaire. Si l'horaire d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer des préférences ou un horaire issu d'un modèle de rotation, alors cette icône n'apparaîtra pas.

4. Sélectionnez le bouton d'option pour les heures que vous souhaitez afficher : **24** pour afficher 24 heures ou **36** pour afficher 36 heures.
5. Sélectionnez le type de **présentation** : **Horaire uniquement**, **Horaire au premier plan** ou **Heures identifiées au premier plan**. Votre sélection influence les barres colorées de l'horaire. Si l'option **Horaire uniquement** est sélectionnée, vous ne pouvez pas voir les **Heures identifiées**.

Pour configurer l'onglet **Rendement** (non disponible dans la vue **Étendu à l'agent**) :

1. Si vous sélectionnez la case **Afficher les données de rendement**, vous pouvez personnaliser davantage les données de rendement que vous souhaitez voir affichées par WFM Web dans la vue **Horaire dans la journée**. Lorsque vous décochez cette case, les autres options présentes dans cet onglet sont désactivées.
2. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende expliquant les couleurs utilisées pour distinguer les données de rendement, décochez la case **Afficher la légende du rendement**.
3. La case **Mettre à jour automatiquement** détermine si les modifications d'horaire sont affichées lorsqu'elles se produisent. Décochez cette case uniquement si des problèmes de bande passante apparaissent sur le réseau empêchant la mise à jour automatique de se dérouler correctement.
4. Si vous avez sélectionné l'affichage des données de rendement, vous pouvez sélectionner les cases pour afficher des renseignements supplémentaires dans le tableau Rendement.

## Conseil

Ce tableau apparaît *uniquement* si la case **Vue de la journée complète** n'est pas cochée.

Outre la couverture planifiée et la dotation en personnel calculée, qui apparaissent toujours, vous pouvez sélectionner une ou toutes les options '**Afficher des données supplémentaires**' suivantes afin qu'elles figurent dans le tableau :

- **Dotation en personnel requise**
- Différence entre la **couverture** et la **Dotation en personnel calculée**
- Différence entre la couverture et la dotation en personnel requise.
- **Pourcentage de niveau de service** planifié
- **Pourcentage de niveau de service reporté** planifié
- VRM planifiée (**Vitesse de réponse moyenne**)
- Heures supplémentaires planifiées (désélectionné par défaut)
- Exigence d'heures supplémentaires (désélectionné par défaut)

## Important

Si une ou plusieurs des cellules des colonnes **Différence de la dotation en personnel calculée** ou **Différence en dotation en personnel requis** s'affiche comme étant en situation de sous-effectif, WFM avertit l'utilisateur en modifiant la couleur de la cellule en rouge. Bien que le rouge soit la couleur par défaut, vous pouvez la modifier dans les **paramètres >À propos de** (dans le coin supérieur droit de l'interface graphique).

Pour configurer l'onglet **Colonnes** :

- Cochez les cases des colonnes facultatives que vous souhaitez afficher. Désélectionnez les cases des colonnes à masquer. Vous pouvez ajouter les colonnes suivantes pour les vues **Dans la journée** et **Étendu à l'agent** : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures payées**, **Total d'heures**, **Heure de début**, **Accessibilité** et **Commentaires**. Dans la vue **Dans la journée**, toutes les colonnes peuvent être triées, sauf la colonne **Commentaires**. Dans la vue **Étendu à l'agent**, ces colonnes ne permettent pas de tri.

# Scénario intra-journalier : Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)

Cette boîte de dialogue permet de répondre aux erreurs ou avertissements renvoyés par le serveur lors de votre dernière tentative d'enregistrement de l'horaire modifié d'un agent.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle l'agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Affiche l'agent dont l'horaire a généré ce message.
<b>Messages</b>	Affiche le type de message ( <b>avertissement</b> ou <b>erreur</b> ), son code numérique et le texte du message.
<b>Action</b>	<p>La liste déroulante de chaque message permet de sélectionner une action pour résoudre l'avertissement ou l'erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enregistrer</b>— Enregistre l'horaire modifié de l'agent. C'est l'action par défaut pour les avertissements. Elle n'est pas disponible pour les horaires dont les modifications ont généré des erreurs (plus graves que des avertissements).</li> <li>• <b>Résoudre plus tard</b>— Ne tente pas d'enregistrer l'horaire, mais celui-ci est maintenu dans la grille <b>Dans la journée</b> pour que vous puissiez encore le modifier. C'est l'action par défaut pour les horaires dont les modifications ont généré des erreurs.</li> <li>• <b>Ne pas enregistrer</b>— Ignore la modification ayant provoqué l'avertissement ou l'erreur générée.</li> </ul>
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

Ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications d'horaires effectuées manuellement dans la vue **Dans la journée**. Ils sont distincts des erreurs et avertissements de **validation**, qui sont générés par WFM Web pendant le processus d'**élaboration d'horaire**.

# Assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario

Utilisez **L'assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario** pour modifier le scénario sélectionné en y ajoutant des activités ou des agents ou en supprimant des agents. L'assistant comporte les écrans suivants :

- Sélectionner des actions
- Sélectionner des activités
- Filtrer par contrat
- Ajouter des agents
- Ajouter des agents de profil, d'après des agents réels
- Ajouter des profils
- Supprimer des agents

Pour utiliser cet assistant :

1. Cliquez sur **Ajouter/Supprimer des éléments de scénario**  dans la barre d'outils **Actions** d'une vue de scénario d'horaire, ou sélectionnez cette option dans le menu **Actions**.  
**L'assistant démarre et ouvre l'écran Sélectionner une action.**

**L'assistant Ajouter/supprimer des éléments de scénario** comporte sept affichages (répertoriés ci-dessus). Toutefois, en fonction de vos choix, vous pourriez en voir moins.

- Le bouton **Aide** de chaque affichage ouvre une page d'**aide** expliquant les options de cet affichage.
- Le bouton **Précédent** vous ramène à l'affichage précédent si vous devez revoir les entrées effectuées dans cet affichage.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des actions

Dans la fenêtre de l'assistant Ajouter/Supprimer des éléments de scénario, **Sélectionner une action:**

1. Sélectionnez un bouton d'options dans le groupe **Actions** :
  - **Ajouter des éléments de scénario**— Afficher les écrans **Sélectionner des activités**, **Filtrer par contrat**, **Ajouter des agents**, **Ajouter des agents de profil d'après des agents réels**, **Ajouter des profils pour** ajouter de nouvelles activités ou de nouveaux agents au scénario.
  - **Supprimer des agents du scénario**— Afficher l'écran **Supprimer des agents** pour supprimer des agents du scénario.
2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Sélectionner des activités

Dans la fenêtre de l'assistant Ajouter/Supprimer des éléments scénario, **Sélectionnez les activités à ajouter:**

1. Sélectionnez une ou plusieurs activités dans l'arborescence **Activités**, qui contient les unités métiers , les sites et les activités.

## Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, les activités incluses dans le scénario en question sont sélectionnées dans l'arborescence et vous ne pouvez pas les désélectionner.

2. Sélectionnez ou désélectionnez (par défaut) la case à cocher **Filtrer en plus les agents par contrat**. Si vous sélectionnez cette option, l'écran **Filtrer par contrat** apparaît ensuite.
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario

## Filtrer par contrat

Dans la fenêtre **Filtrer par contrat** de l'assistant Ajout/Suppression d'éléments de scénario:

1. Sélectionnez un ou plusieurs contrats dans l'arborescence, qui contient les unités métiers , les sites et les contrats.

### Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, tous les contrats correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnés.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents

Dans la fenêtre **Ajouter des agents** de l'Assistant Ajout/suppression d'éléments de scénarios :

1. Sélectionnez un ou plusieurs agents dans l'arborescence, qui contient les unités métiers , les sites et les agents.

## Conseil

L'arborescence affiche uniquement les sites qui ont été inclus dans le scénario à sa création et, par défaut, tous les agents correspondant aux activités sélectionnées dans l'écran **Sélectionner des activités** sont sélectionnées.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Ajouter des agents de profil

Dans la fenêtre **Ajouter des profils d'agents basés sur des agents réels** de l'Assistant Ajout/suppression d'éléments de scénario, les agents sont affichés dans une arborescence, qui se trouve dans une table comportant ces colonnes :

- **Agents**—Nom de chaque agent.
- **Présent**—Le nombre de profils de l'agent, basés sur cet agent réel, qui sont déjà présents dans le scénario. Ce nombre est en lecture seule.
- **Ajouter**—Sélectionner la case à cocher dans cette colonne pour ajouter le profil de cet agent au scénario. Désélectionnez la case à cocher pour ne pas ajouter le profil. Comme raccourci, vous pouvez sélectionner une seule case à cocher pour n'importe quelle *branche* de l'arbre : unité métier, site, équipe—afin de sélectionner tous les éléments en dessous.

Pour ajouter des agents de profil, d'après des agents réels :

1. Sélectionnez ou désélectionnez les cases à cocher des agents individuels, selon le cas.
2. Sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Placer les profils d'agents, basés sur les agents réels, dans leurs équipes**.
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# Ajouter/supprimer des éléments de scénario

## Ajouter des profils

Dans la fenêtre **Ajouter des profils** de l'Assistant Ajout/suppression d'éléments de scénario , les sites sont affichés dans une arborescence, qui se trouve dans une table avec ces colonnes :

- **Profils**—Nom de chaque profil.
- **Présent**—Le nombre de profils, fondé sur ce contrat, qui sont déjà présents dans le scénario. (lecture seule).
- **Ajouter**—Le nombre de profils du type sélectionné à ajouter au scénario. (modifiable).

Pour ajouter des profils :

1. Affichez un ou plusieurs profils dans l'arborescence, qui contient les unités métiers, sites et profils.
2. Sélectionnez et modifiez les nombres dans la colonne **Ajouter**, selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Terminer** pour enregistrer les modifications du scénario d'horaire.

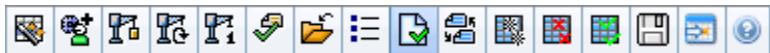
# Ajouter/supprimer des éléments de scénario Supprimer des agents

Dans la fenêtre **Supprimer des agents** de l'assistant Ajout/suppression d'éléments de scénario :

1. Sélectionnez les agents à supprimer, dans l'arborescence des unités métiers, équipes et agents.
2. Cliquez sur **Terminer**.

# Vue Scénario étendu à l'agent

Utilisez la vue **Scénario étendu à l'agent** pour afficher ou modifier l'horaire d'un seul agent pour une semaine ou pour la période de planification de l'horaire. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Conseil

Une [légende](#) au bas de la fenêtre indique le type spécifique d'élément d'horaire que chaque couleur de barre représente.

Cette vue permet de modifier des éléments d'horaire de profils ou d'agents isolés et d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou profils.

## Affichage de la vue Étendu à l'agent du scénario

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**Accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire** dans le menu **Scénarios** de la barre d'outils.  
**Le tableau des Scénarios d'horaire s'affiche.**
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur l'icône Ouvrir ( ).  
**Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.**

Pour afficher la vue **Étendu à l'agent** du scénario ouvert :

1. De le `<scenario_name>` menu de la barre d'outils, sélectionnez **Étendu à l'agent**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez une unité métier, un site d'une unité métier ou un agent d'un site.

## Utilisation de la grille de la vue Étendu à l'agent du scénario

La vue **Étendu à l'agent** inclut une grille pour l'agent sélectionné. Chaque ligne de la grille contient une barre codée par couleur. Chaque barre représente un jour planifié ou un jour de repos pour

l'agent sélectionné. Le tableau ci-dessous explique les champs et les commandes.

<b>Agents planifiés</b>	Cet indicateur montre le nombre d'agents affichés (en fonction du <b>Mode</b> sélectionné).
<b>Horaires modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'horaires quotidiens modifiés dans cette vue, mais pas encore enregistrés.
<b>Vue de la journée complète</b>	Cochez la case à cocher <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher dans la grille l'ensemble de la journée (comme la vue <b>Dans la journée</b> ). Si vous décochez cette case, cette grille proposera une vue plus détaillée.
<b>Mode</b>	Par défaut, le <b>Mode de départ</b> est défini sur une semaine, mais vous pouvez le modifier pour <b>Période de planification de l'horaire</b> si ce type de périodes est utilisé à votre site.
<b>Date</b>	Ces commandes sont les <b>Sélecteurs de date</b> standards. La grille affiche des données pour la période comprenant la date sélectionnée.
<b>!</b> <i>messages/warnings column</i>	<p>Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les horaires des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li> <li>Une icône crayon vert indique les éléments d'horaire modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option Résoudre plus tard.</li> <li>Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur (les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>Une icône de permutation indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente. Les modifications en attente doivent être validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité pour <b>Approuver les modifications</b>.</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Équipe</b>	Cette colonne de la grille indique l'équipe à laquelle l'agent sélectionné est attribué.
<i>Icone colorée</i>	La colonne de la grille peut afficher une icône colorée, qui représente le contrat de l'agent.

<b>Agent</b>	Cette colonne de la grille indique le nom de chaque agent.									
<b>Date</b>	Cette colonne de la grille indique le jour du calendrier.									
<b>Jour de la semaine</b>	Cette colonne de la grille indique le jour du calendrier. (Sélectionnez <b>Jour de la semaine</b> dans l'onglet <b>Options &gt; Colonnes</b> .)									
<b>[Intervalles de temps]</b>	<p>Ces colonnes indiquent les éléments de l'horaire de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète</b> et/ou <b>redimensionnez les colonnes</b>.</p> <p>Pour modifier l'horaire de l'agent sélectionné, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. La figure ci-dessous montre le menu lorsque vous faites un clic droit sur une zone bleu foncé dans une barre codée par couleur (<b>à moins que vous modifiez la couleur</b>). Les éléments de menu varient selon la zone sur laquelle vous cliquez.</p> <p>Voir <a href="#">Modifier les horaires d'agents isolés</a> pour obtenir des instructions et des explications.</p>									
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont en dehors de l'écran quand la <b>case Vue de la journée complète</b> est décochée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.									
<b>Légende</b>	Indique le type spécifique d'élément d'horaire que chaque couleur de barre représente. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Legend:</td> <td>Exception</td> <td>Day Off</td> <td>Work</td> <td>Activity Set</td> <td>Time Off</td> <td>Break</td> <td>Meal</td> <td>Marked Time</td> </tr> </table>	Legend:	Exception	Day Off	Work	Activity Set	Time Off	Break	Meal	Marked Time
Legend:	Exception	Day Off	Work	Activity Set	Time Off	Break	Meal	Marked Time		

Personnalisation de la grille de la vue Étendu à l'agent du

## scénario

Vous pouvez redimensionner les colonnes **Équipe**, **Agent** et **Date**. Pour plus d'informations, consultez [Mise en route](#). Vous pouvez également ajouter et supprimer des colonnes.

<b>Nom du site</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique le nom du site pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Transport partagé</b>	Si elle est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), cette colonne présente l'adhésion de chaque agent au groupe Transport partagé le jour sélectionné.
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
 ( <b>Détails de l'horaire accessible</b> )	Si cette icône est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails de l'horaire accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.
* (Commenter)	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour d'horaire mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <a href="#">afficher ou modifier les commentaires</a> .

## Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Étendu à l'agent du scénario

La barre d'outils de la vue **Étendu à l'agent du scénario** est similaire à la barre d'outils de la vue **Scénario dans la journée**. Seule exception : la vue **Étendu à l'agent du scénario** ne contient pas de boutons **Filtrer**, **Trier** ou **Planificateur de réunions**. Cliquez sur un bouton dans l'image de la vue **Étendu à l'agent du scénario** pour afficher sa description.

## Barre d'outils : Modification de l'horaire d'un agent

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

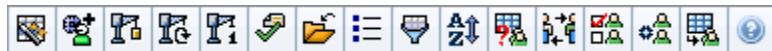
Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication d'horaire</b> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l' <b>horaire principal</b> ou d'extraire une partie de <b>cet horaire</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l'assistant <b>Ajouter/Supprimer des éléments</b> de scénario, qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario d'horaire en cours.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Élaboration d'horaire</b> qui permet d'élaborer un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction d'horaire</b> , qui permet de reconstruire des horaires d'agents, tout en laissant éventuellement intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire l'horaire de la journée</b>	Ouvre l'assistant <b>Reconstruction de l'horaire dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un horaire <b>dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <b>Consulter les messages</b> qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un horaire pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données)

Icône	Nom	Description
		qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> . Permet de personnaliser la vue, notamment d'afficher ou non la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures et afficher ou masquer les colonnes <b>Heures supplémentaires</b> , <b>Heures payées</b> , <b>Total d'heures</b> , <b>Heure de début</b> , <b>Commentaire</b> , <b>Nom du site</b> , <b>Transport partagé</b> et <b>Accessibilité</b> .
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b> . Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement au scénario. Si la fonction est désactivée, les modifications sont en attente et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version disponible publiquement du scénario d'horaire.
	<b>Permuter</b>	Ouvre l' <b>assistant Permuter les horaires des agents</b> , qui vous permet de <b>permuter les horaires de deux agents</b> .
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Insertion multiple</b> , qui vous permet d'insérer des pauses, des repas, des exceptions, des jours de repos ou de congés pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Suppression multiple</b> qui permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un scénario.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l' <b>assistant Validation/Retour en arrière multiple</b> , qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était

Icône	Nom	Description
		désactivée) dans le scénario de l'horaire, ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux du scénario.
	<b>Enregistrer</b>	<p>Enregistre toutes les modifications apportées au scénario en cours. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la première colonne de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.</p> <p>Si vous modifiez des horaires dans la vue <b>Étendu à l'agent</b> et ne cliquez pas sur <b>Enregistrer</b>, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue/un module différent(e) ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.</p>
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

## Vue Profils/Offres du scénario

La vue **Profils/Offres du scénario** permet d'attribuer des agents à un horaire créé en utilisant des profils. Voir la barre d'outils image ici et les [descriptions des boutons](#) ci-dessous.



Les contrôles et les outils d'offres sont décrits au bas de cette rubrique.

Utilisation de la programmation basée sur le profil pour les scénarios d'offres

WFM propose des **offres d'horaire**. Ce point de vue offre des [commandes](#) que vous pouvez utiliser pour :

- Attribuer des agents à un scénario d'offres avant que les offres commencent.
- Définir les dates de début et de fin des offres.
- Démarrer le processus d'auto-attribution pour attribuer les agents aux horaires, une fois que les offres sont closes.

Ces outils représentent une partie importante de la [fonctionnalité des offres d'horaire](#) de WFM.

## Utilisation de la programmation basée sur le profil pour la planification avancée

Vous pouvez utiliser un horaire basé sur le profil pour programmer et planifier les agents qui n'ont pas encore été embauchés.

1. Configurez et constituez vos scénarios en utilisant les profils et les caractéristiques des agents qui ne sont pas encore employés.
2. Une fois que les agents réels sont à bord, attribuez-les aux horaires de profils.

## Affichage de la vue Profils/Offres du scénario

Pour afficher la vue **Scénarios** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire** dans le menu **Scénarios** de la barre d'outils.  
Le **tableau Scénarios d'horaire** apparaît.
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur **Ouvrir** .  
Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.

Pour afficher la vue **Profils/Offres** du scénario ouvert :

1. Dans le menu **nom\_scénario** de la barre d'outils, sélectionnez **Profils/Offres**.
2. Dans le **volet Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus) ou **Activités** (ci-dessous); WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les unités opérationnelles pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs profils. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et profils, mais une seule unité opérationnelle. Vous pouvez sélectionner ou supprimer tous les profils d'un site en sélectionnant ou désélectionnant la case à cocher en regard du noeud du site.

## Lecture des tableaux

Cette vue comporte deux tableaux, organisés verticalement. Chaque tableau affiche une barre de défilement verticale (si requise), qui permet de voir des lignes supplémentaires. Vous pouvez également accorder davantage d'espace à l'un des tableaux en cliquant sur la barre séparant les deux tableaux et en la faisant glisser.

Le tableau supérieur affiche une liste des horaires de profils, identifiés par une icône du contrat et un numéro d'index (unique dans le scénario). Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

Icônes et colonnes	Description
▲ (la ligne est développée)	Cliquez sur cette icône pour réduire une ligne multiple à une ligne simple.
▷ (la ligne est réduite)	Cliquez sur cette icône pour développer une ligne en plusieurs lignes.
<b>Site</b>	Le site attribué de l'agent se situe sur cette ligne. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne à l'aide du bouton de la barre d'outils <b>Options</b> .
<b>Équipe</b>	L'équipe attribuée de l'agent se situe sur cette ligne.
	Cette icône représente le contrat de l'agent.
<b>Agent</b>	Affiche un index.
<b>Offre</b>	Numéro de classement de l'offre de cet agent pour cet horaire. Vous pouvez afficher ou masquer cette colonne à l'aide du bouton de la barre d'outils <b>Options</b> .
<b>[Jours de la semaine]</b>	Affiche des renseignements sur l'horaire de profil pour le jour spécifique (Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la <b>Liste déroulante Afficher les données</b> .)
<b>Totaux hebdomadaires</b>	À droite de chaque semaine, nombre total d'heures dans la semaine (somme de l'ensemble des jours). S'il existe plus d'un total, la somme de tous les totaux apparaît au-dessus de ces derniers.
<b>Totaux de la période de planification</b>	Nombre total d'heures de toutes les semaines pendant la <b>période de planification</b> .

Le tableau inférieur affiche une liste des agents réels, avec les colonnes suivantes : **Équipe**, **Nom de l'agent**, **Rang**, **Date d'embauche**, **ID employé** et **Offre**.

Chaque ligne affiche des informations pour un agent. Chaque agent répertorié remplit toutes les conditions requises par l'icône **Afficher les agents attribués** et la case à cocher **Afficher les candidats à l'offre uniquement**.

<b>Équipe</b>	L'équipe attribuée de l'agent se situe sur cette ligne.
<b>Nom de l'agent</b>	Le nom de l'agent est détaillé sur cette ligne.
<b>Rang</b>	Le rang de l'agent, le cas échéant.
<b>Date d'embauche</b>	La date d'embauche de l'agent.
<b>ID employé</b>	ID employé de l'agent.
<b>Offre</b>	Numéro de classement de l'offre de cet agent pour cet horaire.

## Utilisation des tableaux

Pour attribuer un agent réel à un créneau de l'horaire de profil :

1. Cliquez sur un horaire de profil dans le tableau supérieur.  
Le tableau inférieur se complète avec tous les agents réels convenant à ce créneau. WFM Web présente les agents qui partagent le contrat du profil sélectionné et qui disposent des compétences requises pour traiter toutes les activités du profil.
2. Cliquez sur un agent réel dans le tableau inférieur.
3. Cliquez sur .  
Dans le tableau supérieur, le nom de l'agent réel remplace l'index de l'horaire sélectionné.

Pour supprimer une attribution :

1. Cliquez sur l'agent attribué dans le tableau supérieur.
2. Cliquez sur .  
Dans le tableau supérieur, le nom de l'agent est remplacé par un profil numéroté. Le nom de l'agent réapparaît dans le tableau inférieur.

Pour supprimer un créneau de profil du tableau supérieur :

- Dans l'arborescence **Objets**, décochez la case du profil.

### Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total d'heures de travail pour la journée (option d'affichage par défaut).
<b>Heure de début/fin de travail</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
<b>Noms de quart de travail ou de l'état de l'horaire</b>	Noms des quarts de travail attribués aux agents.

### Mode

Utilisez la liste déroulante pour sélectionner ce que vous souhaitez afficher dans le tableau :

<b>Toutes les données</b>	Affiche tous les horaires de profils pour la période de scénario définie par la <b>date de début</b> et la <b>date de fin</b> . Inclut les colonnes pour les <b>totaux de la période hebdomadaire</b> et <b>totaux de la période de planification</b> .
<b>Période de planification</b>	Affiche tous les horaires de profil pour l'ensemble de la <b>période de planification</b> . Inclut les colonnes pour les <b>totaux de la période</b>

**hebdomadaire et totaux de la période de planification** pour chaque horaire de profil.

Options de filtrage, d'élaboration, de validation, de configuration d'offre et d'enregistrement

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Publication d'horaire</a> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l'horaire principal ou d'extraire une partie de cet horaire vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</a> , qui permet d'ajouter des activités et d'ajouter ou de supprimer des agents pour le scénario d'horaire actif.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Élaboration d'horaire</a> , qui élaboré un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction d'horaire</a> , qui permet de modifier et de reconstruire des horaires, en donnant l'option de laisser intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Reconstruire l'horaire de la journée</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée</a> qui permet de modifier et de reconstruire les horaires dans la journée.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <a href="#">Consulter les messages</a> , qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un horaire pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.

Icône	Nom	Description
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue Options de l'offre, où vous pouvez choisir d'afficher ou masquer les colonnes suivantes dans le tableau du haut : <b>Offre</b> , <b>Site</b> .
	<b>Filtre</b>	Permet de <b>filtrer</b> les activités et les types de contrat affichés.
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> . Ici, vous pouvez trier les horaires par <b>nom du site, nom de l'équipe, contrat, nom de l'agent</b> (prénom ou nom de famille) ou <b>rang</b> de l'agent. Vous pouvez ensuite trier les agents par <b>prénom ou nom de famille</b> , et trier l'ensemble par ordre croissant ou décroissant. Le tri selon le  Conseil <b>Rang de l'agent</b> donne un ordre inversé en raison des limites imposées par un tri multiple en fonction des deux critères que sont le nom de l'agent et son rang.

## Outils de scénario d'offres dans cette vue

Utilisez ces commandes pour attribuer les agents à un scénario d'offre avant que les offres ne débutent, pour définir les dates de début et de fin de l'offre et pour lancer le processus d'auto-attribution afin d'attribuer les agents aux horaires, une fois que les offres sont closes.

### Icônes

Icône	Nom	Description
	<b>Sélectionner les candidats de l'offre</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Sélectionner les candidats de l'offre</b> , qui vous permet de spécifier les agents qui peuvent faire des offres sur le scénario d'offre en cours.
	<b>Processus d'offre de surveillance</b>	Ouvre l' <b>assistant Processus d'offre de surveillance</b> , qui vous

Icône	Nom	Description
		permet de spécifier les dates de début et de fin du scénario d'offre en cours.
	<b>Auto-attribution d'horaires</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Auto-attribution</a> , qui permet de lancer le processus d'auto-attribution des agents réels aux horaires de profil d'offre.
	<b>Afficher les agents attribués</b>	Affiche les agents réels et leurs quarts de travail attribués dans la grille, uniquement si l'horaire a été initialement créé en utilisant des profils d'agents. Sinon, la sélection n'a aucun effet.
	<b>Associer/séparer des équipes</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Associer/séparer des équipes</a> .

Tous les autres icônes et modules sont décrits dans la [vue Scénario dans la journée](#) et la [vue Scénario étendu à l'agent](#).

## Case à cocher

- **Afficher les candidats de l'offre seulement**—Contrôle quels agents sont répertoriés dans le volet inférieur. Cochez la case pour afficher (dans le volet du bas) uniquement les agents qui peuvent faire des offres sur l'horaire du profil sélectionné dans le volet du haut. Décochez la case pour afficher (dans le volet du bas) tous les agents du **site** qui sont admissibles à l'horaire de profil sélectionné dans le volet du haut.
  - Cochez la case lorsque vous utilisez cette vue pour l'offre de planification.
  - Décochez la case lorsque vous utilisez cette vue pour une planification basée sur le profil.

## Flèches

Utilisez ces flèches pour attribuer manuellement des agents réels aux quarts de travail de profil (ou pour enlever l'attribution).

-  (*flèche verticale*)— Attribue un agent réel au quart de travail de profil sélectionné. Pour utiliser cette fonction :
  1. Sélectionnez un quart de travail de profil dans la grille supérieure.
  2. Sélectionnez un agent réel dans la liste éligible ci-dessous.
  3. Cliquez sur la flèche du haut pour attribuer l'agent réel au quart de travail de profil.

Le quart de travail de profil que vous avez sélectionné devient un agent réel et l'agent réel disparaît de la liste ci-dessous.



- (flèche descendante)— Annule l'attribution d'un agent réel du quart de travail de profil sélectionné. Pour utiliser cette fonction :

1. Sélectionnez un agent réel dans la grille supérieure.
2. Cliquez sur la flèche du bas pour annuler l'attribution du quart de travail.

Le quart de travail que vous avez sélectionnée devient un quart de travail de profil (qui peut désormais être activé) et l'agent réel apparaît dans la liste éligible ci-dessous.

# Boîte de dialogue Options (Vue Profils/Offres du scénario)

La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue **Profils/Offres du scénario**.

1. Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Profils/Offres du scénario**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre

## Conseil

Toutes les cases à cocher sont sélectionnées par défaut.

2. Décochez les cases pour les éléments que vous voulez exclure de l'affichage.
3. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

## Vue Résumé du scénario

La vue **Résumé du scénario** permet d'afficher des statistiques sur le scénario d'horaire en cours. Voir l'image de la barre d'outils ici et les **descriptions des boutons** ci-dessous.



La vue **Résumé** comporte des **sélecteurs de date** standard et deux volets de données : un graphique et une table.

### Affichage de la vue Résumé du scénario

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire** dans le menu **Scénarios** de la barre d'outils.  
**Le tableau Scénarios d'horaire apparaît.**
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur Ouvrir   
**Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.**

Pour afficher la vue **Synthèse** du scénario ouvert :

1. Dans le menu **<nom\_scénario>** de la barre d'outils, sélectionnez **Synthèse**.
2. Dans le **volet Objets**, sélectionnez l'élément approprié dans l'arborescence **Activités**.

Vous pouvez sélectionnez une seule unité opérationnelle, un seul site dans une unité opérationnelle, une activité multisite, un groupe d'activités ou une seule activité dans un site. Cette sélection permet d'alimenter la table de **données**.

### Définition de la granularité

Utilisez cette liste déroulante pour sélectionner l'**intervalle de temps** à afficher dans la grille. Sélectionnez l'une de ces trois valeurs (en minutes) : **15, 30 ou 60**.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts.

### Volet Graphique

Le volet **Graphique** fournit un graphique linéaire pour chaque statistique sélectionnée, avec des valeurs pour les différents intervalles de temps du jour sélectionné.

#### Afficher les données pour

Depuis la liste déroulante **Afficher les données pour :**

1. Sélectionnez la statistique pour laquelle créer un graphique.  
The options correspond to the **Data** grid's available columns (except that **Difference Calculated** and **Difference Required** cannot be graphed).
2. Cochez la case **Afficher requis** pour afficher ces données sur le graphique.

### Graphique

Le graphique est redessiné pour correspondre à votre sélection dans la liste déroulante **Afficher les données pour**. Les *intervalles de temps* sont affichés de gauche à droite. Les quantités de bas en haut affichent le nombre d'interactions, le nombre d'agents ou le montant des dépenses (pour le **budget**).

## Tableau de données

Le volet **Données** comporte une grille à défilement qui affiche des statistiques agrégées et par intervalle de temps. La première ligne de la grille affiche une moyenne ou un total quotidien pour chaque statistique. Les lignes restantes affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps.

### Colonnes de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques et quantités suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Options** pour afficher ou masquer chacune de ces colonnes disponibles.

Colonne	Description
<b>Intervalle de temps</b>	L'heure de début pour chaque intervalle, configurée avec les paramètres de <b>granularité</b> .

Colonne	Description
<b>Couverture [planifiée]</b>	<p>Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite. La couverture de l'horaire est calculée et affichée en utilisant des unités fractionnées. Par exemple, si l'horaire prévoit qu'un agent doit travailler sur trois <b>activités</b> dans un intervalle de temps de 15 minutes, cet agent peut compter pour 1/3 pour la couverture de chaque activité.</p> <p>La manière dont le moteur de planification répartit le temps d'un agent entre les activités que l'agent peut effectuer dépend de nombreux facteurs. Parmi les exemples figurent les heures d'ouverture, le volume et le temps de traitement de chaque activité, ainsi que d'autres facteurs comme si l'agent a des éléments accordés dans le <b>calendrier</b>, tels que les congés ou les exceptions, pour une journée ou une partie de la journée.</p>
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel—en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	<p>Le pourcentage de niveau de service qui peut être attendu selon le nombre d'agents dans la prévision.</p> <p>Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la <b>prévision du pourcentage du niveau de service</b> peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.</p>
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture de l'horaire —en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre d'interactions attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>TTM planifié</b>	La <b>Durée moyenne de traitement</b> par interaction, sur la base de l'horaire —en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM prévu</b>	<b>Temps de traitement moyen</b> attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>Budget planifié</b>	Budget de la couverture planifiée, pour le jour et

Colonne	Description
	les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents en temps plein</b> (ETP) spécifiés dans le scénario de <b>prévision</b> publié dans la prévision principale pour cette date. (cette statistique apparaît uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Budget prévu</b>	Budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents en temps plein</b> spécifiés dans le scénario de prévision publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date. (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis, comme calculé par WFM en fonction des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	<b>Champ facultatif</b> Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel calculée</b> .
<b>Différence requise</b>	<b>Champ facultatif</b> Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel requise</b> .
<b>VRM planifiée</b>	<b>Champ facultatif</b> La <b>vitesse de réponse moyenne</b> que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés pour cette activité.
<b>VRM prévue</b>	<b>Champ facultatif</b> . La ligne des totaux/moyennes de <b>VRM prévue</b> indique une moyenne pondérée, calculée pendant les heures d'ouverture et pondérée par le <b>VI prévu</b>
<b>Niveau de service reporté planifié</b>	<b>Champ</b> facultatif. Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture reportée de la dotation en personnel—, en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Niveau de service reporté prévu</b>	<b>Champ</b> facultatif. Le pourcentage de niveau de service attendu, en fonction de la prévision du nombre d'activités différées.
<b>Différence de niveau de service différé [planifié moins prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. Différence entre le <b>niveau de service différé planifié</b> et le <b>niveau de service différé prévu</b> .
<b>File d'attente planifiée</b>	Nombre planifié d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>Différence [VRM planifiée]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>VRM planifiée</b> moins <b>VRM</b>

Colonne	Description
<b>moins VRM prévue]</b>	<b>prévue</b> <b>Champ</b> facultatif. Occupation que vous devriez atteindre pour cette activité avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
<b>Occupation planifiée</b>	<b>Champ</b> facultatif. Objectif d' <b>occupation</b> que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel est équivalente au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
<b>Occupation prévue</b>	<b>Champ</b> facultatif. Objectif d' <b>occupation</b> que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel est équivalente au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
<b>Différence [Occupation planifiée moins Occupation prévue]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>Occupation planifiée</b> moins <b>Occupation prévue</b> .
<b>Différence [N/S planifié moins N/S prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>N/S planifié</b> moins <b>N/S prévu</b>
<b>Différence [VI planifié moins VI prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>VI planifié</b> moins <b>VI prévu</b> .
<b>Différence [TTM planifié moins TTM prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>TTM planifié</b> moins <b>TTM prévu</b> .
<b>Différence [Budget planifiée moins Budget prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>Budget planifié</b> moins <b>Budget prévu</b>

### Important

Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **ETP** ou en heures-personnes dans les colonnes **Couverture [planifiée]**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise** et autres colonnes de la vue **Scénario de l'horaire** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP à Heures-personnes](#).

## Utilisation de la barre d'outils Actions

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Publication d'horaire</a> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l' <b>horaire principal</b> ou d'extraire une partie de <b>cet horaire</b> vers le scénario sélectionné.

Icône	Nom	Description
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</a> , qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario d'horaire actif.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Élaboration d'horaire</a> qui permet d'élaborer un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <a href="#">assistant Reconstruction d'horaire</a> , qui permet de modifier et de reconstruire des horaires, en donnant l'option de laisser intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <b>Consulter les messages</b> , qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un horaire pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> qui permet d'afficher ou de masquer les statistiques individuelles.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	<p>Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une <b>activité multi-site</b> ou une <b>unité métier</b> dans l'<b>arborescence Objets</b>. Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>

# Totaux des groupes d'états de scénarios

Utilisez la vue **Totaux des groupes d'états de scénario** pour afficher des statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné. Voir la barre d'outils image ici et les [descriptions des boutons](#) ci-dessous.



## Affichage des totaux des groupes d'états

Pour afficher la vue Scénarios :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire** dans le menu **Scénarios** de la barre d'outils.  
**Le tableau Scénarios d'horaire apparaît.**
3. Ouvrez un scénario en double-cliquant sur son nom dans la liste du tableau ou en sélectionnant son nom et en cliquant sur **Ouvrir** .  
**Le nom du scénario apparaît sur la barre d'outils, sous la forme d'un menu.**

Pour afficher la vue **Totaux des groupes d'états** du scénario ouvert :

1. Dans le menu **<nom\_scénario>** de la barre d'outils, sélectionnez **Totaux des groupes d'états**.
2. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (en dessous).  
**WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.**
3. Cliquez sur **Obtenir des données**.

Les colonnes du tableau de données **Totaux des groupes d'états d'horaire** du scénario et les lignes accumulées du graphique correspondent aux groupes d'états de l'horaire configurés.

Sélectionnez le bouton **Filtre** dans la barre d'outils et utilisez l'onglet **États des horaires** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau et les lignes à afficher dans le graphique.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts. Vous pouvez également indiquer que WFM affiche ses données non seulement pour les jours, mais aussi pour les semaines et les mois.

Les deux affichages de données présentent les différences entre l'horaire et les prévisions, pour chaque intervalle de temps au cours de la période sélectionnée. Le **graphique** présente également des totaux sous la forme d'une ligne plate, car les courbes représentant la réduction prévue et planifiée peuvent prendre différentes formes.

## Graphique

Les groupes sont classés par ordre décroissant selon leur pondération et par ordre croissant selon leur nom. Par exemple, le groupe avec la pondération la plus élevée est placé en première couche, au bas du graphique.

La légende du graphique affiche les noms de chaque groupe d'états de l'horaire dans la couleur correspondante.

<b>Menu déroulant Type de graphique</b>	Sélectionnez un schéma d'affichage pour les données graphiques de cette vue. (Ce menu est désactivé et remis à sa valeur par défaut si la valeur <b>Totaux des états planifiés</b> est sélectionnée dans <b>Afficher les données pour :</b> menu déroulant).
<b>Période</b>	Sélectionnez la période à laquelle le groupe d'états de l'horaire est applicable : <b>Période de planification, Mois, Semaine ou Jour.</b>
<b>Totaux</b>	Affiche les données dans un graphique linéaire, montrant les renseignements cumulés des groupes d'états d'horaire. C'est l'option par défaut.  Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche les données suivantes sur des lignes séparées : <b>Couverture de l'horaire, Dotation en personnel prévue calculée et Dotation en personnel prévue requise.</b>
<b>Comparaison</b>	Affiche les pourcentages pour un groupe d'états d'horaire spécifique ou pour les frais prévus/non prévus sous forme d'un graphique linéaire comparant ces données aux données de frais prévus.  Le graphique affiche deux séries de pourcentages sous la forme de lignes au format sélectionné dans le menu déroulant <b>Cibles.</b>  Si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils, le graphique affiche deux séries supplémentaires de données de prévision pour les objets sélectionnés dans le volet <b>Objets.</b>
<b>Écart</b>	Affiche un graphique à barres représentant les différences entre l'horaire et les prévisions, y compris les données de réduction.  <b>Écart</b> apparaît uniquement si l'icône <b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b> est activée dans la barre d'outils.
<b>Menu déroulant Cibles</b>	Apparaît uniquement lorsque l'option sélectionnée dans le menu <b>Type de graphique</b> est <b>Comparaison.</b> Utilisez ce menu pour sélectionner

	les pourcentages à comparer. Sélectionnez un format pour la comparaison des pourcentages :
<b>Total prévu</b>	Affiche les totaux des frais planifiés prévus et les données de frais planifiés totaux prévus. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais non prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour :</b>
<b>Total non prévu</b>	Affiche les totaux de frais non prévus planifiés et les données de frais non prévus totaux planifiés. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour :</b>
<i>liste des groupes d'états d'horaire</i>	Affiche un graphique linéaire présentant les données du <b>Groupe d'états d'horaire</b> identifié. Les noms indiqués dans cette liste sont suivis d'un nom de site, si plusieurs sites sont sélectionnés dans le volet <b>Objets</b> .  La liste des <b>groupes d'états d'horaire</b> dépend de ce qui est sélectionné dans le menu <b>Afficher les données pour :</b> . Si vous avez sélectionné <b>Frais prévus</b> dans le menu, la liste répertorie uniquement les <b>groupes d'états d'horaire</b> planifiés. Si vous avez sélectionné <b>Frais non prévus</b> , la liste répertorie uniquement les <b>groupes d'états d'horaire</b> non planifiés.

## Tableau de données

Dans le tableau **Données**, les colonnes des groupes sont organisées avec la pondération la plus élevée affichée dans la colonne complètement à gauche de la grille.

### Important

Un agent se trouvant dans plusieurs groupes d'états d'horaire pendant un intervalle est évalué dans la grille par la fraction de l'intervalle qui lui correspond dans chaque groupe d'états. Par exemple, un agent en pause pendant 5 minutes et au travail pendant 10 minutes se voit attribuer 0,33 dans la cellule **Pause** et 0,67 dans la cellule **Travail**.

<b>Afficher les données pour :</b> <i>drop-down menu</i>	Sélectionnez dans le menu un schéma d'affichage des données à appliquer à la grille :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totaux des états planifiés</b>— Affiche des totaux pour les groupes d'états d'horaire des agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type. Sélectionnez cette option pour désactiver les cases à cocher décrites ci-dessous et afficher les données dans les colonnes de la grille sélectionnées dans l'onglet <b>États d'horaire</b> de la boîte de dialogue <b>Filtre</b>.</li> </ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Réduction totale</b>— Affiche des totaux pour tous les groupes d'états d'horaire (sauf <b>&lt;aucun&gt;</b>) pour les agents actuellement sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li><b>Frais prévus</b>— Affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li><b>Frais non prévus</b>— Affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes pour le scénario actuel avec un total général, et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul> <p>Chaque schéma d'affichage des données inclut une colonne <b>Intervalle de temps</b>.</p>
<b>Case à cocher</b> <i>Valeur</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant la valeur de couverture dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée, mais est sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<b>Case à cocher</b> <i>% valeur</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de couverture dans la grille. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée et n'est pas sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<b>Case à cocher</b> <i>Comparer avec les prévisions</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de frais provenant des prévisions dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est activée et applicable uniquement si les mêmes conditions que pour l'option à bascule <b>Afficher les renseignements de couverture et prévisions</b> sont remplies.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée et n'est pas sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>

## Utilisation de la barre d'outils Actions

Utilisez les boutons de la barre d'outils (ou les commandes du menu **Actions**) pour effectuer les opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	<b>Publier</b>	Ouvre l' <b>assistant Publication d'horaire</b> , qui vous permet de publier une partie du scénario sélectionné dans l' <b>horaire principal</b> ou d'extraire une partie de <b>cet horaire</b> vers le scénario sélectionné.
	<b>Ajouter/supprimer des éléments de scénario</b>	Ouvre l' <b>assistant Ajouter/Supprimer des éléments d'horaire</b> , qui permet d'ajouter ou de supprimer des activités et des agents pour le scénario d'horaire actif.
	<b>Élaborer un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Élaboration d'horaire</b> qui permet d'élaborer un horaire complet pour le site sélectionné.
	<b>Reconstruire un horaire</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction d'horaire</b> , qui permet de modifier et de reconstruire des horaires, en donnant l'option de laisser intacts les horaires d'agents modifiés depuis la dernière élaboration/reconstruction.
	<b>Valider un horaire</b>	Ouvre la fenêtre <b>Consulter les messages</b> , qui répertorie les avertissements de planification pour un site sélectionné. Les avertissements sont uniquement visibles si vous avez déjà élaboré un horaire pour ce scénario et avez enregistré les avertissements générés.
	<b>Fermer</b>	Ferme le scénario ouvert (et vous invite à enregistrer les données qui ne sont pas encore enregistrées).
	<b>Afficher les informations de couverture et prévisions</b>	Il s'agit d'une option à bascule. Sélectionnez-la pour présenter d'autres renseignements de couverture et de prévision dans la vue active.  Cette option n'est activée que si un des éléments suivants est sélectionné dans l'arborescence d'activités du volet <b>Objet</b> : une activité monosite, un site,

Icône	Nom	Description
		une activité multisite ou une unité métier.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Cette option est activée lorsque vous sélectionnez une <b>activité multi-site</b> ou une <b>unité métier</b> dans l'arborescence <b>Objets</b> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Filtrer</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre d'horaire</b> . Cette icône est rouge lorsqu'un filtre est appliqué.
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> , qui permet d'afficher ou de masquer les colonnes <b>Total prévu</b> et <b>Total non prévu</b> dans la grille affichée, et de changer les couleurs utilisées dans les graphiques <b>Couverture</b> et <b>Prévisions</b> .
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Enregistre les sélections actuelles en tant que modèle de <b>prévision</b> . Cliquez sur cette icône (ou sélectionnez la commande dans le menu <b>Actions</b> ) pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision</b> .  Paramètres obligatoires : <b>Graph Type=Comparison, Period=Week</b> .

# Boîte de dialogue Filtre d'horaire

S'applique aux modules suivants : **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Taux des groupes d'états**, **Profils/Offres**.

La boîte de dialogue **Filtre** permet de contrôler les activités et les contrats affichés dans le site sélectionné :

1. Dans n'importe quelle de ces vues— **Hebdomadaire**, **Dans la journée**, **Taux des groupes d'états**, **Profils/Offres**— cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils **Actions**. La boîte de dialogue **Filtre** s'ouvre.
2. Cliquez sur l'onglet **Propriétés de l'agent**.
3. Dans la liste **Contrats**, cochez les cases des contrats à afficher dans l'arborescence d'unités métier, de sites et de contrats. Décochez les cases des contrats à masquer.

Par défaut, tous les contrats sont sélectionnés.
4. Cochez ou décochez la case **Inclure les agents avec des compétences secondaires correspondantes** pour spécifier si la vue principale inclut aussi les agents dont les compétences et activités secondaires correspondent.

## Conseil

Cette case à cocher n'est pas disponible dans la vue **Taux des groupes d'états de l'horaire**.

5. Cliquez sur l'onglet **États de l'horaire**.
6. Pour filtrer les agents qui seront affichés dans le site sélectionné :
  - Si vous vous trouvez dans le module **Hebdomadaire**, **Dans la journée** ou **Profils/Offres**, sélectionnez **Filtrer selon les états de l'horaire suivants**, puis sélectionnez un ou plusieurs des états d'horaire suivants : **Activités**, **Réunions**, **Heures identifiées** et **Quarts de travail**.) Chaque section de cette arborescence inclut l'unité métier, les sites et les objets appropriés (activités, réunions, quarts de travail ou heures identifiées) actuels.
  - Si vous vous trouvez dans le module **Taux des groupes d'états**, cet onglet contient la liste **Groupes d'états de l'horaire**. Cochez les cases des groupes que vous souhaitez afficher. Désélectionnez les cases des groupes à masquer. Par défaut, tous les objets sont sélectionnés.
7. Cochez les cases des objets à afficher. Décochez les cases des objets à masquer.
8. Cliquez sur **OK**.

La vue est maintenant filtrée selon vos sélections. Si vous avez filtré une vue de scénario, le filtre reste de vigueur jusqu'à la fermeture du scénario. Toutefois, si vous sélectionnez un autre site et cliquez sur le bouton **Filtrer**, la boîte de dialogue **Filtre** s'ouvre de nouveau avec ses paramètres par défaut.

# Boîte de dialogue Filtre des états

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre des états** pour définir les **états** à afficher :

1. Cochez les cases des **états** que vous souhaitez afficher.  
Par défaut, tous les **états** sont sélectionnés pour être affichés.
2. Désélectionnez les cases des activités à masquer.
3. Vous pouvez sélectionner les **états** en haut de la liste pour sélectionner la liste complète.
4. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections ou sur **Annuler** pour les ignorer.

WFM filtre l'affichage en fonction de vos sélections.

# Boîte de dialogue Options (vue Résumé)

La boîte de dialogue **Options** permet de personnaliser les statistiques affichées dans la vue **Résumé**.

1. Cliquez sur **Options** dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Résumé**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
2. Cochez les cases des statistiques à afficher et décochez celles des statistiques à masquer.
  - Double-cliquez sur le **nœud Statistiques** pour voir les statistiques qu'il contient.
  - Sélectionnez ou désélectionnez toutes les statistiques à la fois en cochant ou en décochant la case du **nœud Statistiques**.
- Cliquez sur **OK**.

La vue Résumé réapparaît en affichant uniquement les statistiques sélectionnées.

## Statistiques de couverture

Vous pouvez inclure deux statistiques de **couverture** dans la vue **Résumé** :

- **Couverture publiée**— Affiche la couverture de l'horaire relative à l'*horaire principal de base*.
- **Couverture planifiée**— Affiche la couverture de l'horaire relative à l'*horaire principal de base*.
- **Déférence de couverture**— Affiche la différence entre la couverture de l'horaire relative à l'*horaire principal en cours* et celle relative à l'**horaire principal de base**.

## Valeurs

Vous pouvez inclure les statistiques de **différence** suivantes dans la vue **Résumé** :

- **La différence [N/S planifié moins N/S prévu]**— apparaît (niveau de service planifié moins niveau de service prévu).
- **La différence [VI planifié moins VI prévu]**— apparaît (volume d'interactions planifié moins volume d'interactions prévu).
- **La différence [TTM planifié moins TTM prévu]**— apparaît (temps de traitement moyen planifié moins temps de traitement moyen prévu).
- **La différence [Budget planifié moins Budget prévu]**— apparaît (budget planifié moins budget prévu).

Vous pouvez inclure les statistiques suivantes dans la vue **Résumé** :

- **TTM prévu**— Affiche le temps de traitement moyen attendu, selon la **prévision principale**.
- **TTM planifié**— Affiche le temps de traitement moyen par interaction, sur la base de l'horaire, &en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
- **VRM planifiée**— Affiche la vitesse de réponse moyenne attendue avec le nombre d'agents prévus.
- **VRM prévue**— Affiche la vitesse de réponse moyenne attendue avec le nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
- **La différence [VRM planifiée moins VRM prévue]**— s'affiche (VRM planifiée moins VRM prévue).
- **Budget prévu**— Affiche le budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents en temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario de **prévision** publié dans la **prévision principale** pour cette date. (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
- **Budget planifié**— Affiche le budget de la couverture planifiée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents en temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario de **prévision** publié dans la **prévision principale** pour cette date. (cette statistique apparaît uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
- **Déférence de niveau de service reporté [planifié moins prévu]**— Affiche la différence entre le niveau de service reporté planifié et le niveau de service reporté prévu.
- **Niveau de service reporté prévu**— Affiche le pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'activités reportées prévues.
- **Niveau de service reporté planifié**— Affiche le pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture reportée de la dotation en personnel, &en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
- **Déférence calculée**— Affiche la différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
- **Déference requise**— Affiche la différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel requise. Champ facultatif.
- **Relevé des effectifs planifié**— Affiche le nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
- **Volume d'interactions prévu**— Affiche le nombre d'interactions attendu, selon la **prévision principale**.
- **Volume d'interactions planifié**— Affiche le nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture de l'horaire, &en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
- **Occupation prévue**— Affiche l'objectif d'occupation que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel équivaut au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
- **Occupation planifiée**— Affiche l'occupation que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
- **La différence [occupation planifiée moins occupation prévue]**— apparaît (occupation planifiée moins occupation prévue).
- **File d'attente planifiée**— Affiche le nombre planifié d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
- **Niveau de service prévu**— Affiche le pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.

- **Niveau de service planifié**— Affiche le pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel, &en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
- **Dotation en personnel calculée**— Affiche le nombre d'agents requis, comme calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
- **Dotation en personnel requise**— Affiche le nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant directement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle. Champ facultatif.

Pour obtenir une description approfondie de ces statistiques et des formules utilisées pour les calculer, voir la rubrique "WFM Metrics" dans *Workforce Management Administrator's Guide*.

## Arrière plan de l'horaire principal de base

Lorsque vous publiez un scénario d'horaire dans l'**horaire principal**, WFM conserve un instantané de l'**horaire principal** à ce stade. C'est l'*horaire principal de base*.

Ensuite, lorsque vous (ou d'autres planificateurs) modifiez l'horaire, par exemple en ajoutant des exceptions ou en accordant des congés payés, vous pouvez comparer la couverture de l'horaire affichée dans l'*horaire principal en cours* à celle stockée dans l'**horaire principal de base**.

Cette *base de l'horaire principal* est créée/mise à jour lors de la publication la plus récente dans l'**horaire principal** pendant une plage de dates données. Par exemple, imaginez que vous publiez le scénario de l'horaire de juin dans l'**horaire principal** le 25 mai, puis vous le publiez à nouveau le 28 mai, encore dans l'**horaire principal**. WFM utilise alors l'horaire publié le 28 mai comme *base* pour la comparaison de l'horaire *en cours*.

# Boîte de dialogue Options (vue Hebdomadaire)

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans l'affichage **Hebdomadaire** ou l'affichage **Hebdomadaire principal**.

Ouvrez la boîte de dialogue **Options** en cliquant sur **Options** dans la barre d'outils **Actions** ou en sélectionnant **Options** dans le menu **Actions**.

Pour configurer les options dans l'onglet **Options** :

- Cochez la case **Afficher les agents ayant un modèle de rotation accordé et planifié ou toute autre préférence de calendrier.**  
**Lorsque la case est cochée, la grille affiche les jours de l'horaire contenant un tel élément.**  
**Résultat**  
une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne située à l'extrême gauche (libellée "!!") pour chaque agent qui répond à ces exigences.

## Conseil

Vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un horaire a été attribué à un agent en fonction d'une préférence d'horaire, ce qui pourrait vous influencer à modifier l'horaire de cet agent. Cette icône apparaît uniquement si l'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés) suite à l'élaboration d'un horaire. Si l'horaire d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer ses préférences ou un horaire issu d'un modèle de rotation, alors cette icône n'apparaîtra pas.

Pour configurer les options dans l'onglet **Colonnes** :

- Cochez **Rang de l'agent** pour ajouter une colonne à la grille **vue Hebdomadaire** qui affiche la valeur **Rang de l'agent**.
- Sélectionnez **Nom du site** pour afficher la colonne **Site**.

# Assistant de permutation des horaires des agents

L'**assistant Permutation des horaires des agents** permet de permuter les horaires de deux agents dans le même scénario d'horaire :

1. Cliquez sur le bouton **Permuter** dans la barre d'outils **Actions** d'une vue **Dans la journée**, **Étendu à l'agent** ou **Hebdomadaire**.
  - Pour l'affichage **Hebdomadaire**, l'écran **Sélectionner les dates et le premier agent** s'ouvre. Passez à l'**étape 2**.
  - Pour les affichages **Détaillé pour un agent** ou **Dans la journée** :
    - Si vous avez préalablement sélectionné un agent, l'affichage **Sélectionner le deuxième agent** s'ouvre. Passez à l'**étape 5**.
    - Si vous ne sélectionnez aucun agent, l'écran **Sélectionner les dates et le premier agent** s'ouvre. Passez à l'**étape 2**.
2. Sélectionnez les **dates de début** et **de fin**.  
**Ces dates doivent être comprises dans la plage de dates du scénario d'horaire.**
3. Dans la liste **Sélectionner l'agent**, sélectionnez le premier agent.  
**Dans cette liste hiérarchique, vous pouvez développer les unités métier pour afficher leurs sites, équipes et agents. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul agent réel ou un agent du profil.**
4. Cliquez sur **Suivant**.  
**Le deuxième écran de l'assistant, intitulé Sélectionner le deuxième agent, s'ouvre.**
5. Dans la liste **Sélectionner l'agent avec lequel permuter**, sélectionnez l'agent avec lequel permuter les horaires.  
**Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul agent réel ou un agent du profil.**
6. Cliquez sur **Terminer**.

Si la permutation réussit, l'assistant se ferme et vous revenez à la vue à partir de laquelle vous l'avez ouvert.

# Boîte de dialogue Tri

La boîte de dialogue **Tri** permet de trier les vues **Hebdomadaire**, **Dans la journée** et **Profil/Offre**.

1. Sélectionnez l'élément selon lequel effectuer le tri. **Nom de l'agent** est l'option de tri par défaut. Si les agents ne disposent pas de l'option d'après laquelle vous effectuez le tri, ils apparaissent en dernier dans la liste.
- **Vue Hebdomadaire**—Nom de l'équipe, contrat, nom ou prénom de l'agent, rang de l'agent ou nom du site. Vous pouvez trier par ordre croissant ou décroissant. Remarque : le paramètre **Rang de l'agent** trie par ordre inversé apparent à cause des limites imposées par le tri multiple en fonction du nom de l'agent et du rang.
- **Vue Dans la journée**—Site, Équipe, Contrat, Agent (nom ou prénom), Transport partagé, Heures supplémentaires, Heures payées, Total d'heures, Heure de début du quart de travail, Heure de fin du quart de travail, Quart de travail, Heure de début de la première exception.
- **Profil/Offre**—Nom du site, Nom de l'équipe, Nom de l'agent (prénom ou nom de famille) et Contrat.

## Important

Si vous sélectionnez **Heure de début de la première exception**, les agents présentant des exceptions portant sur toute la journée apparaissent après les agents dont les exceptions portent sur une partie de la journée. Les agents sans exception apparaissent à la fin de la liste.

- Cliquez sur **Appliquer**.

La vue est maintenant triée selon l'élément sélectionné. Si vous avez trié une vue de scénario, ce tri est maintenu jusqu'à ce que vous fermiez le scénario.

# Consulter les messages de permutation

Une fois les horaires des agents permутés, il est possible que vous receviez des messages vous signalant que la permutation a violé des contraintes. Par exemple, les nouvelles attributions de quarts de travail sont susceptibles de transgresser les clauses du **contrat** de l'agent.

En cas de problème, la boîte de dialogue **Consulter les messages** s'ouvre. **Cette boîte** affichera alors le nom de l'agent concerné et une description du problème.

Après avoir revu chaque entrée dans la liste, effectuez l'une des opération suivantes :

- Cliquez sur **Effectuer quand même** pour effectuer la permutation malgré les violations de contraintes.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la permutation et revenir à l'horaire initial.

# Consultation des messages

Utilisez la boîte de dialogue de **consultation des messages** pour afficher tout avertissement ou erreur que le serveur a renvoyé, dans de nombreuses situations.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Équipe à laquelle l'agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Agent dont la ou les actions ont généré ce message.
<b>Date</b>	Date à laquelle les messages ont été générés.
<b>Messages</b>	Type de message (avertissement ou erreur), code numérique et texte du message.
<b>Action</b>	Ce menu déroulant présente trois options : <b>Enregistrer, Résoudre plus tard et Ne pas enregistrer.</b>
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue et ne récupère pas les données actualisées du serveur.
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue et récupère les données actualisées du serveur.
<b>Aide</b>	Affiche cette rubrique d'aide.

# Assistant Insertion multiple

L'**assistant Insertion multiple** (IM) permet d'ajouter simultanément un élément, comme une pause, dans les horaires de plusieurs agents. Vous pouvez l'utiliser dans des **scénarios** ou dans l'**horaire principal**.

## Utilisation de l'assistant Insertion multiple

Pour utiliser l'assistant :

1. Dans l'affichage **Dans la journée**, **Détailé pour un agent** ou **Hebdomadaire**, sélectionnez **Insertion multiple** à partir de l'un des éléments suivants :
  - Barre d'outils Actions 
  - Menu **Actions**
  - En cliquant avec le bouton droit sur le menu **Raccourci** (sauf dans l'affichage **Hebdomadaire**) L'écran **Sélectionner des activités** s'ouvre. Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.
2. Sélectionnez une ou plusieurs activités à insérer.  
La page **Sélectionner des agents** s'ouvre.
3. Sélectionnez les agents dont vous modifiez les horaires. (Les agents ne possédant pas de compétences n'apparaissent pas dans la page **Sélectionner des agents**.)
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez les dates auxquelles insérer les éléments, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Dans la page **Sélectionner le type d'état**, sélectionnez un état, puis cliquez sur **Terminer** (pour un **jour de repos**) ou sur **Suivant** (pour d'autres éléments d'horaire).
7. Remplissez la page de sélection des **pauses**, **repas**, **exceptions**, **congés**, **quarts de travail**, **heures identifiées** ou **ensembles de travail** affichée à l'étape suivante.
8. Cliquez sur **Terminer**.

Lorsque l'affichage apparaît à nouveau :

- Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** a été cochée et si vous modifiez un scénario d'horaire, vos modifications sont validées dans le scénario.
- Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** n'a pas été cochée et si vous modifiez un scénario d'horaire, vos modifications apparaissent alors dans l'horaire en mode **Attente**. Vous devez les valider ou revenir dessus avec l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**.

Les modifications en attente dans un scénario d'horaire ne sont pas transférées à l'**horaire principal** lors de la publication du scénario. Si vous modifiez l'**horaire principal** et si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** est cochée, les modifications sont alors validées dans l'**horaire principal** et visibles pour tous les utilisateurs.

## Valider automatiquement les éléments insérés

À l'étape 3 ci-dessus, si vous utilisez la fonction **Insertion multiple** dans l'un des affichages de l'**horaire principal** et que vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés** pour que vos modifications soient immédiatement insérées dans l'horaire. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les insertions effectuées sont **en attente** et elles doivent être validées ou approuvées avant de prendre effet dans la version officielle de l'**horaire principal**.

Si vous utilisez l'un des affichages **Scénario**, cette case est toujours cochée.

Si la case **Valider automatiquement les éléments insérés** n'est pas cochée, les modifications passent alors en mode **Attente** et s'affichent pour vous, mais pas pour les autres utilisateurs, dans les vues de l'**horaire principal**. Les modifications en attente dans l'horaire principal doivent être :

- Consultées et approuvées/refusées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation **Approuver les modifications** (au moyen de la vue **Approbation de la modification de l'horaire principal**) ou
- Validées ou revues par vos soins, si vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, via l'**assistant Validation/Retour en arrière multiple**.

# IMW : Sélectionner des activités

Pour remplir la page **Sélectionner les heures identifiées** dans l'Assistant Insertion multiple (IMW) :

1. Sélectionnez toute combinaison d'**activités multisites** et d'**activités** simples.  
Vous pouvez développer des unités opérationnelles pour afficher leurs sites et activités multisites, et développer des sites pour afficher leurs activités. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées.
2. Cliquez sur **Suivant** pour appliquer vos sélections et poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer l'assistant.

# IMW : Sélectionner des agents

Pour remplir l'écran **Sélectionner l'agent** dans l'**Assistant de Insertion multiple (IMW)** :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.  
Vous pouvez sélectionner des agents issus de différentes équipes ou sélectionner des équipes entières ou tout le site. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles.
2. Si vous le souhaitez, sélectionnez **Insérer uniquement en l'absence d'erreurs** et/ou **Afficher les avertissements**.

Si vous cochez la case **Insérer uniquement en l'absence d'erreurs**, lorsque vous essayez d'enregistrer de nouveaux éléments, WFM Web n'en insérera aucun si le serveur renvoie des erreurs de validation d'horaires.

Si vous cochez la case **Afficher les avertissements**, WFM Web affiche des avertissements de validation d'horaires qui auraient été générés si les éléments avaient été insérés dans les horaires des agents.

## Conseil

En cas d'erreurs de validation d'horaires, WFM Web n'insère aucune modification effectuée dans l'horaire.

3. Si vous modifiez l'**horaire principal** et si vous disposez de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés** pour que les modifications soient immédiatement insérées dans l'**horaire principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les insertions sont en attente; elles doivent être revues et approuvées avant de prendre effet dans l'**horaire principal**.

Si vous modifiez un scénario d'horaire, vous avez la possibilité de cocher la case **Valider automatiquement les éléments insérés**. Si la case est cochée, les modifications sont validées dans le scénario d'horaire. Sinon, les modifications passent en mode **Attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente dans un scénario d'horaire ne sont pas transférées à l'**horaire principal** lors de la publication du scénario.

4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner les dates**.  
Cliquez sur **Annuler** si vous voulez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# IMW : Sélectionner des dates

La page **Sélectionner les dates** de l'**assistant insertion multiple** (IMW) contient un calendrier.

1. Sélectionnez la ou les dates pour lesquelles vous souhaitez insérer les éléments d'horaire.

The calendar works as described in [How to Use the Calendar](#).

## Conseil

Si vous effectuez une insertion dans un scénario d'horaire, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Suivant**.

Si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection, cliquez sur **Annuler**.

# IMW : Sélectionner le type d'état

Pour remplir l'écran **Sélectionner le type** d'état dans l'**assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez le **type d'état** à insérer.  
**Si vous avez sélectionné des agents de plusieurs sites dans la page Sélectionner des agents, seuls les types suivants sont disponibles**  
**Jour de repos, Exception, Congé, Heures identifiées et Ensemble de travail.**
2. Cliquez sur **Terminer** ou **Suivant** (pour passer à la page suivante).  
**Le bouton activé dépend de l'état sélectionné**
  - Le **bouton— Terminer** s'active si vous sélectionnez Jour de repos. Cliquez dessus pour insérer un jour de repos aux dates sélectionnées pour les agents sélectionnés et fermer l'assistant.
  - Le **bouton Suivant**— s'active si vous sélectionnez un autre état. Cliquez dessus pour ouvrir l'écran de l'assistant approprié pour sélectionner les **pauses**, les **repas**, les **exceptions**, les **congés**, les **quarts de travail**, les **heures identifiées** ou l'**ensemble de travail**.
3. Pour revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner des dates**, cliquez sur **Précédent**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# IMW : Sélectionner un quart de travail

Pour remplir l'écran **Sélectionner un quart de travail** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez le **quart de travail** à insérer.
2. Si le quart de travail sélectionnée se termine le lendemain de son début, sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin**.
3. Cochez la case **Insérer automatiquement les repas et les pauses** pour activer cette fonction.
4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page **Sélectionner un ensemble d'activités**.

## IMW : Sélectionner un ensemble d'activités

Pour remplir l'écran **Sélectionner un ensemble d'activités** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Cochez les cases à côté de chaque **activité** que vous souhaitez insérer.
2. Cliquez sur **Terminer**.

# IMW : Sélectionner la pause

Pour remplir l'écran **Sélectionner une pause** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez une **pause** dans la liste **Choisissez l'élément à insérer**.
  - Cliquez sur une ligne pour en sélectionner la pause (si d'autres pauses sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher). La liste montre toutes les pauses configurées pour le site sélectionné dans WFM Web.  
**Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée de la pause et si celle-ci est rémunérée ou non. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner la case Payé ici.**
2. Complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** pour cette pause.  
**Entrez directement les heures désirées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.**
3. Sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si la pause commence le jour qui suit le début des quarts des agents.  
**— OU —**
4. Sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin** si la pause commence le même jour que celui du début des quarts des agents, mais se termine le jour suivant.
5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer la pause sélectionnée et fermer l'assistant.  
**Vous revenez à la vue Dans la journée.**
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
  - Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer la pause, cliquez sur **Annuler**.

# IMW : Sélectionner le repas

Pour remplir l'écran **Sélectionner un repas** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez un **repas** dans la liste **Choisir l'élément à insérer**.
  - Cliquez sur une ligne pour en sélectionner le repas (si d'autres repas sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher). La liste montre toutes les pauses configurées pour le site sélectionné dans WFM Web.  
**Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée du repas et si celui-ci est payé. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner la case Payé ici.**
2. Complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** pour ce repas.  
**Entrez directement les heures désirées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.**
3. Sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si le repas commence le jour qui suit le début des quarts de travail des agents.  
**— OU —**
4. Sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin** si le repas commence le même jour que celui du début des quarts de travail des agents, mais se termine le jour suivant.
5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer le repas sélectionné et fermer l'assistant.  
**Vous revenez à la vue Dans la journée.**
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
  - Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer le repas, cliquez sur **Annuler**.

# IMW : Sélectionner l'exception

Pour remplir l'écran **Sélectionner une exception** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez une **exception** dans la liste **Sélectionner une exception**.

- Cliquez sur une ligne pour en sélectionner l'exception. (Si d'autres exceptions sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher). La liste affiche toutes les exceptions configurées pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web.  
Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence de chaque exception, si elle est payée, si elle compte comme des congés, si elle est convertible en jour de repos, s'il s'agit d'une exception portant sur la journée et tous les sites auxquels elle est attribuée.

## Conseil

Les cases indiquent simplement les propriétés configurées pour l'exception. Vous ne pouvez pas les sélectionner ou les désélectionner ici.

2. Si les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** sont activées, complétez-les pour cette exception.

Tapez directement les heures désirées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.

3. Sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si l'exception commence le jour qui suit le début des quarts de travail des agents.

— ou —

4. Sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin** si l'exception commence le même jour que les quarts de travail des agents mais se termine le lendemain.

- Si vous avez sélectionné une exception payée portant sur la journée, vous pouvez cocher la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre d'heures par défaut d'un jour de travail.
- Si vous sélectionnez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** devient modifiable.

5. Cliquez sur **Terminer** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer l'assistant.  
Vous revenez à la vue **Dans la journée**.

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
- Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer l'exception, cliquez sur **Annuler**.

## Important

WFM affiche le message suivant pour chaque instance d'exception/agent afin de vous inviter à approuver l'insertion de nouvelles exceptions qui chevauchent les exceptions

existantes : *Avertissement : L'exception avec l'état récemment inséré nom (date & heure) remplace une exception avec un état existant nom (date & heure) qu'elle chevauche.*

Toutes les demandes apparaissent dans la **boîte de dialogue Consulter les messages**, dans laquelle vous pouvez approuver ou rejeter chaque instance. Ce comportement s'applique uniquement aux exceptions portant sur une partie de la journée qui en chevauchent d'autres; les autres instances (telles que les exceptions portant sur toute la journée) sont toujours rejetées.

# IMW : Sélectionner le congé

Pour remplir l'écran **Sélectionner un congé** dans l'**Assistant Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez un **type de congé** dans la liste **Sélectionner les congés**.

- Cliquez sur une ligne pour sélectionner son type de congés (Si d'autres types de congés sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).  
La liste affiche tous les types de congés qui ont été configurés pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web.  
Les colonnes de la liste indiquent le nom et la référence du type de congés, si les congés sont payés, s'ils sont pris en compte dans les limites de congés configurées, et tous les sites auxquels le **congé** est attribué.
- Cochez la case **Afficher tout** pour afficher tous les types de **congés**.  
Décochez cette case pour afficher uniquement les **types de congés** s'appliquant à l'agent sélectionné. Voir l'[Amorce de congés](#) dans le *Workforce Management Administrator's Guide*.

## Conseil

Les cases **Payé** et **Comptes** ont uniquement un but informatif. Vous ne pouvez pas les sélectionner ou désélectionner.

2. Si l'élément de **congé** porte sur une partie de la journée, complétez les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**. Entrez directement les heures désirées ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier les heures affichées.
3. Sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si la période des congés commencent le jour qui suit le début des quarts de travail des agents.  
— ou —
4. Sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin** si la période des congés commencent le même jour que celui du début des quarts de travail des agents, mais se termine le jour suivant.
5. Si les congés portent sur un jour entier, cochez la case **Journée complète**. Les zones de texte Heure de début et Heure de fin sont alors désactivées.
6. Cliquez sur **Terminer** pour insérer le repos sélectionné et fermer l'assistant.  
Vous revenez à la vue **Dans la journée**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner le type d'état**, cliquez sur **Précédent**.
  - Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer les congés, cliquez sur **Annuler**.

## IMW : Sélectionner l'heure identifiée

Pour remplir l'écran **Sélectionner les heures identifiées** dans l'assistant de **Insertion multiple** (IMW) :

1. Sélectionnez les **heures identifiées** à insérer.
2. Ajustez les heures de **début** et de **fin**, le cas échéant.
3. Sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le jour qui suit le début des quarts de travail de l'agent  
— ou —
4. Sélectionnez **Jour suivant** à côté de la zone de texte **Heure de fin** si les heures identifiées commencent le même jour que le début des quarts de travail de l'agent, mais se terminent le jour suivant.
5. Cliquez sur **Terminer**.

# IMW : Sélectionner un ensemble de travail

Vous sélectionnez des **ensembles de travail** à l'aide de 1 ou 2 pages dans l'assistant **Insertion multiple** (IMW), selon vos choix :

- Spécifier des paramètres d'ensemble de travail
- Écran Sélectionner des activités pour un ensemble de travail

## Page Spécifier des paramètres d'ensemble de travail

1. Sélectionnez ou entrez les heures de début et de fin.
2. Sélectionnez **Jour suivant** (en regard de la zone de texte **Heure de début**) si l'ensemble de travail commence le jour suivant le début des postes de l'agent.  
— or —  
Sélectionnez le **Jour suivant** (en regard de la zone de texte **Heure de fin**) si l'ensemble de travail commence le même jour que les postes de l'agent mais se termine le jour suivant.
3. Sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :
  - **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail**—Active l'écran **Sélectionner des activités pour un ensemble de travail**, où vous sélectionnez les nouvelles activités.
  - **Utiliser les activités de poste de travail existantes**—Applique les activités déjà sélectionnées.
4. Activez ou désactivez la case à cocher **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées**.  
Sélectionnez cette option pour activer la page **heure identifiée** lorsque vous avez terminé de configurer les activités.
5. Cliquez sur **Suivant** (si vous avez sélectionné le bouton d'option **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail** ou la case à cocher **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées**) ou sur **Terminer**.

## Page Sélectionner des activités pour un ensemble de travail

Cette page s'affiche uniquement si vous avez sélectionné le bouton d'option **Sélectionner des nouvelles activités pour l'ensemble de travail**.

1. Sélectionnez une ou plusieurs activités dans l'arborescence.
2. Cliquez sur **Suivant** (si vous avez sélectionné la case à cocher **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées** dans l'écran précédent) ou sur **Terminer**.

## Heures identifiées avec des heures supplémentaires

Pour remplir l'écran **Sélectionner les heures identifiées avec des heures supplémentaires** dans l'assistant d'**Insertion multiple** (IMW) :

### Important

Cette page de l'assistant apparaît uniquement si vous avez coché la case **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées** sur la page **Précisez les paramètres de l'ensemble de travail** de cet assistant.

1. Sélectionner l'**heure identifiée**.
2. Cliquez sur **Terminer**.  
**Si vous voulez fermer l'assistant sans insérer d'heures identifiées, cliquez sur Annuler.**

# IMW : Consulter les messages

La boîte de dialogue **Consulter les messages** de l'assistant **Insertion multiple** (IM) permet de répondre aux avertissements renvoyés lors de la tentative d'enregistrement des horaires modifiés des agents.

1. Pour chaque **Avertissement** listé, vérifiez les éléments à insérer puis cliquez sur **Insérer pour la sélection**.  
La case **Sélectionner tous les avertissements** permet de sélectionner tous les **avertissements**.
2. Consultez toutes les **Erreurs**.  
La case à côté de l'**Erreur** ne peut pas être sélectionnée.

Pour annuler sans appliquer les modifications, cliquez sur **Fermer**.

La boîte de dialogue **Consulter les messages** comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Date</b>	Affiche la date de l'horaire.
<b>Agent</b>	Affiche l'agent dont l'horaire a généré ce message.
<b>Équipe</b>	Affiche l'équipe de l'agent.
<b>Message</b>	Affiche le type de message ( <b>Avvertissement</b> ou <b>Erreur</b> ), son code numérique et le texte du message.
<b>Sélectionner tous les avertissements</b>	Coché la case de tous les <b>Avvertissements</b> .
<b>Insérer pour la sélection</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

## Important

Ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications d'horaires effectuées manuellement dans les vues **Étendu à l'agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire**. Ils sont distincts des erreurs et **avertissements de validation**, qui sont générés par WFM Web pendant le processus d'élaboration d'horaire.

# Assistant Suppression multiple

La fonction **Suppression multiple** permet de supprimer simultanément un ou des éléments de l'horaire d'un ou de plusieurs agents. Vous pouvez utiliser l'assistant **Suppression multiple** (DMW) pour supprimer les éléments des scénarios d'horaire ou de l'**horaire principal**.

Pour utiliser l'assistant **Suppression multiple** :

1. Dans la barre d'outils **Actions** ou le menu **Actions** des vues **Étendu à l'agent**, **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**, sélectionnez **Suppression multiple**. Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.
2. Sélectionnez des activités dans l'écran **Sélectionner des activités** de l'assistant **Suppression multiple**.
3. Sélectionnez des agents dans l'écran **Sélectionner des agents** de l'assistant **Suppression multiple**.

## Conseil

Les agents ne possédant pas de compétences n'apparaissent pas sur l'écran **Sélectionner des agents**.

4. Sélectionnez les agents dont vous modifiez les horaires.

## Important

Si vous supprimez des éléments de l'**horaire principal** et si vous avez l'autorisation de sécurité pour **approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement** les éléments supprimés pour que vos éléments soient immédiatement supprimés de l'**horaire principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, toutes les suppressions sont en attente et doivent être revues et approuvées avant de prendre effet dans l'**horaire principal**. Si vous supprimez des éléments d'un scénario d'horaire, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments** supprimés. Si cette case est cochée, vos suppressions sont validées dans votre scénario d'horaire. Si cette case n'est pas cochée, l'état de vos suppressions est **En attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente dans un scénario d'horaire ne sont pas transférées à l'**horaire principal** lors de la publication du scénario.

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez les dates à partir desquelles vous voulez supprimer les éléments dans l'écran **Sélectionner des dates** puis cliquez sur **Suivant**.

## Avertissement

Chaque élément qui chevauche les dates et les heures sélectionnées sera supprimé, même s'il ne chevauche que d'une minute.

7. Dans l'écran **Sélectionner les types d'états**, sélectionnez un ou plusieurs états. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Remplissez l'écran **Sélectionner les pauses**, **Sélectionner les repas**, **Sélectionner les exceptions**, **Sélectionner les congés** ou **Sélectionner les heures identifiées** qui apparaît ensuite. Cliquez ensuite sur **Terminer**.

La vue apparaît à nouveau. Si **Valider automatiquement** a été activé, vos modifications sont validées dans l'horaire. Sinon, les modifications sont en mode **En attente**.

# DMW : Sélectionner des activités

Pour remplir l'écran **Sélectionner les heures identifiées** dans l'assistant de **Suppression multiple** (SM) :

1. Sélectionnez toute combinaison d'**activités multisites** et d'**activités** simples.

Vous pouvez développer des unités opérationnelles pour afficher leurs sites et activités multisites, et développer des sites pour afficher leurs activités. Seuls les objets sélectionnés la dernière fois que vous avez cliqué sur **Obtenir les données** sont disponibles. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées.

2. Cliquez sur **Suivant** pour appliquer vos sélections et poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer les modifications et fermer l'assistant.

# DMW : Sélectionner des agents

Pour remplir l'écran **Sélectionner les agents** dans l'assistant de **Suppression multiple** (SM) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.

Vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites et équipes ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Seuls les agents sélectionnés dans l'arborescence **Agents** du volet **Objets** et pouvant travailler à des activités sélectionnée dans la première page de cet assistant peuvent être sélectionnées.

La liste d'agents disponibles est également affectée par la case à cocher **Inclure les agents avec des compétences secondaires correspondantes** dans la boîte de dialogue du filtre.

2. Si vous le souhaitez, sélectionnez **Supprimer uniquement en l'absence d'erreurs** et **Afficher les avertissements**.

- Si vous cochez la case **Supprimer uniquement en l'absence d'erreurs**, lorsque vous essayez d'enregistrer de nouveaux éléments, WFM n'en supprimera aucun si le serveur renvoie des erreurs de validation d'horaire.
- Si vous cochez la case **Afficher les avertissements**, WFM affichera tout avertissement de validation d'horaire généré lors de la suppression d'éléments des horaires d'agents.

## Important

Si des erreurs de validation d'horaire se produisent également, WFM ne supprimera aucun élément de l'horaire.

3. Si vous modifiez les éléments de l'**horaire principal** et si vous avez l'autorisation de sécurité pour **approuver les modifications**, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés** pour que vos suppressions soient immédiatement effectuées dans l'**horaire principal**. Si vous ne disposez pas des autorisations de sécurité nécessaires, cette case est décochée et désactivée. Dans ce cas, chaque suppression effectuée est **En attente**. Elle doit être revue et approuvée avant de prendre effet dans l'**horaire principal**.

Si vous supprimez des éléments d'un scénario d'horaire, vous pouvez cocher la case **Valider automatiquement les éléments supprimés**. Si vous le faites, vos suppressions sont validées dans votre scénario d'horaire. Sinon, les suppressions sont en mode **En attente**. Elles peuvent être validées ou vous pouvez revenir en arrière en utilisant l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**. Les modifications en attente dans un scénario d'horaire ne sont pas transférées à l'**horaire principal** lors de la publication du scénario.

4. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner les dates**.

Cliquez sur **Annuler** si vous voulez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# DMW : Sélectionner des dates

L'écran **Sélectionner les dates** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) contient un calendrier.

1. Sélectionnez la ou les dates pour lesquelles vous souhaitez supprimer les éléments d'horaire.  
The calendar works as described in [How to Use the Calendar](#).

## Conseil

Si vous effectuez une suppression d'un scénario d'horaire, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Suivant**.  
L'écran [Sélectionner le type d'état](#) apparaît.

## Avertissement

Chaque élément qui chevauche les dates et les heures sélectionnées sera supprimé, même s'il ne chevauche que d'une minute.

# DMW : Sélectionner les types d'états

Pour remplir l'écran **Sélectionner les types d'états** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez l'**état** ou les **états** à supprimer. Vous pouvez supprimer des pauses, des repas, des exceptions, des congés ou des heures identifiées.
2. Cliquez sur **Suivant**.  
L'écran qui apparaît ensuite dépend de vos sélections sur cet écran. Si vous supprimez un type d'état, l'écran de cet état apparaît. Sinon, les écrans apparaissent les uns après les autres dans l'ordre suivant : **Sélectionner les pauses**, **Sélectionner les repas**, **Sélectionner les exceptions**, **Sélectionner les congés** et **Sélectionner les heures identifiées**.
3. Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées sur l'écran **Sélectionner des dates**, cliquez sur **Précédent**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# DMW : Sélectionner les pauses

Pour remplir l'écran **Sélectionner les pauses** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez une ou plusieurs pauses dans la liste **Sélectionner les pauses**. (si d'autres pauses sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncee lors de la sélection. Pour désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncee et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage d'éléments, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche **Maj** enfoncee et sélectionnez le dernier élément de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncee et cliquez sur le dernier élément à inclure dans la plage.

**La liste montre toutes les pauses configurées pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée de la pause, si celle-ci est payée et le site dans lequel apparaît le nom du site de la pause. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner ici la case Payé.**

2. Si vous avez choisi de supprimer des repas, des exceptions, des congés ou des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**.

**Dans le cas contraire, cliquez sur Terminer pour supprimer les pauses sélectionnées et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue Étendu à l'agent, Dans la journée ou Hebdomadaire.**

- Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans l'écran **Sélectionner les types d'états**, cliquez sur **Précédent**.
- Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# DMW : Sélectionner les repas

Pour remplir l'écran **Sélectionner les repas** dans l'assistant de **Suppression multiple** (SM) :

1. Sélectionnez un ou plusieurs repas dans la liste **Sélectionner les repas**. (si d'autres repas sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncee lors de la sélection. Pour désélectionner, maintenez la touche **Ctrl** enfoncee et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage d'éléments, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche **Maj** enfoncee et sélectionnez le dernier élément de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **Maj** enfoncee et cliquez sur le dernier élément à inclure dans la plage.

**La liste montre tous les repas configurés pour le site sélectionné dans WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet, la référence, la durée du repas, si celui-ci est payé et le site dans lequel apparaît le nom du site du repas. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner ici la case Payé.**

2. Si vous avez choisi de supprimer des exceptions, des congés ou des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**.  
**Dans le cas contraire, cliquez sur Terminer pour supprimer les repas sélectionnés et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue Étendu à l'agent, Dans la journée ou Hebdomadaire.**
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# DMW : Sélectionner les exceptions

Pour remplir l'écran **Sélectionnez les exceptions** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez une ou plusieurs exceptions dans la liste **Sélectionner les exceptions**. (Si d'autres exceptions sont masquées en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner des éléments particuliers, maintenez la touche **CTRL** enfoncée pendant la sélection. Pour désélectionner, maintenez la touche **CTRL** enfoncée et cliquez sur les éléments que vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage d'exceptions, sélectionnez la première exception, maintenez la touche **MAJ** enfoncée et sélectionnez la dernière exception de la plage. Pour modifier la plage, maintenez la touche **MAJ** enfoncée et cliquez sur la dernière exception à inclure dans la plage.

La liste affiche toutes les exceptions configurées pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence de chaque exception, si elle est payée, si elle est convertible en jour de repos, s'il s'agit d'une exception portant sur la journée et tous les sites auxquels l'exception est attribuée.

## Conseil

Les cases indiquent simplement les propriétés configurées pour l'exception. Vous ne pouvez pas les sélectionner ou les désélectionner ici.

- Si vous avez sélectionné des congés, ou des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**. Dans le cas contraire, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les exceptions sélectionnées et fermer l'assistant. Cela vous renvoie à la vue **Étendu à l'agent**, **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous voulez revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# DMW : Sélectionner les congés

Pour remplir l'écran **Sélectionner les congés** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez un ou plusieurs types de congés dans la liste **Sélectionner les congés**. (Si d'autres types de congés sont masqués en haut ou en bas de la liste des éléments affichée, une barre de défilement verticale apparaît à droite pour vous permettre de les afficher).
  - Pour sélectionner les différents types de congés, maintenez enfoncée la touche **Ctrl** lors de la sélection. Pour désélectionner, continuer à maintenir enfoncée la touche **Ctrl** et cliquez sur le(s) élément(s) vous souhaitez désélectionner.
  - Pour une plage de types de congés, sélectionnez le premier type de congés, maintenez la touche **Shift** enfoncée, sélectionnez le dernier type de congé dans l'intervalle. Pour modifier la plage, maintenez enfoncée la touche **MAJ** et cliquez sur le dernier type de congés à inclure dans la plage.

La liste affiche tous les types de congés qui ont été configurés pour le site sélectionné dans le module **Règles** de WFM Web. Les colonnes de la liste indiquent le nom complet et la référence du type de congés, si les congés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés configurées, et tous les sites auxquels les congés sont attribués.

## Conseil

Les coches indiquent simplement les priorités paramétrées de types de congés. Vous ne pouvez pas les activer ou désactiver ici.

- Si vous avez choisi de supprimer des heures identifiées, cliquez sur **Suivant**. Sinon, cliquez sur **Terminer** pour supprimer les éléments de congé sélectionnés et tous les autres éléments sélectionnés, puis fermez l'assistant. Cela vous ramène à la vue **Étendu à l'Agent, Dans la journée**, ou **Hebdomadaire**.
  - Si vous souhaitez revoir ou modifier vos entrées dans l'écran précédent, cliquez sur **précédent**.
  - Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

## DMW : Sélectionner les heures identifiées

Pour remplir l'écran **Sélectionner les heures identifiées** dans l'assistant de **Suppression multiple** (DMW) :

1. Sélectionnez les **heures identifiées** à supprimer.
2. Cliquez sur **Terminer** pour supprimer les heures identifiées sélectionnées ainsi que tous les autres éléments sélectionnés et quitter l'assistant.  
**Vous revenez alors à l'affichage Détailé pour un agent, Dans la journée ou Hebdomadaire.**
  - Pour revoir ou modifier les entrées effectuées dans un écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
  - Pour fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection, cliquez sur **Annuler**.

# Assistant Validation/Retour en arrière multiple

Utilisez l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple** (VRM) pour valider ou revenir sur toutes les **modifications de l'horaire en attente** pour les agents sélectionnés aux dates sélectionnées. Vous pouvez utiliser cet assistant dans la vue **Étendu à l'agent, Dans la journée** ou **Hebdomadaire** pour un scénario d'horaire ou **l'horaire principal**.

## Important

L'autorisation de sécurité **Approuver les modifications** doit être activée pour valider les modifications en attente de **l'horaire principal**. Si elle ne l'est pas, vous pouvez utiliser cet assistant uniquement pour revenir sur les modifications en attente. Si vous travaillez sur un scénario d'horaire, vous pouvez donc valider ou revenir sur toutes les modifications en attente.

## Terminologie

- **Validation La** —validation d'une modification en attente inclut cette dernière dans le scénario disponible publiquement de l'assistant **Validation/Retour en arrière** ou de **l'horaire principal**. Au moment de la publication d'un scénario d'horaire, seules les modifications validées apparaissent dans **l'horaire principal**.
- **Revenir en arrière**—Revenir sur les modifications en attente les supprime d'une inclusion possible dans le scénario ou **l'horaire principal**.
- **En attente**— Une modification d'horaire a l'état *En attente* dans trois cas :
  1. L'utilisateur qui apporte des modifications à **l'horaire principal** ne dispose pas des autorisations de sécurité nécessaires pour approuver les modifications dans le module **Horaire**.
  2. L'utilisateur qui apporte des modifications à **l'horaire principal** dispose de l'autorisation nécessaire pour approuver les modifications, mais désactive l'icône **Valider automatiquement** ().
  3. L'utilisateur travaille avec un scénario d'horaire et désactive l'icône **Valider automatiquement**.

Dans tous les cas, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton **Enregistrer** afin que le système évalue les modifications (et les avertissements appropriés générés). À ce stade, les modifications sont placées dans l'état **En attente** si l'une des trois conditions se présente.

Les utilisateurs peuvent voir les modifications **En attente** grâce à un triangle rouge à l'envers (icône Rendement) situé dans la colonne la plus à gauche de l'affichage de l'horaire. Cependant, si l'utilisateur dispose de l'autorisation pour **Approuver les modifications** et si l'icône **Valider automatiquement** est activée, lorsqu'il clique sur **Enregistrer**, ces modifications sont **validées** dans l'horaire, sauf les avertissements.

Donc, lorsque les modifications sont **En attente**, l'utilisateur peut appeler l'assistant **Validation/Retour en arrière** pour valider les modifications en attente pour les agents et les dates sélectionnés ou pour revenir sur ces modifications en attente, ce qui revient généralement à annuler ces

modifications en attente pour les agents et les dates sélectionnés

Si vous disposez de l'autorisation **Approuver les modifications**, il existe deux façons supplémentaires de travailler avec les modifications d'horaire en attente :

- Vous pouvez approuver ou rejeter les modifications en attente dans l'**horaire principal** à l'aide du module **Approbation de la modification de l'horaire principal**. Le module **Approbation des modifications** vous permet d'afficher chaque modification en attente avant de décider de son approbation ou de son rejet. L'utilisation de l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple** vous permet de valider ou de revenir sur toutes les modifications pour les agents et les dates sélectionnés sans visualiser chaque modification.
- Vous pouvez valider ou revenir sur tous les éléments d'un jour d'horaire de l'agent en attente directement dans les vues **Horaire principal dans la journée** ou **Horaire principal étendu à l'agent**. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne présentant l'horaire de l'agent, puis sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**. Si vous travaillez dans un scénario d'horaire, vous pouvez le faire que vous disposiez ou non des permissions pour **Approuver les modifications**.

## Utilisation de l'assistant Validation/Retour en arrière multiple

Pour utiliser l'assistant :

1. Dans la barre d'outils **Actions** ou le menu **Actions** de la vue, sélectionnez **Validation/Retour en arrière multiple**.  
**Si des modifications ne sont pas encore enregistrées, WFM Web vous invite à le faire avant de poursuivre.**  
**Le premier écran de l'assistant Validation/Retour en arrière multiple, intitulé Sélectionner des activités, s'ouvre.**
2. Sélectionnez les **activités** pour lesquelles vous souhaitez valider les modifications en attente ou revenir sur les modifications.  
L'écran suivant de l'assistant **Validation/Retour en arrière multiple**, intitulé **Sélectionner des agents**, s'ouvre.
3. Sélectionnez les agents pour lesquels vous souhaitez valider les modifications en attente ou revenir sur les modifications.  
**Les agents ne possédant pas de compétences n'apparaissent pas sur l'écran Sélectionner des agents.**
4. Sélectionnez la validation ou le retour en arrière des modifications en attente.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Sélectionner des dates**, sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez enregistrer ou supprimer des éléments en attente, puis cliquez sur **Terminer**.  
La vue apparaît à nouveau.

## CRW : Sélectionner des activités

Pour remplir la page **Sélectionner des activités** de l'assistant **Validation/Retour en arrière** (CRW) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**activités**.  
**Vous pouvez sélectionner des activités individuelles dans plusieurs sites et des activités multi-sites dans des unités métier. Seuls les activités appartenant à l'unité métier et les sites sélectionnés dans l'arborescence Activités du volet Objets peuvent être sélectionnés ici.**
2. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner des agents**.  
**Cliquez sur Annuler si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer ou supprimer les modifications en attente.**

## CRW : Sélectionner des agents

Pour remplir la page **Sélectionner des agents** de l'assistant **Validation/Retour en arrière** (CRW) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.

**Vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites et équipes ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Seuls les agents sélectionnés dans l'arborescence Agents du volet Objets et pouvant travailler à des activités sélectionnées dans la première page de cet assistant peuvent être sélectionnés.**

2. Sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**.

**Si vous ne disposez pas de l'autorisation Approver les modifications, la case Validation est décochée et désactivée. Dans ce cas, vous pouvez uniquement revenir sur les modifications en attente.**

3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir l'écran **Sélectionner des dates**.

**Cliquez sur Annuler si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer ou supprimer les modifications en attente.**

# CRW : Sélectionner des dates

La page **Sélectionner les dates** de l'assistant **Validation/Retour en arrière** (CRW) contient un calendrier.

1. Sélectionnez la **date** ou les **dates** pour lesquelles vous souhaitez valider ou revenir sur tous les éléments d'horaire.

Le fonctionnement du calendrier est décrit dans [Utilisation du calendrier](#).

## Conseil

Si vous travaillez avec un scénario d'horaire, vous ne pouvez pas sélectionner des dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.

2. Cliquez sur **Terminer**.

Cela vous renvoie à la vue **Étendu à l'agent**, **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**. Si vous avez validé des éléments, ceux-ci apparaissent maintenant dans l'horaire.

- Si vous souhaitez revoir ou modifier les entrées sur l'écran [Sélectionner des agents](#), cliquez sur **Précédent**.
- Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** si vous souhaitez fermer l'assistant sans enregistrer votre sélection.

# Modifier les horaires d'agents isolés

Vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire pour un agent particulier en utilisant :

- Vue **Horaire principal**, **Détailé pour un agent** ou **Dans la journée**
- Vue **Scénario**, **Étendu à l'agent** ou **Dans la journée**

Par exemple, vous pouvez souhaiter réattribuer un agent d'une activité en sureffectifs à une activité en sous-effectifs; vous pouvez également désirer permuter des heures payées avec un jour de repos à la suite d'une modification du volume d'interactions global.

Vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire à l'aide des **menus de raccourcis**. Une fois les éléments insérés, certains peuvent être **déplacés ou redimensionnés graphiquement** à l'aide de la souris.

## Utilisation des menus de raccourcis

Pour afficher un menu de raccourcis :

- Dans la grille, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'un agent, au niveau de l'intervalle de temps dans lequel vous voulez insérer ou modifier un élément d'horaire. (Pour effectuer un zoom avant sur un intervalle de temps spécifique, désélectionnez la case à cocher de la **Vue de la journée complète** ou **redimensionnez les colonnes**.)

Pour fermer un menu de raccourcis sans sélectionner l'une de ses commandes :

- Appuyez sur **Échap**.

## Insertion d'éléments d'horaire de la journée

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un intervalle de temps d'agent contenant des éléments d'horaire pour afficher un menu de raccourcis. Les éléments de menu pouvant être sélectionnés dépendent des éléments de la journée qui existent déjà (ou qui n'existent pas) dans la journée d'horaire de l'agent. Le tableau ci-dessous traite de tous les éléments de menu.

<b>Insérer jour de repos</b>	Attribue à l'agent un jour de repos, qui apparaît sous la forme d'une barre vert clair.
<b>Insérer Jour de congé</b>	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de congés d'une journée complète. Une fois insérés, les jours de congé apparaissent sous la

	forme d'une barre vert foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' <a href="#">outil Couleurs</a> ).
<b>Insérer une exception portant sur la journée</b>	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type d'exception portant sur toute la journée. Une fois insérée, l'exception apparaît sous la forme d'une barre rouge.
<b>Insérer un quart de travail</b>	Affiche une fenêtre permettant de sélectionner un type de quart de travail et des heures de début/fin. Une fois inséré, le quart de travail apparaît sous la forme d'une barre bleu foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' <a href="#">outil Couleurs</a> ).
<b>Insérer une heure identifiée</b>	Affiche la boîte de dialogue <b>Insérer des heures identifiées</b> .
<b>Annuler les modifications</b>	Restaure l'horaire de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.
<b>Insertion multiple</b>	Permet d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou équipes.
<b>Copier l'horaire</b>	Cet élément de menu apparaît sur la vue <b>Étendu à l'agent</b> . Vous pouvez sélectionner une journée d'horaire d'un seul agent et utiliser cette option pour sélectionner les dates de <b>début</b> et de <b>fin</b> auxquelles vous souhaitez copier la journée d'horaire sélectionnée.

## Modification d'exceptions portant sur la journée, de jours de repos et de congés portant sur la journée

Après avoir inséré une exception portant sur la journée, un jour de repos ou un repos d'une journée, vous ne pouvez plus [supprimer](#) ni [déplacer ou redimensionner](#) sa barre dans la grille. Vous pouvez toutefois remplacer cet élément en insérant un élément différent portant sur toute la journée.

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur une exception d'une journée, un jour de repos ou un congé d'une journée qui a été inséré, l'élément existant (**Exception**, **Jour de repos** ou **Congé d'une journée**) n'apparaît pas dans le menu de raccourcis de la journée complète, mais les options **Modifier l'exception** ou **Modifier un jour de congés** apparaissent pour l'exception ou le congé dans le menu contextuel. Vous pouvez [déplacer ou redimensionner l'exception](#) d'une journée ou le **congé d'une journée** s'ils ont été créés avec des paramètres d'heure de début/fin. Voir aussi [Boîte de dialogue Modifier l'exception](#) et [Insertion et modification d'éléments de quart de travail](#).

## Modification de quarts de travail

Une fois un quart de travail inséré, vous ne pouvez plus [supprimer](#) sa barre de la grille, mais vous pouvez le remplacer en insérant un autre élément de la journée. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un quart de travail inséré, vous obtenez le [menu de raccourcis des éléments de quart de travail](#).

## travail.

Pour modifier les heures de début ou de fin du quart de travail, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Utilisez la commande **Modifier** du menu de raccourcis.
- **Déplacez ou redimensionnez** la barre du quart de travail visuellement en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

### Conseil

Si vous modifiez les heures de début et de fin de quart de travail d'un agent appartenant à un groupe de transport partagé, un avertissement apparaît lorsque vous enregistrez la modification.

## Insertion et modification d'éléments de quart de travail

Lorsque l'horaire d'un agent contient un quart de travail (représenté par une barre bleue avec des bords noirs épais), vous pouvez insérer et modifier des éléments d'horaire dans ce quart de travail ou vous pouvez modifier le quart de travail proprement dite.

- Cliquez avec le bouton droit sur le quart de travail pour afficher un menu de raccourcis comportant les options répertoriées ci-après.
- Lorsque vous placez le pointeur de la souris sur une option se terminant par une flèche (>), un sous-menu affiche d'autres options.

<b>Insérer &gt;</b>	Dans le sous-menu, sélectionnez <b>Pause, Repas, Exception</b> [partie de la journée], <b>Congés, Ensemble d'activités, Ensemble de travail</b> ou <b>Heures identifiées</b> ou <b>Exception avec récupération..</b> . La boîte de dialogue qui s'ouvre permet d'insérer des éléments d'horaire.
<b>Modifier &gt;</b>	Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités, le quart de travail ou un autre élément d'horaire à modifier. La boîte de dialogue <b>Modifier</b> qui s'ouvre permet d'ajuster les heures de début ou de fin de l'élément.
<b>Définir des activités pour &gt;</b>	Dans le sous-menu, sélectionnez <b>Travail, Ensemble de travail</b> ou <b>Ensemble d'activités</b> . La boîte de dialogue <b>Définir des activités</b> qui apparaît permet de définir les activités de travail de l'agent. Les <b>ensembles d'activités</b> apparaissent dans la grille sous la forme de barres jaunes.

	Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités ou un autre élément d'horaire à supprimer de l'horaire.
<b>Supprimer &gt;</b>	<p><b>Important</b></p> <p>Faites votre sélection avec prudence, car aucun message de confirmation n'apparaît avant la suppression de l'élément. Si un quart de travail ne présente qu'un seul ensemble d'activités, vous ne pouvez pas supprimer cet ensemble; la commande <b>Supprimer</b> n'apparaît pas lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur l'ensemble.</p>
<b>Remplacer</b>	<p>Lorsque vous cliquez directement sur un élément (un repas, une pause, une exception portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, un congé portant sur une partie de la journée ou sur toute la journée, ou une heure identifiée) avec le bouton droit de la souris dans l'horaire d'un agent, la commande Remplacer devient visible et est activée dans le menu déroulant. Utilisez cette commande pour remplacer l'"ancien" élément sélectionné par un "nouvel" élément du même type.</p> <p>Si vous sélectionnez <b>Remplacer &gt; élément...</b> dans le menu, l'assistant <b>Remplacer multiple</b> est activé. Cet assistant affiche une série d'écrans de sélection (<b>Sélectionner des activités</b> et <b>Sélectionner des agents</b>, par exemple) qui imitent des écrans semblables à ceux de l'assistant <b>Insertion multiple</b>.</p> <p>Effectuez vos sélections dans chacun de ces écrans et cliquez ensuite sur <b>Suivant</b>.</p> <p>L'écran de sélection final affiche des éléments du même type que celui en cours de remplacement. Sélectionnez un élément et cliquez sur <b>Terminer</b>.</p> <p>WFM remplace l'"ancien" élément par le "nouveau" pour tous les agents sélectionnés dont l'horaire contient le même "ancien" élément pour cette journée.</p>
<b>Valider</b>	Lorsque vous travaillez dans l' <b>horaire principal</b> , si la journée d'horaire de l'agent comporte des éléments en attente et si vous disposez de l'autorisation <b>Approuver les modifications</b> , vous pouvez sélectionner <b>Valider</b> pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans l'horaire. Si vous travaillez dans un scénario d'horaire et si la journée d'horaire de l'agent comporte des éléments en attente, vous pouvez sélectionner <b>Valider</b> pour que toutes les modifications en attente de cette journée-là soient incluses dans l'horaire.
<b>Retour en arrière</b>	Si la journée de l'agent comporte des éléments d'horaire en attente, vous pouvez sélectionner <b>Retour en arrière</b> pour supprimer toutes les modifications en attente pour l'agent pour cette journée-là.
<b>Annuler les modifications</b>	Restaure l'horaire de cet agent dans l'état dans lequel il a été enregistré en dernier.

<b>Insertion multiple</b>	Permet d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents ou équipes.
<b>Historique de planification</b>	Cet historique vous permet de comparer l'horaire principal actuel à son état antérieur et, éventuellement, de rétablir l'horaire principal sur cet état (retour en arrière).

## Conseil

Un avertissement apparaît si vos insertions ou vos modifications violent les contraintes horaires du quart de travail ou de tout élément de quart de travail, notamment les heures et la répartition des repas, pauses et exceptions.

## Déplacement et redimensionnement d'éléments de quart de travail

Lorsque l'horaire d'un agent contient un quart de travail, vous pouvez utiliser votre souris pour déplacer (glisser-déplacer) ou redimensionner certains éléments d'horaire du quart de travail (ensembles d'activités, pauses, repas et exceptions portant sur une partie de la journée) ou le quart de travail proprement dit.

Déplacer un élément modifie ses heures de début et de fin mais maintient sa durée. Redimensionner un élément modifie ses heures de début et de fin et sa durée.

## Important

Un message d'**avertissement** apparaît si vos modifications créent des chevauchements d'éléments d'horaire ou violent des contraintes horaires pour le quart de travail ou tout élément de quart de travail. Quelques exemples de contraintes horaires :

1. WFM Web ne déplace jamais les repas ou les exceptions portant sur une partie de la journée en même temps que les quarts de travail ; —selon leur configuration—, certains repas et certaines exceptions portant sur une partie de la journée ne peuvent pas avoir lieu en dehors des heures des quarts de travail.
2. WFM Web ne déplace jamais des ensembles d'activités ou des ensembles de travail d'une granularité de 1 minute, mais traite ces éléments de quart de travail comme des éléments ayant une granularité de 15 minutes et, si cette dernière contrainte n'est pas respectée, le message d'**avertissement** suivant apparaît : *Violation de la contrainte : Les heures de l'ensemble d'activités doivent correspondre au début/à la fin ou aux intervalles de temps de 15 minutes.*

## Déplacer un élément de quart de travail

### Conseil

Si vous voulez déplacer le quart de travail proprement dit, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

1. Cliquez au milieu de l'élément d'horaire et maintenez le bouton de la souris enfoncé.  
Le pointeur se transforme en une flèche à quatre pointes.
2. Faites glisser l'élément vers la droite ou la gauche.
3. Relâchez le bouton de la souris (et toute autre touche) lorsque les heures de début et de fin de l'élément se trouvent là où vous le désirez.  
Un avertissement vous signale les éventuelles violations de contraintes.

## Redimensionner un élément de quart de travail

### Conseil

Si vous voulez redimensionner le quart de travail, effectuez les deux premières étapes de la procédure suivante en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.

1. Cliquez sur le point de début ou de fin de l'élément d'horaire et maintenez le bouton de la souris enfoncé.  
Le pointeur se transforme en une flèche à deux pointes. (Si vous voyez une flèche à quatre pointes ou si le pointeur ne change pas, relâchez le bouton de la souris, puis cliquez sur l'extrémité de la barre colorée de l'élément.)
2. Faites glisser le point de début ou de fin de la barre vers la gauche ou la droite.
3. Relâchez le bouton de la souris lorsque les heures de début et de fin de l'élément se trouvent où vous voulez.  
Un avertissement vous signale les éventuelles violations de contraintes.

## Validation ou retour sur les modifications en attente

Pour inclure toutes les **modifications en attente** contenues dans l'horaire d'un agent pour la journée sélectionnée ou pour toutes les supprimer :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne d'horaire de l'agent sur la vue **Dans la journée**.
  2. Sélectionnez **Valider** ou **Revenir en arrière** dans le menu de raccourcis.
-

**Conseil**

Si vous ne disposez pas de l'autorisation **Approuver les modifications**, vous ne pouvez pas sélectionner **Valider**.

# Assistant Insérer un quart de travail

L'assistant **Insérer un quart de travail** permet d'insérer un quart de travail dans l'horaire d'un agent :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, cliquez avec le **bouton droit** de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Cliquez sur n'importe quel intervalle de temps d'un agent n'ayant pas de quart de travail planifié.
3. Dans le menu de raccourcis qui apparaît, sélectionnez **Insérer un quart de travail**.  
Le premier des deux écrans de l'assistant **Insérer un quart de travail**, intitulé **Sélectionner un quart de travail**, s'ouvre.
4. Dans la liste **Choisir l'élément à insérer**, cliquez sur la ligne d'un quart de travail pour la sélectionner. La liste affiche le nom et les heures de chaque quart de travail configuré dans WFM Web. Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite.
5. Ajustez les heures de **début** et de **fin** du quart de travail, le cas échéant.
  - Sélectionnez **Jour suivant** si l'**heure de fin** se situe le lendemain du jour contenant l'**heure de début**. Vos paramètres doivent respecter les contraintes horaires configurées pour le type de quart de travail.
  - Sélectionnez **Insérer automatiquement les repas et les pauses** pour que les repas et les pauses soient automatiquement insérés en même temps que le quart de travail et optimisés, en fonction de la couverture de l'horaire, selon les contraintes configurées pour ce **quart de travail** dans Web. Si cette option est décochée, le **quart de travail** sera alors inséré sans repas ni pause et ceux-ci peuvent être insérés manuellement.
  - Cochez **Afficher les activités correspondant aux compétences secondaires** pour spécifier les activités qui correspondent à la compétence secondaire de cet agent.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Sélectionner un ensemble d'activités**, vous pouvez sélectionner :
  - une ou plusieurs activités professionnelles
  - un ensemble d'activités
  - une ou plusieurs activités associées à un ensemble d'activités.
8. Si vous insérez le quart de travail d'un agent qui peut travailler sur plusieurs activités, vous pouvez sélectionner plusieurs activités.

## Important

Les heures de déplacement que vous avez sélectionné à l'écran précédent doivent correspondre aux contraintes de temps configurée pour l'ensemble de l'activité. (Cliquez sur **Retour** si vous devez modifier le début ou la fin du quart de travail.)

9. Cliquez sur **Terminer** pour inscrire les activités de travail sélectionnés ou les ensembles d'activités et fermer l'Assistant.

**Important**

Aucun avertissement affiché si le quart de travail contient des éléments mal configurés qui ne peuvent pas être insérés.

La vue apparaît à nouveau. La nouvelle équipe apparaît sous forme de barre bleu foncé (vous pouvez changer la couleur avec l' [outil de couleurs](#)).

# Boîte de dialogue Insérer pause

Utiliser la boîte de dialogue **Insérer pause** pour insérer une pause dans l'horaire de l'agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une barre bleu foncé de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l' **outil de couleurs**).  
**Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que la pause commence.**
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > Pause**.  
**La boîte de dialogue Insérer une pause s'ouvre. Elle affiche les pauses associées au quart de travail sélectionné.**  
**Cliquez sur Afficher tout si vous préférez afficher toutes les pauses configurées pour votre site.**
3. Dans la liste **Choisir l'élément à insérer**, cliquez sur la ligne d'une pause pour la sélectionner.  
**Les deux premières colonnes de la liste affichent le nom complet et le nom abrégé de chaque pause.**  
**La colonne Heures affiche la durée de la pause configurée en heures et en minutes.**  
**Une coche dans la colonne Payé indique que le temps de pause est payé. (Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier cet attribut à cet endroit.)**
4. Ajuster l'**heure de début** et **heure de fin**, le cas échéant.  
**Vous pouvez sélectionner Jour suivant pour Heure de fin seulement, ou pour Heure de début et Heure de fin, selon qu'elles se trouvent le lendemain. (Vous ne pouvez pas sélectionner Jour Suivant pour Heure de début seulement.)**
5. Cliquez sur **OK** pour insérer la pause sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.  
**La vue apparaît à nouveau. La nouvelle pause apparaît sous la forme d'une barre gris clair.**

# Boîte de dialogue Insérer un repas

La boîte de dialogue Insérer un repas permet d'insérer un repas dans l'horaire d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, **faites un clic droit** sur une barre bleu foncée de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec **'Outil Couleurs**).
2. Cliquez sur ou près de l'intervalle de temps où vous voulez que le repas commence.
3. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > Repas**.  
**La boîte de dialogue Insérer un repas s'ouvre. Elle affiche les repas associés au quart de travail sélectionné.**  
**Cliquez sur Afficher tout si vous préférez afficher tous les repas qui sont configurés pour votre site.**
4. Dans la liste **Choisir l'élément à insérer**, cliquez sur une ligne de repas pour le sélectionner.  
**Les deux premières colonnes de la liste affichent le nom complet et le nom abrégé de chaque repas.**  
**La colonne Heures affiche la durée configurée du repas en heures et en minutes.**  
**Une coche dans la colonne Payé indique que le temps du repas est payé. (Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier cet attribut à cet endroit.)**
5. Ajuster l'**heure de début** et **heure de fin**, le cas échéant.  
**Vous pouvez sélectionner Jour suivant pour Heure de fin seulement, ou pour Heure de début et Heure de fin, selon qu'elles se trouvent le lendemain. (Vous ne pouvez pas sélectionner Jour Suivant pour l'heure de début seulement.)**
6. Cliquez sur **OK** pour insérer le repas choisi et fermer la boîte de dialogue.  
**La vue apparaît à nouveau. Le nouveau repas apparaît sous la forme d'une barre bleu clair.**

## Important

Lorsque vous insérez un repas à l'aide de cette boîte de dialogue, le calendrier ne tient pas compte de la qualification de l'agent pour le repas.

# Boîte de dialogue Insérer un ensemble d'activités

Utiliser la boîte de dialogue **Insérer un ensemble d'activités** pour insérer un ensemble d'activités dans l'horaire d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur une barre bleu foncé de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l'[outil de couleurs](#)).
  2. Cliquez sur ou près de l'intervalle où vous voulez commencer l'activité.  
From shortcut menu that appears, select **Insert > Activity Set**.
- Le **boîte de dialogue** Insérer l'ensemble d'activité s'ouvre.
3. Sélectionnez un ensemble d'activité, ou une ou plusieurs de ses activités connexes.  
In the **Choose Item to Insert** tree, you can expand activity sets to display their activities. Vous pouvez sélectionner un ensemble d'activités dans son intégralité, ou une/plusieurs activités au sein d'un ensemble d'activité.
  4. Ajuster l' **ensemble d'activités** ou l'activité sélectionnée **l'Heure de début et de fin**, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner **le Jour suivant** pour **l'heure de début** ou **l'heure de fin** si une d'elles se situe le jour suivant.

## Important

Vos paramètres doivent correspondre aux contraintes de temps de l'ensemble de l'activité.

5. Cliquez sur **OK** pour insérer l'ensemble d'activités sélectionné et fermer la boîte de dialogue.  
La vue s'affiche de nouveau.

**Activity Sets** appear as yellow bars (you can change the color with the [Colors Tool](#)).

# Insertion d'Exceptions

WFM utilise différentes boîtes de dialogue et différents éléments de menu pour les exceptions portant sur toute ou sur une partie de la journée :

- Utiliser la boîte de dialogue **Insérer Exception** pour insérer une exception pour un congé fractionné dans l'horaire de l'agent.
- Utiliser la **boîte de dialogue Insérer Journée d'Exception** pour **Insérer un congé fractionné d'exception** dans l'horaire de l'agent.

Par exemple, il se peut que vous deviez planifier une réunion d'une journée ou un rendez-vous d'une heure après la création de l'horaire.

## Insertion d'Exceptions dans une demi-journée

Pour insérer une exception portant sur une partie de la journée :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur une barre bleu foncée de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**Outil Couleurs**).
2. Cliquez sur ou près de l'endroit où vous souhaitez commencer.
3. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > Exception**.  
**La boîte de dialogue Insérer une exception s'ouvre. Le nom de l'agent apparaît dans la barre de titre.**  
**Vous pouvez ajouter des notes aux exceptions, qui apparaîtront dans certains affichages du calendrier et certains rapports. Pour en connaître les détails, voir la rubrique Notes des exceptions dans le *Workforce Management Administrator's Guide*.**
4. Dans la grille, cliquez sur la ligne d'une exception.  
**La grille affiche les types d'exception de congés fractionnés configurés dans le module Règles de WFM Web for Supervisors.**  
**Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom complet et le nom abrégé de chaque exception.**  
**Les coches dans les autres colonnes indiquent si l'exception est payée, si elle est convertible en un jour de repos et si elle compte comme des congés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.**  
**La colonne Site répertorie tous les sites auxquels est affectée l'exception.**
5. Ajuster l' **heure de début** et l'**heure de fin**, si nécessaire.
  - Sélectionnez **lendemain** à côté des zones de texte **heure de début** et **heure de fin** si l'exception commence le lendemain du début des quarts de travail de l'agent.
  - Ou sélectionnez **lendemain** à côté de la zone de texte **heure de fin** si l'exception commence le même jour que les quarts de travail de l'agent, mais se termine le lendemain.
6. Cliquez sur **OK** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.  
**La vue apparaît à nouveau. La nouvelle exception apparaît en tant que barre rouge (vous pouvez changer la couleur avec l'outil de couleurs).**

### Important

Si les heures de début et de fin définissent l'exception en dehors des heures de quart de travail de l'agent, un avertissement apparaît. Si vous attribuez une longue exception alors que les activités d'un agent sont toutes planifiées dans des ensembles d'activités, il se peut que l'exception soit le seul groupe d'états disponible pendant les heures payées de l'agent.

## Insertion d'Exceptions de la journée complète

Pour insérer une exception portant sur la journée :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur la ligne de l'agent.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > journée Exception**.  
**La boîte de dialogue Insérer journée Exception s'ouvre. Le nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.**

3. Cliquez sur une ligne d'exception.

The list shows the full-day exception types that were configured in the **Policies** module of WFM Web for Supervisors. Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite. Les deux premières colonnes affichent le nom complet de chaque exception et son diminutif.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si l'exception est payée, si elle est convertible en un jour de repos et si elle compte comme des congés. Vous ne pouvez pas activer ou désactiver les cases à cocher pour modifier ces attributs.

La colonne **Site** répertorie tous les sites auquel est affectée l'exception.

4. Dans la section **Spécifier début/fin**, vous pouvez éventuellement ajuster **l'heure de début** et **l'heure de fin** de l'exception si nécessaire.

- Si l'exception commence le même jour que le quart de travail de l'agent, mais se termine le jour suivant, sélectionnez **Jour Suivant** à côté de la zone de texte de **l'heure de fin**
- Si vous avez sélectionné une exception payée, vous pouvez sélectionner la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que le nombre par défaut des heures dans une journée de travail.
- Si vous sélectionnez la case **Spécifier les heures payées**, la case **heures payées** s'active.

**Important**

Si vous spécifiez une heure de début et de fin, mais que vous n'entrez pas une valeur pour **Heures Payées**, alors **Heures Payées** sera égale à **heure de fin** moins **l'heure de départ** (une valeur connue sous le nom **Nombre Total d'heures ou de durée**).

5. Cliquez sur **OK** pour insérer l'exception sélectionnée et fermer la boîte de dialogue.  
La vue apparaît à nouveau. La nouvelle exception affiche une barre rouge.

# Insérer les boîtes de dialogue des congés

WFM utilise différentes boîtes de dialogue et différents éléments de menu pour les éléments d'horaire de congés portant sur toute ou sur une partie de la journée :

- Utiliser la boîte de dialogue **Insérer congé** pour insérer un congé fractionnel dans l'horaire de l'agent.
- Utiliser la **boîte de dialogue** Insérer congé pour journée complète pour insérer l'heure de la journée de congé dans l'horaire de l'agent.

Par exemple, un agent peut être appelé aux fonctions de juré ou devoir s'absenter pour maladie après la création de l'horaire.

## Insertion des congés portant sur une partie de la journée

Pour insérer un jour de congés dans l'horaire d'un agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, faites clic droit sur une barre bleu foncé de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil de couleurs**).
  2. Cliquez sur ou à proximité de l'intervalle où vous voulez commencer le congé.
  3. Dans le menu de raccourcis qui apparaît, sélectionnez **Insérer > Congés**. La boîte de dialogue **Insérer les congés** s'ouvre et le nom de l'agent apparaît dans la barre de titre.
  4. Dans la liste des types de congés, cliquez sur la ligne correspondant au type de congé que vous souhaitez insérer.
- Sélectionnez la case **Afficher tous** pour afficher tous les types de congés. Décochez cette case pour afficher uniquement les types de congés s'appliquant à l'agent sélectionné. Voir l'annexe "Amorce de congé" dans le Guide *Workforce Management Administrator's Guide*.

### Important

La liste indique les types de congés qui ont été configurés dans le module **Règles** de WFM Web for Supervisors. Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite.

Si vous sélectionnez un type de congés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés, mais n'applique pas les règles de solde des congés. Cependant, si le type de congés est pris en compte dans les limites de congés, WFM tient compte de cet élément de congés lors du calcul des limites.

Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque type de congés.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si les congés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.

La liste de colonnes **Site** répertorie tous les sites auxquels le type de congé est affecté.

- Facultatif : Ajuster l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ce congé, si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.

- a. Cliquez à l'intérieur des champs **heure de début** et **heure de fin** pour modifier les valeurs par défaut pour les heures, les minutes et AM/PM.
  - b. Sélectionnez **Jour Suivant** à droite de la zone de texte **Heure de début** si le congé période commence le lendemain du début quarts de travail de l'agent.
  - c. Sélectionnez **Jour Suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si le congé se période termine le Jour suivant du jour où il commence.
- Cliquez sur **OK** pour insérer le congé sélectionné et fermer la boîte de dialogue. Le nouveau congé réapparaît sous forme de barre de couleur verte foncée (vous pouvez changer la couleur avec l'[outil de couleurs](#)).

### Important

Si l'**Heure de début** et l'**heure de fin** définissent le congé en dehors des heures du quart de travail de l'agent, un message d'avertissement s'affiche. Si les activités de l'agent sont toutes programmées en ensemble d'activités et que vous assignez un congé long, il se peut que le congé soit le seul disponible pendant les heures payées de l'agent.

## Insertion des congés d'une journée

Pour insérer un jour de congés dans l'horaire d'un agent :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, cliquez avec le **bouton droit** de la souris sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > journée de congé complète**. La boîte de dialogue **Insérer journée de congé complète** s'ouvre. Nom de l'agent s'affiche dans la barre de titre.
3. Dans la liste des types de congés, cliquez sur la ligne pour le type de congés que vous souhaitez insérer.

### Important

La liste indique les types de congés qui ont été configurés dans le module Règles de WFM Web. Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite.

Si vous sélectionnez un type de congés qui n'est pas associé à un agent sélectionné, WFM attribue les congés, mais n'applique pas les règles de solde des congés. Cependant, si le type de congés est pris en compte dans les limites de congés, WFM tient compte de cet élément de congés lors du calcul des limites.

Les deux premières colonnes affichent le nom et la référence de chaque type de congés.

Les coches dans les autres colonnes indiquent si les congés sont payés et s'ils sont pris en compte dans les limites de congés. Vous ne pouvez pas sélectionner ou désélectionner les cases à cocher pour modifier ici ces attributs.

La colonne **Site** affiche tous les sites auxquels le type de congé est affecté.

4. Facultatif : Réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** pour ce congé si les valeurs par défaut ne sont pas correctes.
    - a. Activez la case **Spécifier le début/la fin** pour activer les champs **Heure de début** et **Heure de fin**, puis cliquez dans chaque champ pour modifier les valeurs par défaut pour les heures, les minutes et AM/PM.
    - b. Sélectionnez **Jour Suivant** à droite de la zone de texte **Heure de fin** si le congé se période sur le Jour suivant du jour où il commence.
  3. Facultatif : Spécifiez une durée non standard de votre journée congé.
- Sélectionnez la case **Spécifier les heures payées** pour activer le champ **Heures payées**, puis cliquez à l'intérieur et entrez ou sélectionnez une valeur pour indiquer le nombre exact d'heures dans une journée complète pour ce congé.

### Important

La case **Spécifier les heures payées** est activée uniquement si vous avez sélectionné un type de congés payé dans la liste Choisir congé.

- Cliquez sur **OK** pour insérer le congé sélectionné et fermer la boîte de dialogue. La vue apparaît à nouveau. La nouvelle journée de congé complète apparaît sous forme de barre de couleur verte (vous pouvez changer la couleur avec l' [outil de couleurs](#)).

# Assistant Insérer un ensemble de travail

Utiliser l'**Assistant Insérer un ensemble de travail** pour insérer un ensemble de travail dans l'horaire de l'agent.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, faites un clic droit sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer l'ensemble de travail**.  
L'écran de l'**Assistant Insérer un ensemble de travail** affiche **Spécifier des paramètres de l'ensemble de travail**.
  - a. Ajuster **l'heure de début** et **l'heure de fin**, si nécessaire.  
Sélectionnez **Jour Suivant** (à côté de la zone de texte **Heure de début** et à côté de la zone de texte **Heure de fin**) si l'ensemble de travail commence et se termine le jour suivant le début des quarts de travail de l'agent.  
— OR —  
Select **Next Day** (next to the **End Time** text box only) if the work set begins on the same day as the agent's shifts begin, but ends on the day after.
  - b. Sélectionnez l'une des deux boutons d'option suivants :
    - **Sélectionner de nouvelles activités pour l'ensemble de travail** (par défaut) permet à l'Assistant d'afficher l'écran **Sélectionner des activités pour l'ensemble de travail**.
    - **Utiliser les activités existantes des quarts de travail** désactive cet écran.
  - c. Activez la case **Marquer comme heures supplémentaires avec des heures identifiées** (par défaut) pour permettre à l'Assistant d'afficher l'écran **Sélectionner les heures identifiées pour les heures supplémentaires**. Désactivez cette case pour désactiver cet écran.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Sélectionner des activités pour l'ensemble de travail** s'ouvre, si vous l'avez activé précédemment.
3. Sélectionnez dans la liste des activités (celles pour lesquelles l'agent pourrait travailler, selon ses compétences primaires et secondaires) :
  - une ou plusieurs activités professionnelles
  - un ensemble d'activités
  - une ou plusieurs activités qui sont associées à une activité définie; Si vous insérez un ensemble de travail pour un agent qui peut correspondre à plusieurs activités, vous pouvez sélectionner plusieurs activités.

## Important

L'ensemble des heures de travail que vous avez sélectionné à l'écran précédent doit correspondre aux contraintes de temps configurées de l'ensemble de l'activité. (Cliquez sur **Retour** si vous devez modifier le début ou l'heure de fin de l'ensemble de travail.)

4. Cliquez sur **Suivant** (ou **Terminer**, si c'est le dernier écran).  
L'écran **Sélectionner des heures identifiées pour les heures supplémentaires** s'ouvre, si vous l'avez activé précédemment.
5. Sélectionnez un élément dans cette liste.  
The list displays only items that have **Used To Mark Overtime** enabled and thus may be empty.
6. Cliquez sur **Terminer** pour insérer les ensembles de travail sélectionnés et fermer l'Assistant.

# Boîte de dialogue Insérer des heures identifiées

Les **Heures identifiées** permettent d'identifier tout ou une partie du suivi des quarts de travail afin de voir comment ils sont utilisés par l'agent. Par exemple, vous pouvez marquer les heures supplémentaires effectuées par un agent à la fin de la journée. Vous pouvez voir les **Heures identifiées** sur le calendrier, et vous pouvez exécuter plusieurs rapports pour suivre comment les différents types d'heures identifiées sont utilisés dans les annexes.

Utiliser la fenêtre **Insérer des heures identifiées** pour insérer une heure identifiée dans l'horaire de l'agent :

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Étendu à l'Agent**, cliquez **avec le bouton droit de la souris** sur une barre bleu foncé de quart de travail de l'agent (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil de couleurs**).  
**Cliquez près de l'intervalle de temps où vous voulez que les heures identifiées débutent.** **Vous pouvez également cliquer sur un intervalle de temps à l'extérieur du quart de travail.** **Si vous cliquez sur un intervalle de temps avant l'heure de début actuelle du quart de travail, vous pourrez étendre l'heure de début du quart de travail et insérer les heures identifiées entre la nouvelle heure de début la plus tôt et l'heure de début actuelle, en une seule étape.** **Si vous cliquez sur un intervalle de temps après l'heure de fin actuelle du quart de travail, vous pourrez étendre l'heure de fin du quart de travail et insérer les heures identifiées entre l'heure de fin actuelle et la nouvelle heure de fin la plus tard, en une seule étape.**
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Insérer > des heures identifiées**.  
**La boîte de dialogue Insérer des heures identifiées s'ouvre.** **Elle affiche les types d'heures identifiées configurées pour le site sélectionné.** L'écran affiche le nom complet et la référence de chaque instance d'heure identifiée et indique si les heures supplémentaires sont activées.
3. Dans la liste des types d'heures identifiées, cliquez sur la ligne du type que vous souhaitez insérer.  
**La liste affiche le nom complet et le nom abrégé de chaque type d'heures identifiées.**
4. Ajustez les heures de **début** et de **fin**, le cas échéant.  
**Sélectionnez Jour suivant à côté des zones de texte Heure de début et Heure de fin si les heures identifiées commencent le jour qui suit le début des quarts de travail de l'agent.** Ou **sélectionnez Jour suivant à côté de la zone de texte heure de fin si l'heure identifiée commence le même jour que commencent les quarts de travail de l'agent, mais finit le jour suivant.**
5. Cliquez sur **OK** pour insérer l'heure identifiée et fermer la boîte de dialogue.  
**La vue apparaît à nouveau.** **Les nouvelles heures identifiées apparaissent en orange** (vous pouvez changer la couleur avec l'**outil de couleurs**).

## Important

Si la période d'heures identifiées que vous avez sélectionnée chevauche des congés, WFM Web génère un message d'erreur, et les heures identifiées ne sont pas insérées.

Pour une explication sur la façon d'afficher les heures identifiées, consultez la rubrique vue [Horaire principal dans la journée](#) ou vue [Scénario d'horaire dans la journée](#).

# Historique de planification

Cette fenêtre vous permet de comparer l'horaire actuel à son état antérieur et, éventuellement, de rétablir l'horaire sur cet état (retour en arrière).

## Conseil

La fonction de retour en arrière—et tous les fonctionnalités **historique de planification** —s'appliquent uniquement à l'**horaire principal**.

1. Dans la **grille intra-journalière**, **faites clic droit** sur une ligne de l'agent.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Historique de planification...**  
**La fenêtre Historique de planification s'ouvre.**  
**La moitié supérieure de la fenêtre affiche une liste qui répertorie toutes les modifications apportées à l'horaire Les colonnes de chaque ligne sont les suivantes**
  - **Date de modification**
  - **Utilisateur** (qui a fait le changement)
  - **Action** (type de modification effectuée)
  - **Calendrier historique** ( barre graphique horizontale qui représente les heures du quart de travail contenant ces modifications).**La moitié inférieure affiche l'horaire actuel de l'agent (après modifications) sur la gauche et son horaire historique (avant modifications) sur la droite. Lorsque vous utilisez le curseur pour modifier chaque modification répertoriée dans la partie supérieure de la fenêtre, WFM met en surbrillance les éléments modifiés des deux côtés de la partie inférieure. Vous pouvez donc comparer chaque modification avec l'état initial et déterminer s'il y a lieu de restaurer l'horaire sur cet état avant une modification spécifique.**
3. Lorsque vous avez sélectionné le changement que vous souhaitez restaurer, cliquez **Restaurer** en bas de la fenêtre.

# Modifier l'élément du dialogue

Utilisez la boîte de dialogue **Éditer l'élément** pour modifier l'heure de début et l'heure de fin ou la durée, de l'élément de planification de l'agent.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, faites un clic droit sur un quart de travail ou un élément de quart de travail d'un agent.  
Pour modifier le quart de travail lui-même, cliquez n'importe où sur le quart de travail. Pour modifier un élément de quart de travail (ensemble d'activités, congés, heures identifiées, pause ou repas), cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément. Voir la [boîte de dialogue Éditer Exception](#) si vous modifiez une exception.
2. Dans le menu contextuel qui s'affiche, cliquez sur ou survolez **Modifier** pour afficher le **sous-menu Modifier**.
3. Dans le sous-menu, sélectionnez l'élément à modifier.  
Le sous-menu inclut toujours l'**option Quart de travail**. S'il ne contient pas l'élément de quart de travail que vous souhaitez modifier, appuyez sur **Esc** pour fermer le menu contextuel, puis faites un clic droit à nouveau directement à l'intérieur de cet élément de quart de travail.
4. Ajuster l'**heure de début** et l'**heure de fin**, si vous le souhaitez.  
Sélectionnez **lendemain** à côté des zones de textes **heure de début** et **heure de fin** si l'élément quart de travail commence un jour après le début du quart de travail de l'agent. Ou sélectionnez **lendemain** à côté de la zone de texte **heure de fin** si l'élément du quart de travail commence le même jour que commencent les quarts de travail de l'agent, mais finit le jour suivant.
5. Si vous modifiez un quart de travail, vous pouvez sélectionner **Déplacer les éléments du calendrier avec quart de travail**.
  - Si vous cochez cette case, vous ne pouvez pas modifier directement l'heure de fin du quart de travail. WFM Web calcule l'heure de fin sur la base de l'heure de début entrée. Il déplace tout le quart de travail et tous les éléments de quart de travail, sauf les repas et exceptions.
  - Si vous ne cochez pas cette case, vous pouvez spécifier les heures de début et de fin du quart de travail.
  - L'option **déplacer les éléments de l'horaire avec le quart de travail** s'affiche uniquement lorsque vous modifiez un quart de travail.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

La boîte de dialogue se ferme si la modification est réussie. La grille reflète alors les modifications apportées à l'élément de quart de travail et les ensembles d'activités adjacents peuvent se développer ou se réduire automatiquement pour maintenir un quart de travail continu.

Un message d'**avertissement** s'affiche si la modification ne respecte pas les contraintes de temps pour le quart de travail ou n'importe quel élément rattaché. Par exemple, WFM Web tente de maintenir la répartition des pauses et des ensembles d'activités au sein des quarts de travail et ne déplace jamais de repas ni d'exceptions avec les quarts de travail. Les repas ne peuvent avoir lieu en dehors des heures des quarts de travail.

# Modifier la boîte de dialogue Exception

Utiliser la boîte de dialogue **Modifier l'exception** pour modifier des exceptions sur la vue **Horaire dans la journée** ou **Étendu à l'agent**.

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, faites un clic droit sur l'exception que vous souhaitez modifier.
2. Dans le menu contextuel qui s'affiche, cliquez sur ou survolez **Modifier** pour afficher le sous-menu **Modifier**.  
**Voir Modifier les exceptions portant sur une partie de la journée et Modifier les exceptions portant sur une journée entière.**
3. Dans le sous-menu, sélectionnez **Exception**.  
**Vous pouvez éditer les paramètres de l'exception actuelle ou la remplacer par une nouvelle de la liste d'exceptions dans la boîte de dialogue Modifier Exception.**

## Modification des exceptions d'une partie de la journée

Pour modifier des exceptions d'une partie de la journée :

1. Si vous souhaitez remplacer l'exception en cours par une autre, sélectionnez-la dans la liste (qui répertorie uniquement les exceptions valides, d'une journée complète ou partielle).
  - S'il s'agit d'une exception d'une demi-journée, configurez les heures de **Début** et de **Fin** .
  - S'il s'agit d'une exception de la journée, utiliser l'algorithme suivant **Modifier des exceptions de la journée** .
    - Si l'exception commence le jour suivant le début des quarts de travail de l'agent, sélectionnez **Jour suivant** à côté des zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin** .
    - Si l'exception commence le même jour que les quarts de travail de l'agent et se termine le jour suivant, sélectionnez **Jour Suivant** à côté de la zone de texte **heure de fin** .
2. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications ou **Annuler** pour les ignorer.

## Modification des exceptions de la journée

Pour modifier des exceptions de la journée

1. Si vous souhaitez remplacer l'exception en cours par une autre, sélectionnez-la dans la liste (seules les exceptions valides pour une journée complète apparaissent).
2. Facultatif : Pour définir les heures de début et de fin des exceptions de la journée, cochez la case **Spécifier début/fin** et entrez la valeur.  
Si l'exception se termine un jour après son commencement, sélectionnez **Jour Suivant** à côté de la

zone de texte **heure de fin**.

3. Facultatif : Si l'exception de la journée complète est payée, sélectionnez la case **Spécifier les heures payées** et entrez une durée autre que celle par défaut des heures d'une journée de travail.

### Conseil

Si vous cochez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** devient modifiable. Si vous entrez une heure de début/fin mais *pas de valeur* pour les **heures payées**, alors les **heures payées** sont égales à l'**heure de fin** moins l'**heure de début** (une valeur connue sous le nom de *Nombre Total d'heures ou Durée*).

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications ou **Annuler** pour les ignorer.  
L'exception modifiée s'affiche.

# Modifier le dialogue de la journée de congés

Utiliser la boîte de dialogue **Modifier la journée de congés complète** pour éditer les éléments de la journée de congés dans la vue **Horaire intrajournalier** ou **Étendu à l'Agent**. Utiliser la boîte de dialogue **Modifier un élément** pour une demi-journée de congé.

## Modifier un jour de congé

Pour modifier un jour de congé :

1. Dans la grille **Dans la journée** ou **Étendu à l'agent**, faites clic droit sur la journée de congé que vous souhaitez modifier.
2. Dans le menu contextuel qui apparaît, sélectionnez **Modifier la journée de congé complète**.
3. Modifier les paramètres de l'heure actuelle ou remplacez-la par une nouvelle de la liste de la boîte de dialogue **Éditer journée de congé**.  
Seuls les congés valides assignés à l'agent sont affichés dans la liste.
4. Vérifier **Afficher tout** pour afficher tous les éléments de congés attribués au site.
5. Si vous remplacez le congé actuel par un autre, sélectionnez-le dans la liste.
6. Facultatif : Cochez la case **Spécifier début/fin** et entrez ou sélectionnez les bons moments dans les zones de texte **Heure de début** et **Heure de fin**.

### Conseil

Si le congé se termine un jour après son commencement, sélectionnez **Jour Suivant** à côté de la zone de texte **heure de fin**.

7. Facultatif : Si la **journée de congé** est rémunéré, cochez la case **Spécifier les heures payées** pour entrer une durée autre que celle par défaut des heures d'une journée de travail.

### Conseil

Si vous sélectionnez la case **Spécifier les heures payées**, la zone de texte **Heures payées** devient modifiable. Si vous entrez une heure de début/fin, mais que vous n'entrez pas de valeur pour les **heures payées**, les **heures payées** sont donc égales à **l'heure de fin moins l'heure de début** (une valeur connue sous le nom de *Nombre Total d'heures ou de Durée*).

8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications ou **Annuler** pour les ignorer.  
La vue s'affiche, montrant les congés édités.

# Boîte de dialogue Ensemble d'activités

1. Dans la vue **Dans la journée** ou **Agent étendu**, cliquez avec le **bouton droit** de la souris sur le **quart de travail** d'un agent ou sur un **ensemble d'activités**. (l'horaire de l'agent doit déjà inclure un quart de travail, avec ou sans ensemble d'activités).
2. Dans le menu de raccourcis qui apparaît, sélectionnez **Définir des activités pour**.
3. Dans le sous-menu, sélectionnez l'ensemble d'activités à modifier.
  - Si vous cliquez avec le bouton droit sur les activités de travail indiquées en bleu foncé dans un quart de travail, le sous-menu permet de sélectionner **Travail** (vous pouvez changer la couleur avec l'outil **Couleurs**).
  - Si vous cliquez avec le bouton droit sur un ensemble d'activités jaune, le sous-menu vous permet de sélectionner **Ensemble d'activités** (vous pouvez changer la couleur avec l'outil **Couleurs**).
  - Si un ensemble de travail existe, le menu secondaire permet également de sélectionner **Ensemble de travail**, qui lance l'assistant **Insérer un ensemble de travail**.

**Selon votre sélection dans ce sous-menu, vous modifiez les activités de travail ou les activités de l'ensemble d'activités.**

**La boîte de dialogue Définir des activités s'ouvre. Sa grille affiche toutes les activités appartenant au travail ou à l'ensemble d'activités sélectionné. (Si nécessaire, une barre de défilement verticale apparaît sur la droite.)**

**Dans la première colonne, une coche indique les activités qui sont déjà attribuées.**

4. Ajoutez ou supprimez des activités.
  - Cochez la case d'une activité pour l'ajouter.
  - Désélectionnez la case d'une activité pour la supprimer.
  - Vous pouvez ajouter plusieurs activités au sein d'un même ensemble d'activités.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

**Si les modifications effectuées ne transgressent aucune contrainte, la boîte de dialogue se ferme et l'affichage réapparaît.**

**Si vos modifications entraînent la suppression de la dernière activité restante d'un ensemble d'activités, un message d'erreur s'affiche. Utilisez la commande **Supprimer** pour supprimer l'ensemble d'activités proprement dit.**

**Si les modifications violent des contraintes (par exemple, si elles laissent trop peu d'activités pour remplir les heures de fonctionnement de l'ensemble d'activités), un avertissement vous informe du problème.**

# Boîte de dialogue Copier l'horaire

La boîte de dialogue **Copier l'horaire** apparaît lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'horaire d'un agent et que vous sélectionnez **Copier l'horaire** à partir du menu de raccourcis dans :

- Vue Scénario étendu à l'agent
- Vue Horaire principal étendu à l'agent

Le texte dans le haut de cette boîte de dialogue contient la date à copier :

**Copying schedule of agent\_name from date to:**

Pour spécifier la plage de dates pour laquelle copier l'horaire :

1. Cliquez sur le **Sélecteur de date** pour sélectionner la **date de début** et entrez ou sélectionnez la date de début pour la copier vers la plage.
2. Cliquez sur le sélecteur de date pour sélectionner la **date de fin** et entrez ou sélectionnez la date de fin pour la copier vers la plage.
3. Cliquez sur **OK**.  
**Si l'opération de copie ne viole pas les contraintes d'horaire de l'agent (six semaines maximum sélectionnées, dates de début et de fin devant être comprises dans la plage de dates de l'horaire cible pour l'horaire principal ou le scénario d'horaire), WFM copie le jour de l'horaire sélectionné à partir de la date de début jusqu'à la date de fin. Si l'opération viole les contraintes d'horaire, la boîte de dialogue Consulter les messages s'ouvre.**
4. Sous **Action**, cliquez sur **Enregistrer** ou sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Ne pas enregistrer** dans le menu déroulant.
5. Lorsque vous avez terminé avec cette boîte de dialogue, cliquez sur **OK**.

# Planificateur de réunions

Utilisez l'assistant **Planificateur de réunions** pour planifier une réunion :

1. Dans le module **Horaire**, sélectionnez une des vues suivantes : **Horaire principal hebdomadaire, <Horaires> hebdomadaire, Horaire principal dans la journée, <Horaires> dans la journée.**
2. En haut à droite du volet **Travail**, sélectionnez la semaine à laquelle vous souhaitez planifier la réunion.
3. Cliquez sur **Planificateur de réunions** .
4. Dans la page **Sélectionnez une réunion dans la liste**, choisissez une réunion existante (ou créez-en une) et activez ou désactivez la validation automatique.
5. Si vous avez choisi d'utiliser une réunion existante, vous verrez toutes les pages du **Planificateur de réunions** à l'exception de **Paramètres de la réunion**. Sinon, vous ne verrez que les pages **Participants** et **Paramètres de la réunion**.
6. Dans la page **Participants**, choisissez les agents qui devraient participer (si vous créez une nouvelle réunion). Si vous utilisez une réunion existante, la liste des participants est en lecture seule.
7. Dans la page **Plage de dates**, choisissez la plage de dates acceptables pour la réunion.
8. Dans la page **Paramètres de la réunion**, sélectionnez le type de réunion, les dates possibles, les heures possibles, la durée et le pourcentage minimum de participants requis.
9. Un message apparaît, indiquant le nombre d'agents planifiés pour la réunion. Cliquez sur **OK**.
10. Si certains agents n'étaient pas planifiés, un message indiquant leurs noms peut apparaître. Cliquez sur **OK**.  
La réunion est planifiée et les exceptions, représentant la réunion, sont insérées dans l'horaire.

## Planificateur de réunion/Programmateur de réunion

Le planificateur de réunion convient mieux à la planification de réunions ad hoc et des autres réunions dont vous n'étiez pas au courant lorsque vous avez constitué l'horaire d'origine.

Le **planificateur de réunions** (disponible dans le module **Règles**) est utile pour la planification de réunions pré-programmées, notamment celles qui se déroulent périodiquement, comme les réunions d'équipe hebdomadaires ou les sessions d'accompagnement en tête à tête bi-hebdomadaires.

# MSW : Sélectionner une réunion

Pour compléter l'écran **Sélectionnez une réunion dans la liste** dans l'assistant **Planificateur de réunion** (MSW) :

1. Sélectionnez l'un des deux boutons d'option suivants :
  - **Créez une nouvelle réunion**—Vous configurerez la réunion en choisissant des options dans cet écran et dans deux autres écrans : **participants** et **paramètres**.
  - **Utiliser une réunion existante**—Vous configurerez la réunion en choisissant des options dans cet écran et dans deux autres écrans : **participants** et **plage de dates**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Valider automatiquement les modifications** selon que vous voulez activer ou non la validation automatique.  
**Lorsqu'elle est activée, la validation automatique ajoute la réunion que vous planifiez à l'horaire principal immédiatement après avoir cliqué sur Terminer. Lorsqu'elle est désactivée, votre réunion reste En attente une fois que vous avez cliqué sur Terminer et doit être validée/approuvée avant d'être incorporée à l'horaire principal.**  
**Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité Approver les modifications pour l'horaire principal, la case à cocher Valider automatiquement les modifications est désactivée.**
3. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant.

# MSW : Sélectionner les participants

Pour remplir l'écran **Participants** dans l'assistant **Planificateur de réunion** (MSW) :

1. Sélectionnez une combinaison d'**agents**.

Si vous créez une nouvelle réunion, vous pouvez sélectionner des agents individuels issus de différents sites ou équipes, ou sélectionner des équipes entières ou des sites entiers. Cependant, vous ne pouvez les sélectionner que dans l'unité métier pour laquelle vous avez affiché les vues **Dans la journée** ou **Hebdomadaire**.

## Conseil

Si vous utilisez une réunion existante, la liste des participants est en lecture seule.

2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant de l'assistant.

# MSW : Sélectionner des dates

Pour remplir l'écran **Plages de dates** dans l'assistant **Planificateur de réunion** (MSW) :

1. Entrez ou sélectionnez une date dans chacun des deux sélecteurs de date.
  - Date de début
  - Date de fin
2. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran suivant de l'assistant ou sur **Terminer**, selon le bouton activé.

## Sélection de la date et les horaires

- La **date de fin** doit être postérieure à la date de début.
- Le sélecteur de **date** de fin n'est activé que si la **règle de récurrence** de la réunion est **Hebdomadaire** ou **Mensuel**.
- WFM insérera dans l'horaire une instance unique de la réunion spécifiée pour chaque agent.
- Les valeurs par défaut et les règles de validation dépendent de la règle de récurrence (éventuelle) de la réunion :
  - **Quotidien**—La date de début par défaut est la première date de la vue actuelle. La date de fin par défaut est désactivée et toujours égale à la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, ces dates doivent se situer dans la plage de dates du scénario.
  - **Hebdomadaire**—La date de début par défaut est le premier jour de la semaine sélectionnée dans la vue actuelle. La date de fin est le dernier de la période de X semaines à partir de la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, les dates seront tronquées de manière à rester dans la plage de dates du scénario.
  - **Mensuel**—La date de début par défaut est le premier jour du mois sélectionné dans la vue actuelle. La date de fin est le dernier jour du même mois que la date de début. Si vous programmez des dates dans le cadre d'un scénario, les dates seront tronquées de manière à rester dans la plage de dates du scénario.

# MSW : Paramètres de la réunion

Pour remplir l'écran **Paramètres de la réunion** de l'assistant **Planificateur de réunion** (MSW), complétez les sections suivantes :

## Propriétés

1. Entrez le nom de la réunion dans le champ **Nom de la réunion**.
2. Sélectionnez un type d'exception dans le menu déroulant **Type d'exception**.

La liste des types d'exception composée d'après les exceptions de tous les sites sélectionnés dans l'écran **Participants** ayant l'état **L'exception peut être utilisée dans le planificateur de réunions** dans la vue **Règles > Types d'exceptions**.

## Dates et règles de récurrence

1. Entrez ou sélectionnez une date dans la zone **Date de début**.
2. Entrez ou sélectionnez une date dans la zone **Date de fin**.
3. Facultatif : Désélectionnez la case à cocher à sa droite pour désactiver la **date de fin**.
4. Sélectionnez les cases à cocher correspondant à tous les jours de la semaine acceptables pour la réunion.

## Heure et durée

1. Entrez ou sélectionnez une heure dans boîte de dialogue **Début au plus tôt**.
2. Entrez ou sélectionnez une heure dans boîte de dialogue **Fin au plus tard**.
3. Entrez ou sélectionnez la durée de la réunion en heures et en minutes dans la boîte de dialogue **Durée de la réunion**.
4. Sélectionnez un fuseau horaire dans la liste déroulante **Fuseau horaire**.

### Important

Seuls les fuseaux horaires configurés apparaissent dans la liste ; chacun comporte une indication de sa relation par rapport à GMT. Par exemple, l'heure normale du Pacifique, qui est en retard de 8 heures sur l'heure du méridien de Greenwich, est présentée comme NHP (GMT-8.0).

## Type de réunion

1. Sélectionnez un des trois boutons d'option suivants, qui activent les propriétés y associées.

- **Un seul groupe**—Il s'agit du type de réunion par défaut. Il s'agit d'une réunion unique pour tous les agents spécifiés dans l'onglet **Participants**.

Entrez ou sélectionnez le nombre minimum de participants à la réunion requis dans la boîte **% minimum de participants requis**. Définissez cette valeur à **1 %** afin de n'indiquer aucun nombre minimum de participants—par exemple, pour planifier une réunion pour autant de participants que possible.

### Important

La valeur 0 (zéro) est interprétée comme 100 % pour s'adapter aux données migrées de WFM 6.5, car cette version n'inclut pas le **Pourcentage minimal de participants sélectionnés** variable dans sa base de données.

- **Un seul agent**—Une activité commune comme un séminaire Web, pouvant s'effectuer au moment qui convient le mieux à chaque agent.
- **Groupes multiples**—Un temps commun, mais pour plusieurs groupes. Entrez ou sélectionnez un nombre dans chacun des quatre champs ci-dessous pour spécifier la taille des groupes.

- **Nombre min. de groupes**
- **Nombre max. de groupes**

- **Taille de groupe min.**
- **Taille de groupe max.**

2. Cliquez sur **Terminer**.

Un message de progression indique que la réunion est en cours de planification.

Si la réunion ne peut pas être planifiée pour tous les agents sélectionnés, un message indique le nombre d'agents planifiés et un deuxième message indique les agents qui n'ont pas pu être planifiés. Cliquez sur **OK** pour accepter chaque message.

# Horaire principal

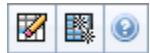
Les vues de l'**horaire principal** permettent d'afficher et de modifier les données de l'**horaire principal**.

Si vous disposez de droits d'accès à l'**horaire principal**, le menu **Horaire principal** affiche les vues d'**horaire principal** suivantes :

<b>Couverture de l'horaire principal</b>	Compare la couverture de la dotation en personnel avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues et met en surbrillance les intervalles de temps avec sous-effectifs ou sureffectifs.
<b>Horaire principal hebdomadaire</b>	Affiche un tableau récapitulatif hebdomadaire du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de quart de travail pour les agents d'un site.
<b>Horaire principal de la journée</b>	Affiche les détails de l' <b>horaire principal</b> pour une <b>période de 24 ou de 36 heures</b> et vous permet de <b>modifier les horaires</b> d'agents isolément ou simultanément.  Si vous disposez de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> , vos modifications sont intégrées dans le mode <b>En attente</b> . Un approbateur bénéficiant de l'autorisation <b>Approuver les modifications</b> doit par conséquent accepter ou rejeter les modifications.  Vous pouvez consulter les modifications en attente dans les vues <b>Hebdomadaire</b> , <b>Étendu à l'agent</b> , <b>Dans la journée</b> .
<b>Horaire principal étendu à l'agent</b>	Affiche et permet de modifier l'horaire d'un seul agent pour une semaine ou la période de planification de l'horaire.
<b>Synthèse de l'horaire principal</b>	Affiche les niveaux de service et les statistiques associées pour l' <b>horaire principal</b> .
<b>Suivi des modifications de l'horaire principal</b>	Permet aux utilisateurs disposant des autorisations de sécurité appropriées de consulter et d'approuver (ou de rejeter) les modifications d'horaire en attente.
<b>Exigence d'heures supplémentaires de l'horaire principal</b>	Permet de saisir et modifier des exigences d'heures supplémentaires.
<b>Consolidation des états de l'horaire principal</b>	Affiche les statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné.

# Vue Couverture de l'horaire principal

La vue **Couverture de l'horaire principal** permet de comparer la couverture de la dotation en personnel de **l'horaire principal** avec les données de dotation en personnel (calculée et requise) prévues. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Des graphiques et des tableaux affichent la couverture pour chaque jour de la semaine sélectionnée, ainsi que les totaux pour l'ensemble de la semaine. Les intervalles de temps avec sureffectifs et sous-effectifs apparaissent dans une couleur distinctive.

## Affichage de la vue Couverture

Pour afficher la vue **Couverture de l'horaire principal** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire**.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Couverture**.
4. Dans le **volet Objets**, sélectionnez une unité métier, un site d'une unité métier, une activité multi-site, un groupe d'activités ou une activité d'un site.

## Utilisation des tableaux et graphiques journaliers

La vue **Couverture** affiche les renseignements suivants pour les jours de la semaine :

<b>Graphiques</b>	Affichent les renseignements de couverture pour chaque jour, avec des valeurs pour chaque intervalle. Cliquez sur la <b>flèche vers le bas du type de graphique</b> pour sélectionner la dotation en personnel calculée et/ou requise. Un graphique vide indique un site fermé (ou l'absence d'activité planifiée) pour le jour.
<b>Tableaux</b>	Affichent les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour chaque journée, par rapport à la dotation en personnel calculée et/ou requise. Des contraintes contractuelles et d'autres paramètres configurés peuvent réduire l'optimisation de l'horaire.

<b>Légende</b>	Explique la signification des couleurs utilisées dans les graphiques.
----------------	---

## Lecture du tableau Totaux

Le tableau **Totaux** (en bas à droite) affiche les totaux des sous-effectifs et des sureffectifs pour la semaine sélectionnée, par rapport à la dotation en personnel calculée ou requise.

## Personnalisation de la vue Couverture

Pour personnaliser les données de couverture de l'horaire présentées, utilisez les commandes suivantes apparaissant en haut du volet de travail :

### Type de graphique :

Cliquez sur la **flèche vers le bas du type de graphique** pour sélectionner le type de **graphique** que vous souhaitez afficher :

<b>Avancé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées et requises. Les valeurs calculées s'affichent sous la forme d'un graphique en aires avec les données de sureffectifs/sous-effectifs et les valeurs requises s'affichent sous la forme d'un graphique linéaire.
<b>Calculé</b>	Les graphiques représentent les valeurs calculées avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.
<b>Requis</b>	Les graphiques représentent les valeurs requises avec les données de sureffectifs/sous-effectifs.

## Nettoyer

Ouvre la **fenêtre Nettoyage de l'horaire principal**, qui permet de supprimer des renseignements de l'**horaire principal** pour les dates et les agents sélectionnés.

## Date

Utilisez les **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres semaines.

## Méthode de calcul des sous-effectifs et des sureffectifs

Tout intervalle de temps peut présenter des sous-effectifs ou des sureffectifs. WFM calcule ces conditions en évaluant la Couverture par rapport à la Prévision. Le résultat est affiché au format horaire (hh:mm).

**Sous-effectifs** = La **prévision** est supérieure à la **couverture**— (il y a trop peu d'agents en service).

**Sureffectifs** = La **prévision** est inférieure à la **couverture**— (il y a trop d'agents en service).

la couverture est mesurée en évaluant les contributions des agents aux activités présentées. Ces contributions sont basées sur les activités planifiées des agents pour chaque intervalle de temps et sur tous les éléments d'horaire qui influencent ces activités planifiées pour un intervalle (p. ex., une pause ayant lieu sur une partie d'un intervalle).

Les totaux sont calculés en additionnant les **sous-effectifs/sureffectifs** pour toutes les activités d'une période donnée (car chaque valeur de **sous-effectifs/sureffectifs** concerne un seul intervalle de temps).

## Boutons de la barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) pour personnaliser davantage le tableau :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyage de l'horaire principal</b> . Permet de supprimer des données de <b>l'horaire principal</b> pour les dates et les agents sélectionnés.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Détermine si le calcul des informations agrégées dans WFM Web inclut des activités multisites. Vous pouvez sélectionner ce bouton uniquement si vous avez préalablement sélectionné une activité multisite, une unité métier ou une entreprise dans l'arborescence <b>Objets</b> .  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.

# Vue Horaire principal hebdomadaire

La vue **Horaire principal hebdomadaire** permet d'afficher un tableau récapitulatif du total d'heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de quarts de travail pour les agents sélectionnés (qui peuvent se trouver dans des sites différents, mais doivent tous relever de la même unité métier). Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



## Important

Vous pouvez également afficher un tableau récapitulatif des totaux des heures payées, des heures de début/fin de travail ou des noms de quarts de travail pour votre période de planification de l'horaire. Pour plus de renseignements, voir Mode.

Lorsque vous affichez la vue **Horaire principal hebdomadaire**, vous pouvez utiliser l'assistant [Reconstruction de l'horaire dans la journée](#).

## Affichage de la vue Horaire principal hebdomadaire

Pour afficher la vue **Horaire principal hebdomadaire** :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.
3. Sélectionnez **Hebdomadaire** dans le menu **Horaire principal** de la barre d'outils.
4. Dans le **volet Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus) ou **Activités** (ci-dessous); WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais une seule unité opérationnelle.

5. Cliquez sur **Récupérer les données** pour remplir le **tableau de la vue Hebdomadaire** pour les agents sélectionnés.

La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents précis dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur **CTRL+F**.

## Utilisation du tableau

Le tableau de la vue **Hebdomadaire** contient des lignes pour chaque agent sélectionné dans l'arborescence **Objets**. (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir plus d'agents). Ce tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>Développer/Réduire</b>	En mode <b>Période de planification</b> , la première colonne comporte des commandes <b>Développer/Réduire</b> qui vous permettent d'afficher ou de masquer les détails des agents.
<b>Équipe</b>	Cette colonne indique l'équipe de chaque agent.
<b>Agent</b>	Deux colonnes affichent une icône, l'une représentant le contrat de l'agent, l'autre représentant le nom de l'agent.
<b>[Dates de début de semaine]</b>	Si vous affichez les détails des agents et si vous êtes en mode <b>Période de planification</b> , les lignes en dessous du nom de chaque agent indiquent la date de début de chaque semaine de l'horaire.
<b>[Jours de la semaine]</b>	<p>Ces cellules affichent les renseignements d'horaire des agents pour chaque jour de chaque semaine de l'horaire. Le contenu des cellules correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b>.</p> <p>Si l'agent n'est pas planifié pour un quart de travail ce jour-là, la cellule affiche : <b>Jour de repos</b>, <b>&lt;nom d'un type de congé d'une journée&gt;</b>, <b>Heures de travail</b> (pour les heures de travail planifiées sans quart de travail) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée).</p> <p>Pour un jour de la semaine, une icône dans la cellule indique si l'horaire a été modifié pour cet agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si, pour ce jour, l'horaire de l'agent a été attribué pendant la planification ou la replanification, aucune icône n'apparaît.</li> <li>Si le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification, une icône crayon gris clair apparaît.</li> <li>Si le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation, une icône de permutation apparaît.</li> <li>Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente. Ces dernières doivent être validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</li> <li>Une icône et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour de l'horaire qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents avec modèle de rotation planifié ou programmé, ou toute</b></li> </ul>

	<b>autre préférence du calendrier est sélectionnée dans la boîte de dialogue Options).</b>
	<p><b>Conseil</b> Si plusieurs modifications ont été effectuées, l'icône indique l'état le plus récent.</p>
<b>Totaux hebdomadaires</b>	Affiche le nombre total d'heures de travail de l'agent pour la semaine affichée.
<b>Totaux de la période de planification</b>	<p>Affiche le nombre total d'heures payées de l'agent pour la période de planification de l'horaire.</p> <p><b>Important</b> Pour définir la durée de cette période et la date de début, voir l'onglet <b>Configuration &gt; Règles &gt; Contrats &gt; Paramètres de site.</b></p>

Les zones **Totaux hebdomadaires** et **Totaux de la période** en dessous du tableau affichent un total global de toutes les heures payées hebdomadaires ou de la période de planification pour tous les agents sélectionnés.

## Personnalisation de la vue Horaire principal hebdomadaire

Pour personnaliser le **tableau** affiché, utilisez les commandes suivantes situées en haut du volet de travail :

### Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du tableau pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Nombre total d'heures de travail pour la journée
<b>Heures de début/fin</b>	Heures de début et de fin du travail des agents.
<b>Noms de quart de travail</b> ou de l' <b>état de l'horaire</b>	Noms des quarts de travail attribués aux agents et autres états dans la journée.

### Mode

Sélectionnez une **semaine** ou une **période de planification** dans la liste déroulante **Mode**. Le tableau affiche des données pour la période sélectionnée. L'option **Période de planification** est désactivée si aucune période de planification de l'horaire n'est configurée ou si plus d'un site est sélectionné dans le volet **Objets**.

## Mode Période de planification

Le mode **Période de planification** affiche les horaires de l'ensemble de la période de planification. Le blanc et le gris foncé indiquent le type de plage de données que vous visualisez.

### Légende des couleurs de la période de planification

- **Blanc**—Indique les dates comprises dans la période de planification.
- **Gris foncé**—Indique les dates non comprises dans la période de planification.

## Date

Utilisez les **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres semaines.

## Boutons de la barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la **barre d'outils Actions** (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) pour personnaliser davantage le **tableau** affiché :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyage de l'horaire principal</b> . Permet de supprimer des données de l'Horaire principal pour les dates et les agents sélectionnés.
	<b>Reconstruire l'horaire dans la journée</b>	Ouvre l'assistant <b>Reconstruction de l'horaire dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un horaire dans la journée, pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet de sélectionner/désélectionner la colonne Rang de l'agent et Nom du site.
	<b>Filtre</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre</b> . Permet de filtrer les données affichées par activité et par type de contrat (si vous définissez un nouveau filtre, la vue est actualisée immédiatement).
	<b>Trier</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Tri</b> , qui permet le tri par Nom de l'équipe, Contrat, Nom de l'agent (prénom ou nom de famille), Rang de l'agent ou nom du site. Vous pouvez trier par ordre

Icône	Nom	Description
		croissant ou décroissant. Remarque : le paramètre Rang de l'agent trie par ordre inversé apparent à cause des limites imposées par le tri multiple en fonction du nom de l'agent et du rang.
	<b>Permuter</b>	Vous permet de permutez les horaires de deux agents dans l'assistant <b>Permutation des horaires des agents</b> .
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Insertion multiple</b> , qui vous permet d'ajouter en même temps plusieurs éléments à l'horaire principal.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un horaire principal.
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Validation/Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente dans l'horaire principal ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de cet horaire.
	<b>Planificateur de réunions</b>	Ouvre l'assistant <b>Planificateur de réunions</b> .

### Important

Vous pouvez enregistrer les modifications à partir de la vue **Horaire principal hebdomadaire** uniquement si vous disposez des droits d'accès appropriés.

# Boîte de dialogue Options de la vue hebdomadaire

La boîte de dialogue **Options** permet d'afficher/masquer la colonne **Rang de l'agent** dans les vues **Scénario d'horaire** et **Horaire principal hebdomadaire**. Pour ouvrir cette boîte de dialogue :

- Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.

La boîte de dialogue qui ouvre la vue **Hebdomadaire** contient deux onglets : **Options** et **Colonnes**.

Sur l'onglet **Options** :

1. Sélectionnez **Affiche les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé ou tout autre préférence de calendrier** pour afficher une icône et la case à cocher rouge en regard de l'agent pour chaque jour d'horaire contenant un élément de calendrier accordé.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer.

Sur l'onglet **Colonnes** :

1. Sélectionnez **Rang de l'agent** ou **Nom du site** pour afficher la colonne correspondante ; désélectionnez pour masquer la colonne.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer.

# Vue Horaire principal dans la journée

La vue **Horaire principal dans la journée** permet de gérer les détails d'horaire des agents pour un jour spécifique dans l'**horaire principal**. Voir la barre d'outils image ici et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Si vous avez coché la case **Afficher les renseignements de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options**, cette fenêtre affichera également les données de rendement dans un graphique. Si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**, les données apparaissent également dans un tableau.

Cette vue permet de modifier les éléments d'horaire d'agents isolés et d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents.

Voir également : [Modification des horaires des agents individuels](#) et [Utilisation de l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée](#).

## Affichage de la vue Dans la journée

Pour afficher la vue Dans la journée :

1. Dans le **menu d'accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Dans la journée**.
4. Dans le **volet Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (au-dessus) ou **Activités** (au-dessous). WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.

Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais une seule unité opérationnelle.

5. Cliquez sur **Obtenir des données** pour afficher la vue **Dans la journée** pour les agents sélectionnés.

## Gestion de la grille

La vue **Horaire principal dans la journée** comporte une grille avec une ligne par agent, ainsi que les commandes et champs décrits ci-dessous. Vous pouvez trier par site, équipe, contrat, agent, transport partagé, heures supplémentaires, heures payées, total d'heures et heure de début en cliquant sur l'en-tête de la colonne correspondante.

Double-cliquez sur les cellules contenant les éléments suivants pour les modifier : **Quart de travail**, **Ensemble d'activités**, **Congés**, **Repas**, **Pause**, **Exception**, **Heures identifiées**.

## Commandes de la grille

<b>Fuseau horaire</b>	Dans cette liste déroulante, sélectionnez le <b>fuseau horaire</b> que WFM doit utiliser pour afficher les données dans les graphiques et tableaux.
<b>Agents planifiés</b>	Indique le nombre d'agents affichés (basé sur votre sélection dans l'arborescence <b>Objets</b> ).
<b>Horaires modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'agents dont l'horaire a été modifié dans cette vue, mais n'a pas encore été enregistré.
<b>Vue de la journée complète</b>	Sélectionnez la case à cocher <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher la journée complète de l'horaire actuel (rétréci pour tenir dans l'écran sans défilement).  Retirer le crochet de la case à cocher <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher chaque intervalle de temps dans la grille <b>Dans la journée</b> (défilement requis) et pour afficher un résumé des statistiques correspondantes au-dessus de celle-ci : <b>Couverture à la demande</b> , <b>dotation calculée</b> , <b>dotation requise</b> , <b>différence calculée</b> , <b>différence requise</b> , <b>niveau de service planifié</b> , <b>VRM planifiée</b> , <b>niveau de service reporté planifié</b> , <b>heures supplémentaires planifiées</b> , et <b>heures supplémentaires requises</b> .
<b>Sélecteur de date</b>	<b>Sélecteurs de date</b> standards.
<b>Objectif</b>	Affiche la boîte de dialogue <b>Sélectionner la cible</b> , où une arborescence d'objets vous permet de choisir une <b>cible de données de rendement</b> , à savoir : une unité métier, une activité multi-site, un site, une activité ou un groupe d'activités. Consulter le volet <b>Affichage des données de rendement</b> pour obtenir davantage de détails.
<b>Type de graphique</b>	Détermine les statistiques qui apparaissent dans le graphique. Consulter le volet <b>Affichage des données de rendement</b> pour obtenir davantage de détails.
<b>Granularité</b>	Spécifie la granularité, en minutes, des intervalles de temps dans la grille horaire en sélectionnant le numéro— <b>15</b> (par défaut), <b>30</b> , ou <b>60</b> —dans le menu déroulant.
 <b>Actualiser les données de rendement</b>	Actualise la grille. Consulter le volet <b>Affichage des données de rendement</b> pour obtenir davantage de détails.

## Colonnes de la grille

!	Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les horaires des agents.
---	---

<p>(Save Messages/Warnings)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option Résoudre plus tard.</li> <li>• Une icône crayon vert indique les éléments d'horaire modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>• Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur (les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>• L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li> <li>• Une icône de <b>permutation</b> indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>• Une icône de rendement (triangle rouge inversé) indique la présence de modifications en attente. Ces dernières doivent être validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</li> <li>• Une icône d'agent et une case à cocher rouge apparaissent pour chaque jour de l'horaire qui contient un élément de calendrier accordé (si l'option <b>Afficher les agents ayant un modèle de rotation accordé et planifié ou toute autre préférence de calendrier</b> est sélectionnée dans la boîte de dialogue <b>Options</b>).</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Site</b>	Cette colonne affiche le site de chaque agent.
<b>Équipe</b>	Cette colonne affiche l'équipe attribuée à chaque agent.
	Cette colonne affiche le contrat de chaque agent. Le symbole avec codage couleur apparaît dans chaque ligne et l'en-tête de colonne est vierge.
<b>Agent</b>	Cette colonne affiche le nom de chaque agent.
<b>Transport partagé</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la <b>boîte de dialogue Options</b> ), elle indique la participation au groupe de transport partagé pour chaque agent le jour sélectionné.  Le <b>transport partagé</b> a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, voir [1] (en anglais seulement).
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour

	sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début du quart de travail</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de fin du quart de travail</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.  S'il y a un élément d'une journée complète sans une heure de fin, la valeur de cette colonne est vide. Les données de cette colonne sont triables.
<b>Quart de travail</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), cette colonne affiche le nom du quart de travail.
* (Commentaire)	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour d'horaire mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <a href="#">afficher ou modifier les commentaires</a> .
 <b>Détails de l'horaire accessible</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <a href="#">boîte de dialogue Détails de l'horaire accessible</a> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.
<b>[Intervalles de temps]</b>	Ces colonnes indiquent les éléments de l'horaire de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, décochez la case <b>Vue de la journée complète</b> ou redimensionnez les colonnes.  Pour modifier l'horaire d'un agent à la fois, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourci. Voir <a href="#">Modifier les horaires d'agents isolés</a> pour obtenir des instructions et des explications.
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Cette barre de défilement apparaît sous la grille lorsque la désactivation de l'option <b>Vue Journée complète</b> provoque la mise en dehors de l'écran de certains intervalles de temps. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Identifie le type spécifique d'élément d'horaire représenté par chaque couleur de barre dans la grille.

<b>Détails</b>	Quand vous cliquez sur la ligne d'un agent, ce champ répertorie les activités planifiées de l'agent pour le jour sélectionné.
----------------	---

## Personnalisation de la grille

Vous pouvez afficher davantage d'intervalles de temps en redimensionnant certaines colonnes à gauche de la grille. Pour plus d'informations, consultez [Mise en route](#).

## Recherche d'un agent

Pour rechercher un agent spécifique dans la vue **Horaire principal dans la journée** :

- La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** vous permet d'effectuer une recherche d'agents spécifiques dans le tableau. Pour y accéder, sélectionnez **Rechercher** dans le menu **Modifier** ou appuyez sur **CTRL+F**.  
La boîte de dialogue **Rechercher l'agent** s'ouvre. Vous pouvez effectuer une recherche par prénom ou par nom.
- Entrez le nom/prénom de l'agent en entier ou en partie, puis cliquez sur **OK**.  
La vue **Horaire principal dans la journée** affiche des quarts de travail pour fournir des renseignements sur l'agent sélectionné.

## Barre d'outils : Modification des horaires de plusieurs agents

Les boutons suivants de la barre d'outils (ou les commandes suivantes du menu **Actions**) permettent de modifier en une opération les horaires de plusieurs agents ou de personnaliser/nettoyer davantage la grille affichée :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la fenêtre <b>Nettoyage de l'horaire principal</b> qui permet de supprimer des renseignements de <b>l'horaire principal</b> pour les dates et agents sélectionnés.
	<b>Reconstruire l'horaire de la journée</b>	Ouvre l' <b>assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée</b> . Cet assistant vous permet de reconstruire un horaire <b>dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique d'un jour, pour un site, une équipe ou un agent sélectionné.

Icône	Nom	Description
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet de personnaliser la vue, notamment pour afficher la disponibilité des agents, utiliser l'affichage 24 heures ou 36 heures, afficher les heures identifiées au premier plan et les données de rendement, et afficher ou masquer les colonnes <b>Nom du site</b> , <b>Transport partagé</b> , <b>Heures supplémentaires</b> , <b>Heures payées</b> , <b>Total d'heures</b> , <b>Heure de début</b> , <b>Accessibilité</b> et <b>Commentaires</b> .
	<b>Filtre</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Filtre</b> . Permet de filtrer les renseignements de <b>l'horaire principal</b> affichés (Si vous définissez un nouveau filtre, celui-ci appelle immédiatement l'opération <b>Obtenir des données</b> ).
	<b>Sort</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Tri</b> .
	<b>Permuter</b>	Ouvre l'assistant <b>Permutation des horaires des agents</b> qui vous permet de permuter les horaires de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, des repas et des exceptions, jours de repos, jours de congés, quarts de travail, heures identifiées ou ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un <b>horaire principal</b> .
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Validation/Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans <b>l'horaire principal</b> ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de <b>l'horaire principal</b> .

Icône	Nom	Description
	<b>Enregistrer</b>	Si vous disposez des droits d'accès appropriés, cliquer sur ce bouton enregistre toutes les modifications que vous avez apportées à l' <b>horaire principal</b> dans cette vue. Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la première colonne de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.
	<b>Valider automatiquement</b>	Active et désactive la fonction de validation automatique (vous pouvez également <b>Auto-valider</b> à partir du menu <b>Actions</b> ). Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement à l' <b>horaire principal</b> . Si la fonction est désactivée, les modifications sont <b>en attente</b> et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version officielle de l' <b>horaire principal</b> . Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> pour l' <b>horaire principal</b> , la validation automatique est désactivée.
	<b>Planificateur de réunions</b>	Ouvre le <b>planificateur de réunions</b> qui permet de planifier des réunions pour constituer des scénarios pour les agents sélectionnés.
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.

Pour modifier l'horaire d'un agent à la fois (par ex., insérer, modifier ou supprimer des éléments d'horaire de l'agent), consultez la section [Modification des horaires d'agents isolés](#).

Si vous modifiez des horaires dans la vue **Dans la journée** et ne cliquez pas sur **Enregistrer**, vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue ou un module différent ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.

## Affichage des données de rendement

Si vous cochez la case **Afficher les données de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options**, un graphique et un tableau apparaîtront dans la vue **Horaire principal** dans la journée.

### Conseil

Ce tableau apparaît uniquement si vous avez décoché la case **Vue de la journée complète**.

Pour configurer les vues de données de rendement :

1. Sélectionnez une cible pour les données de rendement en cliquant sur le bouton d'ellipse en regard de l'étiquette **Cible** :

La liste qui s'affiche peut contenir les activités et les groupes d'activités associés au site sélectionné dans le volet **Objets**, ainsi que les activités multi-sites associées à l'horaire en cours. Si vous n'avez pas sélectionné de site, la liste contiendra uniquement les activités multisites.

2. Sélectionnez la granularité dans laquelle vous souhaitez voir apparaître les données de rendement : **15, 30, ou 60** minutes.

3. Sélectionnez le type de données à afficher dans le graphique et dans le tableau.

- La couverture de l'horaire est représentée par une ligne rouge dans le graphique. Pour configurer le graphique, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Type de graphique** :
  - **Calculé (Dotation en personnel calculée)**— apparaît en bleu dans le graphique.
  - **Requis (Dotation en personnel requise)**— apparaît en jaune dans le graphique.
  - **Avancé (à la fois Calculé et Dotation en personnel requise)**— apparaît dans le graphique comme une zone bleue pour la dotation en personnel calculée et une ligne jaune pour la dotation en personnel requise.
  - **Heures supplémentaires** (calculées comme **Dotation en personnel calculée-Exigence d'heures supplémentaires**)— apparaît comme une zone bleu clair dans le graphique.
  - **Heures supplémentaires avancées** (calculées comme **Couverture planifiée-Heures supplémentaires planifiées**)— Apparaît dans le graphique comme une ligne magenta. Par défaut, le graphique montre la **Dotation en personnel calculée**.
- Le tableau affiche les valeurs de **couverture d'horaire** et de **dotation en personnel calculée**. D'autres valeurs peuvent apparaître dans ce tableau selon les sélections effectuées dans l'onglet **Rendement** de la **boîte de dialogue Options**.

Si vous n'utilisez pas l'option de mises à jour automatiques, cliquez sur le bouton **Actualiser les données de rendement**  pour mettre à jour la vue des données de rendement. Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour automatiquement** dans l'onglet **Rendement** de la **boîte de dialogue Options**.

L'étiquette **Polyvalence activée** apparaît tout à droite de l'**Affichage des données de rendement** si vous avez activé l'option SplitMS dans Configuration Manager. Pour obtenir plus de

renseignements, reportez-vous à la rubrique "Activation de la polyvalence" du guide *Workforce Management Administrator's Guide*.

### Conseil

WFM présente des données de rendement dans la vue **Horaire principal > Dans la journée** dans le même format que les données de la vue **Rendement > Dans la journée**; plus précisément, les données vides n'apparaissent plus comme 0.

# Horaire principal de la journée Détails de l'horaire accessible

Pour accéder à cet écran, vous avez cliqué sur l'icône représentant un fauteuil roulant  dans la ligne d'un agent spécifique, pour une date donnée, dans l'une des quatre vues répertoriées ci-dessus.

Cet écran est conçu spécialement pour les logiciels de lecture à l'écran et pour faciliter la sélection de commandes. Celui-ci contient :

- Renseignements en lecture seule sur l'heure, l'équipe de l'agent sélectionné et d'autres états.
- Un tableau qui affiche, sur chaque ligne : un élément de l'horaire et plusieurs boutons pour le modifier.
- Champ réservé aux commentaires effectués par les utilisateurs.
- Boutons d'insertion d'éléments dans le jour sélectionné sur l'horaire de l'agent sélectionné— également pour supprimer des éléments et pour effectuer d'autres fonctions.

Cliquez sur un bouton pour ouvrir la boîte de dialogue ou l'assistant correspondant à cette action.

Si vous sélectionnez une action ou une commande par erreur, cliquez sur le bouton **Annuler** de la boîte de dialogue non souhaitée afin de revenir à l'écran **Détails de l'horaire accessible**.

# Horaire principal dans la journée Cible

## Données de rendement

Pour afficher les données de rendement dans la vue **Horaire principal dans la journée** ou **Scénario d'horaire dans la journée**, choisissez une cible. Cette cible est la source des données de rendement. Vous pouvez sélectionner l'entreprise, une unité opérationnelle, un site, un groupe d'activités ou une activité (multisite ou mono-site).

Pour changer la fenêtre **Sélectionner une cible** :

- Cliquez sur le bouton **Cible** : dans la fenêtre vue **Horaire dans la journée**



### Important

Cette option sera uniquement disponible si vous avez choisi d'afficher les données de rendement en cochant la case **Afficher les informations de rendement** dans l'onglet **Rendement** de la boîte de dialogue **Options d'affichage**.

## Sélection du fuseau horaire approprié

Lorsque vous sélectionnez un site dans le volet **Objet** (par exemple, Paris), vous spécifiez également le fuseau horaire de ce site, qui peut différer de celui de la source de données. Vous pouvez changer le fuseau horaire manuellement en sélectionnant le **fuseau** approprié dans la liste déroulante près du coin supérieur droit de la vue **Dans la journée**. Le fuseau horaire sélectionné est appliqué à la grille et aux graphiques affichés lorsque vous demandez des données de rendement. Les horaires et toute autre sélection dans la vue seraient affichés dans le fuseau horaire sélectionné, quelle que soit l'heure locale de la source des données (WFM effectue la conversion horaire).

## Affichage des données d'activité multisite

Cochez la case **Utiliser des activités multi-sites** pour afficher les données de prévision provenant des activités multi-sites (AMS) et les données d'horaire qui correspondent à la somme/moyenne des **Activités** sous votre cible sélectionnée (AMS, unité métier ou site). Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné dans le volet **Objets**.

Décochez la case **Utiliser des activités multi-sites** pour afficher toutes les données AMS en tant que somme/moyenne. Toutes les données sont transférées vers le fuseau horaire du site sélectionné.

Si vous **activez** le bouton **Utiliser des activités multi-sites**, WFM conserve votre dernière

sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multi-sites—, ce qui vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multi-site sélectionnée.

# Horaire principal dans la journée Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de configurer les données affichées dans :

- la vue **Dans la journée** ou la vue **Étendu à l'agent** du scénario actuel.
- La vue **Horaire principal dans la journée** ou **Horaire détaillé agent**.

Pour ouvrir la boîte de dialogue **Options** :

1. Cliquez sur le bouton **Options**  de la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options...** dans le menu **Actions**.  
La boîte de dialogue **Options** s'ouvre.
  - Lorsque vous appelez cette boîte à partir de la vue **Dans la journée**, elle comporte trois onglets : **Options**, **Rendement** et **Colonnes**.
  - Lorsque vous ouvrez cette boîte à partir de la vue **Étendu à l'agent**, elle comporte deux onglets : **Options** et **Colonnes**.Chaque onglet est décrit ci-dessous.
2. Lorsque vous avez terminé de configurer la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour restaurer les paramètres existants.

La boîte de dialogue **Options** se ferme et la vue s'actualise. Tant que vous ne vous déconnectez pas, les paramètres configurés pour un scénario ou l'**horaire principal** s'affichent à chaque fois que vous revenez à la vue de ce scénario ou de l'**horaire principal**.

Pour configurer les options de cette boîte de dialogue :

1. Si vous ne souhaitez pas voir la **légende** apparaître à l'écran, décochez la case **Afficher la légende de l'horaire** et agrandissez ainsi l'espace alloué à la grille.
2. Si vous souhaitez voir afficher la disponibilité de l'agent dans la grille, cochez la case **Afficher la disponibilité des agents**. Le nombre d'heures durant lesquelles un agent est disponible apparaît alors en gris clair dans la grille.
3. Sélectionnez **Affiche les agents ayant un modèle de rotation planifié et accordé** ou tout autre préférence de calendrier pour afficher les jours d'horaire contenant un élément de ce type. Résultat : une case à cocher rouge et une icône **Agent** apparaissent dans la colonne située à l'extrême gauche (libellée "!!") pour chaque **Agent** qui répond à ces exigences.

## Conseil

Vous pouvez utiliser cet outil pour savoir si un horaire a été attribué à un agent en fonction d'une préférence d'horaire, ce qui pourrait vous influencer à modifier l'horaire de cet agent. Cette icône apparaît uniquement si

L'agent possède un modèle de rotation ou une préférence (type de congés) suite à l'élaboration d'un horaire. Si l'horaire d'un agent a été modifié manuellement afin de lui attribuer des préférences ou un horaire issu d'un modèle de rotation, alors cette icône n'apparaîtra pas.

4. Sélectionnez le bouton d'option pour les heures que vous souhaitez afficher : **24** pour afficher 24 heures ou **36** pour afficher 36 heures.
5. Sélectionnez le type de **présentation** : **Horaire uniquement**, **Horaire au premier plan** ou **Heures identifiées au premier plan**. Votre sélection influence les barres colorées de l'horaire. Si **Horaire uniquement** est sélectionné, vous ne pouvez pas voir **Heures identifiées**.

Pour configurer l'onglet **Rendement** (non disponible sur la vue **Étendu à l'agent**) :

1. Si vous sélectionnez la case **Afficher les données de rendement**, vous pouvez personnaliser davantage les données de rendement que vous souhaitez voir affichées par WFM Web dans la vue **Horaire dans la journée**. Lorsque vous décochez cette case, le reste des options présentes dans cet onglet sont désactivées.
2. Si vous ne souhaitez pas afficher la légende expliquant les couleurs utilisées pour distinguer les données de rendement, décochez la case **Afficher la légende du rendement**.
3. La case **Mettre à jour automatiquement** détermine si les modifications d'horaire sont affichées lorsqu'elles se produisent. Décochez cette case uniquement si des problèmes de bande passante apparaissent sur le réseau empêchant la mise à jour automatique de se dérouler correctement.
4. Si vous avez sélectionné l'affichage des données de rendement, vous pouvez sélectionner les cases pour afficher des renseignements supplémentaires dans le tableau Rendement.

## Conseil

Ce tableau apparaît *uniquement* si la case **Vue de la journée complète** n'est pas cochée.

Outre la couverture planifiée et la dotation en personnel calculée, qui apparaissent toujours, vous pouvez sélectionner une ou toutes les options '**Afficher des données supplémentaires**' suivantes afin qu'elles figurent dans le tableau :

- **Dotation en personnel requise**
- Différence entre la **couverture** et la **Dotation en personnel calculée**
- Différence entre la couverture et la dotation en personnel requise.
- **Pourcentage de niveau de service** planifié
- **Pourcentage de niveau de service reporté** planifié
- VRM (vitesse de réponse moyenne) **planifiée**
- Heures supplémentaires planifiées (désélectionné par défaut)
- Exigence d'heures supplémentaires (désélectionné par défaut)

## Important

Si aucune des cellules des colonnes **Différence de la dotation en personnel calculée** ou **Différence en dotation en personnel requis** ne s'affiche comme étant en situation de sous-effectif, WFM avertit l'utilisateur en modifiant la couleur de la cellule en rouge. Bien que le rouge soit la couleur par défaut, vous pouvez la modifier dans les **paramètres >À propos de** (dans le coin supérieur droit de l'interface graphique).

Pour configurer l'onglet **Colonnes** :

- Cochez les cases des colonnes facultatives que vous souhaitez afficher. Désélectionnez les cases des colonnes à masquer. Vous pouvez ajouter les colonnes suivantes pour les vues **Dans la journée** et **Étendu à l'agent** : **Nom du site**, **Transport partagé**, **Heures supplémentaires**, **Heures payées**, **Total d'heures**, **Heure de début**, **Accessibilité** et **Commentaires**. Dans la vue **Dans la journée**, toutes les colonnes peuvent être triées, sauf la colonne **Commentaires**. Dans la vue **Étendu à l'agent**, ces colonnes ne permettent pas de tri.

# Horaire principal dans la journée Boîte de dialogue Consulter les messages (Enregistrer)

Cette boîte de dialogue permet de répondre aux erreurs ou avertissements renvoyés par le serveur lors de votre dernière tentative d'enregistrement de l'horaire modifié d'un agent.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Nom de l'équipe</b>	Affiche l'équipe à laquelle l'agent appartient.
<b>Nom de l'agent</b>	Affiche l'agent dont l'horaire a généré ce message.
<b>Messages</b>	Affiche le type de message ( <b>avertissement</b> ou <b>erreur</b> ), son code numérique et le texte du message.
<b>Action</b>	<p>La liste déroulante de chaque message permet de sélectionner une action pour résoudre l'avertissement ou l'erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enregistrer</b>— Enregistre l'horaire modifié de l'agent. C'est l'action par défaut pour les avertissements. Elle n'est pas disponible pour les horaires dont les modifications ont généré des erreurs (plus graves que des avertissements).</li> <li>• <b>Résoudre plus tard</b>— Ne tente pas d'enregistrer l'horaire, mais celui-ci est maintenu dans la grille <b>Dans la journée</b> pour que vous puissiez encore le modifier. C'est l'action par défaut pour les horaires dont les modifications ont généré des erreurs.</li> <li>• <b>Ne pas enregistrer</b>— Ignore la modification ayant provoqué l'avertissement ou l'erreur générée.</li> </ul>
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue, applique les actions sélectionnées et obtient les données actualisées du serveur.
<b>Fermer</b>	Ferme la boîte de dialogue sans enregistrer ni actualiser les données.

Ces erreurs et avertissements sont générés par des modifications d'horaires effectuées manuellement dans la vue **Dans la journée**. Ils sont distincts des erreurs et avertissements de **validation**, qui sont générés par WFM Web pendant le processus d'**élaboration d'horaire**.

# Vue Horaire principal étendu à l'agent

Utilisez la vue **Horaire principal étendu à l'agent** pour afficher/modifier l'horaire d'un seul agent pour une semaine ou la période de planification de l'horaire. Voir la barre d'outils image ici et les **descriptions de bouton** ci-dessous.



## Conseil

Une légende en bas de la fenêtre indique le type spécifique d'élément d'horaire que chaque couleur de barre représente.

Cette vue permet de modifier les éléments d'horaire d'agents isolés et d'insérer des éléments d'horaire pour plusieurs agents.

## Affichage de la vue Horaire principal étendu à l'agent

Pour afficher cette vue :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire de la barre d'outils**.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Détaillé pour un agent**.
4. Dans le **völet Objets**, sélectionnez une unité métier, un site d'une unité métier ou un agent d'un site.

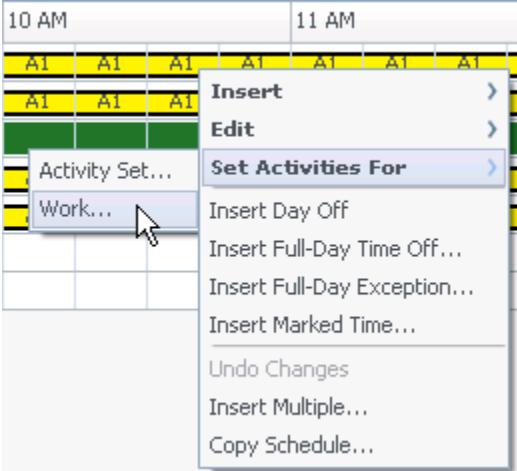
## Utilisation de la grille de la vue Horaire principal étendu à l'agent

La vue **Étendu à l'agent** inclut une grille pour l'agent sélectionné. Chaque ligne de la grille contient une barre codée par couleur. Chaque barre représente un jour planifié ou un jour de repos pour l'agent sélectionné. Le tableau ci-dessous explique les champs et les commandes.

Double-cliquez sur les cellules contenant les éléments suivants pour les modifier : **Quart de travail, Ensemble d'activités, Congés, Repas, Pause, Exception, Heures identifiées**.

<b>Agents planifiés</b>	Cet indicateur montre le nombre de jours des agents affichés (en fonction du <b>mode</b> sélectionné).
<b>Horaires modifiés</b>	Cet indicateur affiche le nombre d'horaires

	quotidiens modifiés dans cette vue, mais pas encore enregistrés.
<b>Vue de la journée complète</b>	Cochez la case <b>Vue de la journée complète</b> pour afficher dans la grille l'ensemble de la journée (comme la vue <b>Dans la journée</b> ). Si vous décochez cette case, la grille proposera une vue plus détaillée, comme illustrée pour la <b>vue Étendue à l'agent du scénario</b> . La <b>Vue de la journée complète</b> affecte également la <b>boîte de dialogue Options</b> .
<b>Mode :</b>	Par défaut, le <b>mode</b> de départ est défini sur une semaine, mais vous pouvez le modifier en <b>période de planification de l'horaire</b> (si votre site utilise ce type de <b>périodes</b> ).
<b>Date :</b>	Ces commandes sont les <b>sélecteurs de date</b> standards. La grille affiche des données pour la période comprenant la date sélectionnée.
!	<p>(Save Messages/Warnings)</p> <p>Cette colonne contient des icônes fournissant des informations sur les horaires des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'icône crayon gris clair indique que le jour de l'agent a été modifié après la planification ou la replanification.</li> <li>L'icône crayon jaune indique qu'un élément a généré un avertissement et que vous avez sélectionné l'option <b>Résoudre plus tard</b>.</li> <li>Une icône crayon vert indique les éléments d'horaire modifiés mais pas encore enregistrés.</li> <li>Une icône crayon rouge désigne un élément qui a généré une erreur (les conditions d'erreur sont plus graves que les conditions d'avertissement).</li> <li>Une icône de <b>permutation</b> indique que le jour de l'agent a été attribué par un échange ou une permutation.</li> <li>L'icône de rendement (triangle rouge inversé) apparaît s'il existe des modifications en attente qui n'ont pas été encore validées par un utilisateur bénéficiant de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b>.</li> </ul> <p>Double-cliquez sur l'icône jaune ou rouge pour consulter les détails du message et résoudre les éléments non enregistrés.</p>
<b>Équipe</b>	Cette colonne de la grille indique l'équipe à laquelle l'agent sélectionné est attribué.
<i>Ikone colorée</i>	La colonne de la grille peut afficher une icône colorée. Cette icône, attribuée dans <b>Politiques&gt;, Contrats</b> , représente le contrat de l'agent.
<b>Agent</b>	Cette colonne de la grille indique le nom de chaque agent.

<b>Date</b>	Cette colonne de la grille indique le jour du calendrier.
<b>Jour de la semaine</b>	Cette colonne de la grille indique le jour du semaine. (Sélectionnez <b>Jour de la semaine</b> dans l'onglet <b>Options &gt; Colonne.</b> )
<b>[Intervalles de temps]</b>	<p>Ces colonnes indiquent les éléments de l'horaire de l'agent pour chaque intervalle de temps. Pour afficher plus de détails, <b>décochez la case Vue de la journée complète ou redimensionnez les colonnes.</b></p> <p>Pour modifier l'horaire de l'agent sélectionné, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'intervalle de temps que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la commande dans le menu de raccourcis. La figure ci-dessous montre le menu lorsque vous faites un clic droit sur une zone bleu foncé dans une barre codée par couleur (<b>à moins que vous modifiez la couleur</b>). Les éléments de menu varient selon la zone sur laquelle vous cliquez.</p>  <p>Voir <a href="#">Modifier les horaires d'agents isolés</a> pour obtenir des instructions et des explications.</p>
<b>[Barre de défilement horizontale]</b>	Apparaît sous le tableau lorsque certains intervalles de temps sont en dehors de l'écran quand la <b>case Vue de la journée complète</b> est décochée. Faites-la défiler vers la droite pour afficher les derniers intervalles de temps.
<b>Légende</b>	Indique le type spécifique d'élément d'horaire que chaque couleur de barre représente.

Personnalisation de la grille de la vue Horaire principal étendu à l'agent

Vous pouvez redimensionner les colonnes **Équipe, Agent** et **Date**. Pour plus de renseignements, voir

Présentation de la mise en route. Vous pouvez également ajouter et supprimer des colonnes.

<b>Nom du site</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le nom du site pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Transport partagé</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique la participation au groupe de transport partagé pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures supplémentaires</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures supplémentaires pour chaque agent le jour sélectionné.
<b>Heures payées</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique les heures payées de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Total d'heures</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique le total des heures de chaque agent pour le jour sélectionné.
<b>Heure de début</b>	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), elle indique l'heure de début de travail pour chaque agent pour le jour sélectionné.
*(Commentaire)	Si cette colonne est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), un astérisque (*) indique qu'un commentaire a été enregistré pour l'agent et le jour d'horaire mentionnés.  Double-cliquez sur une cellule de la colonne pour <a href="#">afficher ou modifier les commentaires</a> .
 <b>(Détails de l'horaire accessible)</b>	Si cette icône est affichée (à l'aide de la boîte de dialogue <b>Options</b> ), vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Détails de l'horaire accessible</b> . Cette dernière simplifie et organise les commandes pour les personnes malvoyantes et les lecteurs d'écran qu'elles utilisent.

Utilisation des boutons de la barre d'outils de la vue Horaire principal étendu à l'agent

La barre d'outils de la vue **Horaire principal étendu à l'agent** est similaire à la barre d'outils de la vue **Horaire principal dans la journée**. Seule exception : la vue **Étendu à l'agent** ne contient pas de bouton **Trier**.

## Modification de l'horaire d'un agent

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils **Actions** (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Si vous bénéficiez de l'autorisation pour <b>nettoyer l'horaire principal</b> , cette commande ouvre la fenêtre <b>Nettoyage de l'horaire principal</b> , qui vous permet de supprimer les renseignements de l' <b>horaire principal</b> pour les dates sélectionnées.
	<b>Reconstruire l'horaire de la journée</b>	Ouvre l'assistant <b>Reconstruction de l'horaire dans la journée</b> , qui vous permet de reconstruire un <b>horaire dans la journée</b> , pour un jour ou une période spécifique d'un jour, pour un site, une équipe ou un agent sélectionné.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> qui permet de personnaliser la vue. Vous pouvez notamment afficher ou non la disponibilité des agents, utiliser un affichage 24 heures ou 36 heures et afficher ou masquer les colonnes <b>Heures supplémentaires</b> , <b>Heures payées</b> , <b>Total d'heures</b> , <b>Heure de début</b> , <b>Commentaire</b> , <b>Nom du site</b> , <b>Transport partagé</b> et <b>Accessibilité</b> .
	<b>Valider automatiquement</b>	Le bouton de la barre d'outils <b>Valider automatiquement</b> active et désactive la fonction de validation automatique. Vous pouvez également activer et désactiver cette fonction en sélectionnant <b>Valider automatiquement</b> dans le menu <b>Actions</b> . Si la fonction est activée, les modifications s'appliquent immédiatement à <b>l'horaire principal</b> . Si la fonction est désactivée, les modifications sont <b>en attente</b> et peuvent être validées/approuvées avant d'être incorporées dans la version officielle de <b>l'horaire principal</b> .

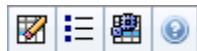
Icône	Nom	Description
		Si vous ne disposez pas de l'autorisation de sécurité <b>Approuver les modifications</b> pour l' <b>horaire principal</b> , la validation automatique est désactivée.
	<b>Permuter</b>	Ouvre l'assistant <b>Permutation des horaires des agents</b> qui vous permet de permutez les horaires de deux agents.
	<b>Insertion multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Insertion multiple</b> qui vous permet d'insérer des pauses, repas, exceptions, jours de repos, jours de congés, quart de travail, heures identifiées et ensembles de travail pour plusieurs agents ou équipes.
	<b>Suppression multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Suppression multiple</b> qui vous permet de supprimer en même temps plusieurs éléments d'un <b>horaire principal</b> .
	<b>Validation/Retour en arrière multiple</b>	Ouvre l'assistant <b>Validation/Retour en arrière multiple</b> qui vous permet d'insérer des modifications en attente (modifications entrées lorsque la validation automatique était désactivée) dans l' <b>horaire principal</b> ou de les supprimer et de restaurer les paramètres initiaux de l' <b>horaire principal</b> .
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre toutes les modifications apportées à l' <b>horaire</b> . Si le serveur ne peut pas enregistrer toutes les modifications, des icônes jaunes ou rouges dans la <b>première colonne</b> de la grille indiquent les agents pour lesquels vous devez accepter des avertissements ou corriger des erreurs.  Si vous modifiez des horaires dans la vue <b>Étendu à l'agent</b> et ne cliquez pas sur <b>Enregistrer</b> , vous êtes invité à enregistrer vos modifications lorsque vous sélectionnez une vue différente ou un module différent ou lorsque vous lancez certains assistants ou certaines fenêtres enfants.
	<b>Passer au jour en cours</b>	Connu également sous le nom de bouton <i>Aujourd'hui</i> . Cliquez sur ce bouton pour afficher les

---

Icône	Nom	Description
		données du jour.

# Vue Résumé de l'horaire principal

La vue **Résumé de l'horaire principal** permet d'afficher des statistiques sur l'**horaire principal**. Voir l'image de barre d'outils ici et le [descriptions de bouton](#) ci-dessous.



La vue Résumé comporte des [sélecteurs de date standard](#), une commande [Granularité](#), un [Graphique](#) et une [table de données](#).

## Affichage de la vue Résumé de l'horaire principal

Pour afficher la vue Résumé de l'horaire principal :

1. Dans le menu d'**accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Résumé**.
4. Sélectionnez une **activité** dans l'arborescence du **volet Objets**.

Vous pouvez sélectionnez une seule unité opérationnelle, un seul site ou une activité multisite ou un groupe d'activités dans une unité opérationnelle ou une seule activité dans un site. Ces sélections permettent d'alimenter la table de **données**.

## Définition de la granularité

Utilisez cette liste déroulante pour sélectionner l'**intervalle de temps** à afficher dans la grille. Sélectionnez l'une de ces trois valeurs (en minutes) : **15**, **30** ou **60**.

## Graphique et volets de données

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts.

### Volet Graphique

Le volet **Graphique** fournit un graphique linéaire pour chaque statistique sélectionnée, avec des valeurs pour les différents intervalles de temps du jour sélectionné.

## Afficher les données pour

Dans la liste déroulante **Afficher les données pour**, sélectionnez la statistique à représenter dans le graphique. Les options correspondent aux colonnes disponibles de la **table de données** (cependant, la **différence calculée** et la **différence requise** ne peuvent pas être représentées sur le graphique).

Cochez la case **Afficher requis** pour afficher ces données sur le graphique.

## Graphique

Le graphique est redessiné pour correspondre à votre sélection dans la liste déroulante **Afficher les données pour**. Les intervalles de temps sont affichés de gauche à droite. Les quantités de bas en haut affichent le nombre d'interactions, le nombre d'agents ou le montant des dépenses (pour le **budget**).

## Tableau de données

Le volet **Données** comporte une grille à défilement qui affiche des statistiques agrégées et par intervalle de temps. La première ligne de la grille affiche une moyenne ou un total quotidien pour chaque statistique. Les lignes restantes affichent chacune des statistiques pour un intervalle de temps.

### Colonnes de la grille

La grille comporte des colonnes qui affichent les statistiques et quantités suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Options**  pour afficher ou masquer chacune de ces colonnes pouvant être sélectionnées :

Couverture planifiée Relevé des effectifs planifié Niveau de service planifié Niveau de service prévu Volume d'interactions planifié Volume d'interactions prévu TTM (Temps de traitement moyen) planifié TTM prévu, Budget planifié Budget prévu Dotation en personnel calculée	Dotation en personnel requise Différence calculée Différence requise <b>Couverture publiée</b> <b>Différence de couverture</b> VRM planifiée VRM prévue Différence [VRM planifiée moins VRM prévue] Occupation planifiée Occupation prévue	Différence [Occupation planifiée moins Occupation prévue] Différence [N/S planifié moins N/S prévu] Différence [VI planifié moins VI prévu] Différence [TTM planifié moins TTM prévu] Différence [Budget planifié moins Budget prévu] Niveau de service reporté planifié Niveau de service reporté prévu Différence de niveau de service reporté File d'attente planifiée
---	---	---

Reportez-vous aux explications des **champs facultatifs** dans la rubrique "Boîte de dialogue Options".

<b>Intervalle de temps</b>	L'heure de début pour chaque intervalle, configurée avec les <b>paramètres de granularité</b> .
<b>Couverture [planifiée]</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite. La

	<p>couverture de l'horaire est calculée et affichée en utilisant des unités fractionnées. Par exemple, si l'horaire prévoit qu'un agent doit travailler sur trois activités dans un intervalle de temps de 15 minutes, cet agent peut compter pour 1/3 pour la couverture de chaque activité.</p> <p>La manière dont le moteur de planification répartit le temps d'un agent entre les activités que l'agent peut effectuer dépend de nombreux facteurs. Parmi les exemples figurent les heures d'ouverture, le volume et le temps de traitement de chaque activité, ainsi que d'autres facteurs comme l'attribution éventuelle par l'agent d'éléments dans le <b>calendrier</b>, tels que les congés ou les exceptions, pour une journée ou une partie de la journée.</p>
<b>Couverture [publiée]</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée en fonction de l' <b>horaire principal</b> de base.
<b>Couverture [différence]</b>	Différence entre la couverture de la dotation en personnel planifiée relative à l' <b>horaire principal</b> en cours et celle relative à l' <b>horaire principal</b> de base.
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés (agents planifiés pour être placés).
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel —en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangées.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	<p>Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.</p> <p>Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la <b>prévision du pourcentage du niveau de service</b> peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.</p>
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture de l'horaire —en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre d'interactions attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>TTM planifié</b>	La <b>Durée moyenne de traitement</b> par interaction, sur la base de l'horaire —en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.

<b>TTM prévu</b>	Le <b>Temps de traitement moyen</b> attendu, selon la <b>prévision principale</b> .
<b>Budget planifié</b>	Budget de la couverture planifiée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents en temps plein (ETP)</b> spécifiés dans le scénario de <b>prévision</b> publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date. (cette statistique apparaît uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Budget prévu</b>	Budget de la dotation en personnel calculée, pour le jour et les intervalles de temps sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des <b>équivalents en temps plein (ETP)</b> spécifiés dans le scénario de <b>prévision</b> publié dans la <b>prévision principale</b> pour cette date. (cette statistique s'affiche uniquement si vous disposez des droits d'accès pour afficher les champs relatifs au salaire des agents).
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM selon les objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	<b>Champ</b> facultatif. Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel calculée</b> .
<b>Différence requise</b>	<b>Champ</b> facultatif. Différence entre la <b>couverture [planifiée]</b> et la <b>dotation en personnel requise</b> .
<b>VRM planifiée</b>	<b>Champ</b> facultatif. La <b>vitesse moyenne de réponse</b> que vous devriez atteindre pour cette activité, avec le nombre d'agents actuellement planifiés pour cette activité.
<b>VRM prévue</b>	<b>Champ</b> facultatif. La ligne des totaux/moyennes de <b>VRM prévue</b> indique une moyenne pondérée, calculée pendant les heures d'ouverture et pondérée par le <b>VI prévu</b>
<b>Niveau de service reporté planifié</b>	<b>Champ</b> facultatif. Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture reportée de la dotation en personnel, &en supposant que les autres valeurs planifiées (telles que les volumes d'interactions et le <b>temps de traitement moyen</b> ) restent inchangées.
<b>Niveau de service reporté prévu</b>	<b>Champ</b> facultatif. Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'activités reportées prévues.
<b>Différence de niveau de service reporté [planifié moins prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. Différence entre le <b>Niveau de service reporté planifié</b> et le <b>Niveau de service reporté prévu</b> .
<b>File d'attente planifiée</b>	Nombre planifié d'interactions dans la liste

	d'attente à la fin de la période.
<b>Différence [VRM planifiée moins VRM prévue]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>VRM planifiée</b> moins <b>VRM prévue</b>
<b>Occupation planifiée</b>	<b>Champ</b> facultatif. L' <b>occupation</b> que vous devriez atteindre pour cette activité avec le nombre d'agents actuellement planifiés.
<b>Occupation prévue</b>	<b>Champ</b> facultatif. Objectif d' <b>occupation</b> que vous devriez pouvoir atteindre lorsque la dotation en personnel est équivalente au nombre d'agents de la prévision de dotation en personnel.
<b>Différence [Occupation planifiée moins Occupation prévue]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>Occupation planifiée</b> moins <b>Occupation prévue</b>
<b>Différence [N/S planifié moins N/S prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>N/S planifié</b> moins <b>N/S prévu</b>
<b>Différence [VI planifié moins VI prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>VI planifié</b> moins <b>VI prévu</b>
<b>Différence [TTM planifié moins TTM prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>TTL planifié</b> moins <b>TTM prévu</b>
<b>Différence [Budget planifiée moins Budget prévu]</b>	<b>Champ</b> facultatif. <b>Budget planifié</b> moins <b>Budget prévu</b>

## Conseil

Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **équivalents temps plein (ETP)** ou en heures-homme dans les colonnes **Couverture [planifiée]**, **Dotation en personnel calculée**, **Dotation en personnel requise**, **Différence calculée** et **Différence requise** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes](#).

## Personnalisation de la vue Résumé

Ces commandes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet d'afficher ou de masquer des statistiques. Les éléments suivants peuvent être sélectionnés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• VRM planifiée, VRM prévue, Relevé des effectifs planifié,</li> </ul>

Icône	Nom	Description
		<p>Niveau de service planifié, Niveau de service prévu, Volume d'interactions planifié, Volume d'interactions prévu, TTM (Temps de traitement moyen) planifié, TTM prévu, Budget planifié, Budget prévu, Dotation en personnel calculée, Dotation en personnel requise, Différence calculée, Différence requise, Couverture planifiée, Couverture publiée, Différence de couverture, Différence [VRM planifiée - VRM prévue], Occupation planifiée, Occupation prévue, Différence [Occupation planifiée - Occupation prévue], Différence [N/S planifié - N/S prévu], Différence [VI planifié - VI prévu], Différence [TTM planifié - TTM prévu], Différence [Budget planifié - Budget prévu].</p> <p>Reportez-vous à la rubrique concernant le champ <b>facultatif</b>.</p>
	<b>Utilisation des activités multi-sites</b>	<p>Ce bouton est activé quand vous sélectionnez une activité multisite ou une unité métier dans l'arborescence <b>Objets</b>. Cliquez sur ce bouton afin que les deux onglets affichent les données combinées pour toutes les activités incluses dans l'activité multisite ou l'unité opérationnelle sélectionnée.</p> <p>Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites. —Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.</p>
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyer</b> . Permet de supprimer des informations de l'Horaire principal pour les dates et les agents sélectionnés.

## Granularité

Sélectionnez un intervalle à appliquer à la grille : **15** (par défaut), **30** ou **60**. Toutes les valeurs sont exprimées en minutes.

## Date

Utilisez les **sélecteurs de date** standards pour passer à d'autres jours.

# Fenêtre Nettoyage de l'horaire principal

La fenêtre **Nettoyage de l'horaire principal** permet de supprimer des renseignements de l'**horaire principal** pour les dates et agents sélectionnés. Vous devez bénéficier de l'autorisation de sécurité pour **nettoyer l'horaire principal**.

## Avertissement

Cette fonction supprime toutes les données enregistrées précédemment pour la plage de dates et les agents sélectionnés. Genesys vous conseille de ne pas utiliser la fonction de nettoyage de l'horaire principal, sauf en cas de force majeure. Si vous supprimez des données de l'horaire principal, il est également conseillé d'extraire, en premier lieu, les données dans un scénario d'horaire (à l'aide de l'assistant **Publication d'horaire**) ou de faire une copie de sauvegarde de la base de données WFM Database.

Pour supprimer des renseignements de l'**horaire principal** :

1. Dans la section **Effacer les dates**, sélectionnez la plage de dates pour laquelle vous souhaitez supprimer des données.  
**Vous pouvez entrer la Date de début et la Date de fin ou utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées. Vous pouvez également cliquer sur le bouton ouvrir le calendrier contextuel**  **pour afficher un calendrier mensuel permettant d'atteindre d'autres dates.**
2. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents dont vous voulez supprimer les renseignements d'horaire.  
**Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents (par défaut, aucun agent n'est sélectionné).**
3. Cliquez sur **Terminer** pour supprimer les informations spécifiées de l'**horaire principal**, ou sur **Annuler** pour fermer la fenêtre sans modifier l'**horaire principal**.  
**Lorsque le nettoyage commence, la barre de progression affiche des informations supplémentaires entre parenthèses**
  - Nombre d'agents sélectionnés
  - Nombre d'équipes sélectionnées pour un site spécifique

**Si un astérisque (\*) apparaît à la place d'un chiffre, cela signifie que tous les agents ou les équipes sous le site ont été sélectionné(e)s.**

## Filtrer selon les propriétés de l'agent

Vous pouvez atteindre cette boîte de dialogue en cliquant sur le bouton **Filtrer** dans la boîte de dialogue **Approbation des modifications de l'horaire principal**.

Utilisez cette boîte de dialogue pour filtrer l'affichage selon des propriétés d'agent spécifiques. Vous pouvez choisir entre deux listes de **contrats** sur le site actuel :

Toutes les cases à cocher sont sélectionnées par défaut.

1. Décochez les cases pour les éléments que vous voulez exclure du filtre.
2. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

# Consolidation des états de l'horaire principal

Utilisez la vue **Consolidation des états de l'horaire principal** pour afficher les statistiques de couverture pour chaque intervalle de temps d'un jour sélectionné. Voir la barre d'outils et la **description des boutons** ci-dessous.



Cette vue peut vous aider à déterminer la cause d'un sureffectif ou sous-effectif pendant la journée. Par exemple : bien que votre site comporte 400 agents, à 15h l'augmentation du trafic a provoqué un sous-effectif. Comment cela est-il arrivé ? En utilisant cette vue, vous pouvez identifier le nombre d'agents en pause, en réunion, ou qui ne sont pas en quart de travail à 15 heures. Vous pouvez utiliser ces renseignements pour justifier des ajustements comme le changement des pauses des agents ou l'annulation de réunions d'une équipe.

Vous pouvez également comparer la Dotation en personnel **calculée** et la Dotation en personnel **requise**, ainsi que la couverture de l'horaire, avec les données d'état de l'horaire. Vous pouvez anticiper la réduction et estimer quelle partie (sous la forme de réunions et de formations, par exemple) peut être attribuée et demeurer dans vos prévisions.

Cette vue affiche ses données dans un graphique (partie supérieure de la vue) et un tableau (partie inférieure), au lieu d'onglets distincts. Vous pouvez également indiquer que WFM affiche ses données non seulement pour les jours, mais aussi pour les semaines et les mois. Les deux affichages de données présentent les différences entre l'**Horaire** et les **Prévisions** pour chaque intervalle de temps au cours de la période sélectionnée. Le **Graphique** présente également des totaux sous la forme d'une ligne plate, car les courbes représentant la réduction prévue et planifiée peuvent prendre différentes formes.

## Affichage des totaux des groupes d'états

1. Dans le menu **Accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Totaux de groupe d'état**.
4. Sélectionnez les objets dans le volet **Objets** pour lesquels vous voulez afficher les **Totaux des groupes d'état**.  
Vous pouvez sélectionner les éléments appropriés soit dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus), soit dans l'arborescence **Activités** (ci-dessous); WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence.
5. Cliquez sur **Obtenir des données**.
6. Sélectionnez un élément dans le menu déroulant **Afficher les données pour** afin de définir quelles données sont affichées dans la grille :

- **Taux d'état d'horaire**—Affiche tous les groupes d'état d'horaire (et leurs données), de tous types, mais exclut les informations liées à la réduction. Il s'agit de l'affichage par défaut.
- **Réduction totale**—Affiche tous les groupes d'état d'horaire (et leurs données), mais exclut le type **Aucun**.
- **Frais prévus**—Affiche uniquement les groupes d'états d'horaire (et leurs données) du type **Frais prévus**.
- **Frais non prévus**—Affiche uniquement les groupes d'état d'horaire (et leurs données) du type **Frais non prévus**.

## Commandes de graphique

Le **Graphique** affiche les données pour les objets sélectionnés dans le **volet Objets**. Utilisez les commandes du **volet Données** pour configurer plus en détails l'affichage des données.

<b>Menu déroulant Type de graphique</b>	Sélectionnez un schéma d'affichage pour les données graphiques. (Ce menu est désactivé et remis à sa valeur par défaut si l'option <b>Totaux des états d'horaire</b> est sélectionnée dans le menu déroulant <b>Afficher les données pour :</b> ).
<b>Totaux</b>	<p>Affiche les données dans un graphique linéaire, montrant les renseignements cumulés des groupes d'états d'horaire. C'est l'option par défaut.</p> <p>Si l'icône <b>Afficher les renseignements de couverture et de prévisions</b> est activée dans barre d'outils, le graphique affiche les données suivantes, sous la forme de lignes distinctes : <b>Couverture de l'horaire</b>, <b>Prévisions de la dotation en personnel calculée</b> et <b>Prévisions de la dotation en personnel requise</b>.</p>
<b>Comparaison</b>	<p>Affiche les données en pourcentages pour un groupe d'états d'horaire spécifique ou pour les frais prévus / non prévus, sous la forme d'un graphique linéaire comparant ces données aux frais prévus.</p> <p>Le graphique affiche deux séries de pourcentages sous la forme de lignes, selon le format sélectionné dans le menu déroulant <b>Cibles</b>.</p> <p><b>Conseil</b></p> <p>Si l'icône <b>Afficher les renseignements de couverture et de prévisions</b> est activée dans barre d'outils, le graphique affiche deux séries supplémentaires de données de prévisions pour les objets sélectionnés dans le <b>volet Objets</b>.</p>
<b>Écart</b>	Affiche un graphique à barres en valeurs positives ou négatives pour chaque intervalle de temps, si l'un des éléments suivants est sélectionné dans l'arborescence d'activités de la zone <b>Objets</b> : activité monosite, site unique, activité multisites, unité métier unique.

<b>Période</b>	Sélectionnez <b>Jour, Semaine, Mois ou Période de planification</b> afin de spécifier la granularité de l'affichage.
<b>Menu déroulant Cibles</b>	Ce menu apparaît uniquement lorsque l'option <b>Comparaison</b> est sélectionnée dans le menu <b>Type de graphique</b> ; utilisez-le pour sélectionner les pourcentages à comparer. Sélectionnez un format pour la comparaison des pourcentages :
<b>Total prévu</b>	Affiche les totaux des frais planifiés prévus et les données de frais planifiés totaux prévus. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais non prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :
<b>Total non prévu</b>	Affiche les totaux de frais non prévus planifiés et les données de frais non prévus totaux planifiés. Ce choix n'est pas disponible si l'option <b>Frais prévus</b> est sélectionnée dans le menu <b>Afficher les données pour</b> :
<i>Liste des groupes d'état d'horaire</i>	<p>Affiche un graphique linéaire présentant les données du <b>Groupe d'état d'horaire</b> identifié. Les noms indiqués dans cette liste sont suivis d'un nom de site si plusieurs sites sont sélectionnés dans le <b>volet Objets</b>.</p> <p><b>Important</b>  La liste des <b>groupes d'état d'horaire</b> dépend de ce qui est sélectionné dans le menu <b>Afficher les données pour</b> : Si vous avez sélectionné <b>Frais prévus</b> dans ce menu, la liste répertorie uniquement les <b>Groupes d'état d'horaire</b> planifiés. Si vous avez sélectionné <b>Frais non prévus</b> dans ce menu, la liste répertorie uniquement les <b>Groupes d'états de l'horaire</b> non planifiés.</p>

## Présentation et commandes de la grille

Les colonnes du tableau **Totaux des groupes d'états de l'horaire principal** correspondent aux groupes d'états d'horaire configurés. Utilisez l'onglet **États d'horaire** dans le **Filtre des groupes d'états** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau.

<b>Total général</b>	Cette colonne affiche le total général pour tous les agents sélectionnés (pas seulement pour les groupes d'états d'horaire visibles). Elle ne contient jamais la sous-colonne % (car sa valeur est toujours 100 %). Les valeurs affichées dans cette colonne dépendent de la sélection effectuée dans le menu Afficher les données pour :
<b>Totaux des états planifiés</b>	Cette colonne affiche les totaux des groupes d'états d'horaire visibles pour les agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type.
<b>Frais prévus</b>	Cette colonne affiche le total des frais prévus pour

	tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option Totaux des états planifiés ou Frais non prévus est sélectionnée dans le menu Afficher les données pour :
<b>Frais non prévus</b>	Cette colonne affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Elle est masquée si l'option Totaux des états planifiés - Frais prévus est sélectionnée dans le menu « Afficher les données pour :

## Important

- Une ligne supplémentaire affiche le total journalier pour chaque colonne visible.
- Un agent se trouvant dans plusieurs groupes d'états d'horaire pendant un intervalle est évalué dans la grille par la fraction de l'intervalle qui lui correspond dans chaque groupe d'états. Par exemple, un agent en pause pendant 5 minutes et au travail pendant 10 minutes peut apparaître dans la cellule Pause comme .33 et dans la cellule Travail comme .67 (notez que les termes *Pause* et *Travail* sont utilisés ici comme exemples de noms de groupe d'état d'horaire et ne correspondent pas nécessairement aux groupes d'état de l'horaire configurés pour votre environnement WFM).
- Les colonnes du tableau de données **Totaux des groupes d'état de l'horaire principal** et les lignes du graphique correspondent aux groupes d'états de l'horaire configurés. Sélectionnez le bouton **Filtre**  dans la barre d'outils et utilisez l'onglet **États des horaires** pour indiquer les colonnes à afficher dans le tableau et les lignes à afficher dans le graphique.

## Commandes de données

<b>Afficher les données pour :</b> drop-down menu	<p>Sélectionnez dans le menu un schéma d'affichage des données à appliquer à la grille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totaux des états planifiés</b>— Affiche des totaux pour les groupes d'états d'horaire des agents actuellement sélectionnés, quel que soit leur type. Sélectionnez cette option pour désactiver les cases à cocher décrites ci-dessous et afficher les données dans les colonnes de la grille sélectionnées dans l'onglet <b>États d'horaire</b> de la boîte de dialogue du filtre.</li> <li>• <b>Réduction totale</b>—Affiche le total de la réduction pour les groupes d'état de l'horaire (et leurs données), à l'exclusion du type</li> </ul>
---	---

	<p>« aucun ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais prévus</b>—Affiche le total des frais prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes, un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> <li><b>Frais non prévus</b>—Affiche le total des frais non prévus pour tous les agents sélectionnés. Sélectionnez cette option pour afficher les données en colonnes, un total général et des sous-colonnes correspondant aux cases à cocher sélectionnées en dessous.</li> </ul> <p><b>Conseil</b> Chaque schéma d'affichage des données inclut une colonne <b>Intervalle de temps</b>.</p>
<b>Case à cocher</b> <i>Valeur</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant la valeur de couverture dans la grille.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée mais est sélectionnée si vous sélectionnez <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<b>Case à cocher</b> <i>Valeur %</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de couverture dans la grille. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée et n'est pas sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>
<b>Case à cocher</b> <i>Comparer avec les prévisions</i>	<p>Sélectionnez cette case à cocher pour afficher la colonne montrant le pourcentage de frais provenant des prévisions dans la grille.</p> <p>Case activée et applicable uniquement si les mêmes conditions que pour l'option <b>Afficher les renseignements de couverture et de prévisions</b> sont rencontrées.</p> <p>Cette case à cocher est désactivée et n'est pas sélectionnée si vous avez sélectionné <b>Totaux des états planifiés</b> dans le menu <b>Afficher les données pour :</b></p>

## Boutons du menu / de la barre d'outils Actions

Ces commandes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyage</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyer</b> . Permet de supprimer des informations de l' <b>Horaire principal</b> pour les dates et les agents sélectionnés.
	<b>Afficher les informations de couverture et de prévisions</b>	Cette option détermine si d'autres informations de couverture et de prévisions doivent être affichées; elle n'est activée que si l'une des options suivantes est sélectionnée dans l'arborescence <b>Activité</b> de la zone <b>Objets</b> : une activité monosite, un site, une activité multisite, une unité métier.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Ce bouton est activé lorsque vous sélectionnez une <b>activité multi-site</b> ou une <b>unité métier</b> dans le <b>volet Objets</b> . Cliquez sur ce bouton pour afficher des données combinées pour toutes les activités incluses dans l'activité multisite ou l'unité opérationnelle sélectionnée.  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Filtrer</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Filtre des groupes d'état</b> .
	<b>Options</b>	Ouvre la <b>boîte de dialogue Options</b> , qui permet d'afficher ou de masquer les colonnes <b>Total prévu</b> et <b>Total non prévu</b> dans la grille affichée, et de changer les couleurs utilisées dans les graphiques <b>Couverture</b> et <b>Prévisions</b> .
	<b>Enregistrer comme modèle</b>	Enregistre les sélections actuelles en tant que modèle de prévision de type <b>Frais</b> . Cliquez sur cette icône (ou sélectionnez la commande dans le menu <b>Actions</b> ) pour ouvrir la <b>boîte de dialogue Nouveau modèle de prévision</b> .  Paramètres obligatoires : <b>Type de graphique = Comparaison, Période = Semaine</b> .

Icône	Nom	Description
		<p><b>Important</b></p> <p>La commande <b>Enregistrer comme modèle</b> n'est pas visible, et l'utilisateur ne peut pas modifier <b>Frais</b> s'il n'a pas l'autorisation de modifier le module <b>Prévisions</b>.</p>

# Consolidation des états de l'horaire principal Boîte de dialogue Options

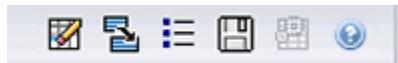
La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue des **Totaux des groupes d'états de l'horaire principal**.

1. Cliquez sur **Options**  dans la barre d'outils **Actions** de la fenêtre des **Totaux des groupes d'état de l'horaire principal**.  
**La boîte de dialogue Options s'ouvre. L'onglet Colonnes est sélectionné par défaut.**
2. Sélectionnez les cases à cocher des éléments que vous voulez afficher.
3. Désélectionnez les cases à cocher des éléments que vous voulez exclure de l'affichage.
4. Cliquez sur l'onglet **Options** pour afficher et modifier les choix actuels de couleurs du Graphique de **couverture** et de **prévisions**.
5. Cliquez sur l'une des barres de réglage de couleur pour ouvrir un outil couleur pour ce paramètre :
  - **Couverture planifiée**
  - **Prévisions de la dotation en personnel calculé**
  - **Prévisions de la dotation en personnel requis**

Cet **outil** est décrit dans la rubrique du module Configuration.
6. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

# Vue Exigence d'heures supplémentaires de l'horaire principal

Utilisez la vue **Exigence d'heures supplémentaires de l'horaire principal** pour saisir et modifier des exigences en heures supplémentaires. Cette option n'est disponible que pour l'**horaire principal**. Voir ici l'image de la barre d'outils et la [description des boutons](#) ci-dessous.



Ce nouveau module d'exigence d'heures supplémentaires utilise des composantes d'interface (ainsi que leurs fonctionnalités) identiques ou similaires à ceux des autres vues de la prévision principale, telles que **Volumes**.

Le volet **Objets** présente les activités du site et les activités multisites.

1. Sélectionnez une **unité métier**, une **activité multi-site**, un **site** ou une **activité** dans l'arborescence du **volet Objets**.
2. Sélectionnez **Mois** (par défaut) ou **Semaine** dans le menu déroulant **Période** (au-dessus de la grille, dans le volet **Données**) pour spécifier la granularité des données affichées dans la grille.
3. Entrez ou sélectionnez une date dans le sélecteur de date (au-dessus de la grille dans le volet **Données**) pour spécifier le jour dont les données sont affichées dans la grille. Ce choix spécifie aussi la granularité du sélecteur de date lui-même.

La grille réagit immédiatement à chacune de ces sélections. Par exemple :

- Si la valeur de la **Période** est **Mois**, chaque ligne correspond à la date de la première journée d'une semaine du mois dans le sélecteur de date, et chaque colonne représente un jour de cette même semaine.
- Si la valeur de la **Période** est **Semaine**, chaque colonne correspond à la date d'un jour de la semaine dans le sélecteur de date, et chaque colonne représente un jour de cette même semaine; chaque rangée représente une tranche de 15 minutes de la journée.

## Utilisation de la boîte de dialogue Options pour activer les sous-colonnes

Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue **Options** pour activer des sous-colonnes dans chaque colonne.

### Heures supplémentaires

Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :

- **Requis** (modifiable)—Le total quotidien d'**Heures supplémentaires requises** est calculé non pas comme le simple total des intervalles de temps, mais comme un **Équivalent temps plein** (ETP). Cette colonne est toujours affichée.
- **Planifié**(lecture seule)—Cette colonne est affichée par défaut mais peut être désélectionnée dans la

boîte de dialogue **Options**.

## Important

Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en **Équivalent temps plein** (ETP) ou en heures-personnes dans la vue **Exigences en temps supplémentaire de l'horaire principal** en ajustant les paramètres de vue dans l'interface. Pour changer de mode d'affichage, voir [Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes](#).

## Dotation en personnel

Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :

- **Calculé**—(lecture seule).
- **Requis**—(lecture seule).
- **Couverture**—(lecture seule).
- **Écart**—(lecture seule).

## Formules

- **Valeur du graphique** = Couverture des activités liées à l'horaire (en équivalents à compétence unique [ECU]) - prévisions calculées (en ECU) - frais d'inactivité anticipés (en ECU)
- **Frais d'inactivité anticipés** (en ECU) = total de l'état de l'horaire (en ECU) \* total des frais d'inactivité anticipés (pourcentage) / 100 - total des frais d'inactivité prévus (en ECU). Si les frais d'inactivité anticipés (en ECU) sont inférieurs à 0, frais d'inactivité anticipés = 0.

## Important

Dans la formule ci-dessus, deux valeurs différentes sont appelées couverture. La première est la couverture des **Activités liées à l'horaire**, qui correspond à la couverture normale des activités (représentée par une ligne rouge dans le graphique de l'**Horaire dans la journée**). L'autre désigne le total de l'**état de l'horaire**, qui désigne la somme de tous les **états de l'horaire**, à l'exception de ceux appartenant au groupe de type **<aucun>**.

## Différence

Cette sous-colonne contient ses propres sous-colonnes :

- **Calculé**—Dotation en personnel calculée -lecture seule.
- **Requis**—Dotation en personnel requise -lecture seule.

## Menu Actions et Boutons de la barre d'outils Actions

Les commandes suivantes sont disponibles dans la barre d'outils **Actions** (ainsi que dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Nettoyer</b>	Ouvre la <b>fenêtre Nettoyer</b> . Permet de supprimer des informations de l' <b>Horaire principal</b> pour les dates et les agents sélectionnés.
	<b>Convertir l'écart en exigence d'heures supplémentaires</b>	<p>Activé uniquement lorsque vous sélectionnez <b>Hebdomadaire</b> dans le menu déroulant <b>Période</b>, sélectionnez une activité ou une activité multisite et l'<b>Écart de dotation</b> est présent dans la grille de données.</p> <p>Cliquez sur <b>Convertir l'écart de dotation de personnel en heures supplémentaires requises</b> pour ouvrir la boîte de dialogue et trouver la case à cocher <b>Ne pas diminuer les heures supplémentaires requises</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ne cochez pas</b>—si vous voulez changer les <b>Heures supplémentaires requises</b> pour une valeur qui est calculée selon la formule suivante : <b>[Heures supplémentaires planifiées - Écart de dotation de personnel]</b> pour tous les intervalles de temps qui ont une valeur négative dans <b>Écart de dotation de personnel</b>.</li> <li>• <b>Ajouter une case à cocher</b>—si vous voulez changer les <b>Heures supplémentaires requises</b> pour une valeur qui est calculée selon la formule suivante : <b>[Heures supplémentaires planifiées - Écart de dotation de personnel]</b> pour tous les intervalles de temps qui ont une valeur négative pour <b>Écart de dotation de personnel</b> et une valeur pour <b>Heures supplémentaires requises</b></li> </ul>

Icône	Nom	Description
		qui est inférieure à celle des [Heures supplémentaires prévues - Écart de dotation de personnel].
	<b>Enregistrer</b>	Enregistre les modifications.
	<b>Utilisation des activités multisite</b>	Cette option est activée lorsque vous sélectionnez une <b>Entreprise</b> ou une <b>Unité métier</b> ; elle est désactivée lorsque vous sélectionnez une <b>Activité multisite</b> . Cliquez sur ce bouton pour ajouter à la grille les données d'activité multisite pour l'unité opérationnelle sélectionnée.  Si vous <b>activez</b> ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multisites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multisite sélectionnée.
	<b>Options</b>	Ouvre la boîte de dialogue <b>Options</b> . Permet d'afficher ou de masquer des statistiques.

# Exigences d'heures supplémentaires de l'horaire principal Boîte de dialogue Options

La boîte de dialogue **Options** permet de spécifier les colonnes affichées dans la vue **Exigences d'heures supplémentaires de l'horaire principal**.

1. Cliquez sur le bouton **Options**  dans la barre d'outils **Actions** de la vue **Exigences d'heures supplémentaires de l'horaire principal**.

La boîte de dialogue **Options** s'ouvre. Par défaut, seule la case à cocher **Heures supplémentaires planifiées** est sélectionnée.

2. Cochez les cases des colonnes à inclure dans l'affichage :

- **Heures supplémentaires planifiées**
- **Dotation en personnel calculée**
- **Dotation en personnel requise**
- **Couverture de la dotation en personnel**
- **Écart de dotation en personnel**
- **Différence calculée**
- **Différence requise**

3. Cliquez sur **OK** pour appliquer vos sélections.

# Suivi des modifications de l'horaire principal

L'affichage et l'utilisation du module **Approbation des modifications de l'horaire principal** nécessite l'activation de l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications de l'horaire**. Si cette autorisation n'est pas activée, vous ne pouvez pas voir ce module dans l'arborescence **Modules**.

Les modifications de l'**Horaire principal**, effectuées par les utilisateurs pour qui l'autorisation de sécurité **Approuver les modifications de l'horaire** est désactivée, sont tout d'abord entrées en mode **En attente**. Pour accepter ou refuser ces modifications en attente, utilisez le module **Approbation des modifications de l'horaire principal**.

En outre, concernant les modifications en attente que vous avez apportées, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Utilisez l'**Assistant Validation/Retour en arrière multiple** pour valider ou revenir sur toutes les modifications en attente pour les agents sélectionnés, aux dates sélectionnées.
- Utilisez les vues **Horaire de la journée** pour enregistrer ou supprimer directement tous les éléments **En attente** d'un jour d'horaire d'un agent. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne présentant l'horaire de l'agent, puis sélectionnez **Validation** ou **Retour en arrière**.

## Affichage des modifications en attente

1. Dans le menu **Accueil** de la barre d'outils, sélectionnez **Horaire**.
2. Sélectionnez **Horaire principal** dans le menu **Horaire** de la barre d'outils.
3. Dans le menu **Horaire principal**, sélectionnez **Approbation des modifications de l'horaire principal**.
4. Dans le volet **Objets**, sélectionnez les éléments appropriés dans l'arborescence **Agents** (ci-dessus) ou **Activités** (ci-dessous); WFM sélectionne alors les éléments correspondants dans l'autre arborescence. **Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites, équipes et agents, mais une seule unité opérationnelle.**
5. Sélectionnez la période à afficher dans la liste déroulante **Période**. Vous pouvez sélectionner **Quotidienne** ou **Hebdomadaire**.
6. Dans la liste déroulante **Utilisateurs**, sélectionnez les modifications d'utilisateur que vous souhaitez afficher. Pour afficher toutes les modifications d'horaire en attente, sélectionnez **Tout**. L'option **Tout** est sélectionnée par défaut.
7. Utilisez les sélecteurs de date pour modifier les dates de l'horaire à afficher.  
Par défaut, si vous choisissez d'afficher la période **Hebdomadaire** et sélectionnez un jour autre que le premier jour de la semaine, l'affichage débute avec le premier jour de la semaine contenant le jour sélectionné.

8. Cliquez sur **Obtenir des données**.

Le volet supérieur de la vue **Approbation des modifications** affiche un tableau contenant les modifications d'horaire en attente effectuées par les utilisateurs sélectionnés. Les colonnes du tableau peuvent être triées.

Les colonnes du tableau **Modifications en attente** sont les suivantes

- **Date**—La date de calendrier qui a été changée.
- **Utilisateur**—L'utilisateur ayant apporté la modification, ou **Changé par agent** si un agent a apporté la modification.
- **Agent**—L'agent dont l'horaire a été modifié.
- **Site**—Le site auquel appartient l'agent affecté.
- **Équipe**—L'équipe à laquelle appartient l'agent affecté.

## Approbation ou refus des modifications en attente

1. Sélectionnez une ou plusieurs modifications de l'horaire dans le tableau des modifications en attente.

La version actuelle de l'horaire de chaque agent affecté et les horaires des agents (tels qu'ils apparaîtraient une fois les modifications intégrées) apparaissent sous le tableau, dans les volets **Horaire d'origine** et **Horaire modifié**.

- Le volet **Horaire d'origine**— montre l'horaire de l'agent tel qu'il apparaît dans la version actuelle de l'**Horaire principal**.
- Le volet **Modification horaire**— montre l'horaire de l'agent avec les modifications en attente incluses.

Ces volets comportent les colonnes suivantes :

- **Élément**—Nom ou type de l'élément modifié. Pour les quarts de travail et les ensembles d'activités, cette colonne affiche toutes les activités associées.
- **Heure de début**— L'heure de début de l'élément modifié. Cette colonne est vide pour les éléments portant sur toute la journée.
- **Heure de fin**— L'heure de fin de l'élément modifié. Cette colonne indique **Journée complète** pour les éléments portant sur la journée entière.
- **Heures rémunérées**— Le nombre d'heures rémunérées dans l'horaire.
- **Couleurs**— Les éléments qui ne correspondent pas dans les horaires original et modifié s'affichent dans des couleurs spécifiques. Les éléments sans correspondance sont marqués en bleu dans le volet des horaires originaux. Les éléments sans correspondance sont marqués en vert dans le volet des **Horaires modifiés**.

2. Pour voir si les modifications violent les contraintes d'horaire, sélectionnez la modification parmi celles en attente, puis cliquez sur **Valider**.

La boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** apparaît. Reportez-vous à la section **Validation de l'horaire** pour connaître la liste des messages d'erreur et d'avertissement éventuels, ainsi que leur description.

3. Après avoir consulté les modifications, sélectionnez-en une ou plusieurs, puis cliquez sur **Accepter** pour enregistrer les modifications dans l'**Horaire principal** ou sur **Rejeter** pour les ignorer.

L'**Horaire principal** est mis à jour pour intégrer toutes les modifications acceptées de l'horaire.

**Avertissement**

Si vous acceptez ou rejetez une modification en attente pour un agent, toutes les modifications en attente de cet agent sont acceptées ou rejetées.

# Boîte de dialogue Consulter les messages de validation

La boîte de dialogue **Consulter les messages de validation** permet d'afficher tous les avertissements et erreurs que le serveur a renvoyé lorsque vous avez validé les modifications en attente dans l'**Horaire principal**.

La boîte de dialogue comporte les colonnes et commandes suivantes :

<b>Date</b>	Date du message.
<b>Agent</b>	Agent dont les modifications d'horaire ont généré ce message.
<b>Équipe</b>	Équipe à laquelle l'agent dont l'horaire est en cours de modification appartient.
<b>Message</b>	Type de message (avertissement ou erreur), code numérique et texte du message.
<b>OK</b>	Ferme la boîte de dialogue.

## Important

Ces erreurs et avertissements seraient générés si vous approuviez les modifications d'horaire en attente sélectionnées. Elles sont distinctes des **Erreurs et avertissements de validation**, qui sont générés par WFM Web pendant le processus d'élaboration de l'horaire.

# Offre d'horaire

Les offres d'horaire permettent à un planificateur des effectifs de créer des horaires sans nom d'agent, puis de distribuer ces horaires aux agents par le Web, de telle sorte que les agents puissent classer leurs horaires par ordre de préférence.

Les offres d'horaire permettent aux centres de contact de respecter certaines règles des syndicats exigeant que les agents de plus haut rang ou plus anciens obtiennent les horaires qu'ils préfèrent. Même si votre centre de contact n'a pas ces règles syndicales, ce processus peut toujours vous apporter de la valeur commerciale. C'est une manière d'autoriser les agents à avoir plus d'entrées dans les horaires qui leur seront fournis et qui pourraient donc être utilisée pour améliorer la morale au sein du centre de contact et récompenser les agents très performants.

## Fonctionnement des offres

Au lieu d'attribuer simplement des horaires aux agents, le superviseur conçoit et élabore un scénario d'horaire. Ensuite, les agents peuvent voir le scénario et entrer leurs préférences quant aux offres pour les quarts de travail qu'ils préfèrent ou non. Enfin, le superviseur peut attribuer manuellement ou automatiquement des horaires aux agents en fonction de leurs offres, en utilisant un système hiérarchique d'ancienneté ou de classement.

Cliquez sur les liens des étapes récapitulatives ci-dessous pour lire les détails.

### 1 : Définition des offres

- a. Une personne ayant des permissions administratives doit activer les **Offres d'horaire**. Ceci est décrit dans la "Section d'offres pour les agents" dans *Workforce Management Administrator's Guide*.
- b. Le superviseur **crée et configure un scénario d'offre**. Les étapes comprennent la création d'une prévision puis d'un horaire pour des activités et des profils d'agents spécifiques, et enfin le choix des agents qui peuvent faire des offres et à quel moment.

Cette étape ouvre le processus d'offres et rend les options d'horaires visibles par les agents.

#### Important

Pendant la période d'**offres d'horaire**, le site du scénario porte l'état **Ouvert aux offres**. Toute action ou opération qui pourrait modifier les horaires de ce site est désactivée. Cela comprend, de manière non limitative, les actions suivantes : modification directe de l'horaire, insertions ou suppressions, nettoyage ou extraction de l'**Horaire principal**, reconstruction ou optimisation de l'horaire.

### 2 : Offres sur l'horaire

- a. Les agents examinent les scénarios d'horaires et soumettent leurs offres.

- b. La période d'offre se termine à la **Date de fin des offres**. Les agents ne peuvent pas accéder au scénario d'offre fermé.

### 3 : Résolution des offres

- a. Le superviseur **consulte les offres d'horaire**. Le maître d'œuvre peut modifier manuellement ou affecter des horaires aux agents.
- b. Le superviseur démarre l'**Assistant d'auto-attribution**. L'assistant attribue les horaires aux agents.
- c. Le superviseur **consulte les résultats** de l'auto-attribution. Le maître d'œuvre peut modifier manuellement ou réattribuer les horaires.

### 4 : Finalisation de l'horaire

- a. Le superviseur **publie le scénario d'offres** sur l'**Horaire principal**.
- b. Une fois que tous les horaires ont été attribués à des agents réels, le superviseur peut exécuter un **Rapport sur les offres d'horaire**.

# Configurer un scénario d'offres

Démarrez avec la **vue Scénarios d'horaires**.

## 1. Créer un scénario de prévision

- a. Créez un **Nouveau scénario de prévision**.
- b. Définissez la ou les semaine(s) de travail que cette prévision couvre et les activités qu'elle exige.
- c. **Élaborez les volumes, Élaborez la dotation en personnel**, puis **Publiez la prévision**.

Cette action transfère la prévision à la base de données de l'horaire principal, vous pouvez donc configurer un horaire d'offres. Suivez toutes les étapes exactement comme vous le feriez pour créer un horaire non consacré aux offres.

## 2. Créer un scénario d'horaire

- a. Créez un **Nouveau scénario d'horaire**.
- b. Définissez les **Paramètres généraux**, y compris la **Date de début**, la **Date de fin** et la **Date de fin prolongée**.

Par exemple, vous pouvez élaborer une offre d'horaire de 1 semaine, la **Date de début** étant le 3 juin 2007 et la **Date de fin** étant le 9 juin 2007, avec une **Date de fin prolongée** fixée au 1er septembre 2007. L'horaire d'une semaine que vous présentez aux agents en vue de l'offre est applicable à l'ensemble du 3e trimestre 2007. Les agents peuvent voir la **Date de fin prolongée** lors de leur sélection et savent donc qu'ils font offre pour des horaires couvrant tout le 3e trimestre.

- c. Sélectionnez les **Activités**, et les **Profils d'agents**.  
Vous pouvez également sélectionner des agents réels, mais il sera impossible de faire des offres pour leurs horaires.
- d. Élaborez le **scénario**.

## 3. Configurer le Scénario d'offres

- a. **Élaborez les Offres d'horaire**.
- b. Désignez *les agents qui peuvent faire des offres dans la boîte de dialogue* **Sélection des candidats à l'offre**.
- c. Définissez *quand* les agents peuvent faire des offres dans l'assistant de **Contrôle du processus d'offre**.

# Sélectionner les candidats de l'offre

Utilisez la boîte de dialogue **Sélection des candidats à l'offre** pour définir quels agents ont droit de faire une offre sur un scénario d'offres choisi.

## 1. Préparation

- a. Créer et configurer un **Scénario** pour l'offre.
- b. Ouvrez le **Scénario** et sélectionnez la vue **Profils/Offres**.

## 2. Attribution d'agents

- a. Pour ouvrir l'Assistant, cliquez sur **offre la sélection de candidats**  dans la barre d'outils.
- b. Dans la boîte de dialogue **Sélection des candidats à l'offre**, ouvrez un ou plusieurs **sites**, puis une ou plusieurs **équipes**.
- c. Sélectionnez uniquement les membres de l'équipe qui pourront faire des offres pour votre **Scénario** configuré.
- d. Décochez les cases à gauche de chaque membre qui ne sera pas autorisé à faire des offres.
- e. Cliquez sur **OK**.

# Associer/séparer des équipes

Vous êtes arrivé à cet assistant en cliquant sur l'icône **Associer/séparer des équipes**  dans la barre d'outils.

Procédez comme suit pour associer ou séparer des équipes :

1. Sélectionnez un des deux boutons d'option suivants :

- **Associer des équipes**— Les équipes que vous sélectionnez dans les menus déroulants **Équipe configurée** et **Équipe de profil** seront associées les unes aux autres. Les agents de profil de l'équipe de profil seront placés dans l'équipe configurée.
- **Séparer en équipes**— Tous les profils associés à l'équipe que vous sélectionnez dans le menu déroulant **Équipe configurée** seront séparés en une équipe de profil. Le menu déroulant **Équipe de profil** sera désactivé.

2. Sélectionnez un site dans le menu déroulant **Sites**.

Une liste de tous les sites présents dans le scénario actuellement sélectionné apparaît. Chaque fois que vous sélectionnez un site, les listes d'équipes sont actualisées.

3. Sélectionnez une équipe dans le menu déroulant **Équipe configurée**.

Toutes les équipes configurées dans le site actuellement sélectionné sont énumérées, sans sélection par défaut. *Configurée* réfère aux équipes créées dans le module **Organisation > Sites** module de WFM Web, avec de vrais agents assignés.

4. Sélectionnez une équipe dans le menu déroulant **Équipe de profil**.

Toutes les équipes de profil dans le site actuellement sélectionné sont énumérées, sans sélection par défaut. La liste est désactivée lorsque le bouton d'option **Séparer en équipes** est sélectionné.

5. Cliquez sur **OK** pour effectuer **l'association** (ou la **dissociation**).

Cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'opération.

# Assistant de processus des offres de surveillance

Utilisez cet assistant pour :

- Définir la période d'**offre d'horaire** (**date/heure de début** et de **fin des offres**) pour le scénario d'offre en cours.
- Clore l'offre prématurément, ou prolonger l'offre, en modifiant la valeur de **Fin de l'offre** d'un scénario d'offres actuellement ouvert.

## 1. Préparation

- a. Créez et configurez un **scénario** pour les offres.
- b. Ouvrez le **scénario** et sélectionnez la vue **Profils/Offres** de ce scénario.

## 2. Exécution de l'assistant

- a. Pour ouvrir l'assistant, cliquez sur l'icône **Processus des offres de contrôle**  dans la barre d'outils.
- b. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner le site**, sélectionnez le site approprié et cliquez sur **Suivant**.
- c. Dans la boîte de dialogue **Définir les options d'offre**, utilisez ces commandes pour spécifier le début et la fin de l'offre.

<b>Début de l'offre</b>	Spécifiez la date et l'heure de début des offres. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.  Valeur par défaut : date de début de l'offre (si l'offre était déjà initialisée) ou minuit demain (si l'offre n'est pas encore initialisée).
<b>Fin de l'offre</b>	Spécifiez la date et l'heure de fin des offres. Vous pouvez entrer les valeurs directement dans chaque zone de texte, utiliser les flèches Haut et Bas pour modifier les dates affichées ou cliquer sur le bouton à droite pour faire apparaître un calendrier.  Valeur par défaut : date de fin de l'offre (si l'offre était déjà initialisée) ou minuit demain + 1 semaine (si l'offre n'est pas

	encore initialisée).
--	----------------------

Vous pouvez modifier la **Date de fin** pendant que le scénario d'offre est ouvert et que les agents font des offres. Vous devrez peut être modifier la date pour prolonger ou raccourcir la période d'offre pour des raisons commerciales. Cependant, soyez prudent si vous effectuez cette action.

La **date de fin** est visible des agents qui se baseront sur elle lorsqu'ils feront des offres. Si vous décidez de fermer les offres plus tôt que prévu (ou de les prolonger), informez d'abord tous vos agents pour qu'ils ne soient pas pris de court.

- d. Cliquez sur **Terminer**.

# Résolution et publication d'un scénario d'offres

La période d'**offre d'horaire** est terminée. Les agents admissibles ont soumis des offres sur leurs horaires préférés. Si chaque agent a demandé un horaire différent, le superviseur peut accorder la demande de chacun. Mais il existe évidemment des conflits. Le superviseur doit résoudre des offres identiques et créer un horaire avec un agent réel attribué à chaque horaire, tout en tenant compte de facteurs tels que l'ancienneté et le classement de l'agent.

Les superviseurs doivent suivre ces étapes pour résoudre l'offre et publier un horaire avec des agents réels :

1. Sélectionnez le module de l'**horaire**, ouvrez le scénario d'offre qui doit être résolu et sélectionnez la vue **Offres/Profils**.  
Le cas échéant, vous pouvez **clôturer l'offre prématurément** pour un horaire toujours ouvert.
2. Examinez les offres des agents et faites des réglages ou attributions manuellement selon les besoins.
3. Exécutez l'**assistant d'auto-attribution d'horaires** pour affecter automatiquement des agents réels aux horaires de "profils".
4. **Publiez** l'horaire d'offres désormais terminé dans l'**horaire principal**.

La page **Publier dans l'horaire principal** de l'**assistant de publication** inclut la case à cocher **Insérer les éléments de calendrier de congés et de jours de repos et l'exception accordée**, que vous pouvez utiliser pour superposer ces éléments dans l'horaire.

## Important

Les horaires de profils non attribués ne sont pas publiés dans l'**horaire principal**, seuls les horaires des agents le sont.

Une fois que le scénario d'offre est publié dans l'**horaire principal**, les agents peuvent l'afficher lorsqu'ils se connectent.

Le superviseur peut générer un **rapport sur les offres de l'horaire** si tous les horaires de profils étaient attribués à des agents réels.

# Assistant d'auto-attribution d'horaires

Vous êtes arrivé à cet assistant en cliquant sur l'icône d'**auto-attribution d'horaires**  dans la barre d'outils.

Suivez ces étapes pour affecter les horaires automatiquement :

1. Sélectionnez un **site**.

2. Sélectionnez un système de classement en cliquant sur l'un des trois boutons d'options suivants :

- L'**Ancienneté** permet de classer les agents en fonction de leur date d'embauche.
- Le **Rang** permet de classer les agents en fonction de leur rang, comme défini par un superviseur dans la fenêtre de configuration de l'agent de WFM Configuration Utility.
- La fonctionnalité **Ancienneté + Rang** permet de classer d'abord les agents par ancienneté, et si le résultat est serré, elle utilise le Rang comme critère.

3. Sélectionnez une cible (les agents auxquels seront attribués des horaires).

**Tous les agents—Attribue automatiquement les horaires à partir du groupe d'agents. Les deux utilisations de cette option sont les suivantes**

- Vous avez déjà préparé des horaires de profils (non destinés aux offres mais aux 400 nouveaux agents embauchés) et vous devez procéder à l'attribution.
- La question des offres est résolue mais vous devez toujours attribuer quelques horaires de profils à de vrais agents.

**Agents d'offre uniquement (par défaut) —Attribue automatiquement les horaires uniquement aux agents désignés comme pouvant faire des offres, dans la boîte de dialogue Sélection de candidats à l'offre.**

4. Cliquez sur **OK** pour commencer le processus d'attribution automatique ou **Annuler** pour l'abandonner.

# Assistant Élaboration d'horaire

L'assistant Élaboration d'horaire permet d'élaborer un horaire pour un site sélectionné, à partir d'un **scénario de prévision sélectionné**. Le processus d'élaboration inclut tous les agents et activités définis pour ce site dans le scénario.

## Utilisation de l'assistant Élaboration d'horaire

Pour utiliser l'assistant :

1. Sélectionnez un horaire existant ou utilisez l'assistant **Nouveau scénario d'horaire** pour créer un scénario d'horaire.
2. Ouvrez l'une des deux vues de Scénario d'horaire suivantes :
  - **Vue Scénario dans la journée**
  - **Vue Scénario étendu à l'agent**
  - **Vue Couverture du scénario**
  - **Vue Scénario hebdomadaire**
  - **Vue Profils/Offres du scénario**
  - **Vue Résumé du scénario**
  - **Vue des Totaux des groupes d'états**
3. Cliquez sur le bouton **Créer l'horaire** () dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Créer l'horaire** dans le menu **Actions**. L'écran **Sélectionner des sites** s'ouvre.
4. Sélectionnez les sites et les options d'élaboration désirés, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran **Paramètres d'élaboration de l'horaire** s'ouvre.
5. Sélectionnez les valeurs spécifiques à appliquer pour les paramètres Synchronisation des équipes, Contraintes de transport partagé, Options de satisfaction des préférences, Optimiser des profils et Attribuer des profils aux équipes.
6. Cliquez sur **Terminer**. La fenêtre **Création de l'horaire...** apparaît, indiquant la progression de la création.

# Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)

L'écran **Sélectionner le site** de l'assistant Élaboration d'horaire permet de sélectionner un ou plusieurs sites ainsi que des options d'élaboration d'horaire spécifiques pour chaque site.

Cet écran affiche un tableau présentant une ligne séparée pour chaque site disponible. Chaque ligne comporte des colonnes contenant les options d'élaboration.

- Choisissez tous les éléments d'une colonne en sélectionnant la case à cocher située en haut de la colonne. Décochez la case pour désélectionner tous ces éléments.
- Choisissez un élément individuel d'une ligne en sélectionnant la case à cocher figurant sur cette ligne. Décochez la case pour désélectionner l'élément.

Ces colonnes contiennent les options d'élaboration suivantes.

## Site

Chaque ligne contient un site inclus dans le scénario d'horaire actuellement sélectionné. Vous devez sélectionner au moins un site.

Si vous ne voyez aucun site à inclure, annulez l'opération et créez un nouveau scénario d'horaire incluant ce site, puis utilisez ce site comme base pour la nouvelle élaboration d'horaire.

## Forcer la compétence unique

Si vous sélectionnez cette option alors qu'un agent possède des compétences multiples, il ne pourra être planifié que pour une seule activité par jour de travail.

Si vous désélectionnez cette option, l'agent peut être planifié pour plusieurs activités le même jour.

## Utiliser Requis

Si vous sélectionnez cette option, l'horaire est élaboré avec la prévision Dotation en personnel requise et non avec la prévision Dotation en personnel calculée.

## Désactiver les contraintes mensuelles pour le premier mois

Cochez cette case lorsque le premier mois n'est pas complet (parce que vous effectuez une planification à partir du milieu du mois) et que vous ne disposez pas de données historiques pour le

---

début du mois. Dans ce cas, l'élaboration de l'horaire ne peut pas tenir compte correctement des contraintes mensuelles, telles que le nombre minimal ou maximal d'heures de travail par mois.

Cochez cette case pour assouplir ces contraintes pour le mois concerné.

## Permuter les agents

Si vous sélectionnez cette option, l'ensemble des agents est *réparti au hasard* avant la planification. (La *répartition aléatoire* garantit l'indépendance des résultats d'horaire par rapport à la séquence de chargement des agents dans l'algorithme de planification).

## Utiliser les contraintes de l'équipe

Sélectionnez cette case à cocher pour activer les contraintes de synchronisation d'équipe dans l'écran suivant de l'assistant (**Spécifier les paramètres d'élaboration**). Décochez la case pour désactiver cette fonctionnalité.

Cette option ainsi que l'option **Utiliser des contraintes de transport partagé** ne peuvent être sélectionnées simultanément.

## Utiliser des contraintes de transport partagé

Sélectionnez cette option pour activer les contraintes de transport partagé à l'écran suivant de l'assistant (**Spécifier les paramètres d'élaboration**). Décochez la case pour désactiver cette fonctionnalité.

Cette option ainsi que l'option **Utiliser les contraintes de l'équipe** ne peuvent être sélectionnées simultanément.

### Conseil

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consultez [1] (en anglais seulement).

## Exclure les agents accordés des contraintes utilisées

Si vous sélectionnez cette option, les agents ayant reçu des exceptions portant sur toute la journée ou des heures de travail accordées ne seront pas pris en compte lors de l'application de la synchronisation de l'équipe.

## Sélectionnez

### Important

*toujours* cette option lorsque vous utilisez des contraintes d'équipe.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

## Utiliser les activités secondaires

Cochez cette option pour attribuer une activité secondaire aux agents directement. Les activités sont attribuées selon les compétences et les niveaux d'aptitude donc, une activité secondaire est une, dans laquelle au moins une des compétences de l'agent est marquée comme secondaire. Laissez cette option désélectionnée si vous souhaitez que seules les activités primaires considérés comme dans le scénario d'horaire du site.

# Paramètres d'élaboration de l'horaire

Utilisez l'écran **Paramètres** de l'assistant Élaboration d'horaire pour sélectionnez des paramètres pour les sites sélectionnés dans l'écran précédent. Chaque site est un nœud de l'arborescence affichée du côté gauche de l'écran. Cliquez sur le nœud pour ouvrir l'arborescence et afficher les paramètres d'élaboration de ce site. Sélectionnez un paramètre dans l'arborescence (à gauche) et sélectionnez, spécifier ou désactivez les options correspondantes du côté droit de l'écran.

Les catégories de paramètres sont les suivantes :

- **Synchronisation de l'équipe**
- **Contraintes du transport partagé**
- Options de satisfaction des préférences
- **Optimiser des profils**
- **Attribuer des profils aux équipes**

## Synchronisation de l'équipe

Spécifiez les paramètres suivants :

<b>Synchroniser les jours de repos</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer que les jours de repos doivent être synchronisés pour toutes les équipes.
<b>Synchroniser par</b>	Utilisez les boutons d'options pour spécifier les associations de synchronisation à appliquer lors de l'élaboration de l'horaire : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucune synchronisation supplémentaire</b></li><li>• <b>Heure de début du quart de travail</b>— Si cette case à cocher est sélectionnée, utilisez le contrôle de la durée <b>Déférence d'heure de début maximale</b> pour spécifier la différence maximale entre les heures de début du quart de travail au sein de l'équipe. Utilisez le format HH:MM, où 02:59 correspond à deux heures et cinquante-neuf minutes.</li><li>• <b>Durée payée</b></li><li>• <b>Heure de début du quart de travail et durée payée</b></li><li>• <b>Heure de début du quart de travail, durée payée et repas</b></li><li>• <b>Heure de début du quart de travail, durée</b></li></ul>

	<p><b>payée, repas et pauses</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Durée payée et repas</b></li><li>• <b>Durée payée, repas et pauses</b></li></ul>
<b>Différence maximale entre les heures de début</b>	Les valeurs doivent être entrées au format hh:mm. Elles peuvent être comprises entre 0 (zéro) et 23:59.
<b>Appliquer les contraintes uniquement aux mêmes contrats dans une équipe</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier que, lors de la synchronisation des équipes, WFM doit prendre en compte les informations des contrats configurées lors de la création de l'horaire. Par défaut, cette case est désélectionnée.

### Conseil

La synchronisation s'applique à toutes les équipes du site sélectionné.

## Contraintes de transport partagé

### Conseil

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consultez [1] (en anglais seulement).

Si vous avez sélectionné **Contraintes de transport partagé** dans la boîte de dialogue **Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)**, cette sélection est activée et **Synchronisation de l'équipe** est désactivée (les contraintes de l'équipe et du groupe de transport partagé sont mutuellement exclusives). Saisissez (ou utilisez les touches fléchées) l'écart maximal entre les débuts et les fins des quarts de travail. Vous pouvez définir toute valeur comprise entre 1 minute et 23 heures, 59 minutes ; les valeurs les plus pratiques sont inférieures à 30 minutes.

### Important

Les participants d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des quarts de travail qui débutent et finissent à des heures différentes; toutefois, l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous pouvez définir l'écart maximal autorisé dans l'horaire de chaque participant au même groupe de transport partagé.

## Options de satisfaction des préférences.

Le paramètre **Forcer la satisfaction maximale des préférences** optimise le nombre de profils pour le site sélectionné. Voir [Fonctionnement du rapport de satisfaction des préférences](#).

Sélectionnez ce paramètre pour :

- Considérer toutes les préférences avec un état préféré comme accordées.
- Résoudre toutes les préférences accordées et potentiellement accordées.
- Utiliser le résultat pour élaborer un horaire.
- Désactiver toutes les autres options de la page.

Désélectionnez ce paramètre (par défaut) pour désactiver les options ci-dessus et activer les options ci-dessous.

<b>Priorisation</b>	<p>Spécifie la façon dont WFM Builder favorise les demandes des agents lors de l'élaboration de l'horaire. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucune</b> aucune priorisation lors de l'élaboration de l'horaire.</li><li>• <b>Ancienneté</b> favorise les agents selon leur date d'embauche (indiquée dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran <b>Satisfaction des préférences</b>).</li><li>• <b>Rang</b> favorise les agents selon leur rang, tel que défini par un superviseur dans la fenêtre <a href="#">Propriétés de l'agent</a> de WFM Configuration Utility (également indiqué dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran <b>Satisfaction des préférences</b>).</li><li>• La fonctionnalité <b>Ancienneté + Rang</b> permet de classer d'abord les agents par ancienneté, et si le résultat est serré, elle utilise le Rang comme critère.</li></ul>
<b>Importance</b>	<p>Ce paramètre détermine dans quelle mesure le processus d'élaboration considère la couverture des compétences lors de l'attribution de priorités à des préférences. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucun</b> signifie que les préférences des agents sont attribuées sur la base de l'ancienneté et/ou du rang uniquement, en fonction des pourcentages assignés aux agents (comme indiqués dans la colonne %.) Cette option tend à favoriser l'optimisation polyvalente par rapport à la satisfaction des préférences.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Faible</b> signifie que l'élaboration de l'horaire accorde une plus grande importance à la satisfaction des préférences, sans sacrifier l'optimisation polyvalente.</li><li>• <b>Moyenne</b> signifie que l'élaboration de l'horaire satisfait les préférences si une perte au niveau de la couverture des compétences est due uniquement à une exception.</li><li>• <b>Élevée</b> signifie que l'élaboration de l'horaire ne tient pas compte de l'optimisation polyvalente pour l'attribution des préférences.</li></ul>
<b>Satisfaction</b>	<p>Conseil</p> <p>Importance est désactivée lorsque vous sélectionnez <b>Contraintes de l'équipe</b> à la page de l'assistant <b>Sélectionner des sites (et Options d'élaboration)</b>.</p>
	<p>Ce paramètre définit les pourcentages minimal et maximal de préférences satisfaites par l'élaboration de l'horaire. Par exemple, si la valeur de <b>Min.</b> est 10 % et la valeur de <b>Max.</b> 80 %, chaque agent a au moins 10 % de ses préférences satisfaites, alors que l'agent du plus haut rang ou le plus ancien a au moins 80 % de ses préférences satisfaites. Les agents de niveau intermédiaire ont un pourcentage de préférences satisfaites qui varie entre les deux extrêmes (le pourcentage exact dépendant de leur place dans la hiérarchie).</p> <p>Entrez ou sélectionnez les valeurs Min(imum) et Max(imum). Ces valeurs peuvent être comprises entre 0—100 et le <b>minimum</b> doit être inférieur au <b>maximum</b>.</p>
<b>Calculer</b>	<p>Conseil</p> <p>L'élaboration de l'horaire applique ces pourcentages séparément à chaque type de préférence et satisfait toutes les préférences, si possible. Par exemple, si un agent présente un rapport de satisfaction de 50 % et formule 20 préférences de quart de travail et 8 préférences de jour de repos sur une période de 4 semaines, l'agent est sûr de recevoir au moins 10 quarts de travail préférés et 4 jours de repos préférés, à moins que cette satisfaction des préférences soit interdite par d'autres règles de travail.</p> <p>Si le rapport de satisfaction des préférences ne peut pas être atteint en raison de violations des règles de travail, WFM Web affiche un avertissement signalant que les résultats de l'horaire peuvent ne pas convenir. WFM Web tente de satisfaire davantage de préférences que le niveau minimal, tant que cela n'entraîne pas de sous-effectif.</p> <p>Trier le tableau selon la colonne du <b>pourcentage</b>, laquelle affichera alors la probabilité calculée de satisfaire les préférences de chaque agent. (Utilisez la barre de défilement verticale pour afficher d'autres agents).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cliquez sur <b>Calculer</b>.</li></ul>

<b>Ajuster le rapport de satisfaction</b>	<p>Ajuste le rapport de satisfaction des préférences, utilisez les commandes en dessous du tableau comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans la zone de texte <b>Ajuster le rapport de satisfaction</b>, entrez une valeur ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier la valeur affichée. Elle peut être comprise entre -100 et +100.</li><li>2. Cliquez sur <b>Ajuster</b>.</li></ol> <p><b>Conseil</b> Dans la colonne %, WFM Web augmente ou diminue les chances de satisfaction des préférences de tous les agents selon votre ajustement. Toutefois, le rapport de satisfaction des agents ne va jamais au-delà de 100 % ni en deçà de 0 %.</p>
---	--

## Fonctionnement du rapport de satisfaction des préférences

Le rapport de satisfaction des préférences modifie l'impact des paramètres de priorité des agents.

- La fonctionnalité de satisfaction des préférences s'applique uniquement aux éléments de calendrier qu'un agent peut demander (quart de travail, jour de repos et disponibilité). Ces éléments peuvent également être insérés dans le calendrier par un superviseur. Tous les autres éléments de calendrier préférés (comme les exceptions, les congés, les heures de travail) ne sont pas satisfaits, ils restent à l'état Préférémême s'ils sont définis sur 100 % de satisfaction.
- Si vous définissez le rapport sur une valeur supérieure à 0, les chances de satisfaction des préférences de chaque agent sont augmentées de la valeur entrée jusqu'au pourcentage maximal défini pour l'option **Max**.
- Si vous définissez ce rapport sur une valeur inférieure à 0, le rapport de satisfaction des préférences est réduit de la valeur entrée jusqu'au pourcentage minimal défini pour l'option **Min**.

### Conseil

Le rapport de satisfaction des préférences ne peut dépasser les pourcentages **Min.** et **Max.** définis dans **Options de satisfaction des préférences**. Par exemple, si le **maximum** est défini sur 80 % et le rapport de satisfaction des préférences sur 100 % (satisfaction maximale des préférences), tous les agents plafonneront à 80 %. Si le **maximum** est réglé sur 80 %, le **minimum** sur 10 % et le rapport de satisfaction des préférences sur -30 (optimisation favorisée), les agents avec 80 % passeront à 50 %, ceux avec 40 % passeront à 10 % et tous les agents ayant des priorités inférieures à 40 % passeront également à 10%.

## Optimiser des profils

La grille affiche tous les profils pour le site sélectionné. Il s'agit des profils basés sur les profils

configurés, et non des profils basés sur des agents. Les colonnes de cette grille sont les suivantes :

Profil	Nom des profils.
<b>Min</b>	Nombre minimum de profils que WFM peut utiliser lors de l'élaboration de l'horaire. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 0 et 9 999. Cette valeur est modifiable et doit être inférieure à la valeur <b>Max</b> .
<b>Max</b>	Nombre maximum de profils que WFM peut utiliser lors de l'élaboration de l'horaire. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 1 et 9999. Cette valeur est modifiable et doit être supérieure à la valeur <b>Min</b> .
<b>Existant</b>	Nombre de profils réels existants dans le scénario d'horaire sélectionné.
<b>Rapport de croissance</b>	Valeur actuelle du rapport de croissance que WFM peut utiliser pour un profil particulier lors de l'élaboration de l'horaire. Plage : Vide (par défaut) ou tout nombre compris entre 1 et 9999. Cette valeur est modifiable.

Pour atteindre des objectifs particuliers dans le cadre de l'optimisation de profils, les paramètres valides suivants doivent aussi être pris en considération :

1. Les profils sont exclus de l'optimisation si aucun des éléments suivants n'est spécifié : nombre minimal de profils, nombre maximal de profils ou rapport de croissance. Les profils doivent être vides.
2. Les profils dotés d'un nombre d'agents fixe doivent avoir un nombre minimal de profils =égal à leur nombre maximal de profils. Les deux valeurs doivent être supérieures à 0. Ils ne requièrent pas d'optimisation, aucun rapport de croissance ne s'applique et les champs de rapport de croissance doivent être vides.
3. Les profils participent à l'optimisation lorsque les valeurs minimales et maximales sont spécifiées conformément aux règles suivantes : le nombre minimal de profils doit être  $> 0$ , le nombre maximal de profils doit être  $> 0$ ; le nombre minimal de profils doit être au nombre <maximal de profils.
  - a. Le rapport de croissance est spécifié— Tous les profils qui participent à l'optimisation des profils doivent être dotés d'un rapport de croissance  $> 0$  (0 n'est pas une valeur acceptable pour un rapport de croissance).
  - b. Le rapport de croissance n'est pas spécifié— Doit être vide pour tous les profils.

## Important

- Il n'est pas permis que des profils dotés de rapports de croissance et d'autres qui ne le sont pas figurent dans le même horaire. Un rapport de croissance doit être spécifié pour tous les profils en cours d'optimisation ([voir 3a](#)) ou aucun ([voir 3b](#)). L'unique exception possible est à la [ligne 1 \(ci-dessus\)](#), où les profils sont complètement exclus de l'optimisation.

- Si le nombre minimal de profils est = 0, cela ne signifie pas que la valeur n'est pas spécifiée. 0 est une valeur valide pour le nombre minimal de profils.

## Commandes

Les commandes suivantes apparaissent dans le bas du volet **Optimiser des profils** :

<b>Rapport total de croissance</b>	Total de toutes les lignes de la colonne <b>Rapport de croissance (%)</b> de la grille. Non modifiable.
<b>Case à cocher</b> Afficher les profils configurés	Cochez cette case pour filtrer la grille et afficher uniquement les profils dont les paramètres <b>Min.</b> et <b>Max.</b> sont spécifiés. Par défaut : désactivée
<b>Case à cocher</b> Afficher les profils existants	Cochez cette case pour filtrer la grille et afficher uniquement les profils déjà présents dans le scénario d'horaire sélectionné. La colonne <b>Existant</b> de la grille ne peut pas contenir 0 (zéro). Par défaut : désactivée
<b>Champ Seuil du sous-effectif (%)</b>	Entrez le seuil de sous-effectif que WFM doit utiliser lors de l'élaboration de l'horaire. Plage : 0 (pas de sous-effectif) à 100 (sous-effectif total). Par défaut : 20.

## Attribuer des profils aux équipes

- Sélectionnez **Utiliser le remplissage des équipes existantes** pour activer ce paramètre.
- Entrez un nombre dans le champ **Taille de l'équipe**.

Le scénario d'horaire que vous élaborez contient des profils et non des agents réels dans le **site sélectionné**. Vous pouvez attribuer des profils à utiliser pour le remplissage des équipes qui en ont besoin.

La grille affiche toutes les équipes non de profils dans le scénario sélectionné. Pour chaque équipe, vous pouvez sélectionner le profil à utiliser pour remplir cette équipe. La grille contient les colonnes suivantes :

Équipe	Le nom de l'équipe.
--------	---------------------

<b>Profil</b>	<p>Liste déroulante des profils disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucun</b> (par défaut)</li><li>• Une liste des profils correspondant à la valeur <b>maximale</b> sur la page <b>Optimisation des profils</b>.</li></ul>
---------------	--

Cliquez sur **Terminer** pour appliquer vos sélections et commencer l'élaboration.

# Boîte de dialogue Élaboration d'un scénario d'horaire

La boîte de dialogue Élaboration d'un horaire s'ouvre après que vous ayez cliqué sur **Terminer** dans l'assistant Élaboration d'un scénario d'horaire. Elle affiche le progrès de l'élaboration de l'horaire, ainsi que des renseignements de base sur le scénario de l'horaire élaboré.

La section **Informations sur l'horaire** contient des informations sur l'horaire, comme les sites inclus dans cette version, le nombre de jours compris dans le scénario de l'horaire, le nombre d'agents et la date de début de l'horaire.

La section **Progression de l'élaboration** contient de l'information sur l'état de l'horaire, y compris l'heure de début, le temps écoulé et l'**État actuel**, qui indique la progression de l'élaboration. Une fois l'horaire prêt, l'**État actuel** passe à **Terminé**. Vous pouvez alors consulter tous les messages générés au cours du processus d'élaboration. Le nombre de messages est affiché dans la partie inférieure de la boîte de dialogue. Cette section comprend aussi de l'information sur le nombre d'itérations de l'horaire, ainsi que le **Nombre d'agents** minimal, maximal et probable utilisé dans cette version de l'horaire.

Les trois boutons de la boîte de dialogue **Élaboration de l'horaire** vous permettent de poser les actions suivantes :

- **Consulter les messages**—Ouvre la boîte de dialogue [Consulter les messages](#). Ce bouton n'est activé que si des messages ont été générés lors de l'élaboration de l'horaire.
- **Arrêter et enregistrer**—Activé seulement si l'option **Optimiser les profils** est sélectionnée après l'élaboration d'un premier horaire valide (voir [Paramètres d'élaboration de l'horaire](#)). Il arrive que l'application continue de créer des horaires supplémentaires afin d'en élaborer un qui soit optimal. Pour accélérer le processus d'élaboration d'horaire, vous pouvez interrompre le tout et enregistrer les plus récents résultats. Cependant, il est possible que vous obteniez des horaires qui ne soient pas optimaux.
- **Fermer**—Ferme la boîte de dialogue **Élaboration d'un horaire**.

# Assistant Reconstruction de l'horaire de la journée

Cet assistant vous permet de reconstruire un horaire dans la journée, pour un jour ou une période spécifique, pour un site, une équipe ou un agent. Dans la vue **Scénario d'horaire** vous pouvez effectuer une reconstruction à partir de l'une des vues suivantes : Dans la même journée, Hebdomadaire, Détaillé pour un agent ou Profils/Offre.

Dans la vue **Horaire principal**, vous pouvez effectuer une reconstruction à partir de l'une des vues suivantes : Dans la journée, Hebdomadaire ou Étendu à l'agent.

Le processus de reconstruction peut inclure les activités et agents définis pour ce site/jour du scénario sélectionné.

## Raisons justifiant l'utilisation de cet assistant

L'algorithme de planification de WFM a pour objectif de minimiser les sureffectifs et sous-effectifs des agents par rapport aux exigences de dotation en personnel prévues. C'est le résultat de la génération d'un horaire. Cependant, dans certaines circonstances, l'horaire peut ne pas être optimal au moment où un horaire spécifique s'applique. Par exemple :

1. Vous pourriez avoir prévu de nouveau des volumes et des dotations en personnel pour le jour concerné.
2. Les agents peuvent avoir été malades ou bénéficié des congés.
3. Les horaires d'agent existants peuvent avoir été adaptés manuellement.
4. Des agents supplémentaires peuvent avoir été ajoutés à l'horaire.
5. Des réunions ou d'autres types d'exceptions peuvent avoir été ajoutés à l'horaire.

Du fait de ces éléments, vous pourriez vouloir optimiser de nouveau le jour de l'horaire. Optimiser de nouveau des heures ou des jours déjà passés n'a aucun sens. Il est probable que vous ne souhaitez pas optimiser de nouveau l'heure en cours, car il est difficile de communiquer les modifications des repas, des pauses ou des activités de travail aux agents concernés. L'assistant de reconstruction dans la journée vous permet d'optimiser de nouveau des types spécifiques d'éléments d'horaire pour les agents sélectionnés, en fonction d'une heure de début configurée, qui est en principe postérieure à l'heure actuelle d'appel de la nouvelle optimisation.

Pour utiliser l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée :

1. Sélectionnez la vue Scénario d'horaire ou Horaire principal (**Dans la journée**, **Hebdomadaire** ou **Étendu à l'agent**).
2. Cliquez sur le bouton **Reconstruire l'horaire dans la journée** dans la barre d'outils **Actions**.
3. Complétez chaque écran successif, puis cliquez sur **Suivant** (ou sur **Terminer**, s'il s'agit du dernier écran) :

- Sélectionnez le site
- Sélectionnez Options
- Contraintes du transport partagé
- Synchronisation de l'équipe
- Sélectionnez des agents
- Sélectionnez les activités

## Conseil

- L'écran **Sélectionner des activités** peut ne pas apparaître, selon les sélections effectuées dans l'écran **Sélectionner des options**.
- Vous pouvez toujours cliquer sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant sans apporter de modifications.

# Options du site et d'élaboration de l'horaire

Utilisez l'écran **Sélectionner des sites** de l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée pour sélectionner un site ainsi que des options de reconstruction de l'horaire.

Cet écran affiche un tableau présentant une ligne séparée pour chaque site disponible. Chaque ligne comporte des colonnes contenant les options d'élaboration.

- Choisissez tous les éléments d'une colonne en sélectionnant la case à cocher située en haut de la colonne. Décochez la case pour désélectionner tous ces éléments.
- Choisissez un élément individuel d'une ligne en sélectionnant la case à cocher figurant sur cette ligne. Décochez la case pour désélectionner l'élément.

## Modifications de l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée

L'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée propose aussi la nouvelle option **Utiliser des contraintes de transport partagé**. Cette option a le même objectif et une fonction similaire à l'option **Contraintes de transport partagé** dans l'assistant Élaboration d'horaire.

Ces colonnes contiennent les options d'élaboration suivantes.

### Site

Chaque ligne contient un site inclus dans le scénario d'horaire actuellement sélectionné. Vous devez sélectionner au moins un site.

Si vous ne voyez aucun site à inclure, annulez l'opération et créez un nouveau scénario d'horaire incluant ce site, puis utilisez-le comme base pour la nouvelle élaboration d'horaire.

### Forcer la compétence unique

Si vous sélectionnez cette option alors qu'un agent possède des compétences multiples, il ne pourra être planifié que pour une seule activité par jour de travail.

Si vous désélectionnez cette option, l'agent peut être planifié pour plusieurs activités le même jour.

### Utiliser Requis

Si vous sélectionnez cette option, l'horaire est élaboré en utilisant la prévision Dotation en personnel requise et non la prévision Dotation en personnel calculée.

---

## Désactiver les contraintes mensuelles pour le premier mois

Cochez cette case lorsque le premier mois n'est pas complet (parce que vous effectuez une planification à partir du milieu du mois) et que vous ne disposez pas de données historiques pour le début du mois. Dans ce cas, l'élaboration de l'horaire ne peut pas tenir compte correctement des contraintes mensuelles, telles que le nombre minimal ou maximal d'heures de travail par mois.

Cochez cette case pour assouplir ces contraintes pour le mois concerné.

## Permuter les agents

Si vous sélectionnez cette option, l'ensemble des agents est *réparti au hasard* avant la planification. (*La répartition aléatoire* garantit l'indépendance des résultats d'horaire par rapport à la séquence de chargement des agents dans l'algorithme de planification).

## Utiliser les contraintes de l'équipe

Si vous sélectionnez cette option, les heures de début de l'horaire seront synchronisées pour les agents d'une même équipe, en respectant le seuil configuré.

Si vous sélectionnez cette option, la page **Synchronisation de l'équipe** apparaîtra plus tard dans l'assistant, vous permettant de spécifier la façon de synchroniser les horaires quotidiens des agents d'une même équipe.

## Utiliser des contraintes de transport partagé

Sélectionnez cette option pour activer les contraintes de groupe de transport partagé lorsque l'horaire est reconstruit. Les participants d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des quarts de travail qui débutent et finissent à des heures différentes; toutefois, l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous allez spécifier la grandeur de l'écart.

Si vous sélectionnez cette option, la page de l'assistant **Contraintes de groupe de transport partagé** apparaîtra à la place de la page de l'assistant **Synchronisation de l'équipe**. Vous allez y définir l'écart maximal autorisé dans l'horaire de chaque participant au même groupe de transport partagé.

### Conseil

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consultez [1] (en anglais seulement).

## Exclure les agents accordés des contraintes utilisées

Si vous sélectionnez cette option, les agents ayant reçu des exceptions portant sur toute la journée ou des heures de travail accordées ne seront pas pris en compte lors de l'application de la synchronisation de l'équipe.

---

## Sélectionnez

### Important

*toujours* cette option lorsque vous utilisez des contraintes d'équipe.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

## Utiliser les activités secondaires

Cochez cette option pour attribuer une activité secondaire aux agents directement. Les activités sont attribuées selon les compétences et les niveaux d'aptitude donc, une activité secondaire est une, dans laquelle au moins une des compétences de l'agent est marquée comme secondaire. Laissez cette option désélectionnée si vous souhaitez que seules les activités primaires considérés comme dans le scénario d'horaire du site.

# Sélectionnez Options

L'écran **Sélectionner des options** de l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée permet de sélectionner un jour et une heure de début, ainsi que des options de replanification.

1. Dans le sélecteur de **Date**, entrez ou sélectionnez le jour à reconstruire dans l'horaire. Cette date ne peut pas se situer en dehors de la plage de dates du scénario. La valeur par défaut affichée est la date sélectionnée dans la vue à partir de laquelle vous appelez l'assistant.
2. Dans le sélecteur **Commencer depuis**, sélectionnez l'heure du jour planifié pour commencer la reconstruction. La valeur par défaut affichée est l'heure actuelle de l'ordinateur, arrondie au début de l'intervalle de temps le plus proche, plus une heure. Avant de sélectionner l'heure à partir de laquelle vous souhaitez effectuer la reconstruction, n'oubliez pas que vous devrez informer les agents concernés de ces modifications.
3. Dans le sélecteur **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire applicable. La valeur par défaut est Local.
4. Sélectionnez un bouton d'option dans la liste **Options de replanification**, dont les éléments ne nécessitent pas d'explication. L'option finale (**Replanifier les pauses, repas, activités/ensembles d'activités/séquences de tâches, en pouvant modifier les heures de début/fin de quart de travail**) active les cases à cocher qui déterminent si les heures de début et de fin de quart de travail et la durée payée sont fixes (non modifiables).

## Important

La dernière case à cocher **Durée payée est fixe** s'applique ici aux pauses et aux repas (éléments de quart de travail), qui sont définis comme payés ou non payés. Si la durée payée est fixe, WFM, pendant la reconstruction, ne peut pas attribuer de quart de travail à un agent avec une durée payée différente de celle attribuée actuellement à l'agent. Dans le cas contraire, si l'agent dispose d'un contrat flexible, il peut se voir attribuer un quart de travail plus courte ou plus longue que celle attribuée actuellement. L'agent pourrait se voir attribuer des repas et des pauses différents.

5. Lorsqu'elle est sélectionnée (par défaut), la case à cocher **Valider automatiquement les modifications** donne l'ordre au générateur d'horaire de valider toutes les modifications de l'horaire. Dans le cas contraire, elles sont intégrées dans l'horaire, avec le mode en attente.
6. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

Pour plus de renseignements sur les séquences de tâches (quatrième et cinquième options de replanification), voir la fiche [Séquences de tâches de quart de travail](#) ainsi que le [Workforce Management Administrator's Guide](#).

# Contraintes de transport partagé

## Conseil

Le transport partagé a plusieurs autres noms partout au monde : —autobus, covoiturage ou transport collectif, par exemple. Pour plus de détails, consultez [1] (en anglais seulement).

Les membres d'un groupe de transport partagé peuvent travailler à des postes qui débutent et finissent à des heures différentes, mais l'écart ne doit pas être trop grand, sinon le groupe de transport partagé n'est pas pratique. Vous pouvez définir l'écart maximal autorisé dans l'horaire de chaque participant au même groupe de transport partagé.

Si vous activez **Contraintes de transport partagé**, cette boîte de dialogue apparaîtra à la place de la page **Synchronisation de l'équipe** (les contraintes de l'équipe et du groupe de transport partagé sont mutuellement exclusives). Saisissez (ou utilisez les touches fléchées) l'écart maximal autorisé entre les débuts et les fins des quarts de travail pour les membres du groupe de transport partagé. Vous pouvez définir toute valeur comprise entre 1 minute et 23 heures, 59 minutes ; les valeurs les plus pratiques sont inférieures à 30 minutes.

# Synchronisation de l'équipe

Cet écran apparaît uniquement si vous avez sélectionné au moins un site dans la catégorie **Utiliser les contraintes de l'équipe** dans le premier écran. Chaque site sélectionné dans cet écran (**Sélectionner des sites**) apparaît dans la colonne située à l'extrême gauche d'un tableau. Les autres colonnes affichent certains paramètres pour chaque site.

Spécifiez les paramètres suivants :

<b>Synchroniser les jours de repos</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer que les jours de repos doivent être synchronisés pour toutes les équipes.
<b>Synchroniser par</b>	<p>Chaque cellule comporte un menu déroulant que vous pouvez utiliser pour spécifier les combinaisons de synchronisation à appliquer lors de l'élaboration de l'horaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucune synchronisation supplémentaire</b></li> <li>• <b>Heure de début du quart de travail</b>— Si cette case à cocher est sélectionnée, utilisez le contrôle de la durée <b>Déférence d'heure de début maximale</b> pour spécifier la différence maximum entre les heures de début du quart de travail au sein de l'équipe. Utilisez le format HH:MM, où 02:59 correspond à deux heures et cinquante-neuf minutes.</li> <li>• <b>Durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du quart de travail et durée payée</b></li> <li>• <b>Heure de début du quart de travail, durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Heure de début du quart de travail, durée payée, repas et pauses</b></li> <li>• <b>Durée payée et repas</b></li> <li>• <b>Durée payée, repas et pauses</b></li> </ul>
<b>Différence maximale entre les heures de début</b>	Chaque cellule contient un bouton fléché permettant de spécifier cette valeur au format hh:mm. Les valeurs peuvent être comprises entre 0 (zéro) et 23:59.
<b>Appliquer les contraintes uniquement aux mêmes contrats dans une équipe</b>	Sélectionnez cette case à cocher pour spécifier que, lors de la synchronisation des équipes, WFM doit prendre en compte les informations des contrats configurées lors de la création de l'horaire. Par défaut, cette case est désélectionnée.

**Conseil**

Cette case à cocher n'est activée que lorsque l'une des options **Durée payée**, **Durée payée et repas** ou **Durée payée, repas et pauses** est sélectionnée dans la colonne **Synchroniser par**. Dans les autres cas, la case à cocher est désactivée, car elle ne s'applique pas lorsque les quarts de travail sont synchronisés.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

# Sélectionner des agents

L'écran **Sélectionner des agents** de l'assistant Reconstruction de l'horaire dans la journée permet de sélectionner un/une ou plusieurs équipes ou agents d'une équipe.

1. Sous **Agents sélectionnées**, vous pouvez développer des unités métier et des sites, pour en afficher les agents. L'arborescence affiche uniquement les agents présentant les compétences requises pour les activités planifiées.

Vous pouvez sélectionner des agents issus de différentes équipes ou sélectionner des équipes entières ou tout le site.

Une couleur en arrière-plan apparaît autour du nom des agents dont l'horaire a été modifié dans la plage de dates sélectionnée, après la dernière élaboration ou reconstruction.

2. Sélectionnez **Ne pas reconstruire les horaires d'agents modifiés** pour exclure les agents dont les horaires ont déjà été modifiés depuis la dernière élaboration, reconstruction ou publication de l'horaire.
3. Cliquez sur **Suivant** (ou sur **Terminer**, selon le cas).

# Sélectionner des activités

L'écran **Sélectionner des activités** apparaît lorsque vous sélectionnez l'une des options suivantes dans l'**écran Options de replanification**:

- **Replanifier uniquement les activités / ensembles d'activités / séquences de tâches**
- **Replanifier les pauses, repas, activités / ensembles d'activités / séquences de tâches, sans modifier les heures de début / fin de quart de travail**
- **Replanifier les pauses, repas, activités / ensembles d'activités / séquences de tâches, en pouvant modifier les heures de début / fin de quart de travail**

Pour compléter cet écran :

1. Développez l'arborescence des objets selon vos besoins.
2. Sélectionnez une ou plusieurs activités simples ou multisites.
3. Sélectionnez **Conserver les activités planifiées** afin que le processus d'élaboration ajoute les activités sélectionnées précédemment, tout en conservant les activités actuelles de l'horaire.
4. Cliquez sur **Terminer** ou sur **Annuler** pour ignorer vos sélections et fermer l'assistant.

# Assistant Reconstruction d'horaire

L'assistant Reconstruction d'horaire permet de modifier les dates, équipes ou agents contenus dans un horaire élaboré :

1. Cliquez sur le bouton **Reconstruire l'horaire** () dans la barre d'outils **Actions** d'une vue de scénario d'horaire ou sélectionnez **Reconstruire l'horaire** dans le menu **Actions**. Le premier des deux écrans de l'assistant Reconstruction d'horaire, intitulé **Choisir la date de début/fin**, s'ouvre.
2. Entrez les dates pour lesquelles vous voulez reconstruire l'horaire. Les dates doivent être comprises dans la plage de dates initiale du scénario.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Dans la liste de la fenêtre **Sélectionner des agents**, sélectionnez les agents à inclure dans l'horaire modifié. Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un nombre quelconque d'agents et/ou d'équipes dans une seule unité opérationnelle.

## Conseil

Une couleur en arrière-plan indique les agents dont l'horaire a été modifié (pour la plage de date sélectionnée) après la dernière élaboration ou reconstruction.

5. Si approprié, sélectionnez **Ne pas reconstruire les horaires d'agents modifiés**. Si vous cochez cette case, le générateur d'horaire ne modifiera plus les horaires qui ont été modifiés après la dernière élaboration/reconstruction.
6. Cliquez sur **Terminer** pour reconstruire l'horaire avec les nouveaux paramètres. Vous pouvez également cliquer sur **Précédent** pour revoir ou modifier les sélections de date de début/fin ou sur **Annuler** pour fermer l'assistant sans modifier l'horaire.

## Consultation des avertissements après la reconstruction d'horaire

Après la reconstruction des horaires Dans la journée, Hebdomadaire, Principal détaillé pour un agent, vous pouvez consulter et sauvegarder tout avertissement généré lors de la reconstruction. WFM affiche le nombre d'avertissements ayant survenus lors des reconstructions de l'horaire principal et les sauvegarde pour une consultation ultérieure.

# Publication/Extraction des horaires

L'assistant Publication des horaires permet de transférer des **scénarios d'horaire** non-publiés (ou de publier de nouveau des scénarios d'horaire déjà publiés) vers l'horaire principal de la base de données de Workforce Management ou d'extraire des informations de l'**horaire principal** vers des scénarios d'horaire.

Les sections ci-après traitent des points suivants :

- **Publication** dans la base de données de WFM.
- **Extraction** depuis la base de données de WFM.

## Pourquoi publier des horaires?

- La publication rend un scénario d'horaire *officiel*. Le seul horaire considéré comme officiel est l'horaire principal.
- Tant qu'un horaire n'est pas publié, certaines données de rendement, ainsi que les données de conformité des agents en temps réel, ne peuvent pas être calculées.
- Tant qu'un horaire n'a pas été publié, les agents ne peuvent pas le voir dans l'interface client de WFM Web for Agents.

## Publication dans l'horaire principal

Avant de lancer l'assistant Publication d'horaire :

- Attribuez des agents réels aux créneaux de profil du scénario d'horaire (seuls les horaires d'agents réels sont publiés dans l'horaire principal.)
- Validez toutes les modifications en attente à inclure dans l'horaire principal. Les modifications en attente non validées sont ignorées lors de la publication du scénario.

Pour publier un horaire :

1. Dans le tableau **Scénarios** de la vue Scénarios d'horaire, sélectionnez le scénario à publier. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils **Actions**. L'écran **Sélectionner une action** de l'assistant Publication d'horaire apparaît.
  2. Sélectionnez **Publier dans l'horaire principal**, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran **Publier dans l'horaire principal** apparaît.
  3. Dans la section **Publier les dates**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**. Par défaut, les dates de début et de fin du scénario sélectionné apparaissent dans ces champs.
  4. Si vous voulez répéter l'horaire dans l'avenir, sélectionnez **Publier dans la plage de dates**, puis
-

sélectionnez les dates de **début** et de **fin** désirées. La fonction **Publier dans la plage de dates** vous permet de publier le même scénario d'horaire pour plusieurs périodes d'horaire. Vous pouvez ainsi publier rapidement des horaires pour remplir une période étendue. Toutefois, veillez aux points suivants :

- Si la durée de l'horaire et la période sélectionnée devant être publiée dans la nouvelle plage de dates ne correspondent pas exactement, l'assistant copie autant de jours de l'horaire que la nouvelle période de plage de dates peut contenir. Par exemple, si l'horaire s'étend sur trois semaines et la période **Publier dans la plage de dates** s'étend sur deux semaines, l'assistant copie uniquement les deux premières semaines de l'horaire. Si l'horaire s'étend sur deux semaines et la période **Publier dans la plage de dates** s'étend sur cinq semaines, l'assistant copie l'intégralité de l'horaire deux fois de suite, puis copie de nouveau la première semaine pour obtenir la cinquième semaine de la nouvelle plage de dates.
  - Toutes les données du scénario d'horaire sont publiées dans la nouvelle plage de dates à l'identique. Tous les éléments d'horaire tels que les exceptions, pauses, repas et congés, sont également copiés.
5. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents à publier dans l'horaire cible. Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents réels (pas de profil).
6. Facultatif : Cochez la case **Insérer les éléments de calendrier de congés et de jours de repos et l'exception accordée** pour superposer ces éléments dans l'horaire lorsque le scénario est publié dans l'horaire principal. Décochez la case pour ignorer ces éléments. Cette option est utile lorsque vous souhaitez utiliser les horaires d'agent "fixes". Vous créez un horaire pour les semaines 1 à 6 pour un ou plusieurs agents, et utilisez cette fonctionnalité pour copier l'horaire à l'avenir. Lors de la copie de l'horaire, WFM rend compte des éléments de Calendrier accordés tels que les congés, les exceptions et les jours de repos. WFM ne pourra peut-être pas superposer tous les éléments de Calendrier accordés car ils pourraient entrer en conflit avec les éléments qui sont déjà dans l'horaire. Dans ce cas, vous recevrez un avertissement concernant les éléments de Calendrier qui n'ont pas pu être planifiés.
7. Facultatif : Cochez la case **Publier scénario de prévision aussi** pour publier le scénario de prévision associé que vous avez sélectionné à la vue Scénarios d'horaire pour les dates choisies pour toutes les activités dans le scénario. Si d'autres réglages doivent être effectués pour la publication du scénario de prévision, accédez plutôt à la vue Scénario de prévision. Par défaut, la case n'est pas cochée. Cette case à cocher ne s'affiche pas si le scénario d'horaire n'est associé à aucun scénario de prévision.
8. Cliquez sur **Terminer**.

## Horaire principal de base

Après publication d'un scénario d'horaire dans l'horaire principal, WFM conserve un instantané de l'horaire principal à ce stade. C'est l'horaire principal de base. Ensuite, après avoir effectué des modifications dans l'horaire principal, telles que l'ajout d'exceptions et de jours de congés accordés, vous pouvez comparer la couverture de l'horaire affichée dans l'horaire principal actuel avec la couverture de l'horaire stockée dans l'horaire principal de base. Le [rapport Résumé des horaires](#) et la [vue Résumé de l'horaire](#) présentent la comparaison.

L'horaire principal de base est créé/mis à jour chaque fois qu'un élément est publié dans l'horaire principal pour une plage de dates spécifique. Exemple : imaginons que vous publiez le scénario d'horaire de juin dans l'horaire principal le 25 mai. imaginons que vous republiez le même scénario d'horaire de juin dans l'horaire principal le 28 mai. Dans le rapport sur le résumé des horaires et dans la vue Résumé de l'horaire principal, WFM utilise l'horaire publié le 28 mai comme base de comparaison avec l'horaire actuel.

## Extraction d'un horaire de la base de données de Workforce Management

Pour transférer des données de l'horaire principal vers un scénario d'horaire :

1. Dans le **tableau Scénarios** de la vue Scénarios d'horaire, sélectionnez le scénario dans lequel extraire les données. Cliquez ensuite sur le bouton **Publier** dans la barre d'outils **Actions**.  
**L'écran Sélectionner une action de l'assistant Publication d'horaire apparaît.**
2. Sélectionnez **Extraire de l'horaire principal**, puis cliquez sur **Suivant**.  
**L'écran Extraire de l'horaire principal apparaît.**
3. Dans la section **Dates**, sélectionnez les dates de **début** et de **fin**.  
**Vous devez sélectionner des dates comprises dans la plage de dates du scénario cible.**
4. Dans la liste **Agents**, sélectionnez les agents dont vous voulez extraire l'horaire dans le scénario cible.  
**Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents réels (pas de profil).**
5. Cliquez sur **Terminer**.

### Conseil

Les modifications en attente de l'horaire principal ne sont pas extraites vers le scénario d'horaire.

# Validation de l'horaire

La fenêtre **Consulter les messages** permet de gérer les messages d'avertissement et d'erreur générés pendant la dernière élaboration, validation ou reconstruction de l'horaire.

## Utilisation de la fenêtre Consulter les messages

La fenêtre **Consulter les messages** contient les commandes suivantes :

<b>Consulté</b>	Cochez les cases dans cette colonne pour indiquer les messages consultés.
<b>Site</b>	Affiche le nom du site.
<b>Message</b>	Affiche le texte de chaque message généré.
<b>Bouton Enregistrer</b>	Enregistre vos sélections vérifiées.
<b>Bouton Fermer</b>	Ignore toutes les modifications et ferme la fenêtre.

# Échange

Le module Échange permet d'examiner et d'accepter/refuser des échanges d'horaires proposés par les agents. Les fonctions de ce module sont les suivantes :

- [Liste des échanges](#).
- Possibilité d'ajouter des [Commentaires de l'échange](#).
- Fenêtre [Détails de horaire](#).

## Utilisation de la vue Liste des échanges

La vue [Liste des échanges](#) affiche les renseignements d'échange d'horaires pour une semaine, pour un site à la fois. Les commandes vous permettent d'afficher les [détails](#) pour chaque échange, d'accepter ou de refuser l'échange et d'entrer des [commentaires](#) concernant votre décision.

Les propositions d'échange s'affichent dans la vue Liste des échanges si elles répondent aux critères suivants :

- L'échange n'a pas été approuvé automatiquement. L'approbation automatique est basée sur des règles d'échange prédéfinies de WFM ou sur des règles d'échange configurées pour les types d'exception.
- L'échange n'a pas été annulé automatiquement. WFM annule automatiquement une proposition d'échange si l'horaire de l'un des deux agents a été modifié dans l'horaire principal depuis que la demande d'échange a été formulée. Par exemple, un superviseur a modifié explicitement l'horaire d'un des deux agents ou un autre échange, avec des données d'horaire chevauchant celles concernées par l'échange approuvé et exécuté.
- L'échange n'a pas été refusé automatiquement. WFM refuse automatiquement un échange proposé si l'horaire d'un des deux agents chevauche l'horaire de nuit du jour précédent pour un agent destinataire.
- L'échange n'a pas encore été explicitement [approuvé ou refusé](#) par un superviseur. (Lorsqu'un superviseur a statué sur un échange, ce dernier n'est plus affiché.)

Si une proposition d'échange n'a pas été approuvée ou refusée avant sa date effective, la proposition expire et l'échange n'a pas lieu.

# Fonctionnement des échanges

Les rubriques ci-après expliquent le processus d'approbation ou de refus des échanges d'horaires.

## Résumé des échanges

Un échange peut inclure un maximum de six semaines complètes de jours d'horaire. Tout échange d'horaires implique :

- Une proposition d'échange d'un agent. La proposition spécifie les jours d'horaire que cet agent veut échanger.
- Une réponse d'un autre agent à cette proposition. La réponse indique la volonté de cet agent d'accepter l'échange proposé.
- Une approbation, soit automatique (par WFM) ou explicite (par un superviseur).

Pour certains échanges, l'agent demandeur doit accepter explicitement la réponse avant de soumettre l'échange pour approbation. C'est toujours le cas pour les propositions communautaires, qui sont adressées à tous les agents d'une équipe, d'un site ou d'une unité métier (si les échanges multisites sont permis).

Si un échange est approuvé, WFM l'exécute et les horaires des deux agents sont modifiés en conséquence. Après l'exécution, WFM supprime l'échange de l'affichage **Échange > Liste des échanges** et vous ne le verrez plus que dans le Rapport sur les échanges d'horaire.

Tous les échanges ne sont pas approuvés. Par exemple :

- Dans certaines conditions (par exemple, si un agent n'est pas qualifié pour les activités planifiées pour l'autre agent), WFM refuse automatiquement l'échange.
- Si l'horaire de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, cet échange est automatiquement annulé.
- Un superviseur peut explicitement refuser un échange.
- Si un échange en attente n'a pas été approuvé avant le premier jour concerné par cet échange, il expire.

Dans chacun de ces cas, l'échange n'a pas lieu.

## Exigences pour la réussite d'un échange

Pour qu'un échange ait lieu, chacune des étapes suivantes doit être effectuée. (Pour plus de renseignements sur la façon dont les agents réalisent les trois premières étapes, voir l'aide *Workforce Management Web for Agents*.)

---

- Un agent crée une proposition d'échange communautaire ou personnelle.
- Au moins un agent répond à la proposition de groupe, ou l'agent destinataire accepte la proposition personnelle.
- L'agent demandeur accepte une réponse à une proposition communautaire ou personnelle. (Cette étape n'est nécessaire pour les propositions personnelles que si l'agent demandeur a spécifié une approbation manuelle.)
- L'échange est approuvé automatiquement par WFM ou explicitement par un superviseur.

### Conseil

À toutes les étapes avant l'approbation, un échange en attente peut échouer dans trois cas : l'agent l'annule; l'échange peut être automatiquement annulé si l'horaire de l'agent change; l'échange peut venir à expiration.

## Test des échanges pour approbation automatique

Une fois que deux agents ont accepté une proposition d'échange, WFM teste l'échange pour l'approuver automatiquement. Ces tests évaluent l'échange en utilisant les conditions répertoriées dans chacune des sections suivantes :

### Conditions d'échange des exceptions

Si l'un des agents concernés par l'échange a une exception planifiée pour l'un des jours échangés, WFM teste l'échange selon les règles d'échange configurées pour ce type d'exception. Par exemple, les exceptions qui comptent comme des périodes de congés payés présentent toujours les règles **Supprimer, Garder avec l'agent ou Ne pas échanger**.

Voici le fonctionnement de WFM pour chaque règle d'échange :

Règle d'échange de l'exception :	Réponse de WFM :
<b>Supprimer</b>	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais supprime l'exception de l'horaire.
<b>Ne pas échanger</b>	L'agent n'est pas autorisé à créer une requête d'échange le jour même avec une exception planifiée "Ne pas échanger".
<b>Garder avec l'agent</b>	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais garde l'exception planifiée avec l'agent d'origine.
<b>Garder avec l'horaire</b>	Permet à l'échange de passer au test suivant et échange l'exception avec l'horaire.

## Conditions de refus automatique

WFM refuse automatiquement un échange si l'horaire d'un des deux agents chevauche l'horaire de nuit du jour précédent pour un agent destinataire.

Si les échanges multisites sont permis, WFM refuse automatiquement un échange si :

- un quart de travail planifié ne correspond à aucun quart de travail d'un autre site;
- un type d'exception planifié n'est pas disponible dans un autre site;
- des heures identifiées planifiées ne sont pas disponibles dans un autre site;
- un élément de congé planifié n'est pas disponible dans un autre site.

## Conditions d'approbation par un superviseur

WFM place un échange "en examen"— (état qui nécessite l'approbation de l'échange par un superviseur) —si cet échange implique l'une des conditions suivantes :

- Les horaires échangés présentent des heures payées différentes.
- L'un des deux agents échange des jours de repos contre des jours de travail.
- L'un des deux agents présente une exception planifiée avec la règle **Supprimer** activée.
- L'un des deux agents échange une exception **Garder avec l'agent** pour du travail à personnel fixe.
- L'échange viole la disponibilité d'un agent (disponibilité du contrat, préférences de disponibilité accordées ou disponibilité de rotation).
- L'échange enfreint certaines conditions du contrat ou des règles du site : nombre minimal ou maximal d'heures de travail par jour ou par semaine; nombre minimal ou maximal de jours de repos par semaine, congés minimaux entre des jours de travail consécutifs.

## Conditions d'approbation automatique

Si un échange d'horaires ne répond à aucune des conditions de **refus automatique** ou **d'approbation par un superviseur**, WFM l'approuve automatiquement et échange les horaires.

## Conditions d'annulation automatique

WFM annule automatiquement une proposition d'échange, une réponse ou un **échange en attente en cours d'examen** si l'horaire d'un des deux agents est modifié dans l'horaire principal. Exemples de conditions d'annulation automatique :

- Un superviseur modifie explicitement l'horaire de l'un des deux agents.
- Un autre échange impliquant une période d'horaire chevauchant celle de cet échange est approuvé et exécuté pour l'un des deux agents.

## Conditions d'expiration

Si un échange n'a pas été approuvé pour le jour précédent sa date de début, il expire et ne peut plus être approuvé ni par un agent ni par un superviseur.

# Vue Liste des échanges

La vue Liste des échanges permet de consulter et de gérer les échanges d'horaires en attente pour les agents. La vue affiche un tableau des échanges d'horaires proposés par les agents, des **sélecteurs de date** standards, des boutons pour accepter ou refuser chaque échange en attente et une liste déroulante pour modifier le contenu du tableau.

## Échanges multisites

Si les échanges multisites sont permis dans votre environnement, ils permettent aux agents d'effectuer des échanges à travers différents sites de la même unité métier. Cela signifie que vous pourriez voir le même échange dans deux sites distincts, si les participants à l'échange proviennent de sites différents.

Selon les sites pour lesquels vous bénéficiez des droits d'accès, vous pouvez approuver complètement l'échange ou l'approuver partiellement (si vous n'avez accès qu'à l'un des sites de l'échange). En approuvant partiellement un échange, vous recevrez un message d'avertissement signalant que l'échange nécessite une approbation supplémentaire et l'échange conservera l'état **En attente** jusqu'à ce qu'un superviseur disposant des droits d'accès suffisants termine le processus d'approbation de l'échange.

## Affichage de la liste des échanges

Pour afficher la vue Liste des échanges :

1. Dans l'arborescence Modules, cliquez sur **Échange > Liste d'échanges**.  
**La vue Liste des échanges apparaît.**
2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez un site, des équipes ou des agents.  
**Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre d'agents ou d'équipes au sein d'un site unique.**  
**Les échanges peuvent s'opérer uniquement entre agents du même site. Si vous sélectionnez un nouveau site ou ses équipes/agents, toute sélection antérieure effectuée dans un autre site sera supprimée.**
3. Cliquez sur **Obtenir des données** pour remplir le **tableau** pour les agents sélectionnés.

## Utilisation du tableau

Le tableau **Liste des échanges** affiche tous les échanges d'horaires proposés qui répondent aux critères suivants :

- Au moins un participant de l'échange fait partie des agents sélectionnés dans l'arborescence Objets.

- L'échange peut encore être **accepté ou refusé**. (une fois acceptés ou refusés, les échanges n'apparaissent plus dans le tableau).
- L'échange est inclus dans la semaine sélectionnée (pour voir d'autres semaines, utilisez les **sélecteurs de date** en haut à droite).

Chaque échange proposé apparaît sur deux lignes (si une barre de défilement apparaît à droite, vous pouvez l'utiliser pour voir d'autres échanges). Le tableau comporte les colonnes suivantes :

<b>Dates</b>	Dates de début et de fin pour l'échange proposé.
<b>Nom de l'agent</b>	Noms des deux agents impliqués dans l'échange.
<b>[Jours de la semaine]</b>	Informations sur l'horaire des agents pour le jour spécifique dans l'échange. Le contenu de la cellule correspond à votre sélection dans la liste déroulante <b>Afficher les données pour</b> .  Si l'agent n'est pas planifié pour un quart de travail ce jour-là, la cellule contiendra : <b>Jour de congé</b> , <b>Jours de vacances</b> , <b>Heures de travail</b> (pour les heures de travail planifiées sans quart de travail) ou un nom d'exception (pour les exceptions planifiées portant sur toute la journée). Une cellule vide indique que ce jour n'est pas inclus dans l'échange d'horaire proposé.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées dans la proposition d'échange.
<b>Détails</b>	Bouton permettant d'afficher les détails d'horaire pour les deux agents impliqués dans l'échange.

## Acceptation ou refus des échanges

Pour accepter ou refuser des échanges :

- Cliquez sur un ou plusieurs échanges dans le **tableau** pour les sélectionner.
- Sélectionnez l'une des options suivantes à droite de la vue (ou dans le menu **Actions**) :
  - Accepter**— Ouvre la fenêtre **Commentaires**, qui permet d'ajouter un commentaire (facultatif) et d'approuver le ou les échanges sélectionnés.
  - Refuser**— Ouvre la fenêtre **Commentaires**, qui permet d'ajouter un commentaire (obligatoire) et de rejeter le ou les échanges sélectionnés.

## Afficher les données pour

Cette liste déroulante permet de sélectionner les éléments à afficher dans les cellules du **tableau** pour chaque jour :

<b>Total des heures payées</b>	Total des heures payées chaque jour.
<b>Heure de début/fin de travail</b>	Heures de début et de fin du travail des agents. (option d'affichage par défaut).
<b>Noms de quart de travail ou de l'état de l'horaire</b>	Noms des quarts de travail attribués aux agents pour chaque jour.

# Dialogue Commentaires de l'échange

La boîte de dialogue **Commentaires de l'échange** permet d'accepter ou de refuser un échange d'horaires proposé et d'ajouter un commentaire sur votre décision :

1. Tapez votre commentaire dans la zone de texte **Commentaires**.  
**Un commentaire est obligatoire en cas de refus d'un échange, mais facultatif en cas d'acceptation.**
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **OK** pour joindre votre commentaire et confirmer que vous acceptez ou refusez l'échange.
  - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer votre commentaire et ne pas prendre de décision quant à l'échange proposé.

Cliquer sur l'un de ces deux boutons ferme la fenêtre et vous renvoie à la vue [Liste des échanges](#).

## Boîte de dialogue Détails de l'horaire

La boîte de dialogue **Détails de l'horaire** permet d'afficher des renseignements d'horaire pour les deux agents impliqués dans un échange d'horaires proposé.

Chaque colonne affiche les renseignements relatifs à un agent, avec les lignes suivantes :

<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Date</b>	Date pour laquelle les détails sont affichés.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées de l'agent pour les activités/états planifiés.
<b>Détails de l'horaire</b>	Activités ou états pour lesquels l'agent est planifié.
<b>Plan. Présence planifiée : Heure de début</b>	Heure de début planifiée de l'agent pour ces états/activités.
<b>Plan. Présence planifiée : Heure de fin</b>	Heure de fin planifiée de l'agent pour ces états/activités.

# Rendement

Le module Rendement permet d'afficher des statistiques de rendement pour les unités métier, les sites et les activités. Ce module inclut une vue **Contrôle** pour l'intervalle de temps terminé le plus récent, une vue avec un tableau **Dans la journée** et une vue **Alertes**.

Toutes les vues affichent les statistiques suivantes, calculées par les serveurs WFM :

<b>Volume d'interactions</b>	Nombre prévu et réel d'interactions.
<b>TTM (temps de traitement moyen)</b>	Prévu, réel, différence et différence en % par rapport au temps de traitement moyen, en secondes.
<b>Interactions abandonnées (%)</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel d'appels abandonnés.
<b>Niveau de service (%)</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel du pourcentage de niveau de service.
<b>Niveau de service reporté (%)</b>	Pourcentage planifié, calculé, requis et réel du pourcentage de niveau de service reporté.
<b>File d'attente réelle</b>	Nombre réel d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>VRM (Vitesse de réponse moyenne)</b>	La vitesse de réponse moyenne planifiée, calculée, requise et réelle, en secondes.
<b>Couverture (la dotation en personnel précédente)</b>	Nombre d'agents planifiés pour chaque activité. Si un agent travaille durant une partie d'un intervalle de temps, seule la période durant laquelle l'agent travaille (arrondie à la minute la plus proche) est comptée dans la dotation en personnel planifiée. De ce fait, ces valeurs peuvent être exprimées en fractions ou en décimales.
<b>Dotation en personnel</b>	Nombre d'agents calculé et requis pour chaque activité. Ces valeurs sont issues de la prévision et sont toujours des nombres entiers.
<b>Écart</b>	Écart planifié et requis. Valeurs de la dotation en personnel optimales pour l'intervalle de temps moins le nombre d'agents planifiés (Plan.) et valeurs de la dotation en personnel optimales pour l'intervalle de temps moins le nombre d'agents requis (Req.).
<b>Relevé des effectifs</b>	Relevé des effectifs prévu et réel. Nombre d'agents

## Conseil

*La dotation en personnel* optimale est un calcul basé sur le volume d'interactions réel, le TTM réel et les objectifs de service spécifiés dans la prévision. Cette valeur n'est pas affichée seule, mais est utilisée pour calculer les valeurs d'écart.

planifiés (Plan.) qui travaillent effectivement. Pour plus de renseignements, reportez-vous à la description du **relevé des effectifs** dans la vue Résumé de l'horaire principal.

Ces statistiques sont présentées pour une plage de 24 heures, dont 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours. Les données affichées s'actualisent automatiquement au moins une fois par minute.

Pour les intervalles de temps futurs, les valeurs "réelles" affichées sont des valeurs anticipées par WFM Web en comparant les données passées avec la prévision planifiée. Ces valeurs anticipées n'affectent pas l'horaire et ne sont pas enregistrées.

Les valeurs anticipées peuvent vous aider à modifier en temps réel la configuration de votre site. Par exemple, des agents superflus peuvent être renvoyés chez eux en cas de sureffectifs ou des agents supplémentaires peuvent être appelés en cas de sous-effectifs. Vous ne pouvez pas modifier l'horaire à partir des vues Rendement. Pour ce faire, utilisez la **vue Horaire principal dans la journée**.

## Conseil

Pour les intervalles de temps présentant un volume d'interactions nul, vous pouvez afficher les données de niveau de service comme 0 % ou 100 %. Ce paramètre est déterminé dans Configuration Server par l'**onglet Options** > de l'application WFM Server **section PerformanceService** > paramètre **NoCallsServiceLevel**, dont la valeur peut être réglée à 0 ou 100. La valeur par défaut est 0.

# Vue Contrôle des rendements

La vue Contrôle permet d'afficher un graphique à barres horizontales pour chaque **statistique de rendement**, sur la base de l'intervalle de temps le plus récent. Voir les **descriptions des boutons** présentées sur l'image de la barre d'outils ci-dessous.



## Affichage de la vue Contrôle

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Rendement > Contrôle**.  
**La vue Contrôle apparaît. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue Rendement, elle conserve vos sélections d'objets antérieures et affiche des graphiques pour l'intervalle de temps le plus récent.**
2. Sélectionnez l'entreprise, une unité opérationnelle, un site ou une activité dans l'arborescence Objets.  
**Dans l'arborescence, vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Si vous effectuez une nouvelle sélection, les graphiques s'actualisent pour correspondre à celle-ci.**

## Utilisation de la vue Contrôle

La vue Contrôle affiche autant de graphiques que l'écran peut afficher en une fois. Utilisez la barre de défilement à droite pour afficher des graphiques pour des statistiques supplémentaires.

Chaque graphique affiche les données réelles, d'une part et, d'autre part, les données prévues ou les données planifiées et requises. Les données affichées ne sont pas automatiquement actualisées à la fin de chaque intervalle de 15 minutes et représentent les valeurs de l'intervalle le plus récent.

La légende (au bas) indique la catégorie de données représentée par chaque barre de couleur. En regard de chaque barre de données, une étiquette reprend la valeur numérique affichée dans le graphique avec les prefixes suivants :

- D pour données réelles
- P pour prévues
- P pour programmées
- R pour requises

### Conseil

Les valeurs planifiées telles que la vitesse de réponse moyenne planifiée (en sec.), le

pourcentage du niveau de service planifié, etc. décrivent quels objectifs vous devez atteindre en fonction du nombre d'agents planifié.

Si des alertes ont été configurées pour une statistique donnée et que cette statistique dépasse le niveau d'écart configuré pour l'alerte, un commentaire d'ALERTE rouge s'affiche près du graphique.

## Options des données requises

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Afficher requis</b>	Affiche ou masque les données "requises" dans les graphiques de certaines statistiques. (Il s'agit d'une option à bascule : Si un bouton plus foncé ou un crochet apparaît à côté de l'option du menu <b>Actions</b> , cela signifie qu'elle est sélectionnée. Cliquez de nouveau dessus pour la désélectionner.)
	<b>Utilisation des activités multi-sites</b>	Ce bouton est activé quand vous sélectionnez une activité multisite ou une unité opérationnelle dans l'arborescence Objets. Cliquez sur ce bouton pour afficher les données pour l'activité multisite sélectionnée.  Si vous activez ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection—dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multi-sites—Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multi-site sélectionnée.

# Vue Rendements dans la journée

La vue Dans la journée permet d'afficher des statistiques de rendement (résumées et détaillées) dans une grille. Voir les **descriptions des boutons** présentées sur l'image de la barre d'outils ci-dessous.



## Affichage de la vue Dans la journée

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Rendement > Dans la journée**.  
**La vue Dans la journée apparaît. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue Rendement, elle conserve vos sélections antérieures de l'arborescence Objets et affiche les statistiques correspondantes.**
2. Sélectionnez l'entreprise, une unité opérationnelle, une activité multisite, un groupe d'activités, un site ou une activité dans l'arborescence Objets.  
**Dans l'arborescence, vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites, les groupes d'activités et les activités multi-sites et développer les sites pour afficher leurs activités. Si vous avez effectué une nouvelle sélection dans l'arborescence Objets, la grille est mise à jour pour correspondre à cette sélection.**

## Définition du fuseau horaire, de la granularité et de la date

Utilisez les commandes Fuseau horaire, Granularité et Date (en haut) pour personnaliser le graphique :

- Utilisez la liste déroulante **Fuseau horaire** pour sélectionner le fuseau à afficher dans le graphique et dans la grille.
- Utilisez les **sélecteurs de date** pour sélectionner la date à afficher dans le graphique et dans la grille.
- Utilisez la liste déroulante **Granularité** pour sélectionner l'intervalle de temps de l'axe horizontal du graphique, ainsi que les intervalles de temps dans le **tableau situé sous le graphique** : **60 min** (minutes), **30 min** ou **15 min**.

## Lecture et configuration du graphique

Par défaut, vous voyez un graphique pour la statistique Volume d'interactions (VI).

- Pour faire basculer la vue Graphiques vers une autre statistique, sélectionnez cette dernière dans la

liste déroulante **Afficher les données pour :** Les options de la liste déroulante dépendent des colonnes affichées dans la grille située sous le graphique.

- Cochez la case **Afficher requis** pour activer ou désactiver l'affichage des données requises dans le graphique.

Le graphique indique les heures sur l'axe horizontal et les valeurs sur l'axe vertical. La légende (sous le graphique) indique la couleur utilisée pour chaque catégorie de données.

## Lecture et navigation dans la grille

Pour chaque statistique, la grille affiche les valeurs réelles comparées aux valeurs prévues ou aux valeurs planifiées et requises. Les données affichées ne sont pas automatiquement actualisées à la fin de chaque intervalle de 15 minutes et représentent les valeurs de l'intervalle le plus récent. Les **lignes** de la grille affichent les intervalles de temps et les **colonnes** affichent les catégories de statistiques. L'intervalle de temps en cours apparaît en jaune en arrière-plan.

La grille affiche une vue déroulante par défaut qui affiche 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours. La grille peut également afficher la vue Toute la journée, qui montre tous les intervalles de temps, de minuit à minuit, du jour en cours.

- Pour utiliser la vue Jours en cours, sélectionnez **Afficher toute la journée** dans le menu **Actions**.

### Conseil

Si WFM ne peut pas calculer une valeur pour un intervalle de temps particulier ou si aucune valeur n'a encore été entrée pour cet intervalle dans les vues de prévision, la cellule est vide.

## Lignes de la grille

La grille contient les lignes suivantes, mentionnées dans la colonne **Intervalle de temps** :

<b>Première ligne (--)</b>	La première ligne affiche des valeurs récapitulatives (moyennes ou totaux agrégés) pour chaque statistique, calculées depuis le premier intervalle de temps affiché dans la grille jusqu'à l'intervalle en cours.
<b>Lignes des intervalles de temps (numérotées)</b>	Les autres lignes affichent des intervalles de temps de 15, 30 et 60 minutes. Les données contenues couvrent 24 heures, qui peuvent inclure 12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours (vue déroulante) ou de minuit à minuit le jour en cours (vue Jour en cours). La vue déroulante est la vue par défaut. Utilisez la barre de défilement à droite pour voir davantage

	d'intervalles de temps. Une barre jaune désigne l'intervalle en cours.
--	--

## Colonnes de la grille

Les autres colonnes de la grille affichent les statistiques et les sous-catégories suivantes (ces statistiques sont présentes dans toutes les vues et sont décrites dans la présentation [Performance](#)) :

- Volume d'interactions
- TTM
- Interactions abandonnées
- Niveau de service
- Niveau de service reporté
- File d'attente réelle
- VRM
- Couverture
- Dotation en personnel requise
- Écart
- Relevé des effectifs

## Valeurs anticipées

Pour le volume d'interactions et le TTM, de futures valeurs de l'intervalle de temps "réelles" sont calculées en fonction du rapport de valeurs précédentes réelles/prévues d'un moment à l'autre. Pour les autres colonnes, les valeurs pour un intervalle de temps futur sont prévues en fonction des VI et TTM anticipés. Ces valeurs anticipées sont remplacées par les valeurs réelles au fur et à mesure de l'actualisation des données.

## Options Afficher, Copier/Coller et autres options

La vue Dans la journée comporte les options suivantes :

- Vous pouvez [redimensionner](#) les colonnes de la grille pour mieux voir leur contenu.
- Vous pouvez copier des données de la grille dans le presse-papiers et les coller dans une autre application.
  1. Cliquez ou utilisez la touche TAB ou les flèches pour déplacer la zone de sélection sur une ou plusieurs cellules de tableau.
  2. Sélectionnez **Modifier > Copier** ou utilisez le raccourci clavier "« Copier »" de votre système d'exploitation (tel que Ctrl+C ou Commande+C).

## Menu Actions et barre d'outils

Vous pouvez utiliser les boutons suivants de la barre d'outils (ces commandes apparaissent également dans le menu **Actions**) :

Icône	Nom	Description
	<b>Simulation</b>	Ouvre la <b>fenêtre Simulation</b> pour calculer des scénarios de "simulation" sur la base des données de l'intervalle de temps sélectionnée.
	<b>Utilisation des activités multisites</b>	Par défaut, ce bouton est activé quand vous sélectionnez une <b>activité multi-site</b> ou une <b>unité métier</b> dans l' <b>arborescence Objets</b> . Si vous activez ce bouton, WFM conserve votre dernière sélection— dans la vue actuelle et pour toutes les autres vues contenant des activités multi-sites—. Cela vous évite de devoir cliquer chaque fois que vous souhaitez afficher des données pour l'activité multi-site sélectionnée.
	<b>Afficher toute la journée</b>	Cliquez sur ce bouton pour basculer de la vue déroulante (12 heures avant et 12 heures après l'intervalle de temps en cours) vers la vue Jour en cours (jour en cours, de minuit à minuit).
	<b>Total des valeurs prévues pour toute la journée</b>	<p>Lorsque cette option est sélectionnée, elle calcule les totaux de la ligne supérieure de la grille à l'aide des données de rendement réelles (affichées au-dessus de la ligne horizontale jaune qui indique le créneau horaire actuel) et des données de prévision (affichées sous la ligne).</p> <p>Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, elle calcule les totaux de la ligne supérieure de la grille à l'aide des données de rendement réelles uniquement.</p> <p><b>Conseil</b> Cette option affecte uniquement le mode de calcul de la ligne des totaux à l'aide des données actuellement affichées.</p>

Icône	Nom	Description
	<b>Passer au jour en cours</b>	Cliquez sur ce bouton pour afficher les données du jour.
	<b>Options</b>	Affiche la <b>boîte de dialogue Options du rendement</b> avec une liste de statistiques pouvant être affichée dans la grille.

# Vue Alertes de rendement

La vue Alertes de rendement permet de configurer des notifications d'alerte visuelles pour des rendements inacceptables.

La fonction Alertes utilise la prévision principale et les données de l'horaire comme base pour les résultats de rendement acceptables.

Si les limites de rendement définies par l'utilisateur sont violées (par exemple, si trop d'interactions sont abandonnées ou si les niveaux de service sont trop faibles), un message d'alerte dans la vue Contrôle informe les gestionnaires de site qu'une action peut être nécessaire.

Pour configurer des alertes :

1. Dans l'arborescence, sélectionnez **Alertes > rendement**.

La vue Alertes apparaît. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue du rendement, elle conserve vos sélections antérieures de l'arborescence Objets. À droite, le tableau **Écart** est actualisé avec tous les paramètres d'alerte déjà configurés pour cette sélection.

2. Pour définir une alerte sur une unité métier, une activité ou un site différent, sélectionnez-le dans l'arborescence Objets.

Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les groupes d'activités et les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Si vous avez effectué une nouvelle sélection, le tableau **Écart** est mis à jour pour correspondre à celle-ci.

3. Dans le tableau **Écart**, cochez la case **Alertes** à côté du nom de chaque statistique pour laquelle vous voulez une alerte. Désélectionnez les cases des statistiques qui ne doivent pas avoir d'alerte.

4. Définissez les écarts minimum (%) et maximum (%) autorisés pour chaque statistique dont la case est cochée.

Définissez ces limites en cliquant et en entrant les valeurs dans les colonnes appropriées. Ces limites définissent l'écart au-delà duquel une alerte est affichée. Par exemple, imaginons que vous définissiez 3,0 comme niveau d'écart minimal (%) pour la durée moyenne de traitement et 5,0 comme niveau d'écart maximal (%). Dans ce cas, une alerte s'affiche lorsque le TTM va plus de 3 % en dessous ou plus de 5 % au-dessus du nombre défini dans la prévision.

5. Cliquez sur **Appliquer**. (Ou, pour ignorer les modifications, cliquez sur **Annuler**.)

6. Si vous le souhaitez, configurez des alertes pour d'autres unités métiers, groupes d'activités, sites ou activités.

Vous pouvez répéter les étapes 2 à 5 pour autant de sélections de l'arborescence Objets que souhaité. Si vous faites une nouvelle sélection sans cliquer préalablement sur **Appliquer**, une boîte de dialogue vous propose d'enregistrer les modifications (**Oui**), de les ignorer (**Non**) ou de continuer à travailler avec la même sélection (**Annuler**).

7. Pour quitter la vue Alertes, sélectionnez une autre vue dans l'arborescence Objets.

## Boîte de dialogue Options des rendements

Le bouton **Options** de la vue Rendement dans la journée permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Options** qui contient une arborescence de statistiques qu'il est possible d'afficher dans la grille. Par défaut, elles sont toutes sélectionnées. Pour effacer ou sélectionner une statistique individuelle, cliquez sur la case à cocher correspondante. Une case à cocher située en haut de l'arborescence permet de sélectionner ou désélectionner toutes les statistiques en même temps.

Cliquez sur **OK** pour accepter vos modifications ou sur **Annuler** pour les abandonner.

# Fenêtre Simulation

La fenêtre Simulation permet d'**analyser immédiatement** la manière dont les modifications de certaines statistiques influencerait d'autres facteurs.

Pour ouvrir la fenêtre Simulation :

1. Sélectionnez une activité dans le module **Rendement dans la journée**.
2. Sélectionnez un intervalle de temps dans la grille des données.
3. Cliquez sur le bouton **Simulation** de la barre d'outils **Actions**.

Une fois la fenêtre ouverte, vous pouvez modifier certaines valeurs qu'elle affiche pour effectuer des calculs de simulation.

Les statistiques présentées dans la fenêtre **Simulation** sont les suivantes (ces statistiques sont présentes dans toutes les vues et décrites en détail [dans la présentation Rendement](#)) :

- Volume d'interactions
- TTM
- Interactions abandonnées
- Niveau de service
- Niveau de service reporté
- File d'attente réelle
- VRM
- Couverture
- Dotation en personnel requise
- Écart
- Relevé des effectifs

<b>Volume d'interactions :</b>	La valeur initiale est le volume d'interactions prévu issu de la <a href="#">Prévision principale</a> . Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>TTM (Temps de traitement moyen)</b>	La valeur initiale est le TTM prévu issu de la <a href="#">Prévision principale</a> . Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>Interactions abandonnées (pourcentage)</b>	La valeur initiale est le pourcentage d'appels abandonnés planifié. Entrez une valeur supérieure à 0 et inférieure à 100. Si vous n'entrez pas de valeur, le pourcentage d'appels abandonnés n'est pas inclus dans le calcul des simulations.
<b>Niveau de service (pourcentage)</b>	La valeur initiale est le pourcentage de niveau de

	service planifié. Entrez une valeur supérieure à 0 et inférieure à 100. Si vous n'entrez pas de valeur, le niveau de service n'est pas inclus dans le calcul des simulations.
<b>VRM (Vitesse de réponse moyenne)</b>	La valeur initiale est la vitesse de réponse moyenne planifiée. Entrez une valeur supérieure à zéro. Si vous n'entrez pas de valeur, la VRM n'est pas incluse dans le calcul des simulations.
<b>Couverture (anciennement : Dotation en personnel planifiée)</b>	La valeur initiale est la couverture planifiée. Entrez une valeur supérieure à zéro.
<b>Temps de service (en sec.)</b>	Issue de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Élaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Temps moyen avant l'abandon (en sec.)</b>	Issue de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Élaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Temps indirectement occupé (%)</b>	Issue de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Élaboration de la dotation en personnel</a> .
<b>Occupation maximale (%)</b>	Issue de la prévision principale. Configuré dans l'assistant <a href="#">Élaboration de la dotation en personnel</a> .

La fenêtre affiche également les paramètres suivants issus de votre prévision, si vous en avez élaboré une (dans le cas contraire, les indicateurs suivants sont vides) :

- Temps de service
- Temps moyen avant l'abandon
- Temps indirectement occupé
- Occupation maximale

Pour calculer des scénarios de simulation, vous devez disposer des éléments suivants :

- des valeurs de prévisions publiées pour le volume d'interactions et le TTM (qui initialisent les deux premiers champs de la fenêtre), ainsi que pour les abandons, le niveau de service, la VRM, le temps indirectement occupé et l'occupation maximale ;
- un horaire publié permettant des calculs de la dotation en personnel adéquate (qui initialise le champ Couverture de la fenêtre).

## Calcul des scénarios de simulation

Vous pouvez calculer des scénarios de simulation pour le groupe des statistiques de niveau de service (Appels abandonnés, Niveau de service et Vitesse de réponse moyenne) ou pour le niveau de couverture.

## Calcul des appels abandonnés, du niveau de service et de la vitesse de réponse moyenne

1. Entrez les valeurs dans les zones de texte **Volume d'interactions** et **TTM**.
2. Entrez des valeurs dans la zone de texte **Couverture**.  
Pour réussir les calculs, entrez les valeurs dans toutes ces zones de texte.
3. Cliquez sur le bouton **Calculer** à côté de la zone de texte **Niveau de service**.

La fenêtre affiche l'impact que les modifications devraient avoir sur les appels abandonnés, le niveau de service et la VRM. Une zone vide signifie qu'aucune donnée n'est disponible pour la statistique associée à cet intervalle de temps.

## Calcul des scénarios de couverture

1. Entrez des valeurs dans les zones de texte **Volume d'interactions** et/ ou **TTM**.
2. Entrez les valeurs dans les zones de texte **Appels abandonnés**, **Niveau de service** et/ou **VRM**. Pour réussir les calculs, entrez une valeur dans au moins l'une de ces zones de texte.
3. Cliquez sur le bouton **Calculer** à côté de la zone de texte **Couverture**.

La fenêtre affiche l'impact que vos modifications devraient avoir sur la couverture.

## Fermeture de la fenêtre Simulation

Une fois les calculs terminés, cliquez sur **Fermer**.

# Conformité

Le module **Conformité** permet de contrôler la conformité des agents en temps réel par rapport à l'horaire. Vous pouvez afficher les données de conformité dans la **vue Détails** (tableau) ou la **vue Graphique** (graphique à secteurs).

Dans chaque vue, les données sont actualisées selon l'intervalle de temps spécifiée dans l'onglet **Options**, section > **Conformité**, option > **RefreshTime** de l'objet d'application WFM Web. Le plus petit intervalle d'actualisation pouvant être configuré est d'une seconde. Genesys conseille de définir l'intervalle d'actualisation sur la durée minimale acceptable (20 secondes par exemple). Un intervalle plus court affecte le rendement global du système.

Les renseignements sur les agents sont automatiquement mis à jour lors de la modification des données dans Configuration Server.

Pour forcer l'affichage de renseignements mis à jour dans une des vues :

- Cliquez sur **Actualiser**.

## Conformité des sites multicanaux

WFM détermine la conformité des agents, en comparant l'état en temps réel, et les codes de raison, aux états d'horaire du même canal pour un intervalle de temps précis. Si au moins un état d'horaire pour ce canal correspond à l'état en temps réel du canal, selon les règles de conformité, l'agent est jugé conforme.

## Effectif pour les activités des sites multicanaux

WFM calcule l'effectif des activités de cette façon : Si l'activité fait partie d'un groupe d'états d'horaire lié au canal, l'agent est compté pour l'activité, seulement s'il /respecte les règles de conformité pour ce canal. Si la démarche de l'agent est non-conforme globalement, mais conforme dans un canal, il est compté dans l'effectif des activités pour ce canal.

# Calculs de conformité

WFM peut faire le suivi de conformité des agents sur un ou plusieurs canaux simultanément. Sur les sites où les groupes d'états d'horaire sont configurés pour de multiples canaux, WFM détermine la conformité de l'agent en comparant l'état réel du canal, et les codes de raison, avec les états d'horaire du même canal pour un intervalle de temps spécifique. Si au moins un état d'horaire pour ce canal correspond à l'état en temps réel du canal, selon les règles de conformité, l'agent est jugé conforme.

## Calcul de conformité pour un seul canal

La conformité de l'agent (un seul canal) est calculée ainsi :

1. WFM fait une représentation de l'état en temps réel et du code de raison des agents. S'il y a plus d'un code de raison, il y a une représentation de plus d'un état + et de plus d'un code de raison. S'il n'y a pas de code de raison, WFM n'utilise que l'état pour la représentation. Par exemple, si l'agent a un état en temps réel WaitingForNextCall avec les codes de raison r1 et r2, WFM affiche, à des fins de conformité, WaitingForNextCall + r1 et WaitingForNextCall + r2.
2. WFM retrace alors tous les groupes d'états d'horaire conformes à au moins un état d'agent en temps réel de **l'étape 1**. Une liste des groupes d'états d'horaire qui correspondent à l'état est créée, selon la configuration des groupes d'états d'horaire.
3. WFM obtient tous les états d'horaire actuels de l'agent et les intègre aux groupes d'états d'horaire.
4. WFM collecte tous les groupes d'états d'horaire de **l'étape 3**.
5. WFM recoupe les ensembles des groupes d'états d'horaire de **l'étape 2** et de **l'étape 4**. Si l'intersection n'est pas vide, l'agent est jugé conforme.

## Calcul de conformité multicanal

La conformité de l'agent (multicanal) est calculée ainsi :

1. De façon similaire à **l'étape 1 du Calcul de conformité pour un seul canal**, WFM fait une représentation de l'état en temps réel +et du code de raison des agents. Toutefois, en plus de l'état agrégé de l'agent, WFM ajoute séparément les états en temps réel pour chaque canal configuré sur le site. (Les agents peuvent parfois ne pas avoir d'états pour certains canaux.) Si des codes de raison sont utilisés, WFM peut représenter plusieurs paires d'états et code de raison pour chaque canal, en plus de l'état agrégé.
2. De façon similaire à **l'étape 2 du Calcul de conformité pour un seul canal**, WFM fait une représentation des groupes d'états d'horaire conformes à l'état agrégé. De plus, WFM trouve un ensemble séparé des groupes d'états d'horaire pour chaque canal. WFM ne considère que les groupes d'états d'horaire attribués à un canal précis en conformité avec les états de ce canal. WFM considère les groupes d'états d'horaire sans canal en conformité avec l'état d'agent agrégé.

3. WFM obtient tous les états d'horaire actuels de l'agent et les intègre aux groupes d'états d'horaire.
4. WFM collecte tous les groupes d'états d'horaire de **l'étape 3**.
5. WFM recoupe les ensembles des groupes d'états d'horaire de **l'étape 2** et de **l'étape 4** séparément pour chaque canal. Si les deux ensembles ne sont pas vides, l'agent est jugé conforme pour le canal. Pour l'état d'agent agrégé, WFM suppose la conformité lorsque la paire de **l'étape 4** est vide ou quand **l'étape 2** et **l'étape 4** se recoupent. WFM juge l'agent conforme s'il / respecte les exigences de tous les canaux ou de l'état global.

L'algorithme multicanal produit une conclusion booléenne selon laquelle l'agent est jugé conforme ou non conforme. Pour être jugé conforme, l'agent doit être respecter les exigences des canaux sur lesquels / il est programmé et pour lesquels /il a reçu un état en temps réel. Si l'agent est à l'horaire pour des états qui ne sont reliés à aucun canal, / il doit respecter les exigences de ces états. Voir l'exemple dans [Cas d'utilisation : Conformité multicanal](#).

## Cas d'utilisation : Conformité multicanal

Ce cas est basé sur les paramètres du groupe d'états d'horaire dans le [Cas d'utilisation : Suivi de la conformité multicanal](#).

Résumé	États en temps réel	États d'horaire	Conformité
L'agent travaille au téléphone seulement, mais selon l'horaire, il devait travailler par téléphone et par courriel.	État de l'agent : AppelEntrant  DN courriel : PasPrêt DN 2323 : AppelEntrant	Activité par courriel, activité téléphonique	Non conforme
L'agent travaille par courriel et par téléphone, mais selon l'horaire, il devait travailler par courriel seulement.	État de l'agent : AppelEntrant  DN courriel : EnAttenteDuProchainAppel DN 2323 : AppelEntrant	Activités par courriel	Non conforme
L'agent est en pause.	État de l'agent : PasPrêt  DN courriel : PasPrêt DN 2323 : PasPrêt	Pause	Conforme

## Calcul de l'effectif des agents

WFM calcule l'effectif des activités de cette façon : Si l'activité fait partie d'un groupe d'états d'horaire lié au canal, l'agent est compté pour l'activité, seulement s'il /s'il répond aux règles de conformité pour ce canal. Si l'agent est non conforme globalement, mais conforme dans un canal, il est compté dans l'effectif des activités pour ce canal.

# Vue Détails de la conformité

La vue Détails de la conformité permet d'examiner les états de conformité des agents.

## Affichage de la vue Détails de la conformité

Pour afficher la vue Détails :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Conformité > Module Détails**.
  - Si vous êtes dans la vue **Graphique de la conformité**, utilisez la liste déroulante **Conformité** (à droite de la barre d'outils) pour sélectionner le module **Détails**.
2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez les équipes ou les agents requis, puis cliquez sur **Obtenir des données**.  
Si vous avez sélectionné précédemment des équipes ou des agents dans la vue **Graphique de la conformité**, ces sélections sont conservées. Vous pouvez les modifier si vous le souhaitez.  
Vous pouvez développer les unités opérationnelles pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un site entier ou plusieurs sites dans une seule unité opérationnelle ou une combinaison d'agents et d'équipes d'une unité opérationnelle. Pour les sites indépendants, vous pouvez sélectionner l'ensemble du site ou plusieurs équipes et agents dans le site.

### Conseil

Sélectionner un site ou ses équipes/agents dans une unité métier différente supprime toute sélection antérieure dans la première unité métier. La sélection (pour les sites indépendants) d'un autre site ou de ses équipes/agents supprime les options que vous avez sélectionnées dans le premier site.

Dans la vue Graphique de la conformité, vous pouvez consulter les détails de conformité multicanal en cliquant sur la flèche dans la première colonne d'une ligne pour la développer. Pour plus de renseignements, consultez [Conformité par canal](#).

Le tableau **Détails** est alimenté avec les données de conformité pour les équipes ou les agents sélectionnés.

## Lecture du tableau Détails

Les colonnes du tableau reprennent les renseignements suivants pour chaque agent :

- Nom et prénom
  - Équipe
  - Groupe d'états planifiés
-

- État actuel
- Durée de la non-conformité
- Canaux (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)
- État de conformité (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)
- Heure de début du quart de travail (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)

### Conseil

Si vous incluez la colonne **Début du quart de travail**, mais qu'un agent n'a pas de quart de travail, la cellule de l'agent est vide dans cette colonne.

- Site (facultatif—utilisez la boîte de dialogue **Options de détails** pour sélectionner cette colonne, si vous souhaitez la voir)

Les couleurs indiquent le degré de non-conformité de chaque agent : Conforme, Non conforme ou Non conforme (grave) (autrement dit, non conforme pendant un nombre de minutes supérieur au seuil défini). La légende en dessous du tableau explique la signification de chaque couleur.

## Personnalisation du tableau

Vous pouvez utiliser les options suivantes pour personnaliser l'affichage du tableau :

- Par défaut, les agents sont classés selon leur non-conformité. L'agent le plus longtemps en état de non-conformité apparaît donc en haut de la liste. Vous pouvez organiser l'ordre d'affichage selon différentes colonnes (sauf la colonne **Groupe d'états planifiés**) en cliquant sur les en-têtes de colonnes.
- Pour **filtrer** les renseignements affichés en fonction de l'état ou de la raison (aux.), cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Paramètres** dans le menu **Actions**.
- Pour modifier l'affichage des colonnes, cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.
- Les noms des agents n'apparaissent pas si l'option suivante dans l'objet d'application WFM Web est définie sur vrai : Onglet **Options** > section **Options** > **HideNames**.
- L'affichage est mis à jour selon un intervalle défini par l'utilisateur, comme décrit dans la rubrique **Présentation de la conformité**.

## Conformité par canal

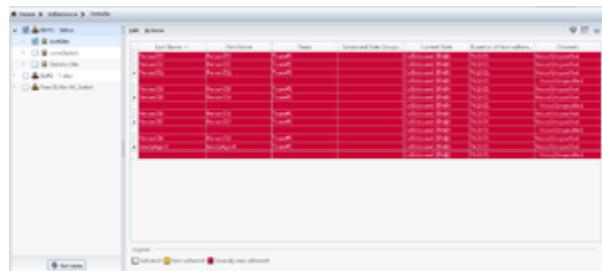
Si les agents d'un site particulier travaillent sur de multiples canaux, il est possible de voir les états en temps réel, les états d'horaire et les états de conformité séparément pour chaque canal. Les colonnes facultatives **Durée Non-conformité** et **Canaux** affichent l'intervalle et le nom des canaux pour lesquels un agent est non conforme. Un agent peut être non conforme pour plus d'un canal à tout moment. Si un agent est conforme, la colonne **Canaux** au niveau agrégé est vide.

### Affichage des la conformité en temps réel par canal

Pour consulter les détails de conformité multicanal d'un agent spécifique dans la Vue **Détails de la conformité**, cliquez sur la flèche dans la première colonne de la ligne pour la développer. La ligne contient des renseignements à propos de l'agent sélectionné pour chaque canal et la conformité agrégée.

Dans l'[image](#) ci-dessous (cliquez pour une vue agrandie), quatre agents (Personne721, Personne719, Personne717 et Agent seul) travaillent sur plus d'un canal et la ligne développée montre la durée de non-conformité pour chaque canal.

L'état agrégé est affiché sur la première ligne et, selon les paramètres du groupe d'états d'horaire, ce pourrait être la seule ligne. La boîte de dialogue affiche tous les canaux, qu'il y ait conformité ou non. Lorsque la boîte de dialogue est ouverte, les données sont mises à jour au même moment que la Vue Détails de la conformité.



Agent	État	État horaire	Durée Non-conformité	Canaux
Personne721	Conforme	Conforme	00:00:00	
Personne719	Non conforme	Conforme	00:00:00	
Personne717	Conforme	Conforme	00:00:00	
Agent seul	Conforme	Conforme	00:00:00	

Aucun

**Figure :** Détails de conformité multicanal

# Dialogue Filtre de conformité

Utilisez la boîte de dialogue **Filtre de conformité** pour filtrer les éléments affichés dans le volet des données.

1. Dans la [vue Détails de la conformité](#) ou la [vue graphique de la conformité](#), cliquez sur le bouton **Filtre** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Filtre** dans le menu **Actions**. La boîte de dialogue **Filtre de conformité** apparaît. Celle-ci contient quatre onglets qui représentent quatre façons de filtrer les données qui apparaissent dans le volet **Données** :
  - **Groupes d'états d'horaire**— Cet onglet affiche une liste hiérarchique des éléments correspondants à la ou aux sélections actuelles dans le volet **Objet** :
    - unités métier (UO)—Sites—Groupes d'états d'horaire si la sélection du volet **Objet** est une UO ou des sites multiples.
    - Site—Groupes d'états d'horaire si la sélection est un seul site.
  - **États Genesys**— Cet onglet affiche tous les états Genesys possibles.
  - **États de conformité**— Cet onglet affiche les quatre états possibles : Conforme, Non conforme, Non conforme (grave) et Pas d'information.
  - **Activités**— Cet onglet affiche une liste hiérarchique des éléments correspondants à la ou aux sélections actuelles dans le volet **Objet** :
    - Sites des
    - UM- —Activités si la sélection du volet **Objet** est une UM ou des sites multiples.
    - Site—Activités si la sélection du volet **Objet** est un seul site.

2. Décochez la case à cocher d'un élément ( ) pour filtrer cet élément des données affichées.
3. Pour filtrer selon les codes de raison définis par l'utilisateur, cochez la case **Filtrer à l'aide du code de raison** puis tapez le code approprié dans la zone de texte à sa droite.

## Important

Le code de raison spécifié ne peut contenir aucun espace à l'intérieur ou à la fin de la valeur clé.

4. Cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue **Filtre de conformité** se ferme et vos sélections de filtre s'appliquent immédiatement. Ces sélections continueront d'être appliquées jusqu'à ce que vous les changez ou que vous vous déconnectiez.

## Conseil

- Dans la barre d'outils, l'icône du filtre est bleue () si toutes les valeurs par défaut sont appliquées et rouge () si certaines de ces valeurs ne sont pas appliquées.
- La vue Détails de la conformité se met à jour automatiquement si vous modifiez votre ou vos sélections dans le volet Objet. De même, si vous sélectionnez des agents ou des équipes dans un autre site, alors leur sélection dans l'onglet **États planifiés** retourne à la valeur par défaut, Tous.
- Les éléments configurés pour affichage figurent dans les onglets **Groupes d'états planifiés** et **États Genesys**. Groupes d'États de l'annexe sont configurés en WFM, voir [à la demande des groupes de l'Etat](#). Les États Genesys sont configurés dans Genesys Administrators.
- Vous pouvez également utiliser la boîte de dialogue **Filtre** dans la vue graphique de conformité. Les modifications effectuées dans une vue s'appliquent aux deux vues.

# Boîte de dialogue Options des détails de la conformité

La boîte de dialogue **Options** vous permet de sélectionner les colonnes à afficher dans la vue **Détails de la conformité**:

1. Dans la vue Détails de la conformité, cliquez sur le bouton **Options** dans la barre d'outils **Actions** ou sélectionnez **Options** dans le menu **Actions**.

La boîte de dialogue **Options** apparaît. Lorsque vous cochez une case, la colonne correspondante apparaît dans le tableau **Conformité** :

Case à cocher

- **Heure de début du quart de travail** :

- Si un agent travaille déjà pendant la période affichée dans la vue Détails de la conformité, cette colonne affiche l'heure de début du quart de travail actuel. Si l'heure de début du quart de travail est le jour précédent, le signe (-) le précède.
- Si l'agent n'effectue aucun travail à cet instant, cette colonne affiche la prochaine heure de début planifiée pour le quart de travail. Si le quart de travail débute le jour suivant, le signe (+) précède l'heure de début.

Case à cocher

- **Site**. Cette colonne affiche le site de chaque agent.

Case à cocher

- **État de conformité**. Cette colonne affiche l'état de conformité actuel de chaque agent.

Case à cocher

- **Canaux**. Cette colonne affiche la conformité de l'agent pour chaque canal configuré.

2. Cliquez sur **Appliquer**.

La vue Détails de la conformité réapparaît. Elle est automatiquement mise à jour pour afficher les colonnes sélectionnées.

## Conseil

Lorsque la case n'est pas cochée, la colonne **Canaux** est visible si les détails de conformité de l'agent sont développés. S'ils ne sont pas développés et que la case n'est pas cochée, la colonne est masquée. Voir les exemples dans les figures ci-dessous (cliquez pour agrandir).

Prénom	Nom	Type	Entrevue Client Group	Conformité	Nombre d'heures	Nombre d'heures
Aucun						

**Figure :** Pas de détails de conformité multicanal : Détails non développés—Colonne Canal masquée



Aucun

**Figure :** Détails de conformité multicanal : Détails développés—Colonne Canal visible

# Vue Graphique de la conformité

La vue Graphique de la conformité permet de voir un résumé des états de conformité des agents sous la forme d'un graphique à secteurs.

## Affichage de la vue Graphique de la conformité

Pour afficher la vue Graphique :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Conformité > Module Graphique**.
  - Si vous êtes dans la **vue Détails de la conformité**, utilisez la liste déroulante **Conformité** (à droite de la barre d'outils) pour sélectionner le module Graphique.
2. Dans l'arborescence Objets, sélectionnez les équipes ou les agents requis, puis cliquez sur **Obtenir des données**.  
Si vous avez sélectionné précédemment des équipes ou des agents dans la vue **Détails de la conformité**, ces sélections sont conservées. Vous pouvez les modifier si vous le souhaitez.

Vous pouvez développer les unités opérationnelles pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner un site entier ou plusieurs sites dans une seule unité opérationnelle ou une combinaison d'agents et d'équipes d'une unité opérationnelle. Pour les sites indépendants, vous pouvez sélectionner l'ensemble du site ou plusieurs équipes et agents dans le site.

### Conseil

Sélectionner un site ou ses équipes/agents dans une unité métier différente supprime toute sélection antérieure dans la première unité métier. La sélection (pour les sites indépendants) d'un autre site ou de ses équipes/agents supprime vos sélections dans le premier site.

Le graphique à secteurs affiche les données de conformité pour les agents ou équipes sélectionnés.

3. Pour **filtrer** les renseignements affichés en fonction de l'état ou de la raison (aux.), cliquez sur le bouton Filtre dans la barre d'outils Actions ou sélectionnez Paramètres dans le menu Actions.

## Lecture du graphique

Le graphique à secteurs résume la proportion d'agents présentant les états de conformité suivants :

- Conformité
- Non-conformité

- Non-conformité grave (Non-conformité grave indique que l'agent a été en état de non-conformité pendant un nombre de minutes supérieur à un seuil défini. Ce seuil est défini dans WFM Configuration Utility, au niveau du site)

Chaque catégorie est représentée par une partie colorée du graphique à secteurs. La légende (en dessous du graphique) explique la signification de chaque couleur. Si aucune donnée n'est disponible, l'ensemble du graphique apparaît en gris.

A côté de chaque partie, le premier nombre indique le pourcentage d'agents dans la catégorie concernée. Le deuxième nombre indique le nombre réel d'agents dans cette catégorie.

# Rapports

La fonction Rapports de WFM Web permet de générer divers rapports sur la configuration, les règles, le calendrier, les prévisions, les horaires, le rendement, la conformité et l'audit. (Pour plus de renseignements sur les rapports disponibles, voir la [Liste des rapports](#).) Une fois générés, les rapports apparaissent dans le Visualisateur de rapports.

## Fonctions du Visualisateur de rapports

Le Visualisateur de rapports vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- **Afficher** tous les renseignements contenus dans le rapport.
- **Imprimer** le rapport. Vous pouvez créer de nombreux rapports au format CSV (séparé par des virgules), qui s'ouvrent facilement avec tout logiciel de type tableur.
- **Exporter** le rapport vers un fichier local.
- **Générer de nouveau** le rapport, en utilisant des paramètres identiques ou modifiés.
- **Consulter** un rapport déjà généré.

## Affichage des rapports

Pour afficher toutes les pages d'un rapport multipage, utilisez les boutons de navigation suivants dans la barre d'outils du Visualisateur de rapports (ils ressemblent aux boutons physiques sur les lecteurs CD et vidéo) :

- Pour passer à la page suivante ou revenir à la page précédente, cliquez respectivement sur > ou <.
- Pour aller à la dernière page ou revenir à la première, cliquez respectivement sur >| ou |<.
- Pour atteindre une page spécifique, tapez le numéro de la page dans la première zone de texte entre les boutons > et <, puis appuyez sur **Entrée**.

Pour modifier le facteur d agrandissement :

- Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un autre %, **Largeur page** ou **Page entière**.

Le Visualisateur de rapports affiche les rapports basés sur les sélections faites dans l'assistant Rapports. Pour modifier ces paramètres, consultez la section [Utilisation de rapports comme modèles](#).

## Impression des rapports

Pour imprimer une copie d'un rapport, cliquez sur l'icône Imprimante dans la barre d'outils du Visualisateur de rapports.

### Conseil

N'utilisez pas WFM pour imprimer les rapports que vous créez au format "CSV" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez un programme qui prend en charge le format CSV puis procédez à l'impression.

## Exportation de rapports vers des fichiers locaux

1. Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** dans la barre d'outils **Actions**.  
Une boîte de dialogue apparaît.
2. Sélectionnez un format de rapport dans la liste déroulante **Format de rapport**.
3. Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer**.
4. Si une boîte de dialogue **Téléchargement de fichier** apparaît, cliquez sur **Enregistrer** ou **OK**.  
Vous confirmez ainsi que vous voulez enregistrer (et non ouvrir) le fichier. Une boîte de dialogue finale apparaît.
5. Spécifiez le dossier de destination et le nom de fichier du rapport.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **OK**.

## Utilisation de rapports comme modèles

Vous pouvez définir et générer un nouveau rapport basé sur les paramètres du rapport en cours (y compris toutes vos sélections dans l'assistant Rapports).

1. Cliquez sur le bouton **Utiliser comme modèle** dans la barre d'outils **Actions**.  
Le premier écran de l'assistant pour le rapport en cours apparaît. Chaque écran conserve les dernières sélections effectuées.
2. Parcourez les écrans de l'assistant en y modifiant les sélections, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Terminer** sur le dernier écran.  
Le Visualisateur de rapports affiche le nouveau rapport.

## Consultation des rapports

Une fois un rapport généré, vous pouvez l'ouvrir de nouveau et le consulter sans le générer à nouveau :

1. Dans le volet **Objets**, cliquez sur le nom du rapport ou développez sa commande Développer/Réduire. Toutes les copies générées de ce rapport apparaissent dans l'arborescence et sont désignées par l'heure et la date auxquelles elles ont été générées.
2. Double-cliquez sur un rapport généré pour le consulter.  
Le rapport s'ouvre dans le Visualisateur de rapports.

Les copies de rapports générées restent dans l'arborescence Objets jusqu'à ce que vous les fermiez ou que vous quittiez WFM Web.

## Fermeture des rapports

Pour fermer un rapport affiché :

- Cliquez sur le bouton **Fermer** () de la barre d'outils **Actions**.

Le volet de travail se vide et le rapport (standard ou généré) est supprimé de l'arborescence Objets. La dernière branche Rapports reste toutefois sélectionnée dans l'arborescence Modules.

# Liste des rapports

La branche Rapports de l'arborescence Modules permet de générer les rapports suivants (groupés ici par catégorie) :

## Rapports de configuration

- **Rapport sur les propriétés de l'activité**— Comprend les heures de fonctionnement, les compétences et les attributions des ensemble d'activités.
- **Rapport de transport partagé**— Comprend le nom du transport partagé, l'unité métier, le site, la navette, l'état, la taille, la liste des agents participant à ce transport partagé et les noms de leurs équipes.

## Rapports sur les règles

- **Rapport sur les propriétés de l'agent**— Comprend la date d'embauche, le contrat, le salaire et les compétences.
- **Rapport sur les propriétés des contrats**— Comprend les heures quotidiennes et hebdomadaires payées, les nombres d'heures payées de la période de planification de l'horaire, les paramètres de disponibilité quotidienne, les paramètres de synchronisation, les paramètres de jours de repos et les quarts de travail attribués.
- **Rapport sur les propriétés de quart de travail**— Comprend la durée, les heures de début et de fin, les jours de la semaine, les attributions de contrat et les paramètres de pause du quart de travail.
- **Rapport sur les propriétés du modèle de rotation**— Comprend des renseignements sur les modèles hebdomadaires, les quarts de travail et les activités.

## Rapports sur les calendriers

- **Rapport sur les éléments de calendrier**— Résume les modèles de rotation de l'agent, les disponibilités, les jours de repos, les quarts de travail, les heures de travail, les congés et les exceptions pour la période déterminée.
- **Rapport sur les congés**— Répertorie toutes les congés préférés, accordés, refusés et planifiés sur une période déterminée pour les agents sélectionnés. Peut également inclure les soldes des congés pour tous les types de congés sélectionnés.
- **Rapport sur le solde des congés**— Affiche les soldes des congés pour les types de congés.
- **Rapport sur la gestion des congés**— Affiche les congés accordés, préférés, refusés et planifiés. Inclut également les soldes des congés pour tous les types de congés sélectionnés.

## Rapports sur les prévisions

- **Prévisions**— Valeurs de prévision pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions, le temps de traitement moyen (TTM), le niveau de service, la vitesse de réponse moyenne (VRM), le pourcentage d'interactions abandonnées et l'occupation maximale. Affiche ces valeurs pour les dates et cibles (activités, activités multisitess, unités métiers ou sites) sélectionnées.
  - **Graphiques de prévision**— Représentation graphique des valeurs prévues pour la dotation en personnel calculée et requise, les volumes d'interactions et le TTM. Ces valeurs sont représentées pour les dates et cibles (activités ou activités multisitess) sélectionnées.
-

## Rapports sur le rendement

- **Rapport sur les frais réels**— Renseignements prévus et planifiés sur les agents, notamment les montants des frais.
- **Rapport sur le rendement de la main-d'œuvre**— Pourcentage moyen d'écart entre la dotation en personnel prévue, requise, planifiée et réelle.
- **Rapport sur le rendement du centre de contact**— Nombre d'agents, volumes d'interactions, TTM, niveau de service, VRM et pourcentage d'interactions abandonnées. Affiche ces statistiques pour les activités, les activités multisites, les sites ou les unités métiers.
- **Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact**— Données de conformité prévues et réelles pour les activités sélectionnées, affichées sous forme de graphiques.

## Rapports sur les horaires

- **Rapport sur les états d'horaire**— États d'horaire des agents, organisés par équipe.
- **Rapport sur les totaux des états de l'horaire**— Durées totales des états planifiés pour les agents, équipes ou sites, sur une période déterminée.
- **Rapport sur l'horaire individuel**— Heures payées et états planifiés pour l'agent sélectionné.
- **Rapport sur l'horaire de l'équipe**— Heures totales, heures payées, heures effectives et renseignements sur les états pour tous les agents d'une équipe sélectionnée.
- **Rapport sur l'horaire hebdomadaire des activités**— Chiffres de l'emploi total (équivalents en temps plein) pour l'activité sélectionnée et heures payées, effectives et non effectives pour chaque agent.
- **Rapport sur l'horaire hebdomadaire de l'équipe**— Heures hebdomadaires payées, effectives et non effectives pour chaque agent de l'équipe sélectionnée et nombre total d'heures (heures payées plus heures non payées) pour l'équipe.
- **Rapport sur la couverture de l'horaire hebdomadaire**— Dotation en personnel calculée (ou requise) et planifiée pour une activité ou un site spécifié, différence entre la dotation en personnel calculée et planifiée et heures totales de dotation en personnel.
- **Rapport sur le budget planifié**— Heures régulières, supplémentaires et totales inscrites au budget pour chaque agent d'une équipe.
- **Rapports sur les commentaires de l'agent**— Commentaires entrés pour les agents dans la zone de texte **Commentaires** de l'horaire.
- **Rapport sur la validation de l'horaire**— Les données dans la fenêtre **Validation de l'horaire** sont sous forme de rapport. Si les paramètres de configuration entraînent des disparités entre les exigences de dotation en personnel et l'horaire réel, la fenêtre **Validation de l'horaire** enregistre les problèmes. Elle indique également quels sont les paramètres à modifier pour corriger la disparité.
- **Rapport sur les échanges de l'horaire**— Inclut les participants (demandeur et répondant) aux échanges d'horaires, les dates concernées, l'état d'approbation, le superviseur approuvant l'échange et les commentaires.
- **Rapport sur le résumé de l'horaire**— Comprend la couverture, le relevé des effectifs, les pourcentages du niveau de service, les volumes d'interactions et TTM planifiés et prévus, ainsi que le budget. Les colonnes facultatives comprennent la couverture publiée et la différence entre la couverture planifiée basée sur l'horaire principal actuel et la couverture planifiée basée sur l'horaire principal de base.
- **Rapport sur l'heure identifiée de l'horaire**— Heures identifiées des agents, organisées par équipe.
- **Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire**— Durées totales des heures d'horaire identifiées pour les agents, les équipes ou les sites, sur une période déterminée.

- **Rapport sur les offres de l'horaire**— Inclut le système de classement, l'agent, l'équipe, la position relative de l'agent dans le processus d'offres, le numéro d'offre original de l'agent, etc.
- **Rapport sur l'horaire hebdomadaire**— Inclut la plage de dates, l'agent, les heures payées, les heures effectives, les heures non effectives, les heures de la période de planification, les totaux, etc.

### Rapports sur la conformité

- **Rapport sur la conformité des agents**— Toutes les non-conformités par rapport à l'horaire pour les agents sélectionnés.
- **Rapport sur le total des conformités**— Pourcentage moyen des conformités pour les équipes ou sites sélectionnés, avec la conformité des agents calculée.
- **Rapport sur l'état de l'agent**— Compte-rendu intervalle par intervalle de l'état de chaque agent sélectionné pour tous les jours sélectionnés.

### Rapports sur les audits

- **Rapport sur l'audit du calendrier**— Insertion/suppression/modification des éléments de calendrier. Permet également d'accorder/refuser les éléments du calendrier et de définir les éléments du calendrier sur Préféré.
- **Rapport sur l'audit de l'horaire**— Publier/effacer ou modifier de l'horaire principal, y compris les insertions, modifications et suppressions.
- **Rapport d'audit de la configuration**— Montre les types (de données) d'objets de configuration associés à des sites et utilisateurs spécifiques, y compris l'utilisateur SYSTEM.

# Enregistrement des rapports dans des fichiers

Pour exporter un rapport dans un fichier disque :

1. Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** () dans la barre d'outils **Actions**.  
Une boîte de dialogue apparaît.
2. Sélectionnez un format de rapport dans la liste déroulante **Format de rapport**.
3. Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer**.
4. Si une boîte de dialogue Téléchargement de fichier apparaît, cliquez sur **Enregistrer** ou **OK**.  
Vous confirmez ainsi que vous voulez enregistrer (et non ouvrir) le fichier. Une boîte de dialogue finale apparaît.
5. Spécifiez le dossier de destination et le nom de fichier du rapport.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **OK**.

# Planificateur de rapports

Utilisez ce module pour planifier des rapports et pour afficher et modifier ces horaires.

Lorsque vous sélectionnez **Horaire des rapports** dans le volet des modules, une liste du ou des horaires créés apparaît dans le volet Données. La liste est sous forme de grille contenant les colonnes suivantes :

<b>Activé</b>	Les cellules de ce champ peuvent contenir les valeurs Vrai ou Faux.
<b>Nom</b>	Nom du rapport.
<b>Type de rapport</b>	Type.
<b>Utilisateur</b>	Utilisateur ayant créé l'horaire.
<b>Planifier</b>	Répertorie les spécificités de l'horaire.
<b>Exécution suivante</b>	Répertorie la date / l'heure de la prochaine exécution du rapport en cours.

Commandes (également dans le menu Actions)

Icône	Nom	Description
	<b>Nouveau</b>	Afficher la boîte de dialogue <b>Tâche du rapport planifié</b> dans le volet Données.
	<b>Modifier</b>	Modifier la superposition sélectionnée à l'aide d'une version limitée de la boîte de dialogue <b>Tâche du rapport planifié</b> .
	<b>Supprimer</b>	Supprimer la superposition sélectionnée.
	<b>Afficher tout</b>	Il s'agit d'une option à bascule. Sélectionnez-la pour afficher tous les horaires de rapports créés par tous les utilisateurs (l'icône devient foncée). Désélectionnez cette option pour afficher uniquement les horaires créés par l'utilisateur actuel.
	<b>Activer</b>	Activer le rapport sélectionné.
	<b>Désactiver</b>	Désactiver le rapport sélectionné.

Pour planifier un rapport :

1. Sélectionnez le **Planificateur des rapports** dans le volet des modules.
2. Cliquez sur l'icône **Nouveau** () ou sélectionnez **Nouveau** dans le menu **Actions**.  
La **boîte de dialogue Tâche du rapport planifié** apparaît dans le volet Données.
3. Pour chaque page de la boîte de dialogue, effectuez les sélections appropriées, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la dernière page, cliquez sur **Terminer**.

## Boîte de dialogue Tâche de rapport planifié:

Les pages sont les suivantes :

- [Page Tâche de rapport planifié](#)
- [Page des données](#)
- [Page de la plage de dates](#)
- Pages correspondant à votre sélection dans le champ **Type de rapport**.

### page Tâche de rapport planifié

Il y a trois sections sur cette page.

#### Paramètres généraux :

- **Nom** — Entrez un nom pour la tâche planifiée.
- **Type de rapport** — Sélectionnez un type de rapport dans le menu déroulant.
- **Exporter vers** — Sélectionnez un format de sortie dans le menu déroulant.

#### Horaire d'exécution :

- **Date de début** — Sélectionnez ou entrez une date de début pour créer le rapport.
- **Date de fin** — Activez ce paramètre en cliquant sur la case à cocher **Activer la date de fin**, puis sélectionnez ou entrez une date de fin pour créer le rapport.
- **Exécution** — Sélectionnez ou entrez une heure dans la journée pour créer le rapport.
- **Fuseau horaire** — Sélectionnez le fuseau horaire dans une liste déroulante. [Voir une liste des choix](#).

#### Fréquence :

- **Quotidien** — Spécifiez que le rapport sera généré chaque jour.
  - **Hebdomadaire** — Spécifiez aussi un ou plusieurs jours dans la semaine en cochant les cases correspondantes. Par défaut : tous les jours de la semaine sont cochés.
-

- **Mensuel** — Spécifiez aussi le jour du mois en sélectionnant ou en entrant un jour dans le champ **Jour du mois**. Par défaut : 1.

## Page des données

### Utilisateur disponible :

- Cochez la case de chaque utilisateur à qui vous voulez accorder la possibilité de voir le rapport créé.

Toutes les pages suivantes qui s'affichent correspondent directement au type de rapport. (Par exemple, si vous sélectionnez **Rapport sur le solde des congés** dans le champ **Type de rapport** (dans la zone **Paramètres généraux** au-dessous), vous devriez alors consulter la rubrique d'aide **Rapport sur le solde des congés** pour obtenir des descriptions des autres pages.

## Page Plage de dates

Vous spécifiez la plage de données que couvrira le rapport.

### Décalage de la date de début :

- Réglez la date de début des données, par rapport à la date de début de la génération du rapport. Vous pouvez sélectionner un nombre positif ou négatif, ou 0 (par défaut). Il définit un nombre de jours.

### La fin dépend de la [date de début |date de génération] :

- Indiquez si la date de fin des données est calculée par rapport à la date de début de ces données (spécifiée au-dessus) ou leur date de génération (la date de **Temps d'exécution**, spécifiée sur la première page).
- Réglez la date de fin des données, par rapport à votre choix. Vous pouvez sélectionner un nombre positif ou négatif, ou 0 (par défaut). Il définit un nombre de jours.

Si votre sélection est incorrecte, un message d'erreur s'affiche pour vous l'expliquer.

## Rapports créés

Sélectionnez **Rapports générés** dans la zone des modules pour afficher une grille répertoriant les rapports planifiés ayant déjà été générés. Sélectionnez un rapport dans la liste et utilisez les commandes suivantes pour le gérer :

**Supprimer** Bouton — Supprimez le rapport sélectionné. Vous devez être le créateur de la tâche de rapport planifiée ou avoir l'autorisation d'accéder à toutes les tâches de rapport planifiées.

**Afficher tout** Bouton — C'est une option à bascule. Sélectionnez-la pour afficher tous les rapports produits par tous les utilisateurs (l'icône devient foncée). Désélectionnez cette option pour afficher uniquement les rapports générés par l'utilisateur actuel.

**Enregistrer sous** Bouton — Permet de télécharger le rapport sélectionné au format dans lequel il a été enregistré après sa création. Une boîte de dialogue **Enregistrer le fichier** standard s'affiche.

La grille contient les colonnes suivantes : **Nom**, **Type de rapport**, **Utilisateur**, **Heure** (date et heure) et **État** (informations sur la génération du rapport).

Pour spécifier le chemin réseau pour le stockage des rapports créés, utilisez Genesys Administrator pour modifier ou créer l'option PathToAutoGeneratedReports dans l'application WFM Web. Consulter **Options de configuration WFM** dans le *Workforce Management Administrator's Guide*.

# Rapports de configuration

Le rapport sur la configuration résume les paramètres de configuration des objets WFM (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports de configuration sont :

- [Rapport sur les propriétés de l'activité](#).
- [Rapport sur le transport partagé](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les propriétés de l'activité

Pour créer un rapport sur les propriétés des activités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la configuration** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés des activités** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'Assistant rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **Données**, sélectionnez les activités à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les unités opérationnelle pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'activités depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les propriétés des activités

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, son fuseau horaire et le nombre maximal de places disponibles.
<b>Activité</b>	Chaque activité sélectionnée à inclure dans le rapport.
<b>Heures de fonctionnement (heure de début/heure de fin)</b>	Les heures de début et de fin pour chaque activité du jour indiqué sont au format hh:mm. (un symbole plus (++) avant l'heure de fin indique que l'activité se termine le jour suivant).
<b>Nombre maximal d'utilisateurs simultanés</b>	Nombre maximal d'agents planifiés pour réaliser chaque activité à tout moment donné.
<b>Dotation en personnel minimale</b>	Niveaux de dotation en personnel minimums configurés pour chaque activité. Le Niveau minimal de dotation en personnel peut être affiché sous forme de pourcentage ou en nombre d'agents (voir <b>Propriétés de l'activité</b> ). Si le <b>Niveau minimal de dotation en personnel</b> paramètre est configuré en pourcentage, la valeur est alors affichée en pourcentage; par exemple, 20 %. Si il est défini en nombre d'agents, cette valeur est alors indiquée par un nombre ; par exemple, 20.
<b>Compétences (niveaux min. - max.)</b>	Compétences et niveaux de compétences minimaux et maximaux configurés pour chaque activité.
<b>Nom de l'ensemble d'activités</b>	Nom de l'ensemble d'activités dans lequel l'activité est incluse (le cas échéant).

# Rapport sur le transport partagé

## Conseil

Le Transport partagé est appelé de diverse façon à travers le monde — autobus, covoiturage, transport collectif ou transport adapté, par exemple. Pour plus de détails, voir [Wikipedia](#).

Pour créer un rapport de transport partagé :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la configuration** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le transport partagé** dans la liste du volet Objets.  
La page **En-tête** de l'Assistant rapports s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez déployer les unités métier pour en afficher les sites et ouvrir ces derniers pour afficher leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents depuis différents sites.

6. Sur la page du **Transport partagé**, sélectionnez les éléments de transport partagé que vous souhaitez inclure dans le rapport.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport de transport partagé

Rapport sur le transport partagé	Titre du rapport.
Chaque transport partagé dans le rapport comporte les renseignements suivants dans son en-tête :	
<b>Champ</b> Unité métier	Unité opérationnelle du transport partagé.
<b>Champ</b> Site	Site du transport partagé.
<b>Champ</b> Transport	Nom du transport partagé
<b>Champ</b> État	État du transport partagé.

Champ	Commentaires
<b>Champ Ceci est l'autobus avec la taille maximale 'nn</b>	Commentaires (le cas échéant) associés au transport partagé.
En dessous de l'en-tête, chaque agent du transport partagé est listé sur une ligne à part, avec les colonnes suivantes :	Taille maximale du transport partagé, s'il s'agit d'une navette.
<b>Numéro</b>	Numéro de rangée.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Équipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.

# Rapports sur les règles

Les rapports sur les règles résument les propriétés des agents, contrats, quarts de travail et modèles de rotation (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur les règles sont les suivants :

- [Rapport sur les propriétés de l'agent](#).
- [Rapport sur les propriétés du contrat](#).
- [Rapport sur les propriétés du quart de travail](#).
- [Rapport sur les propriétés du modèle de rotation](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les propriétés de l'agent

Pour créer un rapport sur les propriétés de l'agent :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Affichages.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés de l'agent** dans la liste du volet Objets.  
**Le premier écran de l'assistant Rapports, En-tête, s'affiche.**
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
**Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents ou d'équipes depuis différents sites.**
6. Cliquez sur **Terminer**.  
**Le rapport s'affiche dans le Visualisateur de rapports.**

## Explication du rapport sur les propriétés de l'agent

<b>Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par sites, par équipe au sein de chaque site et par fuseau horaire de site.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans le rapport.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de l'agent.
<b>Date d'embauche</b>	Date à laquelle l'agent a été embauché.
<b>Date de fin</b>	Date à laquelle l'agent a terminé son contrat.
<b>Rang</b>	Rang de l'agent, mis dans les <b>Propriétés de l'agent</b> .
<b>Contrat</b>	Type de contrat attribué à l'agent.
<b>Modèle de rotation</b>	Modèle de rotation de l'agent, le cas échéant.
<b>Salaire</b>	Salaire actuel défini pour l'agent.
<b>Compétences (niveau)</b>	Compétences attribuées à cet agent.
<b>Activités</b>	Liste d'activités sur lesquelles l'agent peut travailler.
<b>Commentaires</b>	Tous les commentaires saisis sur cet agent lors de la configuration.
<b>Règle de congés</b>	Règle de congés attribuée à l'agent.
<b>Types de congés</b>	Tous les congés associés à la règle des congés.
<b>Dernière date de report</b>	Dernière date de report des heures de congés non utilisées.
<b>Heures reportées</b>	Nombre d'heures de congés reportées de l'année

	précédente à l'année en cours.
<b>Date d'arrêt</b>	Date à laquelle la règle de congés est devenue inactive pour l'agent.

# Rapport sur les propriétés du contrat

Pour créer un rapport sur les propriétés du contrat :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés des contrats** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'Assistant rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les contrats à inclure dans le rapport.

## Conseil

Les unités métier peuvent être déployées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'agents ou d'équipes depuis différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les propriétés des contrats

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, fuseau horaire et premier contrat sélectionné. Chaque contrat suivant est affiché séparément.
<b>Nom du contrat</b>	Nom du contrat dont les propriétés sont affichées en dessous.
<b>Heures de travail quotidiennes</b>	Nombre d'heures quotidiennes payées défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées chaque jour.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> , <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentent les nombres minimal, standard et maximal d'heures payées par jour.
<b>Heures de travail hebdomadaires</b>	Nombre d'heures hebdomadaires payées défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées chaque semaine.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> , <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentent les nombres minimal, standard et maximal d'heures payées par semaine.

<b>Heures de travail de la période de planification de l'horaire</b>	Nombre d'heures quotidiennes payées défini pour la période de planification de l'horaire pour ce contrat. Les agents attribués au contrat doivent avoir au minimum ce nombre d'heures payées dans la période de planification de l'horaire.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> , <b>Std</b> et <b>Max.</b> représentent les nombres minimal, standard et maximal d'heures payées par période de planification de l'horaire.
<b>Jours de travail hebdomadaires</b>	Nombre de jours de travail hebdomadaires défini pour ce contrat. Les agents attribués à ce contrat doivent être disponibles au moins pour ce nombre de jours chaque semaine.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> et <b>Max.</b> représentent les nombres minimal, standard et maximal de jours de travail par semaine.
<b>Nombre maximal de jours de travail consécutifs</b>	Nombre maximal de jours de travail consécutifs défini pour ce contrat. Les agents attribués au contrat ne peuvent pas dépasser ce nombre de jours de travail consécutifs.
<b>Synch. Période</b>	Période de temps sur laquelle s'opère la synchronisation.
<b>Synchronisation de la flexibilité des horaires quotidiens</b>	Nombre d'heures sur lequel l'horaire quotidien est supposé être synchronisé.
<b>Synch. Type</b>	Type de synchronisation utilisée pour le contrat, comme les quarts de travail entre les congés, une semaine ou une période de plusieurs semaines, ou encore la Période de planification de l'horaire.
<b>Jours de la semaine pour la synch.</b>	Jours de la semaine sur lesquels doit s'opérer la synchronisation.
<b>Disponibilité quotidienne (heure de début et de fin)</b>	Heures de début et de fin de disponibilité quotidienne de l'agent attribué au contrat.
<b>Premier jour de la fin de semaine</b>	Jour attribué ou désigné comme premier jour de la fin de semaine, p. ex. vendredi, samedi ou dimanche.
<b>Premier jour de la fin de semaine en congé</b>	Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut avoir congé le premier jour de la fin de semaine.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> , <b>Max.</b> et <b>Activé</b> représentent les nombres minimal et maximal de congés autorisés le premier jour de la fin de semaine selon le contrat, et si la restriction est activée (Oui, Non).
<b>Deuxième jour de la fin de semaine en congé</b>	Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut avoir congé le deuxième jour du de la fin de semaine.  La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b> , <b>Max.</b> et <b>Activé</b> représentent les nombres minimal et maximal de congés autorisés le deuxième jour de la fin de semaine selon le contrat, et si la restriction est activée (Oui, Non).
<b>Congé les deux jours de la fin de semaine</b>	Nombre de fois que l'agent attribué au contrat peut

	<p>avoir congé les deux jours de la fin de semaine.</p> <p>La valeur est décomposée en trois statistiques : <b>Min.</b>, <b>Max.</b> et <b>Activé</b> représentent les nombres minimal et maximal de fins de semaine complètes de congés autorisées selon le contrat, et si la restriction est activée (Oui, Non).</p>
--	--

Chaque catégorie est un élément de la combinaison Contrat/Site indiquée dans l'en-tête du rapport.

#### Clé

- **Min.**—Minimum
- **Std**—Standard
- **Max.**—Maximum
- **Synch.**—Synchronisation
- Le tableau **Quarts de travail** répertorie tous les quarts de travail couverts par le contrat.

# Rapport sur les propriétés du quart de travail

Pour créer un rapport sur les propriétés du quart de travail :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les propriétés du quart de travail** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'Assistant rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les quarts de travail à inclure dans le rapport. Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs quarts de travail. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de quarts de travail depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Explication du rapport sur les propriétés du quart de travail

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, son fuseau horaire et le (premier) quart de travail sélectionné. Chaque quart de travail suivant est affiché séparément.
<b>Nom du quart de travail</b>	Nom du quart de travail dont les propriétés sont affichées en dessous.
<b>Nombre minimal d'heures payées</b>	Nombre minimal d'heures défini pour ce quart de travail. Tous les contrats attribués à ce quart de travail doivent être disponibles au moins pour ce nombre d'heures.
<b>Nombre maximal d'heures payées</b>	Nombre maximal d'heures défini pour ce quart de travail.
<b>Heure de début (au plus tôt)</b>	Première heure à laquelle ce quart de travail peut commencer.
<b>Heure de début (au plus tard)</b>	La dernière heure à laquelle ce quart de travail peut commencer.
<b>Heure de fin (au plus tôt)</b>	La première heure à laquelle ce quart de travail peut finir.

<b>Heure de fin (au plus tard)</b>		Dernière heure à laquelle ce quart de travail peut finir.
<b>Jours de la semaine</b>		Jours pendant lesquels ce contrat peut être planifié.
<b>Règle des congés</b>		Règle pour la planification de ce quart de travail. (Par exemple, l'une des valeurs possibles est Le jour suivant n'est pas un congé.)
<b>Répartition Période</b>		Période de répartition de ce quart de travail.
<b>Répartition min.</b>		Durée minimale de planification de ce quart de travail pendant la période de répartition.
<b>Répartition max.</b>		Durée maximale de planification de ce quart de travail pendant la période de répartition.
<b>Écart minimal entre les éléments de quart de travail</b>		Durée minimale autorisée entre des éléments de quart de travail (pauses et repas).
<b>Écart maximal entre les éléments de quart de travail</b>		Durée maximale autorisée entre des éléments de quart de travail (pauses et repas). S'applique également à l'écart entre le début du quart de travail et le premier élément de quart de travail et entre le dernier élément de quart de travail et la fin du quart de travail.
<b>Utilisation des séquences de tâches</b>		Utilisation des séquences de tâches pendant la planification.
<b>Séquences de tâches [si applicable]</b>	<b>Nom de la séquence de tâches</b>	Séquence de tâches associée avec le quart de travail.
	<b>Index</b>	Position de l'élément de séquence de tâches dans la séquence de tâches.
	<b>Ensemble d'activités</b>	Ensemble d'activités dans lequel l'agent peut travailler pendant l'intervalle de séquence de tâches spécifié.
	<b>Durée min.</b>	Durée minimale de la séquence de tâches.
	<b>Durée max.</b>	Durée maximale de la séquence de tâches.
	<b>Poste fixe</b>	Spécifie si l'intervalle de séquence de tâches présente des limites strictes. Les valeurs possibles sont les suivantes :
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche est flexible dans</li> </ul>

		<p>l'intervalle de début au plus tôt et de fin au plus tard.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le début est fixe et la fin est flexible.</li> <li>• La fin est fixe et le début est flexible.</li> <li>• Le début et la fin sont fixes.</li> </ul>
<b>Contrats</b>		Contrats associés avec le quart de travail.
<b>Séquences d'éléments de quart de travail [si applicable]</b>	<b>Nombre minimum d'heures payées</b>	Durée de quart de travail minimale payée pour laquelle cette séquence de pause/repas entre en vigueur. (Cette séquence de pause/repas ne peut pas être appliquée à des quarts de travail présentant une durée inférieure à celle spécifiée ici.)
	<b>Autorisé</b>	Indique si la séquence d'éléments de quart de travail est utilisée pendant la planification (la valeur est Oui ou Non).
	<b>Index</b>	Position de l'élément de quart de travail dans la séquence d'éléments de quart de travail.
	<b>Repas</b>	Repas attribués à cette séquence d'éléments de quart de travail.
	<b>Pause</b>	Pauses attribuées à cette séquence d'éléments de quart de travail.
<b>Pause [si applicable]</b>	<b>Nom de la pause</b>	Pause associée avec le quart de travail.
	<b>Index</b>	Position de la pause dans la liste des pauses du quart de travail. La même pause peut se produire plusieurs fois.
	<b>Durée</b>	Durée de la pause.
	<b>Durée min. à partir du début du quart de travail</b>	Écart minimal entre le début du quart de travail et le début de la pause.
	<b>Durée max. à partir du début du quart de travail</b>	Écart maximal entre le début du quart de travail et le début de la pause.
	<b>Durée min. à partir de la fin du quart de travail</b>	Écart minimal entre la fin de la pause et la fin du quart de travail.

	<b>Temps payé</b>	Affiche si la pause est payée ou non.
	<b>Point de départ</b>	Affiche les incrémentations entre les heures de début de pause. Par exemple, avec un point de départ toutes les 15 minutes, les agents partent en pause à 15 minutes d'intervalle.
	<b>Décalage de début</b>	Définit le nombre de minutes après l'heure (dans l'intervalle) pendant lequel une pause peut se produire. Le calcul du point de départ doit commencer à ce moment là.
	<b>Poste fixe</b>	Détermine si la pause doit avoir lieu à un moment spécifique du quart de travail.
<b>Repas [si applicable]</b>	<b>Nom du repas</b>	Repas associé avec le quart de travail.
	<b>Index</b>	Position du repas dans la liste des repas du quart de travail. Le même repas peut se produire plusieurs fois.
	<b>Heure de début (au plus tôt)</b>	Première heure à laquelle ce repas peut commencer.
	<b>Heure de fin (au plus tard)</b>	Dernière heure à laquelle ce repas peut finir.
	<b>Durée</b>	Durée du repas.
	<b>Durée min. avant le repas</b>	Écart minimal entre l'heure de début du quart de travail et l'heure de début du repas.
	<b>Durée min. après le repas</b>	Écart minimal entre l'heure de fin du repas et l'heure de fin du quart de travail.
	<b>Payé</b>	Indique si le repas est payé.
	<b>Point de départ</b>	Les heures de début du repas doivent être un multiple de cet entier.

# Rapport sur les propriétés du modèle de rotation

Pour créer un rapport sur les propriétés du modèle de rotation :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les règles** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport de propriétés du modèle de rotation** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'Assistant rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les modèles de rotation à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez déployer les unités métier pour en afficher les sites et ouvrir ces derniers pour afficher leurs modèles de rotation. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de modèles de rotation issus de différents sites.

6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication des propriétés du modèle de rotation

<b>Site [en-tête]</b>	Le site sélectionné.
<b>Fuseau horaire</b>	Le fuseau horaire de ce site.
<b>Modèle de rotation</b>	Le modèle de rotation affiché.
<b>Modèle hebdomadaire</b>	Le nom du modèle hebdomadaire affiché.
<b>Nombre minimum d'heures payées</b>	Si <b>Utilisation des heures hebdomadaires payées</b> est sélectionné dans le volet <b>Règles hebdomadaires</b> , le minimum des heures payées pour le modèle hebdomadaire.
<b>Nombre maximal d'heures payées</b>	Si <b>Utilisation des heures hebdomadaires payées</b> est sélectionné dans le volet <b>Règles hebdomadaires</b> , le maximum des heures payées pour le modèle hebdomadaire.
<b>Jour de la semaine</b>	Paramètres des horaires hebdomadaires pour chaque jour de la semaine.
<b>Quart de travail</b>	Quart de travail attribué chaque jour pour chaque

	horaire hebdomadaire dans le modèle de rotation, le cas échéant.
<b>Heure de début</b>	Heure de début du quart de travail pour chaque jour de l'horaire hebdomadaire, le cas échéant.
<b>heures payées/Durée</b>	Nombre d'heures payées du quart de travail pour chaque jour de l'horaire hebdomadaire, le cas échéant.
<b>Heure de fin estimée</b>	Heure de fin estimée de l'horaire (heure de début + heures payées), le cas échéant.
<b>Activités</b>	Activités réalisées chaque jour de l'horaire hebdomadaire. Affiche Tous applicables si <b>Pas de limitation d'activité</b> a été sélectionné dans le volet <b>Activités du modèle de rotation</b> pour ce Modèle de rotation.
<b>Congé possible</b>	Indique si le processus de résolution de l'horaire peut attribuer ce jour comme jour de repos ou non.

# Rapports sur les calendriers

Les rapports sur le calendrier répertorient les congés, les jours de repos, les quarts de travail, les modèles de rotation, les disponibilités, les heures de travail, les exceptions et les préférences (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur le calendrier sont les suivants :

- [Rapport sur les congés](#)
- [Rapport sur le solde de congés](#)
- [Rapport sur les éléments du calendrierCldrItmsRprt](#)
- [Rapport sur la gestion des congés](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les éléments du calendrier

Pour créer un rapport sur les éléments du calendrier :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les éléments du calendrier** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'Assistant rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management pour imprimer les rapports que vous créez au format "CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et une date de fin pour les données du rapport.
6. Vous pouvez éventuellement sélectionner **Afficher les commentaires/notes** pour vérifier si les commentaires, s'il y en a, sont affichés dans le rapport.  
Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Données**, à partir de la liste **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.  
**Cliquez sur Suivant**  
.
8. Dans l'écran **Éléments du calendrier**, cochez les cases des éléments à inclure dans le rapport et désélectionnez celles des éléments à ignorer. Les sélections disponibles sont :
  - **Modèles de rotation**
  - **Disponibilités**
  - **Jours de repos**
  - **Quarts de travail**
  - **Heures de travail**
  - **Temps de repos**
  - **Exceptions**
9. Cliquez sur **Terminer**.

**Important**

Si **Exceptions** et **Temps de repos** sont sélectionnés sur la page des **Éléments du calendrier**, vous devez spécifier les types d'Exceptions et Temps de repos.

Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les éléments du calendrier

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné, son fuseau horaire et l'équipe ou la première équipe sélectionnée. Le rapport est organisé par équipe.
<b>Période [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans le rapport.
<b>Date</b>	Date à laquelle l'agent a demandé une exception, un modèle de rotation ou une préférence. Le rapport peut afficher plusieurs éléments de calendrier pour les agents.
<b>Type</b>	Modèles de rotation, Disponibilités, Jours de repos, Vacations, Heures de travail, Congés ou Exceptions.
<b>Description</b>	Nom de l'exception ou de la préférence ou description du modèle de rotation.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle commence l'élément de calendrier.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle l'élément de calendrier se termine.
<b>État</b>	Indique si l'élément de calendrier est planifié, non planifié, accordé, refusé, préféré ou rappelé.
<b>Commentaires/notes</b>	Colonne facultative.

# Rapport sur les congés

Pour les agents et les dates que vous sélectionnez, ce rapport affiche les congés accordés, préférés, refusés et planifiés. Il peut également inclure les soldes des congés pour tous les types de congés sélectionnés.

Pour créer un rapport sur les congés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les congés** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et une date de fin pour les données du rapport.
6. Dans la liste déroulante **Options de tri**, choisissez de trier le rapport en fonction du nom de l'agent, de la date de la demande de congé ou de la date de soumission de la demande.
7. Vous pouvez également sélectionner **Afficher le solde des congés**.
8. Vous pouvez éventuellement sélectionner **Afficher les commentaires** pour contrôler si les commentaires, s'il y en a, sont affichés dans le rapport.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Sur l'écran **Types de congés disponibles**, sélectionnez les types de congés à inclure dans le rapport.  
Les types de congés sont regroupés par unités métier et par site.
13. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication sur le rapport sur les congés

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné et son fuseau horaire.
-----------------------	---

<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe à laquelle les agents dans le tableau ci-dessous appartiennent. Si vous avez sélectionné plus d'une équipe, les équipes sont listées par ordre alphabétique. Les données des agents dans une équipe apparaissent avant l'équipe suivante dans la liste.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Agent</b>	Le nom de l'agent dont les renseignements sont affichés.
<b>Date</b>	Date pour laquelle l'agent a soumis une préférence de congés. Le solde des congés affiché dans la colonne <b>Solde</b> concerne également cette date.
<b>Description</b>	Nom du type de congés.
<b>Heure de début et heure de fin</b>	Début et fin de la période de congés. Pour une demande de congés portant sur toute la journée, les deux colonnes indiquent Jour complet.
<b>État</b>	Indique si la préférence de congés a l'état Préféré, Accordé, Refusé, Recontacté, Planifié ou Non planifié.
<b>Date et heure de soumission</b>	Heure à laquelle la préférence de a été formulée.
<b>Solde</b>	Heures de congés disponibles de l'agent à partir de la date de la demande.
<b>Commentaires</b>	Commentaires (le cas échéant) soumis avec l'élément de congés.

# Rapport sur le solde de congés

Pour les agents et dates sélectionnés, ce rapport affiche les soldes des congés pour les types de congés.

Pour créer un rapport sur les soldes des congés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le solde des congés** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et une date de fin pour les données du rapport.
6. Dans la liste déroulante **Options de tri**, choisissez de trier le rapport selon le nom d'agent ou la date pour laquelle les congés sont demandés.  
Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.  
Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Types de congés disponibles**, sélectionnez les types de congés à inclure dans le rapport.  
Les types de congés sont regroupés par unités métier et par sites.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les soldes des congés

<b>Site [en-tête]</b>	Site sélectionné et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe à laquelle les agents dans le tableau ci-dessous appartiennent. Si vous avez sélectionné plus d'une équipe, les équipes sont listées par ordre alphabétique. Les données des agents dans une équipe apparaissent avant l'équipe suivante dans la liste.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.

<b>Agent</b>	Le nom de l'agent dont les renseignements sont affichés.
<b>Date</b>	Date pour laquelle l'agent a soumis une préférence de congés. Le solde des congés affiché dans la colonne <b>Solde</b> concerne également cette date.
<b>Description</b>	Nom du type de congés.
<b>Solde</b>	Le nombre d'heures de congé actuellement disponibles de l'agent pour le type de congé affiché dans la colonne <b>Description</b> , à partir de la date affichée dans la colonne <b>Date</b> .

# Rapport de gestion des congés

Pour les agents et les dates que vous sélectionnez, ce rapport affiche les congés accordés, préférés, refusés et planifiés. Inclut également les soldes des congés pour tous les types de congés sélectionnés.

Pour créer un rapport sur la gestion des congés :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le calendrier** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la gestion des congés** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et une date de fin pour les données du rapport.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.

## Conseil

Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur l'écran **Types de congés disponibles**, sélectionnez les types de congés à inclure dans le rapport.  
Les types de congés sont regroupés par unités métier et par sites.
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication sur le rapport sur la gestion des congés

<b>En-tête du rapport</b>	
<b>Site</b>	Site sélectionné et son fuseau horaire.
<b>Fuseau horaire</b>	Fuseau horaire du site sélectionné.
<b>Équipe</b>	Équipe à laquelle l'agent dans le tableau ci-dessous appartient.
<b>Période (dates)</b>	Période couverte par le rapport.

<b>Agent</b>	Le nom de l'agent dont les renseignements sont affichés.
Colonnes du tableau <b>Règles</b> :	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque règle applicable à chaque type de congé dans le rapport. Le format comporte une règle par ligne et un tableau par combinaison type/agent.</p> <p><b>Règle de congé, Type de congé, Date de début, Date de fin, Reporté, Jour de report</b></p>
Colonnes du tableau <b>État quotidien</b> (sans titre) :	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque date du rapport. The format is one date per line, and one table per agent / time-off type combination.</p> <p><b>Date, Solde, Accumulé/Accordé, Crédit, Reporté, Utilisé, Bonus attribué, Bonus utilisé, Bonus expiré, Solde du bonus</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseil</p> <p>La colonne <b>Utilisé</b> contient la somme des heures de congé Octroyé +Préféré + Planifié + Non planifié dépassant les heures en bonus ... mais les heures non planifiées ne sont incluses que si l'option CalendarOverScheduleData est activée. (Voir la description des options dans <i>Workforce Management Administrator's Guide</i>.)</p> </div>
Colonnes du tableau <b>État de l'instance</b> (sans titre) :	<p>Ce tableau affiche des données pour chaque instance de congé avec l'état Accordé, Refusé, Préféré, Planifié ou Non planifié.</p> <p>Le format comporte un titre par ligne / de données par instance.</p> <p><b>Type de congé, État du congé, Heure de début, Heure de fin, Heures payées, Soumis le, Commentaires</b></p>

# Rapports sur les prévisions

Les rapports sur les prévisions affichent des renseignements clés sur les besoins anticipés en matière d'activités et de personnel sous la forme de tableaux ou de graphiques (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur les prévisions sont les suivants :

- [Rapport sur les prévisions](#).
- [Rapport sur les graphiques des prévisions](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les prévisions

Pour créer un rapport sur les prévisions :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les prévisions** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques des prévisions** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran des **scénarios**, sélectionnez un scénario de prévision ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et les **dates de début et de fin correspondantes**. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
  - b. Sélectionnez **Activité**, **Site**, **Activité multisite** ou **Unité métier** dans la liste déroulante.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les cibles de prévision. L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des activités multisites ou des unités opérationnelles (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Unité opérationnelle, les unités métiers de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-personnes dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en cochant ou en décochant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes et non en ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
8. Cliquez sur **Suivant**. Sur l'écran **Types de données de prévision**, sélectionnez les types de données à inclure.
9. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les prévisions

<b>Renseignements sur le site, Renseignements sur l'unité métier ou Entreprise [en-tête]</b>	Le nom du site et le fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité.  Nom de l'unité métier et du fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité multisite ou Site. L'entreprise, si la cible sélectionnée pour le rapport est unité métier. (Chaque racine est affichée séparément.)
--	---

<b>Activité, Activité multisite, Site ou Unité métier [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, activité multisite, site ou unité métier- selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date/Période (dates) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Le rapport affiche des renseignements séparés pour chaque cible et date. Cet en-tête affiche la date si vous avez sélectionné une granularité Dans la journée ; pour les autres granularités, il affiche la période.
<b>Intervalle de temps, Jour, Semaine de, X semaines de, Mois</b>	Période affichée. L'en-tête et le contenu de la colonne dépendent de la granularité sélectionnée.
<b>Statistiques/Options [colonnes]</b>	<p>Valeur prévue, pour chaque période, pour les options d'affichage sélectionnées dans l'assistant. Les colonnes proposées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volume d'interactions</li> <li>• Temps de traitement moyen</li> <li>• Dotation en personnel calculée</li> <li>• Dotation en personnel requise</li> <li>• Niveau de service</li> <li>• Niveau de service reporté</li> <li>• VRM</li> <li>• Facteur d'abandons</li> <li>• Occupation max.</li> <li>• Volume d'interactions des données historiques</li> <li>• Temps de traitement moyen des données historiques</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <b>Conseil</b>            Si vous sélectionnez un scénario autre que la prévision principale, les types de données historiques contenues dans cette liste ne seront pas disponibles         </div>
<b>Total/Moyenne pour l'activité/Site [pied de page]</b>	<p>Valeur totale ou moyenne prévue pour chaque statistique affichée dans le tableau pour l'activité ou le site.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <b>Conseil</b>            Si vous générez des rapports compatibles avec le format CSV, les valeurs <b>Total/Moyenne pour l'activité</b> seront affichées dans des colonnes séparées et non en pied de page.         </div>
<b>Total/Moyenne pour le site/Unité métier [pied de page]</b>	Valeur totale ou moyenne prévue pour chaque option affichée pour la cible affichée.

# Rapport sur les graphiques des prévisions

Pour créer un rapport sur les graphiques des prévisions :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez l'option **Rapports sur les prévisions** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez l'option **Rapport sur les graphiques des prévisions** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario de prévision ou la prévision principale, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de la prévision principale.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et les **dates de début et de fin correspondantes**. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
  - b. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Activité** ou **Activité multisite**.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
6. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-personnes dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en cochant ou en décochant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes et non en ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles de prévision. Le contenu de l'arborescence dépend de la cible choisie. Vous pouvez développer les unités métiers pour afficher les activités de leur site ou les activités multisites. Vous pouvez développer des sites pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner plusieurs options.
8. Si vous avez sélectionné **Activité** ou **Activité multisite** comme cible :
  - a. Cliquez sur **Suivant**.
  - b. Sur l'écran **Types de données de prévision**, sélectionnez les types de données à inclure.
  - c. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les graphiques des prévisions

<b>Site ou unité métier [en-tête]</b>	Site ou unité opérationnelle et fuseau horaire inclus dans le rapport.
<b>Activité ou Activité multisite [en-tête]</b>	Activité ou activité multisite affichée dans le graphique suivant.

<b>Date [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Les renseignements du rapport sont affichés séparément pour chaque activité, option d'affichage et date.
<b>Statistiques/Options [barres du graphique]</b>	Chaque option d'affichage est indiquée sur un graphique distinct. La statistique affichée et ses unités sont indiquées à gauche. Les colonnes proposées sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Volume d'interactions</li><li>• Temps de traitement moyen</li><li>• Dotation en personnel calculée</li><li>• Dotation en personnel requise</li></ul>
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Période couverte par chaque barre du graphique. Les périodes dépendent de la granularité sélectionnée dans l'assistant.

# Rapports sur le rendement

Les rapports sur le rendement affichent des mesures de rendement des sites sous la forme de tableaux ou de graphiques. (Pour une liste complète de tous les rapports WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur le rendement sont les suivants :

- [Rapport sur les frais réels](#).
- [Rapport sur le rendement de la main-d'œuvre](#).
- [Rapport sur le rendement du centre de contacts](#).
- [Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts](#).

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.

# Rapport sur les frais réels

Pour créer un rapport sur les frais réels :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez l'option **Rapports sur le rendement** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les frais réels** dans la liste du volet Objets.  
**Le premier écran de l'assistant Rapports, En-tête, s'affiche.**
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez l'option **Afficher l'en-tête** et entrez le texte de l'en-tête dans la zone de texte.
4. Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Plage de dates**, sélectionnez une granularité et une **date de début et de fin** correspondante. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
7. Vous pouvez afficher les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-homme dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en cochant ou en décochant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes et non en ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans l'option **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les sites à inclure dans les données du rapport.  
**Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.**
10. Cliquez sur **Terminer**.  
**Le rapport s'affiche dans le Visualisateur de rapports.**

## Explication du rapport sur les frais réels

<b>Site ou unité métier [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site ou de l'unité opérationnelle.
<b>Date [en-tête]</b>	Dates sélectionnées dans l'assistant Rapports.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines</b>	Les périodes affichées dans cette colonne correspondent à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Prévision</b>	
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Dotation en personnel calculée, issue de la prévision principale sur la période sélectionnée.

	<b>% planifié</b>	Frais planifiés totaux prévus pour le site sélectionné dans la période sélectionnée.
	<b>% de frais non prévus</b>	Frais non planifiés totaux prévus pour le site sélectionné dans la période sélectionnée.
<b>Planification</b>		
	<b>Couverture</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée pour une activité ou une activité multisite.
	<b>% de frais prévus</b>	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent est planifié pour les groupes d'états d'horaire définis comme frais prévus.
	<b>% de frais non prévus</b>	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent est planifié pour les groupes d'états d'horaire définis comme frais non prévus.
<b>Total/Moyenne [pied de page]</b>		Total ou moyenne pour chaque statistique sur l'ensemble de la période affichée dans le rapport. L'affichage se trouve dans Équivalents en temps plein (ETP).

# Rapport sur le rendement de la main-d'œuvre

Pour créer un rapport sur les rendements de la main-d'œuvre :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez l'option **Rapports sur les rendements** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les rendements de la main-d'œuvre** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et les **dates de début et de fin correspondantes**. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
  - b. Entrez un **seuil de pourcentage d'écart**. (Les périodes dont les valeurs réelles diffèrent des valeurs planifiées selon un pourcentage supérieur à celui-ci sont répertoriées comme non conformes dans le rapport.)
  - c. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - d. Sélectionnez **Activité, Site, Groupe d'activités, Activité multisite ou Unité métier** dans la liste déroulante.
  - e. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans les données du rapport. L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des groupes d'activités, des activités multisites ou des unités métiers (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Unité opérationnelle, les unités métiers de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Explication du rapport sur les rendements de la main-d'œuvre

<b>Segment racine/Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de la cible ou du site.
<b>Cible/Activité ou Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, site, unité opérationnelle ou activité multisite, selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.

<b>Date/Période (dates)</b>	Date ou période de dates sélectionnée dans l'assistant.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Périodes correspondant à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Réel</b>	Dotation en personnel réelle pour chaque intervalle de temps.
<b>Calculé</b>	Dotation en personnel calculée pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur calculée, la différence entre les valeurs calculées et réelles (c'est à dire, calculées moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Requis</b>	Dotation en personnel requise pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur requise, la différence entre les valeurs requises et réelles (c'est à dire, requises moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Relevé des effectifs</b>	Dotation en personnel planifiée pour chaque intervalle de temps. Le rapport affiche la valeur planifiée, la différence entre les valeurs planifiées et réelles (c'est à dire, planifiées moins réelles) et la différence exprimée en pourcentage.
<b>Écart [pied de page]</b>	Nombre de périodes conformes. Pour qu'une période soit conforme, la différence de ses valeurs réelles par rapport à ses valeurs planifiées doit être inférieure au <b>seuil de pourcentage d'écart</b> défini dans l'assistant.
<b>% écart</b>	Pourcentage de périodes conformes.

# Rapport sur le rendement du centre de contacts

Pour créer un rapport sur le rendement du centre de contact :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le rendement** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le rendement du centre de contacts** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, apparaît.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
  - b. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - c. Sélectionnez le type de cible - l'activité, l'activité multisite, le groupe d'activités, le site ou l'unité métier - pour lequel vous souhaitez générer le rapport. Si vous sélectionnez une activité multisite ou une unité opérationnelle, la case à cocher suivante apparaît : **Utilisation des activités multisites**. Laissez cette case cochée pour rassembler des données par activité multisite.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans les données du rapport. L'arborescence de cette page affiche des activités, des sites, des activités multisites ou des unités opérationnelles (selon la cible choisie). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'une unité opérationnelle, vous pouvez développer les unités métiers de l'arborescence pour afficher leur contenu. Vous pouvez sélectionner plusieurs options.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Types de données de rendement**, sélectionnez les types de données (statistiques) à inclure.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Outre les données réelles et planifiées, le rapport sur le rendement du centre de contact comprend maintenant les données liées aux prévisions. Vous pouvez sélectionner la granularité (**15, 30 ou 60**) et sélectionner les valeurs de prévision **calculées** ou **requises**.

---

## Explication du rapport sur le rendement du centre de contact

<b>Segment racine/Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de la cible ou du site.
<b>Cible/Activité ou Site [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, site, unité opérationnelle ou activité multisite, selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Rapports.
<b>Date ou Période (dates)</b>	Date ou période sélectionnée dans l'assistant.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines de</b>	Les périodes affichées dans cette colonne correspondent à la granularité sélectionnée dans l'assistant.
<b>Couverture</b>	Couverture optimale et planifiée par période, différence entre la couverture planifiée et la couverture optimale, différence en valeur absolue, différence en pourcentage.
<b>Relevé des effectifs</b>	Agents planifiés et réels par période, différence entre le nombre planifié et le nombre réel, et différence en pourcentage.
<b>Volumes d'interactions</b>	Volume d'interactions prévu et réel par période, différence entre le volume planifié et réel et différence en pourcentage.
<b>TTM</b>	Le temps de traitement moyen prévu et réel par période, la différence entre le temps de traitement moyen planifié et réel et la différence en pourcentage.
<b>Niveau de service</b>	Niveau de service planifié et réel par période.
<b>Niveau de service reporté</b>	Niveau de service différé planifié et réel par période.
<b>File d'attente</b>	Nombre planifié et réel d'interactions dans la liste d'attente à la fin de la période.
<b>VRM</b>	Vitesse de réponse moyenne planifiée et réelle pour chaque période.
<b>Abandonné (%)</b>	Pourcentage d'abandons planifiés et réels par période.
<b>Total/Moyenne [pied de page]</b>	<p>La valeur du volume d'interactions est calculée en tant que somme des valeurs de chaque intervalle de temps.</p> <p>La valeur de tous les autres types de données est calculée en tant que moyenne des valeurs de chaque intervalle de temps.</p>

# Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts

Pour créer un rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le rendement** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran **Plage de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
  - b. Sélectionnez un fuseau horaire.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les activités à inclure dans les données du rapport.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'activités depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Types de données de rendement**, sélectionnez les types de données (statistiques) à inclure.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact

Outre les données réelles et planifiées, le rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact comprend maintenant les données liées aux prévisions. Vous pouvez sélectionner la granularité (**15, 30** ou **60**) et sélectionner les valeurs prévues **calculées** ou **requises**.

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Activité [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité.
<b>Date ou Période (dates) [en-tête]</b>	Date ou période sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>Planifié/Réel [légende]</b>	Indique la manière dont le rapport affiche les

	données prévues et réelles.
<b>Type de graphique</b>	L'axe vertical du graphique identifie la statistique affichée (Volumes d'interactions, Temps de traitement moyen ou Nombre d'agents) et indique ses unités.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines du</b>	L'axe horizontal du graphique indique la période couverte par chaque barre du graphique. Les périodes dépendent de la granularité sélectionnée dans l'assistant.

# Rapports sur les horaires

Les rapports sur les horaires affichent des renseignements détaillés sur les paramètres d'horaires, sous la forme de tableaux ou de graphiques (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).) Les rapports sur les horaires sont les suivants :

- [Rapport sur les états de l'horaire](#)
- [Rapport sur les totaux des états de l'horaire](#)
- [Rapport sur l'horaire individuel](#)
- [Rapport sur l'horaire des équipes](#)
- [Rapport sur l'horaire hebdomadaire](#)
- [Rapport sur l'horaire hebdomadaire des activités](#)
- [Rapport sur l'horaire hebdomadaire de l'équipe](#)
- [Rapport sur la couverture de l'horaire hebdomadaire](#)
- [Rapport sur le budget planifié](#)
- [Rapports sur les commentaires de l'agent](#)
- [Rapport sur la validation de l'horaire](#)
- [Rapport sur les échanges d'horaire](#)
- [Rapport sur le résumé de l'horaire](#)
- [Rapport sur les heures identifiées de l'horaire](#)
- [Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire](#)
- [Rapport sur les offres d'horaire](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire.

## Création d'un rapport

Pour créer un rapport :

1. Dans l'arborescence Modules, cliquez sur **Rapports** (pour développer les catégories de rapports), puis

cliquez sur une catégorie.

**Une liste de rapports pour la catégorie sélectionnée s'affiche dans le volet de travail et dans l'arborescence Objets.**

2. Dans l'une des deux listes, sélectionnez le rapport souhaité :

- Cliquez sur un nom de rapport dans le volet de travail.
- Ou cliquez sur un nom de rapport dans l'arborescence Objets.

**Après avoir sélectionné un rapport, la première page de l'assistant Rapports (Choix de l'en-tête) apparaît.**

3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.

4. Cliquez sur **Suivant**.

5. Sélectionnez les objets, les dates ou autres options à inclure dans le rapport.

**Le nombre d'écrans suivant le premier dépend du rapport que vous créez.**

- Dans chaque écran intermédiaire, cliquez sur **Suivant** après avoir effectué vos sélections.
- Complétez le dernier écran (qui comporte un bouton Terminer).

6. Cliquez sur **Terminer**.

**Une boîte de message montrant la progression apparaît. Vous pouvez cliquer sur Annuler pour interrompre la génération du rapport.**

Une fois le rapport généré, le **Visualisateur de rapports** apparaît pour l'afficher. Le rapport est également ajouté dans l'arborescence Objets pour vous permettre de le **consulter** ultérieurement.

### Conseil

Pour une explication détaillée des renseignements affichés dans chaque rapport, cliquez sur le nom du rapport dans la **liste à puces** ci-dessus.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

# Rapport sur les états de l'horaire

Pour créer un rapport sur les états d'horaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Totaux des états de l'horaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates**, **sélectionnez** des dates et heures de début et de fin pour le rapport.  
Facultatif : Vous pouvez cocher l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, puis cliquer sur **Suivant**.

## Conseil

Vous pouvez sélectionner un nombre inférieur de semaines que celui défini dans le scénario que vous avez sélectionné à **l'étape 5**.

7. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les équipes ou les agents.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le deuxième écran **Données**, sélectionnez les états et les groupes d'états d'horaire.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ceux-ci pour afficher leurs groupes d'états et leurs états d'horaire. Vous pouvez sélectionner plusieurs états dans différents sites.

## Important

Les états planifiés n'appartenant à aucun groupe d'états planifiés ne sont pas affichés mais vous pouvez les inclure dans le rapport en sélectionnant le site auquel ils appartiennent.

10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les états d'horaire

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>États et groupes d'états d'horaire sélectionnés [en-tête]</b>	Liste au format séparé par une virgule des groupes d'états et des états d'horaire qui étaient sélectionnés dans l'assistant et qui sont applicables au site sélectionné.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates et heures) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Agent</b>	Agent dont les renseignements sont affichés.
<b>Date</b>	Date à laquelle le poste de l'état d'horaire commence.
<b>État de l'horaire</b>	Nom de l'état d'horaire.
<b>Heure de début</b>	Heure de début de l'état.
<b>Heure de fin</b>	Heure de fin de l'état.
<b>Durée</b>	Durée de chaque état.
<b>Heures payées</b>	Heures payées pour chaque état d'horaire.
<b>Durée totale / heures payées totales pour l'équipe</b> <i>(non identifié)</i>	Ce total s'affiche sous les statistiques de chaque agent.  Durée : Durée totale des états d'horaire de l'agent pour la période couverte par le rapport. Heures payées : heures payées totales des états d'horaire de l'agent pour la période couverte par le rapport.
<b>Durée totale/heures payées totales pour l'équipe</b>	Ce total apparaît à la fin du rapport.  Durée : Durée totale de tous les agents sélectionnés dans chaque équipe sélectionnée. Heures payées : heures payées totales de tous les agents sélectionnés dans chaque équipe sélectionnée.
<b>Durée totale / heures payées totales pour le site</b>	Ce total apparaît à la fin du rapport.  Durée : Durée totale de tous les agents sélectionnés dans toutes les équipes sélectionnées sur le site. Heures payées : heures payées totales de tous les agents sélectionnés dans toutes les équipes sélectionnées sur le site.

### Conseil

les durées des congés portant sur toute une journée et des exceptions portant sur toute une journée dans le rapport sont calculées selon les règles suivantes :

- Si le début et la fin sont spécifiées ou estimées par WFM Server, alors la durée est la différence entre les valeurs de fin et de début.
- Si le début et la fin ne sont pas spécifiés ou estimés :
  - Les durées des congés *payés* et des exceptions portant sur toute une journée sont égales à la durée payée.
  - Les durées des congés *non payés* et des exceptions portant sur toute une journée sont égales aux Nombre standard d'heures quotidiennes payées du contrat de l'agent.

# Rapport sur les totaux des états de l'horaire

Pour créer un rapport sur le total des états d'horaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Totaux des états de l'horaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Sur l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une granularité et une date de début et de fin correspondante. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les sélections de dates.) Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Cible**, sélectionnez **Agent**, **Équipe** ou **Site** dans la liste déroulante. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Dans l'écran **Options**, cochez les cases **Exclude les jours sans état** et **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, puis cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport.  
Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Équipe** ou **Agent** dans la page **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
10. Cliquez sur **Suivant**.  
Dans le second écran **Données**, sélectionnez les états d'horaire à inclure.
11. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les totaux des états d'horaire

Le rapport se présente sous l'une des trois formes suivantes, selon la cible sélectionnée :

## Total des états d'horaire pour les sites

<b>Entreprise [en-tête]</b>	Entreprise couverte par le rapport.
<b>Unité métier [en-tête]</b>	Nom de chaque unité opérationnelle incluse dans le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>États et groupes d'états d'horaire sélectionnés [en-tête]</b>	Les états et groupes d'états d'horaire couverts par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Durée totale de l'unité métier</b>	Total du temps que tous les agents de l'unité opérationnelle ont passé dans les états d'horaire sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.

## Total des états d'horaire pour les équipes

<b>Unité métier [en-tête]</b>	Nom de chaque unité opérationnelle incluse dans le rapport.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>États et groupes d'états d'horaire sélectionnés [en-tête]</b>	Les états et groupes d'états d'horaire couverts par le rapport.
<b>Équipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que chaque agent a passé dans les états sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Durée totale [par agent]</b>	Temps total que chaque agent a passé dans les états sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.
<b>Durée totale pour le site</b>	Total du temps que tous les agents du site ont passé dans les états de l'horaire sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.
<b>Durée totale pour l'équipe</b>	Total du temps que tous les agents de l'équipe ont passé dans les états sélectionnés, pour la plage de dates du rapport.

### Conseil

les durées des congés portant sur toute une journée et des exceptions portant sur toute une journée dans le rapport sont calculées selon les règles suivantes :

- Si le début et la fin sont spécifiées ou estimées par WFM Server, alors la durée est la différence entre les valeurs de fin et de début.

- Si le début et la fin ne sont *pas* spécifiés ou estimés :
  - Les durées des congés payés et des exceptions portant sur toute une journée sont égales à la durée payée.
  - Les durées des congés non payés et des exceptions portant sur toute une journée sont égales aux Nombre standard d'heures quotidiennes payées du contrat de l'agent.

# Rapport sur l'horaire individuel

Pour créer un rapport sur l'horaire individuel :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Horaire individuel** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Données**, sélectionnez le ou les agents pour lesquels générer le rapport.  
Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur l'horaire individuel

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe de l'agent sélectionné.
<b>Agent [en-tête]</b>	Nom de l'agent sélectionné.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Jour</b>	Date pour chaque ensemble de renseignements.
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées effectuées par l'agent pour chaque jour affiché.
<b>État de l'horaire</b>	États planifiés de l'agent pour chaque jour affiché.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle, selon l'horaire, l'agent commence chaque état planifié.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle, selon l'horaire, l'agent termine

chaque état planifié.

# Rapport sur l'horaire de l'équipe

Pour créer un rapport sur les horaires des équipes :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Horaire de l'équipe** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Si vous le souhaitez, vous pouvez cliquer sur la case **Trier par début de quart de travail**. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur la page **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles vous désirez générer le rapport. Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites et équipes.  
Le rapport est trié par ordre alphabétique par unité métier, nom du site dans chaque unité métier et nom de l'équipe.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les horaires des équipes

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période de dates couverte par le rapport.
<b>Jour [en-tête]</b>	Le rapport est organisé jour par jour. Cette ligne identifie la première date affichée.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe.
<b>Total d'heures</b>	Total d'heures de l'agent (heures payées plus heures non payées) pour le jour.
<b>Heures payées</b>	Heures payées de l'agent pour le jour.

<b>Heures en vigueur</b>	Heures pendant lesquelles l'agent est payé et travaille. (Le travail est inclus, mais pas les pauses.)
<b>État de l'horaire</b>	Renseignements sur l'état d'horaire et sur l'ensemble d'activités.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle, selon l'horaire, l'agent commence chaque état planifié.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle, selon l'horaire, l'agent termine chaque état planifié.

# Rapport sur l'horaire hebdomadaire

## Important

Vous pouvez afficher ce rapport uniquement si vous disposez de l'autorisation de sécurité Rapport sur l'horaire hebdomadaire. Voir les rubriques sur les **Rôles de >configuration** pour en savoir plus sur les priviléges de sécurité.

Pour créer un rapport sur l'horaire hebdomadaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'horaire hebdomadaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les éléments à inclure dans le rapport.  
L'arborescence de cet écran affiche une disposition hiérarchique des unités métiers, des sites, des équipes et des agents. Vous pouvez développer chaque élément de l'arborescence pour en afficher le contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
7. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une plage de l'une des deux façons suivantes :
  - **Sélectionnez** une date de début et une date de fin.

## Important

Si vous sélectionnez l'horaire principal à **l'étape 5**, vous pouvez sélectionner le nombre de semaines souhaitée.

Si vous avez sélectionné un autre horaire à **l'étape 5**, vous pouvez sélectionner le nombre de semaines que vous souhaitez -jusqu'au nombre total de semaines défini dans ce scénario.

- Cochez la case **Période de planification** (non cochée par défaut) pour indiquer une période de planification ou une plage de semaine.

- 
8. Sur l'écran **Plage de dates**, sélectionnez également un type de données à partir du groupe de boutons d'option **Type de données à afficher** pour indiquer lesquelles doivent apparaître dans le rapport. Les valeurs possibles sont : **Heures de début/fin du quart de travail**, **Heures payées totales** et **Noms du quart de travail ou de l'état de l'horaire**.
  9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le [Visualisateur de rapports](#).

## Explication du rapport sur les horaires hebdomadaires

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'unité opérationnelle ou du site.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport
<b>Période de planification [en-tête]</b>	Période de planification totale couverte par le rapport.
<b>ID employé</b>	ID de société de l'agent.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>Jours de la semaine</b>	Colonnes pour chaque jour de la semaine.
<b>Heures payées</b>	Heures de travail payées de l'agent par semaine.
<b>Heures en vigueur</b>	Heures de travail en vigueur de l'agent par semaine.
<b>Heures non en vigueur</b>	Heures de travail non en vigueur de l'agent par semaine, c'est-à-dire les heures pendant lesquelles l'agent est payé mais ne travaille pas (par ex. pauses et jours de repos payés).
<b>Heures payées de la période de planification</b>	Heures de travail payées de l'agent par période de planification.
<b>Totaux des heures payées [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures payées</b> .
<b>Totaux des heures en vigueur [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures en vigueur</b> .
<b>Totaux des heures non en vigueur [ligne]</b>	Total de la colonne des <b>heures non en vigueur</b> .
<b>Nombre total d'heures pour chaque jour de la semaine [ligne]</b>	Total des colonnes <b>Jours de la semaine</b> .

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport final sont regroupées sous les en-têtes suivants :

- Entreprise
- Nom de l'unité métier
- Nom du site
- Nom de l'équipe
- Nom de l'agent

# Rapport sur l'horaire hebdomadaire des activités

Pour créer un rapport sur les horaires hebdomadaires des activités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'horaire hebdomadaire des activités** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Complétez l'écran **Plages de dates**.
  - a. **Sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport.  
Vous devez sélectionner plusieurs semaines pour le résultat du rapport, mais votre sélection doit porter sur des semaines complètes.
  - b. Sélectionnez **Afficher la dotation en personnel requise**, le cas échéant.
  - c. Dans l'écran **Type de données à afficher**, sélectionnez l'option **Heures de début / fin, Total des heures payées** ou **Noms de quart de travail ou de l'état de l'horaire**, selon le cas.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-personnes dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les activités pour lesquelles générer le rapport. Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites et activités.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication des horaires hebdomadaires des activités

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Activité [en-tête]</b>	Activité couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>ETP planifiés</b>	Nombre d'agents (équivalents en temps plein) planifiés pour l'activité le jour sélectionné.
<b>ETP calculés</b>	Nombre d'agents (équivalents en temps plein) dans la dotation en personnel calculée pour l'activité.
<b>Différence</b>	Différence entre les ETP calculés et planifiés.
<b>ETP requis</b>	Nombre d'agents (équivalents en temps plein) dans la dotation en personnel calculée pour l'activité. Cette ligne et la suivante s'affichent si vous avez coché la case <b>Afficher la dotation en personnel requise</b> .
<b>Différence</b>	Différence entre les ETP requis et planifiés.
<b>Agent</b>	Nom de l'agent.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de l'agent.
<b>Jours</b>	Plusieurs colonnes affichent les heures de début/fin de l'agent (ou les heures payées, si la case à cocher des <b>Heures payées</b> a été sélectionnée) pour chaque jour de la semaine sur toute la durée du rapport.
<b>Heures de travail hebdomadaires-payées</b>	Heures de travail payées de l'agent par semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires-en vigueur</b>	Heures de travail en vigueur de l'agent par semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires-non en vigueur</b>	Heures de travail non en vigueur de l'agent par semaine, c'est-à-dire les heures pendant lesquelles l'agent est payé mais ne travaille pas (par ex. pauses et jours de repos payés).
<b>Total d'heures</b>	Nombre total d'heures payées consacrées par les agents planifiés à cette activité au cours d'une journée. Cette ligne comprend un total pour chaque jour et un total hebdomadaire pour chaque catégorie d'heures payées.
<b>Total des heures payées</b>	Heures de travail payées de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures effectives</b>	Heures de travail effectives de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures non effectives</b>	Heures de travail non effectives de l'équipe par semaine.
<b>Nombre total d'heures pour chaque jour de la semaine</b>	Heures de travail payées de l'équipe, pour chaque jour, par semaine.
<b>Note</b>	Indique que l'agent s'est consacré à une autre activité pendant la période spécifiée.

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport final sont regroupées sous les en-têtes suivants :

Entreprise

Unité métier

Site

Plage de dates de la semaine

Équipe

Activité

Agent

# Rapport sur l'horaire hebdomadaire de l'équipe

Pour créer un rapport sur les horaires hebdomadaires des équipes :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Horaire hebdomadaire de l'équipe** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Complétez l'écran **Plages de dates** :
  - a. **Sélectionnez** des dates de début et de fin pour le rapport. Vous devez sélectionner plusieurs semaines pour le résultat du rapport, mais votre sélection doit porter sur des semaines complètes.
  - b. Dans l'écran **Type de données à afficher**, sélectionnez un type de données : **Heures de début/fin**, **Heures payées** ou **Noms de quart de travail ou de l'état de l'horaire**, selon le cas.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles vous désirez générer le rapport. Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites et équipes.
8. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Le rapport est trié par ordre alphabétique par unité opérationnelle, nom du site dans chaque unité opérationnelle et équipe.

Explication du rapport sur les horaires hebdomadaires des équipes

**Site [en-tête]**

Nom du site et son fuseau horaire.

<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe couverte par le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>Activité</b>	Chaque activité réalisée par les agents dans une équipe sélectionnée. Le rapport est organisé par activité.
<b>Agent</b>	Chaque agent planifié pour travailler à l'activité indiquée.
<b>ID</b>	Numéro d'identification de chaque agent.
<b>Jour</b>	Chaque jour de la semaine.
<b>Heures de travail hebdomadaires-payées</b>	Nombre d'heures payées par semaine pour chaque agent.
<b>Heures de travail hebdomadaires-en vigueur</b>	Nombre d'heures en vigueur par semaine pour chaque agent. (Les pauses payées et les jours de repos payés ne sont pas inclus.)
<b>Heures de travail hebdomadaires-non en vigueur</b>	Nombre d'heures non en vigueur par semaine pour chaque agent. (Heures d'inaktivité payées, telles que les pauses payées et les jours de repos payés.)
<b>Total d'heures</b>	Nombre total d'heures payées travaillées par l'équipe entière si celle-ci comprend des agents planifiés pour travailler à l'activité indiquée pendant la journée (total quotidien) et la semaine (total hebdomadaire).
<b>Note</b>	Indique que l'agent s'est consacré à une autre activité pendant la période spécifiée.

## Présentation

Les informations contenues dans le rapport final sont regroupées sous les en-têtes suivants :

Entreprise

Unité métier

Site

Plage de dates de la semaine

Équipe

Activité

Agent

# Rapport sur la couverture de l'horaire hebdomadaire

Pour créer un rapport sur la couverture de l'horaire hebdomadaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Couverture de l'horaire hebdomadaire** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. **Sélectionnez** une date de début et une date de fin dans le volet **Plage de données**.
  - b. Sélectionnez **Afficher la dotation en personnel requise** ou **Dotation en personnel calculée** dans le volet **Options**.
  - c. Sélectionnez un élément : **Activité**, **Site**, **Activité multisite** ou **Unité métier** dans la liste déroulante du volet **Cible**.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-personnes dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les cibles à inclure dans le rapport. L'arborescence de cette page affiche les activités, les sites, les activités multisites ou les unités métiers (selon votre sélection sur l'écran Cible). Si vous avez sélectionné une cible autre qu'Unité opérationnelle, les unités métiers de l'arborescence se développent pour afficher leur contenu. Vous pouvez effectuer des sélections multiples.
9. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport de couverture sur les horaires hebdomadaires

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'unité opérationnelle ou du site.
<b>Activité ou Site [en-tête]</b>	Nom de l'activité ou du site dont les renseignements apparaissent dans le tableau.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport
<b>Intervalle de temps</b>	Données affichées intervalle par intervalle.
<b>Jours</b>	Colonnes pour chaque jour de la semaine.
<b>Calculé/Requis</b>	Dotation en personnel calculée ou requise par intervalle de temps. (Ces colonnes s'affichent si vous avez sélectionné <b>Afficher la dotation en personnel requise</b> ou <b>Dotation en personnel calculée</b> dans l'assistant Raports.)
<b>Planifié</b>	Nombre en vigueur d'agents planifiés pour cette activité et cet intervalle de temps.
<b>Différence</b>	Différence entre les dotations en personnel calculée/requise et planifiée.
<b>Total d'heures [ligne]</b>	Nombre total d'heures-personnes ETP pour chaque jour.

### Conseil

Lorsque la prévision pour une activité est manquante, la valeur par défaut pour les heures payées par jour (paramètre utilisé pour les calculs ETP) est 1 heure.

# Rapport sur le budget planifié

Pour créer un rapport sur le budget planifié :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le budget planifié** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Données**, sélectionnez la ou les équipes pour lesquelles vous désirez générer le rapport. Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites et équipes.
8. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le budget planifié

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Le rapport est organisé équipe par équipe.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport.
<b>Jour [en-têtes]</b>	Pour chaque équipe, le rapport affiche des renseignements sur le budget jour par jour.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe.
<b>Budget normal</b>	Rémunération de l'agent pour les heures régulières de travail le jour donné selon le salaire horaire de l'agent.
<b>Budget heures supplémentaires</b>	Rémunération de l'agent pour les heures de travail supplémentaires le jour donné selon le salaire horaire de l'agent.
<b>Budget total</b>	Rémunération totale de l'agent pour le jour donné.
<b>Nombre d'agents</b>	Nombre d'agents dans l'équipe.

<b>Total par jour [ligne]</b>	Total des budgets réguliers, des budgets pour les heures supplémentaires et des budgets totaux pour toute l'équipe le jour donné.
<b>Total pour l'équipe [ligne]</b>	Total des budgets réguliers, des budgets pour les heures supplémentaires et des budgets totaux pour l'équipe pour l'ensemble de la plage de dates sélectionnée.

# Rapports sur les commentaires de l'agent

## Conseil

Ce rapport présente des renseignements uniquement pour les agents et les jours pour lesquels des commentaires ont été entrés. Le rapport n'est pas généré si les jours sélectionnés de l'horaire de l'agent ne contiennent pas de commentaire.

Pour créer un rapport sur les commentaires de l'agent :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport de commentaires sur les agents** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport. Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites et équipes. Vous pouvez également sélectionner des équipes ou des sites entiers.
7. Cliquez sur **Terminer**. Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport de commentaires sur les agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site
<b>Équipe [en-tête]</b>	Renseignements sur les agents sont affichés équipe par équipe
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période totale couverte par le rapport
<b>Jour [en-tête]</b>	Date à laquelle chaque groupe de commentaires s'applique
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent
<b>Commentaires</b>	Tous les commentaires concernant l'agent entré dans la fenêtre <b>Horaire quotidien</b> .

# Rapport sur la validation de l'horaire

Pour créer un rapport sur la validation des horaires :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la validation de l'horaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur la validation des horaires

Ce rapport affiche les avertissements de validation des horaires dans un format permettant les impressions et les recherches. Vous pouvez également consulter ces avertissements dans la fenêtre **Consulter les messages**.

Pour plus de renseignements sur ces avertissements, voir [Validation de l'horaire](#).

# Rapport sur les échanges d'horaire

Pour créer un rapport sur les échanges d'horaires :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les échanges de l'horaire** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin.
6. Dans la section **Type de données**, sélectionnez chaque état d'échange à inclure dans le rapport. Désélectionnez les cases des états à omettre. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans l'écran **Options de tri**, sélectionnez deux façons de trier les données de rapport, par **nom de l'agent** ou par **date**.
8. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport. Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans différentes équipes. Vous pouvez également sélectionner des équipes entières ou tout un site.
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur les échanges d'horaire

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Plage de dates sélectionnée dans l'assistant Rapports.
<b>Demandeur : Nom de l'équipe</b>	Équipe et nom de l'agent proposant chaque échange.
<b>Répondant : Nom de l'équipe</b>	Équipe et nom de l'agent répondant à chaque proposition d'échange.
<b>Échange : Jours</b>	Dates incluses dans chaque proposition d'échange.
<b>État</b>	État de chaque proposition d'échange. (Si vous avez désélectionné un état dans l'écran <b>États des échanges d'horaire</b> de l'assistant Rapports, les échanges présentant cet état n'apparaissent pas)

	dans le rapport.)
<b>Date de la transaction</b>	Date à laquelle la proposition d'échange a acquis son état actuel.
<b>Approuvé/Refusé par</b>	Superviseur ayant approuvé ou refusé la proposition d'échange ou système ayant "Approuvé automatiquement" // "Refusé automatiquement" cette proposition.
<b>Commentaires</b>	Tout commentaire joint par le superviseur ayant statué sur la proposition d'échange.

# Rapport sur le résumé de l'horaire

Pour créer un rapport sur le résumé des horaires :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le résumé de l'horaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans la page **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez le bouton radio pour la granularité souhaitée.  
Si vous sélectionnez **Dans la journée**, le rapport affiche les données pour une période de 24 heures, par intervalles de temps. Utilisez la zone déroulante pour indiquer la granularité l'intervalle de temps : **15** (par défaut), **30** ou **60** minutes.
  - b. Si vous avez sélectionné une granularité de **[X] semaines**, sélectionnez ensuite le nombre de semaines à inclure. Vous pouvez générer le rapport pour un nombre de semaines allant de un à six. Vous ne pouvez pas accéder à cette option si vous avez sélectionné une granularité non mesurée en semaines.
  - c. Entrez la plage de dates que vous souhaitez afficher dans le rapport. Si vous avez choisi de générer le rapport pour un scénario d'horaire, les dates doivent être comprises dans la période du scénario.
  - d. Sélectionnez le type de cible—l'activité, l'activité multisite, le groupe d'activités, le site, l'unité métier—pour lequel vous souhaitez générer le rapport. Si vous sélectionnez une activité multisite ou une unité opérationnelle, la case à cocher suivante apparaît : **Utilisation des activités multisites** Laissez cette case cochée pour rassembler des données par activité multisite.
  - e. Cliquez sur **Suivant**.
7. Affichez les totaux de dotation en personnel en équivalents temps plein (ETP) ou en heures-personnes dans ce rapport en sélectionnant le mode dans l'assistant Rapports. Sélectionnez le mode en activant ou en désactivant l'option **Afficher les totaux de dotation en personnel en heures-personnes au lieu d'ETP**. La valeur par défaut de cette option est identique aux paramètres décrits dans **Changement de l'affichage de la dotation en personnel d'ETP vers heures-personnes**.
8. Sur la page **Données**, sélectionnez les objets spécifiques que vous souhaitez afficher. Selon le choix du type d'objet, vous pouvez choisir d'afficher l'entreprise, les unités métiers, les sites ou les activités. Toutes les options ne sont pas disponibles pour tous les types d'objets.  
Si vous sélectionnez **Activité**, l'arborescence contient l'entreprise, les unités métier (le cas échéant),

les groupes d'activités (le cas échéant), les sites et les activités. Si vous sélectionnez **Site**, l'arborescence contient l'entreprise, les unités métier (le cas échéant), les groupes d'activités (le cas échéant), et les sites. Si vous sélectionnez **Unité métier**, l'arborescence contient l'entreprise et les unités métier. Vous pouvez générer le rapport uniquement pour l'entreprise, une unité métier, un site ou une activité.

- Sur la page **Statistiques**, sélectionnez les statistiques à inclure dans le rapport, en cochant la case à cocher en regard de chaque statistique. Vous pouvez sélectionner 18 éléments maximum dans la liste. Pour obtenir une description de ces statistiques, voir la rubrique **WFM Metrics** dans le guide *Workforce Management Administrator*.

La liste de statistiques inclut les catégories suivantes :

- Relevé des effectifs
- Niveau de service
- Volume d'interactions
- TTM
- Budget
- Dotation en personnel
- Différence
- Couverture
- VRM
- Occupation

Pour chaque catégorie, il y a un ou plusieurs de ces paramètres :

- Plan. (Prévu)
- Prév. (Prévision)
- Diff. (Différence)
- Calc. (Calculé)
- Req. (Requis)
- Publ. (Publié)

Si vous avez sélectionné Principal dans l'écran **Scénarios**, les cases à cocher **Couverture publ.** et **Diff. de couverture** sont activées et sélectionnées par défaut. La seconde colonne affiche la différence entre la couverture de l'horaire relative à l'horaire principal en cours et celle relative à l'horaire principal de base.

- Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le résumé des horaires

<b>Renseignements sur le site, Renseignements sur l'unité métier ou Entreprise [en-tête]</b>	Nom du site et fuseau horaire, si la cible sélectionnée pour le rapport est Activité. Nom de l'unité métier et fuseau horaire, si la cible sélectionnée
--	--

	pour le rapport est Activité multisite ou Site. Entreprise, si la cible sélectionnée pour le rapport est Unité métier. (Chaque racine est affichée séparément.)
<b>Activité/Activité multisite/Site/Unité métier [en-tête]</b>	Le rapport est organisé par activité, activité multisite, site ou unité opérationnelle— selon le type de cible sélectionné dans l'assistant Raports.
<b>Date/Période (dates) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport. Le rapport affiche des renseignements séparés pour chaque cible et date. Cet en-tête affiche la date si vous avez sélectionné une granularité Dans la journée ; pour les autres granularités, il affiche la période.
<b>Intervalle de temps/Jour/Semaine de/X semaines de/Mois</b>	Période affichée. L'en-tête et le contenu de la colonne dépendent de la granularité sélectionnée.
<b>Couverture [planifiée]</b>	Couverture de la dotation en personnel planifiée.
<b>Relevé des effectifs [planifié]</b>	Nombre d'agents planifiés.
<b>Pourcentage de niveau de service planifié</b>	Pourcentage de niveau de service pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel en supposant que les autres paramètres planifiés (tels que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangés.
<b>Pourcentage de niveau de service prévu</b>	Pourcentage du niveau de service susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.  Il peut différer de l'objectif initial de niveau de service défini lors de l'élaboration des prévisions de dotation en personnel en raison de l'arrondissement des agents. Par exemple, WFM peut prévoir une exigence de dotation en personnel de 12 agents pour atteindre un objectif de niveau de service de 80 % de réponses aux interactions en 20 secondes, alors que la prévision du pourcentage du niveau de service peut indiquer un nombre plus élevé, comme 83,48 %. En effet, 12 est le nombre minimum d'agents nécessaires pour atteindre l'objectif de niveau de service de 80 %. Cependant, avec ce nombre d'agents, le centre de contact est susceptible d'atteindre un niveau de service légèrement supérieur à 80 %. Avec un agent en moins (soit 11 agents), le centre de contact n'est pas supposé atteindre le niveau de service de 80 %.
<b>Pourcentage de niveau de service reporté planifié</b>	Pourcentage de niveau de service reporté pouvant être atteint selon la couverture de la dotation en personnel en supposant que les autres paramètres planifiés (tels que les volumes d'interactions et le temps de traitement moyen) restent inchangés.
<b>Pourcentage du niveau de service reporté prévu</b>	Pourcentage du niveau de service différent susceptible d'être atteint, en fonction du nombre d'agents prévus.
<b>Volume d'interactions planifié</b>	Nombre d'interactions pouvant être traitées sur la base de la couverture de l'horaire.
<b>Volume d'interactions prévu</b>	Nombre attendu d'interactions, selon la prévision principale—en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM planifié</b>	Durée moyenne de traitement par interaction, sur

	la base de l'horaire —en supposant que les autres valeurs planifiées restent inchangées.
<b>TTM prévu</b>	Temps de traitement moyen attendu, selon la prévision principale.
<b>Budget planifié</b>	Budget pour la couverture planifiée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base des heures payées et des salaires des agents planifiés.
<b>Budget prévu</b>	Budget pour la dotation en personnel calculée pour le jour et la cible sélectionnés, sur la base du salaire et des heures payées par jour des équivalents en temps plein (ETP) spécifiés dans le scénario.
<b>Dotation en personnel calculée</b>	Nombre d'agents requis tel que calculé par WFM sur la base des objectifs de service applicables, du TTM et des volumes d'interactions prévus.
<b>Dotation en personnel requise</b>	Nombre d'agents requis défini par l'utilisateur en entrant explicitement des cibles de prévision ou en utilisant un modèle.
<b>Différence calculée</b>	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
<b>Différence requise</b>	Différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel requise.
<b>Couverture publ.</b>	Couverture de la dotation en personnel publiée.
<b>Diff. de couverture</b>	Différence entre la couverture de l'horaire relative à l'horaire principal en cours et celle relative à l'horaire principal de base.

# Rapport sur les heures identifiées de l'horaire

Pour créer un rapport sur **l'heure identifiée de l'horaire** :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'heure identifiée** de l'horaire dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**. L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez une date de début et de fin pour le rapport. Si vous avez sélectionné un scénario dans l'écran précédent, vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates de ce scénario.
  - b. Dans la section **Plage horaire**, sélectionnez Heures de début et de fin et cochez **Jour suivant** comme heure de fin, le cas échéant.
  - c. Dans la section **Options**, cochez l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, le cas échéant. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans la section **Options** du premier écran **Données**, sélectionnez l'entreprise ou les unités métier, les sites, les équipes ou les agents à inclure dans le rapport. Vous pouvez développer les unités métiers pour afficher les sites et développer ces derniers pour afficher les équipes et les agents. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'équipes et/ou d'agents depuis différents sites.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans le second écran **Données**, sélectionnez les types d'heures identifiées que vous souhaitez afficher. Les types sont répertoriés sous les sites pour lesquels ils sont configurés.
10. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur l'heure identifiée de l'horaire

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Les agents sont affichés par équipe.
<b>Période (dates et heures) [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>Agent</b>	Agent dont les renseignements sont affichés.
<b>Date</b>	Date à laquelle les heures identifiées se produisent.
<b>Heures identifiées</b>	Nom du type d'heures identifiées.
<b>Heure de début</b>	Heure de début des heures identifiées.
<b>Heure de fin</b>	Heure de fin des heures identifiées.
<b>Durée</b>	Durée de chaque période d'heures identifiées.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures payées couvertes par la période d'heures identifiées.
<b>Durée totale et heures payées totales pour l'équipe</b>	Nombre total d'heures identifiées et total des heures identifiées payées pour l'équipe pendant la période sélectionnée du rapport.

# Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire

Pour créer un rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les totaux des heures identifiées** de l'horaire dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Scénarios**, sélectionnez un scénario d'horaire ou l'horaire principal. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
L'écran n'apparaîtra pas si le rapport est créé depuis le planificateur de rapports puisque les données du rapport sont extraites de l'horaire principal.
6. Dans l'écran **Plages de dates** :
  - a. Sélectionnez une granularité et des dates de début et de fin correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les sélections de dates.)
  - b. Dans le volet **Cible**, sélectionnez **Agent**, **Équipe** ou **Site** dans la liste déroulante.
  - c. Dans la section **Options**, cochez l'option **Afficher le filtre à la première page de rapport uniquement**, le cas échéant. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Dans le premier écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Équipe** ou **Agent** dans le volet **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
8. Dans le second écran **Données**, sélectionnez les types d'heures identifiées à inclure. Cliquez ensuite sur **Terminer**.  
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher les types d'heures identifiées. Vous pouvez sélectionner plusieurs types d'heures identifiées dans différents sites.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

---

Explication du rapport sur les totaux des heures identifiées de

## l'horaire

Le rapport se présente sous l'une des trois formes suivantes, selon la cible sélectionnée :

### Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire du site

<b>Entreprise [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de l'entreprise incluant ce site.
<b>Unité métier [en-tête]</b>	Nom de l'unité opérationnelle (le cas échéant) à laquelle appartient le site sélectionné. Si le rapport couvre des sites indépendants, aucun nom d'unité opérationnelle n'apparaît.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées de l'horaire sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que les agents de ce site ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures identifiées payées.
<b>Durée totale et heures payées totales pour l'unité métier</b>	Temps total que tous les sites ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour la plage de dates du rapport et le nombre d'heures payées.

### Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire de l'équipe

<b>Unité métier [en-tête]</b>	Nom de l'unité opérationnelle. Si le rapport couvre uniquement des sites indépendants, aucun nom d'unité opérationnelle n'apparaît.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées de l'horaire sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Équipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que chaque équipe a passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures payées et passées dans les types d'heures identifiées.
<b>Durée totale et heures payées totales pour le site :</b>	Total du temps que toutes les équipes du site ont passé dans les types d'heures identifiées

sélectionnés, pendant la plage de dates du rapport.

## Rapport sur les totaux des heures identifiées de l'horaire de l'agent

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire de chaque site inclus dans le rapport.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe à laquelle les agents sélectionnés appartiennent.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Heures identifiées de l'horaire sélectionné [en-tête]</b>	Types d'heures identifiées couverts par le rapport.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent de l'équipe qui a bénéficié d'heures identifiées.
<b>Jour</b>	Chaque date correspondante dans la plage de dates sélectionnée.
<b>Durée</b>	Temps que les agents de cette équipe ont passé dans les types d'heures identifiées sélectionnés, pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Heures payées</b>	Nombre d'heures identifiées payées pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>Durée totale et temps payé pour l'équipe</b>	Temps total que tous les agents de l'équipe ont passé dans le type d'heures identifiées sélectionné, pour la plage de dates du rapport et le nombre d'heures payées.

# Rapport sur les offres d'horaire

## Important

- Vous pouvez générer ce rapport uniquement si vous avez le droit de sécurité Rapport sur les offres de l'horaire (accordé par défaut). Voir les rubriques **Configuration>** et **Rôles** pour plus d'informations sur les priviléges de sécurité.
- Le scénario qui fournira les données pour le rapport doit avoir des agents réels attribués à l'ensemble des profils.
- Le rapport affiche uniquement les candidats à l'offre, et non l'ensemble des agents et équipes.

Pour créer un rapport sur les **offres** :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur les horaires** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les offres** de l'horaire dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Sur la page d'**en-tête**, vous avez deux choix :
  - Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
  - Pour exporter le rapport au format CSV, sélectionnez **Créer un rapport compatible avec le format CSV**.Cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Scénarios**, sélectionnez le scénario d'horaire approprié et cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Données**, sélectionnez les agents ou les équipes appropriés et cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page **Plages de dates**, sélectionnez un des trois types de données à afficher :
  - **Heure de début/fin du quart de travail**
  - **Total des heures payées**
  - **Noms de quart de travail ou de l'état de l'horaire**Sélectionnez l'une des deux **options de tri** : **Par nom d'agent** ou **par poste d'agent**.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport d'offres

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Plage de dates [en-tête]</b>	Dates couvertes par le rapport et période couverte chaque jour.
<b>Système de classement [en-tête]</b>	Type de système de classement utilisé pour auto-attribuer les quarts de travail.
<b>Agent</b>	Agent dont les renseignements sont affichés.
<b>Équipe</b>	Nom de l'équipe de l'agent.
<b>Poste</b>	<p>Poste de l'agent dans le site, en fonction du système de classement sélectionné.</p> <p>Le système de classement peut être le rang ou l'ancienneté d'un agent ou une combinaison de ces deux critères. Les agents ayant le rang le plus élevé ou le plus d'ancienneté (par date d'engagement) se voient attribuer les postes supérieurs. Le poste est toujours calculé en fonction de tous les agents disponibles sur site sans pour autant dépendre d'un groupe d'agents dans un processus d'offres spécifique.</p>
<b>Semaine</b>	Semaine détaillée sur la même ligne.
<b>Offre</b>	Numéro d'offre initial de l'agent pour l'horaire attribué. Les offres non souhaitées apparaissent entre parenthèses [2]. Aucune valeur n'est affichée si l'agent n'a pas fait d'offre.
<b>Jours de la semaine</b>	Chaque colonne ( <b>Dim, Lun, Mar, Mer, Jeu, Ven, Sam</b> ) affiche les données du type spécifié dans <b>Type de données à afficher</b> .
<b>Heures payées</b>	Nombre total d'heures payées pour la semaine.

# Rapports sur la conformité

Les rapports sur la conformité affichent des statistiques concernant la conformité au niveau des unités opérationnelles, des sites, des équipes ou des agents. Si les agents de votre site travaillent sur de multiples canaux, vous pouvez créer des rapports de conformité qui contiennent les statistiques de conformité de chaque canal. (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports](#).)

Les rapports sur la conformité sont les suivants :

- [Rapport sur la conformité des agents](#).
- [Rapport sur le total des conformités](#).
- [Rapport sur l'état de l'agent](#).

## Restrictions liées à la sécurité

Vous pouvez afficher ou imprimer des rapports uniquement pour les sites pour lesquels vous disposez d'un accès sécuritaire. Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.
- Si vous sélectionnez la granularité Dans la journée, le sélecteur de **date de fin** est désactivé.

## Historique de données de conformité multicanal dans les rapports

Les rapports de conformité de l'agent et d'états d'agent contiennent un historique de données multicanal. Ces rapports WFM incluent les données agrégées d'états d'agent et d'états de canal au même niveau. Si aucun état d'horaire ne correspond à un groupe d'états d'horaire sans canal spécifique pour un intervalle de temps donné, l'état d'agent agrégé n'est pas inclus dans les données de cet intervalle, seulement dans les données du canal. En tant que partie du rapport correspondant

---

à l'agrégation, WFM ne fournit que les états d'horaire qui correspondent aux groupes d'états d'horaire sans canal spécifique. WFM n'inclue pas les données du canal quand il n'a pas d'état en temps réel ou qu'aucun état d'horaire ne correspond au groupe d'états d'horaire pour ce canal.

WFM fournit les données selon une granularité d'une minute. Il s'agit de la même granularité que les données en temps réel enregistrées dans la base de données. Un enregistrement représente les données pour un seul canal ou les données agrégées de l'agent. L'enregistrement contient aussi les heures de début et de fin ainsi que la liste des états d'horaire. Ainsi, il est possible de prévoir différents événements dans la même période de temps. Toutefois, ces événements ne sont pas comptés en double dans les totaux du rapport.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'affichage de l'historique de données de conformité multicanal, consultez la section Rapports secondaires du canal du [Rapport sur la conformité de l'agent](#) et du [Rapport sur l'état de l'agent](#).

# Rapport sur la conformité des agents

Pour créer un rapport sur la conformité des agents :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur la conformité des agents** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format CSV," car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement le fichier, ouvrez-le à l'aide d'un programme qui prend en charge le format CSV, puis imprimez-le.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin pour le rapport.
7. Vous pouvez éventuellement cocher la case **Afficher chaque état unique**. Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher tous les états non conformes de l'agent pendant les périodes non conformes. Si vous ne cochez pas cette case, le rapport affiche uniquement le premier des états non conformes consécutifs qui s'est produit pendant chaque état d'horaire.
8. Vous pouvez éventuellement cocher la case **Exclure les jours sans quart de travail**. Dans ce cas, les jours planifiés sans quart de travail ne sont pas inclus dans le rapport.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Dans l'écran **Données**, sélectionnez le ou les agents à inclure dans le rapport.
11. Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
12. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur la conformité des agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe de l'agent sélectionné.
<b>Agent [en-tête]</b>	Nom de l'agent dont les renseignements sont affichés dans le rapport.
<b>Période (dates) :</b>	Période couverte par le rapport. Les données de conformité sont affichées pour chaque jour séparément.
<b>État planifié</b>	Répertorie les états planifiés non conformes de l'agent.

<b>État de l'agent</b>	États non conformes enregistrés pour l'agent au cours de la journée.
<b>Heure de début/heure de fin</b>	Heures de début et de fin des états non conformes.
<b>% de conformité par jour</b>	<p>Pourcentage de la journée pendant lequel l'agent a été en conformité avec son état planifié. Ce pourcentage est calculé à l'aide de la formule <math>100 - ((NC+UNC) * 100 / (TP+UNC))</math> dans laquelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NC</b>—Temps non conforme</li> <li>• <b>UNC</b>—Temps non conforme en dehors du temps planifié</li> <li>• <b>ST</b>—Temps planifié</li> </ul>
<b>% de conformité pour l'agent</b>	Pourcentage de l'ensemble de la période du rapport pendant lequel l'agent a été en conformité avec son état planifié.

## Rapport secondaire des canaux

Le rapport de conformité de l'agent a un rapport secondaire qui contient des données séparées pour chaque canal et des renseignements agrégés sur l'état en temps réel pour les groupes d'états d'horaire sans canal spécifique. Les données de chaque section du rapport sont agrégées et se présentent dans différentes colonnes :

- **Canal**—Le nom du canal.
- **État de l'agent**—État de l'agent en temps réel pour un canal spécifique.

L'ordre et le format de ces colonnes sont présentés dans l'exemple ci-dessous :

## Agent Adherence Report

Site [REDACTED] - [REDACTED]

Time zone ECT

Team [REDACTED]

**Agent** Lund , Krist

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut

# Rapport sur le total des conformités

Pour créer un rapport sur le total des conformités :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur le total des conformités** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.  
Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV", car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran des **plages de dates**, sélectionnez une granularité et les **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les sélections de dates.) Cliquez ensuite sur **Suivant**.  
Dans la rubrique sur le type de **cible**, sélectionnez **Agent**, **Équipe** ou **Site** dans la liste déroulante.  
Facultatif : vous pouvez cocher la case **Exclude les jours sans quart de travail**. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Données**, sélectionnez les cibles (agents, équipes ou sites) à inclure dans le rapport.  
Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Si vous avez sélectionné **Équipe** ou **Agent** dans l'écran **Cible**, vous pouvez développer davantage les branches de l'arborescence. Vous pouvez faire des sélections dans différents sites.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur le total des conformités

Le rapport prend l'une des trois formes suivantes selon la cible sélectionnée. Les rapports sur les sites, les équipes et les agents sont détaillés séparément ci-dessous.

### Total des conformités des sites

<b>Unité métier [en-tête]</b>	Le nom de l'unité opérationnelle, si nécessaire, et son fuseau horaire.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Site</b>	Nom de chaque site inclus dans le rapport.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps pendant lequel les agents de chaque site ont eu un état conforme, et ce pour

	chaque jour inclus dans le rapport.
<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites le jour spécifié.
<b>% de conformité par semaine</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites la semaine spécifiée.
<b>% de conformité pour X semaines</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites, pour la période spécifiée (maximum de six semaines).
<b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les sites le mois spécifié.
<b>% de conformité pour l'unité métier</b>	Moyenne totale de temps conforme pour tous les sites pour la plage de dates spécifiée.

## Total des conformités des équipes

<b>Unité métier [en-tête]</b>	Le nom de l'unité opérationnelle, si nécessaire, et son fuseau horaire.
<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport.
<b>Équipe</b>	Nom de chaque équipe incluse dans le rapport.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps que chaque équipe a passé dans un état conforme, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.
<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes le jour spécifié.
<b>% de conformité par semaine</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes de la semaine spécifiée.
<b>% de conformité pour X semaines</b> <b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes, pour une période spécifiée (maximum de six semaines). Moyenne de temps conforme pour toutes les équipes le mois spécifié.
<b>% de conformité pour le site</b>	Moyenne de tous les totaux quotidiens de conformité pour la période.

## Total des conformités des agents

<b>Site [en-tête]</b>	Nom et fuseau horaire du site.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe affichée dans le rapport.
<b>Période (dates) [en-tête]</b>	Période couverte par le rapport. Chaque jour est affiché séparément.
<b>Agent</b>	Nom de chaque agent inclus dans l'équipe sélectionnée.
<b>% de conformité</b>	Pourcentage de temps que chaque agent a passé dans un état conforme, et ce pour chaque jour inclus dans le rapport.

<b>% de conformité par jour</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les agents le jour spécifié.
<b>% de conformité par semaine</b>  <b>% de conformité pour X semaines</b> <b>% de conformité par mois</b>	Moyenne de temps conforme pour tous les agents de la semaine spécifiée.  Moyenne de temps conforme pour tous les agents, pour une période spécifiée (maximum de six semaines). Moyenne de temps conforme pour tous les agents le mois spécifié.
<b>% de conformité pour l'équipe</b>	Moyenne de tous les totaux quotidiens de conformité pour la période.

# Rapport sur l'état de l'agent

Pour créer un rapport sur l'état de l'agent :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur la conformité** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'état de l'agent** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Facultatif : Pour créer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte.
4. Facultatif : Pour exporter le rapport au format séparé par des virgules, cochez la case **Créer un rapport compatible avec le format CSV** (puis, lorsque le rapport est créé, sélectionnez **Actions > Enregistrer sous** et sélectionnez **Séparé par des virgules** comme format du rapport). N'utilisez pas Workforce Management (WFM) pour imprimer les rapports que vous créez au "format compatible CSV" car le résultat pourrait être tronqué. Pour imprimer correctement un fichier de ce type, utilisez pour l'ouvrir un programme qui prend en charge le format CSV puis imprimez-le.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Plages de dates**, sélectionnez des dates de début et de fin pour le rapport. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
7. Sur l'écran des **données**, sélectionnez le ou les agents à inclure dans le rapport.  
Les unités métier peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la page sur les **états des agents**, sélectionnez les états à inclure dans le rapport. Désélectionnez les cases des états des agents à omettre. Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer n'importe quel **code de raison** pour lequel vous voulez filtrer le rapport.
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

## Explication du rapport sur l'état de l'agent

<b>Site [en-tête]</b>	Nom du site et son fuseau horaire.
<b>Équipe [en-tête]</b>	Équipe à laquelle l'agent sélectionné appartient.
<b>Agent [en-tête]</b>	Agent dont l'état est affiché dans le rapport.
<b>Période (dates)</b>	Dates sélectionnées dans l'assistant Rapports.
<b>État de l'agent</b>	Nom de l'état d'horaire.
<b>Raison</b>	Si vous utilisez des codes de raison [Aux.], il s'agit du code associé avec une occurrence de l'état d'horaire.
<b>Heure de début</b>	Heure à laquelle l'agent entre dans l'état d'horaire.
<b>Heure de fin</b>	Heure à laquelle l'agent passe à un autre état.
<b>Durée</b>	Durée de l'état d'horaire.

<b>Durée totale par jour (ligne)</b>	Durée combinée des états d'horaire par jour.
<b>Durée totale par période (ligne)</b>	Durée combinée des états d'horaire par période.

## Rapport secondaire des canaux

Le rapport de l'état de l'agent a un rapport secondaire qui contient des données séparées pour chaque canal et des renseignements agrégés sur l'état en temps réel pour les groupes d'états d'horaire sans canal spécifique. Les données de chaque section du rapport sont agrégées et se présentent dans différentes colonnes :

- **Canal**—Le nom du canal.
- **État de l'agent**—État de l'agent en temps réel pour un canal spécifique.
- **Raison**—S'il y a lieu, une liste des raisons pour un canal spécifique. (Cette colonne apparaît seulement dans le rapport sur l'état de l'agent.)

L'ordre et le format de ces colonnes sont présentés dans l'exemple ci-dessous :

<b>Agent States Report</b>					
<b>Site</b>	[REDACTED]				
<b>Time zone</b>	ECT				
<b>Team</b>	[REDACTED]				
<b>Agent</b>	Lund , Krist				
<b>Date Period:</b>	4/1/10 - 4/30/10				
<b>4/12/10</b>					
Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason	
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut		
	Voice		LoggedOut		
	Email		LoggedOut		
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5	
	Voice		CallInbound	3	
	Email		LoggedOut	5	

# Rapports sur les audits

Les rapports d'audit permettent de suivre les actions de l'utilisateur (superviseur) effectuées dans le module Calendrier et l'horaire principal (Pour une liste exhaustive de tous les rapports de WFM, voir la [Liste des rapports.](#))

Les rapports d'audit sont les suivants :

- [Rapport sur l'audit du calendrier](#)
- [Rapport sur l'audit de l'horaire](#)
- [Rapport sur l'audit de configuration](#)

Pour créer un rapport, cliquez sur le lien du rapport en question (au-dessus) et suivez les étapes.

## Restrictions liées à la sécurité

Afin de créer et d'imprimer ces rapports, une autorisation doit être assignée. Voir les rubriques sur les [Rôles de >configuration](#) pour en savoir plus sur les priviléges de sécurité.

## Restrictions concernant les dates

Pour les rapports dont l'assistant comporte un écran sur les **plages de dates** :

- Si vous sélectionnez une granularité hebdomadaire ou mensuelle, les sélecteurs des dates de **début** et de **fin** peuvent être limités à certains jours (au jour de début et au jour de fin de la semaine ou au premier jour et au dernier jour du mois sélectionné).
- Si vous entrez des dates qui ne respectent pas ces limites et que vous cliquez sur **Suivant**, vous obtenez un message d'erreur vous invitant à modifier votre sélection.

# Rapport sur l'audit du calendrier

Ce rapport peut afficher non seulement des éléments de calendrier modifiés par les superviseurs, mais également par les agents. Toutefois, les éléments modifiés par les agents ne peuvent pas être triés par nom ou ID d'agent. Tous les éléments modifiés par les agents sont répertoriés comme modifiés par l'utilisateur SYSTEM. Une préférence de congés d'agent en est un exemple. Dès lors que les préférences de congés sont des éléments de calendrier pouvant être entrés par les agents via leur interface utilisateur Web, ce type d'élément de calendrier doit s'afficher dans le rapport sur l'audit du calendrier comme ayant été modifié par l'utilisateur SYSTÈME.

Pour créer un rapport sur l'audit du calendrier :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit du calendrier** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Remplissez l'écran **Plages de dates**.
  - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur dans le module **Calendrier**.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur dans le module **Calendrier**. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - b. Dans **Actions et États**, cochez les cases pour indiquer les actions et états que vous souhaitez vérifier :
    - **Insérer**
    - **Modifier**
    - **Supprimer**
    - **Préféré**
    - **Accordé**
    - **Refusé**
    - **Rappelé**
  - c. Dans **Plage de dates d'éléments de calendrier**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - d. Sélectionnez les dates de début et de fin pour les éléments de calendrier de l'agent que vous souhaitez vérifier.
    - e. Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner les éléments de calendrier dans n'importe quelle plage de date. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
5. Dans **Options**, sélectionnez **Afficher les commentaires/notes** pour vérifier si les commentaires ou

notes, s'il y en a, sont affichés dans le rapport.

6. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Par nom d'agent**
- **Par nom de superviseur**
- **Par date d'horodatage**
- **Par date d'élément de calendrier**

• Cliquez sur **Suivant**.

• Dans l'écran **Données**, dans **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs/**agents** que vous souhaitez inclure dans votre rapport.

• Cliquez sur **Suivant**.

• Dans le deuxième écran **Données**, sous **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.

Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites.

• Cliquez sur **Suivant**.

Dans l'écran **Éléments de calendrier**, cochez les cases des éléments à inclure dans le rapport et désélectionnez celles des éléments à ignorer. Les sélections disponibles sont :

- **Disponibilités**
- **Jours de repos**
- **Quarts de travail**
- **Heures de travail**
- **Temps de repos**
- **Exceptions**

• Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par unité opérationnelle au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque unité opérationnelle, puis par nom d'équipe (le cas échéant) au sein de chaque site. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plages de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit du calendrier

<b>Site [en-tête]</b>	Unité opérationnelle, site, fuseau horaire du site et (première) équipe sélectionnés.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l' <b>agent</b> responsable de l'action.
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.
<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : insertion, modification et suppression.
<b>Date</b>	Jour de l'élément de calendrier.

<b>Agent</b>	Nom de l'agent concerné par l'action.
<b>Type</b>	Nom du type d'élément. Exemple : Heures de travail.
<b>Nom :</b>	Nom de l'élément de calendrier.
<b>État</b>	État attribué par l'utilisateur. Exemples : Accordé, Refusé.
<b>Commentaires/notes</b>	Cette colonne apparaît si l'option <b>Afficher les commentaires</b> a été sélectionnée dans l'écran <b>Plage de dates</b> .

# Rapport sur l'audit de l'horaire

Ce rapport peut afficher non seulement les modifications de l'horaire effectuées par les superviseurs, mais également par les agents. Toutefois, les horaires modifiés par les agents ne peuvent pas être triés par nom ou ID d'agent. Tous les horaires modifiés par les agents sont répertoriés comme modifiés par l'utilisateur SYSTÈME. Exemple : un échange d'agent approuvé automatiquement par le système. Dans ce cas, aucun superviseur n'a pris part à l'opération et le rapport sur l'audit de l'horaire indique que cette modification d'horaire a été effectuée par l'utilisateur SYSTÈME.

Pour créer un rapport sur l'audit de l'horaire :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit de l'horaire** dans la liste du volet Objets.  
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Complétez la page **Plages de dates**.
  - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur dans l'horaire principal.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur dans l'horaire principal. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - b. Dans **Actions**, cochez les cases pour indiquer les actions que vous souhaitez vérifier :
    - **Publier**
    - **Nettoyage**
    - **Modifier**
    - **Échange**
    - **Retour en arrière**
  - c. Dans **Plage de dates de l'horaire**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les jours de l'horaire que vous souhaitez vérifier.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner les jours d'horaire dans n'importe quelle plage de dates. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - d. Dans **Options**, sélectionnez **Présenter les détails de l'action** pour contrôler si des renseignements complémentaires sur l'action doivent figurer dans le rapport. Voir [Explication du rapport sur l'audit de l'horaire](#) ci-dessous pour plus de renseignements.
  - e. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **Par nom de superviseur**
    - **Par date d'horodatage**
    - **Par date d'horaire**

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Données**, sous **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs/agents que vous souhaitez inclure dans votre rapport.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans le deuxième écran **Données**, sous **Agents disponibles**, sélectionnez les agents à inclure dans le rapport.  
Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites, leurs équipes et leurs agents. Vous pouvez sélectionner des agents dans différents sites.
9. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par unité opérationnelle au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque unité opérationnelle, puis par nom d'équipe (le cas échéant) au sein de chaque site. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plages de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit de l'horaire

<b>Site [en-tête]</b>	Unité opérationnelle, site et fuseau horaire du site sélectionnés.
<b>Période (dates)</b>	Sélection effectuée par l'utilisateur pour <b>Plage de dates d'action</b> sur la page <b>Plage de dates</b> de l'assistant de création de rapports.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l'agent responsable de l'action.
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.
<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : Publier, Effacer, Modifier.
<b>Plage de dates</b>	Si l'action est <b>Publier</b> ou <b>Nettoyer</b> , cette colonne affiche la plage de dates de l'action. Si l'action est <b>Modifier</b> , cette colonne affiche la date de modification du jour de l'horaire.
<b>Appliqué à</b>	<p>Conseil</p> <p>Si vous avez sélectionné <b>Présenter les détails de l'action</b> dans l'écran <b>Plage de dates</b>, les opérations suivantes s'appliquent :</p> <p>Si l'action est <b>Publier</b> ou <b>Nettoyer</b>, le rapport indique tous les agents concernés.</p>

Si l'horaire a été modifié et que vous avez sélectionné l'option **Présenter les détails de l'action** sur la page **Plage de dates**, le rapport affiche deux tableaux dans la partie inférieure.

- Tableau de gauche : Horaire d'origine
- Tableau de droite : horaire modifié.

Le tableau de gauche contient les colonnes suivantes :

- **Horaire d'origine**
- **Heure de début**
- **Heure de fin**
- **Temps payé**
- **Appliqué à**

Le tableau de droite contient les colonnes suivantes :

- **Horaire modifié**
- **Heure de début**
- **Heure de fin**
- **Temps payé**
- **Appliqué à**

# Rapport sur l'audit de configuration

Ce rapport peut montrer les types (de données) d'objets de configuration associés à des sites et utilisateurs spécifiques, y compris l'utilisateur SYSTEM.

Pour créer un rapport sur l'audit de la configuration :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur l'audit** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur l'audit de la configuration** dans la liste du volet Objets. Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Remplissez l'écran **Plages de dates**.
  - a. Dans **Plage de dates d'action**, effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez les dates de début et de fin pour les actions du superviseur liées aux objets de configuration.
    - Cochez la case **N'importe quelle** pour sélectionner n'importe quelle plage de date pour les actions du superviseur liées aux objets de configuration. S'ils sont cochés, les champs de date de début et de fin sont désactivés.
  - b. Dans **Actions**, sélectionnez les cases à cocher correspondant aux actions que vous souhaitez vérifier : **Insérer**, **Modifier**, **Effacer**.
  - c. Dans **Options de tri**, sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu déroulant :
    - **Par type d'objet**
    - **Par nom de superviseur**
    - **Par date d'horodatage**.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'écran **Types d'objets de configuration**, sous **Types de données**, sélectionnez les cases à cocher correspondant aux éléments à inclure dans le rapport et désélectionnez celles des éléments à ignorer.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans la page **Données**, dans **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les superviseurs et les autres utilisateurs (y compris les agents, si des groupes de transport partagé sont activés) que vous souhaitez inclure dans votre rapport.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Dans la deuxième page **Données**, sous **Sites disponibles**, sélectionnez les sites à inclure dans le rapport.  
Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.
11. Cliquez sur **Terminer**.

Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**. Le rapport est initialement trié par unité opérationnelle au sein de l'entreprise, par nom de site au sein de chaque unité opérationnelle. Un tri supplémentaire est basé sur les **Options de tri** sélectionnées dans l'écran **Plages de dates**.

## Explication du rapport sur l'audit de la configuration

<b>En-tête</b>	Unité opérationnelle, site et période sélectionnés.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur (superviseur) ou de l' <b>agent</b> responsable de l'action.
<b>Action</b>	Description de l'action. Exemples : insertion, modification et suppression.
<b>Type d'objet</b>	Objet sur lequel porte le rapport (exemple : Type de congés)
<b>Nom de l'objet</b>	Nom de l'objet sur lequel porte le rapport (exemple : Congé 1)
<b>Horodatage</b>	Date et heure de l'action du superviseur.
<b>Champ</b>	Champ de données dans l'objet.
<b>Ancienne valeur</b>	Valeur précédente de l'objet, le cas échéant.
<b>Nouvelle valeur</b>	Valeur mise à jour de l'objet.

# Agent- États dans le processus d'offres

Le volet **État** dans la vue **Offres de congé** fournit une liste d'agents qui ont soumis des demandes au cours de la période d'offre et trie dans l'ordre qu'elles seront traitées pour leur l'attribution. Vous pouvez utiliser le volet **État** pour modifier manuellement l'état d'un agent lorsque vous gérez les demandes de congé au cours de la période d'offres de congés.

Les colonnes suivantes affichent les informations concernant les états d'agent :

- **Actions** —Cliquer sur cette icône ouvre les **détails des congés** de l'agent dans une nouvelle fenêtre.
- **Ordre**—Indique la position de l'agent dans la file d'attente du processus de traitement des offres.
- **Agents**—Le prénom et nom de famille de l'agent.
- **État**—L'état de l'agent; **Entrée**, **Sauté**, **Prêt**, **En attente**, **Accordé** ou **Temps écoulé**.
- **Modifier**—La date et l'heure à laquelle l'état actuel de l'agent a été modifié.
- **Date de fin d'attente**—La date de fin de la période d'attente pour la demande de modification de l'agent, et lorsque l'attribution d'offres passe au prochain agent dans la file d'attente.
- **Site**—Nom du site de l'agent.
- **Équipe**—Nom de l'équipe de l'agent.

## Effet des états sur les demandes de traitement

L'état de l'agent détermine quand et comment leurs demandes de congés sont traités pour l'attribution d'offres. Par exemple, ces états peuvent être sélectionnés à partir du menu déroulant :

- **Saisie**—L'état initial (par défaut) attribué à l'agent, ce qui indique l'agent peut ajouter des demandes de congés supplémentaires à la file d'attente dans la période d'offres. Les agents et les superviseurs peuvent définir l'état si un agent décide de modifier ses demandes. Au cours du processus de traitement des offres, WFM définit l'état de l'attribution d'offres comme étant **En attente** puis envoie à l'agent une notification par courriel.
- **Prêt**—habituellement défini par l'agent, ce qui indique que les demandes de congés ont été soumises et elles sont maintenant prêtes à être traitées. Les agents et les superviseurs peuvent définir cet état à tout moment. WFM traite les demandes et définit leurs états comme étant soit **Accordée** ou **En attente**, selon les règles et les contraintes d'attribution d'offres.
- **Ignorer**—Les superviseurs peuvent manuellement définir l'état à tout moment, ce qui indique que le processus d'attribution d'offre ne devrait pas considérer les demandes de l'agent. WFM ignore les demandes de l'agent au cours du processus d'attribution d'offres.

Les états suivants sont définis par le processus d'attribution d'offres; ni par les superviseurs, ni par les agents :

- **En attente**— Définit lorsque le processus d'attribution d'offres ne peut pas accorder toutes les

demandes. Il indique que le processus est en attente jusqu'à ce que l'agent entre ou modifie ses demandes de congés. Une fois la période d'attente terminée (la date est affichée dans la colonne **Date de fin d'attente**) ou le processus constate que toutes les demandes modifiées peuvent être accordées, il reprend le traitement.

- **Accordée**—Défini lorsque toutes les demandes de l'agent ont été accordées ou que l'agent n'a soumis aucune demande. Le processus vérifie également s'il y a des éléments qui ont déjà été accordés.
- **Expirée**—Indique que le temps imparti à l'agent pour lui permettre de modifier ou de saisir des demandes de congés a expiré. À ce stade, le processus passe au prochain agent.

## Conseil

Les dossiers du statut d'un agent ne seront pas sauvegardés si les périodes d'offres sont créées avant la migration à la dernière version PRÉLIMINAIRE. C'est pourquoi, les statuts des agents seront par défaut **Saisie**, mais vous pouvez les modifier après la migration pour se conformer aux nouvelles règles. Si vous n'apportez aucune modification aux propriétés de la période d'offres après la migration, l'*ancienne* période d'offres s'applique.

## Modification de l'état de l'agent

Pour modifier l'état d'un agent:

1. Cliquez sur l'onglet **État**.
2. Dans la colonne **État**(de l'agent dont vous voulez modifier l'état), cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez **Entrée, Prêt, Accordé** ou **Sauté**.
3. Cliquez sur **Enregistrer** .

La colonne **Modifié** affiche la date et l'heure de la modification.

## Affichage des détails des congés d'un agent

1. Cliquez sur l'onglet **État**.
2. Trouvez l'agent dont vous voulez consulter les détails, puis cliquez sur **Actions**  dans la première colonne.  
**Les détails des congés de l'agent s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre.**
3. Si désiré, cliquez sur **Trier**  et sélectionnez **Date, Élément, Heure de début, Heure de fin, Heures payées, État requis** ou **État réel**.

## Quels sont les renseignements contenus dans les détails?

La fenêtre **Détails des congés** comprend :

- Le nom de l'agent.
- La période ou la plage de dates pendant laquelle les demandes de congés ont été faites (correspond aux dates de début et de fin définies dans **Propriétés de la période d'offre**).
- Un tableau contenant des informations détaillées dans les colonnes suivantes : **Date**, **Élément**, **Heure de début**, **Heure de fin**, **Heures payées**, **État requis**, **État réel**.
- Une icône **Trier**  , qui vous permet de trier par date, élément, heure de début, heure de fin, heures payées, état requis ou état réel.

# Propriétés et association de sites

Lorsque vous créez des notifications par courriel, les volets Propriétés et Sites associés vous donnent la possibilité de sélectionner le type de notification que vous voulez envoyer, de composer le corps du message et son objet et de sélectionner les sites auxquels vous voulez les associer. Dans l'onglet Propriété, on retrouve du texte pré rempli dans la ligne d'objet et dans la case de message, si vous souhaitez l'utiliser.

## Propriétés de notification

Après avoir sélectionné un type de notification de la liste déroulante, vous constaterez que tous les quatre types de notifications ont les mêmes sections dans l'onglet **Propriétés**. Cependant, l'information contenu dans ces sections varie légèrement, selon le type de notification sélectionnée.

### Variables

Cette zone contient des boutons permettant d'insérer des variables dans le corps du message.

**Notifications des modifications de l'horaire**—Les variables disponibles liées aux demandes de congés des agents sont les suivantes : *Agent, Dates demandées*.

**Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires**—Les variables disponibles liées aux échanges d'horaire des agents sont les suivantes : *Agent demandeur, Agent répondant, Dates demandées, État demandé, Date de soumission et Date d'expiration*.

**Notification de modifications d'offres de congé**—Les variables disponibles liées aux échanges d'horaire des agents sont les suivantes : *Agent, État d'offres, Expiration de l'état, Période d'offres, Début de la période d'offres, Fin de la période d'offres, Équipe, Site*.

**Notification des modifications de l'état des demandes de congé**—Les variables disponibles liées aux demandes de congés des agents sont les suivantes : *Agent, Dates demandées, État demandé, ID d'employé, Équipe, Site, Date de soumission, État actuel*.

### Objet

Cette zone contient le texte de l'objet fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en changeant le texte ou en insérant des variables.

**Notifications des modifications prévues**—Le texte fournit est "Message de Genesys Workforce Management : *Un horaire a été modifié.*"

**Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires**—Le texte fournit est "Message de Genesys Workforce Management : *L'état d'un échange d'horaire a été modifié.*"

**Notifications des modifications prévues**—Le texte fournit est "Message de Genesys Workforce Management : *L'état d'offres de congés est passé à <État d'offres> pour l'<Agent>.*"

---

**Notifications des modifications prévues**—Le texte fourni est "Message de Genesys Workforce Management : L'état de la demande de congé a été modifié par <État demandé> <État réel>."

## Corps du message

Cette zone contient le texte du corps fourni par Genesys, que vous pouvez modifier en supprimant/retapant le texte ou en insérant des variables.

**Notification des modifications prévues**—Le texte fourni est "le calendrier pour l'<Agent> a été modifié pour les date(s) <Dates demandées>."

**Notification des modifications de l'état des échanges d'horaires**—Le message fournit est "L'échange prévu de l'horaire proposé<Agent demandeur> et <Agent répondant> pour les date(s) <Dates demandées>a été mis à jour avec l'état<État demandé>. Cette proposition d'échange a été soumise le <Date de soumission>. et elle arrivera à expiration le <Date d'expiration>."

**Notification des modifications d'offres de congés**—Le texte fourni est "État de l'agent<Agent>remplacé par <État d'offres>. S'applique à la période d'offres de congés <Période d'offres>avec <Début de la période d'offres> et <Fin de la période d'offres>."

**Notification des modifications de l'état des demandes de congés**—Le texte fourni est "<Agent>a demandé congé pour les date(s) <Dates demandées>. L'absence demandée a actuellement <l'état demandé>."

## L'association de notification aux sites

Utilisez ce onglet pour sélectionner un ou plusieurs sites que vous souhaitez associer à une notification.

Pour associer une notification à un site :

- Développez une unité métier pour afficher vos sélections initiales ou changez-les à tout moment.

## Vues web pour superviseurs dans les anciennes versions de WFM

Si le serveur WFM 8.5.2 utilisé dans votre environnement est une version précédant 8.5.203, les propriétés des notifications et les associations de sites sont affichées et configurées dans des affichages différents. Le contenu dans la version de votre interface est plus semblable à celui ci-dessous.

Afin de configurer les notifications de modification de l'état des échanges d'horaires, vous devez bénéficier de l'autorisation attribuée dans WFM Web. Consultez la section **Sécurité de l'utilisateur** dans le **Guide d'administrateur Workforce Management** pour obtenir une description des rôles de sécurité et des priviléges connexes, ainsi que la section **Création de rôles** dans cette rubrique d'aide.

Pour afficher le module de notification des modifications de l'état des échanges d'horaires :

1. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
2. Sélectionnez **Notifications** dans le menu **Vues**. L'**arborescence Objets** met en surbrillance les **modifications de l'état des échanges d'horaires**. Le **volet de travail** affiche l'onglet **Messages** qui vous permet de configurer l'**objet**, le **corps** et les **variables** du message.

## Onglet Messages

L'onglet **Messages** comporte trois zones : **Variables**, **Objet**, et **Corps du message**. Elles sont décrites **ci-haut** pour le type de notification. Notez que certaines variables et certaines parties du texte fournit ont peut-être été ajoutées dans la dernière version.

### Modification du message

Pour modifier l'objet ou le texte du corps du message :

1. Supprimez/Retapez le texte.
2. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer une variable.
3. Cliquez sur le bouton approprié de la **variable**. La variable est insérée.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'outils. Si vous basculez vers un autre type de notification sans enregistrer, un message vous invite à enregistrer ou à annuler l'opération.

## Onglet Cibles

L'onglet **Cibles** vous permet de sélectionner les unités métiers ou les sites existant au sein de ces unités. Les unités métiers peuvent être développées pour afficher leurs sites. Vous pouvez sélectionner plusieurs sites.

## Règles d'envoi

Une fois l'enregistrement effectué, WFM Daemon utilise l'**objet** et le **corps** spécifiés, ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs. Les règles pour chaque type de notification sont énumérées dans [Règles pour l'envoi de notifications](#). Notez que la notification d'offres de congés est une nouvelle fonction dans la version 8.5.203.

# Règles pour l'envoi de notifications

Cette rubrique explique les règles déterminant quand et à qui WFM envoie des courriels pour chaque type de notification. Une fois les notifications enregistrées, WFM utilise l'**objet** et le **corps** spécifiés ainsi que les règles indiquées ci-dessous pour envoyer les notifications aux agents et aux superviseurs.

## Modifications d'horaire

Lorsqu'un superviseur modifie un ou plusieurs jours à l'horaire, WFM envoie une notification de modification d'horaire à l'agent concerné dans le site configuré ainsi qu'aux superviseurs disposant des droits de sécurité pertinents.

## Modifications de l'état des échanges d'horaires

WFM applique les règles qui suivent lors de l'envoi de notifications de changement d'état d'un échange. L'agent demandeur crée la demande d'échange et l'agent répondant reçoit la proposition :

- Les agents demandeur et répondant associés aux sites sélectionnés reçoivent une notification lorsque l'état d'un échange est **Refusé par l'utilisateur**, **Approuvé par l'utilisateur**, **Refusé automatiquement**, **Approuvé automatiquement** ou **Annulé**.
- Les superviseurs disposant des priviléges suffisants sont avisés lorsque l'état d'un échange est **En attente** ou passe de **En attente** à tout autre état.
- L'agent répondant reçoit une notification lorsque l'état d'une proposition d'échange est **En cours d'examen** ou **Ouverte**.
- L'agent demandeur reçoit une notification lorsque l'état de la réponse d'une proposition d'échange est **Acceptée**, **En cours d'examen** ou **Annulée**.

## Propositions d'échange avec établissement d'une liaison double

Une proposition d'échange avec établissement d'une liaison double respecte la procédure suivante : lorsque l'agent A crée une proposition d'échange pour l'agent B (ou pour la communauté), une case permet de définir si l'agent souhaite approuver manuellement la réponse : Vérifiez si vous souhaitez approuver manuellement la réponse à cette proposition d'échange.

Si cette case n'est pas cochée, les événements se déroulent comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

Si la case est cochée, une proposition d'établissement d'une liaison double est créée. Les événements se déroulent alors comme suit :

1. L'agent A crée la proposition.
2. L'agent B accepte la proposition.
3. L'agent A doit approuver la réponse de l'agent B.
4. L'échange est approuvé automatiquement ou passe en mode En cours d'examen afin qu'un superviseur l'examine et l'approuve, en fonction des détails de l'échange.

L'étape d'approbation supplémentaire (3) permet à l'agent A de confirmer à nouveau qu'il souhaite la réalisation de l'échange.

## Offres de congés

WFM applique les règles qui suivent lors de l'envoi de notifications de changement d'état d'une offre de congés.

- Lorsque l'état d'un agent dans une période d'offre passe à **En attente** ou à **Temps écoulé**, WFM envoie une notification d'offre de congés à l'agent concerné.

## Modifications de l'état d'une demande de congé

WFM applique les règles qui suivent lors de l'envoi de notifications de changement d'état d'une demande de congés.

- Lorsqu'un superviseur change manuellement les congés d'un agent dans le module **Calendrier**, les agents affectés et les autres superviseurs disposant des privilèges suffisants reçoivent une notification.
- Lorsqu'un agent demande des congés qui ne sont pas **automatiquement refusés**, les superviseurs disposant des privilèges suffisants reçoivent une notification.
- Lorsqu'un changement d'état automatique survient pour une demande de **congés**, les agents affectés et les superviseurs disposant des privilèges suffisants reçoivent une notification.
- Lorsqu'un solde de congés est modifié, les superviseurs disposant des privilèges suffisants reçoivent une notification.

Pour obtenir une description complète des rôles de sécurité et privilèges de WFM, consultez la section **Rôles** de la rubrique [Aide de Workforce Management Web for Supervisors](#).

# Insérer l'Exception avec récupération

Utilisez l'**Assistant Insérer une exception de récupération** dans la vue **Horaire > Dans la journée** pour ajouter des exceptions non rémunérées, des exceptions portant sur une partie de la journée aux horaires des agents à rattraper ou à récupérer en raison de retards ou d'un rendez-vous personnel.

Pour entrer une exception de récupération :

1. Dans la grille Dans la journée, cliquez avec le bouton droit sur un quart de travail sur la ligne d'un agent.
2. Dans le menu contextuel qui s'ouvre, sélectionnez **Insérer > une exception de récupération...**. L'Assistant Insérer une exception de récupération s'ouvre.
3. **Sélectionner l'exception :**
  - a. Sélectionnez une exception dans la liste.
  - b. Définissez une nouvelle **heure de début** et **heure de fin** pour couvrir le temps manqué et cochez la case **Lendemain**, le cas échéant.  
La case **Saisir les données de récupération** est cochée par défaut.
  - c. Dans le champ **Note**, ajoutez des commentaires ou des détails supplémentaires sur l'exception en question.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
4. **Sélectionner les heures identifiées :**
  - a. Sélectionnez les heures identifiées de type récupération dans la liste.
  - b. Cliquez sur le **calendrier** pour sélectionner la date correspondante pour la récupération.
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
5. **Sélectionner les paramètres de remboursement :**
  - a. Ajouter du travail au quart ou au repas, en changeant une ou plusieurs des paramètres suivants. Si vous en changez plusieurs, la durée totale doit être égale à la période de récupération pour l'exception en question :
    - La **nouvelle heure de** début du quart
    - La **nouvelle heure de** fin du quart
    - La **nouvelle heure de** début du repas
    - La **nouvelle heure de** fin du repas
6. Cliquez sur **Terminer**.

Ce que vous devez savoir sur les exceptions de récupération

Prenez note des points suivants lors de l'insertion des exceptions de récupération :

---

- Vous pouvez insérer des intervalles de récupération dans les horaires dans les cas suivants :
  - Date courante, à la fin d'un quart et/ou pour le repas en réduisant la durée du repas.
  - Dates futures, au début ou à la fin d'un quart et/ou pour le repas en réduisant la durée du repas.  
**Pour réduire la durée de votre repas, modifiez l'heure de début/ de fin en repoussant l'heure de début et/ou en avançant l'heure de fin.**
- Vous pouvez définir plusieurs intervalles de récupération pour une seule journée, mais tous les intervalles doivent se situer dans le même quart. Si la période de récupération commence avant l'heure de début du quart, vous devez définir une nouvelle heure de début pour le quart. L'intervalle de récupération est le temps entre l'ancienne et la nouvelle heure de début du quart.
- Si vous ajoutez une exception pour des heures non payées vous devez estimer le nombre d'heures de récupération, car il ne pourrait pas être l'ensemble de la durée de l'exception.
- Lors de l'examen des avertissements de validation de l'horaire concernant les exceptions de récupération, vous pouvez enregistrer ou annuler les modifications.

## Après insertion des exceptions avec récupération

WFM replanifie les éléments de l'horaire comme suit :

- WFM laisse les éléments impayés du quart inchangés (même durée, même position dans l'horaire).
- Si un changement de quart survient et que des éléments supplémentaires sont requis, WFM les planifie. Par exemple, si la durée du quart est prolongée, pauses supplémentaires pourraient être ajoutées à l'horaire.

Si un quart existant ne dispose pas d'une séquence dans ses éléments qui correspondant à l'horaire mis à jour, WFM sélectionne les autres quarts avec des séquences "mieux adaptées". Si WFM ne parvient pas à trouver une séquence d'éléments de quart "adaptée", il maintient l'ancien ou l'actuel horaire.