



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

Boîte de dialogue Options (vue Résumé)

Contents

- 1 Boîte de dialogue Options (vue Résumé)
 - 1.1 Statistiques de couverture
 - 1.2 Valeurs
 - 1.3 Arrière plan de l'horaire principal de base

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*.
- **Différence 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).
- **Différence 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.
- **Différence calculée**— Affiche la différence entre la couverture [planifiée] et la dotation en personnel calculée.
- **Différence 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 principale 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*.