



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

Paramètres d'élaboration de l'horaire

Contents

- 1 Paramètres d'élaboration de l'horaire
 - 1.1 Synchronisation de l'équipe
 - 1.2 Contraintes de transport partagé
 - 1.3 Options de satisfaction des préférences.
 - 1.4 Optimiser des profils
 - 1.5 Commandes
 - 1.6 Attribuer des profils aux équipes

Paramètres d'élaboration de l'horaire

Utilisez l'écran **Paramètres** de l'assistant Élaboration d'horaire pour sélectionner 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, spécifiez 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 :

Synchroniser les jours de repos	Sélectionnez cette case à cocher pour indiquer que les jours de repos doivent être synchronisés pour toutes les équipes.
<p>Synchroniser par</p>	<p>Utilisez les boutons d'options pour spécifier les associations de synchronisation à appliquer lors de l'élaboration de l'horaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucune synchronisation supplémentaire • Heure de début du quart de travail— Si cette case à cocher est sélectionnée, utilisez le contrôle de la durée Différence d'heure de début maximale 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. • Durée payée • Heure de début du quart de travail et durée payée • Heure de début du quart de travail, durée payée et repas • Heure de début du quart de travail, durée

	<p>payée, repas et pauses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée payée et repas • Durée payée, repas et pauses
Différence maximale entre les heures de début	Les valeurs doivent être entrées au format hh:mm. Elles peuvent être comprises entre 0 (zéro) et 23:59.
Appliquer les contraintes uniquement aux mêmes contrats dans une équipe	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.

Priorisation	<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">• Aucune aucune priorisation lors de l'élaboration de l'horaire.• Ancienneté favorise les agents selon leur date d'embauche (indiquée dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran Satisfaction des préférences).• Rang favorise les agents selon leur rang, tel que défini par un superviseur dans la fenêtre Propriétés de l'agent de WFM Configuration Utility (également indiqué dans le tableau dans la zone inférieure de l'écran Satisfaction des préférences).• 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.
Importance	<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">• Aucun 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • Faible signifie que l'élaboration de l'horaire accorde une plus grande importance à la satisfaction des préférences, sans sacrifier l'optimisation polyvalente. • Moyenne 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. • Élevée signifie que l'élaboration de l'horaire ne tient pas compte de l'optimisation polyvalente pour l'attribution des préférences. <div> <p>Conseil</p> <p>Importance est désactivée lorsque vous sélectionnez Contraintes de l'équipe à la page de l'assistant Sélectionner des sites (et Options d'élaboration).</p> </div>
Satisfaction	<p>Ce paramètre définit les pourcentages minimal et maximal de préférences satisfaites par l'élaboration de l'horaire. Par exemple, si la valeur de Min. est 10 % et la valeur de Max. 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 minimum doit être inférieur au maximum.</p> <div> <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> </div>
Calculer	<p>Trier le tableau selon la colonne du pourcentage, 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"> • Cliquez sur Calculer.

Ajuster le rapport de satisfaction

Ajuste le rapport de satisfaction des préférences, utilisez les commandes en dessous du tableau comme suit :

1. Dans la zone de texte **Ajuster le rapport de satisfaction**, entrez une valeur ou utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier la valeur affichée. Elle peut être comprise entre -100 et +100.
2. Cliquez sur **Ajuster**.

Conseil

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 %.

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.
Min	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 Max .
Max	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 Min .
Existant	Nombre de profils réels existants dans le scénario d'horaire sélectionné.
Rapport de croissance	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 $> \text{ou } = 0$; 0, le nombre maximal de profils doit être > 0 ; le nombre minimal de profils doit être au nombre $< \text{maximal de profils}$.
 - 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** :

Rapport total de croissance	Total de toutes les lignes de la colonne Rapport de croissance (%) de la grille. Non modifiable.
Case à cocher Afficher les profils configurés	Cochez cette case pour filtrer la grille et afficher uniquement les profils dont les paramètres Min. et Max. sont spécifiés. Par défaut : désactivée
Case à cocher 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 Existant de la grille ne peut pas contenir 0 (zéro). Par défaut : désactivée
Champ Seuil du sous-effectif (%)	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.
---------------	---------------------

Profil	<p>Liste déroulante des profils disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Aucun (par défaut)• Une liste des profils correspondant à la valeur maximale sur la page Optimisation des profils.
---------------	--

Cliquez sur **Terminer** pour appliquer vos sélections et commencer l'élaboration.