



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 Supervisor Help

Sobreposiciones

5/4/2025

Sumario

- 1 Sobreposiciones
 - 1.1 Impacto de los eventos de sobreposición en los datos de pronóstico
 - 1.2 Cómo abrir la vista Sobreposiciones
 - 1.3 Cómo trabajar en la vista Sobreposiciones
 - 1.4 Cómo entender los datos de la sobreposición
 - 1.5 Cómo ignorar datos históricos en sobreposiciones
 - 1.6 Cómo calcular el impacto de una sobreposición

Sobreposiciones

Sugerencia

Esta página describe las sobreposiciones en la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#), incluso las sobreposiciones.

En WFM, el uso de sobreposiciones (anteriormente denominadas *factores*) le permite *factorizar* y realizar un seguimiento de los eventos que podrían afectar los volúmenes de interacción. En WFM cada evento en una sobreposición representa una anomalía en los datos históricos o en el futuro—es decir, una fluctuación en el volumen de interacciones (IV) o en el tiempo de atención promedio (AHT) que no es una de las tendencias habituales de temporada, semanales o de un día. Los eventos que apuntan a la misma clase de anomalía, que ha sucedido varias veces en el pasado o que puede suceder en el futuro, pueden organizarse en grupos que se llaman simplemente *sobreposiciones*. Los ejemplos de sobreposición más comunes son las promociones de ventas, las campañas publicitarias y los catálogos desplegables.

Sugerencia

Debe tener permiso de acceso a la vista **Sobreposiciones** antes de poder ver, crear o modificar sobreposiciones. Consulte también la sugerencia sobre el permiso de acceso en [Cómo navegar por las vistas de pronóstico](#)

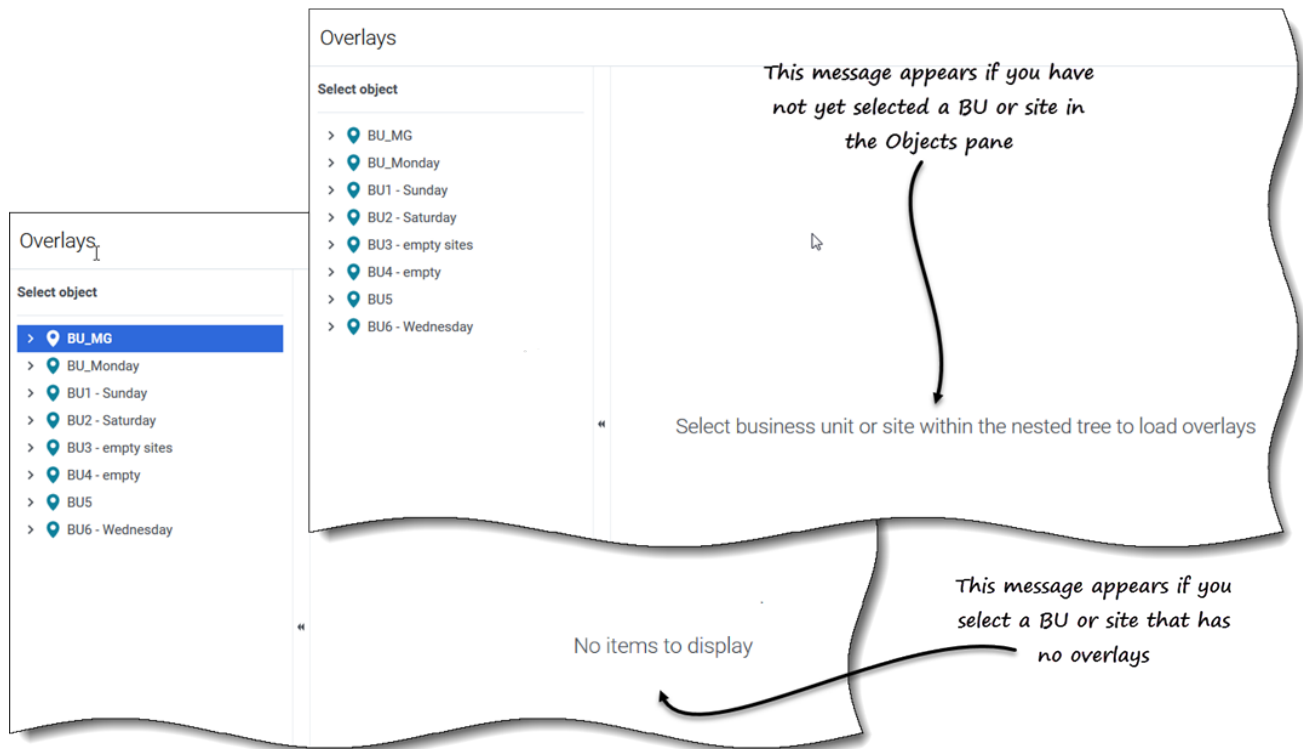
Impacto de los eventos de sobreposición en los datos de pronóstico

Es importante comprender el impacto que tienen los eventos de sobreposición en los datos de pronóstico. Los datos de predicción de un pronóstico se ven afectados directamente cuando se produce un evento de sobreposición específico durante un intervalo de predicción. WFM usa uno de dos cálculos para determinar el impacto de una sobreposición en los datos de predicción:

- **Multiplicativo**—Aumenta (o disminuye) cada paso de los datos previstos en un porcentaje. El porcentaje se define por la distribución del impacto de sobreposición, multiplicada por la *fuerza* del evento. La duración del intervalo se ve afectada por los cambios de eventos.
- **Anulación**—Redistribuye (pero no cambia) el volumen del intervalo de un evento. El volumen total no cambia, pero se puede mover de un paso de evento a otro.

Para obtener más información sobre los tipos de sobreposiciones y ejemplos, consulte la [Introducción a las sobreposiciones](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

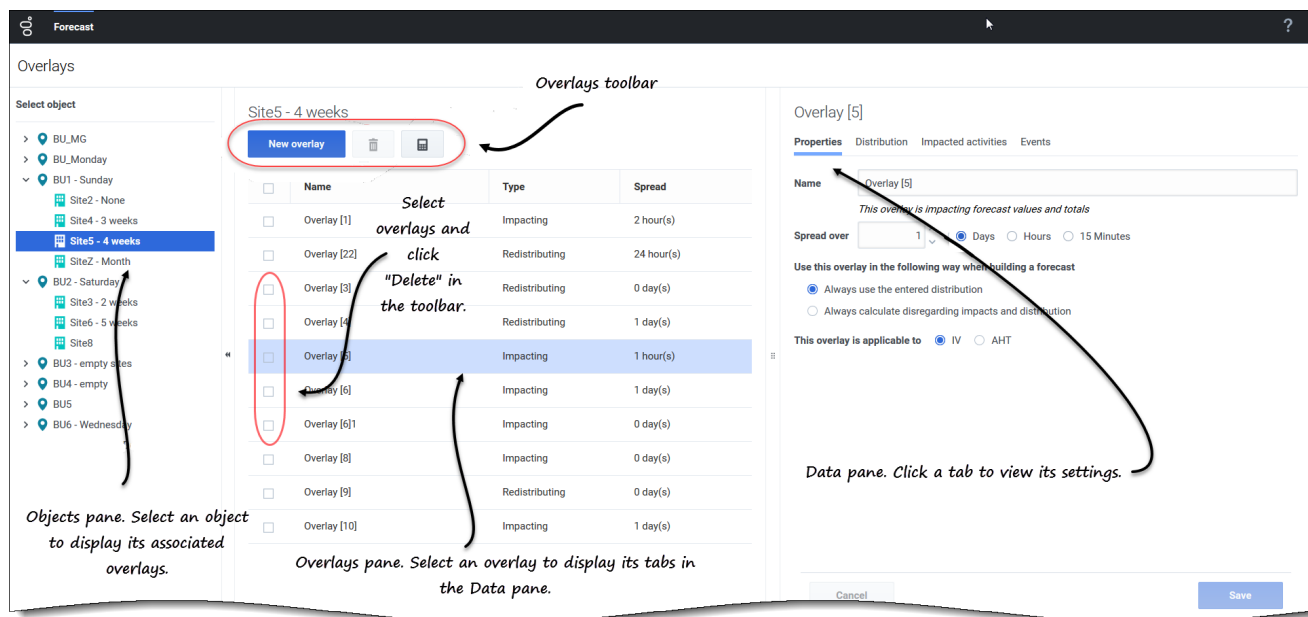
Cómo abrir la vista Sobreposiciones



Puede crear, editar y eliminar sobreposiciones en el módulo Pronóstico de WFM, seleccionando **Pronóstico > Sobreposiciones**.

Cuando abra esta vista inicialmente, es posible que no vea ninguna sobreposición en la lista (consulte la figura). WFM muestra una lista de sobreposiciones asociadas solo después de seleccionar una unidad de negocios o una sede en el panel **Objetos**. Si no existen sobreposiciones para el objeto seleccionado, verá el mensaje *No hay elementos para mostrar*. Cree una sobreposición para el objeto seleccionado o elija otro objeto para ver sus sobreposiciones.

Cómo trabajar en la vista Sobreposiciones



La vista **Sobreposiciones** se divide en tres paneles:

- **Panel Objetos**—Muestra una lista jerárquica de unidades de negocios y sedes en la empresa. En este panel, podrá:

- Seleccione una unidad de negocios o una sede (haciendo clic en la flecha > junto a la unidad de negocios) para ver una lista de sobreposiciones para el objeto seleccionado.

El panel de ***Sobreposiciones** —Muestra el nombre de la unidad de negocios o la sede seleccionadas y una tabla que contiene sus sobreposiciones. En este panel, podrá:

- Seleccione una sobreposición por tipo (Impactando o Redistribuyendo) para mostrar las pestañas en el panel **Datos**.
- **Crear** una sobreposición, haga clic en **Nueva sobreposición** en la barra de herramientas. **Si no hay sobreposiciones para el objeto seleccionado, el mensaje [[Overlays#OpnVw]] No hay elementos para mostrar aparece en el medio del panel.**
- **Elimine** sobreposiciones, marque las casillas para seleccionar una o más sobreposiciones y haga clic en **Eliminar** en la barra de herramientas.
- **Panel de datos**—Muestra cuatro pestañas para la sobreposición seleccionada: **Propiedades**, **Distribución**, **Actividades afectadas** y **Eventos**. En este panel, podrá:
 - Consulte o cambie la configuración en cualquiera de estas pestañas. **La configuración de la pestaña se describe a continuación.**

Cómo entender los datos de la sobreposición

Al seleccionar una sobreposición en el panel **Sobreposiciones**, las cuatro pestañas asociadas con la sobreposición se muestran en el panel **Datos**. Haga clic en la pestaña **Propiedades**, **Distribución**, **Actividades afectadas** o **Eventos** para mostrar la configuración descrita en este tema.

Pestaña de Propiedades

La configuración y los controles de la pestaña **Propiedades** se describen a continuación:

Overlay [2]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name Overlay [2]

This overlay is redistributing forecast without changing totals

Spread over 5 ☒ Days ☐ Hours ☐ 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

☒ Always use the entered distribution
☐ Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to ☒ IV ☐ AHT

Overlay [1]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name Overlay [1]

This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over 5 ☒ Days ☐ Hours ☐ 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

☒ Always use the entered distribution
☐ Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to ☒ IV ☐ AHT

Buttons: Cancel, Save

- **Nombre campo**—Puede editar el nombre en este campo.
- **Esta sobreposición es una etiqueta**—Verá una de las siguientes etiquetas justo debajo del campo **Nombre**, según la configuración que eligió cuando creó la sobreposición:
 - **Esta sobreposición afecta los valores y totales de la pronóstico**—Especifique que esta sobreposición puede afectar la pronóstico cambiando sus valores y totales. Esta es la opción predeterminada.
 - **Esta sobreposición es la redistribución de pronóstico sin modificar totales**—Especifique que esta sobreposición debe mantener un total de pronóstico para un período determinado, aun cuando se modifique la distribución de los valores dentro de ese período.
- **Difundir campo**—Muestra la cantidad de tiempo que ocupará la **Sobreposición** seleccionada. Edite este campo y seleccione el botón de selección **Días, Horas o 15 Minutos**. El valor debe ser mayor a 0 (cero) y el valor predeterminado se establece durante la creación.
- **Use esta sobreposición de la siguiente manera cuando genere un grupo de botones de selección** de pronóstico—Se seleccionará una de estas dos configuraciones:
 - **Usar siempre la distribución ingresada**—Use la distribución especificada (ingresada) al generar un pronóstico. Esta opción habilita la pestaña Distribución.
 - **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución**—Utilizar esta sobreposición, pero omitir siempre los impactos y la distribución al generar un pronóstico. Esta opción desactiva la pestaña Distribución.
- **Esta sobreposición es aplicable al grupo de botones de selección**—Se seleccionará una de las siguientes configuraciones:
 - **IV**—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Volumen de interacciones (IV).
 - **AHT**—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al tiempo promedio por llamada (AHT).

Pestaña de Distribución

La configuración que ve en la pestaña **Distribución** depende de las elecciones que hizo en el paso 1 del asistente **Nueva sobreposición** o en la pestaña **Propiedades** de la sobreposición. Específicamente, esta pestaña está deshabilitada si seleccionó **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución** en cualquier lugar.

Overlay [2]

Properties **Distribution** Impacted activities Events

JS chart by amCharts

Distribution value

Day	1	2	3	4	5	6	7
D	1	1	2	3	4	5	6
a							
y							

Daily or hourly impact

Distribution displays in graph and table format.

Time step	Distribution value
Total	0
Day 1	0
Day 2	0
Day 3	0
Day 4	0
Day 5	0
Day 6	0
Day 7	0

Label changes to "Average" for overlays of type "Impacting".

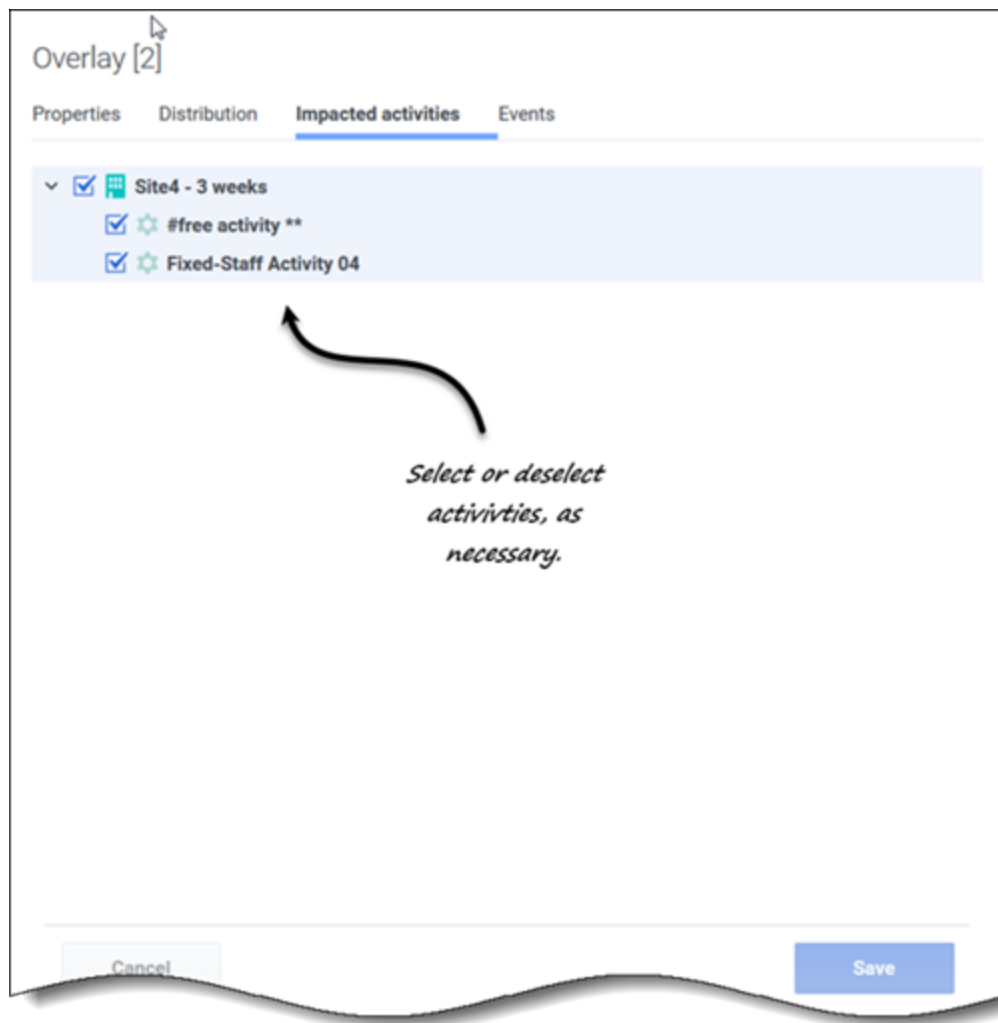
Cancel Save

Si seleccionó **Usar siempre la distribución ingresada** al crear la sobreposición:

- **Gráfico**—Muestra la misma información que muestra la cuadrícula que está debajo, pero en forma gráfica.

- **Cuadrícula**—Muestra y permite editar la distribución de la sobreposición. Contiene las siguientes columnas en la sección **Impacto diario u horario**:
 - **Intervalo**—Cada fila muestra un incremento durante el cual estará vigente la sobreposición. El incremento real (intervalo, día, hora) se establece en la pestaña **Propiedades**.
 - **Valor de distribución**—Muestra el valor de distribución de cada incremento. El valor predeterminado en cada celda es 0.
Si la sobreposición es del tipo:
 - **Impacto**—Puede ingresar valores de -100 a 9999 en la cuadrícula. La fila superior en la cuadrícula muestra el valor **Promedio** de todos los intervalos.
 - **Redistribución**—Puede ingresar un porcentaje en la cuadrícula, de 0 a 100. La fila superior de la cuadrícula muestra el valor **Total** de todos los intervalos.
Si el Total no equivale a 100%, recibirá una advertencia y no podrá guardar los cambios realizados a la sobreposición.

Pestaña Actividades afectadas



Esta pestaña enumera todas las actividades que corresponden a la unidad de negocios o a la sede que se seleccionó en el panel **Objeto**.

- Seleccione una o más actividades que se verán afectadas por el factor seleccionado.
- Desactive todas las casillas para especificar que no haya impacto.

Pestaña Eventos

Si no hay eventos para la sobreposición seleccionada, solo verá el botón **Agregar eventos** y el mensaje *No hay eventos para mostrar*. Si se han agregado eventos, verá una cuadrícula que enumera todos los eventos para la sobreposición, uno por fila. Puede editar el valor en cada celda de esta cuadrícula haciendo clic en **Acciones** > **Editar**.

test1234

Properties

Distribution

Impacted activities

Events

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	1	☐
Overlay Event [2]	⋮	5/18/18	12:00 AM	1	☒

Overlay [4]

Properties

Distribution

Impacted activities

Events

Add event

There are no events to display

Cancel

Save

Events tab with and without events added.

La cuadrícula incluye las siguientes columnas:

- **Evento**—El nombre del evento.
-  **Acciones** *ícono*—Al hacer clic en este ícono, se abre un menú desplegable que contiene dos acciones para la selección: **Editar** y **Eliminar**.
- **Fecha de inicio**—La fecha de inicio del evento.
- **Hora de inicio**—La hora de inicio del evento.
- **Fortaleza**—Introduzca la fortaleza del evento. El rango es cualquier valor positivo (mayor que cero), hasta nueve dígitos y dos decimales.
- **Ignorar**—Si la casilla de verificación está marcada, el evento omite los datos históricos. Si se consideran datos históricos no verificados. Consulte [Cómo ignorar datos históricos](#).

La pestaña Eventos incluye los siguientes controles:

- **Botón Agregar evento** '—Haga clic para agregar un evento.
- **Botón Cancelar** '—Haga clic para cancelar y descartar los cambios.
- **Botón Guardar** '—Haga clic para guardar los cambios.

Cómo ignorar datos históricos en sobreposiciones

Cualquier evento correspondiente a un tipo de sobreposición puede tener establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, que especifica si los datos del intervalo de datos históricos cubiertos por dicho evento se utilizan en los cálculos de la predicción del volumen o el impacto de la sobreposición (consulte [Cómo calcular el impacto en la sobreposición](#)).

Si un evento no tiene establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, los datos cubiertos por el evento se consideran para la predicción. No hay procesamiento adicional de datos históricos que se vean afectados por el evento, aparte de ignorarlos o usarlos.

Cómo calcular el impacto de una sobreposición

El impacto de una sobreposición se determina analizando datos históricos y usando el algoritmo de predicción de WFM. El algoritmo analiza el período de datos históricos, que contiene uno o más eventos de sobreposición que se van a calcular.

Las sobreposiciones pueden ser precalculadas antes de comenzar el pronóstico de volúmenes o durante el pronóstico de volúmenes (consulte “Distribución del impacto del evento” en la [Guía para el administrador de Workforce Management](#)). Dados los mismos datos históricos y usando el mismo método, los resultados deberían ser idénticos.

Las *sobreposiciones multiplicativas* se calculan separando el componente de temporada (anual, diario o de un día) del impacto del evento para cada evento de la sobreposición en los datos históricos dados. Luego, el impacto se divide por la fuerza del evento y se promedia. Cuando el impacto se aplica a un evento en el intervalo de predicción, se multiplica por la **fuerza de ese evento**.

En las **Sobreposiciones de anulación**, el porcentaje de cada paso de evento en todo el período del evento se calcula para cada evento y, luego, se promedia. Consulte las siguientes secciones:

Un período histórico tiene dos eventos en una sobreposición diaria, que dura 3 días. Los días del primer evento son 150, 200, 150 (30%, 40% y 30% del total, respectivamente), y los días del segundo evento son 150, 150, 200 (30%, 30% y 40% del total, respectivamente). Cada paso de evento (en este caso, un día) se promedia individualmente y la sobreposición se calcula como 30%, 35%, 35%, respectivamente.