



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 Help

Sobreposiciones

---

## Sumario

- **1 Sobreposiciones**
  - 1.1 Información inicial
  - 1.2 Administración de Lista de sobreposiciones

# Sobreposiciones

Puede crear y configurar sobreposiciones en el módulo **Pronóstico** de WFM Web para Supervisores. Las sobreposiciones realizan la función de factores y ayudan al seguimiento de los eventos que pudieran afectar al volumen de interacciones. Por ejemplo, utilice una sobreposición para incluir en el pronóstico el efecto esperado de una promoción de ventas o una campaña de mercadeo.

Véase también [Información básica sobre las sobreposiciones](#).

## Información inicial

**Requisito previo:** Debe tener la autorización de seguridad **Sobreposiciones** para crear o configurar sobreposiciones o tener acceso a la acción **Buscar eventos** en el **vista Volúmenes de datos históricos**. Se puede asignar en **Configuración > Funciones > Privilegios de funciones > Privilegios de funciones de pronóstico**.

Para utilizar las sobreposiciones, abra el módulo **Pronóstico** en el panel **Módulos** y seleccione **Sobreposiciones**. Posteriormente, puede ver una jerarquía de unidades de negocio (UN), centros y sobreposiciones en el panel **Objeto** de abajo.

Para administrar la lista de **Sobreposiciones**, seleccione una UN o un centro en el panel **Objetos**.

Para **editar una sobreposición**, selecciónela en el panel **Objetos** y realice los cambios en el panel **Datos**.

## Administración de Lista de sobreposiciones

Puede utilizar los iconos de la barra de herramientas o comandos del menú Acciones para administrar las sobreposiciones:

1. Seleccione una **UN** o un **Centro** en el panel **Objeto**.  
Todas las sobreposiciones actuales aparecen en una tabla en el panel **Datos**.
2. Haga clic en una sobreposición para seleccionar la fila entera.
3. Seleccione un comando en el menú **Acciones** o un icono en la **barra de herramientas**:

## Controles de la barra de herramientas

Icono	Nombre	Descripción
	<b>Nuevo</b>	Inicie el <b>Asistente para nuevas sobreposiciones</b> .

---

Icono	Nombre	Descripción
	<b>Editar</b>	Editar la sobreposición seleccionada.
	<b>Eliminar</b>	Eliminar la plantilla sobrepuesta.

## Controles del panel Datos

La cuadrícula muestra todas las sobreposiciones que pertenecen a la BU o el centro seleccionado. La cuadrícula contiene las columnas siguientes:

Sobreposición	Nombre de la sobreposición seleccionada.
<b>Difundir</b>	Período durante el cual se difunde la sobreposición; en días u horas.
<b>Tipo</b>	<p>Los valores posibles (Impactar o Redistribuir) indican cómo la sobreposición seleccionada afectará valores pronosticados. Puede cambiar esto en la ficha <b>Propiedades</b> al <b>seleccionar un tipo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calcular utilizando el impacto inicial</b> y el <b>Impacto final especificados</b> (seleccione para especificar Impactar)</li> <li>• <b>Utilizar siempre la distribución ingresada o Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución</b> (para especificar Redistribuir)</li> </ul>
<b>Uso</b>	Para cada sobreposición, esta columna muestra la selección de la ficha <b>Propiedades</b> para tipo (ver arriba).

## Edición de una sobreposición

Para editar una sobreposición:

1. Seleccione **Sobreposición** en el panel Módulo.
2. Seleccione una **UN** o un **Centro** en el área de objetos.
3. Seleccione una sobreposición mediante uno de los métodos siguientes:
  - Seleccione una sobreposición en el área de objetos (debajo de la **UN** o del **Centro**).
  - Seleccione una sobreposición en el área de datos y haga clic en **Editar**  .
  - Haga doble clic en una sobreposición en el área de datos.
4. Seleccione un comando en el menú **Acciones** o un icono de la barra de herramientas:
  - Edite los controles de **Sobreposición**:



<p><b>Al construir el pronóstico utilice esta sobreposición de la manera siguiente</b> <i>grupo de botones de opción</i></p>	<p>creación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calcular utilizando el impacto inicial e impacto final</b>—Utilice el impacto inicial y el impacto final especificados al generar un pronóstico. Esta opción activa la ficha Distribución y los campos Impacto inicial e Impacto final debajo de esa ficha.</li> <li>• <b>Utilizar siempre la distribución ingresada</b>—Utilice la distribución especificada (ingresada) al generar un pronóstico. Esta opción activa la ficha Distribución.</li> <li>• <b>Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución</b>—Utilizar esta sobreposición, pero omitir siempre los impactos y la distribución al generar un pronóstico. Esta opción desactiva la ficha Distribución.</li> </ul>
<p><b>Esta sobreposición se puede aplicar al</b> <i>grupo de botones de opción</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IV</b>—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Volumen de interacciones (IV).</li> <li>• <b>AHT</b>—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Tiempo promedio por llamada (AHT).</li> </ul>

## Elementos de la ficha Distribución

Lo que se muestra depende de las selecciones que el usuario realizó en la página **Propiedades**.

- Esta página está completamente deshabilitada si **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución** se seleccionó en la ficha **Propiedades**.
- Si **Utilizar siempre la distribución seleccionada** se seleccionó en la ficha **Propiedades**:
  - **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. Columnas:
    - **Impacto diario o por hora**—Cada fila muestra un incremento durante el cual estará vigente la sobreposición. El incremento real (día u hora) se configura en **Difundir**.
    - **Valor de distribución**—Muestra el valor de distribución de cada incremento. El valor predeterminado en cada celda es 0.
- Si la sobreposición seleccionada es del tipo **impactar**, puede ingresar valores desde -100 hasta 9999 en la cuadrícula.
  - Si la sobreposición seleccionada es del tipo **redistribuir**, puede ingresar valores desde 0 hasta 100 en la cuadrícula.

## Importante

Si el total de todos los valores de la cuadrícula no equivale a **100**, recibirá una advertencia y no podrá guardar los cambios realizados a la sobreposición.

- Si se seleccionó **Calcular utilizando el impacto inicial y final** en la página **Propiedades**:
  - **Campo Impacto inicial**—Utilice este campo para especificar el impacto inicial de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.
  - **Campo Impacto final**—Utilice este campo para especificar el impacto final de la sobreposición. Rango: 0 (predeterminado) y números positivos.

## Ficha Actividades afectadas

(También una página en el [Asistente de nuevas sobreposiciones](#).)

Esta ficha muestra todas las actividades que corresponden al **Factor** que está seleccionado en el árbol **Objetos**.

- Seleccione la casilla de verificación a la izquierda de cada actividad de la lista, para especificar cuáles actividades serán afectadas por el factor seleccionado.
- Deseleccione la casilla de verificación para especificar que no hay impacto.

## Elementos de la ficha Eventos

La cuadrícula de esta ficha muestra todos los **Eventos** en la **Sobreposición** seleccionada, uno en cada fila. Los valores que aparecen en cada celda de esta cuadrícula pueden editarse. Las columnas son:

<b>Nombre</b>	Edite el nombre del <b>Evento</b> en esta celda.
<b>Fecha de inicio</b>	Edite la fecha de inicio.
<b>Hora de inicio</b>	Edite la hora de inicio.
<b>Fortaleza</b>	Edite la fuerza del evento. El rango es cualquier valor positivo (mayor que cero), hasta nueve dígitos y dos decimales.
<b>Omitir datos históricos</b>	Seleccione esta casilla de verificación si el evento debe ignorar los datos históricos. Borre la marca de la casilla de verificación para considerar los datos históricos.

## Controles de eventos

<b>Agregar evento</b>	Haga clic para agregar una fila nueva a la cuadrícula con los valores predeterminados en las
-----------------------	--

	celdas.
<b>Eliminar evento</b>	Haga clic para eliminar el evento seleccionado de la cuadrícula.
<b>Cancelar o Guardar</b>	Haga clic para efectuar esas funciones.