



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

Información básica sobre las sobreposiciones

Información básica sobre las sobreposiciones

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 promedio por llamada (AHT) que no es una de las tendencias habituales de temporada, semanales o de un día. Si estos eventos apuntan a la misma clase de anomalía, que ha sucedido varias veces en el pasado o puede suceder en el futuro, entonces los eventos de sobreposición se pueden organizar en grupos de sobreposiciones que se llaman simplemente *sobreposiciones*. Los ejemplos más comunes de sobreposición son las campañas de publicidad y las eliminaciones de catálogo.

Una sobreposición afecta directamente a los datos de predicción, cuando el evento en una sobreposición particular se sitúa sobre un intervalo de predicción.

Tipos de sobreposición

Existen dos tipos de sobreposición, definidos por la manera en que WFM calcula su impacto sobre los datos de predicción:

1. Una **Sobreposición multiplicativa** aumenta o reduce cada intervalo de datos predictivos en un porcentaje específico. Ese porcentaje es la distribución del impacto de la sobreposición, multiplicado por la fuerza del evento. El total del intervalo resulta afectado.

Este tipo de sobreposición se denominaba factor antes de la versión 7.6.1. Cada intervalo (diario o por hora) de los datos predictivos que cubre la sobreposición se ajusta en cierto porcentaje y se multiplica por la **fuerza del evento**.

2. Una **Sobreposición de anulación** redistribuye el volumen de un intervalo de evento. El total del intervalo no cambia. El volumen se puede mover de un intervalo de evento a otro.

Este tipo de sobreposición se introdujo en la versión 7.6.1, cuando se cambió el nombre de factor por sobreposición multiplicativa. Está diseñado para mantener el total pronosticado del período afectado y, en cambio, ajustar la distribución de los volúmenes dentro de ese período. Los eventos de este tipo de sobreposición se aplican como el último paso de la predicción. Los componentes de temporada (de un día, diario y anual) y las sobreposiciones multiplicativas se aplican antes del cálculo de las sobreposiciones de anulación.

La sobreposición de anulación distribuye los volúmenes de acuerdo con el peso (o el porcentaje) de cada intervalo de evento (diario o por hora). Ajusta el volumen de cada intervalo de evento, para que el intervalo de evento reciba su parte del total de todo el período del evento de acuerdo a su peso.

Por ejemplo, una sobreposición de anulación tiene tres intervalos de eventos con pesos respectivos de 20, 30 y 50. Si el total pronosticado de todo el intervalo es 1.000, entonces el primer intervalo de evento obtendrá 200, el segundo 300 y el último 500. Tenga en cuenta que el total pronosticado inicialmente del intervalo de evento no se toma en cuenta mientras se calcula un impacto de este tipo de sobreposición. Se tienen en cuenta el peso de un intervalo de evento que determina la propia sobreposición, así como el total pronosticado de todo el intervalo que se ve afectado por el evento.

Cuando se calcula el intervalo de evento (diario o por hora), su total se distribuye en intervalos de tiempo de 15 minutos proporcionalmente, a un volumen de cada intervalo antes de la aplicación del evento. Por lo tanto, se preserva el patrón de un día o de una hora.

Cuando el evento de un tipo de sobreposición de anulación se sobrepone al otro evento del mismo tipo, no se puede calcular aunque ambos pertenezcan a diferentes sobreposiciones. Sin embargo, se puede sobrepone a eventos de sobreposiciones multiplicativas.

Distribución del impacto del evento

Existen tres maneras de determinar el impacto de cada intervalo de evento, y se aplican a ambos tipos de sobreposición:

1. **Por inicio-fin**—La distribución del impacto de una sobreposición se determina con los valores de impacto inicial y final especificados. El impacto se cambia gradualmente por la misma cantidad para cada intervalo de evento, del valor inicial al valor final. Por ejemplo, si el valor inicial es de 100 y el valor final es de 200, y la sobreposición es diaria con una duración de seis días, entonces el impacto en el primer día es de 100, en el segundo día de 120, luego de 140, 160, 180 y finalmente 200 en el sexto y último día.
2. **Manteniendo toda la distribución detallada**—La sobreposición guarda el impacto de cada intervalo de evento por separado. Puede calcularse previamente, ingresado por el usuario, o mixto.
3. **Calculando cada hora durante la predicción (*siempre calculado*)**—El impacto de la sobreposición se calcula siempre durante la predicción. Para un cálculo satisfactorio, el período histórico debe incluir uno o más eventos que estén en la misma sobreposición. El impacto de la sobreposición lo determina el algoritmo de predicción, de acuerdo con los datos históricos, y luego se utiliza en la predicción.

Ignorar datos históricos

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 (ver [Calcular impacto de 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 un procesamiento adicional de los datos históricos que son afectados por el evento, aparte de su omisión o su uso.

Cálculo del impacto de la sobreposición

El impacto de una sobreposición se puede determinar mediante el análisis de los datos históricos y

es realizado por el algoritmo de predicción. El algoritmo analiza el período de datos históricos, el cual contiene uno o más eventos de sobreposición que se deberán calcular.

Las sobreposiciones pueden ser precalculadas antes de comenzar el pronóstico de volumen o durante el pronóstico de volumen (véase [Distribuir el impacto del evento](#)). Dados los mismos datos históricos y utilizando el mismo método, los resultados deben 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. Entonces, el impacto se divide entre 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 intervalo de evento en el total de todo el período del evento se calcula para cada evento, y luego se promedia.

Por ejemplo, un período histórico tiene dos eventos en una sobreposición diaria, que tiene 3 días de duración. 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 intervalo de evento (en este caso, un día) se promedia individualmente y la sobreposición se calcula como 30%, 35%, 35%, respectivamente.