



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

Überlagerungen

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Überlagerungen
  - 1.1 Auswirkung von Überlagerungsereignissen auf Prognosedaten
  - 1.2 Öffnen der Überlagerungenansicht
  - 1.3 Arbeiten in der Ansicht „Überlagerungen“
  - 1.4 Verstehen der Überlagerungsdaten
  - 1.5 Ignorieren von Verlaufsdaten in Überlagerungen
  - 1.6 Berechnen der Überlagerungsauswirkung

# Überlagerungen

## Tipp

Auf dieser Seite werden Überlagerungen in der neuen Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisors-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die das [klassische Prognosemodul](#), einschließlich Überlagerungen, beschreibt.

In WFM können Sie mithilfe von Überlagerungen (früher als *Faktoren* bezeichnet) Ereignisse *berücksichtigen* und Ereignisse verfolgen, die sich auf das Interaktionsvolumen auswirken könnten. Jedes Ereignis in einer Überlagerung stellt eine Abweichung in den Verlaufsdaten oder in der Zukunft dar, d. h. eine Schwankung im Interaktionsvolumen (IV) oder der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT), die keiner der üblichen jahreszeitbedingten, Intra-week- oder Intraday-Trends ist. Ereignisse, die auf denselben Abweitungstyp hinweisen (mehrfache Abweichung in der Vergangenheit oder mögliche Abweichung in der Zukunft), können in Gruppen angeordnet werden, die einfach als *Überlagerungen* bezeichnet werden. Die häufigsten Überlagerungsbeispiele sind Verkaufsaktionen, Werbekampagnen und Katalogverteilungen.

## Tipp

Sie müssen über die Zugriffsberechtigung für die Ansicht **Überlagerungen** verfügen, bevor Sie Überlagerungen anzeigen, erstellen oder ändern können. Siehe auch den Tipp zur Zugriffsberechtigung in [Navigieren in den Prognoseansichten](#).

## Auswirkung von Überlagerungsereignissen auf Prognosedaten

Es ist wichtig zu verstehen, welchen Einfluss Überlagerungsereignisse auf Prognosedaten haben. Die Prognosedaten einer Vorhersage werden direkt beeinflusst, wenn ein bestimmtes Überlagerungsereignis während eines Prognoseintervalls auftritt. WFM verwendet eine von zwei Berechnungen, um den Einfluss einer Überlagerung auf Prognosedaten zu bestimmen:

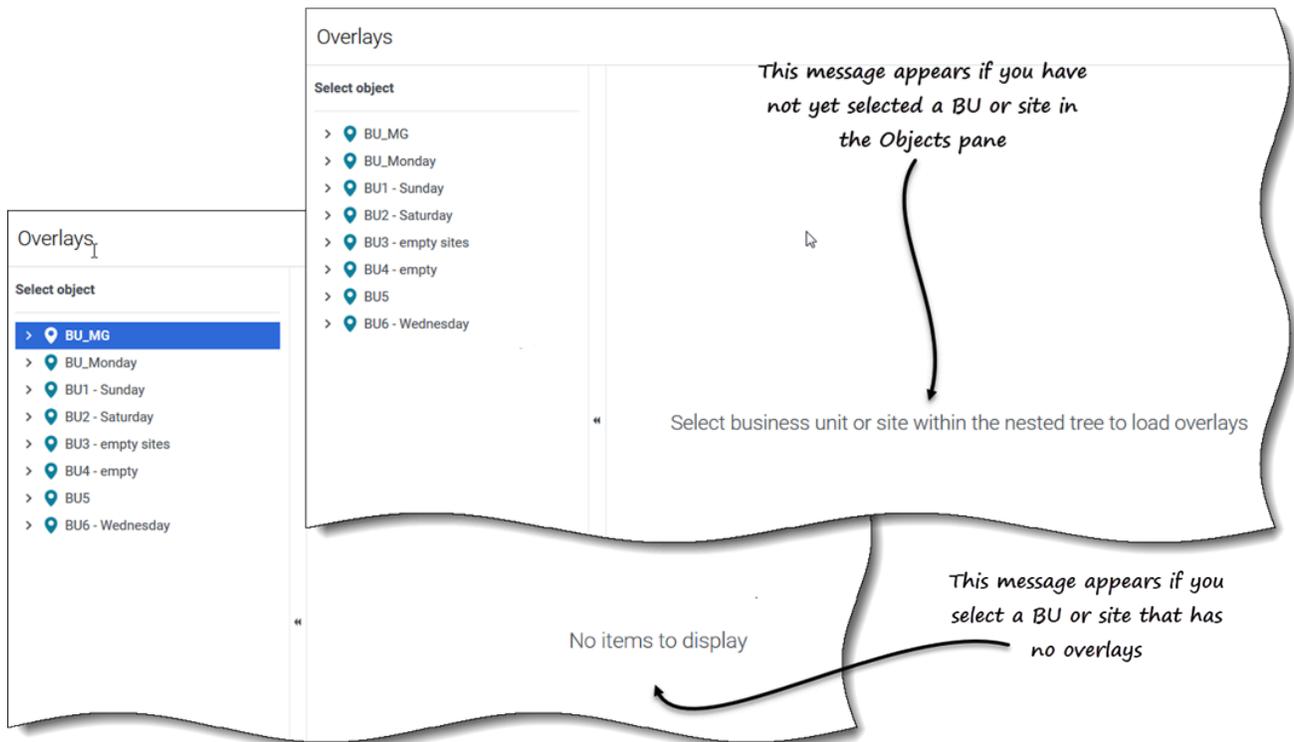
- **Multiplikativ:** Erhöht (oder verringert) jeden Schritt der vorhergesagten Daten um einen Prozentsatz. Der Prozentsatz wird durch die Überlagerungsauswirkungsverteilung multipliziert mit der *Stärke* des Ereignisses definiert. Die Dauer des Intervalls wird durch Ereignisänderungen beeinflusst.
- **Überschreiben:** Verteilt das Volumen eines Ereignisintervalls neu (ändert es aber nicht). Das Gesamtvolumen ändert sich nicht, kann aber von einem Ereignisschritt zu einem anderen verschoben werden.

Weitere Informationen zu Überlagerungsarten und Beispielen finden Sie in [Überlagerungen](#)

---

(Grundlagen) im *Workforce Management Administrator's Guide*.

## Öffnen der Überlagerungenansicht



Sie erstellen, bearbeiten und löschen Überlagerungen im Prognosemodul von WFM, indem Sie **Prognose > Überlagerungen** auswählen.

Wenn Sie diese Ansicht zum ersten Mal öffnen, werden möglicherweise keine Überlagerungen aufgelistet (siehe Abbildung). WFM zeigt eine Liste der zugehörigen Überlagerungen erst an, nachdem Sie einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** ausgewählt haben. Wenn für das ausgewählte Objekt keine Überlagerungen vorhanden sind, wird die Meldung *Keine Elemente zum Anzeigen* angezeigt. Erstellen Sie entweder eine Überlagerung für das ausgewählte Objekt oder wählen Sie ein anderes Objekt aus, um dessen Überlagerungen anzuzeigen.

## Arbeiten in der Ansicht „Überlagerungen“

Forecast

Overlays

Select object

Site5 - 4 weeks

Overlays toolbar

Name	Type	Spread
Overlay [1]	Impacting	2 hour(s)
Overlay [2]	Redistributing	24 hour(s)
Overlay [3]	Redistributing	0 day(s)
Overlay [4]	Redistributing	1 day(s)
Overlay [5]	Impacting	1 hour(s)
Overlay [6]	Impacting	1 day(s)
Overlay [6]1	Impacting	0 day(s)
Overlay [8]	Impacting	0 day(s)
Overlay [9]	Redistributing	0 day(s)
Overlay [10]	Impacting	1 day(s)

Overlay [5]

Properties Distribution Impacted activities Events

Name Overlay [5]

This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over 1 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

Data pane. Click a tab to view its settings.

Cancel Save

Objects pane. Select an object to display its associated overlays.

Overlays pane. Select an overlay to display its tabs in the Data pane.

Die Ansicht **Überlagerungen** ist in drei Bereiche aufgeteilt:

- Bereich **Objekte**: Zeigt eine hierarchische Liste von Geschäftsbereichen und Standorten im Unternehmen an. In diesem Bereich:
  - Wählen Sie einen Geschäftsbereich oder Standort aus (indem Sie auf den Pfeil > neben dem Geschäftsbereich klicken), um eine Liste mit Überlagerungen für das ausgewählte Objekt anzuzeigen.
- Bereich **Überlagerungen**: Zeigt den Namen des ausgewählten Geschäftsbereichs oder Standorts und eine Tabelle mit ihren Überlagerungen an. In diesem Bereich:
  - Wählen Sie eine Überlagerung nach Art (Auswirkung oder Neuverteilung) aus, um die Registerkarten im Bereich **Daten** anzuzeigen.
  - **Erstellen** Sie eine Überlagerung, klicken Sie in der Symbolleiste auf **Neue Überlagerung**. **Wenn für das ausgewählte Objekt keine Überlagerungen vorhanden sind, wird die Meldung Keine Elemente zum Anzeigen in der Mitte des Fensters angezeigt.**
  - **Löschen** Sie Überlagerungen, aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um eine oder mehrere Überlagerungen auszuwählen, und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Löschen**.
- Bereich **Daten**: Zeigt vier Registerkarten für die ausgewählte Überlagerung an: **Eigenschaften**, **Verteilung**, **Betroffene Aktivitäten** und **Ereignisse**. In diesem Bereich:
  - Zeigen Sie die Einstellungen in einer dieser Registerkarten an oder ändern Sie sie. **Die Registerkarteneinstellungen werden unten beschrieben.**

### Verstehen der Überlagerungsdaten

Wenn Sie im Bereich **Überlagerungen** eine Überlagerung auswählen, werden die vier der Überlagerung zugeordneten Registerkarten im Bereich **Daten** angezeigt. Klicken Sie auf die Registerkarte **Eigenschaften**, **Verteilung**, **Betroffene Aktivitäten** oder **Ereignisse**, um die in diesem Thema beschriebenen Einstellungen anzuzeigen.

#### Registerkarte „Eigenschaften“

Die Einstellungen und Steuerelemente der Registerkarte **Eigenschaften** werden wie folgt beschrieben:

**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

Cancel | Save

- **Feld Name:** Sie können den Namen in diesem Feld bearbeiten.
- **Diese Überlagerung ist** eine *Bezeichnung*: Sie sehen eine der folgenden Bezeichnungen direkt unter dem Feld **Name**, abhängig von den Einstellungen, die Sie beim Erstellen der Überlagerung gewählt haben:
  - **Diese Überlagerung wirkt sich auf Prognosewerte und Gesamtwerte aus:** Gibt an, dass sich diese Überlagerung auf die Prognose auswirken kann, indem Prognose- und Gesamtwerte geändert werden. Diese Option ist die Standardeinstellung.
  - **Diese Überlagerung verteilt die Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu:** Gibt an, dass diese Überlagerung den Gesamtwert einer Prognose für einen bestimmten Zeitraum beibehalten muss, auch wenn die Verteilung der Werte innerhalb dieses Zeitraums geändert wird.
- **Feld Laufzeit über:** Zeigt die Länge des Zeitraums an, den die ausgewählte **Überlagerung** belegt. Bearbeiten Sie dieses Feld und wählen Sie das Optionsfeld **Tage, Stunden** oder **15 Minuten** aus. Der Wert muss größer als 0 (null) sein und der Standardwert wird während der Erstellung festgelegt.
- **Optionsfeldgruppe Verwenden Sie diese Überlagerung beim Erstellen einer Prognose wie folgt:** Eine dieser beiden Einstellungen wird ausgewählt:
  - **Immer die eingegebene Verteilung verwenden:** Verwendet bei der Erstellung einer Prognose die angegebene (eingegebene) Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte „Verteilung“ aktiviert.
  - **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung:** Verwendet beim Erstellen einer Prognose diese Überlagerung, ignoriert jedoch immer Auswirkungen und Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte „Verteilung“ deaktiviert.
- **Optionsfeldgruppe Diese Überlagerung ist anwendbar auf:** Eine der folgenden Einstellungen wird ausgewählt:
  - **IV:** Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf das Interaktionsvolumen (IV) anwendbar ist.
  - **AHT:** Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) anwendbar ist.

## Registerkarte „Verteilung“

Die auf der Registerkarte **Verteilung** angezeigten Einstellungen hängen von den Einstellungen ab, die Sie in Schritt 1 des Assistenten **Neue Überlagerung** oder auf der Registerkarte **Eigenschaften** der Überlagerung getroffen haben. Diese Registerkarte ist insbesondere deaktiviert, wenn an einer der beiden Stellen **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung** ausgewählt wurde.

### Overlay [2]

Properties **Distribution** Impacted activities Events

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

*Distribution displays in graph and table format.*

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

Buttons: Cancel, Save

Wenn Sie beim Erstellen des Überlagerung **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** ausgewählt haben:

- **Diagramm:** Zeigt dieselben Informationen wie das Raster darunter an, jedoch in einem grafischen

Format.

- **Raster:** Zeigt die Verteilung der Überlagerung an und ermöglicht das Bearbeiten der Verteilung. Es enthält die folgenden Spalten im Abschnitt **Tägliche oder stündliche Auswirkung:**
  - **Zeittakt:** In jeder Zeile wird eine Erhöhung angezeigt, während dessen die Überlagerung wirksam ist. Die tatsächliche Erhöhung (Zeittakt, Tag oder Stunde) wird auf der Registerkarte **Eigenschaften** festgelegt.
  - **Verteilungswert:** Zeigt den Verteilungswert für jede Erhöhung an. Der Standardwert in jeder Zelle ist 0.
    - Wenn die Überlagerung von folgendem Typ ist:
      - **Auswirkungen:** Sie können Werte von –100 bis 9999 in das Raster eingeben. Die oberste Zeile im Raster zeigt den **Durchschnittswert** aller Zeittakte.
      - **Neuverteilung:** Sie können einen Prozentsatz von 0 bis 100 in das Raster eingeben. Die oberste Zeile im Raster zeigt den **Gesamtwert** aller Zeittakte.  
**Wenn der Gesamtwert nicht gleich 100 ist, wird eine Warnung angezeigt, und es ist dann nicht möglich, Ihre Änderungen an der Überlagerung zu speichern.**

## Registerkarte „Betroffene Aktivitäten“



Auf dieser Registerkarte werden alle Aktivitäten aufgelistet, die dem im Bereich **Objekt** ausgewählten Geschäftsbereich oder Standort entsprechen.

- Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus, die von dem ausgewählten Faktor beeinflusst werden.
- Deaktivieren Sie alle Kontrollkästchen, um keine Auswirkungen anzugeben.

## Registerkarte „Ereignisse“

Wenn für die ausgewählte Überlagerung keine Ereignisse vorhanden sind, sehen Sie nur die Schaltfläche **Ereignis hinzufügen** und die Meldung *Es sind keine Ereignisse für die Anzeige vorhanden*. Wenn Ereignisse hinzugefügt wurden, sehen Sie ein Raster mit allen Ereignissen für die Überlagerung, eines pro Zeile. Sie können den Wert in jeder Zelle dieses Rasters bearbeiten, indem Sie auf **Aktionen** > **Bearbeiten** klicken.

---



The image shows two overlapping screenshots of a software interface. The top screenshot, titled 'test1234', displays the 'Events' tab with an 'Add event' button and a table of events. The table has columns for 'Event', 'Start date', 'Start time', 'Strength', and 'Disregard'. Two events are listed: 'Overlay Event [1]' and 'Overlay Event [2]'. The second event has a checked 'Disregard' checkbox. The bottom screenshot, titled 'Overlay [4]', shows the same 'Events' tab but with the text 'There are no events to display' centered on the screen. Hand-drawn arrows point from the 'Disregard' checkbox in the top screenshot to the 'Events' tab in the bottom screenshot, and from the 'Events' tab in the bottom screenshot to the 'There are no events to display' text. A handwritten note reads: 'Events tab with and without events added.'

Event	Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	4/19/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>
Overlay Event [2]	5/18/18	12:00 AM	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Overlay [4]

There are no events to display

Events tab with and without events added.

Das Raster enthält die folgenden Spalten:

- **Ereignis:** Der Name des Ereignisses.
-  **Symbol Aktionen:** Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird ein Listenfeld mit zwei Aktionen zur Auswahl geöffnet: **Bearbeiten** und **Löschen**.
- **Startdatum:** Das Startdatum des Ereignisses.
- **Startzeit:** Die Startzeit des Ereignisses.
- **Stärke:** Die Stärke des Ereignisses. Der Bereich umfasst alle positiven Werte (größer als 0) mit bis zu 9 Stellen und 2 Dezimalstellen.
- **Ignorieren:** Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ignoriert das Ereignis Verlaufsdaten. Falls nicht aktiviert, werden Verlaufsdaten berücksichtigt. Siehe [Ignorieren von Verlaufsdaten](#).

Die Registerkarte „Ereignisse“ enthält die folgenden Steuerelemente:

- **Schaltfläche Ereignis hinzufügen:** Klicken Sie darauf, um ein Ereignis hinzuzufügen.
- **Schaltfläche Abbrechen:** Klicken Sie darauf, um Änderungen abubrechen und zu verwerfen.
- **Schaltfläche Speichern:** Klicken Sie darauf, um Änderungen zu speichern.

## Ignorieren von Verlaufsdaten in Überlagerungen

Jedes Ereignis unter einem Überlagerungstyp kann das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** aufweisen, das angibt, ob die Verlaufsdaten-Intervalldaten, die durch dieses Ereignis abgedeckt werden, in Berechnungen der Volumenprognose oder Überlagerungsauswirkung (siehe [Berechnen der Überlagerungsauswirkung](#)) einbezogen werden.

Falls für ein Ereignis das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** nicht festgelegt wurde, werden die Daten, die durch das Ereignis abgedeckt sind, bei der Prognose berücksichtigt. Es findet keine zusätzliche Verarbeitung von Verlaufsdaten statt, die von dem Ereignis betroffen sind (abgesehen von Ignorieren oder Verwenden).

## Berechnen der Überlagerungsauswirkung

Die Auswirkung einer Überlagerung wird durch die Analyse von Verlaufsdaten und den Prognosealgorithmus von WFM bestimmt. Der Algorithmus analysiert den Zeitraum von Verlaufsdaten, die ein oder mehrere zu berechnende Ereignisse der Überlagerung enthalten.

Überlagerungen können vor dem Starten der Volumenprognose oder während der Volumenprognose vorberechnet werden (siehe „Verteilung der Auswirkung eines Ereignisses“ im [Workforce Management Administrator's Guide](#)). Bei denselben Verlaufsdaten und Verwendung derselben Methode sollten die Ergebnisse identisch sein.

*Multiplikative Überlagerungen* werden berechnet, indem die saisonbedingte Komponente (jährlich, täglich oder Intraday) von der Ereigniswirkung für jedes Ereignis der Überlagerung in den gegebenen Verlaufsdaten getrennt wird. Anschließend wird die Auswirkung durch die Ereignisstärke geteilt und gemittelt. Wenn die Auswirkung für ein Ereignis des Prognoseintervalls übernommen wird, so wird sie mit der **Stärke dieses Ereignisses** multipliziert.

Bei **Überschreibende Überlagerung** wird der Prozentsatz jedes Ereignisschritts im gesamten Ereigniszeitraum für jedes Ereignis berechnet und anschließend gemittelt. Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele:

Ein Verlaufszeitraum hat zwei Ereignisse in einer täglichen Überlagerung, die drei Tage lang ist. Die Tage des ersten Ereignisses sind 150, 200, 150 (30 %, 40 % und 30 % des Gesamtwerts) und die Tage des zweiten Ereignisses sind 150, 150, 200 (30 %, 30 % und 40 % des Gesamtwerts). Jeder Ereignisschritt (in diesem Fall ein Tag) wird einzeln gemittelt und die Überlagerung wird jeweils mit 30 %, 35 % und 35 % berechnet.