



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

Überlagerungen

---

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Überlagerungen
  - 1.1 Erste Schritte
  - 1.2 Verwalten der Liste der Überlagerungen

# Überlagerungen

Sie können Überlagerungen im Modul **Prognose** von WFM Web für Supervisoren erstellen und konfigurieren. Überlagerungen fungieren als Faktoren und helfen, Ereignisse zu verfolgen, die sich auf das Interaktionsvolumen auswirken können. Fügen Sie eine Überlagerung zum Beispiel in Ihre Prognose des erwarteten Effekts einer Werbekampagne ein.

Lesen Sie hierzu auch [Überlagerungen \(Grundlagen\)](#).

## Erste Schritte

**Voraussetzung:** You must have the security permission **Overlays** before you can create or configure overlays or access the action **Find Events** in the **Historical Data Volumes View**. Sie kann in **Konfiguration > Rollen > Rollenberechtigungen > Prognose - Rollenberechtigungen** zugewiesen werden.

Um Überlagerungen zu verwenden, öffnen Sie das Modul **Prognose** im Bereich **Module** und wählen Sie **Überlagerungen** aus. Sie können die Hierarchie der Geschäftsbereiche, Standorte und Überlagerungen im Bereich **Objekt** darunter anzeigen.

Um die Liste der **Überlagerungen** zu **verwalten**, wählen Sie einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** aus.

Um **eine Überlagerung zu bearbeiten**, müssen Sie diese im Bereich **Objekte** auswählen und Änderungen im Bereich **Daten** vornehmen.

## Verwalten der Liste der Überlagerungen

Zur Verwaltung der Überlagerungen können Sie die Werkzeugleistensymbole oder die Befehle des Menüs "Aktionen" verwenden:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekt** einen **Geschäftsbereich** oder **Standort** aus.  
**In einer Tabelle im Bereich Daten werden alle aktuellen Überlagerungen aufgeführt.**
2. Klicken Sie auf eine Überlagerung, um die gesamte zugehörige Zeile auszuwählen.
3. Wählen Sie einen Befehl aus dem Menü **Aktionen** oder ein Symbol aus der **Werkzeugleiste** aus:

## Steuerelemente der Werkzeugleiste

Symbol	Name	Beschreibung
	<b>Neu</b>	Startet den <b>Assistenten für neue Überlagerung</b> .
	<b>Bearbeiten</b>	<b>Bearbeitet die ausgewählte Überlagerung</b> .
	<b>Löschen</b>	Löscht die ausgewählte Überlagerung.

## Steuerelemente im Bereich "Daten"

Im Raster werden alle Überlagerungen angezeigt, die dem ausgewählten Geschäftsbereich oder Standort angehören. Das Raster enthält folgende Spalten:

<b>Überlagerung</b>	Der Name der ausgewählten Überlagerung.
<b>Laufzeit</b>	Der Zeitraum, über den sich die Überlagerung erstreckt; in Tagen oder Stunden.
<b>Typ</b>	<p>Mögliche Werte (Auswirkung oder Neuverteilung) geben an, wie sich die ausgewählte Überlagerung auf die Prognosewerte auswirkt. Dies kann auf der <b>Registerkarte "Eigenschaften"</b> durch <b>Auswählen eines Typs</b> geändert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen</b> (auswählen, um Auswirkung festzulegen)</li> <li>• <b>Immer die eingegebene Verteilung verwenden</b> oder <b>Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung</b> (um Neuverteilung festzulegen)</li> </ul>
<b>Verwendung</b>	Für jede Überlagerung ist in dieser Spalte die Typenauswahl der Registerkarte <b>Eigenschaften</b> aufgelistet (siehe oben).

## Bearbeiten einer Überlagerung

So bearbeiten Sie eine Überlagerung:

1. Wählen Sie **Überlagerung** im Bereich "Module" aus.
2. Wählen Sie im Bereich "Objekte" einen **Geschäftsbereich** oder **Standort** aus.
3. Wählen Sie mit einer dieser Methoden eine Überlagerung aus:
  - Wählen Sie im Bereich "Objekte" eine Überlagerung aus (unter dem ausgewählten **Geschäftsbereich** oder **Standort**).

- Wählen Sie im Bereich "Daten" eine Überlagerung aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  .

- Doppelklicken Sie im Bereich "Daten" auf eine Überlagerung.

4. Wählen Sie einen Befehl aus dem Menü **Aktionen** oder ein Symbol aus der Werkzeugleiste aus:

- Steuerelemente zum Bearbeiten von **Überlagerungen**:

Symbol	Name	Beschreibung
	<b>Speichern</b>	Speichert alle an der Überlagerung vorgenommenen Änderungen.
	<b>Verteilung berechnen</b>	Startet den <b>Assistenten für die Verteilungsberechnung</b> , mit dem die Verteilung der ausgewählten Überlagerung berechnet wird. Diese Aktion ist nur aktiviert, wenn die Option <b>Immer die eingegebene Verteilung verwenden</b> ausgewählt ist.

— ODER —

- Wählen Sie eine Registerkarte aus:

Registerkarte <b>Eigenschaften</b>	Anzeigen und Ändern der Haupteigenschaften der ausgewählten Überlagerung.
Registerkarte <b>Verteilung</b>	Anzeigen und Ändern der Haupteigenschaften der ausgewählten Verteilungsmethode. Die Aktivierung erfolgt auf der Registerkarte <b>Eigenschaften</b> durch Auswählen des Typs <b>Immer die eingegebene Verteilung verwenden</b> .
Registerkarte <b>Betroffene Aktivitäten</b>	Anzeigen und Ändern der Aktivitäten, auf die sich die ausgewählte Überlagerung auswirkt.
Registerkarte <b>Ereignisse</b>	Anzeigen und Ändern von Ereignissen, die mit der ausgewählten Überlagerung verknüpft sind.

## Registerkarte "Eigenschaften" - Elemente

<i>Feld</i> <b>Name</b>	In diesem Feld können Sie den Namen der ausgewählten <b>Überlagerung</b> bearbeiten.
<i>Beschriftung</i> <b>Regel für diese Überlagerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Auswirkung Prognose- und Gesamtwerte</b>—Gibt an, dass sich diese Überlagerung auf die Prognose auswirken kann, indem Prognosewerte und Gesamtwerte geändert werden. Diese Option ist die Standardeinstellung.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu verteilen</b>—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.</li> </ul>
<i>Feld</i> <b>Laufzeit</b>	<p>Zeigt die Länge des Zeitraums an, den die ausgewählte <b>Überlagerung</b> belegt.</p> <p>Bearbeiten Sie dieses Feld und wählen Sie eines der zwei Optionsfelder <b>Tage</b> oder <b>Stunden</b> aus, um die Einheiten zu wählen. Der Wert muss größer als 0 (null) sein und der Standardwert wird während der Erstellung festgelegt.</p>
<i>Optionsfeldgruppe</i> <b>Beim Erstellen einer Prognose diese Überlagerung wie folgt verwenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen</b>—Verwendet die angegebene anfängliche Auswirkung und Endauswirkung bei der Erstellung einer Prognose. Durch diese Option werden die Registerkarte "Verteilung" und die Felder "Anfängliche Auswirkung" und "Endauswirkung" unter dieser Registerkarte aktiviert.</li> <li>• <b>Immer die eingegebene Verteilung verwenden</b>—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose die angegebene (eingegebene) Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte "Verteilung" aktiviert.</li> <li>• <b>Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung</b>—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose diese Überlagerung, ignoriert jedoch immer Auswirkungen und Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte "Verteilung" deaktiviert.</li> </ul>
<i>Optionsfeldgruppe</i> <b>Diese Überlagerung ist anwendbar auf</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IV</b>—Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf das Interaktionsvolumen (IV) anwendbar ist.</li> <li>• <b>AHT</b>—Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) anwendbar ist.</li> </ul>

## Registerkarte "Verteilung" - Elemente

Die Optionen werden abhängig von der Auswahl auf der Seite **Eigenschaften** angezeigt.

- Diese Seite ist vollständig deaktiviert, wenn **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von**

**Auswirkungen und Verteilung** auf der Registerkarte **Eigenschaften** ausgewählt wurde.

- Wenn **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** auf der Registerkarte **Eigenschaften** ausgewählt wurde:
  - **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. Spalten:
    - **Tägliche** oder **stündliche Auswirkung**—In jeder Zeile wird ein Zeitabstand angezeigt, während dem die Überlagerung wirksam ist. Der tatsächliche Takt (Tag oder Stunde) wird unter **Laufzeit** konfiguriert.
    - **Verteilungswert**—Zeigt den Verteilungswert für jeden Zeitabstand an. Der Standardwert in jeder Zelle ist 0.
    - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ **Auswirkung** hat, können Sie Werte von -100 bis 9999 in den Raster eingeben.
    - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ **Neuverteilung** hat, können Sie Werte von 0 bis 100 in den Raster eingeben.

### Wichtig

Wenn die Summe aller Werte im Raster nicht gleich **100** ist, wird eine Warnung angezeigt, und es ist dann nicht möglich, Ihre Änderungen an der Überlagerung zu speichern.

- Wenn **Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen** auf der Seite **Eigenschaften** ausgewählt wurde:
  - **Anfängliche Auswirkung (Feld)**—Verwenden Sie dieses Feld, um die anfängliche Auswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen.
  - **Endauswirkung (Feld)**—Verwenden Sie dieses Feld, um die Endauswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen.

## Registerkarte "Betroffene Aktivitäten"

(Auch eine Seite im *Assistenten für neue Überlagerung*.)

Auf dieser Registerkarte werden alle Aktivitäten aufgelistet, die mit dem in der **Objekt**-Struktur ausgewählten **Faktor** übereinstimmen.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben jeder Aktivität, um anzugeben, welche Aktivitäten durch den ausgewählten Faktor beeinflusst werden.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um keine Auswirkung anzugeben.

## Registerkarte "Ereignisse" - Elemente

In dem Raster dieser Registerkarte werden alle **Ereignisse** in der ausgewählten **Überlagerung** aufgelistet (ein Ereignis pro Zeile). Der Wert jeder Zelle in diesem Raster ist editierbar. Die Spalten lauten wie folgt:

<b>Name</b>	Bearbeiten des <b>Ereignis</b> -Namens in dieser Zelle.
<b>Startdatum</b>	Bearbeiten des Startdatums.
<b>Startzeit</b>	Bearbeiten der Startzeit.
<b>Stärke</b>	Bearbeiten der Stärke des Ereignisses. Der Bereich umfasst alle positiven Werte (größer als 0) mit bis zu 9 Stellen und 2 Dezimalstellen.
<b>Verlaufsdaten ignorieren</b>	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ereignis Verlaufsdaten ignorieren soll. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Verlaufsdaten zu berücksichtigen.

## Steuerelemente für Ereignisse

<b>Ereignis hinzufügen</b>	Klicken Sie auf diese Option, um dem Raster eine neue Zeile hinzuzufügen, deren Zellen Standardwerte enthalten.
<b>Ereignis löschen</b>	Klicken Sie auf diese Option, um das ausgewählte Ereignis aus dem Raster zu löschen.
<b>Abbrechen</b> oder <b>Speichern</b>	Klicken Sie, um diese Funktionen auszuführen.