



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

Amorce de superpositions

Amorce de superpositions

Dans WFM, chaque événement d'une superposition constitue une anomalie dans les données historiques ou dans le futur—c'est-à-dire une fluctuation du Volume d'interactions (VI) ou du Temps de traitement moyen (TTM) qui n'est pas une tendance intrajournalière, intrahebdomadaire ou saisonnière habituelle. Si ces événements indiquent le même genre d'anomalie, qui s'est produite plusieurs fois dans le passé ou pourrait se produire dans le futur, les événements de superposition peuvent être organisés dans des groupes de superposition simplement appelés *superpositions*. Les campagnes publicitaires et les arrivées de catalogues sont les exemples de superposition les plus courants.

Une superposition a un impact direct sur les données de prévision, lorsque l'événement d'une superposition spécifique se trouve sur un intervalle de prévision.

Types de superposition

Il existe deux types de superposition, définis par la façon dont WFM calcule leur impact sur les données de prévision :

1. Une **Superposition multiplicative** augmente ou réduit chaque intervalle de données prédictives d'un pourcentage spécifique. Ce pourcentage est la répartition de l'impact de la superposition, multiplié par la force de l'événement. Cela a un impact sur le total de l'intervalle.

Ce type de superposition était appelé un facteur avant la version 7.6.1. Chaque intervalle (journalier ou horaire) de données prédictives couvert par la superposition est ajusté d'un certain pourcentage et multiplié par la **force de l'événement**.

2. Une **Superposition prioritaire** redistribue le volume de l'intervalle d'un événement. Le total de l'intervalle ne change pas. Le volume peut être déplacé d'un intervalle d'événement à un autre.

Ce type de superposition a été introduit dans la version 7.6.1, lorsque le facteur a été renommé superposition multiplicative. Elle permet de conserver le total prévu de la période affectée et, à la place, d'ajuster la répartition des volumes au sein de la période. Les événements de ce type de superposition sont appliqués à la dernière étape de la prévision. Les composants saisonniers (intrajournalier, quotidien et annuel) et les superpositions multiplicatives sont appliqués avant le calcul des superpositions prioritaires.

La superposition prioritaire distribue les volumes en fonction du poids (ou pourcentage) de chaque intervalle d'événement (journalier ou horaire). Elle ajuste le volume de chaque intervalle d'événement de sorte que celui-ci reçoive sa part du total de la période de l'événement selon son poids.

Par exemple, une superposition prioritaire comporte trois intervalles d'événement dont le poids est respectivement de 20, 30 et 50. Si le total prévu pour l'ensemble de l'intervalle est de 1 000, le premier intervalle d'événement aura 200, le deuxième 300 et le dernier 500. Notez que le total initialement prévu de l'intervalle d'événement n'est pas pris en compte lors du calcul de l'impact de ce type de superposition. Le poids d'un intervalle d'événement qui est déterminé par la superposition ainsi que le total prévu de l'ensemble de l'intervalle affecté par l'événement sont pris en considération.

Lorsque l'intervalle d'événement (journalier ou horaire) est calculé, son total est distribué

proportionnellement par intervalle de temps de 15 minutes, à un volume de chaque intervalle de temps avant l'application de l'événement. Le modèle intrajournalier ou intrahoraire est donc préservé.

Lorsque l'événement d'une superposition prioritaire chevauche l'autre événement du même type, il ne peut pas être calculé, même si les deux font partie de superpositions différentes. Néanmoins, il peut chevaucher des événements de superpositions multiplicatives.

Répartition de l'impact de l'événement

Vous pouvez déterminer l'impact de chaque intervalle d'événement de trois façons, qui s'appliquent aux deux types de superposition :

1. **Par début-fin**—La distribution de l'impact d'une superposition est déterminée par les valeurs d'impact de début et de fin. L'impact évolue progressivement avec la même valeur pour chaque intervalle d'événement, de la valeur de début à la valeur de fin. Par exemple, si la valeur de départ est de 100 et celle de fin de 200 et que la superposition est quotidienne et s'étend sur six jours, l'impact sera de 100 le premier jour, de 120 le deuxième jour, puis de 140, 160, 180 et enfin 200 le sixième et dernier jour.
2. **En conservant toute la distribution détaillée**—La superposition enregistre l'impact de chaque intervalle d'événement séparément. Il peut être précalculé, saisi par l'utilisateur ou combiné.
3. **En calculant chaque période durant la prévision (*toujours calculé*)**—L'impact de la superposition est toujours calculé durant la prévision. Pour que le calcul soit réussi, la période historique doit inclure un ou plusieurs événements qui sont dans la même superposition. L'impact de la superposition est déterminé par l'algorithme de prévision, en fonction des données historiques, puis utilisé dans la prévision.

Ignorer les données historiques

L'indicateur **Ignorer des données historiques** peut être défini pour tout événement d'un type de superposition. Il détermine si les données de l'intervalle de données historiques qui sont couvertes par l'événement sont utilisées dans les calculs de la prévision de volume ou de l'impact de la superposition (voir [Calcul de l'impact d'une superposition](#)).

Si l'indicateur **Ignorer des données historiques** n'est pas défini pour un événement, les données couvertes par l'événement sont prises en compte pour la prévision.

Aucun autre traitement des données historiques n'est affecté par l'événement, qui les ignore ou les utilise.

Calcul de l'impact d'une superposition

L'impact d'une superposition peut être déterminé en analysant les données historiques et est exécuté par un algorithme de prévision. L'algorithme analyse la période des données historiques, qui

contient un ou plusieurs événements de superposition à calculer.

Les superpositions peuvent être précalculées avant ou pendant la prévision de volume (voir **Distribution de l'impact de l'événement**). Etant donné qu'on utilise les mêmes données historiques et la même méthode, les résultats doivent être identiques.

Les superpositions multiplicatives sont calculées en séparant le composant saisonnier (annuel, journalier ou intrajournalier) de l'impact de l'événement pour chaque événement de la superposition dans les données historiques spécifiées. Ensuite, l'impact est divisé par la force de l'événement et la moyenne établie. Lorsque l'impact est appliqué à un événement sur l'intervalle de prévision, il est multiplié par la force de cet événement.

Dans les **superpositions prioritaires**, le pourcentage de chaque intervalle d'événement dans le total de l'ensemble de la période de l'événement est calculé pour chaque événement, puis la moyenne est établie.

Par exemple, une période historique a deux événements dans une superposition journalière de 3 jours. Pour les jours du premier événement, on a 150, 200, 150 (respectivement 30 %, 40 % et 30 % du total) et pour ceux du deuxième événement, on a 150, 150, 200 (respectivement 30 %, 30 % et 40 % du total). La moyenne de chaque intervalle d'événement (dans ce cas, un jour) est établie individuellement et la superposition est calculée respectivement à 30 %, 35 % et 35 %.