أنا أنا أنا

سيسكو

Webex الدليل المرجعي لاستيراد/تصدير بيانات WFO

لعمليات النشر باستخدام WFM الكلاسيكية

نشرت لأول مرة: يوليو 10, 2020

آخر تحديث: 04 أكتوبر 2024

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-نيتس (6387)
فاكس: 408 527-0882

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات. تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

إن تنفيذ Cisco لضغط الرأس TCP هو تعديل لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا في بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام لنظام التشغيل UNIX الخاص ب UCB. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

على الرغم من أي ضمان آخر بموجب هذه الوثيقة ، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع العيوب. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة من هذا المستند غير خاضعة للرقابة. اطلع على النسخة الحالية عبر الإنترنت للحصول على أحدث نسخة.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف على موقع Cisco على الويب على العنوان التالي www.cisco.com/go/offices.

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية لشركة Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1721R)

© 2020 ، 2021 ، 2022 ، 2023 ، Cisco Systems, Inc 2024. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

3 Contents

5 Introduction

7 GIS API

7 Capture historical data

7 Requirements

8 File Usage

8 Text File Locations

9 ACD Numbering

9 Text File Details

9 Data Type Definitions

11 AgentProductivity.AGENT File

22 ServiceHistorical.SERVICE File

28 AgentState.EVENT File

32 Integrate your HRMS with Webex WFO

33 Import file details

34 Export file details

37 Real-time data capture API

37 API Definition

41 Import contacts in bulk

42 Protocol and URI

42 Supported formats

43 Request and response fields

48 CSV file examples
49 JSON file examples
50 ZIP format
51 Using the Data Server for bulk contact import
52 Import post-call survey IVR data
52 Form CSV file
54 Results CSV file
55 Example
56 Import generic CDR data
56 Upload via the Gathering Server
59 Import and sync file-based data
59 Users file
61 Teams file
61 Service queues file
63 WFM Historical Import Tool (WHIT)
63 Software Requirements
63 WHIT Components
63 WFM Historical Import Template
63 WHIT JAR and BAT Files
64 Importing Data with WHIT
64 Installing WHIT
64 Preparing the WHIT Spreadsheet
65 Running WHIT

مقدمة

يمكنك استيراد البيانات التاريخية وبيانات الوقت الفعلي ودمجها من أي موزع اتصال تلقائي (ACD) إلى قاعدة بيانات WFO Webex باستخدام إحدى الأدوات التالية.

- نظم المعلومات الجغرافية **API**. يستخدم API GIS لاستيراد كل من قائمة انتظار الخدمة التاريخية وفي الوقت الفعلي وبيانات إنتاجية العامل إلى قاعدة بيانات WFO Webex على فترات زمنية محددة. Webex يستخدم WFO بيانات العامل هذه لإنشاء التوزيعات والتنبؤات والتقارير والإحصاءات.
- أداة الاستيراد التاريخي لإدارة القوى العاملة **(WHIT)**. يستخدم WHIT لتحويل البيانات التاريخية الموجودة من نظام WFO غير Webex إلى ملفات بيانات يمكن تحميلها في Webex قوائم انتظار خدمة WVO. قد ترغب في استخدام WHIT إذا كنت تقوم بتثبيت نظام Webex WFO جديد.

API نظم المعلومات الجغرافية

يعد API GIS جزءا من Webex WFO ولا يتطلب تثبيتا منفصلا أو ملفا تنفيذيا للعمل.

ملاحظة مسارات الملفات المعروضة في هذا المستند هي مسار الملف الافتراضي. يمكن تثبيت Webex WFO في موقع مخصص، لذلك قد يختلف مسار الملف.

التقاط البيانات التاريخية

المهام التالية مطلوبة لاستيراد البيانات التاريخية من ACD إلى قاعدة بيانات Webex WFO:

1. اكتب البرامج النصية التي تسترجع البيانات التاريخية من ACD.
2. قم بإنشاء عملية دفعية لتشغيل البرامج النصية على فترات زمنية محددة لاسترداد البيانات التاريخية وتحويلها إلى تنسيق الملف النصي المطلوب المحدد بفواصل.
3. ضع الملفات النصية المحددة بفواصل في مجلد معرف مسبقا على خادم بيانات Webex WFO باستخدام أداة FTP أو أداة أخرى.

يقوم نظام المعلومات الجغرافية API بمعالجة الملفات النصية المحددة بفواصل وكتابة البيانات التاريخية في قاعدة بيانات Webex WFO.

المتطلبات

فيما يلي الشروط التي يجب الوفاء بها لضمان التقاط بيانات المكالمات وغير المكالمات بنجاح.

- تأكد من استخدام التنسيق المستخدم في معرفات الوكيل ACD التي تتم مزامنتها من ACD إلى Webex WFO عند إرسال البيانات التاريخية وفي الوقت الفعلي إلى Webex WFO. إذا كان هناك عدم تطابق في الحالة (على سبيل المثال، معرف العامل في ACD هو **JSMITH** ولكن في ملف استيراد البيانات هو **Jsmith**)، فسوف يفشل استيراد البيانات.
- يتم حساب البيانات التاريخية للخدمة من مجموع بيانات إنتاجية خدمة العامل. نتيجة لذلك، يجب أن تكون ملفات AgentProductivity.AGENT وServiceHistorical.SERVICE متوفرة لفترة معينة حتى يحدث الالتقاط. إذا تم العثور على كلا الملفين ، ولكن البيانات مفقودة من أحدهما ، فقد يتم اعتبار قيم معينة صفرا (مجموع العناصر الصفرية يساوي صفرا). من المهم أيضا أن تكون إنتاجية العامل والبيانات التاريخية للخدمة متسقة من حيث الوكلاء والخدمات التي تحتوي على بيانات.

- يجب كتابة ملف واحد فقط من كل نوع لكل فترة تاريخية لكل ACD. سيؤدي ملف ثان من نفس النوع لنفس الفترة إلى الكتابة فوق البيانات من الملف الأول.
- يجب استخدام نفس رقم ACD في اسم الملف ورؤوس الملفات لكافة الملفات لهذا ACD.

استخدام الملف

استخدم ملفات الالتقاط الثلاثة على النحو التالي.

ملف	استخدام
. خدمة	هذا الملف مطلوب ويستخدم لإحصائيات قائمة انتظار الخدمة.
. عامل	يستخدم هذا الملف للإبلاغ عن بيانات إنتاجية العامل لكل قائمة انتظار خدمة يعمل معها الوكلاء. الملف مطلوب من أجل معالجة الملفات للفواصل الزمنية المحددة. ليس من الضروري أن يحتوي الملف على أي صفوف بيانات ، فقط صف الرأس. ومع ذلك ، إذا كنت ترغب في تتبع إنتاجية الوكيل الفردي ، فيجب أن تتضمن صفوف البيانات.
. حدث	هذا الملف اختياري. يمكن استخدامه كطريقة واحدة لعرض حالة العامل في الوقت الفعلي والتقاط الأحداث في الوقت الفعلي لحساب مطابقة العامل والتزامه. يقوم GIS API بمعالجة هذا الملف بمجرد إسقاطه في مجلد التقارير. يحدد تكرار الملفات الجديدة التي يتم إسقاطها في مجلد التقارير مدى قرب البيانات من الوقت الفعلي. ملاحظة الطريقة المفضلة لالتقاط الأحداث في الوقت الحقيقي هي من خلال استخدام API التقاط البيانات في الوقت الحقيقي. انظر حقيقي-التقاط بيانات الوقت API لمزيد من المعلومات.

مواقع الملفات النصية

يجب وضع الملفات النصية المحددة بفواصل في الموقع الذي تم تكوينه في صفحة تكوين خادم البيانات. إذا لم يتم تكوين موقع في صفحة تكوين خادم البيانات، فيجب وضع الملفات النصية في الموقع الافتراضي التالي على خادم البيانات:

C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\نظم المعلومات الجغرافية\التقارير\<المستأجر>

بعد معالجة الملفات النصية ، يتم أرشفتها في السحابة وخادم البيانات لأغراض استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

ترقيم ACD

يتم تخصيص أرقام ل ACDs التي يتم استيراد البيانات منها لتعريفها كمصدر للبيانات. يتم تعيين أرقام ACD بواسطة Webex WFO في صفحة التكوين ACD (راجع القسم "إعدادات الاتصال ل ACDs العامة").

حتى لو كان هناك ACD واحد فقط ، فيجب تعيين رقم لهذا ACD. في الأمثلة الواردة في هذا المستند ، يتم تعيين الرقم 1 إلى ACD.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون معرفات العامل (معرف ACD في Webex WFO) ومعرفات قائمة انتظار الخدمة (معرف قائمة انتظار الخدمة في Webex WFO) في ملفات GIS النصية فريدة

تفاصيل الملف النصي

يوفر هذا القسم تفاصيل الملفات النصية الثلاثة المحددة بفواصل التي يستخدمها API GIS. هذه الملفات هي التالية:

- AgentProductivity.AGENT
- الخدمةالتاريخية.الخدمة
- AgentState.EVENT

البيانات الموجودة في الملفات بفواصل زمنية مدتها 30 دقيقة. هذا الفاصل الزمني غير قابل للتكوين.

ملاحظة قد يتم تغيير تنسيق التاريخ في الملفات النصية (YYYY-MM-DD) بواسطة تطبيق جدول بيانات مثل Microsoft Excel إلى التنسيق الذي تم تعيينه في التطبيق كإعداد افتراضي. كن
على دراية بهذا الاحتمال وتأكد من تكوين أعمدة التاريخ بحيث يكون تنسيق التاريخ صحيحا.

تعريفات أنواع البيانات

أنواع البيانات المشار إليها في هذا القسم لها تعريفات محددة. وترد تفاصيل هذه التعاريف في الجدول التالي.

نوع البيانات	التعريف
تاريخ	تاريخ معبر عنه بتنسيق YYYY-MM-DD.
مزدوج	قيمة الفاصلة العائمة المعبر عنها بطريقة يمكن تحليلها كقيمة فاصلة عائمة موقعة مزدوجة الدقة. أي قيمة مسموح بها كشراء مسموح بها أيضا كقيمة مزدوجة. يجب حذف علامة +.
العدد الصحيح	عدد صحيح يتم التعبير عنه كقيمة عدد صحيح عشري موقع ، بدون أصفار بادئة ، وقيمته على الأقل -0x8000 وعلى الأكثر 0x7fff. علامة +

نوع البيانات	التعريف
	يجب حذفها.
طويل	عدد صحيح يتم التعبير عنه كقيمة عدد صحيح عشري موقع ، بدون أصفار بادئة ، وقيمته على الأقل -0x 80000000 وعلى الأكثر 0x7fffffff. يجب حذف علامة +.
مزدوج غير سالب	قيمة الفاصلة العائمة معبرا عنها بطريقة يمكن تحليلها على أنها قيمة الفاصلة العائمة مزدوجة الدقة الموقعة، والتي لا تقل قيمتها عن 0x00000000. أي قيمة مسموح بها كشراء غير سالب مسموح بها أيضا كمضاعفة غير سالبة. يجب حذف علامة +.
طويل غير سالب	عدد صحيح يعبر عنه في صورة قيمة عدد صحيح عشري موقع، بدون بادئة
	الأصفار ، التي تكون قيمتها 0x 00000000 على الأقل وعلى الأكثر 0x7fffffff. يجب حذف علامة +.
صِفْر	القيمة الحرفية NULL (حساسة لحالة الأحرف).
مزدوجة إيجابية	قيمة الفاصلة العائمة معبرا عنها بطريقة يمكن تحليلها على أنها قيمة الفاصلة العائمة مزدوجة الدقة الموقعة الإيجابية. أي قيمة مسموح بها كشراء موجب مسموح بها أيضا كمضاعفة موجبة. يجب حذف علامة +.
إيجابي طويل	عدد صحيح يتم التعبير عنه كقيمة عدد صحيح عشري موقع بدون بادئة
	الأصفار ، التي تكون قيمتها 0x 00000001 على الأقل وعلى الأكثر 0x7fffffff. يجب حذف علامة +.
الوقت	الوقت المعبر عنه بأي من التنسيقات التالية: ▪ hh:mm ▪ سمو:مم:ث ث ▪ س س:مم:ss.sss
الطابع الزمني	طابع زمني يتكون من أنواع البيانات التالية: <التاريخ> <الوقت> <tzoffset>
تزاوفست	إزاحة منطقة زمنية معبرا عنها بتنسيق HHMM+ أو -HHMM أو HHMM أو القيم الحرفية GMT أو UTC.

ملف AgentProductivity.AGENT

يحتوي الملف AgentProductivity.AGENT على بيانات إنتاجية العامل بفواصل زمنية مدتها 30 دقيقة من 00:00 إلى 23:59.

تنسيق اسم الملف

<التاريخ/الوقت><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

العنصر	الوصف
<التاريخ/الوقت>	تاريخ ووقت إنشاء الملف، بتنسيق YYYYMMDDHMM. مثال: 201301151430 (14:30 في 15 يناير 2013). الوقت بتنسيق 24 ساعة.
<<tzoffset	المنطقة الزمنية (حيث يقع ACD) إزاحة التاريخ/الوقت من توقيت جرينتش بتنسيق AHHMM، حيث: ▪ A إما P (إيجابي) أو N (سلبي) ، يميز الإزاحة من GMT ▪ HH هو عدد ساعات الإزاحة ▪ MM هو عدد دقائق الإزاحة مثال إذا كان ACD بتوقيت غرينتش (GMT) ، فإن <tzoffset> هو P0000. إذا كان ACD بتوقيت شرق أمريكا الشمالي (تقديريا) (GMT-0500) ، ثم <tzoffset> هو N0500.
<ACD#>	رقم ACD (انظر ACD الترقيم).

رأس الملف

تاريخ الوكيل: <#TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD <الوقت> الفاصل الزمني: <التاريخ>

العنصر	الوصف
<التاريخ>	تاريخ إنشاء الملف، بتنسيق YYYY-MM-DD.
< الوقت>	بداية فاصل 30 دقيقة الذي تغطيه البيانات ، بتنسيق HH: MM 24 ساعة.
<tzoffset>	المنطقة الزمنية (حيث يقع ACD) يتم إزاحتها من توقيت جرينتش ، في HHMM + ،

العنصر	الوصف
	-HHMM ، أو تنسيق HHMM. إذا لم يتم تحديد زائد أو ناقص ، يفترض أن الإزاحة زائد (موجب).
<#<ACD	رقم ACD الذي يمثل مصدر البيانات.

يجب أن يكون رأس الملف أول سطر غير فارغ في الملف.

ملاحظه

يجب أن تمثل قيم تاريخ العامل والفاصل الزمني وقيم TZOFFSET وقت بدء فترة يطابق تلك الموجودة في اسم الملف بالإضافة إلى فترة تاريخية يدعمها Webex WFO. ليس مطلوبا أن تتطابق القيم الفردية ، ولكن فقط لتعني نفس النقطة الزمنية. على سبيل المثال، إذا كان الملف مسما:

201301231800N0500_1_AgentProductivity.وكيل

والرأس هو:

تاريخ العامل: 2013-01-23 الفاصل الزمني: 23:00 إزاحة: 1 :ACD 0000

لا يوجد خطأ ، لأن كل منها يعبر عن نفس النقطة الزمنية في مناطق زمنية مختلفة. الوقت 18:00 في المنطقة الزمنية 0500 (إزاحة سلبية لمدة 5 ساعات من GMT) هو نفس الوقت 23:00 في المنطقة الزمنية GMT.

رأس العمود

<columnname1>,<columnname2>,<columnname3>. . .,<columnnameN>

حيث <columnname1> إلى <columnnameN> هي أسماء الأعمدة الممثلة في الملف.

لا تقتصر أسماء الأعمدة على الأعمدة المطلوبة والاختيارية. يمكنك إضافة أعمدة إضافية لم يتم التعرف عليها والبيانات المقترنة (على سبيل المثال، أسماء الوكلاء أو أسماء الخدمات) لجعل ملفات GIS أكثر قابلية للقراءة البشرية. يتجاهل API GIS هذه الأعمدة والبيانات المقترنة بها.

لم يتم تحديد ترتيب الأعمدة. الشرط الوحيد لترتيب الأعمدة هو أن تكون أسماء الأعمدة بنفس ترتيب البيانات في كل سطر.

لا يمكن أن تحتوي أسماء الأعمدة على فواصل، وتكون حساسة لحالة الأحرف، ولا يمكن أن تبدأ أو تنتهي بمسافة (يتم اقتطاع هذه المسافات تلقائيا عند تحليل الملف). يجب أن تكون أسماء الأعمدة فريدة. تؤدي أسماء الأعمدة المكررة (بعد اقتطاع المسافة) إلى حدوث خطأ.

يجب أن يكون رأس العمود هو السطر الثاني غير الفارغ في الملف.

خطوط البيانات

<columnvalue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

حيث<columnvalue1> من خلال <columnvalueN> هي قيم <columnname1> من خلال <<columnnameN لصف واحد من البيانات.

يقابل كل سطر من البيانات عنصر بيانات واحد داخل الملف، مع قيمة واحدة لكل عمود، بنفس ترتيب رأس العمود. يتم فصل القيم بفواصل. لا يمكن أن تحتوي أي قيمة على فاصلة. يتم اقتطاع قيم البيانات من المسافة البيضاء البادئة واللاحقة عند تحليلها.

يجب أن تكون الأسطر الثالثة واللاحقة غير الفارغة في الملف عبارة عن خطوط بيانات. من الممكن أن لا يحتوي الملف على خطوط بيانات. هذا يعني أنه لم تكن هناك عناصر بيانات لتلك الفترة.

الأعمدة المطلوبة

يصف الجدول التالي الأعمدة المطلوب وجودها في الملف AgentProductivity.AGENT.

ملاحظه

إذا كان الملف AgentProductivity.AGENT يصف قائمة انتظار خدمة غير تفاعلية، بعض أسماء الأعمدة لن يكون لها معنى. راجع عمود الوصف للحصول على توضيح.

بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية، إذا لم يتم تطبيق الأعمدة، فقم بتعيين القيم في هذه الأعمدة إلى 0 (صفر).

عمود	نوع البيانات	الوصف
acdAgentId	السلسلة	معرف الوكيل في ACD.
acdServiceId	السلسلة	معرف قائمة انتظار الخدمة في ACD. يمكن أن تكون أبجدية رقمية.
جهات الاتصالتمت المعالجة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل خلال الفترة. بالنسبة للدردشات، يتضمن ذلك الدردشات التي تم إسقاطها والدردشات التي تم حلها.
totalTalkSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت التحدث على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكيل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت التحدث لجهة الاتصال في الفترة السابقة. يتم حساب وقت التحدث بالكامل.

عمود	نوع البيانات	الوصف
إجمالي وقت الانتظار على جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت انتظار جهة الاتصال في الفترة السابقة; يتم حساب وقت الانتظار بالكامل. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.	مزدوج غير سلبي	totalHoldSeconds
إجمالي وقت العمل بعد الاتصال على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت ما بعد الاتصال لجهة الاتصال في الفترة السابقة. يتم حساب وقت ما بعد الاتصال بالكامل.	مزدوج غير سلبي	totalAfterContactWork seconds
إجمالي الوقت الذي قضاه العامل في معالجة جهات الاتصال (التحدث، الانتظار، العمل) لقائمة انتظار الخدمة التي حدثت ضمن حدود الفترة. يتم تمييز هذا المقياس (A) عن مجموع totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) من حيث أنه لا يتضمن الوقت الذي يتجاوز حد الفترة. مثال إذا تم الرد على مكالمة من قبل الوكيل في الساعة 09:29 والمكالمة تنتهي في الساعة 9:33 بدون عمل ما بعد الاتصال ، وإذا اعتبر ACD أن المكالمة ستتم معالجتها خلال الفترة 10:00 - 09:30 ، فإن المكالمة تساهم ب 4 دقائق إلى B (09:29 - 09:33) ولكن 3 دقائق فقط إلى A	مزدوج غير سلبي	totalPeriodHandleTime ثواني

عمود	نوع البيانات	الوصف
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	غير سلبي مزدوج	إجمالي وقت الاستعداد/الانتظار للوكيل خلال الفترة، عبر جميع قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD. يمكن أن تكون قائمة انتظار الخدمة غير التفاعلية، مثل الدردشة، جاهزة أثناء قيام الوكيل بالرد على الدردشات طالما أن الوكيل لا يتعامل مع الحد الأقصى لعدد الدردشات.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" للعامل أثناء الفترة، عبر كافة قوائم انتظار الخدمة (دون احتساب الوقت أثناء معالجة العامل لجهة اتصال أو الإبلاغ عنه على أنه جاهز/في انتظار في قائمة انتظار خدمة أخرى) في هذا ACD.
totalثواني الجلسة غير التناسبية	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت الجلسة (وقت تسجيل الدخول) للعامل خلال الفترة، عبر جميع قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD.

الأعمدة الاختيارية

يصف الجدول التالي الأعمدة الاختيارية في الملف AgentProductivity.AGENT. إذا لم يتم تضمينها، يتم استخدام القيمة الافتراضية للمقياس.

عمود	نوع البيانات	الوصف
فتبدءبدء	الطابع الزمني	طابع زمني يمثل بداية فترة الفاصل. في حالة تضمينه، يجب أن يشير هذا الحقل إلى نفس النقطة الزمنية (على الرغم من أنه لا يتم التعبير عنها بالضرورة في نفس المنطقة الزمنية) مثل وقت بدء الفترة في اسم الملف وفي رأس الملف. إذا لم يتطابق ، يحدث خطأ.
جهات الاتصالمحولة صادرة	غير سلبي	عدد جهات الاتصال التي تم تحويلها من قبل الوكيل

عمود	نوع البيانات	الوصف	
	خلال هذه الفترة. القيمة الافتراضية = 0.	مزدوج	
جهات الاتصالالمنقول داخليا	عدد جهات الاتصال التي تم تحويلها إلى الوكيل خلال الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.	مزدوج غير سلبي	
جهات الاتصالخارجيفي	عدد جهات الاتصال الخارجية الواردة إلى ذلك العامل خلال الفترة. القيمة الافتراضية = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.	مزدوج غير سلبي	
جهات الاتصالخارجيخارجي	عدد جهات الاتصال الصادرة الخارجية من الوكيل خلال الفترة. القيمة الافتراضية = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.	مزدوج غير سلبي	
totalReservedSeconds	إجمالي الوقت المحجوز لجهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة للعامل أثناء الفترة. إذا لم يكن صفريا، فلن يتم احتساب الوقت المحجوز كوقت جاهز/وقت انتظار. الافتراضي = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.	مزدوج غير سلبي	
totalProratedReadyWaiting ثواني ثانية	إجمالي وقت الاستعداد/الانتظار التناسبي للوكيل وقائمة انتظار الخدمة. عند إجماليها عبر كافة قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD، يجب أن يكون هذا مساويا للحقل المطلوب totalUnproratedReadyWaitingSeconds. في حالة حذف القيم التناسبية أو تعيينها إلى صفر، يقسم خادم البيانات القيم غير المقسمة بالتساوي بين قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD التي يمتلك العامل بيانات إنتاجية قائمة انتظار خدمة العامل لها	غير سلبي مزدوج	

عمود	نوع البيانات	الوصف
	خلال هذه الفترة. إذا تم تحديد القيم التناسبية، وإضافتها إلى القيم غير التناسبية، استخدام القيم التناسبية لمجموعة قائمة انتظار خدمة العامل. إذا تم تحديد القيم التناسبية ولم يتم إضافتها إلى القيم غير التناسبية، فبالنسبة لكل إدخال في قائمة انتظار خدمة العامل، يقوم خادم البيانات بإعادة حساب القيمة التناسبية باعتبارها القيمة غير التناسبية المرجحة بالقيمة التناسبية المحددة مقسومة على مجموع القيم التناسبية المحددة لكافة قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD التي يمتلك العامل بيانات قائمة انتظار خدمة العامل لها في الفترة. يكون هذا مفيدا للغاية ل ACDs التي تعين وقت "جاهز/انتظار" لعامل لقائمة انتظار خدمة واحدة ووقت "غير جاهز/مشغول" لقوائم انتظار الخدمة الأخرى. من المهم ألا تتضمن الأوقات غير التناسبية والتناسبية "غير جاهز/مشغول" الأوقات التي يتراكم فيها العامل "جاهز/انتظار" أو وقت آخر لقوائم انتظار الخدمة الأخرى. بالنسبة ل ACDs التي تبلغ عن وقت غير جاهز/مشغول لقوائم انتظار الخدمة عندما يقوم العامل بمعالجة المكالمات أو وقت جاهز/انتظار في قائمة انتظار خدمة أخرى، من المهم إزالة كل الوقت المكرر والإبلاغ عن وقت غير جاهز/مشغول فقط عندما يكون العامل غير جاهز/مشغول في كافة قوائم انتظار الخدمة في وقت واحد. بالنسبة لهذا النوع من ACD، يكون إجمالي وقت "جاهز/انتظار" غير متناسب هو مجموع وقت "جاهز/انتظار" لكل قائمة انتظار خدمة، ويتم حساب إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" غير مقسم من إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) مطروحا منه إجمالي وقت أثناء الخدمة (تحدث، وانتظار، وبعد العمل، وجاهز/انتظار، ومحجوز).	

عمود	نوع البيانات	الوصف	
يمكن أن تكون قائمة انتظار الخدمة غير التفاعلية، مثل الدردشة، جاهزة أثناء قيام الوكيل بالرد على الدردشات طالما أن الوكيل لا يتعامل مع الحد الأقصى لعدد الدردشات.			
إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" بالتناسب للوكيل وقائمة انتظار الخدمة. عند التجميع عبر كافة قوائم انتظار الخدمة في هذه ACD، يكون هذا مساويا للحقل المطلوب totalUnproratedNotReadyBusySeconds. للحصول على شرح تفصيلي لهذه القيمة، راجع وصف الحقل totalProratedReadyWaitingSeconds.	غير سلبي مزدوج	totalProratedNotReady ثواني مشغولة	
عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي أجاب عليها العامل خلال الفترة. الفرق بين هذا الحقل وجهات الاتصال الميدانية المطلوبة متروك للمنفذ. يتم استخدام الحقل contactsHandled لأشياء مثل حساب متوسط أوقات المعالجة ، بينما يتم استخدام contactsAnswered لحساب average speed of answer. تميز بعض ACDs بين المجالين. على سبيل المثال، في بعض أنظمة ACD، تكون جهة الاتصال المعالجة هي جهة اتصال تنتهي أثناء فاصل التقارير، بينما تكون جهة الاتصال المجابة هي جهة اتصال يتم الرد عليها أثناء فاصل التقارير. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.	مزدوج غير سلبي	جهات الاتصالتمت الإجابة عليه	
إجمالي التأخير في الرد على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة لجهات الاتصال التي أجاب عليها العامل خلال الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا	مزدوج غير سلبي	totalAnswerDelaySeconds	

عمود	نوع البيانات	الوصف
	يتم تجاهل القيمة.	

الأمثلة

فيما يلي أمثلة على ملفات AgentProductivity.AGENT.

جهات الاتصال المتسلسلة

في هذا المثال، يتحدث الوكيل إلى عميلين بالتتابع. هذا هو الحال بالنسبة لجهات الاتصال الصوتية.

	0:00	0:05	0:10	0:15	0:20	0:25	0:30
SQ1	Cust1	A for C1	Cust1	A for C1			
SQ2					Cust2	A for C2	

Cust1	Customer 1 talking
Cust2	Customer 2 talking
A for C1	Agent working with Customer 1
A for C2	Agent working with Customer 2

يبدو ملف GIS الناتج عن جهتي الاتصال هكذا يلي:

اسم الملف: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:00 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId, جهات الاتصالتمت الإجابة عليها, جهات الاتصالمعالجة, جهات الاتصال TransferredOut, جهات الاتصال ExternalIn, جهات الاتصال ExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,1,1,0,0,0,1200.000,0.000,0.000,1200.000,0.000,0.000,1800.000

5009,2,1,1,0,0,0,600.000,0.000,0.000,600.000,0.000,0.000,0.000

إذا دخلت جهتا الاتصال إلى قائمة انتظار الخدمة نفسها، فسيبدو ملف GIS كالتالي:

اسم الملف: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:00 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalAfterContact

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUnratiorated ReadyWaitingSeconds,
totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,2,2,0,0,0,3000.000,0.000,0.000,1800.000,0.000,0.000,1800.000

جهات الاتصال المتزامنة (كلاهما ضمن الفاصل الزمني)

في هذا المثال، يتعامل العامل مع جهتي اتصال في نفس الوقت خلال فاصل زمني. يكون هذا نموذجيا عندما تكون جهات الاتصال عبارة عن جلسات دردشة.

	0:00	0:05	0:10	0:15	0:20	0:25	0:30
SQ1	Cust1	A for C1	Cust1		A for C1		
SQ2		Cust2		A for C2	Cust2	A for C2	

Cust1	Customer 1 talking
Cust2	Customer 2 talking
A for C1	Agent working with Customer 1
A for C2	Agent working with Customer 2

يبدو ملف GIS الناتج عن جهتي الاتصال هكذا يلي:

اسم الملف: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:00 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId,جهات الاتصالمعالجة,جهات الاتصالتمت الإجابة عليها, جهات الاتصال,TransferredOut جهات الاتصال,ExternalIn جهات الاتصال, ExternalOut, totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,1,1,0,0,0,1500.000,0.000,0.000,900.000,0.000,0.000,1800.000

5009,2,1,1,0,0,0,1500.000,0.000,0.000,900.000,0.000,0.000,0.000

إذا دخلت جهتا الاتصال إلى قائمة انتظار الخدمة نفسها، فسيبدو ملف GIS كالتالي:

اسم الملف: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:00 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId,جهات الاتصالمعالجة,جهات الاتصالتمت الإجابة عليها, جهات الاتصال,TransferredOut جهات الاتصال,ExternalIn جهات الاتصال, ExternalOut, totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,2,2,0,0,0,3000.000,0.000,0.000,1800.000,0.000,0.000,1800.000

جهات الاتصال المتزامنة (يتجاوز أحدها حدود الفاصل الزمني)

في هذا المثال، يتعامل العامل مع جهتي اتصال في نفس الوقت، وتمتد جهة الاتصال الثانية إلى ما بعد حد الفاصل الزمني لتنتهي عند 0:35.

	0:00	0:05	0:10	0:15	0:20	0:25	0:30
SQ1	Cust1	A for C1	Cust1		A for C1		
SQ2		Cust2		A for C2	Cust2		A for C2

Cust1	Customer 1 talking
Cust2	Customer 2 talking
A for C1	Agent working with Customer 1
A for C2	Agent working with Customer 2

يبدأ العميل 1 الدردشة من 00:00 إلى 00:05. يستجيب الوكيل للعميل 1 من 00:05 إلى 00:10.

يبدأ العميل 2 الدردشة من 00:05 إلى 00:15. يستجيب العميل 1 للدردشة من 00:10 إلى 00:20. يستجيب الوكيل للدردشة مع العميل 2 من 00:15 إلى 00:20. يستجيب الوكيل للدردشة مع العميل 1 من الساعة 00:20 إلى الساعة 00:25 ، عند اكتمال محادثته. يستجيب العميل 2 للدردشة من الساعة 00:20 إلى الساعة 00:30. يرد الوكيل بالدردشة مع العميل 2 من الساعة 00:30 إلى الساعة 00:35 ، عند اكتمال محادثته.

سيكون ملفا GIS الناتجان عن جهتي الاتصال هاتين كما يلي:

اسم الملف: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:00 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId,جهات الاتصالمعالجة,جهات الاتصالتمت الإجابة عليها, جهات الاتصال,TransferredOut جهات الاتصال,ExternalIn جهات الاتصال ExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,1,1,0,0,0,1500.000,0.000,0.000,900.000,0.000,0.000,1800.000

5009,2,0,1,0,0,0,0.000,0.000,0.000,900.000,0.000,0.000,0.000

اسم الملف: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

تاريخ الوكيل: 2017-01-15 الفاصل الزمني: 00:30 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut,

totalTalkSeconds,totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

5009,1,0,0,0,0,0,0.000,0.000,0.000,0.000,0.000,0.000,0.000

5009,2,1,0,0,0,0,1800.000,0.000,0.000,300.000,1500.000,0.000,1800.000

الخدمةالتاريخية.ملف الخدمة

يحتوي الملف ServiceHistorical.SERVICE على بيانات قائمة انتظار الخدمة بفواصل زمنية مدتها 30 دقيقة من 00:00 إلى 23:59 لكل من أنواع قوائم انتظار الخدمة التفاعلية وغير التفاعلية.

- تتكون أنواع قوائم انتظار الخدمة التفاعلية من جهات الاتصال التي يكون فيها للوكلاء والعملاء اتصال في الوقت الحقيقي، مثل الصوت (المكالمة) أو الدردشة.
- تتكون أنواع قوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية من جهات الاتصال التي لا يتوفر فيها للوكلاء والعملاء اتصال في الوقت الفعلي، مثل البريد الإلكتروني والفاكس والوسائط الاجتماعية، بالإضافة إلى أنشطة جهات الاتصال مثل حشو المغلفات.

تنسيق اسم الملف

<التاريخ/الوقت><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

العنصر	الوصف
<التاريخ/الوقت>	تاريخ ووقت إنشاء الملف، بتنسيق YYYYMMDDHMM. مثال 201701151430 (14:30 في 15 يناير 2017). الوقت هو بتنسيق 24 ساعة.
<<tzoffset	المنطقة الزمنية (حيث يقع ACD) إزاحة التاريخ/الوقت من توقيت جرينتش بتنسيق AHHMM، حيث: ▪ A إما P (إيجابي) أو N (سلبي) ، يميز الإزاحة من GMT ▪ HH هو عدد ساعات الإزاحة ▪ MM هو عدد دقائق الإزاحة مثال إذا كان ACD بتوقيت غرينتش (GMT) ، فإن <tzoffset> هو P0000. إذا كان ACD بتوقيت شرق أمريكا الشمالية (تقديريا) (GMT-0500) ، ثم <tzoffset> هو N0500.

العنصر	الوصف
<ACD#>	رقم ACD (انظر ACD الترقيم).

رأس الملف

تاريخ الخدمة: <#TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD <الوقت> الفاصل الزمني: <التاريخ>

العنصر	الوصف
<التاريخ>	تاريخ إنشاء الملف، بتنسيق YYYY-MM-DD.
< الوقت>	بداية فاصل 30 دقيقة الذي تغطيه البيانات ، بتنسيق HH: MM 24 ساعة.
<tzoffset>	المنطقة الزمنية (حيث يقع ACD) يتم إزاحتها من توقيت جرينتش ، في HHMM + ، -HHMM ، أو تنسيق HHMM. إذا لم يتم تحديد زائد أو ناقص ، يفترض أن الإزاحة زائد (موجب).
<ACD#>	رقم ACD الذي يمثل مصدر البيانات.

يجب أن يكون رأس الملف أول سطر غير فارغ في الملف.

ملاحظه

يجب أن تمثل قيم تاريخ الخدمة والفاصل الزمني وقيم TZOFFSET وقت بدء فترة يطابق تلك الموجودة في اسم الملف بالإضافة إلى فترة تاريخية يدعمها WFM. ليس مطلوبا أن تتطابق القيم الفردية ، ولكن فقط لتعني نفس النقطة الزمنية. على سبيل المثال، إذا كان الملف مسما:

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.خدمة

والرأس هو:

تاريخ الخدمة: 2013-01-23 الفاصل الزمني: 23:00 إزاحة: 1 :ACD 0000

لا يوجد خطأ ، لأن كل منها يعبر عن نفس النقطة الزمنية في مناطق زمنية مختلفة. الوقت 18:00 في المنطقة الزمنية 0500 (إزاحة سلبية لمدة 5 ساعات من GMT) هو نفس الوقت 23:00 في المنطقة الزمنية GMT.

رأس العمود

<columnname1>,<columnname2>,<columnname3>. . .,<columnnameN>

حيث <columnname1> إلى <columnnameN> هي أسماء الأعمدة الممثلة في الملف.

لا تقتصر أسماء الأعمدة على الأعمدة المطلوبة والاختيارية. يمكنك إضافة أعمدة إضافية لم يتم التعرف عليها والبيانات المقترنة (على سبيل المثال، أسماء الوكلاء أو أسماء الخدمات) لجعل ملفات GIS أكثر قابلية للقراءة البشرية. يتجاهل API GIS هذه الأعمدة والبيانات المقترنة بها.

لم يتم تحديد ترتيب الأعمدة. الشرط الوحيد لترتيب الأعمدة هو أن تكون أسماء الأعمدة بنفس ترتيب البيانات في كل سطر.

لا يمكن أن تحتوي أسماء الأعمدة على فواصل، وتكون حساسة لحالة الأحرف، ولا يمكن أن تبدأ أو تنتهي بمسافة (يتم اقتطاع هذه المسافات تلقائيا عند تحليل الملف). يجب أن تكون أسماء الأعمدة فريدة. تؤدي أسماء الأعمدة المكررة (بعد اقتطاع المسافة) إلى حدوث خطأ.

يجب أن يكون رأس العمود هو السطر الثاني غير الفارغ في الملف.

خطوط البيانات

<columnvalue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

حيث<columnvalue1> من خلال <columnvalueN> هي قيم <columnname1> من خلال <<columnnameN لصف واحد من البيانات.

يقابل كل سطر من البيانات عنصر بيانات واحد داخل الملف، مع قيمة واحدة لكل عمود، بنفس ترتيب رأس العمود. يتم فصل القيم بفواصل. لا يمكن أن تحتوي أي قيمة على فاصلة. يتم اقتطاع قيم البيانات من المسافة البيضاء البادئة واللاحقة عند تحليلها.

يجب أن تكون الأسطر الثالثة واللاحقة غير الفارغة في الملف عبارة عن خطوط بيانات. من الممكن أن لا يحتوي الملف على خطوط بيانات. هذا يعني أنه لم تكن هناك عناصر بيانات لتلك الفترة.

الأعمدة المطلوبة

يصف الجدول التالي الأعمدة المطلوب وجودها في الملف ServiceHistorical.SERVICE لكل من أنواع قوائم انتظار الخدمة التفاعلية وغير التفاعلية.

ملاحظه

إذا كان الملف ServiceHistorical.SERVICE يصف قائمة انتظار خدمة غير تفاعلية، بعض أسماء الأعمدة لن يكون لها معنى. راجع عمود الوصف للحصول على توضيح.

بالنسبة لقوائم انتظار الخدمة غير التفاعلية، إذا لم يتم تطبيق الأعمدة، فقم بتعيين القيم في هذه الأعمدة إلى 0 (صفر).

عمود	نوع البيانات	الوصف
acdServiceId	السلسلة	معرف قائمة انتظار الخدمة في ACD. يمكن أن تكون أبجدية رقمية.

عمود	نوع البيانات	الوصف
جهات الاتصالعرضت	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة المقدمة للوكلاء خلال الفترة.
جهات الاتصالتمت المعالجة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء خلال الفترة.
جهات الاتصالتمت الإجابة عليه	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي أجاب عليها الوكلاء خلال الفترة. الفرق بين هذا الحقل وجهات الاتصال الميدانية المطلوبة متروك للمنفذ. يتم استخدام الحقل contactsHandled لأشياء مثل التنبؤ بأعداد جهات الاتصال وحساب متوسط أوقات المعالجة ، بينما يتم استخدام contactsAnswered للحوسبة average speed of answer. تميز بعض ACDs بين المجالين. على سبيل المثال، في بعض ACDs، تكون جهة الاتصال المعالجة هي جهة اتصال تنتهي أثناء فاصل التقارير، بينما تكون جهة الاتصال المجابة هي جهة اتصال يتم الرد عليها أثناء فاصل التقارير.
جهات الاتصالمهجورة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي تم التخلي عنها خلال هذه الفترة.
totalTalkSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت التحدث على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء خلال الفترة.
totalHoldSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت الانتظار على جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء خلال الفترة. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.
totalAfterContactWorkSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت العمل بعد الاتصال على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء خلال الفترة.
totalAnswerDelaySeconds	غير سلبي	التأخير الكلي في الرد على جهات الاتصال ل

عمود	نوع البيانات	الوصف
	مزدوج	خدمة لوكلاء جهات الاتصال المجابة خلال الفترة. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.
مستوى الخدمةالنسبة المئوية	مزدوجة > غير سالبة 100	إجمالي التأخير في الرد على جهات الاتصال الخاصة بالخدمة لوكلاء جهات الاتصال المجابين خلال الفترة.

الأعمدة الاختيارية

يصف الجدول التالي الأعمدة الاختيارية في ملف ServiceHistorical.SERVICE. إذا لم يتم تضمينها، يتم استخدام القيمة الافتراضية للمقياس.

الاعمده	نوع البيانات	الوصف
فتبدءبدء	الطابع الزمني	طابع زمني يمثل بداية فترة الفاصل. في حالة تضمينه، يجب أن يشير هذا الحقل إلى نفس النقطة الزمنية (على الرغم من أنه لا يتم التعبير عنها بالضرورة في نفس المنطقة الزمنية) مثل وقت بدء الفترة في اسم الملف وفي رأس الملف. إذا لم يتطابق ، يحدث خطأ.
جهات الاتصالمحظور	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال المحظورة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة. القيمة الافتراضية = 0.
serviceLevelSeconds	مزدوجة إيجابية	حد مستوى الخدمة بالثواني لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.
جهات الاتصالفي قائمة الانتظار	مزدوج غير سلبي	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال الموجودة في قائمة الانتظار للفاصل الزمني. يستخدم فقط مع قوائم الانتظار غير التفاعلية. بالنسبة لقوائم الانتظار التفاعلية، ستكون هذه القيمة دائما صفرا بغض النظر عن القيمة التي يتم إدخالها في هذا العمود.

الأعمدة المفقودة

قد تبدو بعض الأعمدة، مثل totalInServiceSeconds وtotalInSessionSeconds، مفقودة. في الواقع ، هذه هي القيم التي تحتاج إلى تقسيم. ويتم حسابها من خلال دمج بيانات قائمة انتظار الخدمة التاريخية الأخرى مع بيانات إنتاجية العامل. ويتم ذلك بحيث تضيف قيم قائمة الانتظار لكل خدمة من بيانات قائمة انتظار الخدمة التاريخية نفس الإجماليات مثل قيم قائمة الانتظار لكل عامل لكل خدمة من بيانات إنتاجية العامل.

على سبيل المثال، في معظم أنظمة توزيع المكالمات ACD، لا يرتبط الوقت في حالة جاهز/انتظار بقائمة انتظار الخدمة. بدلا من ذلك ، يكون العامل في تلك الحالة فقط. في الملف AgentProductivity.AGENT، يتم توفير هذا الإجمالي في كل إدخال قائمة انتظار خدمة العامل للعامل ك totalUnproratedReadyWaitingTime. من ذلك، نقوم بحساب تناسبي ReadyWaitingTime لكل قائمة انتظار خدمة (إجمالي القيمة غير التناسبية مقسومة على عدد قوائم انتظار الخدمة التي يمتلك العامل بيانات إنتاجية قائمة انتظار خدمة العامل لها خلال الفترة).

يتم اتباع نهج مماثل ل totalUnproratedNotReadyBusySeconds ، والذي يتم تحويله إلى propratedNotReadyBusySeconds. نستخدم القيم التناسبية لحساب الإجماليات لقائمة انتظار الخدمة. نتيجة لذلك ، لا نحسب نفس الوقت مرتين (أو أكثر لقوائم انتظار الخدمة المتعددة) وتكون المقاييس صفرية.

إذا تم تحديد القيم الإجماليةProratedReadyWaitingTime و/أو الإجماليةProratedNotReadyBusyTime، فإننا نستخدمها كدليل لتوزيع الأوقات غير المقسمة بالتناسب. إذا تم جمعها بشكل صحيح ، يتم استخدام القيم التناسبية المحددة. إذا لم يكن الأمر كذلك ، فإننا نستخدمها كوزن (باستخدام القيمة التناسبية المحددة مقسومة على مجموع القيم التناسبية المحددة عبر جميع قوائم انتظار الخدمة للعامل أثناء الفاصل الزمني) لحساب القيم التناسبية.

يمكن للمنفذين الذين يرغبون في التحكم بشكل أكبر في كيفية تقسيم الوقت بالتناسب، بخلاف القسمة على عدد قوائم انتظار الخدمة، إضافة الأعمدة totalProratedReadyWaitingSeconds وtotalProratedNotReadyBusySeconds إلى ملف AgentProductivity.AGENT.

يوصى بشدة بالتأكد من أن مجموع قيم totalProratedReadyWaitingSeconds لكل بند قائمة انتظار خدمة عامل لعامل معين أثناء فترة ما يضيف إلى القيمة الإجماليةUnproratedReadyWaitingSeconds في كل سطر قائمة انتظار لخدمة العامل لذلك العامل، وبالمثل للوقت غير جاهز/مشغول. كما يوصى بشدة بالتأكد من عدم احتساب وقت "غير جاهز/مشغول" لقائمة انتظار خدمة إذا كان هذا الوقت متزامنا مع الوقت في حالة أخرى لقوائم انتظار الخدمة الأخرى.

على سبيل المثال، بالنسبة ل ACDs التي تبلغ عن وقت "غير جاهز/مشغول" لقائمة انتظار خدمة واحدة أثناء قيام أحد العاملين بمعالجة المكالمات في قائمة انتظار خدمة أخرى، يجب عدم تضمين وقت "غير جاهز/مشغول" المتزامن مع معالجة المكالمات في القيم المحددة غير التناسبية أو التناسبية. وبالمثل، إذا كانت إحدى ACD تحسب وقت "جاهز" لقائمة انتظار خدمة واحدة مع حساب وقت "غير جاهز/مشغول" لقائمة انتظار خدمة أخرى، فلا ينبغي تضمين وقت "غير جاهز/مشغول" هذا في القيم المحددة غير التناسبية أو التناسبية. إجمالي القيم غير المقسمة فقط

يجب حساب totalUnproratedReadyWaitingTime وtotalUnproratedNotReadyBusyTime مرتين، وفقط عندما يكون العامل جاهزا/في انتظار بعض قوائم انتظار الخدمة، والوقت الذي يكون فيه العامل غير جاهز/مشغول لكافة قوائم انتظار الخدمة، على التوالي.

مثل

اسم الملف: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.الخدمة تاريخ الخدمة: 2013-01-15

الفاصل الزمني: 13:30 إزاحة: -1 :ACD 0600

acdServiceId,جهات الاتصالالمقدمة,جهات الاتصالمعالجة,تمت الإجابة على جهات الاتصال, جهات الاتصالمهجورة ,totalTalkSeconds,totalHold Seconds,

totalAfterContactWorkSeconds,totalAnswerDelay Seconds, serviceLevelPercent

5236,7,8,9,0,1314.324,0.000,238.228,80929.903,0.000

5240,4,4,4,0,365.039,0.000,104.644,35600.210,0.000

ملف AgentState.EVENT

يحتوي الملف AgentState.EVENT على بيانات حالة العامل المستخدمة لحساب الالتزام والمطابقة. يجب أن يحتوي الملف على جميع بيانات حالة العامل لليوم بأكمله المشار إليه في اسم الملف ورأس الملف. يتم تفسير اليوم على أنه من منتصف الليل إلى منتصف الليل في المنطقة الزمنية للمستأجر. يحل الملف محل أي بيانات حالية لحالة العامل لذلك اليوم.

تنسيق اسم الملف

<التاريخ>_<ACD#>_AgentState.EVENT

العنصر	الوصف
<التاريخ>	تاريخ إنشاء الملف بتنسيق YYYYMMDD.
<ACD#>	رقم ACD (انظر ACD الترقيم).

رأس الملف

تاريخ الفعالية: <التاريخ> :ACD <ACD#>

العنصر	الوصف
<التاريخ>	تاريخ إنشاء الملف بتنسيق YYYY-MM-DD.
<ACD#>	رقم ACD الذي يمثل مصدر البيانات.

يجب أن يكون رأس الملف أول سطر غير فارغ في الملف.

ملاحظه

يجب أن تمثل قيم "تاريخ الحدث" تاريخ الخادم الذي يطابق كلا من التاريخ الموجود في اسم الملف وتاريخ جميع أحداث العام في الملف. على سبيل المثال، إذا تم تسمية ملف:

20160123_1_AgentState.حدث

ثم يجب أن يحتوي الملف على أحداث 23 يناير 2016 فقط وليس أي تاريخ آخر في المنطقة الزمنية للمستأجر. هذا لا يعني أن يجب التعبير عن الأحداث الفردية في المنطقة الزمنية للمستأجر، فقط أنه بعد تحويل الأحداث إلى المنطقة الزمنية للمستأجر بواسطة خادم البيانات، يجب أن يتطابق تاريخ الطابع الزمني للحدث المحول مع التاريخ الموجود في اسم الملف ورأس الملف

رأس العمود

<columnname1>,<columnname2>,<columnname3>. . .,<columnnameN>

حيث <columnname1> إلى <columnnameN> هي أسماء الأعمدة الممثلة في الملف.

لا تقتصر أسماء الأعمدة على الأعمدة المطلوبة والاختيارية. يمكنك إضافة أعمدة إضافية لم يتم التعرف عليها والبيانات المقترنة (على سبيل المثال، أسماء الوكلاء أو أسماء الخدمات) لجعل ملفات GIS أكثر قابلية للقراءة البشرية. يتجاهل API GIS هذه الأعمدة والبيانات المقترنة بها.

لم يتم تحديد ترتيب الأعمدة. الشرط الوحيد لترتيب الأعمدة هو أن تكون أسماء الأعمدة بنفس ترتيب البيانات في كل سطر.

لا يمكن أن تحتوي أسماء الأعمدة على فواصل، وتكون حساسة لحالة الأحرف، ولا يمكن أن تبدأ أو تنتهي بمسافة (يتم اقتطاع هذه المسافات تلقائيا عند تحليل الملف). يجب أن تكون أسماء الأعمدة فريدة. تؤدي أسماء الأعمدة المكررة (بعد اقتطاع المسافة) إلى حدوث خطأ.

يجب أن يكون رأس العمود هو السطر الثاني غير الفارغ في الملف.

خطوط البيانات

<columnvalue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

حيث <columnvalue1> إلى <columnvalueN> هي قيم <columnname1> من خلال <<columnnameN لصف واحد من البيانات.

يقابل كل سطر من البيانات عنصر بيانات واحد داخل الملف، مع قيمة واحدة لكل عمود، بنفس ترتيب رأس العمود. يتم فصل القيم بفواصل. لا يمكن أن تحتوي أي قيمة على فاصلة. يتم اقتطاع قيم البيانات من المسافة البيضاء البادئة واللاحقة عند تحليلها.

يجب أن تكون الأسطر الثالثة واللاحقة غير الفارغة في الملف عبارة عن خطوط بيانات. من الممكن أن لا يحتوي الملف على خطوط بيانات. هذا يعني أنه لم تكن هناك عناصر بيانات لتلك الفترة.

الأعمدة المطلوبة

يصف الجدول التالي الأعمدة المطلوبة لتكون في الملف AgentState.EVENT.

عمود	نوع البيانات	الوصف
acdAgentId	السلسلة	معرف الوكيل في ACD.
eventDateTime	الطابع الزمني	طابع زمني يمثل النقطة الزمنية التي وقع فيها حدث حالة العامل، ويتكون من أنواع البيانات التالية: <التاريخ> <الوقت> <tzoffset> إذا تم حذف tzoffset ، يفترض أن يكون التاريخ والوقت بتوقيت GMT.
حالة العامل	سلسلة أو طويلة أو فارغة	رمز يمثل حالة العامل. راجع قيم حالة العامل لمزيد من المعلومات.

الأعمدة الاختيارية

يصف الجدول التالي الأعمدة الاختيارية في الملف AgentState.EVENT. إذا لم يتم تضمينها، يتم استخدام القيمة الافتراضية للمقياس.

عمود	نوع البيانات	الوصف
رمز السبب	سلسلة أو طويلة أو فارغة	رمز السبب المرتبط بتغيير حالة العامل. القيمة الافتراضية = NULL.

قيم حالة العامل

يقبل الحقل agentState قيما معينة فقط. إذا كان الحدث لا يتطابق مع إحدى حالات العامل هذه، فيجب عدم كتابة سطر لهذا الحدث في الملف. تحتوي كل حالة على عدد صحيح أو رمز سلسلة مقترن يمكن استخدامه كقيمة. يصف الجدول التالي حالات العامل والرموز المقترنة بها.

حالة الوكيل	**Code** (الرمز)	**Code** (الرمز)	الوصف
تسجيل الخروج/ الخروج من الخدمة	1	لو	يقوم العامل بتسجيل الخروج من ACD
جاهز / في الانتظار	2	اعاده	العامل جاهز للتعامل مع جهة اتصال
التحدث / الاتصال	3	المعارف التقليديه	الوكيل يتحدث إلى

حالة الوكيل	Code (الرمز)	Code (الرمز)	الوصف
			الاتصال
العمل بعد الاتصال	4	اسبوع	يقوم الوكيل بعمل ما بعد الاتصال
قيد الانتظار	5	وا	العامل قيد الانتظار
غير جاهز/مشغول	6	NR	العامل غير جاهز لاستقبال جهات الاتصال

يجب كتابة حدث واحد فقط لكل وكيل لكل طابع زمني. إذا تمت كتابة أحداث متعددة، فمن المحتمل (ولكن ليس مضمونا) أنه سيتم التقاط الحدث الأخير فقط في ملف العامل لنفس الطابع الزمني.

بالنسبة ل ACDs التي تبلغ عن عامل على أنه جاهز/منتظر أو غير جاهز/مشغول لقوائم انتظار خدمة معينة، وتستخدم إحدى هذه القيم في قائمة انتظار خدمة واحدة بينما يكون العامل في حالة أخرى في قائمة انتظار خدمة أخرى، يجب تحويل الأحداث لتكون خاصة بقائمة انتظار غير خدمة. فعلى سبيل المثال، إذا كان لدى ACD وكيل يتحدث في قائمة انتظار خدمة واحدة وغير جاهز/مشغول في قوائم انتظار خدمة أخرى، فينبغي كتابة TK واحد أو agentState 3.

بشكل عام، عندما يكون العامل في حالات متعددة لقوائم انتظار خدمة مختلفة، ويتم كتابة حدث واحد فقط لكل عامل لكل طابع زمني، يتم تحديد الأولويات على النحو التالي:

- كل حدث آخر له الأولوية على تسجيل الخروج
- كل حدث باستثناء "تسجيل الخروج" له الأولوية على "غير جاهز/مشغول"
- كل حدث باستثناء "مسجل خروج" و"غير جاهز/مشغول" له الأولوية على "جاهز/انتظار"

مثل

اسم الملف: 20160115_1_AgentState.الحدث تاريخ الحدث:

2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[الأسطر محذوفة للإيجاز]

5009,2016-01-15 09:00:08.977,6,3

5073,2016-01-15 09:00:08.977,3,NULL

5073,2016-01-15 09:00:25.983,4,NULL

5073,2016-01-15 09:01:13.367,2,NULL

5073,2016-01-15 09:01:14.367,3,NULL

[الأسطر محذوفة للإيجاز]

```
5009,2016-01-15    16:51:24.247,3,NULL
5009,2016-01-15    16:55:43.720,5,NULL
5009,2016-01-15    16:56:04.553,3,NULL
5009,2016-01-15    17:01:51.483,4,NULL
5009,2016-01-15    17:02:02.313,1,NULL
5073,2016-01-15    17:04:55.210,4,NULL
5073,2016-01-15    17:05:20.987,1,NULL
```

دمج نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك مع Webex WFO

إذا تم تمكين تكامل HRMS (نظام إدارة الموارد البشرية) (إدارة التطبيقات > تكوين WFM > تكوين HRMS)، فسوف يقوم Webex WFO باستيراد بيانات الإجازات من HRMS الخاص بك وتصدير البيانات المتعلقة بساعات الإجازة المستخدمة إلى ملف يمكن أن يستخدمه HRMS الخاص بك.

يتم تصدير بيانات الإجازة مرة واحدة يوميًا من Webex WFO إلى نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) الخاص بك في الوقت الذي تم تكوينه في صفحة تكوين نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS). يتم استيراد بيانات الإجازة من نظام إدارة الموارد البشرية الخاص بك إلى Webex WFO طوال اليوم، كلما تم توفير ملف GIS إلى Webex WFO.

مهم

Webex يستخدم WFO إما اسم مستخدم الوكيل أو معرف موظف الوكيل كما هو مُهيأ في صفحة المستخدمين لتحديد بيانات ساعات الإجازة. أيًا كان المعرف الذي تستخدمه، فيجب أن يكون متطابقًا في Webex WFO وHRMS حتى تتم كتابة البيانات في السجل الصحيح في كل منهما.

بشكل افتراضي، يقوم خادم البيانات بمراقبة المجلد التالي بحثًا عن ملف النص المرسل من HRMS إلى Webex WFO:

C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\gis\vacationreports\<المستأجر>

ملحوظة

إذا تم تغيير موقع ملفات GIS من الوضع الافتراضي عند تكوين خادم البيانات، فسيتم حفظ ملفات HRMS في هذا المسار:

.\gis\vacationreports. .\<المستأجر>

راجع موضوع "تكوين خادم البيانات" في *Webex* دليل مستخدم منظمة الأغذية العالمية لمزيد من المعلومات.

بمجرد ظهور الملف، يتم استيراد البيانات من الملف إلى Webex WFO باستخدام GIS API. تحل البيانات المستوردة محل أي بيانات إجازة موجودة في قاعدة بيانات Webex WFO.

أفضل الممارسات يتم تصدير البيانات من Webex WFO يوميًا. يتعين على العميل تحديد التردد الذي سيتم به استيراد البيانات من نظام إدارة الموارد البشرية إلى Webex WFO. أفضل الممارسات هي
استيراد البيانات عند الفاصل الزمني الذي يتم فيه حساب ساعات الإجازة المكتسبة في نظام إدارة الموارد البشرية.

في وقت اليوم الذي تم تكوينه على صفحة تكوين HRMS، يقوم Webex WFO بإخراج ملف تقرير يحتوي على عدد الساعات التي استخدمها الوكلاء لكل يوم خلال الأيام السبعة الماضية. يحتوي هذا الملف أيضًا على الساعات المعلقة والموافق عليها حتى التاريخ الحالي. تعتبر الساعات مستخدمة بالنسبة للجداول المنتهية في اليوم السابق. لا يتم احتساب أي جداول قيد التقدم على أنها مستخدمة.

عندما تتم معالجة ملفات النصوص بواسطة Webex WFO، يتم أرشفتها على خادم البيانات وفي السحابة لأغراض استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

لا يتم حذف ملفات تصدير الإجازة تلقائيًا. يتعين على العميل تحديد متى وما إذا كان سيتم حذف ملفات التصدير.

تفاصيل ملف الاستيراد

يعرض الجدول التالي تفاصيل ملف الاستيراد المرسل من نظام إدارة الموارد البشرية إلى WFM.

مهم يجب أن يكون كل رأس عمود موجودًا في ملف الاستيراد، حتى لو لم يكن مطلوبًا وجود البيانات لهذا العمود. إذا كان رأس العمود مفقودًا، فسوف تفشل عملية الاستيراد.

العنصر	الوصف
موقع الملف	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data\gis\vacationreports\<المستأجر>\الخادم
اسم الملف	ساعات الإجازة من نظام إدارة الموارد البشرية
رأس الملف	إجازة من إدارة الموارد البشرية التاريخ: <التاريخ>
رؤوس الأعمدة	تسجيل الدخول البيانات اختيارية. هذا هو عنوان البريد الإلكتروني الذي يدخله المستخدمون عند تسجيل الدخول إلى Webex WFO. على الرغم من أن تسجيل الدخول ومعرف الموظف اختياريان بشكل فردي، إلا أنه يتعين عليك تضمين البيانات في عمود واحد على الأقل من هذين العمودين. وإلا فلن تتم معالجة ملف استيراد البيانات.
	تسمية نوع الإجازة البيانات المطلوبة. يجب أن تتطابق قيمة البيانات المدخلة لـ vacationTypeLabel في جميع الصفوف تمامًا مع اسم نوع الإجازة كما تم تكوينه في Webex WFO (إدارة التطبيقات > تخطيط الإجازة > أنواع الإجازات). هذا

العنصر	الوصف
	لا يمكن أن تحتوي القيمة على فواصل.
availableHours	البيانات المطلوبة. هذا هو عدد ساعات الإجازة المتاحة لـ الوكيل. إجمالي الساعات
المكتسبة	البيانات اختيارية. هذا هو إجمالي عدد ساعات الإجازة التي حصل عليها وكيل لهذا العام. إذا لم يتم تضمين حقل totalEarnedHours الاختياري في الملف، فإن Webex WFO يعيد قيمه افتراضيًا إلى الصفر ويستبدل القيم الموجودة. يمكن أن يؤدي هذا إلى الحصول على قيمة سلبية عند حساب الساعات المستخدمة للوكيل. إذا تم تضمين الحقل في الملف، فلا يمكن للقيمة المدخلة أن تتجاوز 9999.
معرف الموظف	البيانات اختيارية. على الرغم من أن تسجيل الدخول ومعرف الموظف اختياريان بشكل فردي، إلا أنه يتعين عليك تضمين البيانات في عمود واحد على الأقل من هذين العمودين. وإلا فلن تتم معالجة ملف استيراد البيانات.

فيما يلي مثال لملف الاستيراد.

إجازة من إدارة الموارد البشرية التاريخ: 2018-04-19

تسجيل الدخول، تسمية نوع الإجازة، ساعات العمل المتاحة، إجمالي ساعات العمل المكتسبة، معرف الموظف smithj@example.com،

إجازة عائمة، 16، 24، john.smith smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70، 80، teri.jones adamsb@generic.com، إجازة، 120، 120، betty.adams

ملحوظة تقتصر عناصر البيانات على رقمين على يمين النقطة العشرية. إذا كان عدد الأرقام أكثر من رقمين، فسيتم تقريب القيمة إلى رقمين قبل الاستيراد. يتم تسجيل الأخطاء في السجلات في السجل ملف.

يجب أن يتم الإفلات من الفواصل التي تعد جزءًا من بيانات استيراد HRMS باستخدام الشرطة المائلة للخلف (على سبيل المثال، "3\,000") حتى يتم التعامل معها كأحرف وليس كفاصلات للملفات.

تفاصيل ملف التصدير

يعرض الجدول التالي تفاصيل ملف التصدير المرسل من WFM إلى HRMS.

العنصر	الوصف
موقع الملف	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data\Server\gis\vacationreports\<اسم المستأجر>
اسم الملف	إجازة_<تاريخ>_WFM
رأس الملف	إجازة من WFM التاريخ: <date>
رؤوس الأعمدة	تاريخ تسجيل الدخو ل نوع الإجازة، التسمية المستخدمة، الساعات المطلوبة، الساعات المعتمدة، معرف الموظف معرف acd

- جميع الوكلاء الذين لديهم خطة إجازة عبر ملف الاستيراد (انظر تفاصيل ملف الاستيراد) يتم تضمينها في ملف التصدير.
- يتم تضمين التواريخ التي تحتوي على usedHours في الأيام السبعة الماضية فقط في التصدير لكل وكيل.
- إذا كان التاريخ يحتوي على ساعات مستخدمة لوكيل لنوع واحد على الأقل من الإجازات، فسيتم عرض جميع أنواع الإجازات في الملف، حتى لو لم يتم استخدام أي ساعات في هذا التاريخ. في هذه الحالة، يعرض حقل usedHours شرطة (—).
- تظهر حقول RequestHours وApcreditHours فقط في آخر تاريخ يتم الإبلاغ عنه لكل وكيل. لا ترتبط هذه القيم بتاريخ محدد لأنها عبارة عن إجماليات لجميع التواريخ المستقبلية.
- إذا لم يكن لدى الوكيل أي ساعات مستخدمة لأي نوع من أنواع الإجازات خلال فترة 7 أيام، فسيتم إدراج صف تاريخ للأمس لكل نوع من أنواع الإجازات ويتم الإبلاغ عن الساعات المطلوبة والساعات المعتمدة هناك.

يحتوي ملف التصدير الناتج على ما يلي لكل نوع من أنواع الإجازات:

- الساعات المستخدمة: الساعات المستخدمة للتاريخ الموجود في الصف. تعتمد هذه القيمة على مدة استثناءات نوع الإجازة في جدول الوكيل للتاريخ. يتم تكوين استثناءات نوع الإجازة في صفحة أنواع إجازة WFO Webex (إدارة التطبيقات > تخطيط الإجازة > أنواع الإجازة).
- الساعات المطلوبة: إجمالي الساعات المعلقة والتي لم تتم الموافقة عليها في الوقت الحالي.

- الساعات المعتمدة: إجمالي الساعات المعتمدة. بالنسبة لطلبات اليوم الجزئي، يتم استخدام مدة الطلب. بالنسبة لطلبات اليوم الكامل، يتم حساب المدة على أنها الحد الأدنى من الساعات في الأسبوع ÷ 5 كما هو محدد في ملف تعريف المكافئات بدوام كامل للوكيل، والذي تم تكوينه في صفحة ملفات تعريف المكافئات بدوام كامل في WFO Webex (إدارة التطبيقات > تخطيط الإجازات > ملفات تعريف المكافئات بدوام كامل).

فيما يلي مثال لملف التصدير.

إجازة من WFM التاريخ: 2018-04-20

تسجيل الدخول، التاريخ، نوع الإجازة، الساعات المستخدمة، الساعات المطلوبة، الساعات المعتمدة، معرف الموظف، معرف الحساب

smithj@example.com، 2018-04-13، عطلة عائمة، 8.0،-،-، john.smith، 2

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15، عطلة عائمة،-،-،-، john.smith، 2

smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2

jonest@example.com,2018-04-14، عطلة،4.0،-،-، teri.jones، 1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19، عطلة،-،-،-، teri.jones،1

في هذا المثال، يتم الإبلاغ عن ساعات الإجازة على النحو التالي.

موظف	استخدام ساعات الإجازة
سميثج	▪ تم استخدام 8 ساعات من العطلة العائمة في 13 أبريل. ▪ تم استغلال 8 ساعات من الإجازة في 15 أبريل. ▪ يحتوي على 16 ساعة من طلبات الإجازة التي تنتظر الموافقة عليها في أو بعد 20 أبريل. ▪ يحتوي على 8 ساعات من طلبات الإجازة التي تمت الموافقة عليها في أو بعد 20 أبريل. ▪ لا يوجد لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء إجازة عائمة في أو بعد 20 أبريل.
جونست	▪ تم استخدام 4 ساعات من الإجازة في 14 أبريل. ▪ تم استغلال 8 ساعات من الإجازة في 15 أبريل. ▪ لا يوجد لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء إجازة عائمة في أو بعد 20 أبريل.
آدامسب	▪ لا يوجد ساعات مستخدمة خلال الفترة المكونة من 7 أيام والتي تبدأ في 13 أبريل.

موظف	استخدام ساعات الإجازة

- لا يوجد لديه طلبات معتمدة أو معلقة لقضاء إجازة عائمة في أو بعد 20 أبريل.

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API

يمكن استخدام التقاط البيانات في الوقت الفعلي API لإعلام Webex WFO بمعلومات حالة الوكيل في الوقت الفعلي لأي ACD. ثم يتم استخدام هذه البيانات في الوقت الفعلي بواسطة Webex WFO لحساب التزام الوكيل وتوافقه.

في الوقت الحقيقي API هو HTTPS REST API.

تعريف API

يجب على التطبيقات التي تستخدم API القيام بما يلي:

1. عند بدء تشغيل التطبيق، قم بإنشاء جلسة HTTPS مع خادم التطبيق.
2. طوال عمر التطبيق:
   a. قم بمراقبة تغييرات حالة الوكيل باستخدام طريقة التكامل الخاصة بـ ACD.
   b. إرسال تغييرات حالة الوكيل إلى خادم التطبيق.
3. عند إيقاف تشغيل التطبيق، قم بتدمير جلسة HTTPS.

إنشاء جلسة

قبل توفير بيانات حالة الوكيل إلى Webex WFO، يجب عليك أولاً إنشاء جلسة HTTPS (تسجيل الدخول). لتسجيل الدخول، قم

بإصدار طلب HTTPS POST إلى:

https://<Webex مضيف WFO السحابي>/api/rest/authorize

يتم تعيين مضيف السحابة Webex WFO أثناء التثبيت. راجع دليل تثبيت مزود الخدمة للحصول على مزيد من المعلومات.

يجب أن يكون نص الطلب بالتنسيق التالي:

```
}
"معرف المستخدم": "اسم المستخدم"، "كلمة
المرور": "كلمة المرور"، "الموقع": "ar"
{
```

ملحوظة يجب أن يكون لدى المستخدم الذي توجد بيانات اعتماده في سلسلتي <username> و<password> أعلاه أذونات مسؤول WFM. إذا لم يكن الأمر كذلك، فلن يعمل API.

ملحوظة اتصل بالدعم إذا كانت بيانات الاعتماد المستخدمة صالحة لمستأجرين متعددين.

تشير الاستجابة **200 OK** إلى النجاح.

إرسال معلومات حالة الوكيل

يمكنك إرسال كل تغيير في حالة الوكيل كطلب API منفصل، أو تجميع عدة تغييرات في حالة الوكيل في طلب واحد. بشكل عام، يؤدي إرسال تغييرات متعددة لحالة الوكيل في طلب واحد إلى تحقيق أداء أعلى.

لإرسال معلومات حالة الوكيل، قم بإصدار طلب HTTPS POST إلى:

https://<Webex مضيف WFO السحابي>/<api/rest/scheduling/ gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value

يجب أن يكون نص الطلب بالتنسيق التالي:

]

}

"acdAgentId": سلسلة نصية، "gisStateIdentifier":

سلسلة نصية، "timestamp": رقم، "reasonCode":

سلسلة نصية

}, ...

[

يتم تعريف الحقول في هذا الطلب في الجدول التالي.

الحقل	الأوصاف
معرف وكيل acd	معرف ACD للوكيل. هذا هو معرف الوكيل ACD في Webex WFO (إدارة التطبيقات > المستخدمون > الوكلاء). ▪ تأكد من استخدام التنسيق المستخدم في معرفات وكيل ACD التي تتم مزامنتها من ACD إلى Webex WFO عند إرسال البيانات التاريخية والوقت الحقيقي إلى Webex WFO. إذا كان هناك عدم تطابق في الحالة (على سبيل المثال، معرف الوكيل في ACD هو **JSMITH** ولكن في البيانات

الحقل	الأوصاف
	إذا كان ملف الاستيراد هو **Jsmith**، فسوف يفشل استيراد البيانات.
معرف خادم acd	معرف ACD. هذا هو رقم ACD الموضح في صفحة تكوين ACD.
معرف حالة النظام الجغرافي	معرف حالة الوكيل. ▪ 1-تسجيل الخروج. لقد قام العميل بتسجيل الخروج من ACD. في العديد من ACDs، قد يصاحب هذه الحالة رمز السبب للإشارة إلى سبب تغيير الحالة. ▪ 2- غير جاهز. الوكيل لا يقبل جهات الاتصال من ACD. في العديد من ACDs، قد يصاحب هذه الحالة رمز السبب للإشارة إلى سبب تغيير الحالة. ▪ 3- جاهز. الوكيل جاهز لقبول الاتصالات من ACD. ▪ 4-التحدث. الوكيل على اتصال. ▪ 5- العمل غير جاهز. ينخرط العميل في العمل بعد الاتصال وسيدخل في حالة "غير جاهز" عند الانتهاء. ▪ 6- جاهز للعمل. ينخرط العميل في العمل بعد الاتصال وسيدخل في حالة جاهزية عند الانتهاء. ▪ 10-امسك. لقد وضع الوكيل جهة الاتصال قيد الانتظار. ملحوظة إذا كان ACD لديه حالة عمل بعد الاتصال، لكنه لا يميز بين العمل غير الجاهز والعمل الجاهز، فإما يمكن استخدام الحالة.
الطابع الزمني	الوقت الذي حدث فيه تغيير حالة الوكيل، معبرًا عنه بالمللي ثانية منذ العصر. يجب إرسال الطوابع الزمنية بتوقيت UTC معبرًا عنها بالوقت بالمللي ثانية.
رمز السبب	رمز السبب الاختياري. يمكن أن يكون هذا فارغًا أو لا شيء. القيم الصالحة هي أي أحرف أبجدية ورموز باستثناء الفاصلة والأرقام من 1 إلى 65535.

مثال

فيما يلي مثال لتغيير حالة الوكيل الذي تم إرساله كطلب API واحد.

- يدخل العميل 5009 في حالة الانتظار في يوم الأربعاء، 27 يونيو 2012 18:03:27 بتوقيت جرينتش.

]

}

""acdAgentId": "5009"،

timestamp": " ،"gisStateIdentifier": "10"

1340820207000، "reasonCode": لا شيء

{

[

فيما يلي مثال لتغييرات حالة الوكيل المتعددة المجمعة معًا في طلب واحد.

- العميل 5009 يصبح غير جاهز مع رمز السبب 9 في يوم الأربعاء، 27 يونيو 2012 18:03:39 بتوقيت جرينتش.
- العميل 5009 يصبح جاهزًا في الأربعاء 27 يونيو 2012 18:03:40 بتوقيت جرينتش.
- العميل 5002 يصبح غير جاهز مع رمز السبب 2 في يوم الأربعاء، 27 يونيو 2012 18:03:39 بتوقيت جرينتش

]

}

""acdAgentId": "5009"،

timestamp": " ،"gisStateIdentifier": "2"

1340820219000، "reasonCode": 9

},

}

""acdAgentId": "5009"،

timestamp": " ،"gisStateIdentifier": "3"

1340820220000، "reasonCode": لا شيء

},

}

،""acdAgentId": "5002
timestamp": " ،"gisStateIdentifier": "2"
reasonCode": 2" ،1340820219000
{

تدمير الجلسة

عند إيقاف تشغيل التطبيق، يجب عليك تدمير جلسة HTTPS (تسجيل الخروج). لتسجيل الخروج،

قم بإصدار طلب HTTPS DELETE إلى:

https://<Webex مضيف WFO السحابي>/
api/rest/authorize

تشير الاستجابة **200 OK** إلى النجاح.

استيراد جهات الاتصال بكميات كبيرة

تستخدم الأطراف الثالثة واجهات برمجة تطبيقات استيراد جهات الاتصال المجمعة لدمج البيانات الوصفية والتسجيلات وإدراجها في طلب HTTPS متعدد الأجزاء.

هناك واجهتا برمجة للاستيراد بالجملة:

- استيراد جهات اتصال مجمعة API—يستخدمه أطراف ثالثة؛ يسمح بإدراج كل من البيانات الوصفية والتسجيلات في طلب HTTPS متعدد الأجزاء

ملاحظة يمكنك أيضًا استخدام استيراد جهات الاتصال بالجملة API لاستيراد جهات الاتصال بالجملة من خلال خادم البيانات. راجع استخدام خادم البيانات لاستيراد جهات الاتصال بكميات كبيرة.

- اتصال في الوقت الفعلي API—يستخدمه Webex عميل تسجيل WFO Smart Desktop؛ يقوم بإدراج البيانات الوصفية أولاً ثم يقوم بتحميل التسجيلات بشكل منفصل لاحقًا، استنادًا إلى الاستجابة من إدراج البيانات الوصفية. يتيح هذا للعميل تأخير تحميل التسجيلات ويسمح بإدراج جهات الاتصال أثناء استمرار المكالمة. ومع ذلك، فإن هذا يجبر العميل على تتبع المعرفات لتحميل التسجيلات الخاصة بجهة الاتصال الصحيحة.

البروتوكول و URI

استيراد جهات اتصال بالجملة API

URI	/api/upload/contacts
طريقة	بريد
الأذونات	إدارة المستأجر
نوع المحتوى	بيانات متعددة الأجزاء/النماذج

استيراد جهات اتصال مجمعة في الوقت الفعلي API (البيانات الوصفية)

URI	/api/rest/wfo//اتصل/استيراد
طريقة	بريد
الأذونات	التقاط جهات الاتصال، تسجيل الصوت/تسجيل الشاشة
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

التنسيقات المدعومة

يمكن تضمين التنسيقات التالية في طلب متعدد الأجزاء.

النوع	الوصف
CSV	ملف مفصول بفاصلة يستخدم لتعيين البيانات الوصفية.
JSON	تنسيق البيانات الوصفية نفسه مثل API في الوقت الفعلي، ولكن يمكن استخدامه للاستيراد بالجملة.
واف	تنسيق التسجيل الصوتي.
ويب إم	تنسيق مشترك لتسجيل الصوت والفيديو.
ويبما	تنسيق صوتي فقط (حاوية WebM).
ويب إم في	تنسيق الفيديو فقط (حاوية WebM).

مؤشر إس آند بي 500	تنسيق صوتي.
دبليو ام في	تنسيق تسجيل الصوت والفيديو المدمج (أو الفيديو فقط إذا تم إقرانه)

النوع	الوصف
	مع الصوت في نفس جهة الاتصال).
OPUS	تنسيق صوتي.

حقول الطلب والاستجابة

تتضمن ملفات CSV وJSON الحقول المحددة في الجدول التالي. لا يتم استخدام كافة الحقول في كلا النوعين من الملفات. يتم الإشارة إلى الملف الذي ينطبق عليه الحقل في الوصف.

الاسم	متطلب؟	الوصف
معرف الوكيل	Y	تستخدم في CSV وJSON. معرف الوكيل بأحد التنسيقات الثلاثة. تعمل عملية المعالجة على تحديد التنسيق الذي سيتم استخدامه بناءً على تحليل المحتويات. ▪ معرف الشخص. معرف فريد من WfoPerson.id. يتم استخدام هذا الرقم أيضًا في جدول بيانات تصدير المستخدم (إدارة التطبيقات > عالمي > المستخدمون > استيراد وتصدير > تصدير > عمود معرف المستخدم). إنه ليس هو نفسه المعرف الموجود في ملف تعريف المستخدم Webex WFO. ▪ تسجيل الدخول AD. المجال\اسم المستخدم (يتطلب "\"). ▪ عنوان البريد الإلكتروني. عنوان البريد الإلكتروني (يتطلب "@"). عند استخدام CSV لتحميل جهات الاتصال، يلزم معرف الوكيل. إذا كنت تستخدم JSON لتقديم الطلب، فسيكون معرف الوكيل اختياريًا. في الحالة الأخيرة، يتم تعيين معرف الوكيل على معرف المستخدم المعتمد الذي يبدأ عملية التحميل. الحد الأقصى للأحرف = 254 الافتراضي = لا شيء
معرف الاتصال المساعد	ن	تستخدم في CSV وJSON. معرف يربط جهات الاتصال معًا. على سبيل المثال، كل مكالمة تم تحويلها من وكيل إلى آخر لها نفس المعرف. الحد الأقصى للأحرف = 52 الافتراضي = NULL

الاسم	طلب؟	الوصف
موقع الصوت	ن	تستخدم في CSV وJSON. في الكائن الفرعي الصوتي. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب المتعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت/شاشة/مدمج). يُسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يتوافق مع نوع الوسائط للتسجيل. يقوم الامتداد بتحديد الملف على أنه ملف صوتي أو تسجيل شاشة، أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = لا شيء
الصوت.وقت البدء مللي ثانية	ن	تستخدم في CSV وJSON. في الكائن الفرعي الصوتي. وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 1970-01-01 (بتوقيت يونيكس) للتسجيل الصوتي. يتم استخدام هذا لتحديد إزاحة الصوت من وقت بدء الاتصال. الحد الأقصى للأحرف = طويل افتراضي = ContactStartTimeMs
عنوان الاتصال	ن	مستخدمة في CSV. رقم الهاتف المطلوب. الحد الأقصى للأحرف = 64 الافتراضي = سلسلة فارغة
مُسَمًّى	ن	تستخدم في JSON. رقم الهاتف المطلوب. الحد الأقصى للأحرف = 64 الافتراضي = NULL
معرف المكالمة	ن	تستخدم في CSV وJSON. معرف يحدد جهة اتصال. الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = NULL

الاسم	طلب؟	الوصف
Calling (الاتصال)	ن	تستخدم في JSON. رقم الهاتف المتصل به. الحد الأقصى للأحرف = 64 الافتراضي = NULL
عنوان الاتصال	ن	مستخدمة في CSV. رقم الهاتف المتصل به. الحد الأقصى للأحرف = 64 الافتراضي = سلسلة فارغة
منطقة زمنية للعميل	ن	تستخدم في CSV وJSON. المنطقة الزمنية بتنسيق UTC. يتم أيضًا دعم Windows Time. يرسل عميل تسجيل سطح المكتب وقت Windows، والذي يتم تعيينه إلى وقت Olson. الحد الأقصى للأحرف = 255 افتراضيًا = المنطقة الزمنية للعميل كما هو محدد في Webex WFO مثال –06:00
جهة الاتصالوقت البدءالسيدة	ن	تستخدم في CSV وJSON. وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 01-01-1970 (بتوقيت يونيكس). يجب إدخال قيمة في هذا الحقل، لذا إذا كانت القيمة مفقودة، فسيستخدم API وقت التحميل الحالي. لاحظ أن هذا من المحتمل أن يؤدي إلى تجربة مستخدم سيئة، مع وجود العديد من جهات الاتصال التي لها نفس الطابع الزمني. مهم إذا كنت تقوم باستيراد جهات اتصال باستخدام Excel، فيجب عليك تنسيق عمود وقت البدء إلى عرض المللي ثانية (راجع وثائق مستخدم Excel للحصول على مزيد من المعلومات). بخلاف ذلك، يقوم Excel بتقليص المللي ثانية، مما يؤدي إلى وقت خاطئ ويمنع استيراد التسجيلات بشكل صحيح.

الاسم	طلب؟	الوصف
		الحد الأقصى للأحرف = طويل الافتراضي = وقت التحميل الحالي مثال 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:[illegible] بتوقيت جرينتش
اتجاه	ن	تستخدم في CSV وJSON. اتجاه المكالمة، واردة أو صادرة. 1 = صادر 0 = وارد الحد الأقصى للأحرف = 1 الافتراضي =
الخط	ن	NULL تستخدم في CSV وJSON. خط/امتداد الوكيل. الحد الأقصى للأحرف = 64 الافتراضي = NULL
البيانات الوصفية.<اسم حقل البيانات الوصفية المخصص>	ن	مستخدم في CSV. حقول البيانات التعريفية المخصصة المراد ملؤها. سيتم إنشاء الحقل إذا لم يكن موجودًا. سيتم التعامل مع أي عمود يبدأ بـ "البيانات الوصفية" باعتباره حقل بيانات وصفية مخصص. مثال لتعيين "accountNumber"، قم بإنشاء عمود باسم "metadata.accountNumber". الحد الأقصى لعدد الأحرف في اسم الحقل = 39 الحد الأقصى لعدد أحرف قيمة البيانات التعريفية المخصصة = 2056
بيانات تعريف مخصصة	ن	تستخدم في JSON. حقول البيانات التعريفية المخصصة المراد ملؤها. سيتم إنشاء الحقل إذا لم يكن موجودًا. يحتوي الكائن على بيانات في شكل أزواج اسم/قيمة.

الاسم	طلب؟	الوصف
		مثال "رقم الحساب": 123456 الحد الأقصى لعدد الأحرف في اسم الحقل = 39 الحد الأقصى لعدد أحرف قيمة البيانات التعريفية المخصصة = 2056
التسجيل 1	Y	مستخدم في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب المتعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت/شاشة/مدمج). يُسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يتوافق مع نوع الوسائط للتسجيل. يقوم الامتداد بتحديد الملف على أنه ملف صوتي أو تسجيل شاشة، أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = لا شيء
التسجيل 2	ن	مستخدم في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب المتعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت/شاشة/مدمج). يُسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يتوافق مع نوع الوسائط للتسجيل. يقوم الامتداد بتحديد الملف على أنه ملف صوتي أو تسجيل شاشة، أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = لا شيء
التسجيل 3	ن	مستخدمة في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب المتعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت/شاشة/مدمج). يُسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يتوافق مع نوع الوسائط للتسجيل. يقوم الامتداد بتحديد الملف على أنه ملف صوتي أو تسجيل شاشة، أو كليهما. ملحوظة يجب أن يكون هناك ملف صوتي وإلا ستفشل عملية الاستيراد.

الاسم	طلب؟	الوصف
		الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = لا شيء
التسجيل2الإزاحة	ن	مستخدمة في CSV. الإزاحة بين التسجيل2 والتسجيل1. مثال ملف صوتي (WAV) يبدأ بعد 5 ثوانٍ من ملف الشاشة (WEBM) له إزاحة 5000 (5 = 5000 ثواني). الحد الأقصى للأحرف = طويل الافتراضي = 0
موقع الشاشة	ن	تستخدم في CSV وJSON. في الكائن الفرعي "الشاشة". اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب المتعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت/شاشة/مدمج). يُسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يتوافق مع نوع الوسائط للتسجيل. يقوم الامتداد بتحديد الملف على أنه ملف صوتي أو تسجيل شاشة، أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 الافتراضي = لا شيء
الشاشة.وقت البدء مللي ثانية	ن	تستخدم في CSV وJSON. في الكائن الفرعي "الشاشة". وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 1970-01-01 (بتوقيت UNIX) لتسجيل الشاشة. يتم استخدام هذا لمعرفة إزاحة الشاشة منذ بدء الاتصال. الحد الأقصى للأحرف = طويل افتراضي = ContactStartTimeMs

أمثلة على ملفات CSV

يمكن تحميل CSV كجزء من طلب تحميل متعدد الأجزاء. بعض القواعد المتعلقة بالتنسيق هي كما يلي.

- عدد الأعمدة متغير. على سبيل المثال، إذا كنت تريد دائمًا استخدام المنطقة الزمنية للعميل، فلا يتعين عليك تضمين عمود المنطقة الزمنية في CSV.
- يمكن أن تكون الأعمدة المضمنة في CSV بأي ترتيب.
- يجب أن يتطابق عدد الأعمدة في كل صف مع عدد أعمدة الرأس.
- إذا كانت القيمة تحتوي على فاصلة، فيجب أن تكون محاطة بعلامات اقتباس.
- إذا لم تكن القيمة معروفة لجهات اتصال معينة، ولكن الرأس موجود، فاستخدم سلسلة فارغة لهذا العمود.

ملحوظة يتم تنسيق الاستجابة الناجحة بصيغة JSON، لأن الاستجابة تضيف بعض الحالات لكل جهة اتصال وتسجيل.

مثال كامل

يُظهر هذا المثال ملفًا يستخدم كل حقل ممكن لملف CSV.

```
1 معرف الوكيل، وقت بدء الاتصال (بالدقائق)، المنطقة الزمنية، معرف الاتصال المساعد، معرف المكالمة، عنوان الاتصال، الخط، عنوان إعلان الاتصال، الاتجاه، التسجيل 1، التسجيل 2، إزاحة التسجيل 2، البيانات الوصفية، رقم الحساب
2 abc/bunkowm، 1447100000000، أمريكا/شيكاغو، 103585664793210000,30611848,1801,1800,180 ,0,1، call1.webmv، call1.wav، 5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,أمريكا / شيكاغو 103585664793220000,30611848,18,
```

مثال قصير

يعرض هذا المثال الحقول المطلوبة لملف CSV فقط.

```
1 معرف العامل,ContactStartTimeMs,تسجيل1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

أمثلة على ملف JSON

يمكن استيراد معلومات الاتصال إلى Webex WFO بتنسيق JSON كبديل لتنسيق CSV.

مثال كامل

فيما يلي مثال لملف JSON منسق.

```
1 {
2 "AgentId":"john.smith@acme.com"،
3 "AssocCallId":"103585664793254280",
4 "CallId":"30611848"،
5 "عنوان الاتصال": "1801" ،
```

```
6   "عنوان الاتصال": "1800" ،
7   ""ClientTimeZone": "التوقيت الرسمي المركزي"،
8   "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9   "الاتجاه": 1 ،
10  "الصوت":[
11  }
12  "الموقع":"25.wav" ،
13  "StartTimeMs":1447075080000
14  {
15  ],
16  "الشاشة":[
17  "الموقع": "25.webm" ،
18  "StartTimeMs":1447075075000
19  ],
20  "البيانات الوصفية المخصصة":{
21  "رقم الحساب":"123456" ،
22  "القسم":"المبيعات"
23  {
24  {
```

مثال قصير

يعرض هذا المثال الحقول المطلوبة لملف JSON فقط.

```
1   }
2   ""AgentId":"acme\smithj"،
3   "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4   "الصوت":[
5   }
6   "الموقع":"25.wav"
7   {
8   [
9   {
```

تنسيق الرمز البريدي

يتم التعامل مع تنسيق ZIP بشكل مختلف عن CSV أو JSON ، من حيث أنه عبارة عن مجموعة من الملفات التي تتم معالجتها كما لو كانت ملفات فردية ضمن الطلب متعدد الأجزاء.

- اسم الملف هو المفتاح الذي يجب الرجوع إليه في CSV/JSON.
- يتم تسوية أي بنية مجلد في ملف ZIP وتجاهلها.

على سبيل المثال، يبدو الطلب متعدد الأجزاء كما يلي.

```
1  batch.zip
2  batch.csv (يحتوي على صفين، للمكالمة 1 والاتصال 2)
3  call1.wav
4  call2.wav
```

تتم معالجة هذا الطلب متعدد الأجزاء كما لو كانت جميع الملفات في ZIP أو كلها بشكل فردي في الطلب متعدد الأجزاء.

ملاحظات

- ترتيب الملفات لا يهم.
- سيفشل إدراج تحميل لجهة اتصال تحتوي على اسم ملف تسجيل ولكنها لا تتضمن ذلك التسجيل.
- سيتجاهل التحميل الذي يحتوي على تسجيل لم تتم الإشارة إليه في CSV أو JSON هذا التسجيل.

هام يجب أن يكون لديك حق الوصول إلى مسؤول المستأجر، والوصول إلى خادم البيانات لاستخدامه في الاستيراد المجمع لجهة الاتصال، وإذن الاستيراد المجمع الذي تم التحقق منه لدورك.

استخدام خادم البيانات للاستيراد المجمع لجهات الاتصال

يمكنك استخدام API استيراد جهات الاتصال المجمع لتحميل جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال خادم البيانات. يتطلب

استخدام API استيراد جهات اتصال مجمعة ما يلي:

- Webex دور مسؤول WFO مع تمكين إذن الاستيراد المجمع.
- حق الوصول للقراءة/الكتابة إلى خادم البيانات.

لتحميل جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال خادم البيانات:

المتطلبات الأساسية لكي يتم استيراد مجمع لتحميل الملفات بنجاح باستخدام خادم بيانات، يجب تكوين خادم البيانات ضمن Webex WFO. يمكن أن يكون هذا خادم بيانات قيد الاستخدام بالفعل لأي غرض آخر أو خادم بيانات جديد. إذا كنت تقوم بتكوين خادم بيانات جديد للاستيراد المجمع، فراجع الموضوع "تكوين خادم البيانات" في *Webex* دليل مستخدم WPO.

1. لاستخدام خادم بيانات تم تكوينه بالفعل في Webex WPO، انتقل إلى صفحة تكوين خادم البيانات (إدارة التطبيقات > تكوين النظام > تكوين خادم البيانات) وحدد خادم البيانات هذا.
2. في القسم إعدادات مزامنة ACD خادم البيانات الإقليمي، تأكد من تحديد تمكين الالتقاط وتعيين **ACD** عام (افتراضي).
3. انقر على حفظ.
4. أنشئ ملف CSV (وليس JSON) يحتوي على جميع الحقول المطلوبة، بالإضافة إلى أي حقول اختيارية تريد إضافتها.

5. بادئة الملف بكلمة CONTACT. الكلمة حساسة لحالة الأحرف، ويجب كتابتها بأحرف كبيرة.

مثل

اسم ملف CSV الخاص بك ExampleContacts.csv. يجب إعادة تسميته بالبادئة CONTACT كما يلي:

الاتصال. ExampleContacts.csv

6. ضع ملف CSV وكافة ملفات الوسائط المقترنة في مجلد GIS <المستأجر> على ملقم البيانات. يوجد هذا المجلد في الموقع المحدد بواسطة حقل موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي في صفحة تكوين خادم البيانات.

مثال C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\<tenant\GIS>

استيراد بيانات IVR استطلاع ما بعد المكالمة

يمكن استيراد البيانات التي يتم تجميعها من استطلاعات ما بعد المكالمات عبر IVR إلى Webex WFO باستخدام تكامل IVR عام يستخدم ملفات CSV المحفوظة في مجلد معين على خادم البيانات. راجع "إضافة استطلاعات ما بعد المكالمة إلى جهات الاتصال" في *Webex* دليل مستخدم WFO لمزيد من المعلومات حول التهيئة.

ملاحظة يتم تكوين موقع هذا المجلد في Webex WFO على الصفحة "تكوين ملقم البيانات" (إدارة التطبيقات > تكوين نظام العمومي > تكوين ملقم البيانات) في
حقل موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي.

تقوم خدمة File Observer بتشغيل استيراد ملفات البيانات هذه إلى قاعدة البيانات وإرفاق البيانات بتسجيلات جهات الاتصال باستخدام معرف جهة الاتصال أو معرف جهة الاتصال المقترنة أو معرف مكالمة ICM.

مطلوب ملفان CSV:

- يحتوي ملف النموذج CSV على أسئلة الاستطلاع ويجب معالجته أولا.
- يتم استيراد نتائج الاستطلاع الفعلية من خلال ملف النتائج CSV .

ملف CSV النموذج

يجب أن يتبع اسم ملف النموذج التنسيق **Form**_<معرف النموذج>.csv، حيث <معرف النموذج> هو رقم. تم تنسيق ملف CSV النموذج ليحتوي على المعلومات التالية:

<اسم النموذج>,<حالة النموذج>,<تاريخ النموذج>,<مجموع الدرجات> ,1,DIGITS"معرف جهة الاتصال"0,
<رقم السؤال>,<نوع السؤال>,<نص السؤال>,<إجابة السؤال ووزنه>

يحتوي الصف الأول في ملف Form CSV على المعلومات التالية:

الحقل	الوصف
اسم النموذج	اسم نموذج المسح.
حالة النموذج	يمكن أن تكون حالة النموذج قابلة للتحرير أو نشطة. يمكن تعديل النماذج القابلة للتحرير باستيراد آخر. مع النماذج القابلة للتحرير يتم حذف بيانات النتائج الموجودة قبل تحديث تفاصيل النموذج. لا يمكن تغيير النماذج النشطة.
تاريخ النموذج	تاريخ النموذج، بتنسيق yyyy-mm-dd.
مجموع النقاط	مجموع النقاط الممكنة في الاستطلاع.

يجب أن يحتوي الصف الثاني في ملف Form CSV على معرف السؤال 1 وهو دائما السؤال الأول في أي نموذج استطلاع VR. وهو عنصر نائب لمعرف جهة الاتصال الذي يتم توفيره في ملفات نتائج الاستطلاع IVR (راجع ملف النتائج CSV):

,1,DIGITS"معرف جهة الاتصال"0,

يحتوي الصف الثالث وكافة الصفوف اللاحقة في الملف على أسئلة الاستطلاع:

الحقل	الوصف
رقم السؤال	الرقم المخصص لسؤال الاستطلاع. هام لا يمكن أن يكون رقم السؤال 1
نوع السؤال	نوع السؤال. ملاحظة أسئلة نوع الخيار فقط (إجابات على مقياس، على سبيل المثال من 1 إلى 5) يمكن حفظ النتائج ويجب أن يحتوي الاستطلاع على سؤال واحد على الأقل من نوع الخيار ليتم إقرانه بجهة اتصال.
نص السؤال	سؤال المسح.
إجابات الأسئلة وأوزانها	إجابة السؤال ووزنه عبارة عن مصفوفة مفصولة بفواصل بالتنسيق <معرف الخيار> - <نص للنتيجة> - <القيمة / الوزن>. أين ▪ <معرف الخيار> هو معرف للخيار الفريد في نطاق

الحقل	الوصف
	السؤال. ▪ <نص للنتيجة> هو النص المستخدم لتحديد هذا الخيار في سطر نتيجة الاستطلاع. ▪ <القيمة/الوزن> هي قيمة خيار السؤال.

ملف CSV النتائج

كل ملف نتائج هو لقطة إخراج من نظام IVR العام. على سبيل المثال، يمكن تكوين IVR لتصدير ملف واحد كل 30 دقيقة وتضمين جميع الاستطلاعات التي تم إجراؤها خلال آخر 30 دقيقة. إذا كان النموذج يحتوي على سؤالين، فسيحتوي كل ملف استجابة للاستطلاع على ثلاثة أسطر لكل استطلاع:

- يحدد السطر 1 معرف جهة الاتصال لربطه بإجابات الاستطلاع.
- تحتوي الأسطر 3-2 على إجابات الاستطلاع لكل سؤال.

يجب أن يتبع اسم ملف النتائج التنسيق **Results_<yyyyMMdd>_<HHMM**>_<معرف فريد>.csv حيث <المعرف الفريد> هي قيمة تتأكد من أن اسم الملف فريد. ويمكن أن يستند إلى الطابع الزمني أو معرف الوكيل أو زيادة تسلسلية عامة.

فيما يلي تنسيق كل صف في ملف "CSV النتائج":

<المعرف الفريد>,< معرف النموذج>,< الاستطلاع مجموع النقاط المكتسبة>,<رقم السؤال>,<نص الإجابة>,<درجة الإجابة/الوزن>

يحتوي الصف الأول من كل نتيجة استطلاع على متطلبات بناء الجملة الإضافية التالية:

<المعرف الفريد>,< معرف النموذج>,< الاستطلاع إجمالي النقاط المكتسبة>,1,<معرف جهة الاتصال أو معرف جهة الاتصال المرتبط>0,

- يشير الرقم **1** إلى أن الصف الأول يحتوي على السؤال رقم 1 (كما هو مطلوب).
- <معرف جهة الاتصال أو معرف جهة الاتصال المقترن> هو معرف جهة الاتصال.
- 0 هو عنصر نائب لدرجة / وزن هذا السؤال.

يصف الجدول التالي ما يحتويه كل عمود في الملف لكل سطر.

الحقل	الوصف	
معرف فريد	معرف يطابق المعرف الفريد في اسم ملف النتائج. معرف النموذج	معرف
	النموذج المستخدم في اسم ملف النموذج.	

الحقل	الوصف
إجمالي النتيجة المكتسبة في الاستطلاع	مجموع نقاط الاستطلاع.
معرف جهة الاتصال أو معرف جهة الاتصال المرتبط	معرف جهة الاتصال التي ينطبق عليها هذا الاستطلاع. ملاحظة يتم تحديد المعرف المستخدم في ملف النتائج بواسطة معرف الاستطلاع المحدد في صفحة "استطلاع ما بعد المكالمات" في Webex WFO (إدارة التطبيقات > QM > QM تدفقات جهات الاتصال > استطلاع ما بعد المكالمات).
رقم السؤال	رقم السؤال المطابق لرقم السؤال من ملف النموذج.
نص الإجابة	نص الإجابة المطابق لإحدى قيم خيار <النص للنتيجة> للسؤال في ملف النموذج.
درجة الإجابة / الوزن	الدرجة المكتسبة من الإجابة المطابقة ل <القيمة / الوزن> لواحد من قيم الخيار للسؤال في ملف النموذج.

يتم تضمين سؤال في النتائج المستوردة فقط إذا تحقق كل ما يلي:

- يتطابق معرف النموذج مع معرف النموذج الخاص بنموذج مستورد.
- يطابق رقم السؤال رقم السؤال الموجود في ذلك النموذج المستورد.
- يتطابق نص الإجابة ودرجة الإجابة / الوزن مع النص للنتيجة والقيمة / الوزن لخيار الإجابة على هذا السؤال.

مثال

فيما يلي أمثلة لملفات CSV النماذج والنتائج لسيناريو يتكون فيه استطلاع ما بعد المكالمة من خمسة أسئلة. يجيب العميل على الاستبيان بعد تعريف جهة اتصال بمعرف جهة الاتصال**987654321**.

يقوم العميل بإدخال الإجابات التالية على الاستبيان:

السؤال رقم 301	3
السؤال رقم 302	2
السؤال رقم 303	3
السؤال رقم 304	4
السؤال رقم 305	4

وفيما يلي ملف النموذج والنتائج لهذا الاستبيان.

اسم ملف النموذج: Form_3.csv

```
1 ,Customer_Satisfaction_Surveyقابل للتعديل2019-10-17,200,
2 ,1,DIGITS"معرف جهة الاتصال"0,
3 301 ، الخيار ، هل كنت سعيدا بوقت الانتظار ، 1 - لا أوافق بشدة - 00,2 - لا أوافق - 10,3 - لا - 20,4 - أوافق - 30,5 - أوافق بشدة - 40
4 302 ، خيار ، كيف كانت الخدمة ، 1 - لا أوافق بشدة - 00,2 - لا أوافق - 20,3 - لا - 10,4 - أوافق - 30,5 - أوافق بشدة - 40
5 303 ، خيار ، هل قمنا بحل المشكلة ، 1 - لا أوافق بشدة - 00,2 - لا أوافق - 20,3 - لا - 10,4 - أوافق - 30,5 - أوافق بشدة - 40
6 304 ، الخيار ، هل كان الوكيل على دراية - لا أوافق بشدة - 00,2 - لا أوافق - 10,3 - لا - 20,4 - أوافق - 30,5 - أوافق بشدة - 40
7 305 ، خيار ، كيف راض عن الخدمات العامة ، 1 - لا أوافق بشدة - 00,2 - لا أوافق - 10,3 - لا - 20,4 -
```

اسم ملف النتائج: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 ,1571310547,3,110,301,لا20,
3 ,1571310547,3,110,302,لا أوافق20,
4 ,1571310547,3,110,303,لا10,
5 1571310547,3,110,304 ، أوافق ، 30
6 1571310547,3,110,305 ، موافق ، 30
```

استيراد بيانات CDR العامة

يمكن استيراد سجلات تفاصيل جهات الاتصال العامة (CDRs) من ACDs التي لم يتم دمجها أصلا مع WFO Webex إلى Webex WFO. تقوم هذه العملية بالتوفيق بين جهات اتصال الطالب هذه (إقران المكالمات الجذرية بالوكلاء وتسجيلات الشاشة) بحيث تعمل وظيفة البحث والتشغيل Webex WFO بشكل صحيح.

ملاحظة نافذة التسوية هي آخر 8 ساعات. لا تصل هذه العملية إلى أبعد من ذلك لتسوية المكالمات.

التحميل عبر خادم التجميع

لاستخدام هذا الخيار، يجب عليك أولا إنشاء ACD عام وإقرانه بخادم بيانات عبر صفحة تكوين خادم بيانات WFO Webex (إدارة التطبيقات > تكوين نظام > العالمي > تكوين خادم البيانات).

تحميل ملفات CDR العامة يتبع نفس العملية المستخدمة لتحميل ملفات CDR الأخرى.

لكي يقوم خادم البيانات بمعالجة هذه الطلبات، يجب تعيين المفتاح التالي إلى True في ملف pluginsConfigured.properties:

com.calabrio.wfoserver.datagathering.recon.GenericCdrDataCollector=tr ue

يوجد ملف الخصائص هنا:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data الخادم\التكوين\المكونات الإضافيةConfigured.properties

يتم إسقاط CSV الملفات في دليل ذاكرة التخزين المؤقت للتسوية الأساسية في المجلد GENERIC_CDR_source. في التثبيت الافتراضي، يوجد هذا المجلد هنا:

C:\reconciliationCache\<معرف المستأجر>\GENERIC_CDR_source

بعد معالجة الملف، تتم إضافة محتويات الملف إلى الملف المستند إلى التاريخ في الدليل GENERIC_CDR_backup. إذا حدث فشل في التحميل، فستتم إعادة وضع المحتوى في قائمة الانتظار في مجلد GENERIC_CDR_retry.

تعريف البيانات CSV

يوفر العميل ملفات CSV مطابقة لتعريف البيانات المفصل هنا.

هام يجب ألا يتضمن ملف CSV عنوانا.

1 CallId، CallIdType، AgentId، AgentExtension، CallingNumber، CalledNumber، وقت البدء، وقت الانتهاء، IsInbound

الحقل	الوصف	التنسيق	التعليقات
معرف الاتصال	مطلوب. معرف المكالمة من موفر المصدر.	سلسلة ، 128 حرف كحد أقصى	لكي تعمل التسوية ، يجب أن يتطابق هذا مع المعرف العالمي لتسجيل الجذر المرتبط.
CallIdType	مطلوب. نوع معرف المكالمة.	سلسلة ثابتة: "GENERIC_ID" 64 حرف كحد أقصى	
معرف العامل	مطلوب. معرف الوكيل.	سلسلة ، 250 حرف كحد أقصى	المعرفات المقبولة: ▪ تسجيل الدخول AD باستخدام المجال: مثال

الحقل	الوصف	التنسيق	التعليقات
			نطاقي\user.name ▪ البريد الإلكتروني: مثال user.name@example.com ▪ معرف قاعدة بيانات
			Calabrio: مثال 42
ملحق العامل	غير مطلوب. ملحق الوكيل.	سلسلة ، 64 حرف كحد أقصى	
رقم الاتصال	ليس مطلوبا. رقم الاتصال.	سلسلة، 64 حرفًا كحد أقصى	
الرقم المتصل	ليس مطلوبا. تم الاتصال بالرقم.	سلسلة، 64 حرفًا كحد أقصى	
وقت البدء	مطلوب. وقت بدء المكالمة بالتوقيت العالمي المنسق.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ	
وقت النهاية	مطلوب. وقت انتهاء المكالمة بالتوقيت العالمي المنسق.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ أو مفتوح	تُستخدم قيمة "OPEN" لسيناريوهات النقل حيث لا يستطيع CDR توفير وقت نهاية صالح للجزء المنقول. عندما يتم التوفيق بين الساق المنقولة، فإن وقت انتهاء الساق سوف يتطابق مع وقت انتهاء التسجيل الجذري. سيكون الوكيل للجزء المحول هو الوكيل الأول الذي يتلقى التحويل، بغض النظر عن عدد التحويلات الإضافية التي تحدث.
هل هو وارد	ليس مطلوبا.	سلسلة منطقية:	

الحقل	الوصف	التنسيق	التعليقات
	المكالمة واردة.	صحيح/خطأ/لا سيتم توفيرها فارغة	

مثال على CDR مع وقت انتهاء محدد

```
1 123a-456b-789c، معرف عام، ad\userA.nameA، 2021-05-1234,18005551234,5554443333
07T19:57:3200Z، 2021-05-07T20:07:00Z، صحيح
```

مثال على CDR مع وقت نهاية مفتوح

```
1 321a-456b-789c، معرف عام، ad\userB.nameB، 2021-05-1235,18005551235,5554443333
07T20:07:00Z، مفتوح، صحيح
```

استيراد ومزامنة البيانات المستندة إلى الملفات

يمكنك استيراد بيانات المستخدم والفريق وقائمة الخدمة ومزامنتها باستخدام وظيفة GIS لإضافة هذه البيانات وتحديثها.

ملحوظة لا يمكنك حذف البيانات باستخدام الملفات. وتظل هذه الوظيفة عملية يدوية.

يتم وضع الملفات في الموقع الذي تم تكوينه في Webex إدارة تطبيقات WFO على صفحة تكوين خادم البيانات في قسم موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي. سيقوم خادم البيانات باستيراد الملفات من هذا الموقع. بمجرد معالجة الملفات بواسطة عملية المزامنة، يتم أرشفة الملفات على خادم البيانات وفي السحابة.

يتم أرشفة الملفات الجيدة ضمن المجلد ~/gis/archives<date> على خادم البيانات. يتم الاحتفاظ بها لمدة أسبوع واحد. لم يتم تحميل الملفات السيئة. يتم نقلها إلى المجلد ~/gis/penaltyBox/<date> على خادم البيانات، ولا يتم إجراء أي محاولات أخرى لتحميلها.

ملف المستخدمين

توجد معلومات المستخدم في ملف يسمى Users.csv. عند استيراد الملف:

- يتم إنشاء المستخدمين إذا لم يكونوا موجودين في خادم البيانات، ويتم تعيين الأدوار.
- إذا كان المستخدمون موجودين بالفعل، فسيتم تحديث أسماء المستخدمين والفرق، ويتم تعيين الأدوار إذا لم يتم تعيينها بالفعل.

ملحوظة لا تقم بإعادة تنشيط المستخدمين الذين تم إلغاء تنشيطهم. يسمح لك هذا بإلغاء تنشيط فريق يدويًا دون إلغاء تنشيط المستخدمين في ACD.

- يتم تعيين المستخدمين إلى الفريق الافتراضي إذا كان عمود الفريق مفقودًا أو إذا لم يتم تحديد فريق للمستخدم.
- يجب أن يكون لدى المستخدمين دور صالح واحد على الأقل معين لهم. إذا لم يكن الدور المحدد في الملف موجودًا في Webex WFO، فسيتم تخطيه دون خطأ.

تفاصيل هذا الملف هي كما يلي. يمكن ترتيب الحقول في ملف CSV بأي ترتيب من اليسار إلى اليمين.

الحقل	مطلوب؟	النوع	الوصف
معرف acd	نعم	السلسلة	معرف المستخدم في ACD.
معرف خادم acd	نعم	الرقم	معرف ACD. هذا هو رقم ACD الموضح على صفحة التكوين ACD.
عرض المنطقة الزمنية	لا	السلسلة	المنطقة الزمنية التي سيتم عرض جداول المستخدم فيها، بتنسيق Olson Timezone. إذا لم يتم توفير أي معلومات، فسيتم استخدام المنطقة الزمنية للمستأجر.
معرف الموظف	لا	السلسلة	معرف الموظف للمستخدم.
تمكين الجدولة	نعم	منطقي	صواب أو خطأ. يتيح للمستخدم إمكانية جدولة المهام.
الاسم الأول	نعم	السلسلة	الاسم الأول للمستخدم.
اسم العائلة	نعم	السلسلة	اسم المستخدم الأخير.
الأدوار	نعم	السلسلة	الأدوار المخصصة للمستخدم. يتم تحديد الأدوار المتعددة باستخدام الفاصلة المنقوطة. يجب أن تكون الأدوار المدرجة موجودة.
معرف الفريق	لا	السلسلة	معرف ACD للفريق المرتبط بالمستخدم.
اسم المستخدم	لا	السلسلة	اسم المستخدم Webex WFO.
تسجيل الدخول إلى windows	لا	السلسلة	تسجيل دخول Windows الخاص بالمستخدم، إذا تم استخدام Active Directory.

مثال الملف

```
1 معرف خادم acd، معرف acd، معرف الموظف، الاسم الأول، اسم العائلة، الأدوار، معرف acd للفريق، اسم المستخدم، تسجيل الدخول إلى Windows، عرض المنطقة الزمنية، تمكين الجدولة
2 1,1001,123، لاري جونز، وكيل؛ مشرف، 9001، larry.jones@t.com، لاري جونز، أمريكا/شيكاغو، صحيح
3 1,1002,456، بوب، هندرسون، العميل، 9001، bob.henderson@t.com، بوب. هندرسون، أمريكا/شيك منذ زمن، صحيح
4 1,1003,789، سارة، ويليامز، العميل، 9002، sara.williams@t.com، sara.williams، أمريكا/شيك منذ فترة طويلة، صحيح
```

ملف الفرق

توجد معلومات الفريق في ملف يسمى Teams.csv. عند استيراد الملف:

- يتم إنشاء الفرق إذا لم تكن موجودة في خادم البيانات.
- إذا كانت الفرق موجودة بالفعل، فسيتم تحديث أسماء الفرق.
- سيتم إلغاء تنشيط الفرق التي تمت مزامنتها مسبقًا ولكنها غير موجودة في ملف التحميل الحالي.
- لا تقم بإعادة تنشيط فريق تم إلغاء تنشيطه. هذا يسمح لك بإلغاء تنشيط الفريق يدويًا دون إلغاء تنشيطه في ACD.

تفاصيل هذا الملف هي كما يلي. يمكن ترتيب الحقول في ملف CSV بأي ترتيب من اليسار إلى اليمين.

الحقل	مطلوب؟	النوع	الوصف
معرف acd	نعم	السلسلة	معرف الفريق في ACD.
معرف خادم acd	نعم	الرقم	معرف ACD. هذا هو رقم ACD الموضح على صفحة التكوين ACD.
اسم	نعم	السلسلة	اسم الفريق.

مثال الملف

```
1 معرف خادم acd، معرف acd، الاسم
2 1,9001، مبيعات
3 1,9002، الدعم
4 1,9003، علاقات العملاء
```

ملف طوابير الخدمة

توجد معلومات قائمة الخدمة في ملف يسمى ServiceQueues.csv. عند استيراد الملف:

- يتم إنشاء قوائم انتظار الخدمة إذا لم تكن موجودة في خادم البيانات.
- يتم إنشاء تعيينات المهارات لطوابير الخدمة.
- إذا كانت قوائم انتظار الخدمة موجودة بالفعل، فسيتم تحديث أسماء قوائم انتظار الخدمة.

تفاصيل هذا الملف هي كما يلي. يمكن أن تكون الحقول في ملف CSV بأي ترتيب من اليسار إلى اليمين.

الحقل	مطلوب؟	النوع	الوصف
معرف acd	نعم	السلسلة	معرف قائمة الخدمة في ACD.
معرف خادم acd	نعم	الرقم	معرف ACD. هذا هو رقم ACD الموضح على صفحة التكوين.
اسم	نعم	السلسلة	اسم الفريق.

مثال الملف

```
1 معرف خادم acd، معرف acd، الاسم 1،800
2 ,1مهارة1
3 ,1,8002مهارة2
4 ,1,8003مهارة3
```

WFM أداة الاستيراد التاريخية (WHIT)

لا يتم تضمين أداة الاستيراد التاريخية (WHIT) WFM مع تثبيت WFO Webex الخاص بك. يجب عليك طلب المكونات من الدعم وتثبيتها وفقًا للإرشادات الواردة في هذا القسم.

ملحوظة مسارات الملفات المعروضة هنا هي مسارات الملفات الافتراضية.

متطلبات البرمجيات

متطلبات البرنامج لتشغيل أداة WHIT هي كما يلي:

- يجب تثبيت خادم البيانات وتشغيله.
- يجب تثبيت Java الإصدار 8 أو الأحدث على خادم البيانات.

مكونات WHIT

يتكون WHIT من المكونات التالية:

- WFM جدول بيانات قالب الاستيراد التاريخي
- ملف WHIT JAR (wfm-historical-import-tool.jar)
- ملف WHIT BAT (WHIT.bat)

WFM قالب الاستيراد التاريخي

قالب الاستيراد التاريخي WFM عبارة عن جدول بيانات Excel يسمى WFM_Historical_Import_ Template.xls. سيتم إدخال بياناتك التاريخية في جدول البيانات هذا ثم حفظها بتنسيق CSV (قيمة مفصولة بفاصلة).

ملفات WHIT JAR و BAT

يبدأ ملف WHIT BAT أداة الاستيراد التاريخية، والتي تُستخدم بعد ذلك لتحويل بياناتك التاريخية من ملف CSV الذي تنشئه من قالب الاستيراد التاريخي إلى مجموعة من الملفات بالتنسيق المتوقع من قبل خدمات الواجهة العامة API (GIS)، وهي ميزة تأتي مع WFM. بدوره، يقوم نظام المعلومات الجغرافية API باستيراد الملفات إلى قاعدة بيانات WFO Webex.

استيراد البيانات باستخدام WHIT

تتكون عملية استيراد البيانات من المهام التالية:

1. تثبيت WHIT.
2. أدخل بياناتك في جدول بيانات WHIT واحفظها بتنسيق CSV.
3. قم بتشغيل WHIT.bat.

تثبيت WHIT

تثبيت WHIT على خادم البيانات الخاص بك

1. تسجيل الدخول إلى خادم البيانات.
2. ينسخ WHIT.bat ، ملف wfm-historical-import-tool.jar ، و قالب WFM_Historical_Import_.xls إلى أي مجلد على خادم البيانات.

إعداد جدول بيانات WHIT

تعتمد الحقول التي تقوم بتعبئتها في جدول بيانات قالب الاستيراد التاريخي WFM على نوع قائمة الخدمة التي تقوم باستيراد البيانات لها.

هناك نوعان من قائمة الخدمة:

- تفاعلية :تتكون أنواع قائمة انتظار الخدمة التفاعلية من جهات اتصال يتواصل فيها الوكلاء والعملاء في الوقت الفعلي، مثل الصوت (المكالمة) أو الدردشة.
- غير تفاعلي :تتكون أنواع قوائم الخدمة غير التفاعلية من جهات اتصال لا يتوفر فيها اتصال في الوقت الفعلي بين الوكلاء والعملاء، مثل البريد الإلكتروني والفاكس ووسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى أنشطة الاتصال مثل حشو الأظرف.

يمكن تفسير أسماء الحقول بشكل مختلف لكل نوع من أنواع قائمة الخدمة. على سبيل المثال، يمكن اعتبار ReceivedCalls بمثابة عدد جهات اتصال الدردشة المستلمة أو عدد جهات اتصال البريد الإلكتروني المستلمة. أكمل جدول البيانات بالطريقة التي تناسب مركز الاتصال الخاص بك.

إعداد جدول بيانات WHIT

1. افتح قالب الاستيراد التاريخي WFM.xls جدول بيانات.
2. أدخل بياناتك التاريخية في جدول البيانات. يتضمن جدول البيانات وصفًا لما يتم وضعه في كل حقل.

لاستيراد البيانات التاريخية لطوابير الخدمة التفاعلية، قم بإكمال الحقول المطلوبة باللون الأحمر. يمكنك أيضًا ملء الحقول الاختيارية باللون الأخضر إذا أردت ذلك.

لاستيراد البيانات التاريخية لطوابير الخدمة غير التفاعلية، قم بإكمال الحقول المطلوبة باللون الأحمر. أكمل أيضًا مستوى الخدمة ، كمية الوكلاء ، و نسبة الإشغال الحقول.

ملحوظة انتبه إلى أن جداول البيانات تقوم أحيانًا بتحويل تنسيقات التاريخ إلى شيء مختلف عما أدخلته. يجب أن تكون التواريخ بالتنسيق YYYY-MM-DD حتى يتم استيرادها بشكل صحيح.

تعيين القيم في الحقول المطلوبة إلى 0 (صفر) للبيانات التي لا تريد تحديدها.

ملحوظة إذا كانت هذه الحقول اختيارية، فيمكنك إزالة هذه الأعمدة.

3. عند إضافة جميع بياناتك السابقة، احفظ جدول البيانات بتنسيق قيم مفصولة بفواصل (CSV).
4. انسخ ملف CSV إلى نفس الموقع على خادم البيانات حيث قمت بنسخ ملفات WHIT JAR وملفات BAT

تشغيل WHIT

قم بتنفيذ هذه المهمة على خادم البيانات.

تشغيل WHIT

1. انقر نقرا مزدوجا فوق WHIT.bat لبدء تشغيل أداة الاستيراد.
2. اتبع الإرشادات الموجودة في الأداة:
   a. انقر فوق التالي وأكمل قائمة الاختيار على الشاشة الثانية. لا يمكنك المتابعة حتى تقوم بفحص كل عنصر.
   b. انقر فوق التالي وأكمل الحقول الموجودة على الشاشة الثالثة.
3. انقر فوق استيراد. يقوم WHIT بإنشاء ملفات GIS من بياناتك ووضعها في الموقع التالي:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\GIS\<اسم المستأجر>

   ملاحظة هذا هو الموقع الافتراضي.
4. ثم يقوم نظام المعلومات الجغرافية API بمعالجة ملفات نظم المعلومات الجغرافية واستيراد البيانات إلى قاعدة بيانات المنظمة Webex العالمية. بعد معالجة ملفات GIS، يقوم GIS API بإزالة الملفات من مجلد gis وأرشفتها ضمن المجلد ~/gis/archives<date> على خادم البيانات، ويعرض WHIT الرسالة التالية:

   يتم التقاط جميع الملفات. اكتمل الاستيراد التاريخي.

يمكن عرض البيانات المستوردة في Webex WFO على صفحة إدارة التطبيقات > عرض البيانات التاريخية وتحريرها.