Справочно ръководство за импортиране/експортиране на данни на Webex WFO

За внедрявания с класически WFM

Първо публикувано: юли 10, 2020
Последна актуализация: октомври 04, 2024

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са изброени на уебсайта на Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговските марки на Cisco, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Contents 3

Introduction 5

GIS API 7

Capture historical data 7

Requirements 7

File Usage 8

Text File Locations 8

ACD Numbering 9

Text File Details 9

Data Type Definitions 9

AgentProductivity.AGENT File 11

ServiceHistorical.SERVICE File 22

AgentState.EVENT File 28

Integrate your HRMS with Webex WFO 32

Import file details 33

Export file details 34

Real-time data capture API 37

API Definition 37

Import contacts in bulk 41

Protocol and URI 42

Supported formats 42

Request and response fields 43

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

Представяне

Можете да импортирате и интегрирате исторически данни и данни в реално време от всеки автоматичен дистрибутор на контакти (ACD) в базата данни на Webex WFO, като използвате един от следните инструменти.

- **ГИС API**. GIS API се използва за импортиране на исторически данни и данни за производителността на услугите в реално време и в реално време в базата данни на Webex WFO на определени интервали. Webex WFO използва тези данни на агента за генериране на разпределения, прогнози, отчети и статистика.
- **Инструмент за исторически внос на управление на работната сила (WHIT).** WHIT се използва за конвертиране на съществуващи исторически данни от WFO система, която не е Webex, във файлове с данни, които могат да бъдат заредени в опашки за услуги на Webex WFO. Може да искате да използвате WHIT, ако инсталирате нова Webex WFO система.

ГИС API

GIS API е част от Webex WFO и не изисква отделна инсталация или изпълним файл, за да функционира.

ЗАБЕЛЕЖКА Пътищата към файловете, показани в този документ, са пътят на файла по подразбиране. Webex WFO може да бъде инсталиран на персонализирано място, така че пътят на файла може да се различава.

Улавяне на исторически данни

Следните задачи са необходими за импортиране на исторически данни от ACD в базата данни на Webex WFO:

1. Напишете скриптове, които извличат историческите данни от ACD.
2. Създайте пакетен процес, за да изпълнявате скриптовете на определени интервали, за да извлечете историческите данни и да ги конвертирате в необходимия текстов файлов формат, разделен със запетая.
3. Поставете текстовите файлове, разделени със запетая, в предварително дефинирана папка на сървъра за данни на Webex WFO с помощта на FTP или друг инструмент.

GIS API обработва текстовите файлове, разделени със запетая, и записва историческите данни в базата данни на Webex WFO.

Изисквания

По-долу са изпълнени условията, които трябва да бъдат изпълнени, за да се гарантира успешно улавяне на данни за обаждания и без обаждания.

- Уверете се, че форматът, използван в идентификаторите на агентите на ACD, които се синхронизират от ACD към Webex WFO, се използва при изпращане на исторически данни и данни в реално време до Webex WFO. Ако има несъответствие на регистъра (например ИД на агент в ACD е **JSMITH** , но във файла за импортиране на данни е **Jsmith**), импортирането на данни ще бъде неуспешно.
- Историческите данни за услугата се изчисляват от сумирането на данните за производителността на услугата на агента. В резултат на това файловете AgentProductivity.AGENT и ServiceHistorical.SERVICE трябва да са налични за даден период, за да се извърши заснемането. Ако и двата файла са намерени, но липсват данни от единия, някои стойности могат да бъдат приети за нула (сумата от нулеви елементи е равна на нула). Също така е важно данните за производителността на агентите и историческите данни за

услугите да са последователни по отношение на това кои агенти и услуги имат данни.

- Само един файл от всеки тип трябва да бъде записан за исторически период на ACD. Втори файл от същия тип за същия период ще доведе до презаписване на данни от първия файл.
- Един и същ ACD номер трябва да се използва в името на файла и заглавките на файловете за всички файлове за този ACD.

Използване на файлове

Използвайте трите файла за заснемане, както следва.

Файл	Използване
. УСЛУГА	Този файл е задължителен и се използва за статистика на опашката за услуги.
. АГЕНТ	Този файл се използва за отчитане на данни за производителността на агента за всяка опашка за услуги, с която работят агентите. Файлът е необходим за обработка на файловете за дадените интервали. Не е необходимо файлът да съдържа редове с данни, а само заглавния ред. Въпреки това, ако искате да проследявате производителността на отделния агент, тогава той трябва да включва редове с данни.
. СЪБИТИЕ	Този файл не е задължителен. Може да се използва като един метод за показване на състоянието на агента в реално време и улавяне на събития в реално време за изчисляване на съответствието и придържането на агента. GIS API обработва този файл веднага щом попадне в папката "Отчети". Честотата на падането на нови файлове в папката "Отчети" определя колко близо до реално време са данните. ЗАБЕЛЕЖКА : Предпочитаният метод за улавяне на събития в реално време е чрез използването на API за улавяне на данни в реално време. Виж реални-API за улавяне на данни за времеЗа повече информация.

Местоположения на текстови файлове

Текстовите файлове, разделени със запетая, трябва да бъдат поставени на местоположението, конфигурирано на страницата Конфигурация на сървъра за данни. Ако дадено местоположение не е конфигурирано на страницата Конфигурация на сървъра за данни, тогава текстовите файлове трябва да бъдат поставени в следното местоположение по подразбиране на сървъра за данни:

C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\reports\<tenant>

След като текстовите файлове бъдат обработени, те се архивират в облака и сървъра за данни за отстраняване на неизправности.

ACD номериране

ACD, от които се импортират данните, получават номера, за да ги идентифицират като източник на данни. ACD номерата се присвояват от Webex WFO на страницата за конфигурация на ACD (вижте раздела "Настройки на връзката за общи ACD").

Дори ако има само един ACD, на този ACD трябва да бъде присвоен номер. В примерите в този документ на ACD е присвоен номер 1.

Освен това идентификаторите на агента (ACD ID в Webex WFO) и идентификаторите на опашката за услуги (Service Queue ID в Webex WFO) в ГИС текстовите файлове трябва да са уникални

Подробности за текстовия файл

Този раздел предоставя подробности за трите текстови файла, разделени със запетаи, използвани от GIS API. Тези файлове са следните:

- AgentProductivity.AGENT
- ServiceHistorical.SERVICE
- AgentState.EVENT

Данните във файловете са на интервали от 30 минути. Този интервал не може да се конфигурира.

> ЗАБЕЛЕЖКА Форматът на датата в текстовите файлове (ГГГГ-ММ-ДД) може да бъде променен от приложение за електронни таблици, като например Microsoft Excel, на формата, който е зададен в приложението по подразбиране. Съм
> Наясно с тази възможност и се уверете, че колоните за дата са конфигурирани така, че форматът на датата да е правилен.

Дефиниции на типове данни

Видовете данни, посочени в този раздел, имат специфични определения. Тези определения са подробно описани в таблицата по-долу.

Тип на данните	Определение
дата	Дата, изразена във формат ГГГГ-ММ-ДД.
двоен	Стойност с плаваща запетая, изразена по начин, който може да бъде анализиран като стойност с плаваща запетая с двойна точност със знак. Всяка стойност, позволена като дълга, също е позволена като двойна. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
цяло число	Цяло число, изразено като подписана десетична целочислена стойност, без водещи нули, чиято стойност е най-малко –0x8000 и най-много 0x7fff. Знакът +

Тип на данните	Определение
	трябва да се пропусне.
дълъг	Цяло число, изразено като десетична целочислена стойност, без водещи нули, чиято стойност е най-малко –0x80000000 и най-много 0x7fffffff. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
неотрицателно двойно анализиран като	Стойност с плаваща запетая, изразена по начин, който може да бъде подписана стойност с плаваща запетая с двойна точност, чиято стойност е най-малко 0x00000000. Всяка стойност, позволена като неотрицателна дълга позиция, също е позволена като неотрицателно удвояване. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
неотрицателно дълго водеща	Цяло число, изразено като десетична целочислена стойност със знак, без нули, чиято стойност е най-малко 0x00000000 и най-много 0x7fffffff. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
null	Литералната стойност NULL (без чувствителност към малки и големи букви).
положителен двоен анализиран като	Стойност с плаваща запетая, изразена по начин, който може да бъде положителна стойност с плаваща запетая с двойна точност. Всяка стойност, позволена като положителна дълга позиция, също е позволена като положителна двойка. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
положителен дълъг	Цяло число, изразено като десетична целочислена стойност без водеща нули, чиято стойност е най-малко 0x00000001 и най-много 0x7fffffff. Знакът + трябва да бъде пропуснат.
Час	Време, изразено в някой от следните формати: ▪ чч:мм ▪ ЧЧ:ММ:СС ▪ ЧХ:ММ:СС.СССС
Клеймото	Времеви печат, състоящ се от следните типове данни: `<дата> <час> <tzoffset>`
Цофсет	Изместване на часовата зона, изразено във формат +HHMM, -HHMM, HHMM или литералните стойности GMT или UTC.

Файл AgentProductivity.AGENT

Файлът AgentProductivity.AGENT съдържа данни за производителността на агента на интервали от 30 минути от 00:00 до 23:59.

Формат на името на файла

<дата/час><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

елемент	Описание
<дата/час>	Датата и часът на генериране на файла във формат YYYYMMDDHHMM. Пример: 201301151430 (14:30 на 15 януари 2013 г.). Времето е в 24-часов формат.
<Цофсет>	Часовата зона (където се намира ACD), изместена от GMT във формат AHHMM, където: ▪ A е или P (положително), или N (отрицателно), характеризиращо отместването от GMT ▪ HH е броят на часовете на отместване ▪ MM е броят на отместените минути ПРИМЕР Ако ACD е в средно време по Гринуич (GMT), тогава <tzoffset> е P0000. Ако ACD е в източно стандартно време (EST) (GMT–0500), тогава <цофсет> е N0500.
<ACD#>	ACD номерът (вижте ACD номериране).

Заглавка на файла

ДАТА НА АГЕНТА: <дата> ИНТЕРВАЛ: <време> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

елемент	Описание
<дата>	Датата на генериране на файла във формат ГГГГ-ММ-ДД.
< време>	Началото на 30-минутния интервал, обхванат от данните, в 24-часов формат HH:MM.
<Цофсет>	Часовата зона (където се намира ACD), изместена от GMT, в +HHMM,

	Описание
	-HHMM или HHMM формат. Ако не е посочен плюс или минус, отместването се приема за плюс (положително).
<ACD#>	Номерът на ACD, който е източникът на данните.

Заглавката на файла трябва да е първият непразен ред във файла.

> БЕЛЕЖКА
> Стойностите AGENT DATE, INTERVAL и TZOFFSET трябва да представляват начален час на периода, който съвпада с тези в името на файла, както и исторически период, поддържан от Webex WFO. Не се изисква отделните стойности да съвпадат, а само да означават един и същ момент във времето. Например, ако файлът е с име:
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.АГЕНТ
>
> И заглавката е:
>
> ДАТА АГЕНТ: 2013-01-23 ИНТЕРВАЛ: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> Няма грешка, защото всяка от тях изразява един и същ момент във времето в различни часови зони. Времето 18:00 в часовата зона N0500 (5-часово отрицателно отместване от GMT) е същото като времето 23:00 в часовата зона GMT.

Заглавка на колона

<име на колона1>,<име на колона2>,<име на колона3>. . .,<име на колонаN>

Където <columnname1> до <columnnameN> са имената на колоните, представени във файла.

Имената на колоните не са ограничени до задължителни и незадължителни колони. Можете да добавите допълнителни неразпознати колони и свързани данни (например имена на агенти или имена на услуги), за да направите ГИС файловете по-четими от човека. GIS API игнорира тези колони и свързаните с тях данни.

Редът на колоните не е посочен. Единственото изискване за реда на колоните е имената на колоните да са в същия ред като данните във всеки ред.

Имената на колоните не могат да съдържат запетаи, чувствителни са към малки и големи букви и не могат да започват или завършват с интервал (такива интервали се изрязват автоматично, когато файлът се анализира). Имената на колоните трябва да са уникални. Дублиращите се имена на колони (след изрязване на интервала) водят до грешка.

Заглавката на колоната трябва да е вторият непразен ред във файла.

Линии за данни

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

Където<columnvalue1> до <columnvalueN> са стойностите на <columnname1> до <columnnameN> за един ред данни.

Всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла, с една стойност за всяка колона, в същия ред като заглавката на колоната. Стойностите са разделени със запетаи. Никоя стойност не може да съдържа запетая. Стойностите на данните се изрязват от водещото и крайното празно пространство при анализиране.

Третият и следващите непразни редове във файла трябва да са редове с данни. Възможно е файлът да не съдържа редове за данни. Това означава, че няма данни за този период.

Задължителни колони

Таблицата по-долу описва колоните, които трябва да бъдат във файла AgentProductivity.AGENT.

> БЕЛЕЖКА
> Ако файлът AgentProductivity.AGENT описва неинтерактивна опашка за услуги, някои имена на колони няма да имат смисъл. Вижте колоната Описание за пояснение.
>
> За неинтерактивни опашки за услуги, ако колоните не се прилагат, задайте стойностите в тези колони на 0 (нула).

Колона	Тип на данните	Описание
acdAgentId	низ	Идентификационният номер на агента в ACD.
acdServiceId	низ	ИД на опашката за услуги в ACD. Може да бъде буквено-цифрово.
контактиОбработени	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, обработвани от агента през периода. За чатовете това включва чатове, които са били премахнати, и чатове, които са били разрешени.
totalTalkSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време за разговори с контакти за опашката за обслужване, обработени от агента през периода. Времето за разговори на контакта може да започне в предишния период; Цялото време за разговори се брои.

Колона	Тип на	Описание
totalHoldSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време на задържане на контактите за опашката за обслужване, обработени от агента през периода. Времето за задържане на контакта може да започне в предходния период; Отчита се цялото време на задържане. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalAfterContactРаботни секунди	Неотрицателно двойно	Общото работно време след контакт на контактите за опашката за обслужване, обработени от агента през периода. Времето след контакта на контакта може да започне в предишния период; Отчита се цялото време след контакт.
totalPeriodHandleTime Секунди	Неотрицателно двойно	Общото време, което агентът е прекарал в обработка на контакти (разговор, задържане, работа) за опашката за обслужване, възникнала в границите на периода. Този показател (A) се различава от сумата на totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) по това, че не включва време, което надвишава границата на периода. ПРИМЕР : Ако на обаждане отговори агентът в 09:29 и обаждането приключва в 9:33 ч. без работа след контакт и ако ACD счита, че повикването е обработено в периода 09:30 – 10:00 ч., тогава разговорът допринася за 4 минути за B (09:29–09:33), но само 3 минути за A

Колона	Тип на данните	Описание
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds лен	Неотрицате двоен	Общото време за готовност/изчакване за агента през периода, за всички опашки за обслужване в този ACD. Неинтерактивна опашка за услуги, като чат, може да бъде готова, докато агентът отговаря на чатове, стига агентът да не обработва максималния брой чатове.
totalUnproratedNotRead y BusySeconds	Неотрицате лно двойно	Общото време Не е готов/Зает за агента през периода, във всички опашки за услуги (без да се брои времето, докато агентът обработва контакт или се отчита като Готов/Изчакващ на друга опашка за обслужване) в този ACD.
totalUnproratedInSessio n Секунди	Неотрицате лно двойно	Общото време в сесията (време за влизане) за агента през периода, за всички опашки за услуги в този ACD.

Незадължителни колони

Следващата таблица описва колоните, които не са задължителни във файла AgentProductivity.AGENT. Ако не е включено, стойността по подразбиране се използва за показателя.

Колона	Тип на данните	Описание
периодНачало	Клеймото	Времеви печат, представляващ началото на интервалния период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася до същия момент от време (макар и не непременно изразен в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавката на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактиTransferredOut	Неотрицателен	Броят на контактите, прехвърлени от агента

Колона	Тип на	Описание
	двоен	през периода. Стойност по подразбиране = 0.
контактиTransferredIn	Неотрицателно двойно	Броят на контактите, прехвърлени на агента през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
контактиВъншниВ	Неотрицателно двойно	Броят на външните входящи контакти към този агент през периода. Стойност по подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
контактиВъншноИзход	Неотрицателно двойно	Броят на външните изходящи контакти от агента през периода. Стойност по подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalReservedSeconds	Неотрицателно двойно	Общото запазено време за контакти за опашката за обслужване на агента през периода. Ако не е нула, запазеното време не се отчита като време за готовност/изчакване. По подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalProratedReadyWaiting sСекунди	Неотрицателен двоен	Общото пропорционално време за готовност/изчакване за агента и опашка за обслужване. Когато е сумиран за всички опашки за услуги в този ACD, това трябва да е равно на задължителното поле totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ако пропорционалните стойности са пропуснати или зададени на нула, сървърът за данни разделя непропорционалните стойности поравно между опашките за услуги в този ACD, за които агентът има данни за производителността на опашката агент-услуга

Колона	Тип на	Описание
		през периода. Ако пропорционалните стойности са зададени и се добавят към непропорционалните стойности, тогава пропорционалните стойности се използват за комбинацията от опашка агент-услуга. Ако пропорционалните стойности са зададени и не се сумират с непропорционалните стойности, тогава за всеки запис на опашката агент-услуга сървърът за данни преизчислява пропорционалната стойност като непропорционална стойност, претеглена с зададената пропорционална стойност, разделена на сумата от зададените пропорционални стойности за всички опашки за услуги в този ACD, за които агентът има данни за опашката агент-услуга в периода. Това е най-полезно за ACD, които присвояват време за готовност/изчакване на агент за една опашка за услуги и време за неготовност/зает за други опашки за услуги. Важно е непропорционалното и пропорционалното време Не е готово/Зето да не включва часовете, когато агентът натрупва Готов/Чака или друго време за други опашки за услуги. За ACD, които отчитат времето не е готово/заето за опашки за услуги, когато агентът обработва повиквания, или времето за готовност/изчакване в друга опашка за обслужване, е важно да премахнете цялото дублиращо се време и да докладвате времето за неготовност/заето само когато агентът не е готов/зает във всички опашки за услуги едновременно. За този тип ACD общото непропорционално време за готовност/изчакване е сумата от времето за готовност/изчакване на всяка опашка за обслужване, а общото непропорционално време за готовност/заето се изчислява от общото време в сесията (влизане)

Колона	Тип на	Описание
		минус общото време в експлоатация (разговор, задържане, след работа, готовност/изчакване и резервирано).

Колона	Тип на	Описание
		Неинтерактивна опашка за услуги, като чат, може да бъде готова, докато агентът отговаря на чатове, стига агентът да не обработва максималния брой чатове.
totalProratedNotReady Заети секунди	Неотрицателен двоен	Общото пропорционално време Не е готов/Заето за агента и опашка за обслужване. Когато се сумира за всички опашки за услуги в този ACD, това е равно на задължителното поле totalUnproratedNotReadyBusySeconds. За подробно обяснение на тази стойност вижте описанието на полето totalProratedReadyWaitingSeconds.
контактиОтговорено	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентът отговаря през периода. Разликата между това поле и задължителното поле contactsHandled зависи от изпълнителя. Полето contactsHandled се използва за неща като изчисляване на средното време за обработка, докато contactsAnswered се използва за изчисляване на average speed of answer. Някои ACD правят разлика между двете области. Например в някои ACD обработен контакт е контакт, който приключва по време на интервала на отчитане, докато отговореният контакт е контакт, на който се отговаря по време на интервала на отчитане. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
totalAnswerDelaySeconds	Неотрицателно двойно	Общото забавяне в отговора на контакти за опашката за обслужване за контакти, на които агентът е отговорил през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента

Колона	Тип на	Описание
		стойността се игнорира.

Примери

По-долу са дадени примери за файлове AgentProductivity.AGENT.

Последователни контакти

В този пример агент разговаря последователно с двама клиенти. Това е типично за гласовите контакти.

	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

ГИС файлът, получен от тези два контакта, изглежда така:

Име на файл: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

Ако двата контакта влязат в една и съща опашка за услуги, ГИС файлът ще изглежда така:

Име на файла: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUnprorated ReadyWaitingSeconds,
totalUnprorateedNotReadyBusySeconds, totalUnprorateedInSessionSeconds

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

Едновременни контакти (и двете в рамките на интервал)

В този пример агентът обработва два контакта едновременно в рамките на интервал. Това е типично, когато контактите са чат сесии.

	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

ГИС файлът, получен от тези два контакта, изглежда така:

Име на файла: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

Ако двата контакта влязат в една и съща опашка за услуги, ГИС файлът ще изглежда така:

Име на файла: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

Едновременни контакти (един пресича границата на интервала)

В този пример агентът обработва два контакта едновременно, а вторият контакт се простира отвъд границата на интервала, за да завърши в 0:35.

<table>
<tr><td></td><td>0:00</td><td>0:05</td><td>0:10</td><td>0:15</td><td>0:20</td><td>0:25</td><td>0:30</td></tr>
<tr><td>SQ1</td><td>Cust1</td><td>A for C1</td><td colspan="2">Cust1</td><td>A for C1</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>SQ2</td><td></td><td colspan="2">Cust2</td><td>A for C2</td><td colspan="2">Cust2</td><td>A for C2</td></tr>
</table>

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

Клиент 1 започва да разговаря от 00:00 до 00:05. Агентът отговаря на клиент 1 от 00:05 до 00:10 часа. Клиент 2 започва да разговаря от 00:05 до 00:15. Клиент 1 отговаря на чат от 00:10 до 00:20. Агентът отговаря на чат с клиент 2 от 00:15 до 00:20. Агентът отговаря на чат с клиент 1 от 00:20 до 00:25, когато разговорът му приключи. Клиент 2 отговаря на чат от 00:20 до 00:30 часа. Агентът отговаря в чата на клиент 2 от 00:30 до 00:35 часа, когато разговорът му приключи.

Двата ГИС файла, получени от тези два контакта, биха искали следното:

Име на файла: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

Име на файла: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Дата на агента: 2017-01-15 ИНТЕРВАЛ: 00:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

ServiceHistorical.SERVICE файл

Файлът ServiceHistorical.SERVICE съдържа данни за опашката за услуги на интервали от 00:00 до 23:59 часа както за интерактивни, така и за неинтерактивни типове опашки за услуги.

- Интерактивните типове опашки за услуги се състоят от контакти, в които агентите и клиентите имат комуникация в реално време, като например глас (обаждане) или чат.
- Неинтерактивните типове опашки за услуги се състоят от контакти, в които агентите и клиентите нямат комуникация в реално време, като имейл, факс и социални медии, както и дейности за контакт като пълнене на пликове.

Формат на името на файла

<дата/час><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

елемент	Описание
<дата/час>	Датата и часът на генериране на файла във формат YYYYMMDDHHMM. **EXAMPLE** 201701151430 (14:30 на 15 януари 2017 г.). Времето е в 24-часов формат.
<Цофсет>	Часовата зона (където се намира ACD), изместена от GMT във формат AHHMM, където: ▪ A е или P (положително), или N (отрицателно), характеризиращо отместването от GMT ▪ HH е броят на часовете на отместване ▪ MM е броят на отместените минути ПРИМЕР Ако ACD е в средно време по Гринуич (GMT), тогава <tzoffset> е P0000. Ако ACD е в източно стандартно време (EST) (GMT–0500), тогава <цофсет> е N0500.

елемент	Описание
<ACD#>	ACD номерът (вижте ACD номериране).

Заглавка на файла

ДАТА НА ВРЪЧВАНЕ: <дата> ИНТЕРВАЛ: <време> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

елемент	Описание
<дата>	Датата на генериране на файла във формат ГГГГ-ММ-ДД.
< време>	Началото на 30-минутния интервал, обхванат от данните, в 24-часов формат HH:MM.
<Цофсет>	Часовата зона (където се намира ACD), изместена от GMT, в +HHMM, -HHMM или HHMM формат. Ако не е посочен плюс или минус, отместването се приема за плюс (положително).
<ACD#>	Номерът на ACD, който е източникът на данните.

Заглавката на файла трябва да е първият непразен ред във файла.

> БЕЛЕЖКА
> Стойностите SERVICE DATE, INTERVAL и TZOFFSET трябва да представляват начален час на периода, който съвпада с тези в името на файла, както и исторически период, поддържан от WFM. Не се изисква отделните стойности да съвпадат, а само да означават един и същ момент във времето. Например, ако файлът е с име:
>
> 201301231800N0500_1_ServiceHistorical.СЕРВИЗ
>
> И заглавката е:
>
> ДАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ: 2013-01-23 ИНТЕРВАЛ: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> Няма грешка, защото всяка от тях изразява един и същ момент във времето в различни часови зони. Времето 18:00 в часовата зона N0500 (5-часово отрицателно отместване от GMT) е същото като времето 23:00 в часовата зона GMT.

Заглавка на колона

<име на колона1>,<име на колона2>,<име на колона3>. . .,<име на колонаN>

Където <columnname1> до <columnnameN> са имената на колоните, представени във файла.

Имената на колоните не са ограничени до задължителни и незадължителни колони. Можете да добавите допълнителни неразпознати колони и свързани данни (например имена на агенти или имена на услуги), за да направите ГИС файловете по-четими от човека. GIS API игнорира тези колони и свързаните с тях данни.

Редът на колоните не е посочен. Единственото изискване за реда на колоните е имената на колоните да са в същия ред като данните във всеки ред.

Имената на колоните не могат да съдържат запетаи, чувствителни са към малки и големи букви и не могат да започват или завършват с интервал (такива интервали се изрязват автоматично, когато файлът се анализира). Имената на колоните трябва да са уникални. Дублиращите се имена на колони (след изрязване на интервала) водят до грешка.

Заглавката на колоната трябва да е вторият непразен ред във файла.

Линии за данни

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

Където<columnvalue1> до <columnvalueN> са стойностите на <columnname1> до <columnnameN> за един ред данни.

Всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла, с една стойност за всяка колона, в същия ред като заглавката на колоната. Стойностите са разделени със запетаи. Никоя стойност не може да съдържа запетая. Стойностите на данните се изрязват от водещото и крайното празно пространство при анализиране.

Третият и следващите непразни редове във файла трябва да са редове с данни. Възможно е файлът да не съдържа редове за данни. Това означава, че няма данни за този период.

Задължителни колони

Таблицата по-долу описва колоните, които трябва да бъдат във файла ServiceHistorical.SERVICE както за интерактивни, така и за неинтерактивни типове опашки за услуги.

> БЕЛЕЖКА
> Ако файлът ServiceHistorical.SERVICE описва неинтерактивна опашка за услуги, някои имена на колони няма да имат смисъл. Вижте колоната Описание за пояснение.
>
> За неинтерактивни опашки за услуги, ако колоните не се прилагат, задайте стойностите в тези колони на 0 (нула).

Колона	Тип на данните	Описание
acdServiceId	низ	ИД на опашката за услуги в ACD. Може да бъде буквено-цифрово.

Колона	Тип на данните	Описание
контактиПредлага се	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, предлагани на агентите през периода.
контактиОбработени	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за услуги, обработвани от агентите през периода.
контактиОтговорено	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентите отговарят през периода. Разликата между това поле и задължителното поле contactsHandled зависи от изпълнителя. Полето contactsHandled се използва за неща като прогнозиране на броя на контактите и изчисляване на средното време за обработка, докато contactsAnswered се използва за изчисляване на average speed of answer. Някои ACD правят разлика между двете области; например в някои ACD обработен контакт е контакт, който приключва по време на интервала на отчитане, докато отговореният контакт е контакт, на който се отговаря по време на интервала на отчитане.
контактиИзоставени	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за услуги, изоставени през периода.
totalTalkSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време за разговори с контакти за опашката за обслужване, обработени от агентите през периода.
totalHoldSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време на задържане на контактите за опашката за услуги, обработвани от агентите през периода. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalAfterContactWorkSeconds	неотрицателен двоен	Общото работно време след контакт върху контакти за опашката за обслужване, обработено от агенти през периода.
totalAnswerDelaySeconds	неотрицателни	Общото забавяне при отговаряне на контакти за

Колона	Тип на данните	Описание
	двойно	служба за контакти агенти отговориха през периода. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
	serviceLevelPercent неотрицателен двоен ≤ 100	Общото забавяне при отговаряне на контакти за услугата за контакти, на което агентите са отговорили през периода.

Незадължителни колони

Следната таблица описва колоните, които не са задължителни във файла ServiceHistorical.SERVICE. Ако не е включена, стойността по подразбиране се използва за показателя.

Колони	Тип на данните	Описание
periodStart	клеймо за време	Времево клеймо, представляващо началото на интервалния период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася за същия момент от време (макар и не е задължително да е изразено в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавката на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактите са блокирани	неотрицателен двоен	Броят контакти, блокирани за опашката за услуги през периода. Стойност по подразбиране = 0.
serviceLevelSeconds	положителен двоен	Прагът на нивото на обслужване в секунди за опашката за обслужване през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
contactsInQueue	неотрицателен двоен	Максималният брой контакти в опашката за интервала. Използва се само с неинтерактивни опашки. За интерактивни опашки тази стойност винаги ще бъде нула, без значение каква стойност е въведена в тази колона.

Липсващи колони

Някои колони, като totalInServiceSeconds и totalInSessionSeconds, може да изглеждат като липсващи. Всъщност това са стойности, които трябва да бъдат пропорционални; те се изчисляват чрез комбиниране на други исторически данни за опашка за услуги с данни за производителността на агента. Това се прави така, че стойностите на опашката за услуга от историческите данни за опашката на услугата да дадат същите суми като стойностите на опашката за услуга за агент от данните за производителността на агента.

Например, в повечето ACD, времето в състояние на готовност/изчакване не е свързано с опашка за обслужване. По-скоро агентът е просто в това състояние. Във файла AgentProductivity.AGENT тази обща сума се предоставя във всеки запис в опашката за обслужване на агент за агента като totalUnproratedReadyWaitingTime. От това изчисляваме пропорционално ReadyWaitingTime за всяка опашка за услуги (общата непропорционална стойност, разделена на броя опашки за услуги, за които агентът има данни за производителността на опашката за услуги на агента през периода).

Подобен подход се използва за totalUnproratedNotReadyBusySeconds, който се преобразува в propratedNotReadyBusySeconds. Използваме пропорционалните стойности, за да изчислим общите суми за опашка за обслужване. В резултат на това ние не отчитаме едно и също време два пъти (или повече за множество опашки за услуги) и показателите са нулева сума.

Ако стойностите на totalProratedReadyWaitingTime и/или totalProratedNotReadyBusyTime са посочени, ние ги използваме като ръководство за пропорционално разпределяне на непропорционалните времена. Ако се сумират правилно, се използват посочените пропорционални стойности. Ако не, ние ги използваме като тегло (използвайки определената пропорционална стойност, разделена на сумата от посочените пропорционални стойности във всички опашки за обслужване за агента по време на интервала) за изчисляване на пропорционалните стойности.

Внедрителите, които искат да имат повече контрол върху начина, по който времето се разпределя пропорционално, освен разделянето на броя на опашките за обслужване, могат да добавят колоните totalProratedReadyWaitingSeconds и totalProratedNotReadyBusySeconds към файла AgentProductivity.AGENT.

Силно се препоръчва да се уверите, че сборът от стойностите на totalProratedReadyWaitingSeconds за всеки ред на опашката на агент-услуга за даден агент по време на период се добавя към стойността на totalUnproratedReadyWaitingSeconds във всеки ред на опашка на агент-услуга за този агент, и по същия начин за времето на неготовност/заетост. Също така е силно препоръчително да се уверите, че времето за неготовност/заетост никога не се отчита за опашка за услуги, ако това време е едновременно с времето в друго състояние за други опашки за услуги.

Например за ACD, които отчитат време за неготовност/заетост за една опашка за услуги, докато агент обработва повиквания в друга опашка за услуги, времето за неготовност/заетост, едновременно с обработката на повикванията, не трябва да се включва в посочените непропорционални или пропорционални стойности. По същия начин, ако ACD отчита времето за готовност за една опашка за услуги, като същевременно отчита времето за неготовност/заетост за друга опашка за услуги, това

време за неготовност/заетост не трябва да бъде включено в посочените непропорционални или пропорционални стойности. Само общите непропорционални стойности

totalUnproratedReadyWaitingTime и totalUnproratedNotReadyBusyTime трябва да се броят двойно и само като време, когато агент е готов/изчаква за някаква опашка за услуги, и време, когато агентът не е готов/зает съответно за всички опашки за услуги.

ПРИМЕР

Име на файл: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.SERVICE ДАТА НА

УСЛУГА: 2013-01-15 ИНТЕРВАЛ: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId,contactsOffered,contactsHandled,contacts Answered,
contactsAbandoned,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

Файл AgentState.EVENT

Файлът AgentState.EVENT съдържа данни за състоянието на агента, използвани за изчисляване на придържането и съответствието. Файлът трябва да съдържа всички данни за състоянието на агента за целия ден, посочени в името на файла и заглавката на файла. Денят се тълкува като полунощ до полунощ в часовата зона на наемателя. Файлът замества всички съществуващи данни за състоянието на агента за този ден.

Формат на името на файла

<дата>_<ACD#>_AgentState.EVENT

елемент	Описание
<дата>	Датата, за която е генериран файлът във формат ГГГГММДД.
<ACD#>	Номерът ACD (вижте ACD Номериране).

Заглавка на файла

<дата> ACD: <ACD#>

ДАТА НА СЪБИТИЕТО:

елемент	Описание
<дата>	Датата, за която е генериран файлът във формат ГГГГ-ММ-ДД.
<ACD#>	Номерът на ACD, който е източникът на данните.

Заглавката на файла трябва да е първият непразен ред във файла.

> ЗАБЕЛЕЖКА
> Стойностите на EVENT DATE трябва да представляват датата на сървъра, която съвпада както с тази в името на файла, така и с датата на всички агентски събития във файла. Например, ако даден файл е именуван:
>
> 20160123_1_AgentState.EVENT
>
> тогава файлът трябва да съдържа само събития за 23 януари 2016 г. и никаква друга дата в часовата зона на клиента. Това не означава, че отделните събития трябва да бъдат изразени в часовата зона на клиента, а само че след като събитията бъдат преобразувани в часовата зона на клиента от сървъра за данни, датата на времевия печат на преобразуваното събитие трябва да съвпада с датата в името на файла и заглавката на файла.

Заглавие на колона

<име на колона1>,<име на колона2>,&име на колона3>. . .,<име на колонаN>

Където <columnname1> през <columnnameN> са имената на колоните, представени във файла.

Имената на колоните не са ограничени до задължителни и незадължителни колони. Можете да добавите допълнителни неразпознати колони и свързани данни (например имена на агенти или имена на услуги), за да направите GIS файловете по-четими за хора. ГИС API игнорира тези колони и свързаните с тях данни.

Редът на колоните не е посочен. Единственото изискване за реда на колоните е имената на колоните да са в същия ред като данните във всеки ред.

Имената на колоните не могат да съдържат запетаи, чувствителни са към главни и малки букви и не могат да започват или завършват с интервал (такива интервали се изрязват автоматично, когато файлът се анализира). Имената на колоните трябва да са уникални. Дублиращите се имена на колони (след изрязване на интервали) водят до грешка.

Заглавката на колоната трябва да е вторият непразен ред във файла.

Линии за данни

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

Където <columnvalue1> през <columnvalueN> са стойностите на <columnname1> чрез <име на колонаN>за един ред данни.

Всеки ред от данни съответства на един елемент от данни във файла, с една стойност за всяка колона, в същия ред като заглавката на колоната. Стойностите са разделени със запетаи. Нито една стойност не може да съдържа запетая. Стойностите на данните се изрязват от началното и крайното бяло пространство при анализ.

Третият и следващите непразни редове във файла трябва да са редове с данни. Възможно е файлът да не съдържа редове с данни. Това означава, че не е имало данни за този период.

Задължителни колони

Следната таблица описва колоните, които трябва да бъдат във файла AgentState.EVENT.

Колона	Тип на данните	Описание
acdAgentId	низ	Идентификаторът на агента в ACD.
eventDateTime	клеймо за време	Времево клеймо, представляващо моментът от време, в който се е случило събитието за състоянието на агента, състоящ се от следните типове данни: <дата><време><tzoffset> Ако tzoffset е пропуснат, се приема, че датата и часът са в GMT време.
agentState	низ, дълъг или нулев	Код, представляващ състоянието на агента. Вижте Стойности на състояние на агент за повече информация.

Незадължителни колони

Следната таблица описва колоните, които не са задължителни във файла AgentState.EVENT. Ако не е включена, стойността по подразбиране се използва за показателя.

Колона	Тип на данните	Описание
reasonCode	низ, дълъг или нулев	Кодът на причината, свързан с промяната на състоянието на агента. Стойност по подразбиране = NULL.

Ценности на състоянието на агента

Полето agentState приема само определени стойности. Ако дадено събитие не съответства на едно от тези състояния на агента, във файла не трябва да се записва ред за това събитие. Всяко състояние има свързано цяло число или низов код, който може да се използва като стойност. Следната таблица описва състоянията на агентите и свързаните с тях кодове.

Състояние на агент	Код	Код	Описание
Излизане/Излизане от услугата	1	LO	Агентът излиза от ACD
Готов/Изчакване	2	RE	Агентът е готов да се справи с контакт
Разговор/В контакт	3	TK	Агентът разговаря с а

Състояние на агент	Код	Код	Описание
			контакт
Работа след контакт	4	WK	Агентът извършва работа след контакт
Изчакване	5	OX	Агентът е на изчакване
Не е готов/зает	6	NR	Агентът не е готов да получи контакти

Трябва да се запише само едно събитие за агент за клеймо за време. Ако са записани множество събития, е вероятно (но не е гарантирано), че ще бъде уловено само последното събитие във файла за агента за същия времеви печат.

За ACD, които отчитат агент като Готов/Чакащ или Неготов/Зает за конкретни опашки за услуги и използват една от тези стойности в една опашка за услуги, докато агентът е в друго състояние на друга опашка за услуги, събитията трябва да бъдат преобразувани, за да бъдат специфични за опашка за услуги. Например, ако ACD има агент като Говорещ в една опашка за услуги и Не е готов/зает в други опашки за услуги, трябва да се напише един TK или 3 agentState.

Като цяло, когато агент е в множество състояния за различни опашки за услуги и се записва само едно събитие на агент за клеймо за време, приоритетите се установяват, както следва:

- Всяко друго събитие има приоритет пред Изход
- Всяко събитие с изключение на Logged Out има приоритет пред Not Ready/Busy
- Всяко събитие с изключение на „Излизане“ и „Не е готов/зает“ има приоритет пред „Готовност/Изчакване“.

ПРИМЕР

Име на файла: 20160115_1_AgentState.EVENT

ДАТА НА СЪБИТИЕТО: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[редовете са пропуснати за краткост]

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

[редовете са пропуснати за краткост]

```
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
```

Интегрирайте своя HRMS с Webex WFO

Ако интеграцията на HRMS (Система за управление на човешките ресурси) е активирана (Управление на приложения > WFM Конфигурация > HRMS конфигурация), Webex WFO ще импортира данни за отпуск от вашия HRMS и ще експортира данни за часовете отпуск, използвани във файл, който вашият HRMS може да използва.

Данните за ваканция се експортират веднъж на ден от Webex WFO към вашия HRMS във времето, конфигурирано на страницата за конфигурация на HRMS. Данните за ваканция се импортират от вашия HRMS към Webex WFO през целия ден, когато GIS файл е предоставен на Webex WFO.

ВАЖНО
Webex WFO използва или потребителско име на агент, или идентификационен номер на служител на агент, както е конфигурирано на страницата „Потребители“, за да идентифицира данните за ваканционните часове. Който и идентификатор да използвате, той трябва да е идентичен в Webex WFO и HRMS, за да могат данните да бъдат записани в правилния запис във всеки от тях.

По подразбиране сървърът за данни следи следната папка за текстовия файл, изпратен от HRMS до Webex WFO:

C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>

ЗАБЕЛЕЖКА
Ако местоположението на GIS файловете се промени от стандартното при конфигуриране на сървъра за данни, HRMS файловете ще бъдат записани на този път:

. .\gis\vacationreports\<tenant>

Вижте темата „Конфигуриране на сървър за данни“ в *Webex Ръководството на потребителя на WFO* за повече информация.

Веднага щом файлът се появи, данните от него се импортират в Webex WFO с помощта на GIS API. Импортираните данни презаписват всички съществуващи данни за ваканция в базата данни на Webex WFO.

НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Данните се експортират от Webex WFO ежедневно. От клиента зависи да определи честотата, с която данните ще бъдат импортирани от HRMS към Webex WFO. Най-добрата практика е да
импортиране на данните в интервала, на който спечелените часове отпуск се изчисляват в HRMS.

В часа от деня, конфигуриран на страницата за конфигурация на HRMS, Webex WFO извежда файл с отчет, който съдържа броя часове, използвани от агентите за всеки ден за последните седем дни. Този файл съдържа също чакащи и одобрени часове към текущата дата. Часовете се считат за използвани за графици, завършващи предишния ден. Всички графици в ход не се броят като използвани.

Когато текстовите файлове се обработват от Webex WFO, те се архивират на сървъра за данни и в облака за целите на отстраняване на неизправности.

Файловете за експортиране на ваканция не се изтриват автоматично. От клиента зависи да определи кога и дали експортираните файлове да бъдат изтрити.

Импортирайте подробности за файла

Следната таблица показва подробностите за импортирания файл, изпратен от HRMS до WFM.

ВАЖНО Заглавието на всяка колона трябва да присъства във файла за импортиране, дори ако не се изисква да присъстват данни за тази колона. Ако липсва заглавка на колона, тогава импортирането ще бъде неуспешно.

елемент	Описание
Местоположение на файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Име на файл	VacationHours_From_HRMS
Заглавка на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ HRMS ДАТА: <date>
Заглавки на колони	вход Данните по избор. Това е имейл адресът, който потребителите въвеждат, когато влизат в Webex WFO. Въпреки че данните за влизане и идентификаторът на служителя са индивидуално незадължителни, от вас се изисква да включите данни в поне една от тези две колони. В противен случай файлът за импортиране на данни няма да бъде обработен. vacationTypeLabel Изискват се данни. Стойността на данните, въведена за vacationTypeLabel във всички редове, трябва да съвпада точно с името на типа ваканция, както е конфигурирано в Webex WFO (Управление

на приложения > Планиране на ваканции > Типове ваканции). това

елемент	Описание
	стойността не може да
	съдържа запетаи. налични часове Изискват се данни. Това е броят часове ваканция на разположение на агент.
	totalEarnedHours Данните по избор. Това е общият брой ваканционни часове, спечелени от агент за годината. Ако незадължителното поле totalEarnedHours не е включено във файла, Webex WFO задава стойностите си по подразбиране на нула и презаписва съществуващите стойности. Това може да доведе до отрицателна стойност при изчисляване на часовете, използвани за агент. Ако полето е включено във файла,
	въведената стойност не може да надвишава 9999. ИД на служител Данните по избор. Въпреки че данните за влизане и идентификаторът на служителя са индивидуално незадължителни, от вас се изисква да включите данни в поне една от тези две колони. В противен случай файлът за импортиране на данни няма да бъде обработен.

Следното е пример за импортиран файл.

ВАКАНЦИЯ ОТ HRMS ДАТА: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

ЗАБЕЛЕЖКА Елементите от данни са ограничени до 2 цифри отдясно на десетичната запетая. Ако има повече от 2 цифри, стойността ще бъде закръглена до 2 цифри преди импортиране. Грешките в записите се регистрират в дневника
файл.
Запетайките, които са част от данните за импортиране на HRMS, трябва да бъдат екранирани с обратна наклонена черта (например „3\,000“), за да бъдат третирани като литерали, а не като разделители на файлове.

Експортиране на подробности за файла

Следната таблица показва подробностите за файла за експортиране, изпратен от WFM към HRMS.

елемент	Описание
Местоположение на файла	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<име на наемател>
Име на файл	ваканция_<дата>_WFM
Заглавка на файла	ВАКАНЦИЯ ОТ WFM ДАТА: <date>
Заглавки на колони	дата на влиз ане vacationTypeLabel usedHours requestedHours acceptedHours employeeId acdId

- Всички агенти, които имат план за ваканция чрез файла за импортиране (вижте Подробности за файла за импортиране), са включени в файла за експортиране.
- Само дати с използвани часове през последните 7 дни са включени в експорта за всеки агент.
- Ако дадена дата е използвала часове за агент за поне един тип ваканция, тогава всички типове ваканция се показват във файла, дори ако на тази дата не са били използвани часове. В този случай полето usedHours показва тире (
—).
- Полетата requestedHours и acceptedHours се появяват само на последната дата, отчетена за всеки агент. Тези стойности не са обвързани с конкретна дата, тъй като са суми за всички бъдещи дати.
- Ако агентът няма използвани часове за който и да е тип ваканция през 7-дневния период, тогава се вмъква ред с дата за вчера за всеки тип ваканция и там се отчитат requestedHours и acceptedHours.

Изходният файл за експортиране съдържа следното за всеки тип ваканция:

- Използвани часове: Часовете, използвани за датата в реда. Тази стойност се основава на продължителността на изключенията от типа ваканция в графика на агента за датата. Изключенията за тип ваканция се конфигурират на страницата Webex WFO Типове ваканция (Управление на приложения > Планиране на ваканция > Типове ваканция).
- Заявени часове: Общите часове, които чакат и все още не са одобрени към настоящия момент.

- Одобрени часове: Общият брой одобрени часове. При заявки за частични дни се използва продължителността на заявката. За целодневни заявки продължителността се изчислява като минимални часове на седмица ÷ 5, както е дефинирано в профила на еквиваленти на пълен работен ден на агента, конфигуриран на страницата Webex Профили на еквиваленти на пълен работен ден на WFO (Управление на приложения > Планиране на ваканции > Профили на еквиваленти на пълен работен ден).

Следното е пример за файл за експортиране.

ВАКАНЦИЯ ОТ WFM ДАТА: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours,emeeeId,acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Плаващ празник, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Плаващ празник,-,-,-,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,Ваканция,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Ваканция,-,-,-,teri.jones,1
```

В този пример ваканционните часове се отчитат, както следва.

служител	**Използване на ваканционен час**
смитдж	▪ Използвани са 8 часа Floating Holiday на 13 април. ▪ Ползвани 8 часа отпуск на 15 април. ▪ Има 16 часа заявки за ваканция, които очакват одобрение на или след 20 април. ▪ Има 8 часа заявки за ваканция, които са одобрени на или след 20 април. ▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаващ празник на или след 20 април.
честен	▪ Използвани 4 часа ваканция на 14 април. ▪ Ползвани 8 часа отпуск на 15 април. ▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаващ празник на или след 20 април.
adamsb	▪ Няма използвани часове в 7-дневния период, започващ на 13 април.

служител	Използване на ваканционен час
	▪ Няма одобрени или чакащи заявки за плаващ празник на или след 20 април.

Прихващане на данни в реално време API

Прихващането на данни в реално време API може да се използва за уведомяване на Webex WFO за информация за състоянието на агента в реално време за всеки ACD. След това тези данни в реално време се използват от Webex WFO за изчисляване на придържането и съответствието на агента.

API в реално време е HTTPS REST API.

API Определение

Приложенията, използващи този API, трябва да правят следното:

1. При стартиране на приложението установете HTTPS сесия със сървъра на приложения.
2. За живота на приложението:
    a. Наблюдавайте промените в състоянието на агента, като използвате специфичен за ACD метод за интеграция.
    b. Изпратете промени в състоянието на агента към сървъра на приложения.
3. При изключване на приложението унищожете HTTPS сесията.

Установяване на сесия

Преди да предоставите данни за състоянието на агент на Webex WFO, първо трябва да

установите HTTPS сесия (влезте). За да влезете, издайте HTTPS POST заявка до:

```
https://<Webex WFO облачен хост>/api/rest/authorize
```

Облачният хост Webex WFO е зададен по време на инсталацията. Вижте *Ръководството за инсталиране на доставчика на услуги* за повече информация.

Основният текст на заявката трябва да бъде в следния формат:

```
{
    "userid":"<username>",
    "password":"<password>",
    "locale":"en"
}
```

ЗАБЕЛЕЖКА Потребителят, чиито идентификационни данни са в <username> и <парола> низовете по-горе трябва да имат администраторски разрешения WFM. Ако не, API няма да работи.

ЗАБЕЛЕЖКА Свържете се с поддръжката, ако използваните идентификационни данни са валидни за множество наематели.

Отговор от **200 OK** показва успех.

Изпратете информация за състоянието на агента

Можете да изпратите всяка промяна на състоянието на агент като отделна API заявка или да обедините няколко промени в състоянието на агент в една заявка. Като цяло изпращането на множество промени в състоянието на агент в една заявка води до по-висока производителност.

За да изпратите информация за състоянието на агента, издайте HTTPS POST заявка до:

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

Основният текст на заявката трябва да бъде в следния формат:

```
[
    {
        "acdAgentId": низ, "gisStateIdentifier": низ,
        "timestamp": номер, "reasonCode": низ
    }, ...
]
```

Полетата в тази заявка са дефинирани в следващата таблица.

Поле	Описания
acdAgentId	Идентификаторът ACD за агента. Това е ACD ID на агента в Webex WFO (Управление на приложения > Потребители > Агенти). ▪ Уверете се, че форматът, използван в ACD идентификатори на агенти, които са синхронизирани от ACD към Webex WFO, се използва при всяко изпращане на исторически данни и данни в реално време към Webex WFO. Ако има несъответствие между главни и малки букви (например ИД на агента в ACD е **JSMITH** но в данните

Поле	Описания
	импортиран файл, той е **Jsmith**), импортирането на данни ще бъде неуспешно.
acdServerId	Идентификатор на ACD. Това е номерът на ACD, показан на страницата за конфигурация ACD.
gisStateIdentifier	Идентификаторът за състоянието на агента. ■ 1—Изход. Агентът е излязъл от ACD. В много ACD код на причина може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието. ■ 2—Не е готов. Агентът не приема контакти от ACD. В много ACD код на причина може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието. ■ 3 - Готов. Агентът е готов да приеме контакти от ACD. ■ 4 - Говорене. Агентът е в контакт. ■ 5—Работата не е готова. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще влезе в състояние Не е готов, когато приключи. ■ 6—Готовност за работа. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще влезе в състояние на готовност, когато приключи. ■ 10—Задръжте. Агентът е поставил контакта в изчакване. ЗАБЕЛЕЖКА Ако ACD има работно състояние след контакт, но не прави разлика между работа не е готова и работа готова, тогава или състояние може да се използва.
клеймо за време	Времето, през което е извършена промяната на състоянието на агента, изразено в милисекунди от епохата. Времевите клейма трябва да се изпращат в UTC, изразено като епохално време в милисекунди.
reasonCode	Незадължителен код на причина. Това може да бъде нула или празно. Валидни стойности са всякакви азбучни знаци и символи с изключение на запетаята и числата 1–65535.

ПРИМЕР

Следното е пример за промяна на състоянието на агент, изпратена като единична API заявка.

- Агент 5009 преминава в състояние на задържане в сряда, 27 юни 2012 18:03:27 GMT.

```
[
    {
        "acdAgentId":"5009",
        "gisStateIdentifier":"10",
        "timestamp":1340820207000,
        "reasonCode":null
    }
]
```

Следното е пример за множество промени в състоянието на агент, обединени в една заявка.

- Агент 5009 не е готов с код на причина 9 в сряда, 27 юни 2012 18:03:39 GMT.
- Агент 5009 е готов в сряда, 27 юни 2012 18:03:40 GMT.
- Агент 5002 не е готов с код на причина 2 в сряда, 27 юни 2012 18:03:39 GMT

```
[
    {
        "acdAgentId":"5009",
        "gisStateIdentifier":"2",
        "timestamp":1340820219000,
        "reasonCode":9
    },
    {
        "acdAgentId":"5009",
        "gisStateIdentifier":"3",
        "timestamp":1340820220000,
        "reasonCode":null
    },
    {
```

```
        "acdAgentId":"5002",
        "gisStateIdentifier":"2",
        "timestamp":1340820219000,
        "reasonCode":2
    }
```

Унищожи сесията

При изключване на приложението трябва да унищожите HTTPS сесията

(излезте). За да излезете, издайте заявка за HTTPS DELETE до:

```
https://<Webex WFO Cloud host>/
    api/rest/authorize
```

Отговор на **200 Добре** показва успех.

Групово импортиране на контакти

Трети страни използват API за групово импортиране на контакти, за да обединят и вмъкнат метаданни и записи в HTTPS заявка от няколко части.

Има два API за групово импортиране:

- Групово импортиране на контакти API—Използва се от трети страни; позволява вмъкване както на метаданни, така и на записи в HTTPS заявка от много части

  ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да използвате груповото импортиране на контакти API, за да импортирате групово контакти през сървъра за данни. Вижте Използване на сървъра за данни за групово импортиране на контакти.

- Контакт в реално време API—Използва се от Webex клиент за запис на WFO Smart Desktop; първо вмъква метаданни и след това качва записи отделно по-късно въз основа на отговора от вмъкването на метаданни. Това позволява на клиента да отложи качването на записи и позволява вмъкването на контакти, докато разговорът все още е в ход. Това обаче принуждава клиента да проследява идентификатори, за да качи записите за правилния контакт.

Протокол и URI

Групово импортиране на контакти API

URI	/api/качване/контакти
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	Администриране на наемател
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Групово импортиране на контакти в реално време API (метаданни)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	Заснемане на контакти, запис на глас/запис на екрана
Тип на съдържанието	приложение/JSON

Поддържани формати

Следните формати могат да бъдат включени в многостранна заявка.

Тип	Описание
CSV	Файл, разделен със запетая, използван за присвояване на метаданни.
JSON	Същият формат на метаданни като API в реално време, но може да се използва за групово импортиране.
WAV	Формат за аудио запис.
WEBM	Комбиниран формат за аудио и видео запис.
WEBMA	Формат само за аудио (WebM контейнер).
WEBMV	Формат само за видео (WebM контейнер).
SPX	Аудио формат.
WMV	Комбиниран формат за аудио и видео запис (или видео само ако е сдвоен

Тип	Описание
	с аудио в същия контакт).
OPUS	Аудио формат.

Полета за заявка и отговор

Файловете CSV и JSON включват полета, дефинирани в следната таблица. Не всички полета се използват и в двата типа файлове. Файлът, за който се отнася полето, е посочен в описанието.

Име	Req?	Описание
AgentId	Y	Използва се в CSV и JSON. ID на агента в един от трите формата. Обработката определя кой формат се използва въз основа на анализа на съдържанието. ▪ ID на лицето. Уникален идентификатор от WfoPerson.id. Този номер се използва и в електронната таблица за експортиране на потребители (Управление на приложения > Глобални > Потребители > Импортиране и експортиране > Експортиране > колона ID на потребителя). Не е същото като ID в Webex WFO потребителски профил. ▪ AD вход. Домейн\потребителско име (изисква "\"). ▪ Имейл адрес. Имейл адрес (изисква "@"). Когато използвате CSV за качване на контакти, се изисква ID на агента. Ако използвате JSON, за да направите заявката, идентификаторът на агента не е задължителен. В последния случай идентификаторът на агента е зададен на идентификатора на удостоверения потребител, който инициира качването. Макс. знаци = 254 По подразбиране = няма
AssocCallId	H	Използва се в CSV и JSON. ID, който свързва контактите заедно. Например, всяко прехвърлено повикване от един агент към друг има един и същ идентификатор.

Макс. знаци = 52 По
подразбиране = NULL

Име	Въп	Описание
Аудио.Местоположение	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобект Аудио. Името на ключа (файла) на записа в многочастната заявка. Това може да бъде всеки поддържан формат на запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа на носителя на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Макс. знаци = 128 По подразбиране = Няма
Audio.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Audio. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на аудиозаписа. Това се използва за определяне на звуковото отместване от началото на контакта. Макс. знаци = дълго По подразбиране = ContactStartTimeMs
CalledAddress	Н	Използва се в CSV. Обажданият телефонен номер. Макс. знаци = 64 По подразбиране = Празен низ
Наречен	Н	Използва се в JSON. Обажданият телефонен номер. Макс. знаци = 64 По подразбиране = NULL
CallId	Н	Използва се в CSV и JSON. ID, който идентифицира контакт. Макс. знаци = 128 По подразбиране = NULL

Име	Въп	Описание
Повикване	Н	Използва се в JSON. Телефонният номер на обаждащия се. Макс. знаци = 64 По подразбиране = NULL
CallingAddress	Н	Използва се в CSV. Телефонният номер на обаждащия се. Макс. знаци = 64 По подразбиране = Празен низ
ClientTimeZone	Н	Използва се в CSV и JSON. Часовата зона във формат UTC. Windows Time също се поддържа. Клиентът за запис на работния плот изпраща време на Windows, което е съпоставено с времето на Olson. Максимален брой знаци = 255 По подразбиране = Часовата зона на клиента, както е дефинирана в Webex WFO **ПРИМЕР** –06:00ч
ContactStartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време). Стойността в това поле е задължителна, така че ако стойността липсва, API използва текущото време за качване. Обърнете внимание, че това вероятно води до лошо потребителско изживяване с много контакти, които имат едно и също времево клеймо. ВАЖНО Ако импортирате контакти с Excel, трябва да форматирате колоната Начален час, за показване на милисекунди (консултирайте се с потребителската документация на Excel за повече информация). В противен случай Excel съкращава милисекунди, което води до фалшиво време и предотвратява правилното импортиране на записи.

Име	Въп	Описание
		Макс. знаци = дълго По подразбиране = текущо време за качване ПРИМЕР 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Посока	Н	Използва се в CSV и JSON. Посоката на повикването, входящо или изходящо. 1 = изходящ 0 = входящо Макс. знаци = 1 По подразбиране = NULL
Линия	Н	Използва се в CSV и JSON. Линия/вътрешен номер на агента. Макс. знаци = 64 По подразбиране = NULL
метаданни.<име на полето за персонализирани метаданни>	Н	Използва се в CSV. Персонализираните полета с метаданни за попълване. Полето ще бъде създадено, ако не съществува. Всяка колона, започваща с „метаданни“, ще се третира като персонализирано поле за метаданни. **ПРИМЕР** За да зададете „accountNumber“, създайте колона с име „metadata.accountNumber“. Максимално име на полето за знаци = 39 Максимален брой знаци на персонализирана стойност на метаданни = 2056
Персонализирани метаданни	Н	Използва се в JSON. Персонализираните полета с метаданни за попълване. Полето ще бъде създадено, ако не съществува. Обектът съдържа данни под формата на двойки име/стойност.

Име	Въп	Описание
		ПРИМЕР "accountNumber":"123456" Максимално име на полето за знаци = 39 Максимален брой знаци на персонализирана стойност на метаданни = 2056
Записване1	Y	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многочастната заявка. Това може да бъде всеки поддържан формат на запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа на носителя на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Макс. знаци = 128 По подразбиране = Няма
Запис2	Н	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многочастната заявка. Това може да бъде всеки поддържан формат на запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа на носителя на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Макс. знаци = 128 По подразбиране = Няма
Записване3	Н	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многочастната заявка. Това може да бъде всеки поддържан формат на запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа на носителя на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има аудио файл или импортирането е неуспешно.

Име	Въп	Описание
		Макс. знаци = 128 По подразбиране = Няма
Запис2Отместване	Н	Използва се в CSV. Отместването на Запис2 от Запис1. ПРИМЕР Аудио файл (WAV), който започва 5 секунди след файла на екрана (WEBM), има отместване от 5000 (5000 = 5 секунди). Макс. знаци = Long По подразбиране = 0
Екран.Местоположение	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобект Екран. Името на ключа (файла) на записа в многочастната заявка. Това може да бъде всеки поддържан формат на запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа на носителя на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Макс. знаци = 128 По подразбиране = Няма
Screen.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобект Екран. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на записа на екрана. Това се използва за определяне на отместването на екрана от началото на контакта. Макс. знаци = дълго По подразбиране = ContactStartTimeMs

CSV примери за файлове

CSV може да се качи като част от заявка за качване от няколко части. Някои правила относно формата са следните.

- Броят на колоните е променлив. Например, ако винаги искате да използвате часовата зона на клиента, не е необходимо да включвате колоната TimeZone в CSV.
- Колоните, включени в CSV, могат да бъдат в произволен ред.
- Броят на колоните във всеки ред трябва да съответства на броя на заглавните колони.
- Ако дадена стойност има запетая, тя трябва да бъде оградена с кавички.
- Ако стойността не е известна за конкретен контакт, но заглавката съществува, използвайте празен низ за тази колона.

> ЗАБЕЛЕЖКА Успешният отговор е форматиран в JSON, тъй като отговорът добавя известно състояние за всеки контакт и запис.

Пълен пример

Този пример показва файл, който използва всички възможни полета за CSV файл.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
  Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Америка/Чикаго,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Америка/Чикаго,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за CSV файл.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

Примери за JSON файлове

Информацията за контакт може да бъде импортирана в Webex WFO във формат JSON като алтернатива на формата CSV.

Пълен пример

Следното е пример за форматиран JSON файл.

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

```
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone": "Централно стандартно време",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Посока":1,
    "Аудио":[
        {
            "Местоположение":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Екран":[
            "Местоположение":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
            "отдел":"продажби"
     }
}
```

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за JSON файл.

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Аудио":[
        {
            "Местоположение":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP формат

ZIP форматът се обработва по различен начин от CSV или JSON, тъй като е колекция от файлове, които се обработват така, сякаш са отделни файлове в рамките на заявката от няколко части.

- Името на файла е ключът, който трябва да бъде посочен в CSV/JSON.
- Всяка структура на папките в ZIP файла се изравнява и игнорира.

Например заявка от няколко части изглежда по следния начин.

```
batch.zip
    batch.csv (съдържа 2 реда, за повикване1 и повикване2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Тази заявка от съставни части се обработва така, сякаш всички файлове са в ZIP или всички поотделно в заявката за съставни части.

Забележки

- Редът на файловете няма значение.
- Качване на контакт, който съдържа име на файл за запис, но не включва този запис, няма да успее да бъде вмъкнат.
- Качване, което съдържа запис, към който не е посочен в CSV или JSON, ще игнорира този запис.

ВАЖНО Трябва да имате достъп на администратор на клиент, достъп до сървъра за данни, който да използвате за групово импортиране на контакти, и разрешение за групово импортиране, проверено за вашата роля.

Използване на сървъра за данни за групово импортиране на контакти

Можете да използвате API за групово импортиране на контакти, за да качвате групово

контакти през сървъра за данни. Използването на API за импортиране на групови

контакти изисква следното:

- Роля на администратор на Webex WFO с разрешено разрешение за групово импортиране.
- Достъп за четене/запис до сървъра за данни.

За да качите групово контакти чрез сървъра за данни:

ПРЕДПОСТАВКА За групово импортиране за успешно качване на файлове с помощта на сървър за данни, сървърът за данни трябва да бъде конфигуриран в рамките на Webex WFO. Това може да бъде сървър за данни, който вече се използва за всеки
друга цел или нов сървър за данни. Ако конфигурирате нов сървър за данни за групово импортиране, вижте темата "Конфигурация на сървъра за данни" в *Ръководството* за потребителя на Webex WFO.

1. За да използвате сървър за данни, който вече е конфигуриран в Webex WFO, отидете на страницата Конфигурация на сървъра за данни (Управление на приложения > Конфигурация на системата > Конфигурация на сървъра за данни) и изберете този сървър за данни.
2. В секцията Настройки за синхронизиране на ACD на регионален сървър за данни се уверете, че **е избрано Разрешаване на заснемане** и че **е присвоен Общ (по подразбиране**) ACD.
3. Кликнете върху **Запазване**.

4. Създайте CSV (не JSON) файл, който съдържа всички задължителни полета, плюс всички незадължителни, които искате да добавите.

5. Префиксът на файла с думата CONTACT. Думата е чувствителна към малки и големи букви и трябва да я напишете с главни букви.

   ПРИМЕР
   Вашият CSV файл е наречен ExampleContacts.csv. Трябва да го преименувате с префикса CONTACT, както следва:

   КОНТАКТ. ExampleContacts.csv

6. Поставете файла CSV и всички свързани мултимедийни файлове в папката ГИС <клиент> на сървъра за данни. Тази папка е в местоположението, определено от полето Местоположение на ГИС файл на регионалния сървър за данни на страницата Конфигурация на сървъра за данни.

   ПРИМЕР# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Сървър\gis\<клиент>

Импортиране на IVR данни от проучването след обаждане

Данните, които се събират от проучвания след обаждане чрез IVR, могат да бъдат импортирани в Webex WFO с помощта на обща IVR интеграция, която използва CSV файлове, записани в конкретна папка на сървъра за данни. Вижте "Добавяне на проучвания след обаждане към контакти" в Ръководството за потребителя на Webex WFO за повече информация относно конфигурацията.

ЗАБЕЛЕЖКА Това местоположение на папката е конфигурирано в Webex WFO на страницата Конфигурация на сървъра за данни (Управление на приложения > Глобална > Конфигурация на системата > Конфигурация на сървъра за данни) в
Поле Местоположение на ГИС файл на регионален сървър за данни.

Услугата File Observer задейства импортирането на тези файлове с данни в базата данни и прикачва данните към записите на контакти с помощта на ИД на контакт, ИД на свързан контакт или ИД на повикване на ICM.

Необходими са два CSV файла:

- Файлът **FormCSV** съдържа въпросите на проучването и първо трябва да бъде обработен.
- Действителните резултати от проучването се импортират чрез **ResultsCSV** файла.

Формуляр CSV файл

Името на файла на формуляра трябва да следва формата **Form_<ИД на формуляр>**.csv,

където <ИД на формуляр> е число. Формулярът CSV файлът е форматиран така, че да съдържа

следната информация:

<име на формуляра>,<състояние на формуляра>,<дата на формуляра>,<общ

резултат> 1,ЦИФРИ,"Идентификатор на контакт",0

<номер на въпрос>,<тип въпрос>,<текст на въпроса>,<отговор на въпроса и тегло>

Първият ред в CSV файла на формуляр съдържа следната информация:

Поле	Описание
Име на формуляра	Името на формуляра за проучване.
Състояние на формуляра	Състоянието на формуляра може да бъде **редактирано** или **активно**. Редактируемите формуляри могат да бъдат модифицирани с друг импорт. При редактируеми формуляри съществуващите данни за резултатите се изтриват, преди да актуализирате подробностите за формуляра. Активните форми не могат да бъдат променяни.
Дата на формуляра	Датата на формуляра, във формат гггг-мм-дд.
общ резултат	Общият възможен резултат в проучването.

Вторият ред във формуляра CSV файл трябва да има въпрос с номер 1 и винаги е първият въпрос във всеки формуляр за проучване на VR. Това е контейнер за идентификатора на контакта, който се предоставя във файловете с резултати от IVR проучване (вижте CSV файла с резултати):

1,ЦИФРИ,"Идентификатор на контакт",0

Третият и всички следващи редове във файла съдържат въпросите на проучването:

Поле	Описание
номер на въпрос	Номерът, присвоен на въпроса на проучването. ВАЖНО Номерът на въпроса не може да бъде 1.
Тип въпрос	Видът на въпроса. ЗАБЕЛЕЖКА Само **въпроси от тип OPTION** (отговор по скала, например от 1 до 5) могат да имат запазени резултати и проучването трябва да има поне един **въпрос от типа OPTION** , за да бъде свързан с контакт.
Текст на въпроса	Въпросът на проучването.
Отговори на въпроси и тежести	Отговорът и теглото на въпроса е масив, разделен със запетая, във формат <опция id> - <текст за резултат> - <стойност/тегло>. Къде ▪ <идентификатор на опцията> е идентификационен номер за опцията, който е уникален в обхвата на

Поле	Описание
	въпросът. ■ <текст за резултат> е текстът, използван за идентифициране на тази опция в реда с резултати от проучването. ■ <Стойност/тегло> е стойността на опцията за въпрос.

Резултати CSV файл

Всеки файл с резултати е изходна снимка от общата IVR система. Например, IVR може да бъде конфигуриран да експортира един файл на всеки 30 минути и да включва всички проучвания, направени в рамките на последния 30-минутен интервал. Ако формулярът има два въпроса, тогава всеки файл с отговори на анкета ще има три реда на анкета:

- Ред 1 идентифицира ИД на контакт, който да се свърже с отговорите на проучването.
- Редове 2–3 съдържат отговорите на анкетата за всеки въпрос.

Името на файла с резултати трябва да следва формата **Results_<ггггММдд>_<ННММ>_<уникален ИД** >.csv където <уникален ИД> е стойност, която гарантира, че името на файла е уникално. Може да се основава на времеви печат, идентификатор на агент или общо последователно стъпка.

По-долу е форматът на всеки ред в CSV файла с резултати:

<уникален идентификатор>,<формуляр ID>,<общ спечелен резултат в анкетата>,<номер на въпрос>,<текст на отговора>,<резултат/тегло на отговора>

Първият ред на всеки резултат от проучването има следните допълнителни синтактични изисквания:

<уникален идентификатор>,<формуляр>,<общ спечелен резултат>,1,<идентификатор на контакт или свързан идентификатор на контакт>,0

- 1 показва, че първият ред има въпрос номер 1 (както се изисква).
- <**ИД на контакт или свързаният ИД** на контакт> е идентификаторът на контакта.
- 0 е заместител за резултата/тежестта на този въпрос.

Таблицата по-долу описва какво съдържа всяка колона във файла за всеки ред.

Поле	Описание
уникален идентификатор	Идентификатор, съответстващ на еднозначния идентификатор в
името на файла с резултати. ИД на формуляра	ИД на формуляра, използван в името на
файла на формуляра.	

Поле	Описание
Общ резултат от анкетата	Общият резултат за проучването.
ИД на контакт или свързан ИД на контакт	Идентификаторът на контакта, за който се отнася това проучване. ЗАБЕЛЕЖКА Идентификаторът, който се използва във файла с резултати, се определя от идентификатора на проучването, избран на страницата на проучването след повикване в Webex WFO (Управление на приложения > QM > QM потоците от контакти > проучване след обаждането).
номер на въпрос	Номерът на въпроса, съвпадащ с номера на въпроса от файла на формуляра.
Текст на отговора	Текстът на отговора, съответстващ на една от стойностите на опцията <текст за резултат> за въпроса във файла на формуляра.
Резултат/тегло на отговора от	Резултатът, получен от отговора, съответстващ на <стойност/тегло> за един стойностите на опциите за въпроса във файла на формуляра.

Въпросът се включва в импортираните резултати само ако са верни всички изброени по-долу условия:

- ИД на формуляра съвпада с ИД на импортиран формуляр.
- Номерът на въпроса съвпада с номера на въпроса в този внесен формуляр.
- Текстът на отговора и резултатът/теглото на отговора съвпадат с текста за резултат и стойност/тегло за опция за отговор на този въпрос.

Пример

По-долу са дадени примери за формуляри и резултати CSV файлове за сценарий, при който анкетата след обаждане се състои от пет въпроса. Клиент отговаря на анкетата, след като контакт, идентифициран с идентификатор на контакт# **987654321**.

Клиентът въвежда следните отговори на анкетата:

Въпрос 301	3
Въпрос 302	2
Въпрос 303	3
Въпрос 304	4
Въпрос 305	4

Формулярът и файлът с резултати за това проучване са както следва.

Име на файла на формуляра: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,редактируем,2019-10-17,200
2 1,ЦИФРИ,"Идентификатор на контакт",0
3 301, ОПЦИЯ, Доволни ли сте от времето за изчакване, 1 - категорично не съм съгласен - 00,2 - не съм съгласен - 10,3 - нито един - 20,4 - съгласен - 30,5 - напълно съм съгласен - 40
4 302,ОПЦИЯ,Как беше обслужването, 1 - категорично не съм съгласен - 00,2 - не съм съгласен - 20,3 - нито едно
  - 10,4 - съгласен - 30,5 - напълно съгласен - 40
5 303,ОПЦИЯ,Разрешихме ли въпроса, 1 - категорично не съм съгласен - 00,2 - не съм съгласен - 20,3 - нито един - 10,4 - съгласен ли - 30,5 - напълно съм съгласен - 40
6 304,ОПЦИЯ, Информиран ли е агентът - категорично не съм съгласен - 00,2 - не съм съгласен - 10,3 - нито един - 20,4 - съгласен - 30,5 - напълно съм съгласен - 40
7 305,ОПЦИЯ,Доколко съм доволен от общите услуги, 1 - категорично не съм съгласен - 00,2 - не съм съгласен - 10,3 - нито един - 20,4 - съгласен - 30,5 - напълно съм съгласен - 40
```

Име на файла с резултатите: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,нито едното, нито другото,20
3 1571310547,3,110,302,не съм съгласен,20
4 1571310547,3,110,303,нито едното, нито другото,10
5 1571310547,3,110,304,съгласен съм,30
6 1571310547,3,110,305,съгласен съм,30
```

Импортиране на общи CDR данни

Общи записи на данни за контакт (CDR) от ACD, които не са интегрирани с Webex WFO, могат да бъдат импортирани в Webex WFO. Този процес съгласува тези контакти на набиране (свързва root повикванията с агенти и записи на екрана), така че функционалността за търсене и възпроизвеждане на Webex WFO работи правилно.

> ЗАБЕЛЕЖКА Прозорецът за съгласуване е последните 8 часа. Този процес не стига по-далеч от този за съгласуване на призивите.

Качване чрез сървъра за събиране

За да използвате тази опция, първо трябва да създадете общ ACD и да го свържете със сървър за данни чрез страницата за конфигурация на сървъра за данни на Webex (Управление на приложения > Глобална > системна конфигурация > Конфигурация на сървъра за данни).

Качването на общи CDR файлове следва същия процес, използван за качване на други CDR файлове.

За да може сървърът за данни да обработва тези заявки, следният ключ трябва да бъде зададен на True във файла pluginsConfigured.properties:

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

Файлът със свойства се намира тук:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\config\pluginsConfigured.properties

CSV файлове се пускат в директорията на кеша за съгласуване в папката GENERIC_CDR_source. При инсталация по подразбиране тази папка се намира тук:

C:\reconciliationCache\<tenant ID>\GENERIC_CDR_source

След като файлът бъде обработен, съдържанието на файла се добавя към файла, базиран на дата в директорията GENERIC_CDR_backup. Ако има грешка с качването, съдържанието се поставя отново в опашката в папката GENERIC_CDR_retry.

Дефиниция на CSV данни

Клиентът предоставя CSV файлове, които отговарят на дефиницията на данните, описана тук.

ВАЖНО CSV файлът не трябва да включва заглавка.

```
1 | CallId, CallIdType, AgentId, AgentExtension, CallingNumber, CalledNumber, StartTime, End Time, IsInbound
```

Поле	Описание	Формат	Коментари
CallId	Изисква. Идентификатор на повикване от доставчика източник.	струна, 128 char макс	За да работи съгласуването, това трябва да съвпада с универсалния ИД за свързания главен запис.
CallIdType	Изисква. Тип идентификатор на обаждането.	статичен низ: "GENERIC_ID" 64 символа макс	
AgentId	Изисква. Идентификатор на агента.	струна, 250 char max	Приети идентификатори: ▪ AD вход с домейн: пример

Поле	Описание	Формат	Коментари
			mydomain\user.name ▪ Имейл: пример user.name@example.com ▪ ИД на база данни Calabrio: пример 42
Разширение на агента	Не се изисква. Разширение на агента.	Струна, 64 char макс	
Номер за обаждане	Не се изисква. Номер за обаждане.	Струна, 64 char макс	
Повикан номер	Не се изисква. Повикан номер.	Струна, 64 char макс	
Начален час	Изисква. Начален час на обаждането в UTC.	гггг-мм-ддTHH:mm:ssZ	
Крайно време	Изисква. Край на обаждането в UTC.	гггг-мм-ддTHH:mm:ssZ или OPEN	Стойността "OPEN" е за сценарии за прехвърляне, при които CDR не може да предостави валиден краен час за прехвърленото направление. Когато прехвърленият крак бъде съгласуван, крайният час за крака ще съвпада с крайния час на основния запис. Агентът за прехвърления етап ще бъде първият агент, който ще получи превода, независимо колко допълнителни трансфера се случват.

IsInbound	Не се изисква.	Булев низ:

Поле	Описание	Формат	Коментари
	Обаждането е входящо.	вярно/невярно/не при условие, че ще бъде нулево	

Пример CDR с определено крайно време

```
123a-456b-789c,GENERIC_ID,ad\userA.nameA,1234,18005551234,5554443333,2021-05-07T19:57:3200Z,2021-05-07T20:07:00Z,true
```

Примерен CDR с отворено крайно време

```
321a-456b-789c,GENERIC_ID,ad\userB.nameB,1235,18005551235,5554443333,2021-05-07T20:07:00Z,ОТВОРЕНО,ВЯРНО
```

Импортиране и синхронизиране на данни, базирани на файлове

Можете да импортирате и синхронизирате данни от опашката за потребители, екипи и услуги, като използвате ГИС функционалност, за да добавяте и актуализирате тези данни.

ЗАБЕЛЕЖКА Не можете да изтривате данни с помощта на файлове. Тази функция остава ръчен процес.

Файловете се поставят в местоположението, конфигурирано в Webex WFO Application Management на страницата Конфигурация на сървъра за данни в секцията Местоположение на ГИС файла на регионалния сървър за данни. Сървърът за данни ще импортира файлове от това местоположение. След като файловете бъдат обработени от процеса на синхронизиране, файловете се архивират както на сървъра за данни, така и в облака.

Добрите файлове се архивират в папката ~/gis/archives<date> на сървъра за данни. Те се държат 1 седмица. Лошите файлове не се качват. Те се преместват в папката ~/gis/penaltyBox/<date> на сървъра за данни и не се правят допълнителни опити за качването им.

Потребителски файл

Потребителската информация се съдържа във файл, наречен Users.csv. Когато файлът е импортиран:

- Потребителите се създават, ако не съществуват в сървъра за данни, и се присвояват роли.
- Ако потребителите вече съществуват, потребителските имена и екипите се актуализират, ролите се присвояват, ако все още не са присвоени.

> ЗАБЕЛЕЖКА Не активирайте повторно потребители, които са били деактивирани. Това е, за да ви позволи ръчно да деактивирате екип, без да деактивирате потребители в ACD.

- Потребителите се присвояват на екипа по подразбиране, ако екипът липсва или ако за потребителя не е посочен екип.
- Потребителите трябва да имат поне една валидна роля, която им е присвоена. Ако роля, посочена във файла, не съществува в Webex WFO, тогава тя се пропуска без грешка.

Подробностите за този файл са както следва. Полетата в CSV файла могат да бъдат в произволен ред отляво надясно.

Поле	Изисква?	Тип	Описание
acdId	Да	Низ	Идентификаторът на потребителя в ACD.
acdServerId	Да	Номер	Идентификатор на ACD. Това е номерът на ACD, показан на Страница за конфигуриране на ACD.
displayTimeZone	Не	Низ	Часовата зона, в която трябва да се показват графиците на потребителя, във формат Olson Timezone. Ако не е предоставена такава, се използва часовата зона на наемателя.
employeeId	Не	Низ	Идентификационният номер на служителя на потребителя.
активиранеПланиране	Да	Булев	Вярно или невярно. Позволява на потребителя да бъде планиран.
Име	Да	Низ	Собственото име на потребителя.
фамилно име	Да	Низ	Фамилното име на потребителя.
Роли	Да	Низ	Ролите, присвоени на потребителя. Множеството роли са ограничени с точка и запетая. Изброените роли трябва да съществуват.
teamAcdId	Не	Низ	ACD ID на екипа, свързан с потребителя.
потребителско име	Не	Низ	Потребителското име на Webex WFO на потребителя.
windowsВход	Не	Низ	Потребителското име за вход в Windows, ако се използва Active

Directory.

Пример за файл

```
1 acdServerId,acdId,employeeId,firstName,фамилно име,роли,teamAcdId,потребителско име,windowsLo gin, displayTimeZone,enableScheduling
2 1,1001,123, Лари, Джоунс, агент; Супервайзор,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,Америка /Чикаго,вярно
3 1,1002,456,Боб,Хендерсън,агент,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,Америка/Чикаго, вярно
4 1,1003,789,Сара,Уилямс,Агент,9002,sara.williams@t.com,Сара.Уилямс,Америка/Чикаго аго, вярно
```

Файл на Teams

Информацията за екипа се съдържа във файл, наречен Teams.csv. Когато файлът е импортиран:

- Екипите се създават, ако не съществуват в сървъра за данни.
- Ако вече съществуват отбори, имената на отборите се актуализират.
- Екипите, които са били синхронизирани преди, но не съществуват в текущия файл за качване, се деактивират.
- Не активирайте повторно екип, който е бил деактивиран. Това е, за да ви позволи ръчно да деактивирате екипа, без да го деактивирате в ACD.

Подробностите за този файл са както следва. Полетата в CSV файла могат да бъдат в произволен ред отляво надясно.

Поле	Изисква?	Тип	Описание
acdId	Да	Низ	Идентификаторът на отбора в ACD.
acdServerId	Да	Номер	Идентификатор на ACD. Това е номерът на ACD, показан на Страница за конфигуриране на ACD.
Име	Да	Низ	Името на отбора.

Пример за файл

```
1 acdServerId,acdId,име
2 1,9001,Продажби
3 1,9002,Поддръжка
4 1,9003, Връзки с клиенти
```

Файл с опашки за услуги

Информацията за опашката за услуги се съдържа във файл, наречен ServiceQueues.csv. Когато файлът е импортиран:

- Опашките за услуги се създават, ако не съществуват в сървъра за данни.
- За опашките за услуги се създават съпоставяния на умения.
- Ако опашки за услуги вече съществуват, имената на опашките за услуги се актуализират.

Подробностите за този файл са както следва. Полетата в CSV файла могат да бъдат в произволен ред отляво надясно.

Поле	Изисква?	Тип	Описание
acdId	Да	Низ	Идентификаторът на опашката за услуги в ACD.
acdServerId	Да	Номер	Идентификатор на ACD. Това е номерът на ACD, показан на Страница за конфигуриране на ACD.
Име	Да	Низ	Името на отбора.

Пример за файл

```
1 acdServerId,acdId,име1,800
2 1, умение1
3 1,8002,умение2
4 1,8003,умение3
```

Инструмент за импортиране на WFM за исторически периоди (WHIT)

Инструментът за импортиране на WFM за исторически периоди (WHIT) не е включен във вашата инсталация на Webex WFO. Трябва да поискате компонентите от поддръжката и да ги инсталирате според инструкциите в този раздел.

ЗАБЕЛЕЖКА Пътищата на файловете, показани тук, са пътищата по подразбиране.

Софтуерни изисквания

Софтуерните изисквания за стартиране на инструмента WHIT са както следва:

- Сървърът за данни трябва да е инсталиран и работещ.
- Java 8 или по-нова версия трябва да бъде инсталирана на сървъра за данни.

Компоненти на WHIT

WHIT се състои от следните компоненти:

- Електронна таблица за шаблон за импортиране за минали периоди на WFM
- WHIT JAR файл (wfm-historical-import-tool.jar)
- WHIT BAT файл (WHIT.bat)

Шаблон за импортиране на WFM за исторически периоди

Шаблонът за импортиране на WFM за минали периоди е електронна таблица на Excel с име WFM_Historical_Import_ Template.xls. Данните ви за минали периоди се въвеждат в тази електронна таблица и след това се записват във формат CSV (стойност, разделена със запетая).

WHIT JAR и BAT файлове

WHIT BAT файлът стартира инструмента за импортиране за исторически периоди, който след това се използва за конвертиране на вашите исторически данни от CSV файла, който създавате от шаблона за импортиране за хронология, в набор от файлове във формата, очакван от API на Generic Interface Services (GIS), функция, която се предоставя с WFM. GIS API от своя страна импортира файловете в базата данни на Webex WFO.

Импортиране на данни с WHIT

Процесът на импортиране на данни се състои от следните задачи:

1. Инсталирайте WHIT.
2. Вмъкнете данните си в електронната таблица WHIT и ги запазете в CSV формат.
3. Бягайте WHIT.bat.

Инсталиране на WHIT

Инсталирайте WHIT на вашия сървър за данни

1. Влезте в сървъра за данни.
2. Копирайте WHIT.bat, wfm-historical-import-tool.jar и WFM_Historical_Import_Template.xls във всяка папка на сървъра за данни.

Подготовка на електронната таблица WHIT

Полетата, които попълвате в електронната таблица на шаблона за импортиране за минали периоди на WFM, зависят от типа на опашката за услуги, за която импортирате данни.

Има два типа опашки за услуги:

- **Интерактивни**: Интерактивните типове опашки за услуги се състоят от контакти, в които агентите и клиентите имат комуникация в реално време, като глас (обаждане) или чат.
- **Неинтерактивни**: Неинтерактивните типове опашки за услуги се състоят от контакти, в които агентите и клиентите нямат комуникация в реално време, като имейл, факс и социални медии, както и дейности за контакт като пълнене на пликове.

Имената на полетата могат да се интерпретират по различен начин за всеки тип опашка за услуги. Например, ReceivedCalls може да се разглежда като брой получени контакти в чата или брой получени имейл контакти. Попълнете електронната таблица по начин, който работи най-добре за вашия контактен център.

Подготовка на електронната таблица WHIT

1. Отворете електронната таблица WFM_Historical_Import_Template.xls .
2. Вмъкнете данните си за минали периоди в електронната таблица. Описание на това, което се съдържа във всяко поле, е включено в електронната таблица.

За да импортирате исторически данни за интерактивни опашки за услуги, попълнете задължителните полета в червено. Можете също така да попълните незадължителни полета в зелено, ако желаете.

За да импортирате исторически данни за неинтерактивни опашки за услуги, попълнете задължителните полета в червено. Също така попълнете полетата **ServiceLevel**, **QtyOfAgents** и **OccupancyRatio** .

ЗАБЕЛЕЖКА : Имайте предвид, че понякога електронните таблици преобразуват форматите на датата в нещо различно от въведеното. Датите трябва да са във формат ГГГГ-ММ-ДД, за да бъдат импортирани правилно.

Задайте стойностите в задължителните полета на 0 (нула) за данни, които не искате да посочвате.

БЕЛЕЖКА Ако тези полета не са задължителни, можете да ги премахнете.

3. Когато добавите всичките си данни за минали периоди, запазете електронната таблица във формат на стойност, разделена със запетаи (CSV).
4. Копирайте CSV файла на същото място на сървъра за данни, където сте копирали WHIT JAR и BAT файловете

Бягане на WHIT

Изпълнете тази задача на сървъра за данни.

Стартирайте WHIT

1. Щракнете двукратно върху WHIT.bat , за да стартирате инструмента за импортиране.
2. Следвайте инструкциите в инструмента:
   a. Щракнете върху **Напред** и попълнете контролния списък на втория екран. Не можете да продължите, докато не отметнете всеки елемент.
   b. Щракнете върху **Напред** и попълнете полетата на третия екран.
3. Кликнете върху **Импортиране**. WHIT генерира ГИС файлове от вашите данни и ги поставя на следното място:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Сървър\gis\<име на клиент>

   ЗАБЕЛЕЖКА : Това е местоположението по подразбиране.
4. След това GIS API обработва ГИС файловете и импортира данните в базата данни на Webex WFO. След като ГИС файловете бъдат обработени, ГИС API премахва файловете от папката ГИС и ги архивира в папката ~/gis/archives<date> на сървъра за данни, а WHIT показва следното съобщение:

   Всички файлове са заснети. Историческият внос е завършен.

Импортираните данни могат да се видят в Webex WFO на страницата Управление на приложения > Преглед и редактиране на исторически данни.