Webex Guide de référence sur l'importation/exportation de données de l'OMA

Pour les déploiements avec WFM classique

Première publication : 10 juillet 2020
Dernière mise à jour : 04 octobre 2024

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems Inc.
170 West Tasman Drive
San José, Californie, 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel : 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Télécopie : 408 527-0882

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT. LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Les exemplaires imprimés et les copies numériques de ce document peuvent être obsolètes. La version originale en ligne constitue la version la plus récente.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses et les numéros de téléphone sont indiqués sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

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

Introduction

Vous pouvez importer et intégrer des données historiques et en temps réel de n'importe quel distributeur automatique de contacts (ACD) à la base de données Webex WFO à l'aide de l'un des outils suivants.

- **SIG API**. Le API SIG est utilisé pour importer les données historiques et en temps réel de la file d'attente de service et de la productivité des agents dans la base de données Webex WFO à des intervalles spécifiés. Webex WFO utilise ces données d'agent pour générer des distributions, des prévisions, des rapports et des statistiques.
- **Outil d'importation historique de gestion de la main-d'œuvre (WHIT).** WHIT est utilisé pour convertir les données historiques existantes d'un système WFO non-Webex en fichiers de données qui peuvent être chargés dans Webex files d'attente de service WFO. Vous voudrez peut-être utiliser WHIT si vous installez un nouveau système WFO Webex.

API SIG

Le API SIG fait partie de Webex WFO et ne nécessite aucune installation ou exécutable distinct pour fonctionner.

> **Remarque** : Les chemins d'accès au fichier indiqués dans ce document sont le chemin d'accès au fichier par défaut. Webex WFO peut être installé dans un emplacement personnalisé, de sorte que votre chemin d'accès de fichier peut différer.

Capturer les données historiques

Les tâches suivantes sont requises pour importer des données historiques d'un ACD vers la base de données Webex WFO :

1. Écrire des scripts qui récupèrent les données historiques du ACD.
2. Créez un traitement par lots pour exécuter les scripts à des intervalles spécifiés afin de récupérer les données historiques et de les convertir dans le format de fichier texte délimité par des virgules requis.
3. Placez les fichiers texte délimités par des virgules dans un dossier prédéfini sur le serveur de données Webex WFO à l'aide de FTP ou d'un autre outil.

Le API SIG traite les fichiers texte délimités par des virgules et écrit les données historiques dans la base de données Webex de l'OMA.

Prérequis

Voici les conditions qui doivent être remplies pour garantir la capture des données d'appel et de non appel.

- Assurez-vous que le format utilisé dans les ACD ID d'agent synchronisés de la ACD à Webex WFO est utilisé chaque fois que vous envoyez des données historiques et en temps réel à Webex WFO. En cas d'incompatibilité de cas (par exemple, l'ID d'agent dans le ACD est **JSMITH** mais dans le fichier d'importation de données, il s'agit de **Jsmith**), l'importation des données échouera.
- Les données de l'historique de service sont calculées à partir de la somme des données de productivité du service d'agent. Par conséquent, les fichiers AgentProductivity.AGENT et ServiceHistorical.SERVICE doivent être disponibles pendant une période donnée pour que la capture ait lieu. Si les deux fichiers sont trouvés, mais que des données sont manquantes dans l'un d'eux, certaines valeurs peuvent être considérées comme nulles (la somme de zéro élément est égale à zéro). Il est également important que la productivité de l'agent et les données historiques de service soient cohérentes en termes de données pour les agents et les services.

- Un seul fichier de chaque type doit être écrit par période historique par ACD. Un deuxième fichier du même type pour la même période entraînera l'écrasement des données du premier fichier.
- Le même numéro de ACD doit être utilisé dans le nom de fichier et les en-têtes de fichier pour tous les fichiers de ce ACD.

Utilisation des fichiers

Utilisez les trois fichiers de capture comme suit.

Fichier	Utiliser
. SERVICE	Ce fichier est requis et utilisé pour les statistiques de file d'attente de service.
. AGENT	Ce fichier est utilisé pour rapporter les données de productivité de l'agent pour chaque file d'attente de service avec laquelle les agents travaillent. Le fichier est nécessaire pour traiter les fichiers pour les intervalles donnés. Il n'est pas nécessaire que le fichier contienne des lignes de données, mais uniquement la ligne d'en-tête. Toutefois, si vous souhaitez suivre la productivité individuelle de l'agent, elle doit inclure des lignes de données.
. ÉVÉNEMENT	Ce fichier est facultatif. Cette méthode peut être utilisée comme une méthode unique pour afficher l'état de l'agent en temps réel et capturer les événements en temps réel pour calculer la conformité et l'adhésion de l'agent. Le API SIG traite ce fichier dès qu'il est placé dans le dossier Reports. La fréquence de dépôt de nouveaux fichiers dans le dossier Reports détermine la proximité des données en temps réel. **REMARQUE** La méthode préférée pour capturer des événements en temps réel consiste à utiliser le API de capture de données en temps réel. Voir Réel-Time Data Capture API Pour plus d'informations.

Emplacements des fichiers texte

Les fichiers texte délimités par des virgules doivent être placés à l'emplacement configuré dans la page Configuration du serveur de données. Si un emplacement n'est pas configuré sur la page Configuration du serveur de données, les fichiers texte doivent être placés à l'emplacement par défaut suivant sur le serveur de données :

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

Une fois les fichiers texte traités, ils sont archivés dans le Cloud et le serveur de données à des fins de dépannage.

Numérotation ACD

Des numéros sont affectés aux ACD à partir desquels les données sont importées afin de les identifier en tant que source de données. Les numéros de ACD sont attribués par Webex WFO sur la page Configuration du ACD (voir la section "Paramètres de connexion des ACD génériques").

Même s'il n'y a qu'un seul ACD, il faut lui attribuer un numéro ACD. Dans les exemples présentés dans ce document, le numéro 1 est attribué au ACD.

En outre, les identifiants d'agent (ID ACD dans Webex WFO) et de file d'attente de service (ID de file d'attente de service dans Webex WFO) dans les fichiers texte SIG doivent être uniques

Détails du fichier texte

Cette section fournit des informations détaillées sur les trois fichiers texte délimités par des virgules utilisés par le API SIG. Ces fichiers sont les suivants :

- ProductivitéAgent.AGENT
- ServiceHistorique.SERVICE
- AgentState.EVENT

Les données dans les fichiers sont par intervalles de 30 minutes. Cet intervalle n'est pas configurable.

> **Remarque** Le format de date dans les fichiers texte (AAAA-MM-JJ) peut être modifié par une application de tableur telle que Microsoft Excel au format défini dans l'application comme valeur par défaut. Être
> Conscient de cette possibilité et assurez-vous que les colonnes de date sont configurées de manière à ce que le format de date soit correct.

Définitions des types de données

Les types de données indiqués dans cette section ont des définitions spécifiques. Ces définitions sont détaillées dans le tableau suivant.

Type de données	Définition
date	Date exprimée au format AAAA-MM-JJ.
double	Valeur en virgule flottante exprimée de manière à pouvoir être analysée comme une valeur en virgule flottante double précision signée. Toute valeur autorisée en tant que longueur est également autorisée en tant que double. Le signe + doit être omis.
Entier	Entier exprimé comme une valeur d'entier décimale signée, sans zéros non significatifs, dont la valeur est au moins –0x8000 et au plus 0x7fff.
	Le signe +

Type de données	Définition
	Devrait être omis.
long	Entier exprimé comme une valeur décimale signée, sans zéro non significatif, dont la valeur est au minimum –0x80000000 et au plus 0x7fffffff. Le signe + doit être omis.
Double non négatif	Valeur en virgule flottante pouvant être analysée comme Valeur en virgule flottante double précision signée, dont la valeur est au moins 0x00000000. Toute valeur autorisée en tant que long non négatif est également autorisée en tant que double non négatif. Le signe + doit
	être omis.
Long non négatif début	Valeur entière exprimée sous la forme d'une valeur entière décimale signée, sans zéros, dont la valeur est au minimum 0x00000000 et au plus 0x7fffffff. Le signe + doit être omis.
néant	Valeur littérale NULL (non sensible à la casse).
Double positif	Valeur en virgule flottante pouvant être analysée comme Valeur à virgule flottante double précision signée positive. Toute valeur autorisée en tant que long positif est également autorisée en tant que double positif. Le signe + doit être omis.
Positif long	Valeur entière exprimée comme une valeur décimale signée sans début zéros, dont la valeur est au moins 0x00000001 et au plus 0x7fffffff. Le signe + doit être omis.
Heure	Durée exprimée dans l'un des formats suivants : ▪ hh:mn ▪ hh :mm :ss ▪ hh :mm :ss.sss
horodatage	Un horodatage composé des types de données suivants : `<date> <heure> <tzoffset>`
tzoffset	Un décalage de fuseau horaire exprimé au format +HHMM, -HHMM, HHMM ou les valeurs littérales GMT ou UTC.

Fichier AgentProductivity.AGENT

Le fichier AgentProductivity.AGENT contient des données de productivité de l'agent par intervalles de 30 minutes, de 0 h à 23 h 59.

Format de nom de fichier

<date/heure><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Élément	**Description**
<date/heure>	La date et l'heure de génération du fichier, au format AAAAAMMMJJHHMM. Exemple : 201301151430 (14:30 le 15 janvier 2013). L'heure est au format 24 heures.
<tzoffset>	Le fuseau horaire (dans lequel se trouve le ACD) décalage de date et d'heure par rapport à l'heure GMT au format AHHMM, où : ▪ A est P (positif) ou N (négatif), ce qui caractérise le décalage par rapport au GMT ▪ HH est le nombre d'heures de décalage ▪ MM est le nombre de minutes de décalage. **EXEMPLE** Si le ACD est à l'heure GMT (Greenwich Mean Time), la valeur <tzoffset> est P0000. Si le ACD est sélectionné à l'heure normale de l'Est (HNE) (GMT–0500), alors le <tzoffset> est N0500.
<ACD#>	Le numéro ACD (voir ACD Numérotation).

En-tête de fichier

DATE DE L'AGENT : <date> INTERVALLE : < TEMPS> TZOFFSET : <tzoffset> ACD : <ACD#>

Élément	**Description**
<date>	Date à laquelle le fichier a été généré, au format AAAA-MM-JJ.
< temps>	Le début de l'intervalle de 30 minutes couvert par les données, au format HH :MM 24 heures.
<tzoffset>	Fuseau horaire (dans lequel se trouve le ACD) décalé par rapport à l'heure GMT, en +HHMM,

Élément	Description
	-HHMM, ou format HHMM. Si le signe plus ou moins n'est pas spécifié, le décalage est supposé être plus (positif).
<ACD#>	Numéro du ACD qui est la source des données.

L'en-tête de fichier doit être la première ligne non vierge du fichier.

> **NOTE**
> Les valeurs DATE DE L'AGENT, INTERVALLE et TZOFFSET doivent représenter une heure de début de période qui correspond à celles du nom de fichier, ainsi qu'une période historique prise en charge par Webex WFO. Il n'est pas nécessaire que les valeurs individuelles correspondent, mais seulement pour signifier le même moment dans le temps. Par exemple, si le fichier est nommé :
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT
>
> Et l'en-tête est :
>
> DATE DE L'AGENT : 2013-01-23 INTERVALLE : 23:00 TZOFFSET : 0000 ACD : 1
>
> Il n'y a pas d'erreur, car chacun exprime le même point dans le temps dans différents fuseaux horaires. L'heure de 18:00 dans le fuseau horaire N0500 (un décalage négatif de 5 heures par rapport à l'heure GMT) est la même que l'heure de 23:00 dans le fuseau horaire GMT.

En-tête de colonne

<nomcolonne1>,<nomcolonne2>,<nomcolonne3>. . .,<nomcolonneN>

Où <columnname1> à <columnnameN> sont les noms des colonnes représentées dans le fichier.

Les noms de colonne ne sont pas limités aux colonnes obligatoires et facultatives. Vous pouvez ajouter des colonnes non reconnues supplémentaires et des données associées (par exemple, des noms d'agent ou de service) pour rendre les fichiers SIG plus lisibles par l'homme. Le API SIG ignore ces colonnes et les données y étant associées.

L'ordre des colonnes n'est pas précisé. La seule condition requise pour l'ordre des colonnes est que les noms des colonnes soient dans le même ordre que les données de chaque ligne.

Les noms de colonne ne peuvent pas contenir de virgules, sont sensibles à la casse et ne peuvent pas commencer ou finir par un espace (ces espaces sont automatiquement coupés lorsque le fichier est analysé). Les noms de colonne doivent être uniques. Les noms de colonne en double (après le découpage de l'espace) génèrent une erreur.

L'en-tête de colonne doit être la deuxième ligne non vide du fichier.

Lignes de données

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

Où<columnvalue1> à <columnvalueN> sont les valeurs de <columnname1> à <nomcolonneN> pour une ligne de données.

Chaque ligne de données correspond à un élément de données du fichier, avec une valeur pour chaque colonne, dans le même ordre que l'en-tête de colonne. Les valeurs sont séparées par des virgules. Aucune valeur ne peut contenir de virgule. Les valeurs de données sont débarrassées des espaces de début et de fin lorsqu'elles sont analysées.

La troisième ligne vide et les lignes non vides suivantes du fichier doivent être des lignes de données. Il est possible qu'un fichier ne contienne aucune ligne de données. Cela signifie qu'il n'y avait aucun élément de données pour cette période.

Colonnes obligatoires

Le tableau suivant décrit les colonnes qui doivent figurer dans le fichier AgentProductivity.AGENT.

NOTE

Si le fichier AgentProductivity.AGENT décrit une file d'attente de service non interactive, certains noms de colonnes n'auront pas de sens. Voir la colonne Description pour plus de précisions.

Pour les files d'attente de service non interactives, si les colonnes ne s'appliquent pas, définissez les valeurs de ces colonnes sur 0 (zéro).

Colonne	Type de données	Description
acdAgentId	chaîne	ID de l'agent dans le ACD.
acdServiceId	chaîne	ID de la file d'attente de service dans le ACD. Peut être alphanumérique.
contactsTraités	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Pour les discussions, cela comprend les discussions abandonnées et les discussions résolues.

Élément	Description
totalTalkSeconds	Double non négatif Le temps de conversation total des contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps de conversation d'un contact peut commencer au cours de la période précédente ; la durée totale de conversation est comptée.

Colonn	Type de	Description
totalAttenteSecondes	Double non négatif	La durée totale d'attente des contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps d'attente d'un contact peut commencer durant la période précédente ; la durée d'attente totale est comptée. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalAfterContactWork Secondes	Double non négatif	Le temps de travail post-contact total des contacts de la file d'attente de service traités par l'agent pendant la période. Le temps post-contact d'un contact peut commencer dans la période précédente ; tout le temps post-contact est compté.
totalPeriodHandleTime Seconds (DuréeTraitementTotal Période) Secondes	Double non négatif	Temps total passé par l'agent à traiter les contacts (conversation, attente, travail) pour la file d'attente de service survenus dans les limites de la période. Cette mesure (A) se différencie de la somme de totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) en ce qu'elle n'inclut pas le temps qui dépasse la limite de période. **EXEMPLE** : si l'agent répond à un appel à 09 h 29 et que l'appel Se termine à 9 h 33 sans travail post-contact, et si le ACD considère que l'appel a été traité pendant la période 9 h 30 – 10 h 00, l'appel contribue 4 minutes à B (09 h 29 à 09 h 33) mais seulement 3 minutes à A

Colonne	Type de données	Description
		(09:30–09:33).
totalNon prorataréPrêtAttenteSecondes	Non négatif double	Le temps total Prêt/En attente de l'agent au cours de la période, pour toutes les files d'attente de service de cette ACD. Une file d'attente de service non interactive, telle qu'une discussion, peut être à l'état Prêt pendant que l'agent répond aux conversations, à condition qu'il ne traite pas le nombre maximum de conversations.
totalNon prorataréNon prêt OccupéSecondes	Double non négatif	Durée totale de l'état Non prêt/Occupé de l'agent au cours de la période, pour l'ensemble des files d'attente de service (sans compter le temps pendant lequel l'agent traite un contact ou signalé comme Prêt/En attente sur une autre file d'attente de service) pour cette ACD.
totalSecondes d'insession non proratisées	Double non négatif	Le temps de session total (temps de connexion) de l'agent au cours de la période, dans toutes les files d'attente de service de ce ACD.

Colonnes facultatives

Le tableau suivant décrit les colonnes facultatives du fichier AgentProductivity.AGENT. Si elle n'est pas incluse, la valeur par défaut est utilisée pour la mesure.

Colonne	Type de données	Description
périodeDébut	horodatage	Horodatage représentant le début de la période d'intervalle. S'il est inclus, ce champ doit faire référence au même point dans le temps (bien que pas nécessairement exprimé dans le même fuseau horaire) que l'heure de début de la période dans le nom de fichier et dans l'en-tête de fichier. S'il ne correspond pas, une erreur se produit.

contactsTransférésSortants	non négatif	Le nombre de contacts transférés par l'agent

Colonn	Type de	Description

Colonn	Type de	Description
	double	au cours de la période. La valeur par défaut = 0.
contactsTransférésEntrants	Double non négatif	Nombre de contacts transférés à l'agent pendant la période. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
contactsExterneEntrants	Double non négatif	Nombre de contacts externes entrants vers cet agent pendant la période. La valeur par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
contactsExterneSortants	Double non négatif	Nombre de contacts sortants externes de l'agent au cours de la période. La valeur par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalReservedSeconds	Double non négatif	Le temps réservé total aux contacts dans la file d'attente de service de l'agent pendant la période. S'il est différent de zéro, le temps réservé n'est pas comptabilisé comme temps d'attente ou prêt. Par défaut = 0. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalPrêtPrêt au prorata Secondes	non négatif double	Le prorata total de la durée Prêt/En attente de l'agent et file d'attente de service. Lorsqu'il est totalisé pour toutes les files d'attente de service de cette ACD, il doit être égal au total du champ obligatoireAttente PrêtPrêt au prorata. Si les valeurs au prorata sont omises ou mises à zéro, le serveur de données divise les valeurs non calculées également entre les files d'attente de service de ce ACD pour lesquelles l'agent dispose de données de productivité de file d'attente de service d'agent

Colonn	Type de	Description
		Au cours de la période. Si les valeurs au prorata sont spécifiées et s'additionnent aux valeurs non proratées, les valeurs au prorata sont utilisées pour la combinaison agent-file d'attente de service. Si les valeurs au prorata sont spécifiées et ne correspondent pas aux valeurs non proratées, le serveur de données recalcule la valeur au prorata comme étant la valeur non calculée au prorata pondérée par la valeur au prorata spécifiée divisée par la somme des valeurs au prorata spécifiées pour toutes les files d'attente de service de cette ACD pour lesquelles l'agent dispose de données de file d'attente de service d'agent pour la période. Ceci est particulièrement utile pour les ACD qui attribuent un délai Prêt/En attente à un agent pour une file d'attente de service et un temps Non disponible/Occupé pour d'autres files d'attente de service. Il est important que les périodes Non prêt/Occupé au prorata et au prorata n'incluent pas les périodes où l'agent accumule du temps Prêt/En attente ou un autre temps pour d'autres files d'attente de service. Pour les ACD qui indiquent le temps d'indisponibilité pour les files d'attente de service lorsque l'agent traite des appels ou le temps prêt/en attente dans une autre file d'attente de service, il est important de supprimer tout le temps en double et de ne signaler l'état Non prêt/Occupé que lorsqu'un agent est simultanément Non prêt/Occupé dans toutes les files d'attente. Pour ce type de ACD, la durée totale non calculée Prêt/En attente est la somme des durées Prêt/Attente de chaque file d'attente de service ; la durée totale non prêt/Occupé non calculée est calculée à partir du temps total en cours de session (connecté) moins le temps total en service (conversation, attente, après le

Colonn	Type de	Description
		travail, prêt/en attente et réservé).

Colonn	Type de	Description
		Une file d'attente de service non interactive, telle qu'une discussion, peut être à l'état Prêt pendant que l'agent répond aux conversations, à condition qu'il ne traite pas le nombre maximum de conversations.
totalPrêt au prorata Secondes occupées	non négatif double	La durée totale calculée au prorata de l'état Non prêt/Occupé de l'agent et file d'attente de service. Lorsqu'il est totalisé pour toutes les files d'attente de service de ce ACD, ce montant est égal au total du champ requisNon proratarénonPrêtOccupéSecondes. Pour une explication détaillée de cette valeur, consultez la description du champ totalProratedReadyWaitingSeconds.
contactsAyantRépondus	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service auxquels l'agent a répondu pendant la période. La différence entre ce champ et le champ requis contactsHandled appartient à l'implémenteur. Le champ contactsHandled est utilisé pour des choses comme le calcul des temps de traitement moyens, tandis que contactsAnswered est utilisé pour le calcul de average speed of answer. Certains ACD font une distinction entre les deux champs. Par exemple, dans certains ACD, un contact traité est un contact qui se termine au cours de l'intervalle de rapport, tandis qu'un contact répondu est un contact qui obtient une réponse au cours de l'intervalle de rapport. Ce champ est réservé pour utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
totalRéponseDélaiSecondes	Double non négatif	Le délai total de réponse aux contacts de la file d'attente de service pour les contacts auxquels l'agent a répondu pendant la période. Ce champ est réservé pour utilisation future. À l'heure actuelle, l'

Colonn	Type de	Description
		La valeur est ignorée.

Exemples

Voici des exemples de fichiers AgentProductivity.AGENT.

Contacts séquentiels

Dans cet exemple, un agent parle à deux clients de manière séquentielle. Ceci est typique des contacts vocaux.

	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

Le fichier SIG résultant de ces deux contacts ressemble à ceci :

Nom du fichier : 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:00 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsAyantObtenuRéponse, contactsTransférésSortants, contactsEntrantsExternes,contactsSortants, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes,totalAprèsContactTravailSecondes, totalDuréeTraitementPériodeSecondes, totalNon proratéPrêtAttenteSecondes, totalNon prorataréNonPrêtOccupéSecondes, totalNon proratéDansSessionSecondes

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

Si les deux contacts arrivaient dans la même file d'attente de service, le fichier SIG ressemblerait à ceci :

Nom du fichier : 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:00 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsRépondus, contactsTransférésSortants, contactsExterneEntrant,contactsExterneSortant, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes,totalAprèsContact

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalNon prorated ReadyWaitingSeconds, totalUnprorateNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

Contacts simultanés (les deux durant l'intervalle)

Dans cet exemple, un agent traite deux contacts en même temps au cours d'un intervalle. Ceci est typique lorsque les contacts sont des sessions de discussion.

	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

Le fichier SIG résultant de ces deux contacts ressemble à ceci :

Nom du fichier : 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:00 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsAyantObtenuRéponse, contactsTransférésSortants, contactsEntrantsExternes,contactsSortants, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes,totalAprèsContactTravailSecondes, totalDuréeTraitementPériodeSecondes, totalNon proratéPrêtAttenteSecondes, totalNon prorataréNonPrêtOccupéSecondes, totalNon proratéDansSessionSecondes

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

Si les deux contacts arrivaient dans la même file d'attente de service, le fichier SIG ressemblerait à ceci :

Nom du fichier : 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:00 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsAyantObtenuRéponse, contactsTransférésSortants, contactsEntrantsExternes,contactsSortants, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes,totalAprèsContactTravailSecondes, totalDuréeTraitementPériodeSecondes, totalNon proratéPrêtAttenteSecondes, totalNon prorataréNonPrêtOccupéSecondes, totalNon proratéDansSessionSecondes

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

Contacts simultanés (l'un franchit la limite d'intervalle)

Dans cet exemple, un agent traite deux contacts en même temps, et le second contact s'étend au-delà de la limite d'intervalle pour se terminer à 0:35.

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

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

Le client 1 commence à discuter de 0 h à 0 h 05. L'agent répond au client 1 de 0 h 05 à 0 h 10.
Le client 2 commence à discuter de 0 h 05 à 0 h 15. Le client 1 répond à la discussion de 0 h 10 à 0 h 20. L'agent répond à une discussion avec le client 2 de 0 h 15 à 0 h 20. L'agent répond à la discussion avec le client 1 de 0 h 20 à 0 h 25, lorsque la conversation est terminée. Le client 2 répond à la discussion de 0 h 20 à 0 h 30. L'agent répond en discutant avec le client 2 de 0 h 30 à 0 h 35, lorsque leur conversation est terminée.

Les deux fichiers SIG issus de ces deux contacts souhaitent ceci :

Nom du fichier : 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:00 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsAyantObtenuRéponse, contactsTransférésSortants, contactsEntrantsExternes,contactsSortants, totalConversationSecondes, totalAttenteSecondes,totalAprèsContactTravailSecondes, totalDuréeTraitementPériodeSecondes, totalNon proratéPrêtAttenteSecondes, totalNon prorataréNonPrêtOccupéSecondes, totalNon proratéDansSessionSecondes

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

Nom du fichier : 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Date de l'agent : 2017-01-15 INTERVALLE : 00:30 TZOFFSET : -0600 ACD : 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsTraités,contactsAyantObtenuRéponse, ContactsTransférésSortants, contactsEntrantsExternes,ContactsSortantsExternes,

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

Fichier ServiceHistorical.SERVICE

Le fichier ServiceHistorical.SERVICE contient les données des files d'attente de service par intervalles de 30 minutes, de 0 h à 23 h 59, pour les types de files d'attente de service interactives et non interactives.

- Les types de files d'attente de services interactives sont constitués de contacts au sein desquels les agents et les clients peuvent communiquer en temps réel, par exemple la voix (appel) ou le chat.
- Les types de files d'attente de services non interactives sont constitués de contacts dans lesquels les agents et les clients ne disposent pas de communication en temps réel, tels que les e-mails, les fax et les réseaux sociaux, ainsi que d'activités de contact telles que le remplissage d'enveloppes.

Format de nom de fichier

<date/heure><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Élément	Description
<date/heure>	La date et l'heure de génération du fichier, au format AAAAAMMMJJHHMM. **EXEMPLE#** 201701151430 (14:30 le 15 janvier 2017). Le temps est Au format 24 heures.
<tzoffset>	Le fuseau horaire (dans lequel se trouve le ACD) décalage de date et d'heure par rapport à l'heure GMT au format AHHMM, où : ▪ A est P (positif) ou N (négatif), ce qui caractérise le décalage par rapport au GMT ▪ HH est le nombre d'heures de décalage ▪ MM est le nombre de minutes de décalage. **EXEMPLE** Si le ACD est à l'heure GMT (Greenwich Mean Time), la valeur <tzoffset> est P0000. Si le ACD est sélectionné à l'heure normale de l'Est (HNE) (GMT–0500), alors le <tzoffset> est N0500.

Élément	Description
<ACD#>	Le numéro ACD (voir ACD Numérotation).

En-tête de fichier

DATE DE SERVICE : <date> INTERVALLE : < TEMPS> TZOFFSET : <tzoffset> ACD : <ACD#>

Élément	Description
<date>	Date à laquelle le fichier a été généré, au format AAAA-MM-JJ.
< temps>	Le début de l'intervalle de 30 minutes couvert par les données, au format HH :MM 24 heures.
<tzoffset>	Fuseau horaire (dans lequel se trouve le ACD) décalé par rapport à l'heure GMT, en +HHMM, -HHMM, ou format HHMM. Si le signe plus ou moins n'est pas spécifié, le décalage est supposé être plus (positif).
<ACD#>	Numéro du ACD qui est la source des données.

L'en-tête de fichier doit être la première ligne non vierge du fichier.

NOTE

Les valeurs DATE DE SERVICE, INTERVALLE et TZOFFSET doivent représenter une heure de début de période qui correspond à celles du nom de fichier, ainsi qu'une période historique prise en charge par WFM. Il n'est pas nécessaire que les valeurs individuelles correspondent, mais seulement pour signifier le même moment dans le temps. Par exemple, si le fichier est nommé :

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE

Et l'en-tête est :

DATE DE SERVICE : 2013-01-23 INTERVALLE : 23:00 TZOFFSET : 0000 ACD : 1

Il n'y a pas d'erreur, car chacun exprime le même point dans le temps dans différents fuseaux horaires. L'heure de 18:00 dans le fuseau horaire N0500 (un décalage négatif de 5 heures par rapport à l'heure GMT) est la même que l'heure de 23:00 dans le fuseau horaire GMT.

En-tête de colonne

<nomcolonne1>,<nomcolonne2>,<nomcolonne3>. . .,<nomcolonneN>

Où <columnname1> à <columnnameN> sont les noms des colonnes représentées dans le fichier.

Les noms de colonne ne sont pas limités aux colonnes obligatoires et facultatives. Vous pouvez ajouter des colonnes non reconnues supplémentaires et des données associées (par exemple, des noms d'agent ou de service) pour rendre les fichiers SIG plus lisibles par l'homme. Le API SIG ignore ces colonnes et les données y étant associées.

L'ordre des colonnes n'est pas précisé. La seule condition requise pour l'ordre des colonnes est que les noms des colonnes soient dans le même ordre que les données de chaque ligne.

Les noms de colonne ne peuvent pas contenir de virgules, sont sensibles à la casse et ne peuvent pas commencer ou finir par un espace (ces espaces sont automatiquement coupés lorsque le fichier est analysé). Les noms de colonne doivent être uniques. Les noms de colonne en double (après le découpage de l'espace) génèrent une erreur.

L'en-tête de colonne doit être la deuxième ligne non vide du fichier.

Lignes de données

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

Où<columnvalue1> à <columnvalueN> sont les valeurs de <columnname1> à <nomcolonneN> pour une ligne de données.

Chaque ligne de données correspond à un élément de données du fichier, avec une valeur pour chaque colonne, dans le même ordre que l'en-tête de colonne. Les valeurs sont séparées par des virgules. Aucune valeur ne peut contenir de virgule. Les valeurs de données sont débarrassées des espaces de début et de fin lorsqu'elles sont analysées.

La troisième ligne vide et les lignes non vides suivantes du fichier doivent être des lignes de données. Il est possible qu'un fichier ne contienne aucune ligne de données. Cela signifie qu'il n'y avait aucun élément de données pour cette période.

Colonnes obligatoires

Le tableau suivant décrit les colonnes qui doivent figurer dans le fichier ServiceHistorical.SERVICE pour les types de files d'attente de service interactifs et non interactifs.

NOTE

Si le fichier ServiceHistorical.SERVICE décrit une file d'attente de service non interactive, certains noms de colonnes n'auront pas de sens. Voir la colonne Description pour plus de précisions.

Pour les files d'attente de service non interactives, si les colonnes ne s'appliquent pas, définissez les valeurs de ces colonnes sur 0 (zéro).

Colonne	Type de données	Description

acdServiceId	chaîne	ID de la file d'attente de service dans le ACD. Peut être alphanumérique.

Colonne	Type de données	Description
contactsOfferts	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service offerts aux agents pendant la période.
contactsTraités	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service traités par les agents pendant la période.
contactsAyantRépondus	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service auxquels des agents ont répondu pendant la période. La différence entre ce champ et le champ requis contactsHandled appartient à l'implémenteur. Le champ contactsHandled est utilisé pour des choses telles que la prévision du nombre de contacts et le calcul des temps moyens de traitement, tandis que contactsRépondu est utilisé pour le calcul de average speed of answer. Certains ACD font une distinction entre les deux champs ; par exemple, dans certains ACD, un contact traité est un contact qui se termine durant l'intervalle de rapport, tandis qu'un contact répondu est un contact qui reçoit une réponse au cours de l'intervalle de rapport.
contactsAbandonnés	Double non négatif	Nombre de contacts de la file d'attente de service abandonnés pendant la période.
totalTalkSeconds	Double non négatif	Le temps de conversation total des contacts de la file d'attente de service traités par les agents au cours de la période.
totalAttenteSecondes	Double non négatif	Le temps d'attente total des contacts de la file d'attente de service traités par les agents au cours de la période. Cette colonne n'est pas applicable aux discussions. Entrez zéro pour cette colonne.
totalAfterContactWorkSeconds	double non négatif	Temps total de travail après contact sur les contacts de la file d'attente de service gérée par les agents au cours de la période.
totalAnswerDelaySeconds	non négatif	Le délai total de réponse aux contacts pour le

Colonne	Type de données	Description
	double	Service pour les contacts Les agents ont répondu pendant la période. Cette colonne ne s'applique pas aux chats. Entrez zéro pour cette colonne.
serviceLevelPercent	double ≤ non négatif 100	Délai total de réponse aux contacts pour le service de contacts auxquels les agents ont répondu au cours de la période.

Colonnes facultatives

Le tableau suivant décrit les colonnes facultatives dans le fichier ServiceHistorical.SERVICE. Si elle n'est pas incluse, la valeur par défaut est utilisée pour la mesure.

Colonnes	Type de données	Description
périodeDébut	horodatage	Horodatage représentant le début de la période d'intervalle. S'il est inclus, ce champ doit faire référence au même moment dans le temps (bien qu'il ne soit pas nécessairement exprimé dans le même fuseau horaire) que l'heure de début de la période dans le nom de fichier et dans l'en-tête du fichier. S'il ne correspond pas, une erreur se produit.
contactsBloqué	double non négatif	Nombre de contacts bloqués pour la file d'attente de service au cours de la période. Valeur par défaut = 0.
serviceLevelSeconds	double positif	Seuil de niveau de service en secondes pour la file d'attente de service au cours de la période. Ce champ est réservé pour une utilisation future. Actuellement, la valeur est ignorée.
contactsInQueue	double non négatif	Le nombre maximum de contacts en file d'attente pour l'intervalle. Utilisé uniquement avec des files d'attente non interactives. Pour les files d'attente interactives, cette valeur sera toujours égale à zéro, quelle que soit la valeur saisie dans cette colonne.

Colonnes manquantes

Certaines colonnes, telles que totalInServiceSeconds et totalInSessionSeconds, peuvent sembler manquantes. En fait, ce sont des valeurs qui doivent être calculées au prorata ; ils sont calculés en combinant d'autres données historiques de file d'attente de service avec les données de productivité de l'agent. Cela permet de faire en sorte que la somme des valeurs de file d'attente par service à partir des données de file d'attente de service historiques soit la même somme que les valeurs de file d'attente par agent par service à partir des données de productivité de l'agent.

Par exemple, dans la plupart des ACD, le temps passé à l'état Prêt/En attente n'est pas associé à une file d'attente de service. Au contraire, l'agent est simplement dans cet état. Dans le fichier AgentProductivity.AGENT, ce total est fourni dans chaque entrée de file d'attente agent-service de l'agent sous la forme totalUnproratedReadyWaitingTime. À partir de là, nous calculons un proratedReadyWaitingTime pour chaque file d'attente de service (la valeur totale non proratisée divisée par le nombre de files d'attente de service pour lesquelles l'agent dispose de données de productivité de file d'attente agent-service au cours de la période).

Une approche similaire est adoptée pour totalUnproratedNotReadyBusySeconds, qui est converti en propratedNotReadyBusySeconds. Nous utilisons les valeurs au prorata pour calculer les totaux d'une file d'attente de service. Par conséquent, nous ne comptons pas le même temps deux fois (ou plus pour plusieurs files d'attente de service) et les métriques sont à somme nulle.

Si les valeurs totalProratedReadyWaitingTime et/ou totalProratedNotReadyBusyTime sont spécifiées, nous les utilisons comme guide pour calculer au prorata les temps non proratisés. S'ils s'additionnent correctement, les valeurs au prorata spécifiées sont utilisées. Si ce n'est pas le cas, nous les utilisons comme pondération (en utilisant la valeur au prorata spécifiée divisée par la somme des valeurs au prorata spécifiées dans toutes les files d'attente de service de l'agent pendant l'intervalle) pour calculer les valeurs au prorata.

Les implémenteurs qui souhaitent avoir plus de contrôle sur la répartition du temps, autre que la division par le nombre de files d'attente de service, peuvent ajouter les colonnes totalProratedReadyWaitingSeconds et totalProratedNotReadyBusySeconds au fichier AgentProductivity.AGENT.

Il est fortement recommandé de vous assurer que la somme des valeurs totalProratedReadyWaitingSeconds pour chaque ligne de file d'attente agent-service pour un agent donné au cours d'une période donnée s'additionne à la valeur totalUnproratedReadyWaitingSeconds dans chaque ligne de file d'attente agent-service pour cet agent, et de même pour le temps Inprêt/Occupé. Il est également fortement recommandé de vous assurer que le temps d'indisponibilité/d'indisponibilité n'est jamais pris en compte pour une file d'attente de service si ce temps est simultané avec du temps dans un autre état pour d'autres files d'attente de service.

Par exemple, pour les ACD qui signalent le temps d'inactivité/d'occupation pour une file d'attente de service alors qu'un agent traite des appels dans une autre file d'attente de service, le temps d'indisponibilité/d'occupation concomitant à la gestion des appels ne doit pas être inclus dans les valeurs non proratisées ou au prorata spécifiées. De même, si un ACD comptabilise le temps de disponibilité pour une file d'attente de service tout en comptant le temps d'attente d'absence ou d'occupation pour une autre file d'attente de service, ce temps d'absence ou d'occupation ne doit pas être inclus dans les valeurs non proratisées ou au

prorata spécifiées. Seules les valeurs totales non proratisées

totalUnproratedReadyWaitingTime et totalUnproratedNotReadyBusyTime doivent être comptés deux fois, et uniquement en tant que temps pendant lequel un agent est prêt/en attente pour une file d'attente de service, et en tant que temps pendant lequel un agent n'est pas prêt/occupé pour toutes les files d'attente de service, respectivement.

EXEMPLE

Nom du fichier : 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.DATE DU SERVICE : 2013-01-15 INTERVALLE : 13:30 DÉCALAGE : -0600 ACD : 1

acdServiceId,contactsOffert,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

Fichier AgentState.EVENT

Le fichier AgentState.EVENT contient les données d'état de l'agent utilisées pour calculer l'adhésion et la conformité. Le fichier doit contenir toutes les données d'état de l'agent pour la journée entière, indiquées dans le nom et l'en-tête du fichier. Le jour est interprété comme étant de minuit à minuit dans le fuseau horaire du locataire. Le fichier remplace toutes les données d'état de l'agent existantes pour ce jour-là.

Format du nom de fichier

<date>_<ACD#>_AgentState.EVENT

Élément	Description
<date>	Date à laquelle le fichier a été généré, au format AAAAMMJJ.
<ACD#>	Le numéro ACD (voir Numérotation ACD).

En-tête de fichier

DATE DE L'ÉVÉNEMENT : <date> ACD : <ACD#>

Élément	Description
<date>	Date à laquelle le fichier a été généré, au format AAAA-MM-JJ.
<ACD#>	Numéro de l'ACD qui est la source des données.

L'en-tête du fichier doit être la première ligne non vide du fichier.

NOTE

Les valeurs EVENT DATE doivent représenter la date du serveur qui correspond à la fois à celle du nom de fichier et à la date de tous les événements de l'agent dans le fichier. Par exemple, si un fichier est nommé :

20160123_1_AgentState.ÉVÉNEMENT

Le fichier ne doit contenir que les événements du 23 janvier 2016 et aucune autre date dans le fuseau horaire du locataire. Cela ne signifie pas que les événements individuels doivent être exprimés dans le fuseau horaire du locataire, mais seulement qu'une fois les événements convertis dans le fuseau horaire du locataire par le serveur de données, la date de l'horodatage de l'événement converti doit correspondre à la date du nom de fichier et de l'en-tête du fichier.

En-tête de colonne

<nomcolonne1>,<nomcolonne2>,<nomcolonne3>. . .,<nomcolonneN>

Où <columnname1> à <columnnameN> sont les noms des colonnes représentées dans le fichier.

Les noms de colonne ne sont pas limités aux colonnes obligatoires et facultatives. Vous pouvez ajouter des colonnes non reconnues supplémentaires et des données associées (par exemple, des noms d'agent ou de service) pour rendre les fichiers SIG plus lisibles par l'homme. Le API SIG ignore ces colonnes et les données y étant associées.

L'ordre des colonnes n'est pas précisé. La seule condition requise pour l'ordre des colonnes est que les noms des colonnes soient dans le même ordre que les données de chaque ligne.

Les noms de colonne ne peuvent pas contenir de virgules, sont sensibles à la casse et ne peuvent pas commencer ou finir par un espace (ces espaces sont automatiquement coupés lorsque le fichier est analysé). Les noms de colonne doivent être uniques. Les noms de colonne en double (après le découpage de l'espace) génèrent une erreur.

L'en-tête de colonne doit être la deuxième ligne non vide du fichier.

Lignes de données

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

Où <columnvalue1> à <columnvalueN> sont les valeurs de <columnname1> à <nomcolonneN> pour une ligne de données.

Chaque ligne de données correspond à un élément de données du fichier, avec une valeur pour chaque colonne, dans le même ordre que l'en-tête de colonne. Les valeurs sont séparées par des virgules. Aucune valeur ne peut contenir de virgule. Les valeurs de données sont débarrassées des espaces de début et de fin lorsqu'elles sont analysées.

La troisième ligne vide et les lignes non vides suivantes du fichier doivent être des lignes de données. Il est possible qu'un fichier ne contienne aucune ligne de données. Cela signifie qu'il n'y avait aucun élément de

données pour cette période.

Colonnes obligatoires

Le tableau suivant décrit les colonnes qui doivent figurer dans le fichier AgentState.EVENT.

Colonne	Type de données	Description
acdAgentId	chaîne	ID de l'agent dans le ACD.
eventDateTime	horodatage	Un horodatage représentant le moment où l'événement d'état de l'agent a eu lieu, composé des types de données suivants : <date> <heure> <tzoffset> Si le tzoffset est omis, la date et l'heure sont supposées être exprimées à l'heure GMT.
état-agent	chaîne, longue ou null	Code représentant l'état de l'agent. Voir Valeurs d'état des agents pour plus d'informations.

Colonnes facultatives

Le tableau suivant décrit les colonnes qui sont facultatives dans le fichier AgentState.EVENT. Si elle n'est pas incluse, la valeur par défaut est utilisée pour la mesure.

Colonne	Type de données	Description
reasonCode (code de raison)	Chaîne, longue ou null	Le code raison associé à la modification de l'état de l'agent. La valeur par défaut = NULL.

Valeurs d'état de l'agent

Le champ agentState accepte uniquement certaines valeurs. Si un événement ne correspond pas à l'un de ces états d'agent, aucune ligne de cet événement ne doit être écrite dans le fichier. Chaque état est associé à un code entier ou à une chaîne qui peut être utilisé comme valeur. Le tableau suivant décrit les états de l'agent et leurs codes associés.

État de l'agent	Code	Code	Description
Déconnexion/ Hors service	1	VOILÀ	L'agent se déconnecte de l'ACD
Prêt/En attente	2	RE	L'agent est prêt à traiter un contact
En conversation/En contact	3	TK	L'agent parle à un

État de l'agent	Code	Code	Description
			contact
Travail après contact	4	WK	L'agent effectue un travail post-contact
En attente	5	OH	L'agent est en attente
Non prêt/Occupé	6	NR	L'agent n'est pas prêt à recevoir des contacts

Un seul événement doit être écrit par agent et par horodatage. Si plusieurs événements sont écrits, il est probable (mais non garanti) que seul le dernier événement du fichier pour l'agent pour le même horodatage sera capturé.

Pour les ACD qui signalent un agent comme Prêt/En attente ou Non prêt/Occupé pour des files d'attente de service spécifiques, et qui utilisent l'une de ces valeurs dans une file d'attente de service alors que l'agent est dans un autre état sur une autre file d'attente de service, les événements doivent être convertis pour être non spécifiques à la file d'attente de service. Par exemple, si un ACD a un agent en conversation dans une file d'attente de service et Non prêt/Occupé dans d'autres files d'attente de service, un seul TK ou 3 agentState doit être écrit.

En général, lorsqu'un agent est dans plusieurs états pour différentes files d'attente de service, et qu'un seul événement par agent et par estampille est écrit, les priorités sont établies comme suit :

- Un événement sur deux a priorité sur Déconnecté
- Tous les événements, sauf Déconnecté, ont priorité sur l'état Non prêt/Occupé
- Tous les événements, sauf ceux des événements Déconnectés et Non prêt/Occupé, ont priorité sur Prêt/En attente

EXEMPLE

Nom du fichier : 20160115_1_AgentState.DATE DE

L'ÉVÉNEMENT : 2016-01-15 ACD : 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[lignes omises par souci de concision]

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

[lignes omises par souci de concision]

```
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
```

Intégrez votre HRMS à Webex WFO

Si l'intégration du HRMS (Human Resources Management System) est activée (gestion des applications > WFM configuration > configuration HRMS), Webex WFO importera les données de vacances de votre HRMS et exportera les données sur les heures de congés utilisées dans un fichier que votre HRMS peut utiliser.

Les données de congés sont exportées une fois par jour de Webex WFO vers votre HRMS à l'heure configurée sur la page de configuration HRMS. Les données de congés sont importées de votre HRMS vers Webex WFO tout au long de la journée, chaque fois qu'un fichier SIG est mis à Webex disposition de WFO.

IMPORTANT

Webex WFO utilise le nom d'utilisateur d'un agent ou l'ID d'employé d'un agent tel que configuré sur la page Utilisateurs pour identifier les données d'heures de congés. Quel que soit l'identifiant que vous utilisez, il doit être identique dans Webex WFO et le HRMS pour que les données soient écrites dans l'enregistrement correct dans chacun.

Par défaut, le serveur de données surveille le dossier suivant pour le fichier texte envoyé par le HRMS à Webex WFO :

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

NOTE

Si l'emplacement par défaut des fichiers SIG est modifié lors de la configuration du serveur de données, les fichiers HRMS sont enregistrés dans le chemin suivant :

```
. .\gis\vacationreports\<locataire>
```

Voir la rubrique "Configuration du serveur de données" dans le *Webex Guide* de l'utilisateur WFO pour plus d'informations.

Dès que le fichier apparaît, les données qu'il contient sont importées dans Webex WFO à l'aide du API SIG. Les données importées remplacent toutes les données de congés existantes dans la base de données Webex WFO.

MEILLEURES PRATIQUES Les données sont exportées quotidiennement depuis Webex WFO. Il appartient au client de déterminer la fréquence à laquelle les données seront importées du HRMS vers Webex WFO. La pratique recommandée consiste à
Importer les données à l'intervalle auquel les heures de congés accumulées sont calculées dans le HRMS.

À l'heure de la journée configurée sur la page HRMS Configuration (Configuration du HRMS), Webex WFO génère un fichier de rapport qui contient le nombre d'heures utilisées par les agents par jour au cours des sept derniers jours. Ce fichier contient également les heures en attente et approuvées à compter de la date en cours. Les heures sont considérées comme utilisées pour les horaires se terminant la veille. Les plannings en cours ne sont pas comptabilisés comme employés.

Lorsque les fichiers texte sont traités par Webex WFO, ils sont archivés sur le serveur de données et dans le Cloud à des fins de dépannage.

Les fichiers d'exportation de congés ne sont pas automatiquement supprimés. Il appartient au client de déterminer quand et si les fichiers d'exportation doivent être supprimés.

Détails du fichier d'importation

Le tableau suivant présente les détails du fichier d'importation envoyé par le HRMS à WFM.

IMPORTANT Chaque en-tête de colonne doit être présent dans le fichier d'importation, même si des données ne doivent pas nécessairement être présentes pour cette colonne. Si un en-tête de colonne est manquant, l'importation échouera.

Élément	**Description**
Emplacement du fichier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nom du fichier	VacationHours_From_HRMS
En-tête de fichier	DATE DE CONGÉ DU MSRH : <date >
En-têtes de colonne	connectez-vous Données facultatives. Il s'agit de l'adresse e-mail que les utilisateurs saisissent lorsqu'ils se connectent à Webex WFO. Bien que login et employeeId soient individuellement facultatifs, vous devez inclure des données dans au moins une de ces deux colonnes. Sinon, le fichier d'importation de données ne sera pas traité. vacationTypeLabel Données requises. La valeur de données saisie pour vacationTypeLabel dans toutes les lignes doit correspondre exactement au nom du type de vacances tel que configuré dans Webex WFO (Gestion des applications >

planification des congés > types de congés). Ceci

Élément	Description
	La valeur ne peut pas contenir
	de virgule. availableHours (heures disponibles) Données requises. Il s'agit du nombre d'heures de vacances disponibles pour agent.
	totalHeuresGagnées Données facultatives. Il s'agit du nombre total d'heures de vacances accumulées par agent de l'année. Si le champ facultatif totalEarnedHours n'est pas inclus dans le fichier, Webex WFO prend par défaut la valeur zéro et remplace les valeurs existantes. Cela peut entraîner une valeur négative lors du calcul des heures utilisées pour un agent. Si le champ est inclus dans le fichier, la valeur saisie ne peut pas dépasser 9999.
	ID d'employé Données facultatives. Bien que login et employeeId soient individuellement facultatifs, vous devez inclure des données dans au moins une de ces deux colonnes. Sinon, le fichier d'importation de données ne sera pas traité.

Voici un exemple de fichier d'importation.

DATE DE CONGÉ DU HRMS : 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

REMARQUE : Les éléments de données sont limités à 2 chiffres situés à droite de la virgule. S'il y a plus de 2 chiffres, la valeur sera arrondie à 2 chiffres avant l'importation. Les erreurs dans les enregistrements sont consignées dans le journal.

lime.

Les virgules qui font partie des données d'importation HRMS doivent être échappées avec une barre oblique inverse (par exemple, "3\,000") afin d'être traitées comme des littéraux et non comme des délimiteurs de fichier.

Exporter les détails du fichier

Le tableau suivant présente les détails du fichier d'exportation envoyé par le WFM au HRMS.

Élément	**Description**
Emplacement du fichier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nom du locataire>
Nom du fichier	vacation_<date>_WFM
En-tête de fichier	VACANCES À PARTIR DE WFM DATE : <date>
En-têtes de colonne	Date de conn exio n vacationTypeÉtiquette utiliséeHeures demandéesHeures approuvéesHeures employéId employé acdId

- Tous les agents qui ont un planning de vacances via le fichier d'importation (voir Détails du fichier d'importation) sont inclus dans le fichier d'exportation.
- Seules les dates avec usedHours des 7 derniers jours sont incluses dans l'exportation pour chaque agent.
- Si une date a utiliséHeures pour un agent pour au moins un type de vacances, alors tous les types de vacances sont affichés dans le fichier, même si aucune heure n'a été utilisée à cette date. Dans ce cas, le champ usedHours affiche un tiret (
—).
- Les champs requestedHours et approvedHours n'apparaissent que lors de la dernière date rapportée pour chaque agent. Ces valeurs ne sont pas liées à une date précise puisqu'il s'agit de totaux pour toutes les dates futures.
- Si un agent ne dispose d'aucune heure utilisée pour aucun type de congés de la période de 7 jours, une ligne de date est insérée pour la journée d'hier pour chaque type de vacances et les heures demandées et les heures approuvées y sont indiquées.

Le fichier d'exportation de sortie contient les éléments suivants pour chaque type de vacances :

- Heures utilisées : heures utilisées pour la date sur la ligne. Cette valeur est basée sur la durée des exceptions de type de congé dans l'horaire de l'agent pour la date. Les exceptions de type de congés sont configurées sur la page Types de vacances Webex WFO (Gestion des applications > planification des congés > types de congés).
- Heures demandées : le nombre total d'heures en attente et non encore approuvées à l'heure actuelle.

- Heures approuvées : le total des heures approuvées. Pour les demandes à temps partiel, la durée de la demande est utilisée. Pour les demandes impliquant une journée entière, la durée est calculée comme étant le nombre minimum d'heures par semaine ÷ 5 tel que défini dans le profil Équivalent Temps Plein de l'agent, configuré sur la page Webex Profils Équivalents Temps Plein WFO (Gestion des applications > planification des congés > profils Équivalents Temps Plein).

Voici un exemple de fichier d'exportation.

```
VACANCES À PARTIR DE WFM DATE : 2018-04-20
    login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacances flottantes, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Vacances flottantes,-,-,-,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,Vacances,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Vacances,-,-,-,teri.jones,1
```

Dans cet exemple, les heures de congés sont indiquées comme suit.

Employé	Utilisation des heures de congés
Sylvain	▪ Utilisé 8 heures de vacances flottantes le 13 avril. ▪ Utilisé 8 heures de vacances le 15 avril. ▪ A 16 heures de demandes de vacances qui sont en attente d'approbation le 20 avril ou après. ▪ A 8 heures de demandes de vacances qui sont approuvées à compter du 20 avril. ▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.
Jonest	▪ Utilisé 4 heures de vacances le 14 avril. ▪ Utilisé 8 heures de vacances le 15 avril. ▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.
Adamsb (en anglais seulement)	▪ N'a pas utilisé d'heures au cours de la période de 7 jours commençant le 13 avril.

Employé	Utilisation des heures de congés
	▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.

Capture de données en temps réel API

Le API de saisie de données en temps réel peut être utilisé pour notifier Webex WFO des informations en temps réel sur l'état des agents pour n'importe quel ACD. Ces données en temps réel sont ensuite utilisées par Webex WFO pour calculer l'adhésion et la conformité de l'agent.

Le API temps réel est un API REST HTTPS.

API Définition

Les applications qui utilisent cette API doivent effectuer les opérations suivantes :

1. Au démarrage de l'application, établissez une session HTTPS avec le serveur d'applications.
2. Pour la durée de vie de l'application :
    a. Surveillez les changements d'état de l'agent à l'aide d'une méthode d'intégration spécifique à ACD.
    b. Soumettre les modifications de l'état de l'agent au serveur d'applications.
3. À l'arrêt de l'application, détruisez la session HTTPS.

Établir une session

Avant de fournir des données d'état d'agent à Webex WFO, vous devez d'abord établir une session

HTTPS (connexion). Pour vous connecter, envoyez une requête HTTPS POST à :

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

L'hôte cloud WFO Webex est défini lors de l'installation. Pour plus d'informations, reportez-vous au Guide *d'installation du fournisseur de* service.

Le corps de la demande doit être dans le format suivant :

```
{
    "userid" :"<nom_utilisateur> », "mot
    de passe" :"<mot de passe> »,
    "locale" :"en"
}
```

Remarque L'utilisateur dont les informations d'identification sont dans les chaînes <nom d'utilisateur> et <mot de passe> ci-dessus doit disposer des autorisations Administrer WFM. Sinon, le API ne fonctionnera pas.

REMARQUE : Contactez le support si les informations d'identification utilisées sont valides pour plusieurs locataires.

Une réponse de 200OK **indique la** réussite.

Soumettre les informations sur l'état de l'agent

Vous pouvez soumettre chaque changement d'état de l'agent en tant que demande de API distincte, ou regrouper plusieurs changements d'état de l'agent en une seule demande. En général, l'envoi de plusieurs modifications d'état d'agent dans une seule demande se traduit par de meilleures performances.

Pour soumettre des informations sur l'état de l'agent, envoyez une requête HTTPS POST à :

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

Le corps de la demande doit être dans le format suivant :

```
[
    {
        "acdAgentId" :string,
        "gisStateIdentifier" :string,
        "timestamp" :number, "reasonCode" :string
    }, ...
]
```

Les champs de cette demande sont définis dans la table suivante.

Champ	Descriptions
acdAgentId	Identificateur ACD de l'agent. Il s'agit de l'ID de ACD'agent dans Webex WFO (Application Management > users > agents). ▪ Assurez-vous que le format utilisé dans les ACD ID d'agent synchronisés de la ACD à Webex WFO est utilisé chaque fois que vous envoyez des données historiques et en temps réel à Webex WFO. S'il y a discordance de cas (par exemple, l'ID d'agent dans le ACD est **JSMITH** mais dans les données

Champ	Descriptions
	Import file c'est **Jsmith**), l'importation des données échouera.
acdServerId	Identifiant du ACD. Il s'agit du numéro du ACD affiché sur la page Configuration de l'ACD.
gisStateIdentifier	L'identifiant de l'état de l'agent. ▪ 1 : Déconnexion. L'agent s'est déconnecté de l'ACD. Dans de nombreux ACD, un code raison peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état. ▪ 2 : Non prêt. L'agent n'accepte pas de contacts de la part du ACD. Dans de nombreux ACD, un code raison peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état. ▪ 3 : Prêt. L'agent est prêt à accepter des contacts du ACD. ▪ 4 — En conversation. L'agent est sur un contact. ▪ 5 : Travail non prêt. L'agent effectue un travail post-contact et passera à l'état Non prêt une fois qu'il aura terminé. ▪ 6 : Travail prêt. L'agent effectue un travail post-contact et passera à l'état Prêt une fois l'opération terminée. ▪ 10 : En attente. L'agent a mis le contact en attente. **NOTE** Si l'ACD a un état de travail post-contact, mais ne fait aucune distinction entre Travail non prêt et Travail prêt, alors état peut être utilisé.
horodatage	Heure à laquelle le changement d'état de l'agent a eu lieu, exprimée en millisecondes depuis l'époque. Les horodatages doivent être envoyés en UTC exprimés en temps d'époque en millisecondes.
reasonCode (code de raison)	Code raison facultatif. Cette valeur peut être nulle ou vide. Les valeurs valides sont tous les caractères alphabétiques et symboles à l'exception de la virgule et des nombres 1-65535.

EXEMPLE

Voici un exemple de changement d'état d'agent envoyé en tant que demande de API unique.

- L'agent 5009 passe en état d'attente le mercredi 27 juin 2012 18:03:27 GMT.


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


Voici un exemple de plusieurs changements d'état d'agent regroupés en une seule demande.

- L'agent 5009 passe à l'état Non prêt avec le code raison 9 le mercredi 27 juin 2012 18:03:39 GMT.
- L'agent 5009 passe à l'état Prêt le mercredi 27 juin 2012 18:03:40 GMT.
- L'agent 5002 passe à l'état Non prêt avec le code raison 2 au mercredi 27 juin 2012 18:03:39 GMT


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

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

Détruire la session

Lors de l'arrêt de l'application, vous devez détruire la session HTTPS

(déconnexion). Pour vous déconnecter, envoyez une requête HTTPS

DELETE à :

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

Une réponse de 200OK **indique la** réussite.

Importer des contacts en masse

Les tiers utilisent les API d'importation de contacts en masse pour fusionner et insérer des métadonnées et des enregistrements dans une requête HTTPS en plusieurs parties.

Il existe deux API d'importation en masse :

- Bulk Contact Import API : utilisé par des tiers ; permet l'insertion de métadonnées et d'enregistrements dans une requête HTTPS en plusieurs parties.

  > **Remarque** : Vous pouvez également utiliser la API d'importation de contacts en masse pour importer des contacts en bloc via le serveur de données. Voir Utilisation du serveur de données pour l'importation en masse de contacts.

- Contact en temps réel API : utilisé par Webex client d'enregistrement WFO Smart Desktop ; insère d'abord les métadonnées, puis télécharge les enregistrements séparément par la suite, en fonction de la réponse de l'insertion de métadonnées. Cela permet au client de retarder le téléchargement des enregistrements et permet l'insertion de contacts alors que l'appel est toujours en cours. Cependant, cela oblige le client à suivre les ID pour télécharger les enregistrements du contact correct.

Protocole et URI

Importer des contacts en masse API

URI	/api/upload/contacts
Méthode	POST
Autorisations	Administrer le service partagé
Type de contenu	Données multiparties/données de formulaire

Nombre API d'importation de contacts en masse en temps réel (métadonnées)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Méthode	POST
Autorisations	Capturer les contacts, Enregistrer la voix/Enregistrer l'écran
Type de contenu	application/JSON

Formats pris en charge

Les formats suivants peuvent être inclus dans une demande en plusieurs parties.

Type	Description
CSV	Fichier séparé par des virgules utilisé pour attribuer des métadonnées.
JSON	Format de métadonnées identique à celui du API Temps réel, mais pouvant être utilisé pour l'importation en masse.
WAV (en anglais)	Format d'enregistrement audio.
WEBM (en anglais)	Format d'enregistrement audio et vidéo combiné.
WEBMA (en anglais)	Format audio uniquement (conteneur WebM).
WEBMV	Format vidéo uniquement (conteneur WebM).
SPX	Format audio.
WMV (en anglais) associé	Format d'enregistrement audio et vidéo combiné (ou vidéo uniquement s'il est

Type	Description
	Avec audio dans le même contact).
OPUS	Format audio.

Champs Demande et réponse

Les fichiers CSV et JSON contiennent des champs définis dans le tableau suivant. Tous les champs ne sont pas utilisés dans les deux types de fichiers. Le fichier auquel le champ s'applique est indiqué dans la description.

Nom	Req?	Description
ID d'agent	O	Utilisé dans CSV et JSON. L'ID de l'agent dans l'un des trois formats. Le traitement détermine quel format est utilisé en fonction de l'analyse du contenu. ▪ ID de la personne. Identificateur unique de WfoPerson.id. Ce numéro est également utilisé dans la feuille de calcul d'exportation des utilisateurs (Gestion des applications > utilisateurs de > globaux > importation et exportation > exporter > colonne ID utilisateur). Ce n'est pas la même chose que l'ID dans le profil utilisateur de l'Webex WFO. ▪ Connexion AD. Un domaine\nom d'utilisateur (nécessite « \ »). ▪ Adresse courriel. Une adresse e-mail (nécessite « @ »). Lorsque vous utilisez un CSV pour télécharger des contacts, l'ID d'agent est requis. Si vous utilisez JSON pour effectuer la demande, l'ID d'agent est facultatif. Dans ce dernier cas, l'ID de l'agent est défini sur l'ID de l'utilisateur authentifié qui initie le téléchargement. Nombre maximal de caractères = 254 Valeur par défaut = aucun
ID AssocCallId	N	Utilisé dans CSV et JSON. ID qui lie des contacts entre eux. Par exemple, un appel transféré d'un agent à un autre a chacun le même ID.

	Nombre max de caractères = 52 Valeur par défaut = NULL

Nom	Req?	Description
Audio.Emplacement	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Audio. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Audio.HeureDébutMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Audio. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX) de l'enregistrement audio. Permet de déterminer le décalage audio à partir du moment où le contact commence. Nombre maximal de caractères = long Valeur par défaut = ContactStartTimeMs
Adresse appelée	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone appelé. Nombre max de caractères = 64 Valeur par défaut = Chaîne vide
Appelé	N	Utilisé en JSON. Le numéro de téléphone appelé. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
ID d'appel	N	Utilisé dans CSV et JSON. ID qui identifie un contact.

Nom	Req?	Description
		Nombre max de caractères = 128 Valeur par défaut = NULL

Nom	Req?	Description
Appels	N	Utilisé en JSON. Le numéro de téléphone de l'appelant. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
Adresse d'appel	N	Utilisé dans CSV. Le numéro de téléphone de l'appelant. Nombre max de caractères = 64 Valeur par défaut = Chaîne vide
ClientTimeZone	N	Utilisé dans CSV et JSON. Le fuseau horaire au format UTC. L'heure Windows est également prise en charge. Le client d'enregistrement de bureau envoie l'heure Windows, qui est mappée à l'heure Olson. Nombre max de caractères = 255 Par défaut = Fuseau horaire du client tel que défini dans Webex WFO **EXEMPLE–** 06:00
DuréeDébutContactMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX). Une valeur dans ce champ est requise, aussi si la valeur est manquante, le API utilise l'heure de téléchargement en cours. Notez que cela se traduit probablement par une mauvaise expérience utilisateur, avec de nombreux contacts qui ont le même horodatage. **IMPORTANT** Si vous importez des contacts avec Excel, vous devez formater la colonne Heure de début en afficher les millisecondes (consultez la documentation utilisateur d'Excel pour plus d'informations). Sinon, Excel tronque les millisecondes, ce qui génère une erreur d'heure et empêche l'importation correcte des enregistrements.

Nom	Req?	Description
		Nombre maximal de caractères = longueur Par défaut = heure de téléchargement actuelle **EXEMPLE#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Direction	N	Utilisé dans CSV et JSON. Direction de l'appel : entrant ou sortant. 1 = sortant 0 = entrant Nombre max de caractères = 1
Line	N	Valeur par défaut = NULL Utilisé dans CSV et JSON. La ligne/le poste de l'agent. Nombre maximal de caractères = 64 Valeur par défaut = NULL
metadata.<nom du champ de métadonnées personnalisées >	N	Utilisé dans CSV. Les champs de métadonnées personnalisées à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas déjà. Toute colonne commençant par "métadonnées" sera traitée comme un champ de métadonnées personnalisé. **EXEMPLE** Pour définir "accountNumber", créez une colonne nommée "metadata.accountNumber". Nom de champ en caractères max = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Métadonnées personnalisées	N	Utilisé en JSON.

Nom	Req?	Description
		Les champs de métadonnées personnalisées à remplir. Le champ sera créé s'il n'existe pas déjà. L'objet contient des données sous forme de paires nom/valeur.

Nom	Req?	Description
		EXEMPLE "accountNumber" :"123456" Nom de champ en caractères max = 39 Nombre maximal de caractères de la valeur des métadonnées personnalisées = 2056
Enregistrement1	O	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Enregistrement2	N	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Enregistrement3	N	Utilisé dans CSV. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. **REMARQUE** : Il doit y avoir un fichier audio ou l'importation

Nom	Req?	Description
		échoue.

Nom	Req?	Description
		Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Recording2Offset	N	Utilisé dans CSV. Décalage entre Enregistrement2 et Enregistrement1. **EXEMPLE** Un fichier audio (WAV) qui démarre 5 secondes après que le fichier écran (WEBM) a un décalage de 5000 (5 000 = 5 secondes). Nombre maximal de caractères = Long par défaut = 0
Écran.Emplacement	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Screen. Nom de clé (fichier) de l'enregistrement dans la demande en plusieurs parties. Il peut s'agir de n'importe quel format d'enregistrement pris en charge (audio/écran/combiné). Un seul fichier audio par contact est autorisé. Le nom de la clé doit avoir une extension valide qui correspond au type de support de l'enregistrement. L'extension identifie le fichier comme un enregistrement audio ou d'écran, ou les deux. Nombre max. de caractères = 128 Valeur par défaut = Aucun.
Screen.StartTimeMs	N	Utilisé dans CSV et JSON. Dans le sous-objet Screen. L'heure de début en millisecondes GMT depuis 1970-01-01 (heure UNIX) de l'enregistrement d'écran. Elle est utilisée pour déterminer le décalage de l'écran à partir du moment où le contact commence. Nombre maximal de caractères = long Valeur par défaut = ContactStartTimeMs

CSV exemples de fichiers

CSV peuvent être téléchargées dans le cadre d'une demande de chargement partitionnée. Certaines règles concernant

Nom	Req?	Description

le format sont les suivantes.

- Le nombre de colonnes est variable. Par exemple, si vous souhaitez toujours utiliser le fuseau horaire du client, il n'est pas nécessaire d'inclure cette colonne dans le CSV.
- Les colonnes du CSV peuvent être dans n'importe quel ordre.
- Le nombre de colonnes de chaque ligne doit correspondre au nombre de colonnes d'en-tête.
- Si une valeur comporte une virgule, elle doit être entourée de guillemets.
- Si une valeur n'est pas connue pour un contact spécifique, mais si l'en-tête existe, utilisez une chaîne vide pour cette colonne.

> **Remarque** : Une réponse réussie est formatée en JSON, car la réponse ajoute un état pour chaque contact et enregistrement.

Exemple complet

Cet exemple illustre un fichier qui utilise tous les champs possibles pour un fichier CSV.

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

Bref exemple

Cet exemple affiche uniquement les champs requis pour un fichier CSV.

```
1 ID Agent,DuréeDébutContactMs,Enregistrement1
2 2,1447100000000 call1.wav
3 2,1447110000000 call2.wav
```

Exemples de fichiers JSON

Les informations de contact peuvent être importées dans Webex WFO au format JSON comme alternative au format CSV.

Exemple complet

Voici un exemple de fichier JSON formaté.

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

```
6        "CallingAddress" :"1800",
7        "ClientTimeZone" :"Heure Standard du Centre",
8        "ContactStartTimeMs" :1447075073000,
9        "Direction" :1,
10       "Audio" :[
11           {
12               "Emplacement" :"25.wav",
13               "StartTimeMs" :1447075080000
14           }
15       ],
16       "Écran" :[
17               "Emplacement" :"25.webm",
18               "StartTimeMs" :1447075075000
19       ],
20       "CustomMetadata" :{
21               "accountNumber" :"123456",
22               "department" :"ventes"
23        }
24   }
```

Bref exemple

Cet exemple montre uniquement les champs requis pour un fichier JSON.

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

Format ZIP

Le format ZIP est géré différemment de CSV ou JSON, en ce sens qu'il s'agit d'une collection de fichiers traités comme s'il s'agissait de fichiers individuels dans la requête en plusieurs parties.

- Le nom du fichier est la clé qui doit être référencée dans le CSV/JSON.
- Toute structure de dossiers dans le fichier ZIP est aplatie et ignorée.

Par exemple, une demande en plusieurs parties ressemble à ce qui suit.

```
1   batch.zip
2       batch.csv (contient 2 lignes, pour call1 et call2)
3       call1.wav
4       call2.wav
```

Cette demande en plusieurs parties est traitée comme si les fichiers étaient tous dans le fichier ZIP ou tous individuellement dans la demande en plusieurs parties.

Remarques

- L'ordre des fichiers n'a pas d'importance.
- Le téléchargement d'un contact qui contient un nom de fichier d'enregistrement mais qui n'inclut pas cet enregistrement ne pourra pas être inséré.
- Un téléchargement qui contient un enregistrement qui n'est pas référencé dans un CSV ou JSON ignorera cet enregistrement.

IMPORTANT Vous devez disposer des droits d'accès d'administrateur du service partagé, des accès au serveur de données à utiliser pour l'importation en bloc de contacts et l'autorisation d'importation en bloc cochée pour votre rôle.

Utilisation du serveur de données pour l'importation de contacts en masse

Vous pouvez utiliser la API d'importation des contacts en masse pour télécharger des contacts

en masse via le serveur de données. L'utilisation des API d'importation de contacts en masse

nécessite les conditions suivantes :

- Webex rôle Administrateur WFO avec l'autorisation d'importation en masse activée.
- Accès en lecture/écriture au serveur de données.

Pour télécharger des contacts en masse via le serveur de données :

PRÉREQUIS Pour qu'une importation en masse réussisse à télécharger des fichiers à l'aide d'un serveur de données, le serveur de données doit être configuré dans Webex WFO. Il peut s'agir d'un serveur de données déjà utilisé pour n'importe quel
Autre objectif ou un nouveau serveur de données. Si vous configurez un nouveau serveur de données pour l'importation en masse, consultez la rubrique "Configuration du serveur de données" dans le *Webex Guide* de l'utilisateur de WFO.

1. Pour utiliser un serveur de données déjà configuré dans Webex WFO, accédez à la **page Configuration** du serveur de données (Gestion des applications > configuration du système > configuration du serveur de données) et sélectionnez ce serveur de données.
2. Dans la section Regional Data Server ACD Sync Settings **, vérifiez que** l'option **Activer la capture** est sélectionnée et que l'ACD **générique (par défaut**) est affecté.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Créez un fichier CSV (et non JSON) qui contient tous les champs obligatoires et les champs facultatifs

que vous souhaitez ajouter.

5. Préfixez le fichier avec le mot CONTACT. Le mot respecte la casse et vous devez le taper en majuscules.

   EXEMPLE
   Votre fichier CSV nommé ExampleContacts.csv. Vous devez le renommer avec le préfixe CONTACT comme suit :

   CONTACT. ExampleContacts.csv

6. Placez le fichier CSV et tous les fichiers multimédias associés dans le dossier SIG <locataire> sur le serveur de données. Ce dossier se trouve à l'emplacement défini par le champ Emplacement du fichier SIG du serveur de données régional de la page Configuration du serveur de données.

   EXEMPLE# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Serveur\gis\<locataire>

Importer les données de IVR de l'enquête post-appel

Les données collectées à partir d'enquêtes post-appel via un IVR peuvent être importées dans Webex WFO à l'aide d'une intégration IVR générique qui utilise CSV fichiers enregistrés dans un dossier spécifique sur le serveur de données. Voir "Ajouter des enquêtes post-appel aux contacts" dans le *Webex Guide* de l'utilisateur WFO pour plus d'informations sur la configuration.

REMARQUE : Cet emplacement de dossier est configuré dans Webex WFO sur la page Configuration du serveur de données (Gestion des applications > configuration du système > global > configuration du serveur de données) dans
Champ Emplacement du fichier SIG du serveur de données régional.

Le service d'observateur de fichiers déclenche l'importation de ces fichiers de données dans la base de données et attache les données aux enregistrements de contact à l'aide de l'ID de contact, de l'ID de contact associé ou de l'ID d'appel ICM.

Deux fichiers CSV sont requis :

- Le **fichier CSV formulaire** contient les questions de l'enquête et doit d'abord être traité.
- Les résultats réels de l'enquête sont importés via le **fichier Résultats** CSV.

Fichier de formulaire CSV

Le nom du fichier de formulaire doit respecter le format **Form_<ID de** formulaire>.csv, où <ID de formulaire> est un nombre. Le fichier de formulaire CSV est formaté pour contenir les informations suivantes :

<nom du formulaire>,<état du formulaire>,<date du formulaire>,<score total>

1,CHIFFRES,"Identificateur de contact",0

<Numéro de la question>,<Type de question>,<Texte de la question>,<Réponse et pondération des questions>

La première ligne du fichier de formulaire CSV contient les informations suivantes :

Champ	Description
Nom du formulaire	Nom du formulaire d'enquête.
État du formulaire	L'état du formulaire peut être **modifiable** ou **actif**. Les formulaires modifiables peuvent être modifiés avec une autre importation. Avec les formulaires modifiables, les données de résultat existantes sont supprimées avant la mise à jour des détails du formulaire. Les formulaires actifs ne peuvent pas être modifiés.
Date du formulaire	La date du formulaire, au format aaaa-mm-jj.
Score total	Score total possible dans l'enquête.

La deuxième ligne du fichier de formulaire CSV doit avoir l'ID de question 1 et est toujours la première question dans tout formulaire d'enquête VR. Il s'agit d'un espace réservé pour l'identificateur de contact fourni dans IVR fichiers de résultats d'enquête (voir Fichier CSV résultats :

1,CHIFFRES,"Identificateur de contact",0

La troisième ligne et toutes les lignes suivantes du fichier contiennent les questions de l'enquête :

Champ	Description
Numéro de la question	Numéro attribué à la question de l'enquête. **IMPORTANT** Le numéro de la question ne peut pas être 1.
Type de question	Type de la question. **REMARQUE** Seules **les questions de type OPTION** (une réponse sur une échelle, par exemple de 1 à 5) peuvent avoir des résultats enregistrés et une enquête doit avoir au moins une **question de type OPTION** à associer à un contact.
Texte de la question	Question de l'enquête.
Réponses aux questions et pondérations	La réponse et la pondération des questions sont un tableau séparé par des virgules au format < ID d'option > - <texte pour résultat> - <valeur/pondération>. Où ▪ < ID d'option > est un ID de l'option unique dans la portée de

Champ	Description
	La question. ▪ <texte pour résultat> est le texte utilisé pour identifier cette option dans une ligne de résultat d'enquête. ▪ <valeur/pondération> est la valeur de l'option de question.

Fichier de résultats CSV

Chaque fichier Résultats est un instantané de sortie du système de IVR générique. Par exemple, le IVR peut être configuré pour exporter un fichier toutes les 30 minutes et inclure toutes les enquêtes effectuées au cours des 30 dernières minutes. Si un formulaire comporte deux questions, chaque fichier de réponse à une enquête aura trois lignes par sondage :

- La ligne 1 identifie l'ID du contact à associer aux réponses à l'enquête.
- Les lignes 2 et 3 contiennent les réponses à chaque question.

Le nom du fichier de résultats doit suivre le format **Results_<aaaaMMjj>_<HHMM>_<ID unique>.csv** où <ID unique> est une valeur qui garantit que le nom de fichier est unique. Il peut être basé sur l'horodatage, l'ID d'agent ou un incrément séquentiel générique.

Le format suivant de chaque ligne du fichier CSV résultats est le suivant :

< identificateur unique >,<ID du formulaire>,<score total acquis du sondage>,<numéro de question>,<texte de réponse>,<score/pondération des réponses>

La première ligne de chaque résultat d'enquête présente les exigences syntaxiques supplémentaires suivantes :

<identifiant unique>,<ID de formulaire >,<score total obtenu du sondage>,1,ID <contact ou ID contact associé>,0

- Le **chiffre 1** indique que la première ligne porte le numéro 1 (selon les besoins).
- L'<**ID contact ou ID contact associé**> est l'identifiant du contact.
- Le **0** est un espace réservé pour le score/pondération de cette question.

Le tableau suivant décrit ce que chaque colonne du fichier contient pour chaque ligne.

Champ	Description
identifiant unique	Identificateur correspondant à l'identificateur unique indiqué dans le nom du fichier Résultats.
ID du formulaire	ID de formulaire utilisé dans le nom de fichier de formulaire.

Champ	Description
Note obtenue totale de l'enquête	Score total de l'enquête.
ID contact ou ID contact associé	L'identifiant du contact auquel s'applique cette enquête. **REMARQUE** L'identificateur utilisé dans le fichier de résultats est déterminé par l'identificateur d'enquête sélectionné sur la page Enquête post-appel de Webex WFO (Application Management > QM > QM Contact Flows > post Call Survey).
Numéro de la question formulaire.	Le numéro de la question correspondant au numéro de la question du fichier de
Texte de réponse	Texte de réponse correspondant à l'une des valeurs de l'option <texte pour résultat> de la question dans le fichier de formulaire.
Score/pondération de la réponse réponses suivantes :	Score obtenu par la réponse correspondant à la <valeur/pondération> de l'une des Les valeurs d'option de la question dans le fichier de formulaire.

Une question n'est incluse dans les résultats importés que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- L'ID du formulaire correspond à celui d'un formulaire importé.
- Le numéro de la question correspond au numéro de question de ce formulaire importé.
- Le texte de la réponse et le score/coefficient de la réponse correspondent au texte du résultat et de la valeur/pondération d'une option de réponse à cette question.

Exemple

Voici des exemples de fichiers de formulaire et de résultats CSV pour un scénario où une enquête post-appel se compose de cinq questions. Un client répond à l'enquête après qu'un contact a été identifié par l'ID contact# **987654321**.

Le client saisit les réponses suivantes à l'enquête :

Question n° 301	3
Question n° 302	2
Question n° 303	3
Question n° 304	4
Question n° 305	4

Le formulaire et le fichier de résultats pour cette enquête se présentent comme suit.

Nom du fichier du formulaire : Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,modifiable,2019-10-17,200
2 1,CHIFFRES,"Identificateur de contact",0
3 301, OPTION, Étiez-vous satisfait du temps d'attente, 1 - pas du tout d'accord - 00,2 - pas d'accord -
  10,3 - ni l'un ni l'autre - 20,4 - d'accord - 30,5 - tout à fait d'accord - 40
4 302,OPTION,Comment était le service, 1 - fortement pas d'accord - 00,2 - pas d'accord - 20,3 - ni l'un ni
  l'autre
  - 10,4 - d'accord - 30,5 - tout à fait d'accord - 40
5 303,OPTION,Avons-nous résolu le problème, 1 - pas du tout d'accord - 00,2 - pas d'accord - 20,3 -
  ni l'un ni l'autre - 10,4 - d'accord - 30,5 - tout à fait d'accord - 40
6 304,OPTION, L'agent était-il bien informé - pas du tout d'accord - 00,2 - pas d'accord - 10,3 - ni - 20,4
  - d'accord - 30,5 - tout à fait d'accord - 40
7 305,OPTION,Satisfait des services généraux, 1 - Pas du tout d'accord - 00,2 - Pas d'accord -
  10,3 - Ni l'un ni l'autre - 20,4 - D'accord - 30,5 - Tout à fait d'accord - 40
```

Nom du fichier de résultats : Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,ni l'un ni l'autre,20
3 1571310547,3,110,302,pas d'accord,20
4 1571310547,3,110,303,ni l'un ni l'autre,10
5 1571310547,3,110,304,D'accord,30
6 1571310547,3,110,305,D'accord,30
```

Importer des données CDR génériques

Les enregistrements détaillés de contact génériques des ACD qui ne sont pas intégrés nativement à Webex WFO peuvent être importés dans Webex WFO. Ce processus réconcilie ces contacts numéroteurs (associe les appels racine aux agents et aux enregistrements d'écran) afin que la fonctionnalité de recherche et de lecture de Webex WFO fonctionne correctement.

> **REMARQUE** La fenêtre de rapprochement correspond aux 8 dernières heures. Ce processus ne remonte pas plus loin que cela pour rapprocher les appels.

Télécharger via le serveur de Gathering

Pour utiliser cette option, vous devez d'abord créer une ACD générique et l'associer à un serveur de données via la page Webex Configuration du serveur de données WFO (Gestion des applications > configuration du système > global > configuration du serveur de données).

Le téléchargement de fichiers CDR génériques suit le même processus que celui utilisé pour télécharger d'autres fichiers CDR.

Pour que le serveur de données puisse traiter ces demandes, la clé suivante doit être définie sur True dans le fichier pluginsConfigured.properties :

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

Le fichier de propriétés se trouve à l'endroit suivant :

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

CSV fichiers sont déposés dans le répertoire de cache de réconciliation de base du dossier GENERIC_CDR_source. Dans une installation par défaut, ce dossier se trouve ici :

C :\reconciliationCache\<ID du service partagé>\GENERIC_CDR_source

Une fois le fichier traité, le contenu du fichier est ajouté au fichier basé sur la date dans le répertoire GENERIC_CDR_backup. En cas d'échec du téléchargement, le contenu est remis en file d'attente dans le dossier GENERIC_CDR_retry.

CSV définition des données

Le client fournit CSV fichiers conformes à la définition de données détaillée ici.

IMPORTANT Le fichier CSV ne doit pas inclure d'en-tête.

```
ID d'appel, Type d'idAppel,ID d'agent,ExtensionD’agent,N°Appelant,Numéro appelé,Heure de début,Heure de fin, EntrantsEntrants
```

Champ	Description	Format	Commentaires
ID d'appel	Obligatoire. Identifiant d'appel provenant du fournisseur source.	chaîne, 128 caractères maximum	Pour que le rapprochement fonctionne, il doit correspondre à l'ID universel de l'enregistrement racine associé.
TypeIdAppel	Obligatoire. Type d'identificateur d'appel.	chaîne statique : "GENERIC_ID" 64 caractères max.	
ID d'agent	Obligatoire. Identifiant d'agent.	chaîne, 250 caractères maximum	Identifiants acceptés : ▪ Connexion AD avec domaine : exemple

Champ	Description	Format	Commentaires
			mondomaine\user.name ▪ Courriel : exemple user.name@example.com ▪ ID de base de données Calabrio : exemple 42
AgentExtension	Non obligatoire. Extension de l'agent.	chaîne, 64 caractères max.	
N°appelant obligatoire.	Non Numéro de l'appelant.	chaîne, 64 caractères max.	
N°Appelé	Non obligatoire. Numéro appelé.	chaîne, 64 caractères max.	
Heure de début	Obligatoire. Heure de début de l'appel en UTC.	aaaa-MM-jjTHH :mm :ss Z	
Heure de fin	Obligatoire. Heure de fin d'appel en UTC.	aaaa-MM-jjTHH :mm :ss Z ou OUVERT	La valeur "OPEN" est destinée aux scénarios de transfert dans lesquels le CDR ne peut pas fournir une heure de fin valide pour le segment transféré. Lorsque le segment transféré est rapproché, l'heure de fin du segment correspond à l'heure de fin de l'enregistrement racine. L'agent du segment transféré sera le premier agent à recevoir le

transfert, quel que soit le nombre de transferts suppléme ntaires.		
Appels entrants	Non obligatoire.	Chaîne booléenne :

Champ	Description	Format	Commentaires
	L'appel est entrant.	true/false/not Fourni sera nul	

Exemple d'enregistrement Détails d'un appel avec une heure de fin définie

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

Exemple d'enregistrement Détails d'un appel avec une heure de fin d'ouverture

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

Importer et synchroniser des données basées sur des fichiers

Vous pouvez importer et synchroniser les données des utilisateurs, des équipes et des files d'attente de service à l'aide de la fonctionnalité SIG pour ajouter et mettre à jour ces données.

REMARQUE Vous ne pouvez pas supprimer des données à l'aide de fichiers. Cette fonction reste un processus manuel.

Les fichiers sont placés à l'emplacement configuré dans Webex Gestion des applications WFO sur la page Configuration du serveur de données de la section Emplacement du fichier SIG du serveur de données régional. Le serveur de données importera les fichiers à partir de cet emplacement. Une fois les fichiers traités par le processus de synchronisation, ils sont archivés à la fois sur le serveur de données et dans le cloud.

Les bons fichiers sont archivés dans le dossier ~/gis/archives<date> sur le serveur de données. Ils sont conservés pendant 1 semaine. Les fichiers défectueux ne sont pas téléchargés. Ils sont déplacés vers le dossier ~/gis/penaltyBox/<date> sur le serveur de données et aucune autre tentative n'est faite pour les télécharger.

Fichier Utilisateurs

Les informations de l'utilisateur sont contenues dans un fichier appelé Users.csv. Lorsque le fichier est importé :

- Les utilisateurs sont créés s'ils n'existent pas dans le serveur de données, et des rôles sont attribués.
- Si des utilisateurs existent déjà, les noms d'utilisateur et les équipes sont mis à jour, des rôles sont attribués s'ils ne sont pas déjà attribués.

> **REMARQUE** : Ne réactivez pas les utilisateurs qui ont été désactivés. Il s'agit de vous permettre de désactiver manuellement une équipe sans désactiver les utilisateurs dans le ACD.

- Les utilisateurs sont affectés à l'équipe par défaut si le code d'équipe est manquant ou si aucune équipe n'est spécifiée pour l'utilisateur.
- Les utilisateurs doivent avoir au moins un rôle valide attribué. Si un rôle spécifié dans le fichier n'existe pas dans Webex WFO, il est ignoré sans erreur.

Les détails de ce fichier sont les suivants. Les champs du fichier CSV peuvent être dans n'importe quel ordre, de gauche à droite.

Champ	Obligatoire ?	Type	Description
acdId	Oui	Chaîne	Identifiant de l'utilisateur dans le ACD.
acdServerId	Oui	Numéro	Identifiant du ACD. Il s'agit du numéro du ACD affiché dans le ACD page de configuration.
displayTimeZone (fuseau horaire)	Non	Chaîne	Fuseau horaire dans lequel les horaires de l'utilisateur doivent être affichés, au format Olson Timezone. Si aucun fuseau horaire n'est fourni, le fuseau horaire du service partagé est utilisé.
ID d'employé	Non	Chaîne	ID d'employé de l'utilisateur.
enableScheduling (Planification)	Oui	Booléen	Vrai ou faux. Permet de planifier l'utilisateur.
firstName (prénom)	Oui	Chaîne	Prénom de l'utilisateur.
lastName (nom)	Oui	Chaîne	Nom de l'utilisateur.
Rôles	Oui	Chaîne	Les rôles affectés à l'utilisateur. Plusieurs rôles sont délimités par des points-virgules. Les rôles répertoriés doivent exister.
teamAcdId (en anglais)	Non	Chaîne	ID de ACD de l'équipe associée à l'utilisateur.
nom d'utilisateur	Non	Chaîne	Le nom d'utilisateur Webex WFO de l'utilisateur.
windowsLogin	Non	Chaîne	La connexion Windows de l'utilisateur, si Active Directory est utilisé.

Exemple de fichier

```
acdServerId,acdId,employeeId,firstName,lastName,roles,teamAcdId,username,windowsLo gin,
displayTimeZone,enableScheduling
1,1001,123,Larry,Jones,Agent ; superviseur,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,Amérique
/Chicago,vrai
1,1002,456,Bob,Henderson,Agent,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,America/Chic ago,
true
1,1003,789,Sara,Williams,Agent,9002,sara.williams@t.com,sara.williams,America/Chic ago, true
```

Fichier Équipes

Les informations sur l'équipe sont contenues dans un fichier appelé Teams.csv. Lorsque le fichier est importé :

- Les équipes sont créées si elles n'existent pas dans le serveur de données.
- Si des équipes existent déjà, les noms des équipes sont mis à jour.
- Les équipes qui étaient synchronisées auparavant mais qui n'existent pas dans le fichier de téléchargement actuel sont désactivées.
- Ne réactivez pas une équipe qui a été désactivée. Il s'agit de vous permettre de désactiver manuellement l'équipe sans la désactiver dans le ACD.

Les détails de ce fichier sont les suivants. Les champs du fichier CSV peuvent être dans n'importe quel ordre, de gauche à droite.

Champ	Obligatoire ?	Type	Description
acdId	Oui	Chaîne	Identifiant de l'équipe dans le ACD.
acdServerId	Oui	Numéro	Identifiant du ACD. Il s'agit du numéro du ACD affiché dans le ACD page de configuration.
nom	Oui	Chaîne	Nom de l'équipe.

Exemple de fichier

```
acdServerId,acdId,name
1,9001,Ventes
1,9002,Support
1 9003,Relation clientèle
```

Fichier des files d'attente de service

Les informations relatives à la file d'attente de service sont contenues dans un fichier appelé ServiceQueues.csv. Lorsque le fichier est importé :

- Les files d'attente de service sont créées si elles n'existent pas dans le serveur de données.
- Des mappages de compétences sont créés pour les files d'attente de service.
- Si des files d'attente de service existent déjà, les noms des files d'attente de service sont mis à jour.

Les détails de ce fichier sont les suivants. Les champs du fichier CSV peuvent être dans n'importe quel ordre, de gauche à droite.

Champ	Obligatoire ?	Type	Description
acdId	Oui	Chaîne	Identificateur de la file d'attente de service dans le ACD.
acdServerId	Oui	Numéro	Identifiant du ACD. Il s'agit du numéro du ACD affiché dans le ACD page de configuration.
nom	Oui	Chaîne	Nom de l'équipe.

Exemple de fichier

```
acdServerId,acdId,nom1 800
1,compétence1
1 8002, compétence2
1,8003,compétence3
```

Outil d'importation historique de WFM (WHIT)

L'outil d'importation historique WFM (WHIT) n'est pas inclus avec votre installation Webex WFO. Vous devez demander les composants au support et les installer conformément aux instructions de cette section.

Remarque : Les chemins d'accès aux fichiers indiqués ici sont les chemins d'accès aux fichiers par défaut.

Configuration logicielle requise

La configuration logicielle requise pour l'exécution de l'outil WHIT est la suivante :

- Le serveur de données doit être installé et en cours d'exécution.
- Java 8 ou version ultérieure doit être installée sur le serveur de données.

Composants WHIT

WHIT se compose des composants suivants :

- WFM feuille de calcul Modèle d'importation historique
- Fichier WHIT JAR (wfm-historical-import-tool.jar)
- Fichier de BAT WHIT (WHIT.bat)

WFM modèle d'importation historique

Le modèle d'importation historique WFM est une feuille de calcul Excel nommée WFM_Historical_Import_Template.xls. Vos données historiques sont saisies dans cette feuille de calcul, puis enregistrées dans CSV format (valeurs séparées par des virgules).

Fichiers WHIT JAR et BAT

Le fichier de BAT WHIT démarre l'outil d'importation historique, qui est ensuite utilisé pour convertir vos données historiques du fichier de CSV que vous créez à partir du modèle d'importation historique vers un ensemble de fichiers au format attendu par le API des services d'interface générique (SIG), une fonctionnalité fournie avec WFM. Le API SIG, à son tour, importe les fichiers dans la base de données Webex WFO.

Importation de données avec WHIT

Le processus d'importation des données comprend les tâches suivantes :

1. Installez WHIT.
2. Insérez vos données dans la feuille de calcul WHIT et enregistrez-les dans CSV format.
3. Exécutez WHIT.bat.

Installation de WHIT

Installez WHIT sur votre serveur de données

1. Connectez-vous au serveur de données.
2. Copiez WHIT.bat wfm-historical-import-tool.jar et WFM_Historical_Import_Template.xls dans n'importe quel dossier du serveur de données.

Préparation de la feuille de calcul WHIT

Les champs que vous remplissez dans la feuille de calcul du modèle d'importation historique WFM dépendent du type de file d'attente de service pour lequel vous importez des données.

Il existe deux types de files d'attente de service :

- **Interactif** : les types de files d'attente de services interactifs sont constitués de contacts au sein desquels les agents et les clients ont une communication en temps réel, par exemple vocale (appel) ou discussion.
- **Non interactif** : les types de files d'attente de service non interactives sont constitués de contacts dans lesquels les agents et les clients ne disposent pas de communications en temps réel, telles que les e-mails, les fax et les médias sociaux, ainsi que des activités de contact telles que le remplissage d'enveloppes.

Les noms des champs peuvent être interprétés différemment pour chaque type de file d'attente de service. Par exemple, ReceivedCalls peut être considéré comme le nombre de contacts de conversation reçus ou le nombre de contacts de courrier électronique reçus. Remplissez la feuille de calcul de la manière qui convient le mieux à votre centre de contact.

Préparer la feuille de calcul WHIT

1. Ouvrez le WFM_Historical_Import_Template.xls feuille de calcul.
2. Insérez vos données historiques dans la feuille de calcul. Une description du contenu de chaque champ est incluse dans la feuille de calcul.

Pour importer des données historiques pour des files d'attente de services interactives, remplissez les champs obligatoires en rouge. Vous pouvez également remplir les champs facultatifs en vert si vous le souhaitez.

Pour importer des données historiques pour des files d'attente de services non interactives, remplissez les champs obligatoires en rouge. Remplissez également les **champs Niveau de service**, **QtyOfAgents** et **Taux d'occupation** .

> **REMARQUE** : sachez que parfois les feuilles de calcul convertissent les formats de date en quelque chose d'autre que ce que vous entrez. Les dates doivent être au format AAAA-MM-JJ pour être importées correctement.

Définissez les valeurs des champs obligatoires sur 0(zéro) pour les données que vous ne souhaitez pas spécifier.

> **NOTE** Si ces champs sont facultatifs, vous pouvez supprimer ces colonnes.

3. Lorsque vous avez ajouté toutes vos données historiques, enregistrez la feuille de calcul au format valeurs séparées par des virgules (CSV).
4. Copiez le fichier CSV au même emplacement sur le serveur de données où vous avez copié le fichier JAR WHIT et les fichiers BAT

Exécution de WHIT

Effectuez cette tâche sur le serveur de données.

Exécuter WHIT

1. Double-cliquez sur WHIT.bat pour démarrer l'outil d'importation.
2. Suivez les instructions de l'outil :
   a. Cliquez sur **Suivant** et complétez la liste de contrôle sur le deuxième écran. Vous ne pouvez pas continuer tant que vous n'avez pas coché chaque élément.
   b. Cliquez sur **Suivant** et remplissez les champs du troisième écran.
3. Cliquez sur **Importer**. WHIT génère des fichiers SIG à partir de vos données et les place à l'emplacement suivant :

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

   > **REMARQUE** Il s'agit de l'emplacement par défaut.

4. Le API SIG traite ensuite les fichiers SIG et importe les données dans la base de données de l'Webex WFO. Une fois les fichiers SIG traités, le API SIG supprime les fichiers du dossier SIG et les archive sous le dossier ~/gis/archives<date> sur le serveur de données, et WHIT affiche le message suivant :

   Tous les fichiers sont capturés. L'importation historique est terminée.

Les données importées peuvent être consultées dans Webex WFO sur la page Gestion des applications > afficher et modifier les données historiques.