אני אני אני אני אני

סיסקו

Webex מדריך עזר לייבוא/ייצוא נתונים של WFO

עבור פריסות עם WFM קלאסית

פורסם לראשונה: יולי 10, 2020
עודכן לאחרונה:**4** באוקטובר 2024

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
פקס: 408 527-0882

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר. רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

יישום Cisco של דחיסת כותרת TCP הוא עיבוד של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה בברקלי (UCB) כחלק מגרסת נחלת הכלל של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים של מסמך זה נחשבים ללא שליטה. ראה את הגרסה המקוונת הנוכחית כגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות ומספרי טלפון מפורטים באתר האינטרנט של Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים של Cisco, עבור אל כתובת URL זו: www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

תוכן

3 _____ **Contents**

5 _____ **Introduction**

7 _____ **GIS API**

7 _____ Capture historical data

7 _____ Requirements

8 _____ File Usage

8 _____ Text File Locations

9 _____ ACD Numbering

9 _____ Text File Details

9 _____ Data Type Definitions

11 _____ AgentProductivity.AGENT File

22 _____ ServiceHistorical.SERVICE File

28 _____ AgentState.EVENT File

32 _____ Integrate your HRMS with Webex WFO

33 _____ Import file details

34 _____ Export file details

37 _____ Real-time data capture API

37 _____ API Definition

41 _____ Import contacts in bulk

42 _____ Protocol and URI

42 _____ Supported formats

43 _____ Request and response fields

48 _____ CSV file examples

49 _____ JSON file examples

50 _____ ZIP format

51 _____ Using the Data Server for bulk contact import

52 _____ Import post-call survey IVR data

52 _____ Form CSV file

54 _____ Results CSV file

55 _____ Example

56 _____ Import generic CDR data

56 _____ Upload via the Gathering Server

59 _____ Import and sync file-based data

59 _____ Users file

61 _____ Teams file

61 _____ Service queues file

63 _____ WFM Historical Import Tool (WHIT)

63 _____ Software Requirements

63 _____ WHIT Components

63 _____ WFM Historical Import Template

63 _____ WHIT JAR and BAT Files

64 _____ Importing Data with WHIT

64 _____ Installing WHIT

64 _____ Preparing the WHIT Spreadsheet

65 _____ Running WHIT

מבוא

באפשרותך לייבא ולשלב נתונים היסטוריים ונתונים בזמן אמת מכל מפיץ אוטומטי של אנשי קשר (ACD) למסד הנתונים של Webex WFO באמצעות אחד מהכלים הבאים.

- **GIS API**. API ה- GIS משמש לייבוא נתוני פרודוקטיביות של תורי שירות וסוכנים היסטוריים ובזמן אמת למסד הנתונים של Webex WFO במרווחי זמן מוגדרים. Webex WFO משתמש בנתוני סוכן זה כדי ליצור הפצות, תחזיות, דוחות וסטטיסטיקות.
- כלי ייבוא היסטורי של ניהול כוח עבודה WHIT. **(WHIT)** משמש להמרת נתונים היסטוריים קיימים ממערכת WFO שאינה Webex לקבצי נתונים שניתן לטעון לתורי שירות Webex WFO. ייתכן שתרצה להשתמש ב-WHIT אם אתה מתקין מערכת WFO חדשה Webex.

GIS API

API ה- GIS הוא חלק מ- WFO Webex ואינו דורש התקנה נפרדת או הפעלה נפרדת כדי לפעול.

הערה נתיבי קבצים המוצגים במסמך זה הם נתיב הקובץ המוגדר כברירת מחדל. Webex ניתן להתקין WFO במיקום אחר המותאם אישית, כך שנתיב הקובץ שלך עשוי להיות שונה.

לכידת נתונים היסטוריים

המשימות הבאות נדרשות כדי לייבא נתונים היסטוריים ACD למסד הנתונים של WFO Webex:

1. כתוב סקריפטים שמחזירים את הנתונים ההיסטוריים מה ACD.
2. צור תהליך אצווה להפעלת הסקריפטים במרווחי זמן מוגדרים כדי לאחזר את הנתונים ההיסטוריים ולהמיר אותם לתבנית קובץ הטקסט המופרדת באמצעות פסיקים הנדרשת.
3. מקם את קבצי הטקסט המופרדים באמצעות פסיקים בתיקייה מוגדרת מראש בשרת הנתונים Webex WFO באמצעות FTP או כלי אחר.

API GIS מעבד את קבצי הטקסט המופרדים באמצעות פסיקים וכותב את הנתונים ההיסטוריים למסד הנתונים WFO Webex.

דרישות

להלן תנאים שחייבים להתקיים כדי להבטיח לכידה מוצלחת של נתוני שיחות ואי-שיחות.

- ודא שהתבנית המשמשת במזהי הסוכן ACD המסונכרנים מה- WFO ACD ל- Webex משמשת בכל פעם שהיא שולחת נתונים היסטוריים ובזמן אמת ל- WFO Webex. אם קיימת אי-התאמה בין רישיות (לדוגמה, מזהה הסוכן ACD הוא **JSMITH** אך בקובץ ייבוא הנתונים הוא **Jsmith**), ייבוא הנתונים ייכשל.
- הנתונים ההיסטוריים של השירות מחושבים מתוך סיכום נתוני פרודוקטיביות של שירות סוכנים. כתוצאה מכך, הן הקבצים AgentProductivity.AGENT והן קבצי ServiceHistorical.SERVICE חייבים להיות זמינים למשך תקופה נתונה כדי שהלכידה תתבצע. אם שני הקבצים נמצאים, אך חסרים נתונים באחד מהם, ניתן להתייחס לערכים מסוימים כאפס (סכום פריטי האפס שווה לאפס). חשוב גם שהנתונים ההיסטוריים של פרודוקטיביות הסוכנים והשירות יהיו עקביים במונחים של אילו סוכנים ושירותים יש נתונים.

- יש לכתוב רק קובץ אחד מכל סוג לכל תקופה היסטורית לכל ACD. קובץ שני מאותו סוג לאותה תקופה יגרום להחלפת נתונים מהקובץ הראשון.
- יש להשתמש באותו מספר ACD בשם הקובץ ובכותרות הקבצים עבור כל הקבצים עבור ACD זו.

שימוש בקבצים

השתמש בשלושת קבצי הלכידה באופן הבא.

קובץ	שימוש
. שירות	קובץ זה נדרש ומשמש לסטטיסטיקה של תור שירות.
. סוכן	קובץ זה משמש לדיווח על נתוני פרודוקטיביות של סוכנים עבור כל תור שירות שהסוכנים עובדים איתו. הקובץ נדרש על מנת לעבד את הקבצים עבור מרווחי הזמן הנתונים. אין צורך שהקובץ יכיל שורות נתונים, אלא רק את שורת הכותרת. עם זאת, אם ברצונך לעקוב אחר פרודוקטיביות של סוכן בודד, עליו לכלול שורות נתונים.
. אירוע	קובץ זה הוא אופציונלי. ניתן להשתמש בה כשיטה אחת להצגת המצב בזמן אמת של הסוכן וללכידת אירועים בזמן אמת כדי לחשב התאמה ודבקות בסוכן. API GIS מעבד קובץ זה ברגע שהוא יורד לתיקיה דוחות. התדירות של הורדת קבצים חדשים לתיקיה 'דוחות' קובעת עד כמה הנתונים קרובים לזמן אמת. הערה : השיטה המועדפת ללכידת אירועים בזמן אמת היא באמצעות API לכידת נתונים בזמן אמת. ראה אמצעי-לכידת נתוני זמן API לקבלת מידע נוסף.

מיקומי קבצי טקסט

יש למקם את קבצי הטקסט המופרדים באמצעות פסיקים במיקום שהוגדר בדף תצורת שרת נתונים. אם לא הוגדר מיקום בדף תצורת שרת נתונים, יש למקם את קבצי הטקסט במיקום ברירת המחדל הבא בשרת הנתונים:

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

לאחר עיבוד קבצי הטקסט, הם מאוחסנים בארכיון בענן ובשרת הנתונים למטרות פתרון בעיות.

ACD מספור

ל- ACDs שמהם מיובאים נתונים מוקצים מספרים כדי לזהות אותם כמקור הנתונים. מספרי ACD מוקצים על-ידי WFO Webex בדף תצורת ACD (עיין בסעיף "הגדרות חיבור עבור ACDs כלליים").

גם אם יש רק ACD אחד, יש להקצות ACD זה מספר. בדוגמאות במסמך זהACD , מוקצה למספר 1.

בנוסף, מזהי הסוכן (מזהה ACD ב- WFO Webex) ומזהי תור השירות (מזהה תור שירות ב- WFO Webex) בקבצי טקסט GIS חייבים להיות ייחודיים

פרטי קובץ טקסט

סעיף זה מספק את הפרטים של שלושת קבצי הטקסט המופרדים באמצעות פסיקים המשמשים את API GIS. קבצים אלה הם:

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

הנתונים בקבצים הם במרווחים של 30 דקות. מרווח זמן זה אינו ניתן להגדרה.

הערה תבנית התאריך בקבצי הטקסט (YYYY-MM-DD) עשויה להשתנות על-ידי יישום גיליון אלקטרוני, כגון Microsoft Excel, לתבנית המוגדרת ביישום כברירת המחדל. להיות מודע לאפשרות זו וודא שעמודות התאריך מוגדרות כך שתבנית התאריך נכונה.

הגדרות סוג נתונים

לסוגי הנתונים המצוינים בסעיף זה יש הגדרות ספציפיות. הגדרות אלה מפורטות בטבלה הבאה.

סוג נתונים	הגדרה
תמר	תאריך מבוטא בתבנית YYYY-MM-DD.
כפול	ערך נקודה צפה המבוטא באופן שניתן לנתח כערך נקודה צפה חתום בדיוק כפול. כל ערך המותר כארוך מותר גם ככפול. יש להשמיט את הסימן +.
מספר שלם	מספר שלם מבוטא כערך שלם עשרוני חתום, ללא אפסים מובילים, שערכו הוא לפחות 0x8000- ולכל היותר 0x7fff. סימן +

סוג נתונים	הגדרה
	יש להשמיט.
ארוך	מספר שלם מבוטא כערך שלם עשרוני חתום, ללא אפסים מובילים, שערכו הוא לפחות -0x80000000 ולכל היותר 0x7fffffff. יש להשמיט את הסימן +.
חדר זוגי לא שלילי	ערך נקודה צפה המבוטא באופן שניתן לנתח כ- ערך נקודה צפה חתום בדיוק כפול, שערכו הוא לפחות 0x00000000. כל ערך המותר כארוך שאינו שלילי מותר גם ככפול שאינו שלילי. יש להשמיט את הסימן +.
ארוך לא שלילי	מספר שלם מבוטא כערך שלם עשרוני חתום, ללא ריווח שורות
	אפסים, שערכם הוא לפחות 0x00000000 ולכל היותר 0x7fffffff. יש להשמיט את הסימן +.
אֶפֶס	הערך המילולי NULL (תלוי רישיות).
כפול חיובי	ערך נקודה צפה המבוטא באופן שניתן לנתח כ- ערך נקודה צפה בעל דיוק כפול חתום חיובי. כל ערך המותר כארוך חיובי מותר גם ככפול חיובי. יש להשמיט את הסימן +.
חיובי ארוך	מספר שלם מבוטא כערך שלם עשרוני חתום ללא ריווח שורות
	אפסים, שערכם הוא לפחות 0x00000001 ולכל היותר 0x7fffffff. יש להשמיט את הסימן +.
זמן	זמן המבוטא בכל אחת מהתבניות הבאות: ▪ HH:מ"מ ▪ hh:mm:ss ▪ hh:mm:ss.sss
חותמת זמן	חותמת זמן המורכבת מסוגי הנתונים הבאים: <תאריך> <שעה> <קיזוז>
צופסט	היסט אזור זמן מבוטא בתבנית HHMM, -HHMM+ או הערכים המילוליים GMT או UTC.

קובץ AgentProductivity.AGENT

הקובץ AgentProductivity.AGENT מכיל נתוני פרודוקטיביות סוכן במרווחים של 30 דקות בין 00:00 ל- 23:59.

תבנית שם קובץ

<תאריך/שעה><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

אֶלֶמֶנט	תיאור
<תאריך/שעה>	התאריך והשעה שבהם הקובץ נוצר, בתבנית YYYYMMDDHHMM. דוגמה: 201301151430 (14:30 בתאריך 15 בינואר 2013). הזמן הוא בפורמט של 24 שעות.
<צקפסט>	אזור הזמן (שבו ממוקם ACD) היסט תאריך/שעה מ- GMT בתבנית AHHMM, כאשר: ▪ A הוא P (חיובי) או N (שלילי), המאפיין את ההיסט מ-GMT ▪ HH הוא מספר שעות הקיזוז ▪ MM הוא מספר דקות הקיזוז דוגמה אם ACD הוא בשעון גריניץ' (GMT), אז <tzoffset> הוא P0000. אם ACD הוא לפי שעון רגיל מזרחי (EST) (GMT–0500), ואז <tzoffset> הוא N0500.
<ACD#>	מספר ACD (ראה ACD מספור).

כותרת קובץ

תאריך הסוכן: <תאריך> מרווח: <זמן> ACD: <ACD> TZOFFSET: <TZOFFSET>#>

אֶלֶמֶנט	תיאור
<תאריך>	תאריך יצירת הקובץ, בתבנית YYYY-MM-DD.
<זמן>	תחילת מרווח של 30 דקות המכוסה על ידי הנתונים, בפורמט HH:MM של 24 שעות.
<צקפסט>	אזור הזמן (שבו ממוקם ACD) מתקזז מ- GMT, ב- HHMM+,

אֵלֵמֶנט	תיאור
	-פורמט HHMM, או HHMM. אם לא צוין פלוס או חיסור, מניחים שההיסט הוא פלוס (חיובי).
<#ACD>	מספר ACD שהוא מקור הנתונים.

כותרת הקובץ חייבת להיות השורה הראשונה שאינה ריקה בקובץ.

> הערה
> הערכים AGENT DATE, INTERVAL ו- TZOFFSET חייבים לייצג זמן התחלה של תקופה התואמת לאלה שבשם הקובץ וכן תקופה היסטורית הנתמכת על-ידי WFO Webex. אין צורך שהערכים הבודדים יתאימו, אלא רק יתכוונו לאותה נקודת זמן. לדוגמה, אם שם הקובץ הוא:
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT
>
> והכותרת היא:
>
> תאריך הסוכן: 2013-01-23 מרווח: 1 :ACD 0000 :TZOFFSET 23:00
>
> אין טעות, כי כל אחד מהם מבטא את אותה נקודת זמן באזורי זמן שונים. השעה 18:00 באזור הזמן N0500 (קיזוז שלילי של 5 שעות מ-GMT) זהה לשעה 23:00 באזור הזמן GMT.

כותרת עמודה

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

כאשר <columnname1> עד <columnnameN> הם שמות העמודות המיוצגות בקובץ.

שמות עמודות אינם מוגבלים לעמודות נדרשות ואופציונליות. באפשרותך להוסיף עמודות לא מזוהות נוספות ונתונים משויכים (לדוגמה, שמות סוכנים או שמות שירותים) כדי להפוך את קבצי GIS לקריאים יותר לבני אדם. API GIS מתעלם מעמודות אלה ומהנתונים המשויכים אליהן.

סדר העמודות לא צוין. הדרישה היחידה לסדר עמודות היא ששמות העמודות יהיו באותו סדר כמו הנתונים בכל שורה.

שמות עמודות אינם יכולים להכיל פסיקים, הם תלויי רישיות ואינם יכולים להתחיל או להסתיים ברווח (רווחים כאלה נחתכים אוטומטית בעת ניתוח הקובץ). שמות עמודות חייבים להיות ייחודיים. שמות עמודות כפולים (לאחר חיתוך רווח) גורמים לשגיאה.

כותרת העמודה חייבת להיות השורה השנייה שאינה ריקה בקובץ.

קווי נתונים

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

כאשר<columnvalue1> עד <columnvalueN> הם הערכים של <columnname1> עד columnnameN>> עבור שורת נתונים אחת.

כל שורת נתונים תואמת לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ, עם ערך אחד לכל עמודה, באותו סדר כמו כותרת העמודה. הערכים מופרדים באמצעות פסיקים. שום ערך אינו יכול להכיל פסיק. ערכי נתונים נחתכים מרווחים לבנים מובילים ונגררים בעת ניתוחם.

השורות השלישית והעוקבות שאינן ריקות בקובץ חייבות להיות שורות נתונים. ייתכן שקובץ לא יכיל קווי נתונים. משמעות הדבר היא שלא היו פריטי נתונים לאותה תקופה.

עמודות נדרשות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות הדרושות להימצא בקובץ AgentProductivity.AGENT.

הערה

אם הקובץ AgentProductivity.AGENT מתאר תור שירות שאינו אינטראקטיבי, שמות עמודות מסוימים לא יהיו הגיוניים. עיין בעמודה תיאור להבהרה.

עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים, אם עמודות אינן חלות, הגדר את הערכים בעמודות אלה ל- 0 (אפס).

עמודה	סוג נתונים	תיאור
acdAgentId	מחרוזת	תעודת הזהות של הסוכן ACD.
acdServiceId	מחרוזת	מזהה תור השירות ACD. יכול להיות אלפאנומרי.
אנשי קשרמטופלים	חדר זוגי לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות שטופל על ידי הסוכן במהלך התקופה. עבור צ'אטים, זה כולל צ'אטים שהושמטו וצ'אטים שנפתרו.
סה"כטוקשניות	חדר זוגי לא שלילי	זמן השיחה הכולל על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן השיחה של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; כל זמן הדיבור נספר.

	תיאור	סוג נתונים	עמודה
סה"כ החזקשניות		חדר זוגי לא שלילי	זמן ההמתנה הכולל על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על-ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן ההמתנה של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; זמן ההמתנה כולו נספר. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.
סה"כלאחר יצירת קשרעבודה שניות		חדר זוגי לא שלילי	זמן העבודה הכולל לאחר מגע על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על-ידי הסוכן במהלך התקופה. זמן לאחר יצירת קשר של איש קשר יכול להתחיל בתקופה הקודמת; כל הזמן שלאחר המגע נספר.
totalPeriodHandleTime שניות		חדר זוגי לא שלילי	הזמן הכולל שהסוכן בילה בטיפול באנשי קשר (שיחה, החזקה, עבודה) עבור תור השירות שהתרחש בתוך גבולות התקופה. מדד זה (A) נבדל מהסכום של totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) בכך שהוא אינו כולל זמן החורג מגבול התקופה. דוגמה : אם הסוכן עונה לשיחה בשעה 09:29 והשיחה נענית מסתיים בשעה 9:33 ללא עבודה לאחר המגע, ואם ACD סבור שהשיחה תטופל בין השעות 09:30-10:00, אזי השיחה תורמת 4 דקות ל-(09:29-09:33) B אך רק 3 דקות ל-A

עמודה	סוג נתונים	תיאור
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	לא שלילי כפול	זמן המוכן/המתנה הכולל של הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות ACD זה. תור שירות לא אינטראקטיבי, כמו צ'אט, יכול להיות מוכן בזמן שהסוכן עונה לצ'אטים כל עוד הסוכן אינו מטפל במספר המרבי של צ'אטים.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	חדר זוגי לא שלילי	הזמן הכולל לא מוכן/לא פנוי עבור הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות (לא כולל זמן בזמן שהסוכן מטפל באיש קשר או מדווח כמוכן/ממתין בתור שירות אחר) ACD זה.
סה"כ UnproratedInSession שניות	חדר זוגי לא שלילי	הסכום הכולל בזמן ההפעלה (שנרשם בזמן) עבור הסוכן במהלך התקופה, בכל תורי השירות ACD זה.

עמודות אופציונליות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות האופציונליות בקובץ AgentProductivity.AGENT. אם לא נכלל, ערך ברירת המחדל ישמש עבור המדד.

עמודה	סוג נתונים	תיאור
נקודההתחלה	חותמת זמן	חותמת זמן המייצגת את תחילת תקופת המרווח. אם שדה זה נכלל, עליו להפנות לאותה נקודת זמן (אם כי לא בהכרח מבוטאת באותו אזור זמן) כמו שעת ההתחלה של התקופה בשם הקובץ ובכותרת הקובץ. אם הוא אינו תואם, מתרחשת שגיאה.
אנשי קשרTransferredOut	לא שלילי	מספר אנשי הקשר שהועברו על ידי הסוכן

עמודה	סוג נתונים	תיאור	
במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0.	כפול		
מספר אנשי הקשר שהועברו לסוכן במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.	חדר זוגי לא שלילי	TransferredIn אנשי קשר	
מספר אנשי הקשר החיצוניים הנכנסים לאותו סוכן במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	contactsExternalIn	
מספר אנשי הקשר היוצאים החיצוניים מהסוכן במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	contactsExternalOut	
הזמן הכולל השמור לאנשי קשר עבור תור השירות עבור הסוכן במהלך התקופה. אם הזמן השמור אינו אפס, הזמן השמור אינו נספר כזמן מוכן/המתנה. ברירת מחדל = 0. עמודה זו אינה ישימה לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.	חדר זוגי לא שלילי	סה"כ שמור שניות	
סה"כ זמן מוכן/המתנה יחסית לסוכן ותור שירות. כאשר הסכום מסוכם בכל תורי השירות ACD זה, עליו להיות שווה לסכום השדה הנדרש UnproratedReadyWaitingSeconds. אם הערכים היחסיים מושמטים או מוגדרים כאפס, שרת הנתונים מחלק את הערכים הלא יחסיים באופן שווה בין תורי השירות ACD זה שעבורו יש לסוכן נתוני פרודוקטיביות של תור שירות סוכן	לא שלילי כפול	סה"כ ProratedReadyWaiting שניות	

תיאור	סוג נתונים	עמודה
	במהלך התקופה. אם הערכים היחסיים מצוינים ומצטברים לערכים הלא יחסיים, הערכים היחסיים משמשים לשילוב תור שירות הסוכן. אם הערכים היחסיים מצוינים ואינם מסתכמים בערכים הלא יחסיים, אזי עבור כל ערך בתור של שירות סוכן, שרת הנתונים מחשב מחדש את הערך היחסי כערך הלא יחסי המשוקלל בערך היחסי שצוין חלקי סכום הערכים היחסיים שצוינו עבור כל תורי השירות ACD זה שעבורם יש לסוכן נתוני תור שירות סוכן בתקופה. אפשרות זו שימושית במיוחד עבור ACDs המקצים זמן מוכן/המתנה לסוכן עבור תור שירות אחד וזמן לא מוכן/לא פנוי עבור תורי שירות אחרים. חשוב שזמנים לא מוכנים/עמוסים לא יחסיים ויחסיים לא יכללו זמנים שבהם הסוכן צובר זמן מוכן/המתנה או זמן אחר לתורי שירות אחרים. עבור ACDs המדווחים על זמן לא מוכן/תפוס עבור תורי שירות כאשר הסוכן מטפל בשיחות או זמן מוכן/המתנה בתור שירות אחר, חשוב להסיר את כל הזמן הכפול ולדווח על זמן לא מוכן/תפוס רק כאשר סוכן אינו מוכן/לא פנוי בכל תורי השירות בו זמנית. עבור סוג זה של ,ACD זמן המוכן/המתנה הכולל שאינו יחסי הוא סכום זמן המוכן/המתנה של כל תור שירות, והזמן הכולל שאינו מוכן/עסוק שאינו יחסי מחושב מהזמן הכולל בהפעלה (מחוברת) פחות הזמן הכולל בשירות (שיחה, החזקה, אחרי העבודה, מוכן/המתנה ושמורים).		

עמודה	סוג נתונים	תיאור	
תור שירות לא אינטראקטיבי, כמו צ'אט, יכול להיות מוכן בזמן שהסוכן עונה לצ'אטים כל עוד הסוכן אינו מטפל במספר המרבי של צ'אטים.			
הסכום היחסי זמן לא מוכן/עמוס עבור הסוכן ותור שירות. כאשר מסכמים את הסכום בכל תורי השירות ACD זה, הדבר שווה לשדה הנדרש totalUnproratedNotReadyBusySeconds. לקבלת הסבר מפורט על ערך זה, עיין בתיאור עבור השדה totalProratedReadyWaitingSeconds.	לא שלילי כפול		totalProratedNotReady שניות עסוקות
מספר אנשי הקשר לתור השירות שנענה על ידי הסוכן במהלך התקופה. ההבדל בין שדה זה לבין אנשי הקשר בשדה הנדרשמטופלים תלוי במיישם. השדה contactsHandled משמש לפעולות כגון מחשוב זמני טיפול ממוצעים, בעוד contactsAnswered משמש למחשוב average speed of answer. חלק מה-ACDs מבחינים בין שני השדות. לדוגמה, ב- ACDs מסוימים איש קשר מטופל הוא איש קשר המסתיים במהלך מרווח הזמן לדיווח, בעוד שאיש קשר שנענה הוא איש קשר שנענה במהלך מרווח הזמן לדיווח. שדה זה שמור לשימוש עתידי. בשלב זה המערכת מתעלמת מהערך.	חדר זוגי לא שלילי		אנשי קשרנענו
העיכוב הכולל במענה לאנשי קשר עבור תור השירות עבור אנשי קשר שהסוכן ענה להם במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. נכון לעכשיו	חדר זוגי לא שלילי		סה"כתשובהעיכובשניות

עמודה	סוג נתונים	תיאור
		המערכת מתעלמת מהערך.

דוגמאות

להלן דוגמאות של קבצי AgentProductivity.AGENT.

אנשי קשר רציפים

בדוגמה זו, סוכן מדבר עם שני לקוחות ברצף. הדבר אופייני לאנשי קשר קוליים.

	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

קובץ ה- GIS שנוצר משני אנשי קשר אלה נראה כך:

שם קובץ: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 15-01-2017 מרווח: 1 :ACD 0600- :TZOFFSET 00:00

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

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

אם שני אנשי הקשר הגיעו לאותו תור שירות, קובץ ה- GIS ייראה כך:

שם קובץ: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 15-01-2017 מרווח: 1 :ACD 0600- :TZOFFSET 00:00

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

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUnprorated ReadyWaitingSeconds,
totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

מגעים סימולטניים (שניהם במרווח)

בדוגמה זו, סוכן מטפל בשני אנשי קשר בו-זמנית בתוך מרווח. הדבר אופייני כאשר אנשי הקשר הם הפעלות צ'אט.

	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

קובץ ה- GIS שנוצר משני אנשי קשר אלה נראה כך:

שם קובץ: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 15-01-2017 מרווח: 1 :ACD 0600- :TZOFFSET 00:00

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut,
contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds

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

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

אם שני אנשי הקשר הגיעו לאותו תור שירות, קובץ ה- GIS ייראה כך:

שם קובץ: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 15-01-2017 מרווח: 1 :ACD 0600- :TZOFFSET 00:00

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut,
contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds

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

מגעים סימולטניים (אחד חוצה גבול מרווח)

בדוגמה זו, סוכן מטפל בשני אנשי קשר בו-זמנית, ואיש הקשר השני משתרע מעבר לגבול המרווח ומסתיים ב- 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

לקוח 1 מתחיל לשוחח בצ'אט בין השעות 00:00-00:05. הסוכן מגיב ללקוח 1 בין השעות 00:05-00:10.
לקוח 2 מתחיל לשוחח בצ'אט בין השעות 00:05 ל-00:15. לקוח 1 מגיב לצ'אט בין השעות 00:10 ל-00:20. הסוכן מגיב לצ'אט עם לקוח 2 בין השעות 00:15-00:20. הסוכן מגיב לצ'אט עם לקוח 1 בין השעות 00:20-00:25, כאשר השיחה שלהם הושלמה. לקוח 2 מגיב לצ'אט בין השעות 00:20 ל-00:30. הסוכן מגיב בצ'אט עם לקוח 2 בין השעות 00:30-00:35, כאשר השיחה שלהם הושלמה.

שני קבצי GIS הנובעים משני אנשי קשר אלה מעוניינים בתכונה הבאה:

שם קובץ: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 2017-01-15 מרווח: 1 :ACD 0600- :TZOFFSET 00:00

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,ContactsAnswered, ContactsTransferredOut,
ContactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds,
totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUndyseconds,totalUnD totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds

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

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

שם הקובץ: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

תאריך סוכן: 2017-01-15 INTERVAL: 00:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, ContactsTransferredOut,
ContactsExternalIn,contactsExternalOut,

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

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

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

קובץ ServiceHistorical.SERVICE

הקובץ ServiceHistorical.SERVICE מכיל נתוני תורי שירות במרווחים של 30 דקות מ-00:00 עד 23:59 עבור סוגי תורי שירות אינטראקטיביים וגם לא אינטראקטיביים.

- סוגי תורי שירות אינטראקטיביים מורכבים מאנשי קשר שבהם לסוכנים וללקוחות יש תקשורת בזמן אמת, כגון קול (שיחה) או צ'אט.
- סוגי תורי שירות לא אינטראקטיביים מורכבים מאנשי קשר שבהם לסוכנים וללקוחות אין תקשורת בזמן אמת, כגון דואר אלקטרוני, פקס ומדיה חברתית, כמו גם פעילויות ליצירת קשר כמו מילוי מעטפות.

פורמט שם קובץ

<date/time><tzoffset>__<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

אֵלֵמֶנט	תיאור
<תאריך/שעה>	התאריך והשעה שבו הקובץ נוצר, בפורמט YYYYMMDDHHMM. דוגמה 201701151430 (14:30 ב-15 בינואר 2017). הזמן הוא בפורמט של 24 שעות.
<<tzoffset	אזור הזמן (היכן נמצא ACD) הסטת תאריך/שעה מ-GMT בפורמט AHHMM, כאשר: ▪ A הוא P (חיובי) או N (שלילי), המאפיין את ההיסט מ-GMT ▪ HH הוא מספר שעות הקיזוז ▪ MM הוא מספר הדקות הקיזוז דוגמה אם ACD נמצא ב-Greenwich Mean Time (GMT), אז ה-<tzoffset> הוא P0000. אם ה-ACD הוא בזמן סטנדרטי מזרחי (EST) (GMT–0500), ואז ה-<tzoffset> הוא N0500.

אֵלֵמֶנט	תיאור
<ACD#>	המספר ACD (ראה ACD מספור).

כותרת הקובץ

תאריך שירות: <תאריך> INTERVAL: <זמן> ACD: <ACD> TZOFFSET: <tzoffset>#>

אֵלֵמֶנט	תיאור
<תאריך>	התאריך שבו הקובץ נוצר, בפורמט YYYY-MM-DD.
<זמן>	תחילת המרווח של 30 דקות המכוסה על ידי הנתונים, בפורמט HH:MM 24 שעות.
<tzoffset>	אזור הזמן (היכן נמצא ה-ACD) מקוזז מ-GMT, ב-+HHMM, -HHMM או בפורמט HHMM. אם לא צוין פלוס או מינוס, ההנחה היא שהקיזוז הוא פלוס (חיובי).
<ACD#>	המספר של ACD שהוא מקור הנתונים.

כותרת הקובץ חייבת להיות השורה הראשונה שאינה ריקה בקובץ.

> **פֶּתֶק**
> ערכי SERVICE DATE, INTERVAL ו-TZOFFSET חייבים לייצג שעת התחלה של תקופה התואמת את אלה שבשם הקובץ וכן תקופה היסטורית הנתמכת על ידי WFM. לא נדרש שהערכים הבודדים יתאימו, אלא רק להתכוון לאותה נקודת זמן. לדוגמה, אם הקובץ נקרא:
>
> 201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE
>
> והכותרת היא:
>
> תאריך שירות: 2013-01-23 מרווח: 1 ACD: 0000 TZOFFSET: 23:00
>
> אין שגיאה, מכיוון שכל אחד מהם מבטא את אותה נקודת זמן באזורי זמן שונים. השעה 18:00 באזור הזמן N0500 (היסט שלילי של 5 שעות מ-GMT) זהה לשעה 23:00 באזור הזמן של GMT.

כותרת עמודה

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

כאשר <columnname1> עד <columnnameN> הם שמות העמודות המיוצגות בקובץ.

שמות העמודות אינם מוגבלים לעמודות נדרשות ואופציונליות. ניתן להוסיף עמודות נוספות שאינן מזוהות ונתונים משויכים (לדוגמה, שמות סוכנים או שמות שירותים) כדי להפוך את קובצי ה-GIS לקריאים יותר עבור האדם. ה-GIS API מתעלם מהעמודות הללו ומהנתונים המשויכים אליהן.

לא צוין סדר העמודות. הדרישה היחידה לסדר העמודות היא ששמות העמודות יהיו באותו סדר כמו הנתונים בכל שורה.

שמות עמודות אינם יכולים להכיל פסיקים, הם תלויי רישיות ואינם יכולים להתחיל או להסתיים ברווח (רווחים כאלה נקצצים אוטומטית כאשר הקובץ מנותח). שמות העמודות חייבים להיות ייחודיים. שמות עמודות כפולים (לאחר חיתוך רווח) מביאים לשגיאה.

כותרת העמודה חייבת להיות השורה השנייה הלא ריקה בקובץ.

קווי נתונים

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

כאשר <columnvalue1> עד <columnvalueN> הם הערכים של <columnname1> עד <columnnameN>>>עבור שורת נתונים אחת.

כל שורת נתונים מתאימה לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ, עם ערך אחד לכל עמודה, באותו סדר כמו כותרת העמודה. הערכים מופרדים בפסיקים. שום ערך לא יכול להכיל פסיק. ערכי הנתונים נחתכים מרווח לבן מוביל ונגרר בעת ניתוח.

השורות השלישיות והבאות הלא ריקות בקובץ חייבות להיות שורות נתונים. ייתכן שקובץ אינו מכיל שורות נתונים. המשמעות היא שלא היו פריטי נתונים לאותה תקופה.

עמודות נדרשות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות שנדרשות להיות בקובץ ServiceHistorical.SERVICE עבור סוגי תורי שירות אינטראקטיביים וגם לא אינטראקטיביים.

> **פֶּתֶק**
> אם הקובץ ServiceHistorical.SERVICE מתאר תור שירות לא אינטראקטיבי, חלק משמות העמודות לא יהיו הגיוניים. ראה את העמודה תיאור להבהרה.
>
> עבור תורי שירות לא אינטראקטיביים, אם עמודות אינן חלות, הגדר את הערכים בעמודות אלה ל-0 (אפס).

עַמוּדָה	סוג נתונים	תיאור
acdServiceId	חוּט	המזהה של תור השירות ב-ACD. יכול להיות אלפאנומרי.

עַמוּדָה	סוג נתונים	תיאור
אנשי קשר מוצעים	כפול לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות המוצע לסוכנים במהלך התקופה.
אנשי קשר מטופלים	כפול לא שלילי	מספר אנשי הקשר עבור תור השירות שטופלו על ידי סוכנים במהלך התקופה.
אנשי קשר נענו	כפול לא שלילי	מספר אנשי הקשר לתור השירות שהסוכנים קיבלו מענה במהלך התקופה. ההבדל בין שדה זה לבין אנשי הקשר בשדה הנדרשים הוא בידי המיישם. השדה contactsHandled משמש לדברים כמו חיזוי מספרי אנשי קשר ומחשוב זמני טיפול ממוצעים, בעוד contactsAnswered משמש לחישוב average speed of answer. חלק מה-ACD מבדילים בין שני התחומים; לדוגמה, בכמה ACDs איש קשר מטופל הוא איש קשר שמסתיים במהלך מרווח הדיווח, בעוד איש קשר שנענה הוא איש קשר שמענה במהלך מרווח הדיווח.
אנשי קשר נטוש	כפול לא שלילי	מספר אנשי הקשר עבור תור השירות שננטש במהלך התקופה.
totalTalkSeconds	כפול לא שלילי	זמן הדיבור הכולל של אנשי הקשר עבור תור השירות המטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה.
totalHoldSeconds	כפול לא שלילי	זמן ההחזקה הכולל של אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה. עמודה זו אינה רלוונטית לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.
totalAfterContactWorkSeconds	כפול לא שלילי	סך זמן העבודה לאחר מגע על אנשי קשר עבור תור השירות שטופל על ידי סוכנים במהלך התקופה.
totalAnswerDelaySeconds	לא שלילי	העיכוב הכולל במענה לאנשי קשר עבור

עַמוּדָה	סוג נתונים	תיאור
	לְהַכפִּיל	שירות לסוכני קשר נענה במהלך התקופה. עמודה זו אינה רלוונטית לצ'אטים. הזן אפס עבור עמודה זו.
serviceLevelPercent	כפול לא שלילי ≤ 100	האיחור הכולל במענה לאנשי קשר לשירות לסוכני אנשי קשר שנענה במהלך התקופה.

עמודות אופציונליות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות האופציונליות בקובץ ServiceHistorical.SERVICE. אם לא נכלל, ערך ברירת המחדל משמש עבור המדד.

עמודות	סוג נתונים	תיאור
periodStart	חותמת זמן	חותמת זמן המייצגת את תחילת תקופת המרווחים. אם נכלל, שדה זה חייב להתייחס לאותה נקודת זמן (אם כי לא בהכרח מתבטאת באותו אזור זמן) כמו שעת תחילת התקופה בשם הקובץ ובכותרת הקובץ. אם זה לא תואם, מתרחשת שגיאה.
אנשי קשר חסומים	כפול לא שלילי	מספר אנשי הקשר שנחסמו לתור השירות במהלך התקופה. ערך ברירת מחדל = 0.
serviceLevelSeconds	כפול חיובי	סף רמת השירות בשניות עבור תור השירות במהלך התקופה. שדה זה שמור לשימוש עתידי. כרגע מתעלמים מהערך.
contactsInQueue	כפול לא שלילי	המספר המרבי של אנשי קשר בתור עבור המרווח. משמש רק עם תורים לא אינטראקטיביים. עבור תורים אינטראקטיביים, ערך זה תמיד יהיה אפס, לא משנה איזה ערך יוזן בעמודה זו.

עמודות חסרות

עמודות מסוימות, כגון totalInServiceSeconds ו-totalInSessionSeconds, עשויות להיראות חסרות. למעשה, אלו הם ערכים שצריך להשוות באופן יחסי; הם מחושבים על ידי שילוב של נתוני תור שירות היסטוריים אחרים עם נתוני פרודוקטיביות של סוכן. זה נעשה כך שערכי תור לכל שירות מנתוני תור שירות היסטוריים מסתכמים לאותם סכומים כמו ערכי תור לכל סוכן לשירות מנתוני פרודוקטיביות של סוכן.

לדוגמה, ברוב ה-ACD, זמן במצב מוכן/המתנה אינו משויך לתור שירות. במקום זאת, הסוכן נמצא רק במצב הזה. בקובץ AgentProductivity.AGENT, סכום זה מסופק בכל ערך בתור סוכן-שירות עבור הסוכן כ-totalUnproratedReadyWaitingTime. מתוך כך, אנו מחשבים ReadyWaitingTime יחסי עבור כל תור שירות (הערך הכולל ללא פרופורציה חלקי מספר תורי השירות שעבורם לסוכן יש נתוני פרודוקטיביות של תור שירות סוכן במהלך התקופה).

גישה דומה ננקטת עבור totalUnproratedNotReadyBusySeconds, המומר ל-propratedNotReadyBusySeconds. אנו משתמשים בערכים היחסיים כדי לחשב סכומים עבור תור שירות. כתוצאה מכך, איננו סופרים את אותו הזמן פעמיים (או יותר עבור תורי שירות מרובים) והמדדים הם סכום אפס.

אם צוינו ערכי totalProratedReadyWaitingTime ו/או totalProratedNotReadyBusyTime, אנו משתמשים בהם כמדריך ליחס יחסי של הזמנים הלא-יחסיים. אם הם מסתכמים בצורה נכונה, נעשה שימוש בערכים היחסיים שצוינו. אם לא, אנו משתמשים בהם כמשקל (באמצעות הערך היחסי שצוין חלקי סכום הערכים היחסיים שצוינו על פני כל תורי השירות עבור הסוכן במהלך המרווח) לחישוב הערכים היחסיים.

מיישמים שרוצים לקבל שליטה רבה יותר על אופן חלוקת הזמן, מלבד חלוקה במספר תורי השירות, יכולים להוסיף את העמודות totalProratedReadyWaitingSeconds ו-totalProratedNotReadyBusySeconds לקובץ AgentProductivity.AGENT.

מומלץ מאוד לוודא שסכום ערכי totalProratedReadyWaitingSeconds עבור כל שורת תור שירות של סוכן עבור סוכן נתון במהלך תקופה מסתכם לערך הכולל של UnproratedReadyWaitingSeconds בכל שורת תור שירות של סוכן עבור אותו סוכן, וכמו כן עבור זמן לא מוכן/עסוק. כמו כן, מומלץ מאוד לוודא שזמן לא מוכן/עסוק לעולם לא ייספר עבור תור שירות אם זמן זה במקביל לזמן במצב אחר עבור תורי שירות אחרים.

לדוגמה, עבור ACDs המדווחים על זמן לא מוכן/עסוק עבור תור שירות אחד בזמן שסוכן מטפל בשיחות בתור שירות אחר, אין לכלול את הזמן לא מוכן/עסוק במקביל לטיפול בשיחות בערכים הלא-יחסיים או היחסיים שצוינו. באופן דומה, אם ACD סופר זמן מוכן עבור תור שירות אחד תוך ספירת זמן לא מוכן/עסוק עבור תור שירות אחר, אין לכלול את הזמן הלא מוכן/עסוק בערכים הלא-יחסיים או היחסיים שצוינו. רק סך כל הערכים ללא פרופורציה

יש לספור פעמיים את totalUnproratedReadyWaitingTime ו-totalUnproratedNotReadyBusyTime, ורק בזמן שסוכן מוכן/מחכה לתור שירות כלשהו, וזמן שסוכן לא מוכן/עסוק עבור כל תורי השירות, בהתאמה.

דוגמה

שם הקובץ: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.SERVICE SERVICE DATE: 2013-01-15 INTERVAL: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId, אנשי קשר מוצעים,אנשי קשר מטופלים,אנשי קשר נענו, אנשי קשר נטוש ,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

קובץ AgentState.EVENT

הקובץ AgentState.EVENT מכיל נתוני מצב סוכן המשמשים לחישוב עמידה והתאמה. הקובץ חייב להכיל את כל נתוני מצב הסוכן עבור כל היום המצוינים בשם הקובץ ובכותרת הקובץ. היום מתפרש כחצות עד חצות באזור הזמן של הדייר. הקובץ מחליף את כל נתוני מצב הסוכן הקיימים לאותו יום.

פורמט שם קובץ

<date>_<ACD#>_AgentState.EVENT

אֶלֶמֶנט	תיאור
<תאריך>	התאריך עבורו נוצר הקובץ, בפורמט YYYYMMDD.
<ACD#>	המספר ACD (ראה מספור ACD).

כותרת הקובץ

תאריך האירוע: <תאריך> ACD: <ACD#>

אֶלֶמֶנט	תיאור
<תאריך>	התאריך עבורו נוצר הקובץ, בפורמט YYYY-MM-DD.
<ACD#>	המספר של ACD שהוא מקור הנתונים.

כותרת הקובץ חייבת להיות השורה הראשונה שאינה ריקה בקובץ.

פְּתָק

ערכי EVENT DATE חייבים לייצג את תאריך השרת שתואם הן את זה בשם הקובץ והן את התאריך של כל אירוע הסוכן בקובץ. לדוגמה, אם שם קובץ:

20160123_1_AgentState.EVENT

אז הקובץ חייב להכיל רק אירועים ל-23 בינואר 2016 וללא תאריך אחר באזור הזמן של הדיירים. אין זה אומר שהאירועים הבודדים חייבים לבוא לידי ביטוי באזור הזמן של הדייר, רק שלאחר שהאירועים יומרו לאזור הזמן של הדייר על ידי שרת הנתונים, התאריך של חותמת הזמן של האירוע המומר חייב להתאים לתאריך בשם הקובץ ולכותרת הקובץ.

כותרת עמודה

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

איפה <columnname1> דרך <columnnameN> הם שמות העמודות המיוצגות בקובץ.

שמות העמודות אינם מוגבלים לעמודות נדרשות ואופציונליות. ניתן להוסיף עמודות נוספות שאינן מזוהות ונתונים משויכים (לדוגמה, שמות סוכנים או שמות שירותים) כדי להפוך את קובצי ה-GIS לקריאים יותר עבור האדם. ה-GIS API מתעלם מהעמודות הללו ומהנתונים המשויכים אליהן.

לא צוין סדר העמודות. הדרישה היחידה לסדר העמודות היא ששמות העמודות יהיו באותו סדר כמו הנתונים בכל שורה.

שמות עמודות אינם יכולים להכיל פסיקים, הם תלויי רישיות ואינם יכולים להתחיל או להסתיים ברווח (רווחים כאלה נקצצים אוטומטית כאשר הקובץ מנותח). שמות העמודות חייבים להיות ייחודיים. שמות עמודות כפולים (לאחר חיתוך רווח) מביאים לשגיאה.

כותרת העמודה חייבת להיות השורה השנייה הלא ריקה בקובץ.

קווי נתונים

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

כאשר <columnvalue1> דרך <columnvalueN> הם הערכים של <columnname1> בְּאֶמְצָעוּת <<columnnameN>עבור שורה אחת של נתונים.

כל שורת נתונים מתאימה לפריט נתונים אחד בתוך הקובץ, עם ערך אחד לכל עמודה, באותו סדר כמו כותרת העמודה. הערכים מופרדים בפסיקים. שום ערך לא יכול להכיל פסיק. ערכי הנתונים נחתכים מרווח לבן מוביל ונגרר בעת ניתוח.

השורות השלישיות והבאות הלא ריקות בקובץ חייבות להיות שורות נתונים. ייתכן שקובץ אינו מכיל שורות נתונים. המשמעות היא שלא היו פריטי נתונים לאותה תקופה.

עמודות נדרשות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות שנדרשות להיות בקובץ AgentState.EVENT.

עַמוּדָה	סוג נתונים	תיאור
acdAgentId	חוּט	המזהה של הסוכן ב-ACD.
eventDateTime	חותמת זמן	חותמת זמן המייצגת את נקודת הזמן שבה התרחש אירוע מצב הסוכן, המורכבת מסוגי הנתונים הבאים: <תאריך><זמן><tzoffset> אם ה- tzoffset מושמט, ההנחה היא שהתאריך והשעה הם בזמן GMT.
agentState	מחרוזת, ארוכה או ריק	קוד המייצג את מצב הסוכן. ראה ערכי מדינת סוכן למידע נוסף.

עמודות אופציונליות

הטבלה הבאה מתארת את העמודות האופציונליות בקובץ AgentState.EVENT. אם לא נכלל, ערך ברירת המחדל משמש עבור המדד.

עַמוּדָה	סוג נתונים	תיאור
קוד סיבה	מחרוזת, ארוכה או ריק	קוד הסיבה המשויך לשינוי מצב הסוכן. ערך ברירת מחדל = NULL.

ערכי מדינת הסוכן

השדה agentState מקבל רק ערכים מסוימים. אם אירוע אינו תואם לאחת ממצבי הסוכן הללו, אין לכתוב שורה עבור אותו אירוע לקובץ. לכל מצב יש מספר שלם או קוד מחרוזת משויך שיכול לשמש כערך. הטבלה הבאה מתארת את מצבי הסוכן והקודים המשויכים אליהם.

מדינת הסוכן	קוד	קוד	תיאור
יציאה/יציאה משירות	1	LO	הסוכן מתנתק מה-ACD
מוכן/מחכה	2	מַחֲדָשׁ	הסוכן מוכן לטפל באיש קשר
מדבר/בקשר	3	TK	הסוכן מדבר עם א

מדינת הסוכן	קוד	קוד	תיאור
			מַצָע
עבודה לאחר מגע	4	WK	הסוכן מבצע עבודה לאחר מגע
בהמתנה	5	הו	הסוכן בהמתנה
לא מוכן/עסוק	6	NR	הסוכן אינו מוכן לקבל אנשי קשר

יש לכתוב רק אירוע אחד לכל סוכן לכל חותמת זמן. אם נכתבים מספר אירועים, סביר להניח (אך לא מובטח) שרק האירוע האחרון בקובץ של הסוכן לאותה חותמת זמן ייקלט.

עבור ACDs המדווחים על סוכן כמוכן/מחכה או לא מוכן/עסוק עבור תורי שירות ספציפיים, ומשתמשים באחד מהערכים הללו בתור שירות אחד בזמן שהסוכן נמצא במצב אחר בתור שירות אחר, יש להמיר את האירועים כך שהם לא ספציפיים לתור שירות. לדוגמה, אם ל-ACD יש סוכן בתור Talking בתור שירות אחד ולא מוכן/עסוק בתורי שירות אחרים, יש לכתוב TK בודד או agentState 3.

באופן כללי, כאשר סוכן נמצא במספר מצבים עבור תורי שירות שונים, ונכתב רק אירוע אחד לכל סוכן לכל חותמת זמן, סדרי העדיפויות נקבעים כדלקמן:

- כל אירוע אחר מקבל עדיפות על פני התנתק
- כל אירוע מלבד מנותק מקבל עדיפות על פני לא מוכן/עסוק
- כל אירוע מלבד מנותק ולא מוכן/עסוק מקבל עדיפות על פני מוכן/ממתין

דוגמה

שם הקובץ: 20160115_1_AgentState.EVENT EVENT

DATE: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[שורות הושמטו לקיצור]

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

[שורות הושמטו לקיצור]

```
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
```

שלב את HRMS שלך עם Webex WFO

אם שילוב HRMS (מערכת ניהול משאבי אנוש) מופעלת (ניהול יישומים > WFM תצורה > תצורת Webex WFO(HRMS , ייבא נתוני חופשה מה-HRMS שלך וייצא נתונים על שעות חופשה המשמשות לקובץ ש-HRMS שלך יכול להשתמש בו.

נתוני חופשות מיוצאים פעם ביום מ-Webex WFO ל-HRMS שלך בזמן שהוגדר בדף תצורת HRMS. נתוני חופשה מיובאים מה-HRMS שלך ל-Webex WFO במהלך היום, בכל פעם שקובץ GIS זמין ל-Webex WFO.

חָשׁוּב

Webex WFO משתמש בשם משתמש של סוכן או במזהה עובד של סוכן כפי שהוגדר בדף המשתמשים כדי לזהות נתוני שעות חופשה. באיזה מזהה תשתמש, הוא חייב להיות זהה ב-Webex WFO וב-HRMS כדי שהנתונים ייכתבו לרשומה הנכונה בכל אחד מהם.

כברירת מחדל, שרת הנתונים עוקב אחר התיקיה הבאה עבור קובץ הטקסט שנשלח מה-HRMS אל Webex WFO:

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

פֶּתֶק

אם המיקום של קבצי GIS שונה מברירת המחדל בעת הגדרת שרת הנתונים, קבצי HRMS יישמרו בנתיב זה:

<דייר>\. .\gis\vacationreports

עיין בנושא "תצורת שרת נתונים" ב- *Webex* מדריך למשתמש של *WFO* למידע נוסף.

ברגע שהקובץ מופיע, הנתונים מהקובץ מיובאים אל Webex WFO באמצעות GIS API. הנתונים המיובאים מחליפים כל נתוני חופשה קיימים במסד הנתונים Webex WFO.

התרגול הטוב ביותר הנתונים מיוצאים מ-Webex WFO מדי יום. זה תלוי בלקוח לקבוע את התדירות שבה ייבוא נתונים מה-HRMS ל-Webex WFO. השיטה הטובה ביותר היא לעשות לייבא את הנתונים במרווח שבו מחושבות שעות החופשה שנצברו ב-HRMS.

בשעה ביום שהוגדרה בדף תצורת HRMS, Webex WFO מוציא קובץ דוח המכיל את מספר השעות שבהן השתמשו סוכנים עבור כל יום בשבעת הימים האחרונים. קובץ זה מכיל גם שעות ממתינות ומאושרות נכון לתאריך הנוכחי. השעות נחשבות כמשמשות עבור לוחות זמנים שהסתיימו ביום הקודם. כל לוחות זמנים בעיצומם אינם נספרים כמשמשים.

כאשר קבצי הטקסט מעובדים על ידי Webex WFO, הם מאוחסנים בארכיון בשרת הנתונים ובענן למטרות פתרון בעיות.

קבצי ייצוא חופשות אינם נמחקים אוטומטית. בידי הלקוח לקבוע מתי והאם יש למחוק את קבצי הייצוא.

ייבוא פרטי קובץ

הטבלה הבאה מציגה את הפרטים של קובץ הייבוא שנשלח מה-HRMS אל WFM.

חָשׁוּב כל כותרת עמודה נדרשת להיות נוכחת בקובץ הייבוא, גם אם לא נדרשים נתונים עבור אותה עמודה. אם חסרה כותרת עמודה, הייבוא ייכשל.

אֶלֶמֶנט	תיאור
מיקום הקובץ	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data <דייר>\Server\gis\vacationreports
שם הקובץ	VacationHours_From_HRMS
כותרת הקובץ	חופשה מתאריך HRMS: <תאריך>
כותרות עמודות	כְּנִיסָה לַמַּעֲרֶכֶת נתונים אופציונליים. זוהי כתובת האימייל שהמשתמש מכניסים כשהם נכנסים ל-Webex WFO. למרות שכניסה ו-employId הם אופציונליים בנפרד, אתה נדרש לכלול נתונים לפחות באחת משתי העמודות הללו. אחרת, קובץ ייבוא הנתונים לא יעובד.
	vacationTypeLabel
	נדרשים נתונים. ערך הנתונים שהוזן עבור vacationTypeLabel בכל השורות חייב להתאים בדיוק לשם סוג החופשה כפי שהוגדר ב-Webex WFO (ניהול יישומים > תכנון חופשות > סוגי חופשות). זֶה

אֵלֵמֶנט	תיאור
	הערך אינו יכול להכיל פסיקים.
	שעות זמינות נדרשים נתונים. זהו מספר שעות החופשה הזמינות ל- סוֹכֵן. סך הרווחים שעות
	נתונים אופציונליים. זהו המספר הכולל של שעות החופשה שנצברו על ידי סוכן לשנה. אם השדה האופציונלי totalEarnedHours אינו כלול בקובץ Webex , WFO מעמיד כברירת מחדל את ערכיו לאפס ומחליף את הערכים הקיימים. זה יכול לגרום לערך שלילי בעת חישוב השעות המשמשות לסוכן. אם השדה כלול בקובץ, הערך שהוזן לא יכול לעלות על 9999.
	זיהוי עובד נתונים אופציונליים. למרות שכניסה ו-employId הם אופציונליים בנפרד, אתה נדרש לכלול נתונים לפחות באחת משתי העמודות הללו. אחרת, קובץ ייבוא הנתונים לא יעובד.

להלן דוגמה לקובץ ייבוא.

חופשה מתאריך 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,120dam,120,.

פֶּתֶק רכיבי נתונים מוגבלים ל-2 ספרות מימין לנקודה העשרונית. אם יש יותר מ-2 ספרות, הערך יעוגל ל-2 ספרות ני הייבוא. שגיאות ברשומות נרשמות ביומן
קוֹבֶץ.
פסיקים שהם חלק מנתוני הייבוא של HRMS חייבים להיות מומלצים עם קו נטוי אחורי (לדוגמה"3\,000 ", ") כדי לו ייחס אליהם כאל מילוליים ולא כמפרידי קבצים.

ייצוא פרטי קובץ

הטבלה הבאה מציגה את הפרטים של קובץ הייצוא שנשלח מ-WFM ל-HRMS.

אֵלֵמֶנט	תיאור
מיקום הקובץ	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data <שם הדייר>\Server\gis\vacationreports
שם הקובץ	חופשה_<תאריך>_WFM
כותרת הקובץ	חופשה מ-WFM תאריך: <תאריך>

כותרות עמודות

תארי
ד
כניסה
vacationTypeLabel
usedHours
requestedHours
adoptedHours
EmployerId
acdId

- כל הסוכנים שיש להם תוכנית חופשה דרך קובץ הייבוא (ראה ייבוא פרטי קובץ) כלולים בקובץ הייצוא.
- רק תאריכים עם שעות שימוש בשבעת הימים האחרונים כלולים בייצוא עבור כל סוכן.
- אם תאריך השתמש ב-Hours עבור סוכן עבור סוג חופשה אחד לפחות, אז כל סוגי החופשות מוצגים בקובץ, גם אם לא נעשה שימוש בשעות באותו תאריך. במקרה זה, השדה usedHours מציג מקף (—).
- השדות המבוקשים ושעות מאושרים מופיעים רק בתאריך האחרון שמדווח עבור כל סוכן. ערכים אלה אינם קשורים לתאריך ספציפי מכיוון שהם סיכומים עבור כל התאריכים העתידיים.
- אם לסוכן אין שעות מנוצלות עבור כל סוג חופשה בתקופת 7 הימים, אזי תוכנס שורת תאריך עבור אתמול עבור כל סוג חופשה ושעות מבוקשות ושעות מאושרות מדווחות שם.

קובץ ייצוא הפלט מכיל את הדברים הבאים עבור כל סוג חופשה:

- שעות בשימוש: השעות המשמשות עבור התאריך בשורה. ערך זה מבוסס על משך החריגות מסוג חופשה בלוח הזמנים של הסוכן עבור התאריך. חריגים מסוג חופשה מוגדרים בדף Webex WFO סוגי חופשות (ניהול יישומים > תכנון חופשות > סוגי חופשות).
- שעות מבוקשות: סך השעות ממתינות ועדיין לא אושרו בזמן הנוכחי.

- שעות מאושרות: סך כל השעות שאושרו. עבור בקשות ליום חלקי, משך הבקשה משמש. עבור בקשות של יום שלם, משך הזמן מחושב כשעות מינימום בשבוע ÷ 5 כפי שמוגדר בפרופיל שווה ערך למשרה מלאה של הסוכן, המוגדר בדף Webex פרופילי שווי ערך למשרה מלאה של WFO (ניהול יישומים > תכנון חופשה > פרופילי שווה ערך למשרה מלאה).

להלן דוגמה לקובץ ייצוא.

חופשה מתאריך WFM: 2018-04-20

כניסה,תאריך employeeId, acdId, approvedHours, requestedHours, usedHours, vacationTypeLabel,
חופשה צפה smithj@example.com,2018-04-13,john.smith,2,-,-,8.0 ,
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
חופשה צפה smithj@example.com,2018-04-15,john.smith,2,-,-,-,
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
חופשה jonest@example.com,2018-04-14,teri.jones,1,-,-,4.0,
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1

בדוגמה זו, שעות חופשה מדווחות באופן הבא.

עובד	ניצול שעות חופשה
סמית'	▪ משמש 8 שעות של חופשה צפה ב -13 באפריל. ▪ משמש 8 שעות של חופשה ב -15 באפריל. ▪ יש 16 שעות של בקשות לחופשה שממתינות לאישור ב-20 באפריל או לאחר מכן. ▪ יש 8 שעות של בקשות לחופשה שאושרו ב -20 באפריל או לאחר מכן. ▪ אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.
יונסט	▪ השתמשו ב-4 שעות חופשה ב-14 באפריל. ▪ משמש 8 שעות של חופשה ב -15 באפריל. ▪ אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.
חגית שקד	▪ אין שעות שימוש בתקופה של 7 ימים החל מה-13 באפריל.

עובד	ניצול שעות חופשה

- אין בקשות מאושרות או תלויות ועומדות לחופשה צפה ב-20 באפריל או לאחר מכן.

לכידת נתונים בזמן אמת API

ניתן להשתמש API לכידת נתונים בזמן אמת כדי להודיע Webex- WFO על מידע מצב סוכן בזמן אמת עבור כל ACD. נתונים אלה בזמן אמת משמשים לאחר מכן Webex- WFO כדי לחשב היענות ותאימות של סוכנים.

API בזמן אמת הוא API HTTPS REST.

הגדרת API

יישומים המשתמשים API זה חייבים לבצע את הפעולות הבאות:

1. בעת הפעלת היישום, צור הפעלת HTTPS עם שרת היישומים.
2. למשך חיי היישום:
   a. נטר שינויים במצב סוכן באמצעות שיטת שילוב ספציפית ל- ACD.
   b. שלח שינויים במצב סוכן לשרת היישומים.
3. בעת כיבוי היישום, הרוס את הפעלת ה- HTTPS.

קבע מושב

לפני שתספק נתוני מצב סוכן ל- Webex, WFO תחילה עליך ליצור הפעלת HTTPS (כניסה). כדי להתחבר, הנפיק בקשת HTTPS POST כדי:

https://<Webex מארח ענן WFO>/api/rest/authorize

מארח הענן Webex WFO מוגדר במהלך ההתקנה. עיין במדריך ההתקנה של ספק השירות לקבלת מידע נוסף.

גוף הבקשה חייב להיות במתכונת הבאה:

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

הערה המשתמש שאישוריו נמצאים במחרוזות <שם משתמש> ו- <password> לעיל חייב להיות בעל הרשאות ניהול WFM. אם לאAPI , לא יעבוד.

הערה: פנה לתמיכה אם האישורים שבהם נעשה שימוש חוקיים עבור דיירים מרובים.

תגובה של **200** אישור מעידה על הצלחה.

שלח מידע על מצב הסוכן

באפשרותך לשלוח כל שינוי במצב סוכן כבקשת API נפרדת, או לאגד מספר שינויים במצב סוכן לבקשה אחת. באופן כללי, שליחת שינויים במצב סוכן מרובים בבקשה אחת גורמת לביצועים גבוהים יותר.

כדי לשלוח פרטי מצב סוכן, הנפק בקשת HTTPS POST אל:

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

גוף הבקשה חייב להיות במתכונת הבאה:

]

}

"acdAgentId":string,

"gisStateIdentifier":string,

"timetamp":number, "reasonCode":string

}, ...

[

השדות בבקשה זו מוגדרים בטבלה הבאה.

השדה	תיאור
acdAgentId	מזהה ACD עבור הסוכן. זהו מזהה ACD של הסוכן ב- WFO Webex (ניהול יישומים > משתמשים > סוכנים). ▪ ודא שהתבנית המשמשת במזהי הסוכן ACD המסונכרנים מה- WFO ACD ל- Webex משמשת בכל פעם שהיא שולחת נתונים היסטוריים ובזמן אמת ל- WFO Webex. אם קיימת אי-התאמה בין רישיות (לדוגמה, מזהה הסוכן ACD הוא **JSMITH** אך בנתונים

השדה	תיאור
	ייבא קובץ זה, (**Jsmith** ייבוא הנתונים ייכשל.
acdServerId	מזהה ACD. זהו מספר ACD המוצג בדף תצורת ACD.
gisStateIdentifier	המזהה עבור מצב הסוכן. ▪ 1—התנתקות. הסוכן התנתק מה ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה עשוי ללוות מצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב. ▪ 2 – לא מוכן. הסוכן אינו מקבל אנשי קשר מה ACD. ב- ACDs רבים, קוד סיבה עשוי ללוות מצב זה כדי לציין את הסיבה לשינוי המצב. ▪ 3—מוכן. הסוכן מוכן לקבל אנשי קשר מ ACD. ▪ 4 – מדבר. הסוכן נמצא באיש קשר. ▪ 5 – העבודה לא מוכנה. הסוכן עוסק בעבודה לאחר מגע וייכנס למצב לא מוכן בסיום. ▪ 6—עבודה מוכנה. הסוכן עוסק בעבודה לאחר מגע וייכנס למצב מוכן בסיום. ▪ 10 – החזק. הסוכן העביר את איש הקשר להמתנה. הערה אם ACD יש מצב עבודה לאחר מגע, אך אינו מבחין בין 'עבודה לא מוכנה' לבין 'עבודה מוכנה', גם א ניתן להשתמש במדינה.
חותמת זמן	הזמן שבו התרחש שינוי מצב הסוכן, בא לידי ביטוי באלפיות שנייה מאז התקופה. חותמות זמן חייבות להישלח ב- UTC המבוטא בזמן תקופה באלפיות שניה.
reasonCode	קוד סיבה אופציונלי. אפשרות זו יכולה להיות ריקה או ריקה. ערכים חוקיים הם כל התווים והסימנים האלפביתיים למעט הפסיק והמספרים 65535 – 1.

דוגמה

להלן דוגמה לשינוי מצב סוכן שנשלח כבקשת API יחידה.

- סוכן 5009 נכנס למצב המתנה ביום ד'27 , יוני GMT 18:03:27 2012.

]

{

"acdAgentId":"5009",

"gisStateIdentifier":"10", "חותמת

"reasonCode":null, "זמן:1340820207000

{

[

להלן דוגמה לשינויים מרובים במצב סוכן המאוגדים יחד לבקשה אחת.

- סוכן 5009 הולך לא מוכן עם קוד סיבה 9 ב יום ד'27 , יוני GMT 18:03:39 2012.
- סוכן 5009 הולך מוכן ביום ד'27 , יוני GMT 18:03:40 2012.
- סוכן 5002 הולך לא מוכן עם קוד סיבה 2 ב Wed, 27 Jun 2012 18:03:39 GMT

]

{

"acdAgentId":"5009",

"gisStateIdentifier":"2", "חותמת

"reasonCode":9, "זמן:1340820219000

},

{

"acdAgentId":"5009",

"gisStateIdentifier":"3", "חותמת

"reasonCode":null, "זמן:1340820220000

},

{

```
"acdAgentId":"5002",
"gisStateIdentifier":"2", "חותמת"
1340820219000, "reasonCode":2:"זמן
{
```

Destroy Session

בעת כיבוי היישום, עליך להרוס את הפעלת ה- HTTPS (התנתק). כדי להתנתק, הנפק

בקשת HTTPS DELETE כדי:

https://<Webex מארח ענן WFO>/ api/rest/authorize

תגובה של **200** אישור מעידה על הצלחה.

ייבוא אנשי קשר בצובר

גורמי צד שלישי משתמשים בממשקי ה- API של ייבוא אנשי קשר בצובר כדי למזג ולהוסיף מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים.

קיימים שני ממשקי API של ייבוא בכמות גדולה:

- API ייבוא אנשי קשר בצובר – בשימוש גורמי צד שלישי; מאפשר הוספה של מטה-נתונים והקלטות בבקשת HTTPS מרובת חלקים

  הערה באפשרותך גם להשתמש API ייבוא אנשי קשר בצובר כדי לייבא אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים. ראה שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר .

- API קשר בזמן אמת - משמש את לקוח ההקלטה Webex WFO Smart Desktop; מוסיף תחילה מטה-נתונים ולאחר מכן מעלה הקלטות בנפרד מאוחר יותר, בהתבסס על התגובה מהכנסת המטה-נתונים. הדבר מאפשר ללקוח לעכב העלאת הקלטות ומאפשר להכניס אנשי קשר בזמן שהשיחה עדיין בעיצומה. עם זאת, פעולה זו מאלצת את הלקוח לעקוב אחר מזהים כדי להעלות את ההקלטות עבור איש הקשר הנכון.

פרוטוקול URI

ייבוא אנשי קשר בצובר API

URI	/api/upload/contacts
שיטת	הצבה
הרשאות	ניהול דייר
סוג תוכן	נתונים מרובי חלקים/טופס-נתונים

API ייבוא אנשי קשר בצובר בזמן אמת (מטה-נתונים)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
שיטת	הצבה
הרשאות	לכידת אנשי קשר, הקלט מסך קול / הקלטה
סוג תוכן	יישום/JSON

פורמטים נתמכים

ניתן לכלול את התבניות הבאות בבקשה מרובת חלקים.

סוג	תיאור
CSV	קובץ המופרד באמצעות פסיקים המשמש להקצאת מטא-נתונים.
JSON	תבנית מטה-נתונים זהה לזו של API בזמן אמת, אך ניתן להשתמש בה לייבוא בכמות גדולה.
WAV	פורמט הקלטת שמע.
ווב	פורמט הקלטת אודיו ווידאו משולב.
ווב	תבנית שמע בלבד (גורם מכיל של WebM).
WEBMV	תבנית וידאו בלבד (גורם מכיל של WebM).

SPX	פורמט שמע.
WMV	פורמט משולב של הקלטת שמע ווידאו (או וידאו רק אם הוא משויך

סוג	תיאור
	עם שמע באותו איש קשר).
Opus	פורמט שמע.

שדות בקשה ותגובה

קבצי CSV ו- JSON כוללים שדות המוגדרים בטבלה הבאה. לא כל השדות נמצאים בשימוש בשני סוגי הקבצים. הקובץ שעליו חל השדה מצוין בתיאור.

שם	רק?	תיאור
AgentId	ו	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה הסוכן באחת משלוש תבניות. עיבוד קובע באיזה פורמט נעשה שימוש בהתבסס על ניתוח התוכן. ▪ מזהה אדם. מזהה ייחודי מ- WfoPerson.id. מספר זה משמש גם בגיליון האלקטרוני User Export (Application Management > Global > Users > Import and Export > Export > User Id). הוא אינו זהה למזהה בפרופיל המשתמש של Webex WFO. ▪ כניסה למודעה. דומיין\שם משתמש (דורש "\"). ▪ כתובת דוא"ל. כתובת דואר אלקטרוני (דורש "@"). בעת שימוש CSV להעלאת אנשי קשר, נדרש מזהה הסוכן. אם אתה משתמש ב- JSON כדי לבצע את הבקשה, מזהה הסוכן הוא אופציונלי. במקרה האחרון, מזהה הסוכן מוגדר למזהה המשתמש המאומת שיוזם את ההעלאה. תווים מרביים = 254 ברירת מחדל = ללא
AssocCallId	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה הקושר אנשי קשר זה לזה. לדוגמה, לשיחה המועברת מסוכן אחד לאחר יש אותו מזהה. תווים מרביים = 52 ברירת מחדל = NULL

שם	רק?	תיאור		
אודיו.מיקום	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה שמע. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא		
שמע.StartTimeMs	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה שמע. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת השמע. פעולה זו משמשת לקביעת היסט השמע מרגע הפעלת איש הקשר. תווים מרביים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs		
התקשרוכתובת	N	משמש בשנת CSV. מספר הטלפון שאליו התקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = מחרוזת ריקה		
התקשר	N	משמש ב- JSON. מספר הטלפון שאליו התקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL		
CallId	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. מזהה המזהה איש קשר. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = NULL		

שם	רק?	תיאור		
מתקשר	N	משמש ב- JSON. מספר הטלפון המתקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = NULL		
כתובת שיחה	N	משמש בשנת CSV. מספר הטלפון המתקשר. תווים מרביים = 64 ברירת מחדל = מחרוזת ריקה		
ClientTimeZone	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. אזור הזמן בתבנית UTC. זמן Windows נתמך גם כן. לקוח ההקלטה בשולחן העבודה שולח את זמן ,Windows הממופה לזמן Olson. מקסימום תווים = 255 ברירת מחדל = אזור הזמן של הלקוח כפי שמוגדר ב- WFO Webex דוגמה –06:00		
StartTimeMsצור קשר	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX). נדרש ערך בשדה זה, כך שאם הערך חסרAPI , משתמש בזמן ההעלאה הנוכחי. שים לב שהדבר עלול לגרום לחוויית משתמש גרועה, עם אנשי קשר רבים בעלי חותמת זמן זהה. חשוב אם אתה מייבא אנשי קשר באמצעות ,Excel עליך לעצב את העמודה שעת התחלה כדי הצג אלפיות שניה (עיין בתיעוד המשתמש של Excel לקבלת מידע נוסף). אחרתExcel , חותך אלפיות שניה, והתוצאה היא זמן שגוי ומונע ייבוא נכון של הקלטות.		

שם	רק?	תיאור		
		תווים מרבים = ארוך ברירת מחדל = זמן העלאה נוכחי דוגמה: 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT		
כיוון	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. כיוון השיחה, נכנס או יוצא. 1 = יוצא 0 = נכנס תווים מרבים = 1 ברירת מחדל =	N	
קו	N	NULL בשימוש ב-CSV וב-JSON. הקו/שלוחה של הסוכן. תווים מרבים = 64 ברירת מחדל = NULL	N	
שם שדה מטה-נתונים מותאם אישית < מטה-נתונים>	N	משמש בשנת CSV. שדות המטה-נתונים המותאמים אישית שיש לאכלס. השדה ייווצר אם הוא לא קיים. כל עמודה המתחילה ב"מטה-נתונים" תטופל כשדה מטה-נתונים מותאם אישית. דוגמה: כדי להגדיר את "accountNumber", צור עמודה בשם "metadata.accountNumber". מספר תווים מרבי שם שדה = 39 תווים מרבים של ערך מטה-נתונים מותאם אישית = 2056		
מטה-נתונים מותאמים אישית	N	משמש ב- JSON. שדות המטה-נתונים המותאמים אישית שיש לאכלס. השדה ייווצר אם הוא לא קיים. האובייקט מכיל נתונים בצורה של זוגות שם/ערך.		

שם	רק?	תיאור	
		דוגמה "accountNumber":"123456 מספר תווים מרבי שם שדה = 39 תווים מרביים של ערך מטה-נתונים מותאם אישית = 2056	
הקלטה1	ו	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא	
הקלטה2	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא	
הקלטה3	N	משמש בשנת CSV. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. הערה יב להיות קובץ שמע, אחרת הייבוא נכשל.	

שם	רק?	תיאור		
		תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא		
הקלטה2אופסט	N	משמש בשנת CSV. ההיסט של הקלטה2 מהקלטה1. דוגמה: קובץ שמע (WAV) שמתחיל 5 שניות לאחר קובץ המסך (WEBM) כולל היסט של 5000 (5 = 5000 שניות). תווים מרביים = ברירת מחדל ארוכה = 0		
מסך.מיקום	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה מסך. שם המפתח (קובץ) של ההקלטה בבקשה מרובת החלקים. זה יכול להיות כל פורמט הקלטה נתמך (שמע / מסך / משולב). מותר להשתמש רק בקובץ שמע אחד לכל איש קשר. לשם המפתח חייבת להיות סיומת חוקית התואמת לסוג המדיה של ההקלטה. הסיומת מזהה את הקובץ כהקלטת שמע או מסך, או שניהם. תווים מרביים = 128 ברירת מחדל = ללא		
מסך.StartTimeMs	N	בשימוש ב-CSV וב-JSON. באובייקט המשנה מסך. זמן ההתחלה באלפיות שנייה GMT מאז 1970-01-01 (זמן UNIX) של הקלטת המסך. פעולה זו משמשת כדי להבין את היסט המסך מרגע שאיש הקשר מתחיל. תווים מרביים = ארוכים ברירת מחדל = ContactStartTimeMs		

CSV דוגמאות קבצים

ניתן להעלות CSV כחלק מבקשת העלאה מרובת חלקים. כמה כללים לגבי הפורמט הם כדלקמן.

- מספר העמודות משתנה. לדוגמה, אם ברצונך תמיד להשתמש באזור הזמן של הלקוח, אינך חייב לכלול את העמודה אזור זמן ב- CSV.
- העמודות הכלולות CSV יכולות להיות בכל סדר.
- מספר העמודות בכל שורה חייב להתאים למספר עמודות הכותרת.
- אם ערך כולל פסיק, עליו להיות מוקף במרכאות.
- אם לא ידוע ערך עבור איש קשר ספציפי, אך הכותרת קיימת, השתמש במחרוזת ריקה עבור עמודה זו.

הערה תגובה מוצלחת מעוצבת ב- JSON, מכיוון שהתגובה מוסיפה מצב מסוים עבור כל איש קשר הקלטה.

דוגמה מלאה

דוגמה זו מציגה קובץ המשתמש בכל שדה אפשרי עבור קובץ CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
  1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumberכיוון,הקלטה
2 ,103585664793210000,30611848,1801,1800,180אמריקה/שיקגוabc/bunkowm,1447100000000,
  0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 ,103585664793220000,30611848,18 אמריקה/שיקגוmark.bunkowske@abc.com,1447110000000,
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הדרושים לקובץ CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,הקלטה1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

דוגמאות לקובצי JSON

ניתן לייבא פרטי קשר ל- WFO Webex בתבנית JSON כחלופה לתבנית CSV.

דוגמה מלאה

להלן דוגמה לקובץ JSON מעוצב.

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

```
    {
      "AgentId":"acme\smithj",
      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
      "שמע":[
        {
          "מיקום":"25.wav",
          "StartTimeMs":1447075080000
        }
      ],
      "מסך":[
        {
          "מיקום":"25.webm",
          "StartTimeMs":1447075075000
        }
      ],
      "CustomMetadata":{
        "accountNumber":"123456",
        "מחלקה":"מכירות"
      },
      "ClientTimeZone": "שעון רגיל מרכזי",
      "CallingAddress":"1800",
      "כיוון":1,
      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
      "שמע":[
        {
          "מיקום":"25.wav",
          "StartTimeMs":1447075080000
        }
      ],
      "מסך":[
        {
          "מיקום":"25.webm",
          "StartTimeMs":1447075075000
        }
      ],
      "CustomMetadata":{
        "accountNumber":"123456",
        "מחלקה":"מכירות"
      }
    }
```

דוגמה קצרה

דוגמה זו מציגה רק את השדות הדרושים לקובץ JSON.

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

תבנית ZIP

תבנית ZIP מטופלת באופן שונה מ- CSV או JSON, בכך שהיא אוסף של קבצים המעובדים כאילו היו קבצים בודדים בתוך הבקשה מרובת החלקים.

- שם הקובץ הוא המפתח שיש להפנות אליו ב- CSV/JSON.
- כל מבנה תיקיות בקובץ ZIP משוטח והמערכת מתעלמת ממנו.

לדוגמה, בקשה מרובת חלקים נראית כך.

```
batch.zip
batch.csv (מכיל 2 שורות, עבור call1 ו- call2)
call1.wav
call2.wav
```

בקשה מרובת חלקים זו מעובדת כאילו כל הקבצים היו ב- ZIP או כולם בנפרד בבקשה מרובת החלקים.

הערות

- סדר התיקים לא משנה.
- העלאה עבור איש קשר המכיל שם קובץ הקלטה אך אינו כולל הקלטה זו לא תצליח להוסיף.
- העלאה המכילה הקלטה שאין אליה הפניה ב- CSV או JSON תתעלם מהקלטה זו.

חשוב דרושה לך גישה למנהל דיירים, גישה לשרת הנתונים לשימוש עבור ייבוא אנשי קשר בצובר והרשאת ייבוא ב[illegible]בר עבור התפקיד שלך.

שימוש בשרת הנתונים לייבוא אנשי קשר בצובר

באפשרותך להשתמש ב- Bulk Contact Import API כדי להעלות אנשי קשר בצובר באמצעות שרת הנתונים.

השימוש בייבוא אנשי קשר בצובר API דורש את הפעולות הבאות:

- Webex תפקיד מנהל WFO עם הרשאת ייבוא בצובר מופעלת.
- גישת קריאה/כתיבה לשרת הנתונים.

כדי להעלות אנשי קשר בצובר דרך שרת הנתונים:

תנאי מוקדם כדי שייבוא בצובר יעלה בהצלחה קבצים באמצעות שרת נתונים, יש להגדיר את שרת הנתונים בתוך W[illegible]O Webex. זה יכול להיות שרת נתונים שכבר נמצא בשימוש עבור כל מטרה אחרת או שרת נתונים חדש. אם אתה מגדיר שרת נתונים חדש לייבוא בצובר, עיין בנושא "תצורת שרת נתונים" במדריך למשתמש Webex WFO.

1. כדי להשתמש בשרת נתונים שכבר הוגדר ב- WFO Webex, נווט אל הדף תצורת שרת נתונים (ניהול יישומים > תצורת מערכת > תצורת שרת נתונים) ובחר שרת נתונים זה.
2. במקטע הגדרות סינכרון ACD של שרת נתונים אזורי, ודא שהאפשרות הפוך לכידה לזמינה נבחרה וש **ACD** הכללי (ברירת מחדל) הוקצה.
3. לחץ על שמור.
4. צור קובץ CSV (לא JSON) המכיל את כל השדות הדרושים, בנוסף לשדות אופציונליים שברצונך להוסיף.

5. קידומת הקובץ במילה CONTACT. המילה היא תלוית-רישיות, ועליך להקליד אותה באותיות רישיות.

דוגמה
קובץ CSV שלך נקרא ExampleContacts.csv. עליך לשנות את שמו עם הקידומת CONTACT באופן הבא:

איש קשר. ExampleContacts.csv

6. מקם את קובץ CSV ואת כל קבצי המדיה המשויכים אליו בתיקיה <GIS <tenant בשרת הנתונים. תיקיה זו נמצאת במיקום שהוגדר על-ידי השדה מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי בדף תצורת שרת נתונים.

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

ייבוא נתוני IVR סקר לאחר שיחה

ניתן לייבא נתונים שנאספים מסקרים לאחר שיחה באמצעות IVR ל- WFO Webex באמצעות שילוב IVR כללי המשתמש בקבצי CSV שנשמרו בתיקיה ספציפית בשרת הנתונים. ראה "הוספת סקרים לאחר שיחה לאנשי קשר" במדריך למשתמש *Webex WFO* לקבלת מידע נוסף אודות תצורה .

הערה מיקום תיקיה זה מוגדר ב- WFO Webex בדף תצורת שרת נתונים (ניהול יישומים > תצורת מערכת > גלובלית > תצורת שרת נתונים) ב-
שדה מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי.

שירות File Observer מפעיל את הייבוא של קבצי נתונים אלה למסד הנתונים ומצרף את הנתונים להקלטות אנשי קשר באמצעות מזהה איש הקשר, מזהה איש הקשר המשויך או מזהה שיחת ICM.

נדרשים שני קבצים CSV:

- הקובץ CSV הטופס מכיל את שאלות הסקר ויש לעבד אותו תחילה.
- תוצאות הסקר בפועל מיובאות באמצעות הקובץ תוצאות CSV.

קובץ CSV טופס

שם קובץ הטופס חייב להיות בתבנית **Form**_<מזהה טופס>.csv, כאשר <מזהה טופס> הוא מספר. קובץ טופס CSV מעוצב כך שיכיל את המידע הבא:

<שם טופס>,<מצב טופס>,<תאריך טופס>,<ציון כולל> 1,DIGITS,"Contact Identifier",0

<מספר שאלה>,<סוג שאלה>,<טקסט שאלה>,<תגובה ומשקל לשאלה>

השורה הראשונה בקובץ טופס CSV מכילה את הפרטים הבאים:

השדה	תיאור
שם הטופס	שם טופס הסקר.
מצב טופס	מצב הטופס יכול להיות ניתן לעריכה או פעיל. ניתן לשנות טפסים ניתנים לעריכה באמצעות ייבוא אחר. בטפסים הניתנים לעריכה, נתוני התוצאות הקיימים נמחקים לפני עדכון פרטי הטופס. לא ניתן לשנות טפסים פעילים.
תאריך טופס	תאריך הטופס, בתבנית yyyy-mm-dd.
ציון כולל	הציון הכולל האפשרי בסקר.

השורה השנייה בקובץ טופס CSV נדרשת לכלול מזהה שאלה 1 והיא תמיד השאלה הראשונה בכל טופס סקר VR. זהו מציין מיקום עבור מזהה איש הקשר המסופק בקבצי תוצאות הסקר IVR (ראה קובץ CSV תוצאות):

,DIGITS,1"מזהה איש קשר"0,

השורה השלישית וכל השורות הבאות בקובץ מכילות את שאלות הסקר:

השדה	תיאור
מספר שאלה	המספר שהוקצה לשאלת הסקר. חשוב מספר השאלה אינו יכול להיות 1.
סוג שאלה	סוג השאלה. הערה רק שאלות מסוג **OPTION** (תשובה בקנה מידה, לדוגמה מ- 1 עד 5) יכולות לשמור תוצאות, וסקר חייב לכלול לפחות שאלה אחת מסוג **OPTION** כדי להיות משויך לאיש קשר.
טקסט השאלה	שאלת הסקר.
תשובות לשאלות ומשקלים	התשובה והמשקל של השאלה הם מערך מופרד באמצעות פסיקים בתבנית <מזהה אפשרות> - <טקסט לתוצאה> - <ערך/משקל>. איפה ▪ <מזהה אפשרות> הוא מזהה עבור האפשרות הייחודית בהיקף של

השדה	תיאור
	השאלה. ▪ <טקסט לתוצאה> הוא הטקסט המשמש לזיהוי אפשרות זו בשורת תוצאות סקר. ▪ <ערך/משקל> הוא הערך של אפשרות השאלה.

קובץ CSV תוצאות

כל קובץ תוצאות הוא תמונת פלט ממערכת IVR הכללית. לדוגמה, ניתן להגדיר את IVR לייצא קובץ אחד כל 30 דקות ולכלול את כל הסקרים שבוצעו במרווח הזמן של 30 הדקות האחרונות. אם טופס כולל שתי שאלות, לכל קובץ תגובות לסקר יהיו שלוש שורות לכל סקר:

- שורה 1 מזהה את מזהה איש הקשר שיש לשייך לתשובות הסקר.
- שורות 2-3 מכילות את תשובות הסקר עבור כל שאלה.

שם הקובץ תוצאות חייב לעקוב אחר התבנית **Results_<yyyMMdd>_<HHMM>_<unique ID>**.csv כאשר <מזהה ייחודי> הוא ערך המוודא ששם הקובץ ייחודי. זה יכול להתבסס על חותמת זמן, מזהה סוכן או תוספת רציפה כללית.

להלן התבנית של כל שורה בקובץ CSV התוצאות:

<מזהה ייחודי>,מזהה טופס <>,<ציון הרווח הכולל של הסקר>,<מספר שאלה>,<טקסט תשובה>,<ציון תשובה/משקל>

השורה הראשונה של כל תוצאת סקר כוללת את דרישות התחביר הנוספות הבאות:

<מזהה ייחודי>,מזהה טופס <>,<סקר ציון כולל שנצבר>,1,מזהה איש קשר < או מזהה איש קשר משויך>0,

- האות **1** מציינת שבשורה הראשונה יש שאלה מספר 1 (כנדרש).
- <מזהה איש הקשר או מזהה איש הקשר המשויך> הוא המזהה של איש הקשר.
- ה - **0** הוא מציין מיקום עבור הציון/משקל של שאלה זו.

הטבלה הבאה מתארת מה מכילה כל עמודה בקובץ עבור כל שורה.

השדה	תיאור	
מזהה ייחודי	מזהה התואם למזהה הייחודי בשם הקובץ Results. מזהה טופס המשמש בשם קובץ הטופס.	מזהה הטופס

השדה	תיאור
ציון כולל של הסקר	הציון הכולל של הסקר.
מזהה איש קשר או מזהה איש קשר משויך	מזהה איש הקשר שעליו חל סקר זה. הערה המזהה המשמש בקובץ התשובות נקבע על-ידי מזהה הסקר שנבחר בדף סקר לאחר שיחה ב- Webex WFO (ניהול יישומים > QM > QM זרימות אנשי קשר > סקר לאחר שיחה).
מספר שאלה	מספר השאלה תואם למספר השאלה מקובץ הטופס.
טקסט תשובה	טקסט התשובה התואם לאחד מערכי האפשרויות <טקסט לתוצאה> עבור השאלה בקובץ הטופס.
ציון תשובה/משקל	הציון המתקבל על ידי התשובה תואם את <ערך/משקל> עבור אחד ערכי האפשרות עבור השאלה בקובץ הטופס.

שאלה נכללת בתוצאות המיובאות רק אם מתקיימים כל התנאים הבאים:

- מזהה הטופס תואם למזהה הטופס של טופס מיובא.
- מספר השאלה תואם למספר השאלה בטופס מיובא זה.
- טקסט התשובה וציון/משקל התשובה מתאימים לטקסט עבור התוצאה ולערך/משקל עבור אפשרות תשובה עבור שאלה זו.

דוגמה

להלן דוגמאות של קבצי CSV של טפסים ותוצאות עבור תרחיש שבו סקר לאחר שיחה מורכב מחמש שאלות. לקוח עונה על הסקר לאחר שאיש קשר מזוהה עם מזהה איש הקשר **987654321**.

הלקוח מזין את התשובות הבאות לסקר:

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

הטופס וקובץ התוצאות עבור סקר זה הם כדלקמן.

שם קובץ טופס: Form_3.csv

```
1  ,Customer_Satisfaction_Surveyניתן לעריכה200,2019-10-17,
2  ,DIGITS,1"מזהה איש קשר"0,
3  ,301 אפשרות, האם היית מרוצה מזמן ההמתנה1 , - מאוד לא מסכים - 00,2 - לא מסכים - 10,3 - אף אחד מהם - 20,4 - מסכים - 30,5 - מסכים מאוד - 40
4  ,302 אפשרות, איך היה השירות1 , - מאוד לא מסכים - 00, 2 - לא מסכים - 20, 3 - אף אחד מהם - 10,4 - - מסכים - 30,5 - מסכים מאוד - 40
5  ,303אפשרות,האם פתרנו את הבעיה1 , - מאוד לא מסכים - 00,2 - לא מסכים - 20,3 - אף אחד מהם - 10,4 - מסכים - 30,5 - מסכים מאוד - 40
6  ,304אופציה, האם הסוכן היה בקיא - מאוד לא מסכים - 00,2 - לא מסכים - 10,3 - אף אחד מהם - 20,4 - מסכים - 30,5 - מסכים מאוד - 40
7  ,305אפשרות,עד כמה מרוצה משירותים כלליים1 , - מאוד לא מסכים - 00,2 - לא מסכים - 10,3 - אף
```

תוצאות שם קובץ: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1  1571310547,3,110,1,987654321,0
2  ,1571310547,3,110,301,20אף אחד מהם,
3  ,1571310547,3,110,302,20לא מסכים,
4  ,1571310547,3,110,303,10אף אחד מהם,
5  ,1571310547,3,110,304,30מסכים,
6  ,1571310547,3,110,305,30מסכים,
```

ייבוא נתוני CDR כלליים

רשומות כלליות של פרטי קשר (CDR) מ- ACD שאינן משולבות באופן מקורי עם Webex- WFO ניתנות לייבוא ל- WFO Webex. תהליך זה מיישב אנשי קשר אלה של חייגן (משייך את שיחות הבסיס לסוכנים ולהקלטות מסך) כך שפונקציונליות החיפוש וההפעלה של WFO Webex תפעל כראוי.

הערה : חלון ההתאמה הוא 8 השעות האחרונות. תהליך זה אינו מגיע רחוק יותר מזה כדי ליישב שיחות.

העלאה דרך שרת האיסוף

כדי להשתמש באפשרות זו, תחילה עליך ליצור ACD כללי ולשייך אותו לשרת נתונים באמצעות הדף תצורת שרת נתונים של WFO Webex (Application Management > Global > System Configuration >- Data Server Configuration).

העלאת קבצי CDR גנריים מתבצעת באותו תהליך המשמש להעלאת קבצי CDR אחרים.

כדי ששרת הנתונים יוכל לעבד בקשות אלה, יש להגדיר את המפתח הבא כ- True בקובץ pluginsConfigured.properties:

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

קובץ המאפיינים נמצא כאן:

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

קבצים CSV מושמטים בספריית מטמון ההתאמה הבסיסית בתיקייה GENERIC_CDR_source. בהתקנת ברירת מחדל, תיקיה זו ממוקמת כאן:

C:\reconciliationCache\<tenant ID>\GENERIC_CDR_source

לאחר עיבוד הקובץ, תוכן הקובץ מתווסף לקובץ מבוסס התאריכים בספריית GENERIC_CDR_backup. אם יש כשל בהעלאה, התוכן מוצג מחדש בתור בתיקיה GENERIC_CDR_retry.

הגדרת נתונים CSV

הלקוח מספק CSV הקבצים התואמים את הגדרת הנתונים המפורטת כאן.

חשוב קובץ CSV אינו יכול לכלול כותרת.

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

השדה	תיאור	פורמָט	הערות
CallId	חובה. מזהה שיחה מספק המקור.	מחרוזת128 , תווים לכל היותר	כדי שהפיוס יעבוד, עליו להתאים למזהה האוניברסלי עבור רישום השורש המשויך.
CallIdType	חובה. סוג מזהה שיחה.	מחרוזת סטטית: "GENERIC_ID" 64 צ'אר מקסימום	
AgentId	חובה. מזהה סוכן.	מחרוזת250 , תווים לכל היותר	מזהים מקובלים: ▪ כניסה ל-AD עם דומיין: דוגמה

השדה	תיאור	פורמָט	הערות
			mydomain\user.name ▪ דוא"ל: example user.name@example.com ▪ מזהה מסד נתונים של קלבריו: דוגמה 42
AgentExtension	לא נדרש. הרחבת סוכן.	מחרוזת64 , תווים לכל היותר	
מספר שיחות	לא נדרש. מספר טלפון.	מחרוזת64 , תווים לכל היותר	
התקשרו	לא נדרש. מספר שנקרא.	מחרוזת64 , תווים לכל היותר	
StartTime	חובה. שעת התחלת שיחה ב- UTC.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ	
אחרית הימים	חובה. שעת סיום שיחה ב- UTC.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ או OPEN	הערך "OPEN" הוא עבור תרחישי העברה שבהם CDR אינו יכול לספק זמן סיום חוקי עבור הרגל המועברת. כאשר הרגל המועברת מתיישבת, זמן הסיום של הרגל יהיה תואם לזמן הסיום של רישום השורש. סוכן הרגל המועברת יהיה הסוכן הראשון שיקבל את ההעברה, ללא קשר למספר ההעברות הנוספות שיתרחשו.
IsInbound	לא נדרש.	מחרוזת בוליאנית:	

השדה	תיאור	פורמָט	הערות
	השיחה נכנסת.	נכון/לא נכון בתנאי יהיה בטל	

CDR לדוגמה עם שעת סיום מוגדרת

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

CDR לדוגמה עם שעת סיום פתוחה

```
1 321a-456b-789c,GENERIC_ID,ad\userB.nameB,1235,18005551235,5554443333,2021-05-07T20:07:00Z,פתוח,נכון
```

ייבוא וסינכרון של נתונים מבוססי קובץ

באפשרותך לייבא ולסנכרן נתוני משתמש, צוות ותורי שירות באמצעות פונקציונליות GIS כדי להוסיף ולעדכן נתונים אלה.

הערה אין באפשרותך למחוק נתונים באמצעות קבצים. פונקציה זו נשארת תהליך ידני.

הקבצים ממוקמים במיקום שהוגדר בניהול יישומי WFO Webex בדף תצורת שרת נתונים במקטע מיקום קובץ GIS של שרת נתונים אזורי. שרת הנתונים ייבא קבצים ממיקום זה. לאחר עיבוד הקבצים על-ידי תהליך הסנכרון, הקבצים מאוחסנים בארכיון הן בשרת הנתונים והן בענן.

קבצים טובים מאוחסנים בארכיון תחת התיקיה ~/gis/archives<date> בשרת הנתונים. הם נשמרים במשך שבוע אחד. קבצים פגומים אינם מועלים. הם מועברים לתיקייה ~/gis/penaltyBox/<date> בשרת הנתונים, ולא נעשים ניסיונות נוספים להעלות אותם.

קובץ משתמשים

פרטי המשתמש כלולים בקובץ שנקרא Users.csv. בעת ייבוא הקובץ:

- משתמשים נוצרים אם הם אינם קיימים בשרת הנתונים, ותפקידים מוקצים.
- אם משתמשים כבר קיימים, שמות המשתמשים והצוותים מתעדכנים, תפקידים מוקצים אם עדיין לא הוקצו.

הערה: אל תפעיל מחדש משתמשים שהפעלתם בוטלה. זאת כדי לאפשר לך להשבית צוות באופן יד מבלי להשבית משתמשים ACD.

- משתמשים מוקצים לצוות ברירת המחדל אם קולום הצוות חסר או אם לא צוין צוות עבור המשתמש.
- למשתמשים חייב להיות מוקצה לפחות תפקיד חוקי אחד. אם תפקיד שצוין בקובץ אינו קיים ב- WFO Webex, המערכת מדלגת עליו ללא שגיאה.

להלן פרטי קובץ זה. שדות בקובץ CSV יכולים להיות בכל סדר משמאל לימין.

השדה	חובה?	סוג	תיאור
acdId	כן	מחרוזת	מזהה המשתמש ACD.
acdServerId	כן	מספר	מזהה ACD. זהו מספר ACD המוצג ב- ACD דף התצורה.
displayTimeZone	לא	מחרוזת	אזור הזמן שבו יוצגו לוחות הזמנים של המשתמש, בתבנית אזור הזמן של Olson. אם לא סופק אף אחד, נעשה שימוש באזור הזמן של הדייר.
employeeId	לא	מחרוזת	מזהה העובד של המשתמש.
enableתזמון	כן	בוליאני	נכון או לא נכון. מאפשר תזמון למשתמש.
שם פרטי	כן	מחרוזת	השם הפרטי של המשתמש.
שם משפחה	כן	מחרוזת	שם המשפחה של המשתמש.
תפקידי	כן	מחרוזת	התפקידים שהוקצו למשתמש. תפקידים מרובים מופרדים באמצעות נקודה-פסיק. התפקידים המפורטים חייבים להתקיים.
teamAcdId	לא	מחרוזת	מזהה ACD של הצוות המשויך למשתמש.
שם משתמש	לא	מחרוזת	שם המשתמש Webex של המשתמש WFO.
windowsהתחברות	לא	מחרוזת	הכניסה של המשתמש ל- Windows, אם נעשה שימוש ב- Active Directory.

דוגמה לקובץ

```
1 acdServerId,acdId,employeeId,firstName,lastName,roles,teamAcdId,username,windowsLo gin,
displayTimeZone,enableScheduling
2 1,1001,123,לארי,ג'ונס,סוכן; מפקח,larry.jones@t.com,larry.jones,9001,אמריקה
/שיקגו,נכון
3 1,1002,456,בוב,הנדרסון,סוכן,bob.henderson@t.com,bob.henderson,9001,אמריקה/שיק ,ago נכון
4 1,1003,789,שרה,ווילי אמס,סוכן,sara.williams@t.com,sara.williams,America/Chic ago, true,
9002,
```

קובץ Teams

פרטי הצוות כלולים בקובץ שנקרא Teams.csv. בעת ייבוא הקובץ:

- צוותים נוצרים אם הם אינם קיימים בשרת הנתונים.
- אם כבר קיימות קבוצות, שמות הקבוצות מתעדכנים.
- צוותים שסונכרנו בעבר אך אינם קיימים בקובץ ההעלאה הנוכחי מושבתים.
- אל תפעיל מחדש צוות שהושבת. זאת כדי לאפשר לך להשבית את הצוות באופן ידני מבלי להשבית אותו ACD.

להלן פרטי קובץ זה. שדות בקובץ CSV יכולים להיות בכל סדר משמאל לימין.

השדה	חובה?	סוג	תיאור
acdId	כן	מחרוזת	מזהה הקבוצה ACD.
acdServerId	כן	מספר	מזהה ACD. זהו מספר ACD המוצג ב-ACD דף התצורה.
שם	כן	מחרוזת	שם הקבוצה.

דוגמה לקובץ

```
1 acdServerId,acdId,name
2 1,9001,מכירות
3 1,9002,תמיכה
4 1,9003,קשרי לקוחות
```

קובץ תורי שירות

פרטי תור השירות כלולים בקובץ בשם ServiceQueues.csv. בעת ייבוא הקובץ:

- תורי שירות נוצרים אם הם אינם קיימים בשרת הנתונים.
- מיפויי כישורים נוצרים עבור תורי השירות.
- אם כבר קיימים תורי שירות, שמות תורי השירות מתעדכנים.

להלן פרטי קובץ זה. שדות בקובץ CSV יכולים להיות בכל סדר משמאל לימין.

השדה	חובה?	סוג	תיאור
acdId	כן	מחרוזת	מזהה תור השירות ACD.
acdServerId	כן	מספר	מזהה ACD. זהו מספר ACD המוצג ב-ACD דף התצורה.
שם	כן	מחרוזת	שם הקבוצה.

דוגמה לקובץ

```
1  acdServerId,acdId,name1,800
2  ,1,מיומנות1
3  1,8002,מיומנות2
4  1,8003,מיומנות3
```

WFM כלי ייבוא היסטורי (WHIT)

כלי הייבוא ההיסטורי WFM (WHIT) אינו כלול בהתקנת WFO Webex. עליך לבקש את הרכיבים מהתמיכה ולהתקין אותם בהתאם להוראות בסעיף זה.

הערה נתיבי קבצים המוצגים כאן הם נתיבי הקבצים המוגדרים כברירת מחדל.

דרישות תוכנה

להלן דרישות התוכנה להפעלת הכלי WHIT:

- שרת הנתונים חייב להיות מותקן ופועל.
- Java 8 ואילך חייב להיות מותקן בשרת הנתונים.

רכיבי WHIT

WHIT מורכב מהרכיבים הבאים:

- WFM גיליון אלקטרוני של תבנית ייבוא היסטורית
- קובץ WHIT JAR (wfm-historical-import-tool.jar)
- קובץ BAT WHIT (WHIT.bat)

תבנית ייבוא היסטורית WFM

תבנית הייבוא ההיסטורי WFM היא גיליון אלקטרוני של Excel בשם WFM_Historical_Import_ Template.xls. הנתונים ההיסטוריים שלך מוזנים בגיליון אלקטרוני זה ולאחר מכן נשמרים בתבנית CSV (ערך מופרד באמצעות פסיקים).

קבצי WHIT JAR ו-BAT

קובץ BAT WHIT מפעיל את כלי הייבוא ההיסטורי, המשמש לאחר מכן להמרת הנתונים ההיסטוריים שלך מקובץ CSV שאתה יוצר מתבנית הייבוא ההיסטורי לקבוצת קבצים בתבנית המצופה על-ידי Generic Interface Services (GIS) API, תכונה שמגיעה עם WFM. API GIS, בתורו, מייבא את הקבצים למסד הנתונים של Webex WFO.

ייבוא נתונים באמצעות WHIT

תהליך ייבוא הנתונים מורכב מהמשימות הבאות:

1. התקן את WHIT.
2. הכנס את הנתונים שלך לגיליון האלקטרוני של WHIT ושמור אותם בתבנית CSV.
3. הפעל WHIT.bat.

התקנת WHIT

התקנת WHIT בשרת הנתונים שלך

1. היכנס לשרת הנתונים.
2. העתק WHIT.bat,wfm-historical-import-tool.jar ולאחר WFM_Historical_Import_ Template.xls לכל תיקיה בשרת הנתונים.

הכנת הגיליון האלקטרוני של WHIT

השדות שתשלים בגיליון האלקטרוני של תבנית הייבוא ההיסטורי של WFM תלויים בסוג תור השירות שעבורו אתה מייבא נתונים.

קיימים שני סוגים של תורי שירות:

- אינטראקטיבי: סוגי תורי שירות אינטראקטיביים מורכבים מאנשי קשר שבהם לסוכנים וללקוחות יש תקשורת בזמן אמת, כגון קול (שיחה) או צ'אט.
- לא אינטראקטיבי: סוגי תורי שירות שאינם אינטראקטיביים מורכבים מאנשי קשר שבהם לסוכנים וללקוחות אין תקשורת בזמן אמת, כגון דואר אלקטרוני, פקס ומדיה חברתית, וכן מפעילויות ליצירת קשר כגון מילוי מעטפות.

ניתן לפרש את שמות השדות באופן שונה עבור כל סוג תור שירות. לדוגמה, ניתן לחשוב על ReceivedCalls כמספר אנשי הקשר שהתקבלו בצ'אט או כמספר אנשי הקשר בדואר אלקטרוני שהתקבלו. השלם את הגיליון האלקטרוני באופן המתאים ביותר למרכז הקשר שלך.

הכנת הגיליון האלקטרוני של WHIT

1. פתח את הגיליון האלקטרוני WFM_Historical_Import_Template.xls .
2. הכנס את הנתונים ההיסטוריים שלך לגיליון האלקטרוני. תיאור של מה שנכנס לכל שדה נכלל בגיליון האלקטרוני.

כדי לייבא נתונים היסטוריים עבור תורי שירות אינטראקטיביים, מלא את השדות הדרושים באדום. באפשרותך גם למלא שדות אופציונליים בירוק, אם תרצה בכך.

כדי לייבא נתונים היסטוריים עבור תורי שירות שאינם אינטראקטיביים, מלא את השדות הדרושים באדום. השלם גם את השדות **QtyOfAgents**, **ServiceLevel** ו - **OccupancyRatio** .

הערה שים לב שלפעמים גליונות אלקטרוניים ממירים תבניות תאריך למשהו אחר ממה שאתה מזין. התאריכים חייבים להיות בתבנית YYYY-MM-DD כדי לייבא כראוי.

הגדר את הערכים בשדות הדרושים ל- 0 (אפס) עבור נתונים שאינך מעוניין לציין.

הערה אם שדות אלה הם אופציונליים, באפשרותך להסיר עמודות אלה.

3. לאחר הוספת כל הנתונים ההיסטוריים, שמור את הגיליון האלקטרוני בתבנית ערך מופרד באמצעות פסיקים (CSV).
4. העתק את קובץ CSV לאותו מיקום בשרת הנתונים שאליו העתקת את הקבצים WHIT, JAR ו- BAT

הפעלת WHIT

בצע משימה זו בשרת הנתונים.

הפעל את WHIT

1. לחץ פעמיים על WHIT.bat כדי להפעיל את כלי הייבוא.
2. בצע את ההוראות בכלי:
   a. לחץ על הבא והשלם את רשימת הפעולות לביצוע במסך השני. לא תוכל להמשיך עד שתסמן את כל הפריטים.
   b. לחץ על הבא והשלם את השדות במסך השלישי.
3. לחץ על ייבוא. WHIT יוצר קבצי GIS מהנתונים שלך וממקם אותם במיקום הבא:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<שם דייר>

   הערה : זהו מיקום ברירת המחדל.
4. לאחר מכן API , ה- GIS מעבד את קבצי ה- GIS ומייבא את הנתונים למסד הנתונים של WFO Webex. לאחר עיבוד קבצי GIS, API ה- GIS מסיר את הקבצים מתיקיית ה- GIS ומאחסן אותם בארכיון תחת התיקיה ~/gis/archives<date> בשרת הנתונים, ו- WHIT מציג את ההודעה הבאה:

   כל הקבצים נלכדים. הייבוא ההיסטורי הושלם.

ניתן להציג את הנתונים המיובאים ב- WFO Webex בדף ניהול יישומים > הצגה ועריכה של נתונים היסטוריים.