Webex Referentni vodič za uvoz/izvoz WFO podataka

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
Zadnje ažuriranje: 04. listopada 2024.

Sjedište za Amerike
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operativni sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO OVDJE NAVEDENO JAMSTVO, SVE DATOTEKE DOKUMENTA I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA DANI SU „KAKVI JESU" SA SVIM NEDOSTACIMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane softverske kopije ovog dokumenta smatraju se nekontroliranima. Pogledajte trenutnu mrežnu verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na Ciscovoj web stranici na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Popis Ciscovih zaštitnih znakova potražite na sljedećoj adresi: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2020., 2021., 2022., 2023., 2024. Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

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

Uvod

Možete uvesti i integrirati povijesne podatke i podatke u stvarnom vremenu iz bilo kojeg distributera automatskih kontakata (ACD) u Webex WFO bazu podataka pomoću jednog od sljedećih alata.

- **GIS API**. GIS API koristi se za uvoz povijesnih i podataka o redu čekanja usluga u stvarnom vremenu i podataka o produktivnosti agenta u Webex WFO bazu podataka u određenim intervalima. Webex WFO koristi podatke ovog agenta za generiranje distribucija, predviđanja, izvješća i statistike.
- **Povijesni alat za uvoz upravljanja radnom snagom (WHIT)**. WHIT se koristi za pretvaranje postojećih povijesnih podataka iz WFO sustava koji nisu Webex u podatkovne datoteke koje se mogu učitati Webex redove WFO usluga. Možda ćete htjeti koristiti WHIT ako instalirate novi Webex WFO sustav.

GIS API

GIS API dio je Webex WFO-a i ne zahtijeva zasebnu instalaciju ili izvršnu funkciju.

> **NAPOMENA** Putovi datoteka prikazani u ovom dokumentu zadani su put datoteke. Webex WFO može se instalirati na prilagođeno mjesto, tako da se put datoteke može razlikovati.

Prikupljanje povijesnih podataka

Sljedeći zadaci potrebni su za uvoz povijesnih podataka iz ACD u Webex WFO bazu podataka:

1. Napišite skripte koje dohvaćaju povijesne podatke iz ACD.
2. Stvorite skupni postupak za izvođenje skripti u određenim intervalima kako biste dohvatili povijesne podatke i pretvorili ih u potreban format tekstualne datoteke razgraničen zarezima.
3. Smjestite tekstualne datoteke razgraničene zarezima u unaprijed definiranu mapu na Webex WFO podatkovnom poslužitelju pomoću FTP ili nekog drugog alata.

GIS API obrađuje tekstualne datoteke razgraničene zarezima i zapisuje povijesne podatke u Webex WFO bazu podataka.

Zahtjevi

Slijede uvjeti koji moraju biti ispunjeni kako bi se osiguralo uspješno prikupljanje podataka poziva i podataka koji nisu pozivi.

- Provjerite koristi li se format koji se koristi u ID-ovima ACD agenta koji se sinkroniziraju s ACD na Webex WFO prilikom svakog slanja povijesnih podataka i podataka u stvarnom vremenu Webex WFO-u. Ako postoji nepodudaranje slučajeva (na primjer, ID agenta u ACD je **JSMITH** , ali u datoteci za uvoz podataka to je **Jsmith**), uvoz podataka neće uspjeti.
- Povijesni podaci usluge izračunavaju se iz zbrajanja podataka o produktivnosti servisa agenta. Kao rezultat toga, datoteke AgentProductivity.AGENT i ServiceHistorical.SERVICE moraju biti dostupne tijekom određenog razdoblja kako bi se snimanje obavilo. Ako se obje datoteke pronađu, ali podaci nedostaju u jednoj, određene vrijednosti mogu se smatrati nulom (zbroj nula stavki jednak je nuli). Također je važno da su produktivnost agenta i povijesni podaci o uslugama dosljedni u smislu koji agenti i usluge imaju podatke.

- Po ACD treba pisati samo jednu datoteku svake vrste po povijesnom razdoblju. Druga datoteka iste vrste za isto razdoblje uzrokovat će prebrisivanje podataka iz prve datoteke.
- Isti ACD broj trebao bi se koristiti u nazivu datoteke i zaglavljima datoteka za sve datoteke za tu ACD.

Korištenje datoteke

Upotrijebite tri datoteke snimanja na sljedeći način.

Datoteka	Upotrijebi
. USLUGA	Ova je datoteka obavezna i koristi se za statistiku reda čekanja servisa.
. AGENT	Ova se datoteka koristi za izvješćivanje o podacima o produktivnosti agenta za svaki red čekanja usluge s kojim agenti rade. Datoteka je potrebna za obradu datoteka u zadanim intervalima. Nije potrebno da datoteka sadrži retke podataka, već samo redak zaglavlja. Međutim, ako želite pratiti produktivnost pojedinačnog agenta, ona bi trebala uključivati retke podataka.
. DOGAĐAJ	Ova datoteka nije obavezna. Može se koristiti kao jedna metoda za prikaz stanja agenta u stvarnom vremenu i bilježenje događaja u stvarnom vremenu za izračunavanje usklađenosti i pridržavanja agenta. GIS API obrađuje ovu datoteku čim padne u mapu Izvještaji. Učestalost padanja novih datoteka u mapu Izvješća određuje koliko su podaci u stvarnom vremenu blizu. **NAPOMENA:** Preferirana metoda snimanja događaja u stvarnom vremenu je korištenjem API za prikupljanje podataka u stvarnom vremenu. Pogledajte Real-Prikupljanje podataka o vremenu API za više informacija.

Mjesta tekstnih datoteka

Tekstualne datoteke razgraničene zarezima moraju biti smještene na mjesto konfigurirano na stranici konfiguracije poslužitelja podataka. Ako mjesto nije konfigurirano na stranici Data Server Configuration (Konfiguracija poslužitelja podataka), tekstualne datoteke moraju biti smještene na sljedeće zadano mjesto na podatkovnom poslužitelju:

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

Nakon obrade tekstualnih datoteka one se arhiviraju u oblaku i podatkovnom poslužitelju radi otklanjanja poteškoća.

ACD numeriranje

ACD-ovima iz kojih se uvoze podaci dodjeljuju se brojevi kako bi ih se identificiralo kao izvor podataka. ACD brojeve dodjeljuje WFO Webex na stranici ACD Konfiguracija (pogledajte odjeljak "Postavke veze za generičke ACD-ove").

Čak i ako postoji samo jedan ACD, tom ACD mora se dodijeliti broj. U primjerima u ovom dokumentu ACD se dodjeljuje broj 1.

Osim toga, identifikatori agenta (ACD ID u Webex WFO) i identifikatori reda čekanja usluge (ID reda čekanja usluge u Webex WFO) u GIS tekstualnim datotekama moraju biti jedinstveni

Detalji tekstualne datoteke

Ovaj odjeljak sadrži pojedinosti o tri tekstualne datoteke razgraničene zarezima koje koristi GIS API. Te su datoteke sljedeće:

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

Podaci u datotekama su u intervalima od 30 minuta. Ovaj interval nije moguće konfigurirati.

> **NAPOMENA:** Oblik datuma u tekstualnim datotekama (GGGG-MM-DD) aplikacija za proračunske tablice, kao što je Microsoft Excel, može promijeniti u oblik koji je u aplikaciji postavljen kao zadani. Biti
> Svjesni te mogućnosti i provjerite jesu li stupci s datumima konfigurirani tako da je oblik datuma ispravan.

Definicije vrste podataka

Vrste podataka navedene u ovom odjeljku imaju posebne definicije. Te su definicije detaljno opisane u sljedećoj tablici.

Vrsta podataka	Definicija
datum	Datum izražen u formatu GGGG-MM-DD.
dvostruk	Vrijednost pomičnog zareza izražena na način koji se može raščlaniti kao potpisana vrijednost s pomičnim zarezom dvostruke preciznosti. Bilo koja vrijednost dopuštena kao duga također je dopuštena kao dvostruka. Znak + treba izostaviti.
cijeli broj	Cijeli broj izražen kao potpisana decimalna cjelobrojna vrijednost, bez početnih nula, čija je vrijednost najmanje –0x8000 i najviše 0x7fff.
	Znak +

Vrsta podataka	Definicija
	Treba izostaviti.
dug	Cijeli broj izražen kao potpisana decimalna cjelobrojna vrijednost, bez početnih nula, čija je vrijednost najmanje –0x80000000 i najviše 0x7fffffff. Znak + treba izostaviti.
Nenegativni dvostruki	Vrijednost pomičnog zareza izražena na način koji se može raščlaniti kao Potpisana dvoprecizna vrijednost pomičnog zareza čija je vrijednost najmanje 0x00000000. Bilo koja vrijednost dopuštena kao ne-negativna duga također je dopuštena kao ne-negativna dvostruka. Znak + treba izostaviti.
Nenegativno dugo	Cijeli broj izražen kao potpisana decimalna cjelobrojna vrijednost, bez vodećih nule, čija je vrijednost najmanje 0x00000000 i najviše 0x7fffffff. Znak + treba izostaviti.
nula	Doslovna vrijednost NULL (neosjetljiva na velika i mala slova).
Pozitivni dvostruki	Vrijednost pomičnog zareza izražena na način koji se može raščlaniti kao pozitivna potpisana dvostruka preciznost vrijednosti pomičnog zareza. Bilo koja vrijednost dopuštena kao pozitivna duga također je dopuštena kao pozitivna dvostruka. Znak + treba izostaviti.
Pozitivno dugo	Cijeli broj izražen kao potpisana decimalna cjelobrojna vrijednost bez vodećeg nule, čija je vrijednost najmanje 0x00000001 i najviše 0x7fffffff. Znak + treba izostaviti.
Vrijeme	Vrijeme izraženo u bilo kojem od sljedećih oblika: ▪ HH:mm ▪ hh:mm:ss ▪ hh:mm:ss.sss
Timestamp	Vremenska oznaka koja se sastoji od sljedećih vrsta podataka: `<datum> <vrijeme> <tzoffset>`
tzoffset	Pomak vremenske zone izražen u +HHMM, -HHMM, HHMM formatu ili doslovnim vrijednostima GMT ili UTC.

Datoteka AgentProductivity.AGENT

Datoteka AgentProductivity.AGENT sadrži podatke o produktivnosti agenta u intervalima od 30 minuta od 00:00 do 23:59.

Oblik naziva datoteke

<datum/vrijeme><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Element	Opis
<datum/vrijeme>	Datum i vrijeme generiranja datoteke u formatu GGGGMMDDHHMM. Primjer: 201301151430 (15. siječnja 2013. u 14:30). Vrijeme je u 24-satnom formatu.
<tzoffset>	Vremenska zona (u kojoj se nalazi ACD) pomak datuma/vremena od GMT-a u AHHMM formatu, gdje: ▪ A je ili P (pozitivno) ili N (negativno), karakterizirajući pomak od GMT-a ▪ HH je broj sati pomaka ▪ MM je broj minuta pomaka **PRIMJER** : Ako je ACD u srednjem vremenu po Greenwichu (GMT), tada je <tzoffset> P0000. Ako je ACD u istočnom standardnom vremenu (EST) (GMT–0500), zatim je <tzoffset> N0500.
<ACD#>	Broj ACD (pogledajte ACD Numeriranje).

Zaglavlje datoteke

DATUM AGENTA: <datum INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> >

Element	Opis
<datum>	Datum generiranja datoteke u formatu GGGG-MM-DD.
< vrijeme>	Početak 30-minutnog intervala obuhvaćenog podacima, u 24-satnom formatu HH:MM.
<tzoffset>	Vremenska zona (u kojoj se nalazi ACD) pomaknuta od GMT-a, u +HHMM,

	Opis
	-HHMM, ili HHMM format. Ako plus ili minus nisu navedeni, pretpostavlja se da je pomak plus (pozitivan).
<ACD#>	Broj ACD koji je izvor podataka.

Zaglavlje datoteke mora biti prvi redak u datoteci koji nije prazan.

BILJEŠKA

Vrijednosti AGENT, DATE, interval i TZOFFSET moraju predstavljati vrijeme početka razdoblja koje odgovara onima u nazivu datoteke, kao i povijesno razdoblje koje Webex podržava WFO. Nije potrebno da se pojedinačne vrijednosti podudaraju, već samo da znače istu točku u vremenu. Na primjer, ako je datoteka dobila naziv:

201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT

A zaglavlje je:

DATUM AGENTA: 2013-01-23 INTERVAL: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1

Nema pogreške, jer svaka izražava istu točku u vremenu u različitim vremenskim zonama. Vrijeme 18:00 u vremenskoj zoni N0500 (5-satni negativni pomak od GMT-a) isto je kao i vrijeme 23:00 u GMT vremenskoj zoni.

Zaglavlje stupca

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

Gdje su <columnname1> do <columnnameN> nazivi stupaca predstavljenih u datoteci.

Nazivi stupaca nisu ograničeni na obavezne i neobavezne stupce. Možete dodati dodatne neprepoznate stupce i pridružene podatke (na primjer, nazive agenata ili nazive usluga) kako bi GIS datoteke bile čitljivije ljudima. GIS API zanemaruje te stupce i njihove povezane podatke.

Redoslijed stupaca nije naveden. Jedini uvjet za redoslijed stupaca je da su nazivi stupaca u istom redoslijedu kao i podaci u svakom retku.

Nazivi stupaca ne mogu sadržavati zareze, razlikuju velika i mala slova i ne mogu započeti ili završiti razmakom (takvi se razmaci automatski skraćuju kada se datoteka raščlani). Nazivi stupaca moraju biti jedinstveni. Duplicirani nazivi stupaca (nakon podrezivanja razmaka) rezultiraju pogreškom.

Zaglavlje stupca mora biti drugi redak u datoteci koji nije prazan.

Crte podataka

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

Where<columnvalue1> do <columnvalueN> su vrijednosti od <columnname1> do <columnnameN> za jedan redak podataka.

Svaki redak podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke, s jednom vrijednošću za svaki stupac, istim redoslijedom kao i zaglavlje stupca. Vrijednosti su odvojene zarezima. Nijedna vrijednost ne može sadržavati zarez. Vrijednosti podataka skraćuju se od početnog i završnog bijelog razmaka kada se raščlanjuju.

Treći i sljedeći reci u datoteci koji nisu prazni moraju biti podatkovni reci. Datoteka ne smije sadržavati retke podataka. To znači da za to razdoblje nije bilo podatkovnih stavki.

Obavezni stupci

U sljedećoj su tablici opisani stupci koji se moraju nalaziti u datoteci AgentProductivity.AGENT.

BILJEŠKA

Ako datoteka AgentProductivity.AGENT opisuje neinteraktivni red čekanja usluga, neki nazivi stupaca neće imati smisla. Pojašnjenje potražite u stupcu Opis.

Za neinteraktivne redove čekanja usluga, ako se stupci ne primjenjuju, postavite vrijednosti u tim stupcima na 0 (nula).

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
acdAgentId	niz	ID agenta u ACD.
acdServiceId	niz	ID reda čekanja usluga u ACD. Može biti alfanumerički.
kontaktiObrađeni kontakti	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja servisa koje je agent obradio tijekom razdoblja. Za razgovore to uključuje odbačene razgovore i riješene razgovore.
totalTalkSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme razgovora na kontaktima za red čekanja usluge koji agent obrađuje tijekom razdoblja. Vrijeme razgovora kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Cijelo vrijeme razgovora se broji.

Stupčas	Vrsta	Opis
totalHoldSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme zadržavanja kontakata za red čekanja servisa koji agent obrađuje tijekom razdoblja. Vrijeme zadržavanja kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Broji se cijelo vrijeme čekanja. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalAfterContactWork sekunde	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme nakon kontakta na kontaktima za red čekanja servisa koji agent obrađuje tijekom razdoblja. Vrijeme kontakta nakon kontakta može započeti u prethodnom razdoblju; Broji se cijelo vrijeme nakon kontakta.
totalPeriodHandleTime Sekunde	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme koje je agent proveo u rukovanju kontaktima (razgovor, čekanje, rad) za red čekanja servisa koji se dogodio unutar granica razdoblja. Ta se metrika (A) razlikuje od zbroja totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) po tome što ne uključuje vrijeme koje prelazi granicu razdoblja. **PRIMJER** Ako agent odgovori na poziv u 09:29 i poziv Završava u 9:33 bez posla nakon kontakta, a ako ACD smatra da se poziv obrađuje tijekom razdoblja od 09:30 do 10:00 sati, tada poziv doprinosi 4 minute B (09:29–09:33), ali samo 3 minute do A

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds negativno	Nije dvostruk	Ukupno vrijeme spremnosti/čekanja za agenta tijekom razdoblja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD. Neinteraktivni red čekanja usluga, poput chata, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem chatova.
totalUnproratedNotRead y BusySeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme Nije spremno/zauzeto za agenta tijekom razdoblja, u svim redovima čekanja servisa (ne računajući vrijeme dok agent rukuje kontaktom ili je prijavljeno kao Spremno/Čekanje u drugom redu čekanja servisa) u ovoj ACD.
totalUnproratedInSessio n sekunde	Dvostruki ne-negativni	Ukupno vrijeme sesije (vrijeme prijave) za agenta tijekom razdoblja u svim redovima čekanja usluga u ovoj ACD.

Neobavezni stupci

U sljedećoj su tablici opisani stupci koji nisu obavezni u datoteci AgentProductivity.AGENT. Ako nije uključeno, za mjerni podatak koristi se zadana vrijednost.

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
razdobljePočetak	Timestamp	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervalnog razdoblja. Ako je uključeno, ovo polje mora se odnositi na istu vremensku točku (iako nije nužno izraženu u istoj vremenskoj zoni) kao vrijeme početka razdoblja u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke. Ako se ne podudara, pojavljuje se pogreška.
kontaktiTransferredOut	nije negativno	Broj kontakata koje je agent prenio

Stupčas	Vrsta	Opis
	dvostruk	tijekom tog razdoblja. Zadana vrijednost = 0.
kontaktiTransferredIn	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata prenesenih agentu tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
kontaktiExternalIn	Dvostruki ne-negativni	Broj vanjskih ulaznih kontakata tom agentu tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
kontaktiExternalOut	Dvostruki ne-negativni	Broj vanjskih izlaznih kontakata agenta tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalReservedSeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno rezervirano vrijeme za kontakte za red čekanja servisa za agenta tijekom razdoblja. Ako nije nula, rezervirano vrijeme ne računa se kao Vrijeme spremnosti/čekanja. Zadano = 0. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalProratedReadyWaitingsSekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno vrijeme spremnosti/čekanja za agenta i red čekanja za usluge. Kada se zbraja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD, to mora biti jednako potrebnom polju totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ako su procijenjene vrijednosti izostavljene ili postavljene na nulu, podatkovni poslužitelj ravnopravno dijeli neprocijenjene vrijednosti među redovima čekanja usluga u ovoj ACD za koju agent ima podatke o produktivnosti reda čekanja agentske službe

Stupčas	Vrsta	Opis
		Tijekom tog razdoblja. Ako su navedene procijenjene vrijednosti i zbrajaju se s neprocijenjenim vrijednostima, tada se procijenjene vrijednosti koriste za kombinaciju reda čekanja agent-usluga. Ako su navedene procijenjene vrijednosti i ne zbrajaju se s neprocijenjenim vrijednostima, tada za svaku stavku reda čekanja agent-usluga podatkovni poslužitelj ponovno izračunava vrijednost kao neprocijenjenu vrijednost ponderiranu navedenom proporcionalnom vrijednošću podijeljenom sa zbrojem navedenih proporcionalnih vrijednosti za sve redove čekanja usluga u ovom ACD za koje agent ima podatke reda čekanja agent-usluga u tom razdoblju. To je najkorisnije za ACD-ove koji agentu dodjeljuju vrijeme spremnosti/čekanja za jedan red čekanja servisa i vrijeme Nije spremno/zauzeto za druge redove čekanja servisa. Važno je da neproporcionalna i procijenjena vremena Nije spremno/zauzeto ne uključuje vrijeme kada agent prikuplja vrijeme spremno/čekanje ili drugo vrijeme za druge redove čekanja usluga. Za ACD-ove koji izvještavaju o nespremnom/zauzetom vremenu za redove čekanja servisa kada agent rukuje pozivima ili vrijeme spremnosti/čekanja u drugom redu čekanja usluge, važno je ukloniti svo duplicirano vrijeme i prijaviti Vrijeme nije spremno/zauzeto samo kada agent nije spreman/zauzet u svim redovima čekanja servisa istovremeno. Za ovu vrstu ACD ukupno neproporcionalno vrijeme spremnosti/čekanja zbroj je vremena spremnog/čekanja svakog reda čekanja servisa, a ukupno neproporcionalno vrijeme Nije spremno/zauzeto izračunava se iz ukupnog vremena unutar sesije (prijavljenog) umanjenog ukupnog

Stupčas	Vrsta	Opis
		vremena u službi (razgovor, čekanje, nakon posla, spremno/čekanje i rezervirano).

Stupčas	Vrsta	Opis
		Neinteraktivni red čekanja usluga, poput chata, može biti spreman dok agent odgovara na razgovore sve dok agent ne rukuje maksimalnim brojem chatova.
totalProratedNotReady Zauzete sekunde	nije negativno dvostruk	Ukupno procijenjeno vrijeme nije spremno/zauzeto za agenta i red čekanja za usluge. Kada se zbraja u svim redovima čekanja servisa u ovoj ACD, to je jednako potrebnom polju totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Detaljno objašnjenje te vrijednosti potražite u opisu polja totalProratedReadyWaitingSeconds.
kontaktiOdgovorili	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata za red čekanja usluge na koje je agent odgovorio tijekom razdoblja. Razlika između ovog polja i potrebnog polja kontaktiHandled ovisi o implementatoru. Polje contactsHandled koristi se za stvari kao što je izračunavanje prosječnog vremena rukovanja, dok se kontaktiOdgovoreni koriste za izračunavanje average speed of answer. Neki ACD-ovi razlikuju ta dva polja. Na primjer, u nekim ACD-ovima obrađeni kontakt je kontakt koji završava tijekom intervala izvješćivanja, dok je odgovoreni kontakt kontakt na koji se odgovara tijekom intervala izvješćivanja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
totalAnswerDelaySeconds	Dvostruki ne-negativni	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za red čekanja usluge za kontakte na koje je agent odgovorio tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno

Stupčas	Vrsta	Opis
		Vrijednost se zanemaruje.

Primjeri

Slijede primjeri datoteka AgentProductivity.AGENT.

Kontakti u nizu

U ovom primjeru agent razgovara s dva kupca uzastopno. To je tipično za glasovne kontakte.

	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

GIS datoteka koja proizlazi iz ova dva kontakta izgleda ovako:

Naziv datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

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

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

Ako su dva kontakta došla u isti red čekanja usluga, GIS datoteka izgledala bi ovako:

Naziv datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

Simultani kontakti (oba unutar intervala)

U ovom primjeru agent istovremeno rukuje s dva kontakta unutar intervala. To je tipično kada su kontakti sesije razgovora.

	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

GIS datoteka koja proizlazi iz ova dva kontakta izgleda ovako:

Naziv datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

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

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

Ako su dva kontakta došla u isti red čekanja usluga, GIS datoteka izgledala bi ovako:

Naziv datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

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

Istovremeni kontakti (granica intervala jednog presjeka)

U ovom primjeru agent istovremeno obrađuje dva kontakta, a drugi se proteže preko granice intervala i završava u 0:35.

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

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

Kupac 1 počinje čavrljati od 00:00 do 00:05. Agent odgovara kupcu 1 od 00:05 do 00:10.
Kupac 2 započinje razgovor od 00:05 do 00:15. Kupac 1 odgovara na razgovor od 00:10 do 00:20. Agent odgovara na razgovor s kupcem 2 od 00:15 do 00:20. Agent odgovara na razgovor s kupcem 1 od 00:20 do 00:25, kada je njihov razgovor završen. Kupac 2 odgovara na razgovor od 00:20 do 00:30. Agent odgovara na razgovor s kupcem 2 od 00:30 do 00:35, kada je njihov razgovor završen.

Dvije GIS datoteke koje proizlaze iz ova dva kontakta željeli bi sljedeće:

Naziv datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

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

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

Naziv datoteke: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Datum agenta: 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

Datoteka ServiceHistorical.SERVICE

Datoteka ServiceHistorical.SERVICE sadrži podatke o redu čekanja servisa u intervalima od 30 minuta od 00:00 do 23:59 za interaktivne i neinteraktivne vrste reda čekanja servisa.

- Vrste reda čekanja interaktivnih usluga sastoje se od kontakata u kojima agenti i klijenti komuniciraju u stvarnom vremenu, kao što su glasovni (poziv) ili chat.
- Neinteraktivne vrste reda čekanja usluga sastoje se od kontakata u kojima agenti i klijenti nemaju komunikaciju u stvarnom vremenu, kao što su e-pošta, faks i društveni mediji, kao i aktivnosti kontakata poput punjenja omotnica.

Format naziva datoteke

<datum/vrijeme><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Element	Opis
<datum/vrijeme>	Datum i vrijeme generiranja datoteke, u GGGGMMDDHHMM formatu. **EXAMPLE** 201701151430 (14:30 15. siječnja 2017.). Vrijeme je U 24-satnom formatu.
<tzoffset>	Vremenska zona (u kojoj se nalazi ACD) pomak datuma/vremena od GMT-a u AHHMM formatu, gdje: ▪ A je ili P (pozitivan) ili N (negativan), što karakterizira pomak od GMT-a ▪ HH je broj sati pomaka ▪ MM je broj minuta pomaka **PRIMJER** Ako je ACD u Greenwichu po srednjem vremenu (GMT), tada je <tzoffset> P0000. Ako je ACD u istočnom standardnom vremenu (PROCJENA) (GMT–0500), tada je <tzoffset> N0500.

Element	Opis
<ACD#>	ACD broj (vidi ACD numeriranje).

Zaglavlje datoteke

DATUM USLUGE: <datum INTERVAL: <vrijeme> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> >

Element	Opis
<datum>	Datum generiranja datoteke, u formatu GGGG-MM-DD.
<vrijeme>	Početak 30-minutnog intervala obuhvaćenog podacima, u HH:MM 24-satnom formatu.
<tzoffset>	Vremenska zona (u kojoj se nalazi ACD) pomaknuta od GMT-a, u +HHMM, -HHMM ili HHMM format. Ako plus ili minus nije naveden, pretpostavlja se da je pomak plus (pozitivan).
<ACD#>	Broj ACD-a koji je izvor podataka.

Zaglavlje datoteke mora biti prvi redak u datoteci koji nije prazan.

BILJEŠKA

Vrijednosti DATUM USLUGE, INTERVAL i TZOFFSET moraju predstavljati vrijeme početka razdoblja koje odgovara onima u nazivu datoteke, kao i povijesno razdoblje koje podržava WFM. Nije potrebno da se pojedinačne vrijednosti podudaraju, već samo da znače istu vremensku točku. Na primjer, ako je datoteka nazvana:

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.USLUGA

A zaglavlje je:

DATUM USLUGE: 2013-01-23 INTERVAL: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1

Nema pogreške, jer svaka izražava istu vremensku točku u različitim vremenskim zonama. Vrijeme 18:00 u vremenskoj zoni N0500 (5-satni negativni pomak od GMT-a) isto je kao i vrijeme 23:00 u GMT vremenskoj zoni.

Zaglavlje stupca

<columnname1>,<columnname2>,<columnname3>. . .,<naziv stupcaN>

Gdje su <columnname1> do <columnnameN> nazivi stupaca predstavljeni u datoteci.

Nazivi stupaca nisu ograničeni na obavezne i neobavezne stupce. Možete dodati dodatne neprepoznate stupce i povezane podatke (na primjer, imena agenata ili nazive usluga) kako bi GIS datoteke bile čitljivije ljudima. GIS API zanemaruje te stupce i s njima povezane podatke.

Redoslijed stupaca nije naveden. Jedini uvjet za redoslijed stupaca je da su nazivi stupaca u istom redoslijedu kao i podaci u svakom retku.

Nazivi stupaca ne smiju sadržavati zareze, razlikuju velika i mala slova i ne mogu započeti ili završiti razmakom (takvi se razmaci automatski skraćuju kada se datoteka raščlanjuje). Nazivi stupaca moraju biti jedinstveni. Duplicirani nazivi stupaca (nakon obrezivanja razmaka) rezultiraju pogreškom.

Zaglavlje stupca mora biti drugi redak u datoteci koji nije prazan.

Podatkovne linije

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

Gdje<columnvalue1> do <columnvalueN> vrijednosti su od <columnname1> do <columnnameN> za jedan redak podataka.

Svaki redak podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke, s jednom vrijednošću za svaki stupac, istim redoslijedom kao i zaglavlje stupca. Vrijednosti su odvojene zarezima. Nijedna vrijednost ne može sadržavati zarez. Vrijednosti podataka skraćuju se od početnog i zadnjeg razmaka prilikom raščlanjivanja.

Treći i sljedeći neprazni redak u datoteci moraju biti podatkovni retci. Moguće je da datoteka ne sadrži podatkovne retke. To znači da za to razdoblje nije bilo podatkovnih stavki.

Obavezni stupci

U sljedećoj tablici opisani su stupci koji moraju biti u datoteci ServiceHistorical.SERVICE za interaktivne i neinteraktivne vrste reda čekanja usluga.

> **BILJEŠKA**
>
> Ako datoteka ServiceHistorical.SERVICE opisuje neinteraktivni red čekanja servisa, neki nazivi stupaca neće imati smisla. Za pojašnjenje pogledajte stupac Opis.
>
> Za neinteraktivne redove čekanja usluga, ako se stupci ne primjenjuju, postavite vrijednosti u tim stupcima na 0 (nula).

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
acdServiceId	niz	ID reda čekanja servisa u ACD-u. Može biti alfanumerički.

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
kontaktiPonuđeno	nenegativno dvostruko	Broj kontakata za red čekanja usluga ponuđenih agentima tijekom razdoblja.
kontaktiObrađeno	nenegativno dvostruko	Broj kontakata za red čekanja usluga koje su agenti obrađivali tijekom razdoblja.
kontaktiOdgovoreno	nenegativno dvostruko	Broj kontakata za red čekanja usluge na koje su agenti odgovorili tijekom razdoblja. Razlika između ovog polja i obaveznog polja contactsHandled ovisi o implementatoru. Polje contactsHandled koristi se za stvari kao što su predviđanje broja kontakata i izračunavanje prosječnog vremena rukovanja, dok se contactsAnswered koristi za računalstvo average speed of answer. Neki ACD-ovi prave razliku između dva polja; na primjer, u nekim ACD-ovima obrađeni kontakt je kontakt koji završava tijekom intervala izvješćivanja, dok je odgovoreni kontakt kontakt na koji se odgovara tijekom intervala izvješćivanja.
kontaktiNapušteno	nenegativno dvostruko	Broj kontakata za red čekanja usluga napuštenih tijekom razdoblja.
totalTalkSeconds	nenegativno dvostruko	Ukupno vrijeme razgovora o kontaktima za red čekanja usluga koje su obrađivali agenti tijekom razdoblja.
totalHoldSeconds	nenegativno dvostruko	Ukupno vrijeme zadržavanja kontakata za red čekanja usluga koje su obrađivali agenti tijekom razdoblja. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
totalAfterContactWorkSeconds	Dvostruki ne-negativni	Zbroj nakon radnog vremena kontakta na kontaktima za red čekanja servisa koji agenti obrađuju tijekom razdoblja.
totalAnswerDelaySeconds	nije negativno	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
	dvostruk	Služba za kontakte agenti odgovorio tijekom razdoblja. Ovaj stupac nije primjenjiv na razgovore. Unesite nulu za ovaj stupac.
serviceLevelPercent	Ne-negativni dvostruki ≤ 100	Ukupno kašnjenje u odgovaranju na kontakte za uslugu za kontaktne agente odgovoreno je tijekom tog razdoblja.

Neobavezni stupci

U sljedećoj su tablici opisani stupci koji nisu obavezni u datoteci ServiceHistorical.SERVICE. Ako nije uključeno, za mjerni podatak koristi se zadana vrijednost.

Stupci	Vrsta podataka	Opis
razdobljePočetak	Timestamp	Vremenska oznaka koja predstavlja početak intervalnog razdoblja. Ako je uključeno, ovo polje mora se odnositi na istu vremensku točku (iako nije nužno izraženu u istoj vremenskoj zoni) kao vrijeme početka razdoblja u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke. Ako se ne podudara, pojavljuje se pogreška.
kontaktiBlokirani	Dvostruki ne-negativni	Broj kontakata blokiranih za red čekanja servisa tijekom razdoblja. Zadana vrijednost = 0.
serviceLevelSeconds	Pozitivni dvostruki	Prag razine usluge u sekundama za red čekanja servisa tijekom razdoblja. Ovo je polje rezervirano za buduću upotrebu. Trenutno se vrijednost zanemaruje.
kontaktiU redu čekanja	Dvostruki ne-negativni	Maksimalan broj kontakata u redu čekanja za interval. Koristi se samo s neinteraktivnim redovima čekanja. Za interaktivne redove čekanja ta će vrijednost uvijek biti nula bez obzira na vrijednost unesenu u ovaj stupac.

Nedostaju stupci

Čini se da neki stupci, kao što su totalInServiceSeconds i totalInSessionSeconds, nedostaju. Zapravo, to su vrijednosti koje treba procijeniti; Izračunavaju se kombiniranjem drugih povijesnih podataka o redu čekanja usluga s podacima o produktivnosti agenta. To se radi tako da se vrijednosti reda čekanja po usluzi iz povijesnih podataka reda čekanja servisa zbrajaju u istim zbrojevima kao vrijednosti reda čekanja po agentu po usluzi iz podataka o produktivnosti agenta.

Na primjer, u većini ACD-ova vrijeme u stanju spremno/čekanje nije povezano s redom čekanja za uslugu. Umjesto toga, agent je upravo u tom stanju. U datoteci AgentProductivity.AGENT, taj je zbroj naveden u svakoj stavci reda čekanja agenta-usluge za agenta kao totalUnproratedReadyWaitingTime. Iz toga izračunavamo proratedReadyWaitingTime za svaki red čekanja usluga (ukupna nezaštićena vrijednost podijeljena s brojem redova čekanja usluga za koje agent ima podatke o produktivnosti reda čekanja agent-usluga tijekom razdoblja).

Sličan pristup primjenjuje se i za totalUnproratedNotReadyBusySeconds, koji se pretvara u propratedNotReadyBusySeconds. Prorated vrijednosti koristimo za izračun ukupnih zbrojeva za red čekanja servisa. Kao rezultat toga, ne brojimo dva puta isto vrijeme (ili više za više redova čekanja usluga), a mjerni podaci su nula-zbroj.

Ako su navedene vrijednosti totalProratedReadyWaitingTime i/ili totalProratedNotReadyBusyTime, koristimo ih kao vodič za prorating neproporcionalnih vremena. Ako se ispravno zbrajaju, koriste se navedene proporcionalne vrijednosti. Ako ne, koristimo ih kao težinu (koristeći navedenu proporcionalnu vrijednost podijeljenu sa zbrojem navedenih proporcionalnih vrijednosti u svim redovima usluga za agenta tijekom intervala) za izračunavanje proporcionalnih vrijednosti.

Implementatori koji žele imati veću kontrolu nad time being prorated, osim dijeljenja s brojem redova čekanja usluga, mogu dodati stupce totalProratedReadyWaitingSeconds i totalProratedNotReadyBusySeconds u datoteku AgentProductivity.AGENT.

Preporučuje se da osigurate da zbroj vrijednosti ukupnoProratedReadyWaitingSeconds za svaki redak reda čekanja agent-usluga za određenog agenta tijekom razdoblja zbroji vrijednost ukupnoUnproratedReadyWaitingSeconds u svakom retku reda čekanja agent-usluga za tog agenta, kao i za Vrijeme nije spremno/zauzeto. Također se preporučuje da osigurate da se vrijeme Nije spremno/zauzeto nikada ne računa za red čekanja servisa ako je to vrijeme istodobno s vremenom u drugom stanju za druge redove čekanja usluga.

Na primjer, za ACD-ove koji prijavljuju Nespremno/zauzeto vrijeme za jedan red čekanja servisa dok agent obrađuje pozive u drugom redu čekanja usluga, Vrijeme Nije spremno/zauzeto istodobno s rukovanjem pozivima ne bi trebalo uključiti u navedene neproporcionalne ili proporcionalne vrijednosti. Isto tako, ako ACD broji Vrijeme pripreme za jedan red čekanja usluga, a istovremeno broji Vrijeme nije spremno/zauzeto za drugi red čekanja usluga, to vrijeme Nije spremno/zauzeto ne bi trebalo uključiti u navedene neproporcionalne ili proporcionalne vrijednosti. Samo ukupne neplaćene vrijednosti

totalUnproratedReadyWaitingTime i totalUnproratedNotReadyBusyTime treba dvostruko brojati, i to samo u vrijeme kada je agent spreman/čeka neki red čekanja usluge, a vrijeme agent nije spreman/zauzet za sve redove čekanja usluga.

PRIMJER

Naziv datoteke: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.DATUM USLUGE

USLUGE: 2013-01-15 INTERVAL: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId,contactsOffered,contactsHandled,kontakti Odgovoreno,
kontaktiAbandoned,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

Datoteka AgentState.EVENT

Datoteka AgentState.EVENT sadrži podatke stanja agenta koji se koriste za izračunavanje pridržavanja i usklađenosti. Datoteka mora sadržavati sve podatke o stanju agenta za cijeli dan navedene u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke. Dan se tumači kao ponoć do ponoći u vremenskoj zoni stanara. Datoteka zamjenjuje sve postojeće podatke stanja agenta za taj dan.

Oblik naziva datoteke

<datum>_<ACD#>_AgentState.EVENT

Element	Opis
<datum>	Datum za koji je datoteka generirana u formatu GGGGMMDD.
<ACD#>	Broj ACD (pogledajte ACD Numeriranje).

Zaglavlje datoteke

<datum ACD: <ACD#>
>

DATUM DOGAĐAJA:

Element	Opis
<datum>	Datum za koji je datoteka generirana u formatu GGGG-MM-DD.
<ACD#>	Broj ACD koji je izvor podataka.

Zaglavlje datoteke mora biti prvi redak u datoteci koji nije prazan.

BILJEŠKA

Vrijednosti DATUMA DOGAĐAJA moraju predstavljati datum poslužitelja koji odgovara i datumu u nazivu datoteke i datumu svih događaja agenta u datoteci. Na primjer, ako je datoteka dobila naziv:

20160123_1_AgentState.EVENT

Tada datoteka mora sadržavati samo događaje za 23. siječnja 2016. i nijedan drugi datum u vremenskoj zoni klijenta. To ne znači da pojedinačni događaji moraju biti izraženi u vremenskoj zoni klijenta, već samo da nakon što Data Server pretvori događaje u vremensku zonu klijenta, datum pretvorene vremenske oznake događaja mora odgovarati datumu u nazivu datoteke i zaglavlju datoteke.

Zaglavlje stupca

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

Gdje su <columnname1> do <columnnameN> nazivi stupaca predstavljenih u datoteci.

Nazivi stupaca nisu ograničeni na obavezne i neobavezne stupce. Možete dodati dodatne neprepoznate stupce i pridružene podatke (na primjer, nazive agenata ili nazive usluga) kako bi GIS datoteke bile čitljivije ljudima. GIS API zanemaruje te stupce i njihove povezane podatke.

Redoslijed stupaca nije naveden. Jedini uvjet za redoslijed stupaca je da su nazivi stupaca u istom redoslijedu kao i podaci u svakom retku.

Nazivi stupaca ne mogu sadržavati zareze, razlikuju velika i mala slova i ne mogu započeti ili završiti razmakom (takvi se razmaci automatski skraćuju kada se datoteka raščlani). Nazivi stupaca moraju biti jedinstveni. Duplicirani nazivi stupaca (nakon podrezivanja razmaka) rezultiraju pogreškom.

Zaglavlje stupca mora biti drugi redak u datoteci koji nije prazan.

Crte podataka

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

Gdje su <columnvalue1> do <columnvalueN> vrijednosti od <columnname1> do <columnnameN> za jedan redak podataka.

Svaki redak podataka odgovara jednoj stavci podataka unutar datoteke, s jednom vrijednošću za svaki stupac, istim redoslijedom kao i zaglavlje stupca. Vrijednosti su odvojene zarezima. Nijedna vrijednost ne može sadržavati zarez. Vrijednosti podataka skraćuju se od početnog i završnog bijelog razmaka kada se raščlanjuju.

Treći i sljedeći reci u datoteci koji nisu prazni moraju biti podatkovni reci. Datoteka ne smije sadržavati retke podataka. To znači da za to razdoblje nije bilo podatkovnih stavki.

Obavezni stupci

U sljedećoj su tablici opisani stupci koji se moraju nalaziti u datoteci AgentState.EVENT.

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
acdAgentId	niz	ID agenta u ACD.
eventDateTime	Timestamp	Vremenska oznaka koja predstavlja vremensku točku u kojoj se dogodio događaj stanja agenta, a sastoji se od sljedećih vrsta podataka: <datum> <vrijeme> <tzoffset> Ako je tzoffset izostavljen, pretpostavlja se da su datum i vrijeme u GMT vremenu.
agentState	niz, dugačak ili null	Kod koji predstavlja stanje agenta. Dodatne informacije potražite u odjeljku Vrijednosti stanja agenta.

Neobavezni stupci

U sljedećoj su tablici opisani stupci koji nisu obavezni u datoteci AgentState.EVENT. Ako nije uključeno, za mjerni podatak koristi se zadana vrijednost.

Stupčasti	Vrsta podataka	Opis
šifra razloga	Niz, dugačak ili null	Šifra razloga pridružena stanju agenta se mijenja. Zadana vrijednost = NULL.

Vrijednosti stanja agenta

Polje agentState prihvaća samo određene vrijednosti. Ako se događaj ne podudara s jednim od ovih stanja agenta, u datoteku se ne smije zapisivati redak za taj događaj. Svaka država ima pridruženi cijeli broj ili kod niza koji se može koristiti kao vrijednost. Sljedeća tablica opisuje stanja agenta i njihove pridružene šifre.

Stanje agenta	Kod	Kod	Opis
Odjava/ odjava iz uporabe	1	LO	Agent se odjavljuje iz ACD
Spremno/čekanje	2	PONOVNO	Agent je spreman za kontakt
Razgovor/kontakt	3	TK	Agent razgovara s.

Stanje agenta	Kod	Kod	Opis
			kontakt
Posao nakon kontakta	4	WK	Agent obavlja poslove nakon kontakta
Na čekanju	5	OH	Agent je na čekanju
Nije spremno/zauzeto	6	NR	Agent nije spreman za primanje kontakata

Samo jedan događaj treba biti napisan po agentu po vremenskoj oznaci. Ako se napiše više događaja, vjerojatno je (ali nije zajamčeno) da će biti zabilježen samo posljednji događaj u datoteci za agenta za istu vremensku oznaku.

Za ACD-ove koji agenta prijavljuju kao spremnog/čekanja ili nespremnog/zauzetog za određene redove čekanja servisa i koriste jednu od tih vrijednosti u jednom redu čekanja servisa dok je agent u drugom stanju u drugom redu čekanja servisa, događaji se moraju pretvoriti u neservisni red čekanja. Na primjer, ako ACD ima agenta kao što je Razgovor u jednom redu čekanja usluga, a Nije spreman/zauzet u drugim redovima čekanja usluga, treba napisati jedan TK ili 3 agentState.

Općenito, kada je agent u više stanja za različite redove čekanja usluga, a napisan je samo jedan događaj po agentu po vremenskoj oznaci, prioriteti se utvrđuju na sljedeći način:

- Svaki drugi događaj ima prioritet nad odjavljenim
- Svaki događaj osim odjave ima prioritet nad Nespremno/zauzeto
- Svaki događaj osim Odjavljeno i Nije spremno/zauzeto ima prednost pred Spremnim/Čekanjem

PRIMJER

Naziv datoteke: 20160115_1_AgentState.DATUM

DOGAĐAJA DOGAĐAJA: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[linije izostavljene radi sažetosti]

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

[linije izostavljene radi sažetosti]

```
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
```

Integrirajte svoj HRMS s Webex WFO-om

Ako je omogućena integracija HRMS-a (Human Resources Management System) (Application Management > WFM Configuration > HRMS Configuration), Webex WFO će uvesti podatke o odmoru iz vašeg HRMS-a i izvesti podatke o satima odmora koji se koriste u datoteku koju vaš HRMS može koristiti.

Podaci o odmoru izvoze se jednom dnevno iz Webex WFO u vaš HRMS u vrijeme konfigurirano na stranici HRMS konfiguracije. Podaci o odmoru uvoze se iz vašeg HRMS-a u Webex WFO tijekom dana, kad god je GIS datoteka dostupna Webex WFO-u.

VAŽAN

Webex WFO koristi korisničko ime agenta ili ID zaposlenika agenta kako je konfigurirano na stranici Korisnici za identifikaciju podataka o satima odmora. Koji god identifikator koristili, mora biti identičan u Webex WFO i HRMS da bi se podaci zapisivali u ispravan zapis u svakom od njih.

Prema zadanim postavkama, Data Server nadzire sljedeću mapu za tekstualnu datoteku poslanu iz HRMS-a Webex WFO:

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

BILJEŠKA

Ako se mjesto GIS datoteka promijeni iz zadanog prilikom konfiguriranja podatkovnog poslužitelja, HRMS datoteke bit će spremljene na taj put:

```
. .\gis\vacationreports\<klijent>
```

Dodatne informacije potražite u temi "Konfiguracija podatkovnog poslužitelja" u korisnič Webex kom *priručniku* za WFO.

Čim se datoteka pojavi, podaci iz datoteke uvoze se u Webex WFO pomoću GIS API. Uvezeni podaci prebrisuju sve postojeće podatke o odmoru u Webex WFO bazi podataka.

BEST PRACTICE Podaci se svakodnevno izvoze iz WFO-Webex. Na kupcu je da odredi učestalost uvoza podataka iz HRMS-a Webex WFO. Najbolja praksa je
Uvezite podatke u intervalu u kojem se u HRMS-u izračunavaju zarađeni sati godišnjeg odmora.

U doba dana konfigurirano na stranici HRMS konfiguracija, Webex WFO emitira datoteku izvještaja koja sadrži broj sati koje agenti koriste za svaki dan u posljednjih sedam dana. Ova datoteka sadrži i sate na čekanju i odobrene sate od trenutnog datuma. Smatra se da se sati koriste za rasporede koji završavaju prethodnog dana. Svi rasporedi u tijeku ne računaju se kao korišteni.

Kada Webex WFO obrađuje tekstualne datoteke, one se arhiviraju na podatkovnom poslužitelju i u oblaku radi otklanjanja poteškoća.

Izvozne datoteke za godišnji odmor ne brišu se automatski. Na klijentu je da odredi kada i hoće li se izvozne datoteke izbrisati.

Uvoz pojedinosti datoteke

Sljedeća tablica prikazuje detalje uvezene datoteke poslane od HRMS-a do WFM.

VAŽNO Svako zaglavlje stupca mora biti prisutno u uvezenoj datoteci, čak i ako podaci ne moraju biti prisutni za taj stupac. Ako nedostaje zaglavlje stupca, uvoz neće uspjeti.

Element	Opis
Mjesto datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<klijent>
Naziv datoteke	VacationHours_From_HRMS
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD HRMS-A DATUM: <datum>
Zaglavlja stupaca	prijava Podaci nisu obavezni. Ovo je adresa e-pošte koju korisnici unose kada se prijave na Webex WFO. Iako su prijava i ID zaposlenika pojedinačno neobavezni, morate uključiti podatke u barem jedan od ova dva stupca. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.
	vacationTypeLabel Potrebni su podaci. Vrijednost podataka unesena za vacationTypeLabel u svim recima mora odgovarati točno nazivu vrste odmora kako je konfigurirano u Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Ovaj

Element	Opis
	Vrijednost ne može sadržavati
	zareze. dostupnoHours Potrebni su podaci. Ovo je broj sati odmora koji je na raspolaganju agent.
	totalEarnedHours Podaci nisu obavezni. Ovo je ukupan broj sati godišnjeg odmora koji je zaradio Agent za ovu godinu. Ako neobavezno polje totalEarnedHours nije uključeno u datoteku, Webex WFO zadane vrijednosti na nulu i prebrisuje postojeće vrijednosti. To može rezultirati negativnom vrijednošću pri izračunavanju sati korištenih za agenta. Ako je polje uključeno u datoteku, unesena vrijednost ne smije biti veća od 9999.
	ID zaposlenika Podaci nisu obavezni. Iako su prijava i ID zaposlenika pojedinačno neobavezni, morate uključiti podatke u barem jedan od ova dva stupca. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.

Slijedi primjer uvezene datoteke.

ODMOR OD HRMS-A DATUM: 2018-04-19

```
prijava,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
```

NAPOMENA Podatkovni elementi ograničeni su na 2 znamenke desno od decimalnog zareza. Ako postoji više od dvije znamenke, vrijednost će se zaokružiti na dvije znamenke prije uvoza. Pogreške u zapisima zapisuju se u zapisnik datoteka.

Zarezi koji su dio podataka o uvozu HRMS-a moraju se izbjeći obrnutom kosom crtom (na primjer, "3\.000") kako bi se tretirali kao doslovni, a ne graničnici datoteka.

Izvezi detalje o datoteci

Sljedeća tablica prikazuje detalje izvozne datoteke poslane iz WFM HRMS-u.

Element	Opis
Mjesto datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<naziv klijenta>
Naziv datoteke	vacation_<datum>_WFM
Zaglavlje datoteke	GODIŠNJI ODMOR OD WFM. DATUMA: <datum>
Zaglavlja stupaca	Datu m prija ve vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Svi agenti koji imaju plan odmora putem uvezene datoteke (pogledajte Pojedinosti o uvozu datoteke) uključeni su u izvoznu datoteku.
- U izvoz za svakog agenta uključeni su samo datumi s korištenim satima u proteklih 7 dana.
- Ako je datum koristioHours za agenta za barem jednu vrstu odmora, tada se sve vrste odmora prikazuju u datoteci, čak i ako na taj datum nije korišten nijedan sat. U tom slučaju polje usedHours prikazuje crticu (
—).
- Polja RequestedHours i aplostHours pojavljuju se samo na zadnji datum koji je prijavljen za svakog agenta. Te vrijednosti nisu povezane s određenim datumom jer su ukupne zbrojeve za sve buduće datume.
- Ako agent nema korištenih sati za bilo koju vrstu odmora u razdoblju od 7 dana, tada se za jučer umeće redak datuma za svaku vrstu odmora i tamo se prijavljuju zatražiliHours i apodobrenHours.

Izlazna izvozna datoteka sadrži sljedeće za svaku vrstu odmora:

- Iskorišteni sati: sati korišteni za datum u retku. Ta se vrijednost temelji na trajanju iznimaka vrste odmora u rasporedu agenta za taj datum. Iznimke vrste odmora konfigurirane su na stranici Webex WFO vrste odmora (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Vrste odmora).
- Zatraženi sati: ukupno sati koji su na čekanju i još nisu odobreni u trenutnom trenutku.

- Odobreni sati: ukupan broj odobrenih sati. Za zahtjeve za djelomičnim danom koristi se trajanje zahtjeva. Za cjelodnevne zahtjeve trajanje se izračunava kao minimalni broj sati tjedno ÷ 5, kako je definirano u agentovom profilu ekvivalenta punog radnog vremena, konfiguriranom na Webex stranici WFO profila ekvivalenta punog radnog vremena (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Ekvivalentni profili punog radnog vremena).

Slijedi primjer izvozne datoteke.

```
ODMOR OD WFM DATUMA: 2018-04-20
prijava,datum,vacationTypeLabel,korišteniSati,ZatraženiSati,APPROVEDSati, ID zaposlenika,
acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,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,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

U ovom primjeru sati odmora iskazuju se na sljedeći način.

Zaposlenik	Korištenje sata odmora
kovač	▪ Koristi se 8 sati plutajućeg odmora 13. travnja. ▪ Iskorišteno 8 sati odmora 15. travnja. ▪ Ima 16 sati zahtjeva za odmor koji čekaju odobrenje 20. travnja ili nakon njega. ▪ Ima 8 sati zahtjeva za odmor koji su odobreni 20. travnja ili nakon njega. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.
Jonest	▪ Iskorištena 4 sata odmora 14. travnja. ▪ Iskorišteno 8 sati odmora 15. travnja. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.
Adamsb	▪ Nema iskorištenih sati u sedmodnevnom razdoblju od 13. travnja.

Zaposlenik	Korištenje sata odmora
	▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.

Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu API

API za prikupljanje podataka u stvarnom vremenu može se koristiti za obavještavanje WFO-Webex o informacijama o stanju agenta u stvarnom vremenu za bilo koju ACD. Te podatke u stvarnom vremenu Webex WFO zatim koristi za izračunavanje pridržavanja i usklađenosti agenta.

API u stvarnom vremenu HTTPS JE API ODMORA.

API definicija

Aplikacije koje koriste ovaj API moraju učiniti sljedeće:

1. Prilikom pokretanja aplikacije uspostavite HTTPS sesiju s aplikacijskim poslužiteljem.
2. Za vrijeme trajanja aplikacije:
    a. Nadzirite promjene stanja agenta pomoću metode integracije specifične za ACD.
    b. Pošaljite promjene stanja agenta na aplikacijski poslužitelj.
3. Prilikom isključivanja aplikacije uništite HTTPS sesiju.

Uspostava sesije

Prije pružanja podataka o stanju agenta Webex WFO, prvo morate uspostaviti HTTPS sesiju (prijaviti

se). Da biste se prijavili, izdajte HTTPS POST zahtjev za:

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

Tijekom instalacije postavljeno je Webex WFO glavno računalo u oblaku. Dodatne informacije potražite u vodiču za *instalaciju davatelja* usluga.

Tijelo zahtjeva mora biti u sljedećem obliku:

```
{
    "UserID":"<korisničko ime>",
    "lozinka":"<lozinka>", "locale":"en"
}
```

NAPOMENA Korisnik čije su vjerodajnice u <korisničko ime> i <lozinka> nizovima gore mora imati dozvole za administriranje WFM. Ako ne, API neće raditi.

NAPOMENA: Obratite se podršci ako su korištene vjerodajnice valjane za više klijenata.

Odgovor od **200 OK** označava uspjeh.

Pošalji informacije o stanju agenta

Promjenu stanja svakog agenta možete poslati kao zaseban zahtjev za API ili objediniti nekoliko promjena stanja agenta u jedan zahtjev. Općenito, slanje višestrukih promjena stanja agenta u jednom zahtjevu rezultira većim performansama.

Da biste poslali podatke o stanju agenta, pošaljite HTTPS POST zahtjev za:

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

Tijelo zahtjeva mora biti u sljedećem obliku:

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

Polja u ovom zahtjevu definirana su u sljedećoj tablici.

Polje	Opisi
acdAgentId	Identifikator ACD agenta. Ovo je ACD ID agenta u Webex WFO -u (Application Management > Users > Agents). ▪ Provjerite koristi li se format koji se koristi u ID-ovima ACD agenta koji se sinkroniziraju s ACD na Webex WFO prilikom svakog slanja povijesnih podataka i podataka u stvarnom vremenu Webex WFO-u. Ako postoji nepodudarnost slučaja (na primjer, ID agenta u ACD je **JSMITH** , ali u podacima

Polje	Opisi
	Uvezi datoteku to je **Jsmith**), uvoz podataka neće uspjeti.
acdServerId	Identifikator ACD. Ovo je broj ACD prikazanih na stranici ACD Konfiguracija.
gisStateIdentifikator	Identifikator stanja agenta. ▪ 1 – Odjava. Agent se odjavio iz ACD. U mnogim ACD-ovima, kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi se naznačio razlog promjene stanja. ▪ 2 – nije spreman. Agent ne prihvaća kontakte iz ACD. U mnogim ACD-ovima, kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi se naznačio razlog promjene stanja. ▪ 3 – spremni. Agent je spreman prihvatiti kontakte iz ACD. ▪ 4 - Razgovor. Agent je na kontaktu. ▪ 5 – rad nije spreman. Agent se bavi radom nakon kontakta i po završetku će ući u stanje Nije spremno. ▪ 6 – Rad spreman. Agent se bavi radom nakon kontakta i ući će u stanje spremnosti kada završi. ▪ 10 – Držite. Agent je stavio kontakt na čekanje. **BILJEŠKA** Ako ACD ima radno stanje nakon kontakta, ali ne pravi razliku između Rada nije spreman i Spreman za rad, onda ni jedno ni drugo Stanje se može koristiti.
Timestamp	Vrijeme kada se dogodila promjena stanja agenta, izraženo u milisekundama od epohe. Vremenske oznake moraju se poslati u UTC-u izraženo u epohalnom vremenu u milisekundama.
šifra razloga	Neobavezna šifra razloga. To može biti null ili prazno. Valjane vrijednosti su bilo koji abecedni znakovi i simboli osim zareza i brojevi 1 – 65535.

PRIMJER

Slijedi primjer promjene stanja agenta koja je poslana kao zahtjev za jednim API.

- Agent 5009 ide u stanje čekanja na Wed, 27 Lip 2012 18:03:27 GMT.


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


Slijedi primjer promjena stanja više agenata spojenih u jedan zahtjev.

- Agent 5009 ide Nije spreman s kodom razloga 9 na Wed, 27 Lip 2012 18:03:39 GMT.
- Agent 5009 ide spreman na wed, 27 lip 2012 18:03:40 GMT.
- Agent 5002 ide Nije spreman s kodom razloga 2 na Wed, 27 lip 2012 18:03:39 GMT


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

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

Uništi sesiju

Prilikom isključivanja aplikacije trebali biste uništiti HTTPS sesiju (odjaviti

se). Za odjavu izdajte HTTPS DELETE zahtjev za:

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

Odgovor od **200 OK** označava uspjeh.

Masovni uvoz kontakata

Treće strane koriste API-je za masovno uvoz kontakata za spajanje i umetanje metapodataka i snimki u višedijelni HTTPS zahtjev.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Masovni API za uvoz kontakata – koriste ga treće strane; omogućuje umetanje metapodataka i snimki u višedijelni HTTPS zahtjev

  > **NAPOMENA** Možete koristiti i API masovnog uvoza kontakata za masovni uvoz kontakata putem podatkovnog poslužitelja. Pogledajte Korištenje podatkovnog poslužitelja za uvoz masovnih kontakata.

- Kontaktni API u stvarnom vremenu – koristi ga Webex WFO klijent za snimanje pametne radne površine; najprije umeće metapodatke, a zatim kasnije prenosi snimke zasebno, na temelju odgovora od umetanja metapodataka. To klijentu omogućuje odgodu prijenosa snimaka i omogućuje umetanje kontakata dok je poziv još u tijeku. Međutim, to prisiljava klijenta da prati ID-ove za prijenos snimaka za ispravan kontakt.

Protokol i URI

Masovno API za uvoz kontakata

URI	/api/upload/kontakti
Način	POST
Dozvole	Administriranje klijenta
Vrsta sadržaja	višedijelni/obrazac-podaci

Uvoz masovnih kontakata u stvarnom vremenu API (metapodaci)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Način	POST
Dozvole	Snimanje kontakata, snimanje zaslona/snimanje glasa
Vrsta sadržaja	aplikacija/JSON

Podržani oblici

Sljedeći formati mogu se uključiti u zahtjev za više dijelova.

Vrsta	Opis
CSV	Datoteka odvojena zarezom koja se koristi za dodjeljivanje metapodataka.
JSON	Isti oblik metapodataka kao i API u stvarnom vremenu, ali se može koristiti za skupni uvoz.
WAV	Format audio snimanja.
WEBM	Kombinirani format audio i video snimanja.
WEBMA	Format samo za zvuk (WebM spremnik).
WEBMV	Format samo za videozapise (WebM spremnik).
SPX	Audio format.
WMV	Kombinirani format audio i video snimanja (ili videozapis samo ako je uparen

Vrsta	Opis
	Sa zvukom u istom kontaktu).
OPUS	Audio format.

Polja zahtjeva i odgovora

Datoteke CSV i JSON sadrže polja definirana u sljedećoj tablici. Ne koriste se sva polja u obje vrste datoteka. Datoteka na koju se polje primjenjuje navedena je u opisu.

Ime	Zahtjev?	Opis
ID agenta	D	Koristi se u CSV i JSON. ID agenta u jednom od tri formata. Obrada otkriva koji se format koristi na temelju raščlanjivanja sadržaja. ▪ ID osobe. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Taj se broj koristi i u stupcu Korisnički izvoz proračunske tablice (Upravljanje aplikacijama > Globalni > korisnici > Uvoz i izvoz > Izvoz > ID korisnika). To nije isto što i ID u Webex WFO korisničkom profilu. ▪ AD prijava. Domena\korisničko ime (zahtijeva "\"). ▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahtijeva "@"). Kada koristite CSV za prijenos kontakata, potreban je ID agenta. Ako za podnošenje zahtjeva koristite JSON, ID agenta nije obavezan. U potonjem slučaju, ID agenta postavljen je na ID autentificiranog korisnika koji pokreće prijenos. Maksimalni broj znakova = 254 Zadano = nema
AssocCallId	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte. Na primjer, preneseni poziv od jednog agenta do drugog ima isti ID. Maksimalan broj znakova = 52 Zadano = NULL

Ime	Zaht	Opis
Audio.Location	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Audio.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme) audiosnimke. Koristi se za određivanje pomaka zvuka od trenutka pokretanja kontakta. Maksimalan broj znakova = dugačak Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV. Pozvani telefonski broj. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = prazan niz
Nazivaju	N	Koristi se u JSON-u. Pozvani telefonski broj. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
ID poziva	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji identificira kontakt. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = NULL

Ime	Zaht	Opis
Pozivajući	N	Koristi se u JSON-u. Pozivni broj telefona. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
Adresa pozivanja	N	Koristi se u CSV. Pozivni broj telefona. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = prazan niz
ClientTimeZone	N	Koristi se u CSV i JSON. Vremenska zona u UTC formatu. Podržano je i vrijeme sustava Windows. Klijent za snimanje radne površine šalje Windows Vrijeme, koje je mapirano u Olsonovo vrijeme. Maksimalan broj znakova = 255 Default = vremenska zona klijenta kako je definirana u WFO-u Webex **PRIMJER** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme). Potrebna je vrijednost u ovom polju, pa ako vrijednost nedostaje, API koristi trenutno vrijeme prijenosa. Imajte na umu da to vjerojatno rezultira lošim korisničkim iskustvom, s mnogo kontakata koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** Ako uvozite kontakte s programom Excel, stupac Vrijeme početka morate oblikovati u prikaz milisekundi (dodatne informacije potražite u korisničkoj dokumentaciji programa Excel). U suprotnom, Excel skraćuje milisekunde, što rezultira lažnim vremenom i sprječava ispravan uvoz snimaka.

Ime	Zaht	Opis
		Maksimalan broj znakova = dugačak Zadano = trenutno vrijeme prijenosa **PRIMJER** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smjer	N	Koristi se u CSV i JSON. Smjer poziva, dolazni ili izlazni. 1 = izlazni 0 = ulazni Maksimalan broj znakova = 1
Linija	N	Zadano = NULL Koristi se u CSV i JSON. Agentova linija/produžetak. Maksimalan broj znakova = 64 Zadano = NULL
Metapodaci.<Naziv polja prilagođenih metapodataka>	N	Koristi se u CSV. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će se kreirati ako ne postoji. Svaki stupac koji počinje s "metapodacima" tretirat će se kao prilagođeno polje metapodataka. **PRIMJER Da** biste postavili "broj računa", stvorite stupac pod nazivom "metadata.accountNumber". Maksimalni broj znakova naziva polja = 39 Maksimalan broj znakova vrijednosti prilagođenih metapodataka = 2056
PrilagođeniMetapodaci	N	Koristi se u JSON-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će se kreirati ako ne postoji. Objekt sadrži podatke u obliku parova naziv/vrijednost.

Ime	Zaht	Opis
		PRIMJER "brojRačuna":"123456" Maksimalni broj znakova naziva polja = 39 Maksimalan broj znakova vrijednosti prilagođenih metapodataka = 2056
Snimanje1	D	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje2	N	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje3	N	Koristi se u CSV. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. **NAPOMENA:** Mora postojati audiodatoteka ili uvoz ne uspijeva.

Ime	Zaht	Opis
		Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Snimanje2Offset	N	Koristi se u CSV. Pomak snimanja2 sa snimanja1. **PRIMJER** : audiodatoteka (WAV) koja počinje 5 sekundi nakon što je datoteka zaslona (WEBM) pomak od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalan broj znakova = Duga zadana vrijednost = 0
Lokacija zaslona.Mjesto	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Zaslon. Naziv ključa (datoteke) snimke u višedijelnom zahtjevu. To može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / zaslon / kombinirano). Dopuštena je samo jedna audiodatoteka po kontaktu. Naziv ključa mora imati valjani nastavak koji odgovara vrsti medija snimke. Ekstenzija identificira datoteku kao audio ili zaslonsku snimku ili oboje. Maksimalan broj znakova = 128 Zadano = Nema
Screen.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Zaslon. Vrijeme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vrijeme) snimanja zaslona. To se koristi za utvrđivanje pomaka zaslona od trenutka pokretanja kontakta. Maksimalan broj znakova = dugačak Default = ContactStartTimeMs

Primjeri CSV datoteka

CSV se može prenijeti kao dio višedijelnog zahtjeva za prijenos. Neka pravila u vezi s formatom su sljedeća.

- Broj stupaca je promjenjiv. Na primjer, ako uvijek želite koristiti vremensku zonu kupca, ne morate uključiti stupac Vremenska zona u CSV.
- Stupci uključeni u CSV mogu biti bilo kojim redoslijedom.
- Broj stupaca u svakom retku mora odgovarati broju stupaca zaglavlja.
- Ako vrijednost ima zarez, mora biti okružena navodnicima.
- Ako vrijednost nije poznata za određeni kontakt, ali zaglavlje postoji, koristite prazan niz za taj stupac.

> **NAPOMENA** Uspješan odgovor oblikovan je u JSON-u, jer odgovor dodaje određeni status za svaki kontakt i snimanje.

Potpuni primjer

Ovaj primjer prikazuje datoteku koja koristi sva moguća polja za CSV datoteku.

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

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za CSV datoteku.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Snimanje1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primjeri JSON datoteka

Podaci za kontakt mogu se uvesti u Webex WFO u JSON formatu kao alternativa CSV formatu.

Potpuni primjer

Slijedi primjer formatirane JSON datoteke.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
```

```
6        "Pozivna adresa":"1800",
7        "ClientTimeZone":"Središnje standardno vrijeme",
8        "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9        "Smjer":1,
10       "Audio":[
11           {
12               "Lokacija":"25.wav",
13               "StartTimeMs":1447075080000
14           }
15       ],
16       "Zaslon":[
17               "Lokacija":"25.webm",
18               "StartTimeMs":1447075075000
19       ],
20       "CustomMetadata":{
21               "accountNumber":"123456",
22               "odjel":"Prodaja"
23        }
24   }
```

Kratki primjer

Ovaj primjer prikazuje samo polja potrebna za JSON datoteku.

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

ZIP format

ZIP formatom se upravlja drugačije nego CSV ili JSON, jer se radi o zbirci datoteka koje se obrađuju kao da se radi o pojedinačnim datotekama unutar zahtjeva za više dijelova.

- Naziv datoteke je ključ na koji se treba pozvati u CSV/JSON.
- Bilo koja struktura mape u ZIP datoteci je spljoštena i zanemarena.

Na primjer, višedijelni zahtjev izgleda ovako.

```
1   batch.zip
2       batch.csv (sadrži 2 retka, za Call1 i Call2)
3       call1.wav
4       call2.wav
```

Ovaj višedijelni zahtjev obrađuje se kao da su sve datoteke u ZIP-u ili sve pojedinačno u višedijelnom zahtjevu.

Bilješke

- Redoslijed datoteka nije važan.
- Prijenos kontakta koji sadrži naziv datoteke snimanja, ali ne uključuje tu snimku, neće se moći umetnuti.
- Prijenos koji sadrži snimku ne spominje se u CSV ili će JSON zanemariti tu snimku.

VAŽNO Morate imati pristup administratoru klijenta, pristup podatkovnom poslužitelju koji ćete koristiti za uvoz masovnih kontakata i provjerenu dozvolu za masovni uvoz za svoju ulogu.

Korištenje podatkovnog poslužitelja za masovni uvoz kontakata

Možete koristiti API masovnog uvoza kontakata za skupni prijenos kontakata putem

podatkovnog poslužitelja. Za korištenje API masovnog uvoza kontakata potrebno je sljedeće:

- Webex ulogu WFO administratora s omogućenom dozvolom masovnog uvoza.
- Pristup za čitanje/pisanje na podatkovni poslužitelj.

Da biste skupno prenijeli kontakte putem podatkovnog poslužitelja:

PREREQUISITE Da bi masovni uvoz uspješno prenio datoteke pomoću podatkovnog poslužitelja, poslužitelj podataka mora biti konfiguriran unutar Webex WFO. To može biti podatkovni poslužitelj koji se već koristi za bilo koji
Druge svrhe ili novi podatkovni poslužitelj. Ako konfigurirate novi podatkovni poslužitelj za skupni uvoz, pogledajte temu "Konfiguracija podatkovnog poslužitelja" u *Webex WFO korisničkom priručniku*.

1. Da biste koristili podatkovni poslužitelj koji je već konfiguriran u Webex WFO-u, idite na stranicu konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** (Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > konfiguracija podatkovnog poslužitelja) i odaberite taj podatkovni poslužitelj.
2. U odjeljku Regionalni podatkovni poslužitelj ACD postavke sinkronizacije provjerite **je li odabrano** Omogući snimanje **i je** li dodijeljen generički (zadani **) ACD.**
3. Kliknite **Spremi**.
4. Stvorite CSV (ne JSON) datoteku koja sadrži sva obavezna polja i sva neobavezna polja koja želite dodati.

5. Prefiks datoteke s riječju KONTAKT. Riječ razlikuje velika i mala slova i morate je upisati velikim slovima.

   PRIMJER
   Vaša CSV datoteka nosi naziv ExampleContacts.csv. Morate ga preimenovati prefiksom KONTAKT na sljedeći način:

   KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Smjestite CSV datoteku i sve pridružene medijske datoteke u mapu GIS <klijent> na poslužitelju podataka. Ova mapa nalazi se na mjestu definiranom poljem Regionalna lokacija GIS datoteke na stranici Konfiguracija poslužitelja podataka.

   PRIMJER C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<klijent>

Uvoz podataka IVR upitnika nakon poziva

Podaci prikupljeni iz anketa nakon poziva putem IVR mogu se uvesti u WFO Webex pomoću generičke integracije IVR koja koristi CSV datoteke spremljene u određenu mapu na podatkovnom poslužitelju. Dodatne informacije o konfiguraciji potražite Webex u odjeljku "Dodavanje anketa nakon poziva kontaktima" u *korisničkom priručniku* za WFO.

NAPOMENA: Ovo mjesto mape konfigurirano je u Webex WFO-u na stranici konfiguracije podatkovnog poslužitelja (Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration) u
Regionalno polje Lokacija GIS datoteke poslužitelja podataka.

Servis za praćenje datoteka pokreće uvoz tih podatkovnih datoteka u bazu podataka i prilaže podatke snimkama kontakata pomoću ID-a kontakta, ID-a pridruženog kontakta ili ID-a ICM poziva.

Potrebne su dvije CSV datoteke:

- **Datoteka obrasca** CSV sadrži pitanja ankete i prvo je potrebno obraditi.
- Stvarni rezultati upitnika uvoze **se putem datoteke Rezultati** CSV.

Datoteka CSV obrasca

Naziv datoteke obrasca mora slijediti oblik **Form_<ID obrasca>.csv**, gdje je <ID obrasca> broj.

Datoteka CSV obrasca oblikovana je tako da sadrži sljedeće informacije:

<naziv obrasca>,<status obrasca>,<datum obrasca>,<ukupni rezultat>

1,ZNAMENKI,"Identifikator kontakta",0

<broj pitanja>,<vrsta pitanja>,<tekst pitanja>,odgovor na <pitanje i težina>

Prvi redak u datoteci CSV obrasca sadrži sljedeće informacije:

Polje	Opis
Naziv obrasca	Naziv obrasca upitnika.
Status obrasca	Status obrasca može se uređivati **ili** biti **aktivan**. Obrasci koji se mogu uređivati mogu se mijenjati drugim uvozom. S obrascima koji se mogu uređivati postojeći podaci o rezultatima brišu se prije ažuriranja detalja obrasca. Aktivne obrasce nije moguće promijeniti.
Datum obrasca	Datum obrasca u obliku gggg-mm-dd.
Ukupni rezultat	Ukupan rezultat moguć u anketi.

Drugi redak u datoteci CSV obrasca mora imati ID pitanja 1 i uvijek je prvo pitanje u bilo kojem obrascu VR ankete. To je rezervirano mjesto za identifikator kontakta koji se nalazi u datotekama s rezultatima IVR upitnika (pogledajte Rezultati CSV datoteke):

```
1,ZNAMENKA,"Identifikator kontakta",0
```

Treći i svi sljedeći reci u datoteci sadrže anketna pitanja:

Polje	Opis
Broj pitanja	Broj dodijeljen anketnom pitanju. **VAŽNO** Broj pitanja ne može biti 1.
Vrsta pitanja	Vrsta pitanja. **NAPOMENA** Samo **pitanja vrste OPTION** (odgovor na skali, na primjer od 1 do 5) mogu imati spremljene rezultate, a anketa mora imati barem jedno **pitanje vrste MOGUĆNOSTI** koje treba pridružiti kontaktu.
Tekst pitanja	Anketno pitanje.
Odgovori na pitanja i utezi	Odgovor na pitanje i težina je polje odvojeno zarezom u obliku <ID mogućnosti> - <tekst za rezultat> - <vrijednost/težina>. Gdje ▪ <ID opcije> je ID za mogućnost koja je jedinstvena u opsegu

Polje	Opis
	Pitanje. ▪ <tekst za rezultat> je tekst koji se koristi za identifikaciju ove mogućnosti u retku rezultata upitnika. ▪ <vrijednost/težina> je vrijednost opcije pitanja.

Rezultati CSV datoteci

Svaka datoteka rezultata izlazna je snimka generičkog sustava IVR. Na primjer, IVR se može konfigurirati za izvoz jedne datoteke svakih 30 minuta i uključivati sve ankete izvršene u posljednjem intervalu od 30 minuta. Ako obrazac ima dva pitanja, svaka će datoteka odgovora na upitnik imati tri retka po anketi:

- Redak 1 identificira ID kontakta koji će se pridružiti odgovorima na upitnik.
- Reci 2–3 sadrže odgovore na anketu za svako pitanje.

Naziv datoteke Rezultati mora slijediti oblik **Results_<ggggMMdd>_<HHMM>_<jedinstveni ID** >.csv pri čemu je <jedinstveni ID> vrijednost koja osigurava da je naziv datoteke jedinstven. Može se temeljiti na vremenskoj oznaci, ID-u agenta ili generičkom uzastopnom prirastu.

Slijedi oblik svakog retka u datoteci Rezultati CSV:

<jedinstveni identifikator>,<ID obrasca>,<anketa ukupna zarađena ocjena>,<broj pitanja>,<tekst odgovora>,<odgovor rezultat/težina>

Prvi redak svakog rezultata upitnika ima sljedeće dodatne zahtjeve sintakse:

<jedinstveni identifikator>,<ID obrasca>,< anketa ukupna zarađena ocjena>,1,<kontakt ID ili pridruženi ID kontakta>,0

- **1** označava da prvi redak ima pitanje broj 1 (kao što je potrebno).
- ID <**kontakta ili pridruženi ID kontakta>** je identifikator kontakta.
- 0 je rezervirano mjesto za rezultat/težinu ovog pitanja.

Sljedeća tablica opisuje što svaki stupac u datoteci sadrži za svaki redak.

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Identifikator koji odgovara jedinstvenom identifikatoru u nazivu
datoteke Rezultati. ID obrasca	ID obrasca koji se koristi u nazivu datoteke obrasca.

Polje	Opis
Anketa Ukupna zarađena ocjena	Ukupan rezultat za anketu.
ID kontakta ili pridruženi ID kontakta	Identifikator kontakta na koji se ovaj upitnik odnosi. **NAPOMENA** : Identifikator koji se koristi u datoteci rezultata određen je identifikatorom upitnika odabranim na stranici Anketa nakon poziva u Webex WFO (Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovima kontakata > anketa nakon poziva).
Broj pitanja	Broj pitanja koji odgovara broju pitanja iz datoteke obrasca.
Tekst odgovora	Tekst odgovora koji odgovara jednoj od <tekst za rezultat> vrijednosti mogućnosti za pitanje u datoteci obrasca.
Rezultat/težina odgovora	Ocjena zarađena odgovorom koji odgovara <vrijednosti/težini> za jednu od Vrijednosti mogućnosti za pitanje u datoteci obrasca.

Pitanje je uključeno u uvezene rezultate samo ako je istinito sve od sljedećeg:

- ID obrasca odgovara ID-u obrasca uvezenog obrasca.
- Broj pitanja odgovara broju pitanja na tom uvezenom obrascu.
- Tekst odgovora i ocjena/težina odgovora odgovaraju tekstu rezultata i vrijednosti/težini za opciju odgovora na to pitanje.

Primjer

Slijede primjeri datoteka CSV obrazaca i rezultata za scenarij u kojem se anketa nakon poziva sastoji od pet pitanja. Klijent odgovara na anketu nakon kontakta identificiranog s ID-om kontakta **987654321**.

Klijent unosi sljedeće odgovore na anketu:

Pitanje 301.	3
Pitanje 302.	2
Pitanje 303.	3
Pitanje 304.	4
Pitanje 305.	4

Datoteka obrasca i rezultata za ovaj upitnik je sljedeća.

Naziv datoteke obrasca: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,može se uređivati,2019-10-17,200
2 1,ZNAMENKA,"Identifikator kontakta",0
3 301, OPCIJA, Jeste li bili zadovoljni vremenom čekanja, 1 - snažno se ne slažem - 00,2 - ne slažem se
  - 10,3 - niti - 20,4 - slažem se - 30,5 - snažno se slažem - 40
4 302,OPCIJA,Kakva je bila usluga, 1 - snažno se ne slažem - 00,2 - ne slažem se - 20,3 - ni jedno ni
  drugo
  - 10,4 - slažem se - 30,5 - čvrsto se slažem - 40
5 303,OPCIJA,Jesmo li riješili problem, 1 - snažno se ne slažemo - 00,2 - ne slažem se - 20,3 - niti -
  10,4 - slažem se - 30,5 - čvrsto se slažem - 40
6 304,OPTION, Was agent upućen - snažno se ne slažem - 00,2 - ne slažem se - 10,3 - niti - 20,4 -
  slažem se - 30,5 - čvrsto se slažem - 40
7 305,OPCIJA,Kako zadovoljni općim uslugama, 1 - snažno se ne slažem - 00,2 - ne slažem se -
  10,3 - niti - 20,4 - slažem se - 30,5 - čvrsto se slažem - 40
```

Naziv datoteke rezultata: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,nijedno,20
3 1571310547,3,110,302,ne slažem se,20
4 1571310547,3,110,303,nijedno,10
5 1571310547,3,110,304,slažem se,30
6 1571310547,3,110,305, slažem se, 30
```

Uvoz generičkih CDR podataka

Generički zapisi detalja o kontaktima (CDR-ovi) iz ACD-ova koji nisu izvorno integrirani s WFO-om Webex mogu se uvesti u WFO Webex. Taj postupak usklađuje te kontakte pozivatelja (povezuje korijenske pozive s agentima i snimkama zaslona) tako da funkcija pretraživanja i reprodukcije WFO Webex radi ispravno.

> **NAPOMENA:** Prozor usklađivanja je zadnjih 8 sati. Ovaj proces ne dopire dalje od toga za usklađivanje poziva.

Prijenos putem poslužitelja za prikupljanje

Da biste koristili ovu mogućnost, najprije morate stvoriti generički ACD i pridružiti ga podatkovnom poslužitelju putem Webex stranice za konfiguraciju WFO podatkovnog poslužitelja (Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > konfiguracija > konfiguracija podatkovnog poslužitelja).

Prijenos generičkih CDR datoteka slijedi isti postupak koji se koristi za prijenos drugih CDR datoteka.

Da bi poslužitelj podataka mogao obraditi te zahtjeve, sljedeći ključ mora biti postavljen na True u datoteci pluginsConfigured.properties:

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

Datoteka svojstava nalazi se ovdje:

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

CSV datoteke ispuštaju se u direktorij predmemorije osnovnog usklađivanja u mapi GENERIC_CDR_source. U zadanoj instalaciji ova se mapa nalazi ovdje:

C:\reconciliationCache\<ID klijenta>\GENERIC_CDR_source

Nakon obrade datoteke sadržaj datoteke dodaje se u datoteku temeljenu na datumu u GENERIC_CDR_backup direktoriju. Ako se prijenos ne dogodi, sadržaj se vraća u red čekanja u mapi GENERIC_CDR_retry.

CSV definiciju podataka

Kupac pruža CSV datoteke koje su u skladu s definicijom podataka koja je ovdje opisana.

VAŽNO Datoteka CSV ne smije sadržavati zaglavlje.

```
ID poziva, callIdType,AgentId,AgentExtension,CallingNumber,CalledNumber,StartTime,Vrijeme završetka, IsInbound
```

Polje	Opis	Format	Komentari
ID poziva	Potreban. Identifikator poziva davatelja izvora.	Niz, maksimalno 128 znakova	Da bi usklađivanje funkcioniralo, to mora odgovarati univerzalnom ID-u pridruženog korijenskog snimanja.
Vrsta ID-a poziva	Potreban. Vrsta identifikatora poziva.	Statički niz: "GENERIC_ID" Najviše 64 znaka	
ID agenta	Potreban. Identifikator agenta.	Niz, maksimalno 250 znakova	Prihvaćeni identifikatori: ▪ AD prijava s domenom: primjer

Polje	Opis	Format	Komentari
			MyDomain\user.name ▪ E-pošta: primjer user.name@example.com ▪ Calabrio ID baze podataka: primjer 42
AgentExtension	Nije potrebno. Proširenje agenta.	Niz, maksimalno 64 znaka	
Broj poziva	Nije potrebno. Pozivni broj.	Niz, maksimalno 64 znaka	
PozivniBroj	Nije potrebno. Pozvani broj.	Niz, maksimalno 64 znaka	
Vrijeme početka	Potreban. Vrijeme početka poziva u UTC-u.	gggg-MM-ddTHH:mm:ssZ	
Vrijeme završetka	Potreban. Vrijeme završetka poziva u UTC-u.	gggg-MM-ddTHH:mm:ssZ ili OPEN	Vrijednost "OPEN" odnosi se na scenarije prijenosa u kojima CDR ne može pružiti valjano vrijeme završetka prenesene dionice. Kada se prenesena noga pomiri, vrijeme završetka noge odgovarat će vremenu završetka snimanja korijena. Agent za prenesenu nogu bit će prvi agent koji će primiti prijenos, bez obzira na to koliko se dodatnih transfera dogodi.
IsInbound	Nije potrebno.	Booleov niz:	

Polje	Opis	Format	Komentari
	Poziv je dolazni.	True/false/not Pod uvjetom da će imati vrijednost null	

Primjer CDR-a s definiranim vremenom završetka

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

Primjer CDR-a s vremenom završetka otvaranja

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

Uvoz i sinkronizacija podataka temeljenih na datotekama

Možete uvesti i sinkronizirati podatke o korisničkom, timskom i servisnom redu čekanja pomoću GIS funkcionalnosti za dodavanje i ažuriranje tih podataka.

NAPOMENA: Podatke ne možete brisati pomoću datoteka. Ta funkcija ostaje ručni proces.

Datoteke se smještaju na mjesto konfigurirano u Webex Upravljanje WFO aplikacijama na stranici Data Server Configuration u odjeljku Regionalno mjesto GIS datoteke poslužitelja podataka. Podatkovni poslužitelj će uvesti datoteke s ovog mjesta. Nakon što se datoteke obrade postupkom sinkronizacije, datoteke se arhiviraju i na podatkovnom poslužitelju i u oblaku.

Dobre datoteke arhiviraju se u mapi ~/gis/archives<date> na Data Serveru. Čuvaju se 1 tjedan. Loše datoteke se ne prenose. Premještaju se u mapu ~/gis/penaltyBox/<date> na poslužitelju podataka i više se ne pokušavaju prenijeti.

Korisnička datoteka

Podaci o korisniku sadržani su u datoteci pod nazivom Users.csv. Prilikom uvoza datoteke:

- Korisnici se stvaraju ako ne postoje na podatkovnom poslužitelju i ako se dodjeljuju uloge.
- Ako korisnici već postoje, korisnička imena i timovi se ažuriraju, uloge se dodjeljuju ako već nisu dodijeljene.

> **NAPOMENA** Nemojte ponovno aktivirati korisnike koji su deaktivirani. To vam omogućuje ručno deaktiviranje tima bez deaktivacije korisnika u ACD.

- Korisnici se dodjeljuju zadanom timu ako nedostaje team colum ili ako korisnik nije odredio tim.
- Korisnicima mora biti dodijeljena barem jedna valjana uloga. Ako uloga navedena u datoteci ne postoji u Webex WFO-u, preskače se bez pogreške.

Pojedinosti ove datoteke su sljedeće. Polja u CSV datoteci mogu biti u bilo kojem redoslijedu s lijeva na desno.

Polje	Potreban?	Vrsta	Opis
acdId	Da	Niz	Identifikator korisnika u ACD.
acdServerId	Da	Broj	Identifikator ACD. Ovo je broj ACD prikazanih na ACD stranici Konfiguracija.
displayTimeZone	Ne	Niz	Vremenska zona u kojoj se prikazuju rasporedi korisnika u Olson formatu vremenske zone. Ako nije navedena, koristi se vremenska zona klijenta.
ID zaposlenika	Ne	Niz	ID zaposlenika korisnika.
omogućavanje zakazivanja	Da	Booleovo	Točno ili netočno. Omogućuje zakazivanje korisnika.
imeName	Da	Niz	Korisničko ime.
prezime	Da	Niz	Prezime korisnika.
uloge	Da	Niz	Uloge dodijeljene korisniku. Višestruke uloge razgraničene su točka-zarezom. Navedene uloge moraju postojati.
teamAcdId	Ne	Niz	ID ACD tima pridruženog korisniku.
korisničko ime	Ne	Niz	Korisničko ime korisnika Webex WFO.
Prijava u sustav Windows	Ne	Niz	Korisnikova prijava u sustav Windows ako se koristi Active Directory.

Primjer datoteke

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

Datoteka timova

Informacije o timu sadržane su u datoteci pod nazivom Teams.csv. Prilikom uvoza datoteke:

- Timovi se stvaraju ako ne postoje u podatkovnom poslužitelju.
- Ako timovi već postoje, nazivi timova se ažuriraju.
- Timovi koji su bili sinkronizirani prije, ali ne postoje u trenutnoj datoteci prijenosa, deaktivirani su.
- Nemojte ponovno aktivirati tim koji je deaktiviran. To vam omogućuje ručno deaktiviranje tima bez deaktiviranja u ACD.

Pojedinosti ove datoteke su sljedeće. Polja u CSV datoteci mogu biti u bilo kojem redoslijedu s lijeva na desno.

Polje	Potreban?	Vrsta	Opis
acdId	Da	Niz	Identifikator tima u ACD.
acdServerId	Da	Broj	Identifikator ACD. Ovo je broj ACD prikazanih na ACD stranici Konfiguracija.
ime	Da	Niz	Ime tima.

Primjer datoteke

```
acdServerId,acdId,naziv
1,9001,Prodaja
1,9002,Podrška
1,9003,Odnosi s kupcima
```

Datoteka redova čekanja servisa

Informacije o redu čekanja servisa nalaze se u datoteci pod nazivom ServiceQueues.csv. Prilikom uvoza datoteke:

- Redovi čekanja servisa stvaraju se ako ne postoje na poslužitelju podataka.
- Mapiranja vještina stvaraju se za redove čekanja usluga.
- Ako već postoje redovi čekanja servisa, ažuriraju se nazivi reda čekanja servisa.

Pojedinosti ove datoteke su sljedeće. Polja u CSV datoteci mogu biti u bilo kojem redoslijedu s lijeva na desno.

Polje	Potreban?	Vrsta	Opis
acdId	Da	Niz	Identifikator reda čekanja servisa u ACD.
acdServerId	Da	Broj	Identifikator ACD. Ovo je broj ACD prikazanih na ACD stranici Konfiguracija.
ime	Da	Niz	Ime tima.

Primjer datoteke

```
acdServerId,acdId,ime1,800
1,vještina1
1,8002,vještina2
1,8003,vještina3
```

WFM povijesni alat za uvoz (WHIT)

Alat za WFM povijesni uvoz (WHIT) nije uključen u vašu Webex instalaciju WFO-a. Morate zatražiti komponente od podrške i instalirati ih u skladu s uputama u ovom odjeljku.

NAPOMENA: Ovdje prikazani putovi datoteka zadani su putovi datoteke.

Softverski preduvjeti

Softverski zahtjevi za pokretanje WHIT alata su sljedeći:

- Podatkovni poslužitelj mora biti instaliran i pokrenut.
- Java 8 ili noviji moraju biti instalirani na podatkovnom poslužitelju.

Komponente WHIT-a

WHIT se sastoji od sljedećih komponenti:

- WFM povijesna proračunska tablica predloška uvoza
- WHIT JAR datoteka (wfm-historical-import-tool.jar)
- WHIT BAT datoteka (WHIT.bat)

WFM povijesni predložak uvoza

Predložak povijesnog uvoza WFM proračunska je tablica programa Excel s nazivom WFM_Historical_Import_ Template.xls. Vaši povijesni podaci unose se u ovu proračunsku tablicu, a zatim spremaju u CSV obliku (vrijednost odvojena zarezom).

WHIT JAR i BAT datoteke

WHIT BAT datoteka pokreće Povijesni alat za uvoz, koji se zatim koristi za pretvaranje povijesnih podataka iz CSV datoteke koju stvorite iz Povijesnog predloška uvoza u skup datoteka u formatu koji očekuje API Generic Interface Services (GIS), značajka koja dolazi s WFM. GIS API, pak, uvozi datoteke u Webex WFO bazu podataka.

Uvoz podataka pomoću WHIT-a

Postupak uvoza podataka sastoji se od sljedećih zadataka:

1. Instalirajte WHIT.
2. Umetnite podatke u proračunsku tablicu WHIT i spremite ih u CSV obliku.
3. Trčanje WHIT.bat.

Instaliranje WHIT-a

Instalirajte WHIT na svoj podatkovni poslužitelj

1. Prijavite se na podatkovni poslužitelj.
2. Kopirajte WHIT.bat,wfm-historical-import-tool.jar i WFM_Historical_Import_Template.xls u bilo koju mapu na podatkovnom poslužitelju.

Priprema proračunske tablice WHIT

Polja koja ispunite u proračunskoj tablici predloška povijesnog uvoza WFM ovise o vrsti reda čekanja usluga za koji uvozite podatke.

Postoje dvije vrste reda čekanja servisa:

- **Interaktivno**: vrste reda čekanja interaktivnih usluga sastoje se od kontakata u kojima agenti i klijenti imaju komunikaciju u stvarnom vremenu, poput glasa (poziva) ili chata.
- **Neinteraktivno**: Neinteraktivne vrste reda čekanja usluga sastoje se od kontakata u kojima agenti i klijenti nemaju komunikaciju u stvarnom vremenu, kao što su e-pošta, faks i društveni mediji, kao i kontaktne aktivnosti poput punjenja omotnica.

Nazivi polja mogu se različito tumačiti za svaku vrstu reda čekanja servisa. Na primjer, ReceivedCalls se može smatrati brojem primljenih kontakata u chatu ili brojem primljenih kontakata e-pošte. Ispunite proračunsku tablicu na način koji najbolje odgovara vašem kontaktnom centru.

Priprema proračunske tablice WHIT

1. Otvorite proračunsku tablicu WFM_Historical_Import_Template.xls .
2. Umetnite povijesne podatke u proračunsku tablicu. Opis onoga što ide u svako polje uključen je u proračunsku tablicu.

Da biste uvezli povijesne podatke za interaktivne redove čekanja usluga, ispunite obavezna polja crvenom bojom. Po želji možete ispuniti i neobavezna polja u zelenoj boji.

Da biste uvezli povijesne podatke za neinteraktivne redove čekanja usluga, ispunite obavezna polja crvenom bojom. Dovršite i **polja ServiceLevel**, **QtyOfAgents** i **OccupancyRatio** .

> **NAPOMENA** Imajte na umu da ponekad proračunske tablice pretvaraju oblike datuma u nešto drugo osim onoga što unesete. Datumi moraju biti u formatu GGGG-MM-DD da bi se ispravno uvezli.

Postavite vrijednosti u obaveznim poljima na 0 (nulu) za podatke koje ne želite navesti.

> **BILJEŠKA** Ako ta polja nisu obavezna, te stupce možete ukloniti.

3. Kada dodate sve povijesne podatke, spremite proračunsku tablicu u formatu vrijednosti odvojenih zarezom (CSV).
4. Kopirajte CSV datoteku na isto mjesto na podatkovnom poslužitelju gdje ste kopirali WHIT JAR i BAT datoteke

Pokretanje WHIT-a

Izvedite ovaj zadatak na poslužitelju podataka.

Pokreni WHIT

1. Dvokliknite WHIT.bat da biste pokrenuli alat za uvoz.
2. Slijedite upute u alatu:
   a. Kliknite **Dalje** i dovršite kontrolni popis na drugom zaslonu. Ne možete nastaviti dok ne odjavite svaku stavku.
   b. Kliknite **Dalje** i ispunite polja na trećem zaslonu.
3. Kliknite **Uvezi**. WHIT generira GIS datoteke iz vaših podataka i smješta ih na sljedeće mjesto:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<naziv klijenta>

   > **NAPOMENA** Ovo je zadano mjesto.

4. GIS API zatim obrađuje GIS datoteke i uvozi podatke u Webex WFO bazu podataka. Nakon obrade GIS datoteka, GIS API uklanja datoteke iz gis mape i arhivira ih u mapu ~/gis/archives<date> na Data Serveru, a WHIT prikazuje sljedeću poruku:

   Sve datoteke su snimljene. Povijesni uvoz je dovršen.

Uvezeni podaci mogu se prikazati u Webex WFO-u na stranici Upravljanje aplikacijama > Prikaz i uređivanje povijesnih podataka.