Webex WFO adatok importálási/exportálási referencia-útmutatója

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2024. október 04.

Amerikai központ
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553 NETTÓ (6387)
Telefax: 408 527-0882

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyén található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

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

Bevezetés

Bármely automatikus kapcsolatelosztó (ACD) korábbi és valós idejű adatait importálhatja és integrálhatja a Webex WFO adatbázisba az alábbi eszközök egyikével.

- **GIS API**. A GIS-API arra szolgál, hogy meghatározott időközönként importálja mind a korábbi, mind a valós idejű szolgáltatási várólista- és ügynöktermelékenységi adatokat a Webex WFO-adatbázisba. Webex A WFO ezeket az ügynökadatokat felosztások, előrejelzések, jelentések és statisztikák előállítására használja.
- **Munkaerő-kezelési előzményimportálási eszköz (WHIT).** A WHIT arra szolgál, hogy a meglévő előzményadatokat egy nem Webex WFO rendszerből adatfájlokká alakítsa, amelyek betölthetők Webex WFO szolgáltatási sorokba. A WHIT használatára akkor lehet szükség, ha új Webex WFO rendszert telepít.

GIS API

A GIS API része Webex WFO-nak, és működéséhez nincs szükség külön telepítésre vagy végrehajtható fájlra.

MEGJEGYZÉS: A dokumentumban látható fájlútvonalak az alapértelmezett elérési utak. Webex WFO telepíthető egyéni helyre, így a fájl elérési útja eltérő lehet.

Előzményadatok rögzítése

A következő feladatok szükségesek az előzményadatok ACD ból a Webex WFO-adatbázisba történő importálásához:

1. Írjon szkripteket, amelyek lekérik az előzményadatokat a ACD.
2. Hozzon létre egy kötegelt folyamatot, amely meghatározott időközönként futtatja a parancsfájlokat az előzményadatok lekéréséhez és a szükséges vesszővel tagolt szövegfájlformátumba konvertálásához.
3. Helyezze a vesszővel tagolt szövegfájlokat egy előre meghatározott mappába az Webex WFO adatkiszolgálón FTP vagy más eszközzel.

A GIS API feldolgozza a vesszővel tagolt szövegfájlokat, és az előzményadatokat a Webex WFO adatbázisba írja.

Követelmények

Az alábbi feltételeknek teljesülniük kell a hívási és nem hívási adatok sikeres rögzítéséhez.

- Győződjön meg arról, hogy a ACD és Webex WFO között szinkronizált ACD ügynökazonosítókban használt formátumot használja, amikor előzmény- és valós idejű adatokat küld Webex WFO-nak. Ha eltérés van (például az ügyintézőazonosító a ACD **JSMITH** , de az adatimportálási fájlban **Jsmith**), az adatimportálás sikertelen lesz.
- A szolgáltatás előzményadatainak kiszámítása az ügynökszolgáltatás termelékenységi adatainak összegzéséből történik. Ennek eredményeképpen az AgentProductivity .AGENT és a ServiceHistorical .SERVICE fájloknak is elérhetőnek kell lenniük egy adott időszakban a rögzítéshez. Ha mindkét fájl megtalálható, de az egyikből hiányoznak adatok, bizonyos értékek nullának tekinthetők (a nulla elemek összege nulla). Az is fontos, hogy az ügynökök termelékenysége és a szolgáltatás előzményadatai konzisztensek legyenek abban a tekintetben, hogy mely ügynökök és szolgáltatások rendelkeznek adatokkal.

- Minden típusból csak egy fájlt szabad írni történelmi időszakonként és ACD. Egy második, azonos típusú fájl ugyanarra az időszakra felülírja az első fájl adatait.
- Ugyanazt a ACD számot kell használni az adott ACD összes fájljának fájlnevében és fejlécében.

Fájlhasználat

Használja a három rögzítési fájlt az alábbiak szerint.

Fájl	Használat
. SZOLGÁLTATÁS	Ez a fájl szükséges és a szolgáltatási várólista statisztikáihoz használatos.
. ÜGYNÖK	Ez a fájl az ügynökök termelékenységi adatainak jelentésére szolgál minden olyan szolgáltatási várólistáról, amellyel az ügynökök dolgoznak. A fájlra azért van szükség, hogy a fájlokat az adott időközönként feldolgozzuk. Nem szükséges, hogy a fájl adatsorokat tartalmazzon, csak a fejlécsort. Ha azonban nyomon szeretné követni az egyes ügynökök termelékenységét, akkor adatsorokat kell tartalmaznia.
. ESEMÉNY	Ez a fájl nem kötelező. Használható az ügynök valós idejű állapotának megjelenítésére és valós idejű események rögzítésére az ügynök megfelelőségének és betartásának kiszámításához. A GIS API feldolgozza ezt a fájlt, amint az a Jelentések mappába kerül. A Jelentések mappába kerülő új fájlok gyakorisága határozza meg, hogy mennyire közel vannak az adatok a valós időhöz. MEGJEGYZÉS: A valós idejű események rögzítésének előnyben részesített módja a valós idejű adatrögzítési API használata. Lásd valós-Időadatok rögzítése API további információkért.

Szövegfájlok helye

A vesszővel tagolt szövegfájlokat az Adatkiszolgáló konfigurálása oldalon megadott helyre kell helyezni. Ha egy hely nincs konfigurálva az Adatkiszolgáló konfigurálása lapon, akkor a szövegfájlokat az adatkiszolgáló következő alapértelmezett helyére kell helyezni:

C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data kiszolgáló\gis\reports\<bérlő>

A szövegfájlok feldolgozása után a rendszer hibaelhárítási célból archiválja őket a felhőben és az adatkiszolgálón.

ACD számozása

Azok az ACD-k, amelyekből adatokat importálnak, számokat kapnak, hogy adatforrásként azonosítsák őket. A ACD számokat Webex WFO osztja ki a ACD konfiguráció oldalon (lásd az "Általános ACD-k csatlakozási beállításai" című részt).

Még akkor is, ha csak egy ACD van, ahhoz ACD számot kell rendelni. A dokumentumban szereplő példákban a ACD az 1-es számot kapja.

Ezenkívül a GIS szövegfájlokban lévő ügynökazonosítóknak (ACD azonosítónak Webex WFO-ban) és szolgáltatásvárólista-azonosítóknak (szolgáltatásvárólista-azonosító Webex WFO-ban) egyedinek kell lenniük

Szövegfájl részletei

Ez a szakasz a GIS-API által használt három vesszővel tagolt szövegfájl részleteit tartalmazza. Ezek a fájlok a következők:

- AgentProductivity.AGENT
- SzolgáltatásTörténelmi.SZOLGÁLTATÁS
- AgentState.EVENT

A fájlokban lévő adatok 30 perces időközönként vannak. Ez az időköz nem konfigurálható.

MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy a szövegfájlokban lévő dátumformátumot (ÉÉÉÉ-HH-NN) egy táblázatkezelő alkalmazás, például a Microsoft Excel módosítja az alkalmazásban alapértelmezettként beállított formátumra. Van
Vegye figyelembe ezt a lehetőséget, és győződjön meg arról, hogy a dátumoszlopok úgy vannak konfigurálva, hogy a dátumformátum helyes legyen.

Adattípus-definíciók

Az ebben a szakaszban említett adattípusok konkrét definíciókkal rendelkeznek. Ezeket a meghatározásokat az alábbi táblázat részletezi.

Adattípus	Definíció
dátum	ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban kifejezett dátum.
dupla	Lebegőpontos érték előjeles, dupla pontosságú lebegőpontos értékként értelmezhető módon kifejezve. A hosszúként megengedett értékek duplaként is megengedettek. A + jelet el kell hagyni.
egész szám	Előjeles decimális egész számként kifejezett, bevezető nullák nélküli egész szám, amelynek értéke legalább –0x8000 és legfeljebb 0x7fff. A + jel

Adattípus	Definíció
	El kell hagyni.
hosszú	Előjeles decimális egész számként kifejezett, bevezető nullák nélküli egész szám, amelynek értéke legalább –0x80000000 és legfeljebb 0x7fffffff. A + jelet el kell hagyni.
Nemnegatív dupla értelmezhető:	A lebegőpontos érték olyan módon kifejezve, amely a következőképpen előjeles dupla pontosságú lebegőpontos érték, amelynek értéke legalább 0x00000000. Bármely érték, amely nem negatív hosszúként megengedett, nem negatív kettősként is megengedett. A + jelet el kell hagyni.
Nemnegatív hosszú	Előjeles decimális egész számként kifejezett egész szám, sortávolság nélkül nullák, amelyek értéke legalább 0x00000000, de legfeljebb 0x7fffffff. A + jelet el kell hagyni.
nulla	A konstans érték NULL (kis- és nagybetűk megkülönböztetése).
Pozitív dupla értelmezhető:	A lebegőpontos érték olyan módon kifejezve, amely a következőképpen pozitív előjelű dupla pontosságú lebegőpontos érték. Bármely pozitív longként megengedett érték pozitív duplaként is megengedett. A + jelet el kell hagyni.
Pozitív hosszú	Előjeles decimális egész számként kifejezett egész szám, sortávolság nélkül nullák, amelyek értéke legalább 0x00000001, de legfeljebb 0x7fffffff. A + jelet el kell hagyni.
Idő	Az alábbi formátumok bármelyikében kifejezett idő: ▪ óó:pp ▪ óó:pp:mm ▪ óó:pp:mm.sss
Időbélyeg	A következő adattípusokból álló időbélyeg: `<dátum> <idő> <tzoffset>`
tzofszet	Időzóna-eltolás +HHMM, -HHMM, HHMM formátumban vagy a GMT vagy UTC literális értékekben kifejezve.

AgentProductivity.AGENT fájl

Az AgentProductivity.AGENT fájl 30 perces időközönként tartalmazza az ügynökök termelékenységi adatait 00:00 és 23:59 között.

Fájlnév formátuma

<dátum/idő><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Az **eleme**	**Leírás**
<dátum/idő>	A fájl létrehozásának dátuma és időpontja ÉÉÉÉÉHHHNHH formátumban. Példa: 201301151430 (2013. január 15., 14:30). Az idő 24 órás formátumban van.
<tzoffset>	Az időzóna (ahol a ACD található) dátum/idő eltolódás GMT-től AHHMM formátumban, ahol: ▪ A vagy P (pozitív) vagy N (negatív), ami a GMT-től való eltolódást jellemzi ▪ HH az eltolási órák száma ▪ MM az eltolás perceinek száma **PÉLDA** Ha a ACD greenwichi középidőben (GMT) van megadva, akkor a <tzoffset> P0000. Ha a ACD keleti téli idő szerint van (EST) (GMT–0500), akkor a <tzoffset> N0500.
<ACD#>	Az ACD szám (lásd ACD Számozás).

Fájl fejléc

ÜGYNÖK DÁTUMA: <dátum> INTERVALLUM: <idő> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

Elem	**Leírás**
<dátum>	A fájl létrehozásának dátuma ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban.
<idő>	Az adatok által lefedett 30 perces intervallum kezdete, ÓÓ:PP 24 órás formátumban.
<tzoffset>	Az időzóna (ahol a ACD található) a GMT-től eltolva, +HHMM-ben,

Elem	Leírás
	-HHMM vagy HHMM formátum. Ha a plusz vagy mínusz nincs megadva, az eltolás plusznak (pozitívnak) tekintendő.
<ACD#>	Az adatok forrását képező ACD száma.

A fájl fejlécének a fájl első nem üres sorának kell lennie.

> **JEGYZET**
> Az ÜGYNÖK DÁTUMA, INTERVALLUMA és TZOFFSET értékeknek olyan időszak kezdési időpontját kell képviselniük, amely megegyezik a fájlnévben szereplő időpontokkal, valamint egy, Webex WFO által támogatott előzményidőszakot. Nem szükséges, hogy az egyes értékek egyezzenek, csak ugyanazt az időpontot jelentsék. Ha például a fájl neve:
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT
>
> és a fejléc:
>
> ÜGYNÖK DÁTUMA: 2013-01-23 INTERVALLUM: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> Nincs hiba, mert mindegyik ugyanazt az időpontot fejezi ki különböző időzónákban. Az N0500 időzónában 18:00 óra (5 órás negatív eltolódás a GMT-től) megegyezik a GMT időzóna 23:00 órájával.

Oszlopfejléc

<oszlopnév1>,<oszlopnév2>,<oszlopnév3>. . .,<columnnameN>

Ahol az <columnname1>től <columnnameN> a fájlban szereplő oszlopok nevei.

Az oszlopnevek nem korlátozódnak a kötelező és választható oszlopokra. Hozzáadhat további ismeretlen oszlopokat és kapcsolódó adatokat (például ügynökneveket vagy szolgáltatásneveket), hogy a GIS-fájlok olvashatóbbak legyenek. A GIS API figyelmen kívül hagyja ezeket az oszlopokat és a hozzájuk tartozó adatokat.

Az oszlopok sorrendje nincs megadva. Az oszlopok sorrendjének egyetlen követelménye, hogy az oszlopnevek ugyanabban a sorrendben legyenek, mint az egyes sorok adatai.

Az oszlopnevek nem tartalmazhatnak vesszőt, megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem kezdődhetnek vagy végződhetnek szóközzel (az ilyen szóközök automatikusan levágásra kerülnek a fájl elemzésekor). Az oszlopneveknek egyedinek kell lenniük. Az ismétlődő oszlopnevek (térköz levágása után) hibát eredményeznek.

Az oszlopfejlécnek a fájl második, nem üres sorának kell lennie.

Adatvonalak

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

Ahol<columnvalue1>től <columnvalueN>ig az <columnname1> értékei a következőn keresztül <columnnameN> egy adatsorhoz.

Minden adatsor egy adatelemnek felel meg a fájlon belül, minden oszlophoz egy-egy érték tartozik, az oszlopfejléccel megegyező sorrendben. Az értékeket vessző választja el egymástól. Egyetlen érték sem tartalmazhat vesszőt. Az adatértékek elemzéskor levágják a kezdő és záró szóközöket.

A fájl harmadik és azt követő nem üres sorainak adatsoroknak kell lenniük. Előfordulhat, hogy egy fájl nem tartalmaz adatsorokat. Ez azt jelenti, hogy erre az időszakra vonatkozóan nem voltak adatelemek.

Kötelező oszlopok

Az alábbi táblázat ismerteti azokat az oszlopokat, amelyeknek szerepelniük kell az AgentProductivity.AGENT fájlban.

> **JEGYZET**
>
> Ha az AgentProductivity.AGENT fájl nem interaktív szolgáltatási várólistát ír le, egyes oszlopnevek értelmetlenek. Az egyértelműséget lásd a Leírás oszlopban.
>
> Nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén, ha az oszlopok nem érvényesek, állítsa az oszlopok értékeit 0-ra (nullára).

Oszlop	Adattípus	Leírás
acdAgentId	string	Az ügynök azonosítója a ACD.
acdServiceId	string	A szolgáltatási várólista azonosítója a ACD. Alfanumerikus lehet.
kapcsolatokKezelt	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatásvárólista kapcsolattartóinak száma. A csevegések esetében ez magában foglalja a megszakított és a megoldott csevegéseket is.
összesenTalkSeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az adott időszakban kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartóival kapcsolatos teljes beszélgetési idő. A partner beszélgetési ideje kezdődhet az előző időszakban; A teljes beszélgetési idő számít.

Oszlop	Adattípus	Leírás
totalHoldSeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartóinak teljes tartási ideje. Egy kontakt tartási ideje kezdődhet az előző időszakban; A rendszer a teljes tartási időt számolja. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
totalAfterContactWork másodperc	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során kezelt szolgáltatási várólista kapcsolattartóin végzett kapcsolatfelvétel utáni teljes munkaidő. A kapcsolattartó kapcsolatfelvétel utáni ideje kezdődhet az előző időszakban; A teljes érintkezés utáni idő számít.
totalPeriodHandleTime másodperc	nem-negatív kettős	Az ügynök által a szolgáltatási várólista kapcsolatainak (beszélgetés, tartás, munka) kezelésével töltött teljes idő, amely az időszak határain belül történt. Ez az (A) metrika abban különbözik a totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) összegétől, hogy nem tartalmazza az időtartamhatárt meghaladó időt. **PÉLDA:** Ha az ügyintéző 09:29-kor fogad egy hívást, és a hívás 9:33-kor ér véget kapcsolatfelvétel utáni munka nélkül, és ha a ACD úgy ítéli meg, hogy a hívást a 09:30 és 10:00 közötti időszakban kezelték, akkor a hívás 4 perccel járul hozzá a B-hez (09:29–09:33), de csak 3 perccel az A-hoz

Oszlop	Adattípus	Leírás
		(09:30–09:33).
összesenUnproratedReadyWaitingSeconds	nem-negatív dupla	Az ügynök teljes kész/várakozási ideje az adott időszakban, az ACD összes szolgáltatási várólistájára vonatkozóan. Egy nem interaktív szolgáltatási várólista, például csevegés, Kész lehet, amíg az ügynök válaszol a csevegésekre, feltéve, hogy az ügynök nem kezeli a csevegések maximális számát.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	nem-negatív kettős	Ebben a ACD az ügynök teljes nem kész/foglalt ideje az időszak alatt, az összes szolgáltatási várólistára vonatkozóan (nem számítva az időt, amíg az ügynök egy kapcsolattartót kezel, vagy egy másik szolgáltatási várólistán kész/várakozó állapotúként jelentve).
összesenNem arányosított munkamenet-másodperc	nem-negatív kettős	Az ügynök munkamenetben töltött teljes ideje (bejelentkezési ideje) az adott időszakban, az ACD összes szolgáltatási várólistájára vonatkozóan.

Opcionális oszlopok

Az alábbi táblázat ismerteti azokat az oszlopokat, amelyek nem kötelezőek az AgentProductivity.AGENT fájlban. Ha nem szerepel, a rendszer az alapértelmezett értéket használja a metrikához.

Oszlop	Adattípus	Leírás
időszakKezdet	Időbélyeg	Az intervallum kezdetét jelző időbélyeg. Ha szerepel, ennek a mezőnek ugyanarra az időpontra kell hivatkoznia (bár nem feltétlenül ugyanabban az időzónában kifejezve), mint az időszak kezdési időpontja a fájlnévben és a fájl fejlécében. Ha nem egyezik, hiba történik.
kapcsolatokÁtvitt	nem-negatív	Az ügynök által átadott kapcsolatok száma

Oszlop	Adattípus	Leírás
	dupla	az időszak alatt. Alapértelmezett érték = 0.
contactsTransferredIn	nem-negatív kettős	Az időszak során az ügynöknek átadott kapcsolatok száma. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.
kapcsolatokExternalIn	nem-negatív kettős	Az adott ügynökhöz érkező külső bejövő kapcsolattartók száma az időszak során. Alapértelmezett érték = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
kapcsolatokExternalOut	nem-negatív kettős	Az ügynöktől érkező külső kimenő kapcsolattartók száma az időszak során. Alapértelmezett érték = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
összesReservedMásodperc	nem-negatív kettős	A kapcsolattartók számára fenntartott teljes idő az ügynök szolgáltatási várólistájához az adott időszakban. Ha nem nulla, a lefoglalt idő nem számít kész/várakozási időnek. Alapértelmezett = 0. Ez az oszlop nem vonatkozik a csevegésekre. Nullát adjon meg ehhez az oszlophoz.
totalProratedReadyWaiting sMásodperc	nem-negatív dupla	Az ügynök teljes időarányos készenléti/várakozási ideje és szolgáltatásvárólista. Az ACD összes szolgáltatási várólistájának összesítésekor ennek meg kell egyeznie a totalUnproratedReadyWaitingSeconds kötelező mezővel. Ha az időarányos értékek kimaradnak vagy nullára vannak állítva, az adatkiszolgáló egyenlően osztja el az arányosítatlan értékeket az ACD azon szolgáltatásvárólistái között, amelyekhez az ügynök ügynök-szolgáltatás várólista termelékenységi

Oszlop	Adattípus	Leírás
		adatokkal rendelkezik

Oszlop	Adattípus	Leírás
		Az időszak alatt. Ha az arányosított értékek meg vannak adva, és összeadják a nem arányosított értékeket, akkor a rendszer az arányosított értékeket használja az ügynök-szolgáltatás üzenetsor-kombinációhoz. Ha az arányosított értékek meg vannak adva, és nem adják össze a nem arányosított értékeket, akkor az adatkiszolgáló minden ügynök-szolgáltatás várólista-bejegyzésnél újraszámítja az arányosított értéket úgy, hogy a megadott arányosított értékkel súlyozott nem arányosított értéket elosztja az adott ACD összes olyan szolgáltatási várólistájának megadott arányos értékeinek összegével, amelyekhez az ügynök ügynök-szolgáltatás várólista-adatokkal rendelkezik az adott időszakban. Ez olyan ACD-k esetében a leghasznosabb, amelyek kész/várakozási időt rendelnek egy ügynökhöz egy szolgáltatási várólistához, és nem kész/foglalt időt más szolgáltatási várólistákhoz. Fontos, hogy az arányosítatlan és időarányos Nem kész/foglalt idők ne tartalmazzák azokat az időket, amikor az ügynök kész/várakozási időt halmoz fel, vagy más idő más szolgáltatási várólistákhoz. Azoknál az ACD-knél, amelyek nem kész/foglalt időt jelentenek a szolgáltatási várólistákhoz, amikor az ügynök hívásokat kezel, vagy kész/várakozási időt egy másik szolgáltatási várólistában, fontos, hogy távolítsa el az összes ismétlődő időt, és csak akkor jelentse a nem kész/foglalt időt, ha az ügynök nem áll készen/foglalt az összes szolgáltatási sorban egyszerre. Az ilyen típusú ACD esetében a teljes időarányosítatlan kész/várakozási idő az egyes szolgáltatási várólisták kész/várakozási idejének összege, és a teljes nem arányosított nem kész/foglalt idő kiszámítása a munkameneten belüli (bejelentkezett) teljes idő mínusz a teljes szolgálatban

Oszlop	Adattípus	Leírás
		töltött idő (beszélgetés, tartás, munka után, kész/várakozás és fenntartott) idő.

Oszlop	Adattípus	Leírás
		Egy nem interaktív szolgáltatási várólista, például csevegés, Kész lehet, amíg az ügynök válaszol a csevegésekre, feltéve, hogy az ügynök nem kezeli a csevegések maximális számát.
totalProratedNotReady BusySeconds	nem-negatív dupla	Az ügynök teljes arányosított nem kész/foglalt ideje és szolgáltatásvárólista. Ebben az ACD összes szolgáltatási várólistájában összesítve ez megegyezik a totalUnproratedNotReadyBusySeconds kötelező mezővel. Az érték részletes magyarázatát a totalProratedReadyWaitingSeconds mező leírásában találja.
kapcsolatokMegválaszolva	nem-negatív kettős	Az ügynök által az adott időszakban a szolgáltatási várólistához tartozó kapcsolattartók száma. A mező és a szükséges fieldsHandleHandled mező közötti különbség a megvalósítón múlik. A contactsHandled mező például az átlagos kezelési idők kiszámításához, míg a contactsAnswer mező a average speed of answer kiszámításához használatos. Egyes ACD-k különbséget tesznek a két mező között. Egyes ACD-kben például a kezelt kapcsolattartó olyan kapcsolat, amely a jelentési időköz alatt ér véget, míg a fogadott kapcsolattartó olyan kapcsolat, amelyre a jelentési időköz alatt válaszolnak. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a rendszer figyelmen kívül hagyja az értéket.
totalAnswerDelaySeconds	nem-negatív kettős	Az ügynök által az időszak során megválaszolt kapcsolattartók szolgáltatási várólistáján szereplő kapcsolattartók kapcsolattartóinak megválaszolásának teljes késése. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg a

Oszlop	Adattípus	Leírás
		értéket a rendszer figyelmen kívül hagyja.

Példák

Az alábbi példák az AgentProductivity.AGENT fájlokat mutatják be.

Szekvenciális érintkezők

Ebben a példában egy ügynök egymás után beszél két ügyféllel. Ez jellemző a hangkapcsolatokra.

	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

A két kapcsolatból származó GIS-fájl így néz ki:

Fájlnév: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 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

Ha a két kapcsolattartó ugyanabba a szolgáltatási várólistába kerülne, a GIS-fájl így nézne ki:

Fájlnév: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUnprorated ReadyWaitingSeconds,
totalUnratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

Egyidejű kapcsolatok (mindkettő intervallumon belül)

Ebben a példában egy ügynök két kapcsolattartót kezel egyszerre, egy intervallumon belül. Ez akkor jellemző, ha a partnerek csevegések.

	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

A két kapcsolatból származó GIS-fájl így néz ki:

Fájlnév: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 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

Ha a két kapcsolattartó ugyanabba a szolgáltatási várólistába kerülne, a GIS-fájl így nézne ki:

Fájlnév: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 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

Egyidejű kapcsolatok (az egyik átlépi az intervallumhatárt)

Ebben a példában egy ügynök egyszerre két kapcsolattartót kezel, és a második kapcsolattartó túlnyúlik az intervallumhatáron, és 0:35-kor ér véget.

<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

Az 1. ügyfél 00:00 és 00:05 között kezd csevegni. Az ügynök 00:05 és 00:10 között válaszol az 1. vevőnek. A 2. ügyfél 00:05 és 00:15 között kezd csevegni. Az 1. ügyfél 00:10 és 00:20 között válaszol a csevegésre. Az ügynök 00:15 és 00:20 között válaszol a 2. ügyféllel folytatott csevegésre. Az ügynök 00:20 és 00:25 között válaszol az 1. ügyféllel folytatott csevegésre, amikor a beszélgetés befejeződött. A 2. ügyfél 00:20 és 00:30 között válaszol a csevegésre. Az ügynök 00:30 és 00:35 között válaszol a 2. ügyféllel folytatott csevegésre, amikor a beszélgetés befejeződött.

A két kapcsolatfelvételből származó két GIS-fájl ezt szeretné:

Fájlnév: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 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

Fájlnév: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Ügynök dátuma: 2017-01-15 INTERVALLUM: 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

ServiceHistory.SERVICE fájl

A ServiceHistorical.SERVICE fájl 00:00 és 23:59 között 30 perces időközönként tartalmazza az interaktív és a nem interaktív szolgáltatássor-típusok szolgáltatási soradatait.

- Az interaktív szolgáltatási sortípusok olyan kapcsolatokból állnak, amelyekben az ügynökök és az ügyfelek valós idejű kommunikációt folytatnak, például hanghívást (hívást) vagy csevegést.
- A nem interaktív szolgáltatási sortípusok olyan kapcsolattartókból állnak, amelyekben az ügynökök és az ügyfelek nem folytatnak valós idejű kommunikációt, például e-mailt, faxot és közösségi médiát, valamint olyan kapcsolati tevékenységeket, mint például a borítékok megtöltése.

Fájlnév formátum

<dátum/idő><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Az **eleme**	**Leírás**
<dátum/idő>	A fájl létrehozásának dátuma és időpontja, ÉÉÉÉHHNNÓÓPP formátumban. **PÉLDA** 201701151430 (14:30 2017. január 15-én). Az idő az 24 órás formátumban.
<tzoffset>	Az időzóna (ahol a ACD található), a dátum/idő eltolása a GMT-től AHHMM formátumban, ahol: ▪ A P (pozitív) vagy N (negatív), ami a GMT-től való eltolást jellemzi ▪ HH az eltolási órák száma ▪ MM az eltolási percek száma **PÉLDA** Ha a ACD a greenwichi középidőben (GMT) van, akkor a <tzoffset> az P0000. Ha a ACD a keleti szabványidőben van (EST) (GMT-0500), majd a <tzoffset> az N0500.

Elem	Leírás
<ACD#>	A ACD szám (lásd: ACD számozás).

Fájl fejléc

SZOLGÁLTATÁS DÁTUMA: <dátum> INTERVALLUM: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

Elem	Leírás
<dátum>	A fájl létrehozásának dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban.
<idő>	Az adatok által lefedett 30 perces intervallum kezdete, ÓÓ:MM 24 órás formátumban.
<tzoffset>	Az időzóna (ahol a ACD található) eltolva a GMT-től, +ÓÓPP, -ÓÓPP vagy ÓÓPP formátum. Ha nincs megadva plusz vagy mínusz, akkor az eltolás plusz (pozitív) lesz.
<ACD#>	A ACD száma, amely az adatok forrása.

A fájl fejlécének a fájl első nem üres sorának kell lennie.

> **JEGYZET**
> A SERVICE DATE, INTERVAL és TZOFFSET értékeknek egy olyan időszak kezdő időpontját kell képviselniük, amely megegyezik a fájlnévben szereplővel, valamint a WFM által támogatott történelmi időszakkal. Nem szükséges, hogy az egyes értékek megegyezzenek, hanem csak ugyanazt az időpontot jelentsék. Például, ha a fájl neve:
>
> 201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE
>
> A fejléc pedig:
>
> SZOLGÁLTATÁS DÁTUMA: 2013-01-23 IDŐKÖZ: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> Nincs hiba, mert mindegyik ugyanazt az időpontot fejezi ki különböző időzónákban. A 18:00 óra az N0500 időzónában (5 órás negatív eltolás a GMT-hez képest) megegyezik a GMT időzóna 23:00 órájával.

Oszlopfejléc

<oszlopnév1>,<oszlopnév2>,<oszlopnév3>. . .,<oszlopnévN>

Ahol <oszlopnév1> az <oszlopnévN> a fájlban szereplő oszlopok nevei.

Az oszlopnevek nem korlátozódnak a kötelező és nem kötelező oszlopokra. Hozzáadhat további fel nem ismert oszlopokat és kapcsolódó adatokat (például ügynökneveket vagy szolgáltatásneveket), hogy a GIS-fájlokat ember által olvashatóbbá tegye. A API GIS figyelmen kívül hagyja ezeket az oszlopokat és a hozzájuk tartozó adatokat.

Az oszlopok sorrendje nincs megadva. Az oszlopsorrend egyetlen követelménye, hogy az oszlopnevek az egyes sorok adataival azonos sorrendben legyenek.

Az oszlopnevek nem tartalmazhatnak vesszőt, megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem kezdődhetnek vagy végződhetnek szóközzel (az ilyen szóközök a fájl elemzésekor automatikusan levágásra kerülnek). Az oszlopneveknek egyedinek kell lenniük. Az ismétlődő oszlopnevek (a szóköz kivágása után) hibát eredményeznek.

Az oszlop fejlécének a második nem üres sornak kell lennie a fájlban.

Adatvonalak

<oszlopérték1>,<oszlopérték2>,<oszlopérték3>. . .,<oszlopértékN>

Ahol<oszlopérték1> a <columnvalueN> az <oszlopnév1> keresztül <oszlopnévN>egy adatsorhoz.

Minden adatsor egy adatelemnek felel meg a fájlon belül, minden oszlophoz egy értékkel, az oszlopfejléc sorrendjében. Az értékeket vessző választja el. Egy érték sem tartalmazhat vesszőt. Az adatértékek elemzésekor a rendszer levágja a kezdő és a záró fehér szóközt.

A fájl harmadik és azt követő nem üres sorainak adatsoroknak kell lenniük. Előfordulhat, hogy egy fájl nem tartalmaz adatsorokat. Ez azt jelenti, hogy az adott időszakra vonatkozóan nem voltak adatelemek.

Kötelező oszlopok

A következő táblázat azokat az oszlopokat írja le, amelyeknek szerepelniük kell a ServiceHistorical.SERVICE fájlban mind az interaktív, mind a nem interaktív szolgáltatássortípusokhoz.

> **JEGYZET**
>
> Ha a ServiceHistorical.SERVICE fájl egy nem interaktív szolgáltatássort ír le, akkor egyes oszlopneveknek nem lesz értelme. A pontosításért lásd a Leírás oszlopot.
>
> Nem interaktív szolgáltatássorok esetén, ha az oszlopok nem vonatkoznak, akkor ezekben az oszlopokban állítsa be az értékeket 0-ra (nulla).

Oszlop	Adattípus	Leírás
acdServiceId	string	A szolgáltatási sor azonosítója a ACD fájlban. Lehet alfanumerikus.

Oszlop	Adattípus	Leírás
elérhetőségekAjánlott	nem negatív kettős	Az időszak során az ügynököknek felkínált szolgáltatási sor kapcsolatfelvételeinek száma.
kapcsolatok Kezelt	nem negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban kezelt kapcsolattartók száma a szolgáltatási sorhoz.
elérhetőségek Válaszolva	nem negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban megválaszolt kapcsolatfelvételek száma a szolgáltatási sorhoz. A mező és a kötelező mező contactsHandled közötti különbség az implementátoron múlik. A contactsHandled mezőt olyan dolgokra használják, mint például a névjegyek számának előrejelzése és az átlagos kezelési idő kiszámítása, míg a contactsAnswered mező a average speed of answer kiszámításához. Egyes ACD-k különbséget tesznek a két mező között; például egyes ACD-kben a kezelt kapcsolat olyan kapcsolattartó, amely a jelentési intervallum alatt ér véget, míg a válaszolt kapcsolat olyan kapcsolattartó, amelyre a jelentési intervallum alatt válaszolnak.
kapcsolatok Elhagyva	nem negatív kettős	A szolgáltatási sorhoz tartozó kapcsolatfelvételek száma az időszak során.
totalTalkSeconds	nem negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban kezelt kapcsolattartók teljes beszélgetési ideje a szolgáltatási sorhoz.
totalHoldSeconds	nem negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban kezelt szolgáltatási sor kapcsolattartóinak teljes tartási ideje. Ez az oszlop nem vonatkozik a chatekre. Írjon be nullát ehhez az oszlophoz.
totalAfterContactWorkSeconds	nem negatív kettős	Az ügynökök által az adott időszakban kezelt kapcsolatfelvételi sor kapcsolattartóinak teljes munkaideje.
totalAnswerDelaySeconds	nem negatív	A teljes késedelem a névjegyek megválaszolásában

Oszlop	Adattípus	Leírás
	kettős	Az időszak során megválaszolt kapcsolattartók szolgáltatása. Ez az oszlop nem vonatkozik a chatekre. Írjon be nullát ehhez az oszlophoz.
serviceLevelPercent	Nem negatív kettős ≤ 100	A kapcsolattartók megválaszolásának teljes késedelme az időszak során.

Választható oszlopok

A következő táblázat azokat az oszlopokat írja le, amelyek nem kötelezőek a ServiceHistorical.SERVICE fájlban. Ha nincs benne, akkor a metrika alapértelmezett értéket használja.

Oszlopok	Adattípus	Leírás
időszakStart	időbélyeg	Az intervallum kezdetét jelző időbélyeg. Ha szerepel, ennek a mezőnek ugyanarra az időpontra kell hivatkoznia (bár nem feltétlenül ugyanabban az időzónában van kifejezve), mint a fájlnévben és a fájl fejlécében az időszak kezdő időpontja. Ha nem egyezik, hiba történik.
névjegyek blokkolva	nem negatív kettős	A szolgáltatási sorhoz letiltott kapcsolatok száma az időszakban. Alapértelmezett érték = 0.
serviceLevelSeconds	pozitív kettős	A szolgáltatási várólista szolgáltatási szintjének küszöbértéke az időszak alatt. Ez a mező későbbi használatra van fenntartva. Jelenleg az értéket figyelmen kívül hagyja.
contactsInQueue	nem negatív kettős	A sorban álló névjegyek maximális száma az intervallumhoz. Csak nem interaktív várólistáknál használatos. Interaktív sorok esetén ez az érték mindig nulla lesz, függetlenül attól, hogy milyen értéket ad meg ebben az oszlopban.

Hiányzó oszlopok

Egyes oszlopok, például a totalInServiceSeconds és a totalInSessionSeconds, hiányozhatnak. Valójában ezek olyan értékek, amelyeket arányosítani kell; ezek kiszámítása a szolgáltatási sor egyéb előzményadatainak és az ügynök termelékenységi adatainak kombinálásával történik. Ez úgy történik, hogy a szolgáltatásonkénti sorértékek a korábbi szolgáltatási soradatokból összeadják az ügynök termelékenységi adataiból származó ügynökenkénti szolgáltatássorértékeket.

Például a legtöbb ACD-n az Üzemkész/Várakozás állapotban lévő idő nincs hozzárendelve szolgáltatási sorhoz. Inkább az ügynök csak abban az állapotban van. Az AgentProductivity.AGENT fájlban ez a végösszeg az ügynökhöz tartozó minden ügynök-szolgáltatási sor bejegyzésben totalUnproratedReadyWaitingTime néven szerepel. Ebből kiszámolunk egy arányosReadyWaitingTime-t minden egyes szolgáltatási sorhoz (a teljes nem arányos értéket osztva azon szolgáltatássorok számával, amelyekhez az ügynök rendelkezik ügynök-szolgáltatási sor termelékenységi adataival az adott időszakban).

Hasonló megközelítést alkalmaznak a totalUnproratedNotReadyBusySeconds esetében, amelyet a rendszer propratedNotReadyBusySeconds-ra konvertál. Az arányos értékeket használjuk a szolgáltatási sor összegeinek kiszámításához. Ennek eredményeként nem számoljuk kétszer ugyanazt az időt (több szolgáltatássor esetén többször is), és a mérőszámok nulla összegűek.

Ha a totalProratedReadyWaitingTime és/vagy a totalProratedNotReadyBusyTime értékek meg vannak adva, akkor ezeket útmutatóként használjuk a nem arányos idők arányosításához. Ha helyesen adják össze, akkor a megadott arányos értékek kerülnek felhasználásra. Ha nem, akkor súlyként használjuk őket (a megadott arányos értéket osztva a megadott arányos értékek összegével az ügynök összes szolgáltatási sorában az intervallum alatt) az arányos értékek kiszámításához.

Azok az implementátorok, akik jobban szabályozni szeretnék az időarányosságot, a szolgáltatássorok számával való elosztáson kívül, hozzáadhatják a totalProratedReadyWaitingSeconds és totalProratedNotReadyBusySeconds oszlopokat az AgentProductivity.AGENT fájlhoz.

Erősen ajánlott annak biztosítása, hogy a totalProratedReadyWaitingSeconds értékek összege egy adott ügynök minden ügynök-szolgáltatási sorában egy időszak alatt összeadja a totalUnproratedReadyWaitingSeconds értékét az adott ügynök minden egyes ügynök-szolgáltatási sorában, és hasonlóképpen a Nem kész/Foglalt idő esetén is. Szintén erősen ajánlott annak biztosítása, hogy a Nem kész/Foglalt idő soha ne számítsa be a szolgáltatási várólista, ha ez az idő egybeesik más szolgáltatási sorok másik állapotában lévő idővel.

Például azoknál az ACD-knél, amelyek nem készenléti/foglaltsági időt jelentenek egy szolgáltatási sorhoz, miközben egy ügynök egy másik szolgáltatási sorban kezeli a hívásokat, a híváskezeléssel egyidejűleg fennálló Nem kész/Foglalt időt nem szabad belefoglalni a megadott nem arányos vagy arányos értékek közé. Hasonlóképpen, ha a ACD egy szolgáltatássor készenléti idejét számolja, miközben egy másik szolgáltatássorhoz is számolja a Nem kész/Foglalt időt, akkor ezt a Nem kész/Foglalt időt nem szabad beleszámítani a megadott aránytalan vagy arányosított értékek közé. Csak a teljes nem arányos értékek

A totalUnproratedReadyWaitingTime és a totalUnproratedNotReadyBusyTime duplán kell számolni, és csak akkor, amikor az ügynök készen áll/várakozik valamilyen szolgáltatási sorra, és amikor az ügynök nem kész/elfoglalt az összes szolgáltatássor esetében.

PÉLDA

Fájlnév: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.SERVICE SZOLGÁLTATÁS

DÁTUMA: 2013-01-15 IDŐKÖZ: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId,contactsOffered,contacts Handled,contacts Answered, contactsAbandoned,total TalkSeconds,total Hold Seconds, totalAfterContactWorkSeconds,total AnswerDelay 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

AgentState.EVENT fájl

Az AgentState.EVENT fájl a ragaszkodás és a megfelelőség kiszámításához használt ügynökállapot-adatokat tartalmazza. A fájlnak tartalmaznia kell a fájlnévben és a fájl fejlécében feltüntetett összes ügynökállapot-adatot a teljes napra vonatkozóan. A nap a bérlő időzónája szerint éjféltől éjfélig terjed. A fájl lecseréli az adott napon meglévő ügynökállapot-adatokat.

Fájlnév formátum

<dátum>_<ACD#>_AgentState.EVENT

Elem	Leírás
<dátum>	A fájl létrehozásának dátuma, ÉÉÉÉHHNN formátumban.
<ACD#>	A ACD szám (lásd ACD Számozás).

Fájl fejléc

ESEMÉNY DÁTUMA: <dátum ACD: <ACD#> >

Elem	Leírás
<dátum>	A fájl létrehozásának dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban.
<ACD#>	A ACD száma, amely az adatok forrása.

A fájl fejlécének a fájl első nem üres sorának kell lennie.

JEGYZET

Az ESEMÉNY DÁTUMA értékeknek azt a szerverdátumot kell képviselniük, amely megegyezik a fájlnévben szereplő dátummal és a fájlban lévő összes ügynökesemény dátumával. Például, ha egy fájl neve:

20160123_1_AgentState.EVENT

Akkor a fájlnak csak 2016. január 23-i eseményeket kell tartalmaznia, a bérlői időzónán belül más dátumot nem. Ez nem jelenti azt, hogy az egyes eseményeket a bérlői időzónában kell kifejezni, csak azt, hogy miután az eseményeket az Adatszerver a bérlői időzónára konvertálta, a konvertált esemény időbélyegzőjének dátumának meg kell egyeznie a fájlnévben és a fájl fejlécében szereplő dátummal.

Oszlopfejléc

<oszlopnév1>,<oszlopnév2>,<oszlopnév3>. . .,<oszlopnévN>

Ahol <oszlopnév1> az <oszlopnévN> a fájlban szereplő oszlopok nevei.

Az oszlopnevek nem korlátozódnak a kötelező és nem kötelező oszlopokra. Hozzáadhat további fel nem ismert oszlopokat és kapcsolódó adatokat (például ügynökneveket vagy szolgáltatásneveket), hogy a GIS-fájlokat ember által olvashatóbbá tegye. A API GIS figyelmen kívül hagyja ezeket az oszlopokat és a hozzájuk tartozó adatokat.

Az oszlopok sorrendje nincs megadva. Az oszlopsorrend egyetlen követelménye, hogy az oszlopnevek az egyes sorok adataival azonos sorrendben legyenek.

Az oszlopnevek nem tartalmazhatnak vesszőt, megkülönböztetik a kis- és nagybetűket, és nem kezdődhetnek vagy végződhetnek szóközzel (az ilyen szóközök a fájl elemzésekor automatikusan levágásra kerülnek). Az oszlopneveknek egyedinek kell lenniük. Az ismétlődő oszlopnevek (a szóköz kivágása után) hibát eredményeznek.

Az oszlop fejlécének a második nem üres sornak kell lennie a fájlban.

Adatvonalak

<oszlopérték1>,<oszlopérték2>,<oszlopérték3>. . .,<oszlopértékN>

Ahol <oszlopérték1> a <columnvalueN> az <oszlopnév1> keresztül <oszlopnévN>egy adatsorhoz.

Minden adatsor egy adatelemnek felel meg a fájlon belül, minden oszlophoz egy értékkel, az oszlopfejléc sorrendjében. Az értékeket vessző választja el. Egy érték sem tartalmazhat vesszőt. Az adatértékek elemzésekor a rendszer levágja a kezdő és a záró fehér szóközt.

A fájl harmadik és azt követő nem üres sorainak adatsoroknak kell lenniük. Előfordulhat, hogy egy fájl nem tartalmaz adatsorokat. Ez azt jelenti, hogy az adott időszakra vonatkozóan nem voltak adatelemek.

Kötelező oszlopok

A következő táblázat azokat az oszlopokat írja le, amelyeknek az AgentState.EVENT fájlban szerepelniük kell.

Oszlop	Adattípus	Leírás
acdAgentId	string	Az ügynök azonosítója a ACD fájlban.
eventDateTime	időbélyeg	A következő adattípusokból álló időbélyeg, amely azt az időpontot jelzi, amikor az ügynökállapot-esemény megtörtént: <dátum><idő><tzoffset> Ha a tzoffset ki van hagyva, a dátum és az idő a GMT idő szerint történik.
ügynökállam	string, long vagy null	Az ügynök állapotát jelző kód. További információért lásd: Ügynökállapot-értékek.

Választható oszlopok

Az alábbi táblázat az AgentState.EVENT fájl opcionális oszlopait írja le. Ha nincs benne, akkor a metrika alapértelmezett értéket használja.

Oszlop	Adattípus	Leírás
okakód	String, long vagy null	Az ügynökállapothoz tartozó okkód megváltozik. Alapértelmezett érték = NULL.

Ügynök állapot értékei

Az agentState mező csak bizonyos értékeket fogad el. Ha egy esemény nem egyezik ezen ügynökállapotok egyikével, akkor az eseményhez nem kell sort írni a fájlba. Minden állapothoz tartozik egy egész szám vagy karakterlánc kód, amely értékként használható. Az alábbi táblázat az ügynökállapotokat és a hozzájuk tartozó kódokat írja le.

ügynök állapota	Kód	Kód	Leírás
Kijelentkezés/ Kijelentkezés a szolgáltatásból	1	LO	Az ügynök kijelentkezik a ACDból
Kész/Várakozás	2	RE	Az ügynök készen áll a kapcsolatfelvételre
Beszélgetés/Kapcsolatba	3	TK	Az ügynök beszél a

n

ügynök állapota	Kód	Kód	Leírás
			érintkezés
Munka kapcsolatfelvétel után	4	WK	Az ügynök utóérintkezési munkát végez
Tartásban	5	Ó	Az ügynök tartásban van
Nem kész/elfoglalt	6	NR	Az ügynök nem áll készen a névjegyek fogadására

Ügynökönként időbélyegzőnként csak egy eseményt szabad írni. Ha több esemény van írva, akkor valószínű (de nem garantált), hogy csak az ügynök fájl utolsó eseménye lesz rögzítve ugyanarra az időbélyegre vonatkozóan.

Azon ACD-k esetében, amelyek egy ügynököt Kész/Várakozás vagy Nem Kész/Foglalt állapotnak jelölnek adott szolgáltatássorokhoz, és ezen értékek egyikét használják az egyik szolgáltatási sorban, miközben az ügynök egy másik állapotban van egy másik szolgáltatási sorban, az eseményeket nem szolgáltatássor-specifikussá kell konvertálni. Például, ha egy ACD ügynök az egyik szolgáltatási sorban Beszélő, a többi szolgáltatási várólista pedig Nem kész/Foglalt, akkor egyetlen TK-t vagy 3 ügynökállapotot kell írni.

Általánosságban elmondható, hogy amikor egy ügynök több állapotban van a különböző szolgáltatássorokhoz, és ügynökenként időbélyegzőnként csak egy eseményt írnak, a prioritások a következők szerint kerülnek megállapításra:

- Minden más esemény elsőbbséget élvez a Kijelentkezettnél
- A Kijelentkezett kivételével minden esemény elsőbbséget élvez a Nem kész/Foglalttal szemben
- Minden esemény, kivéve a Kijelentkezve és a Nem kész/Foglalt, elsőbbséget élvez a Kész/Várakozással szemben

PÉLDA

Fájlnév: 20160115_1_AgentState.EVENT ESEMÉNY

DÁTUMA: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[a sorok a rövidség kedvéért kimaradva]

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

[a sorok a rövidség kedvéért kimaradva]

```
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
```

Integrálja HRMS-ét a Webex WFO-val

Ha a HRMS (Human Resources Management System) integráció engedélyezve van (Application Management > WFM Configuration > HRMS Configuration), a Webex WFO importálja a szabadságadatokat a HRMS-ből, és exportálja a szabadságolási órákra vonatkozó adatokat egy fájlba, amelyet a HRMS használhat.

A nyaralás adatait a rendszer naponta egyszer exportálja a Webex WFO-ból a HRMS-be a HRMS konfigurációs oldalon konfigurált időpontban. A nyaralási adatok a nap folyamán importálódnak a HRMS-ből a Webex WFO-ba, amikor egy GIS-fájl elérhetővé válik a Webex WFO számára.

FONTOS

A Webex A WFO egy ügynök felhasználónevét vagy egy ügynök alkalmazotti azonosítóját használja a Felhasználók oldalon a szabadságolási órák adatainak azonosítására. Bármelyik azonosítót is használja, annak azonosnak kell lennie a Webex WFO-ban és a HRMS-ben, hogy az adatok mindegyikben a megfelelő rekordba kerüljenek.

Alapértelmezés szerint a Data Server a következő mappát figyeli a HRMS-ből a Webex WFO-nak küldött szövegfájlhoz:

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

JEGYZET

Ha az adatszerver konfigurálásakor a GIS-fájlok helye az alapértelmezettről módosul, a HRMS-fájlok erre az elérési útra kerülnek:

. .\gis\vacationreports\<bérlő>

További információért olvassa el az "Adatkiszolgáló konfigurálása" témakört a *Webex WFO felhasználói kézikönyvben* .

Amint a fájl megjelenik, a fájlból származó adatok importálódnak a Webex WFO-ba a API GIS segítségével. Az importált adatok felülírják a Webex WFO-adatbázisban meglévő összes nyaralási adatot.

LEGJOBB GYAKORLAT Az adatokat naponta exportálják a Webex WFO webhelyről. Az ügyféltől függ, hogy milyen gyakorisággal importálnak adatokat a HRMS-ből a Webex WFO-ba. A legjobb gyakorlat az, hogy

Importálja az adatokat abban az intervallumban, amikor a HRMS-ben a megkeresett szabadságórák számítódnak.

A HRMS konfigurációs oldalon konfigurált napszakban a Webex WFO egy jelentésfájlt ad ki, amely tartalmazza az ügynökök által az elmúlt hét napban használt órák számát az egyes napokon. Ez a fájl az aktuális dátum szerint függőben lévő és jóváhagyott órákat is tartalmaz. Az órákat felhasználtnak tekintik az előző napon véget érő menetrendekhez. A folyamatban lévő ütemezések nem számítanak használtnak.

Amikor a szöveges fájlokat a Webex WFO dolgozza fel, a rendszer hibaelhárítási célból archiválja az adatszerveren és a felhőben.

A vakációs exportfájlok nem törlődnek automatikusan. Az ügyfélnek kell eldöntenie, hogy az exportált fájlokat mikor és mikor kell törölni.

Fájl részleteinek importálása

A következő táblázat a HRMS-ből a WFM címre küldött importfájl részleteit jeleníti meg.

FONTOS Minden oszlopfejlécnek jelen kell lennie az importfájlban, még akkor is, ha az adott oszlophoz nem szükséges adatok jelenléte. Ha hiányzik egy oszlopfejléc, akkor az importálás sikertelen lesz.

Az **eleme**	**Leírás**
Fájl helye	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<bérlő>
Fájlnév	VacationHours_From_HRMS
Fájl fejléc	VAKADÁS HRMS-TŐL DÁTUM: <date>
Oszlopfejlécek	bejelentkezés Az adatok nem kötelezőek. Ez az az e-mail cím, amelyet a felhasználók megadnak, amikor bejelentkeznek a Webex WFO-ba. Bár a bejelentkezés és a munkavállalói azonosító külön-külön nem kötelező, e két oszlop közül legalább az egyikben adatokat kell megadnia. Ellenkező esetben az adatimportálási fájl nem kerül feldolgozásra. holidayTypeLabel Adatok szükségesek. Az összes sorban a vacationTypeLabel mezőben megadott adatértéknek pontosan meg kell egyeznie a Webex WFO (Alkalmazáskezelés > Vacation Planning > Vacation Types) nyaralástípus

nevével. Ez

Az eleme	Leírás
	az érték nem tartalmazhat
	vesszőt. elérhető órák Adatok szükségesek. Ennyi óraszámú szabadság áll a rendelkezésére ügynök.
	totalEarnedHours Az adatok nem kötelezőek. Ez az általa szerzett szabadságok teljes száma ügynöke az évre. Ha az opcionális totalEarnedHours mező nem szerepel a fájlban, a Webex WFO alapértelmezés szerint nullára állítja az értékeket, és felülírja a meglévő értékeket. Ez negatív értéket eredményezhet az ügynökhöz felhasznált órák kiszámításakor. Ha a mező szerepel a fájlban, a beírt érték nem haladhatja meg a 9999-et.
	Munkavállalói azonosító Az adatok nem kötelezőek. Bár a bejelentkezés és a munkavállalói azonosító külön-külön nem kötelező, e két oszlop közül legalább az egyikben adatokat kell megadnia. Ellenkező esetben az adatimportálási fájl nem kerül feldolgozásra.

Az alábbi példa egy importfájlra mutat be.

SZAKADÁS HRMS DÁTUMTÓL: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones adamsb@generic.com,Vacation,120,1adams

MEGJEGYZÉS Az adatelemek legfeljebb 2 jegyűek a tizedesvesszőtől jobbra. Ha több mint 2 számjegy van, az értéket a rendszer 2 számjegyre kerekíti az importálás előtt. A rekordok hibái a naplóban kerülnek naplózásra
fájlt.
A HRMS-importálási adatok részét képező vesszőket fordított perjellel (például "3\,000") kell kiemelni, hogy literálként, és nem fájlhatárolóként kezeljék őket.

Fájl részleteinek exportálása

A következő táblázat a WFM címről a HRMS-be küldött exportfájl részleteit jeleníti meg.

Az **eleme**	**Leírás**
Fájl helye	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<bérlő neve>
Fájlnév	nyaralás_<dátum>_WFM
Fájl fejléc	SZAKADÁS WFM-től DÁTUM: <date>
Oszlopfejlécek	Beje lentk ezési dátu m holidayTypeLabel usedHours requestedHours jóváhagyottHours munkavállalóId acdId

- Minden ügynök, akinek az importfájlon keresztül van nyaralási terve (lásd: Importálási fájl részletei), benne van az exportfájlban.
- Az egyes ügynökök exportálása során csak az elmúlt 7 nap használt óráival rendelkező dátumok szerepelnek.
- Ha egy dátum legalább egy szabadságtípushoz használt Hours-t egy ügynökhöz, akkor az összes szabadságtípus megjelenik a fájlban, még akkor is, ha az adott dátumon nem használtak órát. Ebben az esetben a usedHours mezőben egy kötőjel (—).
- A requestedHours és a jóváhagyott órák mezők csak az egyes ügynököknél jelentett utolsó dátumon jelennek meg. Ezek az értékek nincsenek egy adott dátumhoz kötve, mivel ezek az összes jövőbeli dátum összegei.
- Ha egy ügyintézőnek a 7 napos időszak egyik szabadságtípusához sem rendelkezik kihasznált órával, akkor a rendszer beszúr egy dátumsort a tegnapi dátumhoz minden egyes szabadságtípushoz, és ott jelentik a kért órákat és a jóváhagyott órákat.

A kimeneti exportfájl a következőket tartalmazza minden egyes szabadságtípushoz:

- Használt órák: A sorban lévő dátumhoz használt órák. Ez az érték a szabadság típusú kivételek időtartamán alapul az ügynök ütemezésében a dátumra. Az üdüléstípus kivételeit a Webex WFO Vakációtípusok oldalon konfigurálhatja (Alkalmazáskezelés > Vakációtervezés > Vakációtípusok).

- Kért órák: A függőben lévő és jelenleg még nem jóváhagyott összes óra.

- Jóváhagyott óra: Az összes jóváhagyott óra. Résznapos igénylések esetén a kérés időtartama kerül felhasználásra. Egész napos kérések esetén az időtartamot a minimális heti óra ÷ 5 értékként számítjuk ki, amint azt az ügynök teljes munkaidős egyenérték-profilja határozza meg, a Webex WFO teljes munkaidős egyenértékű profilok oldalán (Alkalmazáskezelés > Vakációtervezés > Teljes munkaidős egyenértékű profilok).

A következő példa egy exportfájlra.

VAKADÁS WFM DÁTUM-TÓL: 2018-04-20

login,date,vacationTypeLabel,used Hours,requested Hours,approvedHours, workerId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Lebegő ünnep, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Lebegő ünnep,-,-,-,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,nyaralás,-,terijon,-es,4.0.
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Nyaralás,-,-,-,teri.jones,1

Ebben a példában a szabadság órái a következők szerint vannak jelentve.

Munkavállaló	Vakációs óra használat
kovács	▪ Április 13-án 8 óra lebegő ünnepet használtunk. ▪ Április 15-én 8 óra vakációt használt. ▪ 16 órányi nyaralási kérelmet tartalmaz, amelyek április 20-án vagy azt követően jóváhagyásra várnak. ▪ Nyolc órányi nyaralási kérelmet tartalmaz, amelyeket április 20-án vagy azt követően hagynak jóvá. ▪ Április 20-án vagy azt követően nincsenek jóváhagyott vagy függőben lévő kérelmek lebegő ünnepre.
jonest	▪ 4 óra vakációt használtunk április 14-én. ▪ Április 15-én 8 óra vakációt használt. ▪ Április 20-án vagy azt követően nincsenek jóváhagyott vagy függőben lévő kérelmek lebegő ünnepre.
adamsb	▪ Nincs használt órája az április 13-tól kezdődő 7 napos időszakban.

Munkavállaló	Vakációs óra használat
	▪ Április 20-án vagy azt követően nincsenek jóváhagyott vagy függőben lévő kérelmek lebegő ünnepre.

Valós idejű adatrögzítés API

A API valós idejű adatrögzítés felhasználható a Webex WFO-nak a valós idejű ügynökállapot-információk értesítésére bármely ACD esetén. Ezeket a valós idejű adatokat használja fel a Webex WFO az ügynök tapadásának és megfelelőségének kiszámításához.

A valós idejű API egy HTTPS REST API.

API Definíció

A API ezt használó alkalmazásoknak a következőket kell tenniük:

1. Az alkalmazás indításakor hozzon létre HTTPS-munkamenetet az alkalmazáskiszolgálóval.
2. Az alkalmazás élettartama alatt:
    a. Az ügynökállapot-változások figyelése ACD-specifikus integrációs módszerrel.
    b. Küldje el az ügynökállapot-változásokat az alkalmazáskiszolgálóra.
3. Az alkalmazás leállításakor semmisítse meg a HTTPS-munkamenetet.

Session létrehozása

Mielőtt megadná az ügynökállapot-adatokat a Webex WFO-nak, először létre kell hoznia egy

HTTPS-munkamenetet (bejelentkezés). A bejelentkezéshez küldjön ki egy HTTPS POST kérést a

következő címre:

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

A Webex WFO felhő gazdagép beállítása a telepítés során történik. További információkért tekintse meg a *Szolgáltatói telepítési útmutatót* .

A kérelem törzsének a következő formátumban kell lennie:

```
{
    "felhasználói
    azonosító":"<felhasználónév>",
    "jelszó":"<jelszó>", "locale":"hu"
}
```

MEGJEGYZÉS Az a felhasználó, akinek hitelesítő adatai a <felhasználónév> és <jelszó> A fenti karakterláncoknak rendelkezniük kell adminisztrálási WFM jogosultsággal. Ha nem, akkor a API nem fog működni.

MEGJEGYZÉS Ha a használt hitelesítő adatok több bérlőre is érvényesek, lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal.

A **200 OK** válasz sikert jelez.

Küldje el az ügynök állapotára vonatkozó információkat

Minden ügynökállapot-módosítást elküldhet külön API kérésként, vagy több ügynökállapot-módosítást egyetlen kérelembe köthet. Általánosságban elmondható, hogy több ügynökállapot-változtatás egyetlen kérelemben történő küldése nagyobb teljesítményt eredményez.

Az ügynökállapot információinak elküldéséhez küldjön ki egy HTTPS POST kérést a következő címre:

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

A kérelem törzsének a következő formátumban kell lennie:

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

A kérés mezőit a következő táblázat határozza meg.

Mező	Leírások
acdAgentId	Az ügynök ACD azonosítója. Ez az ügynök ACD azonosítója a Webex WFO-ban (Application Management > Users > Agents). ▪ Győződjön meg arról, hogy a ACD és a Webex WFO között szinkronizált ACD ügynökazonosítókban használt formátumot használja, amikor előzmény- és valós idejű adatokat küld a Webex WFO-nak. Ha eset-eltérés van (például az ügynökazonosító a ACDben **JSMITH** de az adatokban

Mező	Leírások
	Import fájl, ez **Jsmith**), az adatimportálás sikertelen lesz.
acdServerId	A ACD azonosítója. Ez a ACD száma a ACD konfigurációs oldalon.
gisStateIdentifier	Az ügynökállapot azonosítója. ■ 1 – Kijelentkezés. Az ügynök kijelentkezett a ACD szolgáltatásból. Sok ACD-n egy okkód kísérheti ezt az állapotot, hogy jelezze az állapotváltozás okát. ■ 2 – Nincs kész. Az ügynök nem fogad kapcsolatokat a ACD címről. Sok ACD-n egy okkód kísérheti ezt az állapotot, hogy jelezze az állapotváltozás okát. ■ 3 – Kész. Az ügynök készen áll a ACD névjegyek fogadására. ■ 4 – Beszélgetés. Az ügynök kapcsolatban áll. ■ 5 – A munka nincs készen. Az ügyintéző a kapcsolatfelvételi munka után bekapcsolódik, és nem kész állapotba lép, amikor befejezte. ■ 6 – Munkakész. Az ügynök a kapcsolatfelvételi munka után bekapcsolódik, és kész állapotba kerül, amikor befejezte. ■ 10 – Tartsa. Az ügynök tartásba helyezte a kapcsolattartót. **JEGYZET** Ha a ACD kapcsolatfelvétel utáni munka állapottal rendelkezik, de nem tesz különbséget a Munka nincs kész és a Munka kész között, akkor vagy állapot használható.
időbélyeg	Az idő, ameddig az ügynökállapot megváltozott, ezredmásodpercben kifejezve a korszak óta. Az időbélyegeket UTC-ben kell küldeni, ezredmásodpercben kifejezett korszakban.
okakód	Opcionális okkód. Ez lehet nulla vagy üres. Érvényes érték bármely alfabetikus karakter és szimbólum, kivéve a vesszőt és a számokat 1–65535.

PÉLDA

A következő példa egyetlen API kérésként elküldött ügynökállapot-módosításra látható.

- Az 5009-es ügynök tartási állapotba kerül június 27-én, szerdán 2012 18:03:27 GMT.

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

A következő példa több ügynökállapot-változtatást mutat be egyetlen kérelemben.

- Az 5009-es ügynök nem készen áll a 9-es okkóddal június 27-én, szerdán 2012 18:03:39 GMT.
- Az 5009-es ügynök készen áll: szerda, június 27. 2012 18:03:40 GMT.
- Az 5002-es ügynök nem készen áll a 2-es okkóddal június 27-én, szerdán 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
    }
```

Destroy Session

Az alkalmazás leállításakor meg kell semmisíteni a HTTPS munkamenetet

(jelentkezzen ki). A kijelentkezéshez küldjön HTTPS DELETE kérést a

következő címre:

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

A válasz **200 OK** sikert jelez.

Névjegyek tömeges importálása

Harmadik felek a tömeges kapcsolatfelvételi importálási API-kat használják a metaadatok és felvételek egyesítésére és beszúrására egy több részből álló HTTPS-kérelembe.

Két tömeges importálási API létezik:

- Tömeges kapcsolatfelvétel importálása API – Harmadik felek használják; lehetővé teszi metaadatok és felvételek beszúrását egy többrészes HTTPS-kérésbe

  MEGJEGYZÉS: A Tömeges névjegyimportálás API is használható névjegyek tömeges importálására az adatkiszolgálón keresztül. Lásd: Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához.

- Valós idejű kapcsolati API – Webex WFO Smart Desktop felvételi kliens használja; először metaadatokat szúr be, majd később külön tölti fel a felvételeket a metaadat-beillesztés válasza alapján. Ez lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy késleltesse a felvételek feltöltését, és lehetővé teszi a kapcsolatok beillesztését, miközben a hívás még folyamatban van. Ez azonban arra kényszeríti az ügyfelet, hogy nyomon kövesse az azonosítókat, hogy feltöltse a felvételeket a megfelelő kapcsolathoz.

Jegyzőkönyv és URI

Tömeges névjegyimportálási API

URI	/api/upload/contacts
Módszer	POST
Engedélyek	Bérlő felügyelete
Tartalom típusa	többrészes/űrlapadatok

Valós idejű, tömeges névjegyimportálási API (metaadatok)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Módszer	POST
Engedélyek	Névjegyek rögzítése, Hang rögzítése / Felvétel képernyő
Tartalom típusa	application/JSON

Támogatott formátumok

A többrészes kérelmek a következő formátumokat tartalmazhatják.

Típus	Leírás
CSV	A metaadatok hozzárendelésére szolgáló, vesszővel tagolt fájl.
JSON	Ugyanaz a metaadat-formátum, mint a valós idejű API, de tömeges importáláshoz is használható.
WAV	Hangfelvételi formátum.
WEBM	Kombinált hang- és videofelvételi formátum.
WEBMA	Csak hang (WebM-tároló) formátum.
WEBMV	Csak videó (WebM-tároló) formátum.
SPX	Hangformátum.
WMV	Kombinált hang- és videofelvételi formátum (vagy csak videó, ha párosítva van)

Típus	Leírás
	Hanggal ugyanabban a névjegyben).
Opus	Hangformátum.

Kérés és válasz mezők

A CSV- és JSON-fájlok az alábbi táblázatban meghatározott mezőket tartalmaznak. Nem minden mező használatos mindkét fájltípusban. A fájl, amelyre a mező vonatkozik, a leírásban szerepel.

Név	Req?	Leírás
Ügynökazonosító	I	CSV és JSON-ban használatos. Az ügynökazonosító a három formátum egyikében. A feldolgozás a tartalom elemzése alapján határozza meg, hogy melyik formátumot használja. ▪ Személyi azonosító. A WfoPerson.id egyedi azonosítója. Ez a szám a Felhasználó exportálása számolótáblában is használatos (Alkalmazáskezelés > Globális >felhasználók > Importálás és exportálás > exportálás > Felhasználói azonosító oszlop). Nem egyezik meg a Webex WFO felhasználói profil azonosítójával. ▪ AD-bejelentkezés. Egy tartomány\felhasználónév ("\") szükséges). ▪ E-mail-cím. E-mail-cím (szükséges a "@"). Ha CSV használ a kapcsolattartók feltöltéséhez, az ügynökazonosítóra van szükség. Ha JSON-t használ a kéréshez, az ügynökazonosító megadása nem kötelező. Az utóbbi esetben az ügyintézőazonosító a feltöltést kezdeményező hitelesített felhasználó azonosítójára van beállítva. Karakterek maximális száma = 254 Alapértelmezett = nincs
AssocCallId	N	CSV és JSON-ban használatos. Egy azonosító, amely összeköti a névjegyeket. Például az egyik ügynöktől a másikhoz átirányított hívás ugyanazzal az azonosítóval rendelkezik.

	Karakterek maximális száma = 52 Alapértelmezett = NULL

Név	Req?	Leírás
Hang.Hely	N	CSV és JSON-ban használatos. Az Audio alobjektumban. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Audio.StartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. Az Audio alobjektumban. A hangfelvétel kezdési időpontja ezredmásodpercben (GMT) a hangfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) időpontja óta. Ez a hangeltolás meghatározására szolgál az érintkező indításakor. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs
Hívott cím	N	A CSV-ben használatos. A hívott telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = Üres karakterlánc
Nevű	N	JSON-ban használatos. A hívott telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
Hívóazonosító	N	CSV és JSON-ban használatos. Egy névjegyet azonosító azonosító.

Név	Req?	Leírás
		Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = NULL

Név	Req?	Leírás
Hívó	N	JSON-ban használatos. A hívó telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
Hívási cím	N	A CSV-ben használatos. A hívó telefonszám. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = Üres karakterlánc
Ügyfél-időzóna	N	CSV és JSON-ban használatos. Az időzóna UTC formátumban. A Windows-idő is támogatott. Az asztali felvételi ügyfél Windows-időt küld, amely az Olson-időre van leképezve. Karakterek maximális száma = 255 Alapértelmezett = az ügyfél időzónája Webex WFO-ban meghatározottak szerint **PÉLDA–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a 1970-01-01 óta (UNIX idő szerint). Ebben a mezőben meg kell adni egy értéket, így ha az érték hiányzik, a API az aktuális feltöltési időt használja. Vegye figyelembe, hogy ez valószínűleg rossz felhasználói élményt eredményez, mivel sok névjegy azonos időbélyeggel rendelkezik. **FONTOS** : Ha névjegyeket importál az Excel programmal, formázza a Kezdési idő oszlopot ezredmásodpercek megjelenítése (további információt az Excel felhasználói dokumentációjában talál). Ellenkező esetben az Excel levágja az ezredmásodperceket, ami hamis időt eredményez, és megakadályozza a felvételek megfelelő importálását.

Név	Req?	Leírás
		Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = aktuális feltöltési idő **PÉLDA** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Irány	N	CSV és JSON-ban használatos. A hívás iránya, bejövő vagy kimenő. 1 = kimenő 0 = bejövő Karakterek maximális száma = 1 Alapértelmezett = NULL
Vonal	N	CSV és JSON-ban használatos. Az ügynök vonala/melléke. Karakterek maximális száma = 64 Alapértelmezett = NULL
metadata.<egyéni metaadatmező neve>	N	A CSV-ben használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. A "metaadatokkal" kezdődő oszlopokat a rendszer egyéni metaadatmezőként kezeli. **PÉLDA** Az "accountNumber" beállításához hozzon létre egy "metadata.accountNumber" nevű oszlopot. Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
CustomMetadata	N	JSON-ban használatos. A feltöltendő egyéni metaadatmezők. A mező akkor jön létre, ha még nem létezik. Az objektum név/érték párok formájában tartalmaz adatokat.

Név	Req?	Leírás
		PÉLDA "fiókszám":"123456" Maximális karakterszám mezőnév = 39 Egyéni metaadatérték maximális karakterszáma = 2056
Felvétel1	I	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel2	N	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Felvétel3	N	A CSV-ben használatos. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. MEGJEGYZÉS: Hangfájlnak kell lennie, különben az importálás sikertelen.

Név	Req?	Leírás

Név	Req?	Leírás
		Karakterek maximális száma = 128
Recording2Offset	N	Alapértelmezett = Nincs A CSV-ben használatos. A Felvétel2 eltolása a Felvétel1-től. **PÉLDA** : Egy hangfájl (WAV), amely 5 másodperccel a képernyőfájl (WEBM) után kezdődik, 5000-es eltolással rendelkezik (5000 = 5 másodperc). Karakterek maximális száma = Hosszú, alapértelmezett = 0
Képernyő.Hely	N	CSV és JSON-ban használatos. A Képernyő alobjektumban. A többrészes kérelemben szereplő felvétel kulcs- (fájl-) neve. Ez bármilyen támogatott felvételi formátum lehet (audio / képernyő / kombinált). Névjegyenként csak egyetlen hangfájl engedélyezett. A kulcsnévnek érvényes kiterjesztéssel kell rendelkeznie, amely megfelel a felvétel adathordozó-típusának. A kiterjesztés hang- vagy képernyőfelvételként, vagy mindkettőként azonosítja a fájlt. Karakterek maximális száma = 128 Alapértelmezett = Nincs
Képernyő.StartTimeMs	N	CSV és JSON-ban használatos. A Képernyő alobjektumban. A kezdési idő ezredmásodpercben (GMT) a képernyőfelvétel 1970-01-01 (UNIX idő) óta. Ez arra szolgál, hogy kitalálja a képernyő eltolódását az érintkező indításakor. Karakterek maximális száma = hosszú Alapértelmezett = ContactStartTimeMs

Példák CSV fájlra

CSV több részből álló feltöltési kérelem részeként is feltölthetők. A formátumra vonatkozó néhány szabály a

Név	Req?	Leírás

következő.

- Az oszlopok száma változó. Ha például mindig az ügyfél időzónáját szeretné használni, nem kell belefoglalnia az Időzóna oszlopot a CSV.
- A CSV szereplő oszlopok bármilyen sorrendben lehetnek.
- Az egyes sorokban lévő oszlopok számának meg kell egyeznie a fejlécoszlopok számával.
- Ha egy érték vesszőt tartalmaz, idézőjelek közé kell tenni.
- Ha egy adott névjegyhez nem ismert érték, de a fejléc létezik, használjon üres karakterláncot az oszlophoz.

> MEGJEGYZÉS A sikeres válasz JSON-ban van formázva, mert a válasz minden kapcsolathoz és felvételhez hozzáad valamilyen állapotot.

Teljes példa

Ez a példa egy olyan fájlt mutat be, amely egy CSV fájl összes lehetséges mezőjét használja.

```
1 Ügynökazonosító,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd
  dress, Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,hívás1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Rövid példa

Ez a példa csak a CSV fájlhoz szükséges mezőket mutatja be.

```
1 Ügynökazonosító,ContactStartTimeMs,Felvétel1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

Példák JSON-fájlokra

A kapcsolattartási adatok CSV formátum alternatívájaként JSON formátumban importálhatók Webex WFO-ba.

Teljes példa

Az alábbi példa egy formázott JSON-fájlt mutat be.

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

```
        "CallingAddress":"1800",
        "ClientTimeZone": "Központi téli idő",
        "ContactStartTimeMs":1447075073000,
        "Irány":1,
        "Hang":[
            {
                "Hely":"25.wav",
                "StartTimeMs":1447075080000
            }
        ],
        "Képernyő":[
                "Hely":"25.webm",
                "StartTimeMs":1447075075000
        ],
        "CustomMetadata":{
                "számlaszám":"123456",
                "részleg":"értékesítés"
         }
}
```

Rövid példa

Ez a példa csak a JSON-fájlhoz szükséges mezőket mutatja be.

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

ZIP formátum

A ZIP formátum kezelése eltér a CSV vagy a JSON formátumétól, mivel olyan fájlok gyűjteménye, amelyek feldolgozása úgy történik, mintha különálló fájlok lennének a többrészes kérésen belül.

- A fájl neve az a kulcs, amelyre hivatkozni kell a CSV/JSON-ban.
- A ZIP-fájl mappastruktúráit a rendszer összeolvasztja és figyelmen kívül hagyja.

Egy többrészes kérelem például az alábbihoz hasonló.

```
batch.zip
    batch.csv (2 sort tartalmaz a hívás1 és a hívás2 számára)
    call1.wav
    call2.wav
```

Ezt a többrészes kérelmet a rendszer úgy dolgozza fel, mintha a fájlok mind a ZIP-fájlban lennének, vagy az összes külön-külön a többrészes kérelemben.

Megjegyzés

- A fájlok sorrendje nem számít.
- Nem sikerül beilleszteni egy olyan névjegy feltöltését, amely tartalmazza a felvételi fájl nevét, de nem tartalmazza ezt a felvételt.
- Az olyan felvételt tartalmazó feltöltések, amelyekre CSV vagy JSON nem hivatkozik, figyelmen kívül hagyják a felvételt.

FONTOS : Bérlői rendszergazdai hozzáféréssel, hozzáféréssel kell rendelkeznie a tömeges kapcsolatimportáláshoz használni kívánt adatkiszolgálóhoz, és be kell jelölnie a szerepköréhez tartozó tömeges importálási engedélyt.

Az adatkiszolgáló használata névjegyek tömeges importálásához

A Tömeges névjegyimportálás API segítségével tömegesen tölthet fel névjegyeket az

adatkiszolgálón keresztül. A tömeges névjegyimportálási API használatához a következőkre

van szükség:

- Webex WFO-rendszergazdai szerepkört, engedélyezett tömeges importálási engedéllyel.
- Olvasási/írási hozzáférés az adatkiszolgálóhoz.

Névjegyek tömeges feltöltése az Adatszerveren keresztül:

ELŐFELTÉTEL Ahhoz, hogy a tömeges importálás sikeresen feltölthessen fájlokat egy adatkiszolgáló használatával, az adatkiszolgálót konfigurálni kell Webex WFO-n belül. Ez lehet olyan adatkiszolgáló, amelyet már használnak
Más célra vagy új adatszerverre. Ha új adatkiszolgálót konfigurál tömeges importálásra, tekintse meg a Webex WFO felhasználói kézikönyv *"Adatkiszolgáló konfigurációja" című témakörét*.

1. Ha olyan adatkiszolgálót szeretne használni, amely már konfigurálva van Webex WFO-ban, lépjen az Adatkiszolgáló konfigurálása **lapra (Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja), és válassza ki az** adott adatkiszolgálót.
2. A Regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálási beállításai **szakaszban győződjön meg arról, hogy** a **Rögzítés** engedélyezése lehetőség be van jelölve, és az **Általános (alapértelmezett**) ACD hozzá van rendelve.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
4. Hozzon létre egy CSV (nem JSON) fájlt, amely tartalmazza az összes kötelező mezőt, valamint a

hozzáadni kívánt opcionálisakat.

5. Előtaggal lássa el a fájlt a CONTACT szóval. A szó megkülönbözteti a kis- és nagybetűket, ezért nagybetűvel kell beírnia.

   PÉLDA
   Az Ön CSV fájljának neve ExampleContacts.csv. Át kell neveznie a CONTACT előtaggal az alábbiak szerint:

   ÉRINTKEZÉS. ExampleContacts.csv

6. Helyezze a CSV fájlt és az összes kapcsolódó médiafájlt az adatkiszolgáló GIS <bérlő> mappájába. Ez a mappa az Adatkiszolgáló konfigurálása oldal Regionális adatkiszolgáló GIS-fájljának helye mezőjében meghatározott helyen található.

   PÉLDA C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Kiszolgáló\gis\<bérlő>

Hívás utáni felmérési IVR adatainak importálása

A hívás utáni felmérésekből IVR keresztül gyűjtött adatok importálhatók Webex WFO-ba egy általános IVR-integráció segítségével, amely CSV adatkiszolgáló adott mappájába mentett fájlokat használja. A konfigurációval kapcsolatos további információkért lásd a "Hívás utáni felmérések hozzáadása a kapcsolattartókhoz" című részt a *Webex WFO felhasználói útmutatóban* .

MEGJEGYZÉS: Ez a mappahely Webex Windows ablakban, az Adatkiszolgáló konfigurálása lapon (Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja) van konfigurálva a
Regionális adatszerver GIS-fájl helye mező.

A File Observer szolgáltatás elindítja ezen adatfájlok importálását az adatbázisba, és az adatokat a Contact ID, a Associated Contact ID vagy az ICM Call ID segítségével csatolja a kapcsolatfelvételekhez.

Két CSV fájlra van szükség:

- A **Form** CSV fájl tartalmazza a felmérés kérdéseit, és először fel kell dolgozni.
- A tényleges felmérési eredmények importálása az **Eredmények** CSV fájlon keresztül történik.

Űrlap CSV fájl

Az űrlapfájl nevének követnie kell az Form_<Űrlapazonosító>.csv **formátumot**, ahol az

<Űrlapazonosító> egy szám. A Form CSV fájl úgy van formázva, hogy a következő információkat

tartalmazza:

<űrlap neve>,<űrlap állapota>,<űrlap dátuma>,<összpontszám>

1,SZÁMJEGYEK,"Kapcsolattartó azonosítója",0

<kérdés száma>,<kérdés típusa>,<kérdés szövege>,<kérdésre adott válasz és súly>

A Form CSV fájl első sora a következő információkat tartalmazza:

Mező	Leírás
űrlap neve	A felmérési űrlap neve.
űrlap állapota	Az űrlap állapota szerkeszthető **vagy** aktív **lehet**. A szerkeszthető űrlapok egy másik importálással módosíthatók. A szerkeszthető űrlapok esetében a meglévő eredményadatok törlődnek az űrlap részleteinek frissítése előtt. Az aktív űrlapok nem módosíthatók.
Űrlap dátuma	Az űrlap dátuma éééé-hh-nn formátumban.
Összpontszám	A felmérésben lehetséges összpontszám.

A Form CSV fájl második sorának tartalmaznia kell az 1-es azonosítót, és mindig ez az első kérdés minden VR-felmérési űrlapon. Ez a felmérés eredményfájljaiban megadott kapcsolatazonosító helyőrzője IVR(lásd: Eredmények CSV fájl):

1,SZÁMJEGYEK,"Kapcsolattartó azonosítója",0

A fájl harmadik és minden további sora tartalmazza a felmérés kérdéseit:

Mező	Leírás
Kérdés száma	A felmérési kérdéshez rendelt szám. **FONTOS:** A kérdés száma nem lehet 1.
Kérdés típusa	A kérdés típusa. MEGJEGYZÉS: Csak **az OPTION** típusú kérdéseket (egy skálán megadott választ, például 1-től 5-ig terjedő skálán) lehet menteni, és a felmérésnek tartalmaznia kell legalább egy **OPTION** típusú kérdést ahhoz, hogy egy kapcsolattartóhoz társítani lehessen.
Kérdés szövege	A felmérés kérdése.
Kérdésekre adott válaszok és súlyok	A kérdésre adott válasz és a súlyozás egy vesszővel elválasztott tömb a következő formátumban: <option id> - <szöveg az eredményhez> - <érték/súly>. Hol ▪ <beállításazonosító> a beállítás azonosítója, amely egyedi a

Mező	Leírás
	A kérdés. ■ <Eredmény szövege> az a szöveg, amely azonosítja ezt a beállítást a felmérés eredménysorában. ■ <érték/súly> a kérdés opció értéke.

Eredményfájl CSV

Minden eredményfájl egy kimeneti pillanatkép az általános IVR rendszerből. A IVR például beállítható úgy, hogy 30 percenként exportáljon egy fájlt, és tartalmazza az elmúlt 30 perces intervallumban végzett összes felmérést. Ha egy űrlapnak két kérdése van, akkor minden felmérési válaszfájl felmérésenként három sort tartalmaz:

- Az 1. sor azonosítja a felmérésre adott válaszokhoz társítandó kapcsolatazonosítót.
- A 2–3. sor tartalmazza az egyes kérdésekre adott felmérési válaszokat.

Az eredményfájl nevének a következő formátumot **kell követnie:**

Results_<ééééMMdd**>_<**HHMM**>_<egyedi azonosító>.csv** ahol az <egyedi azonosító> egy olyan érték, amely biztosítja, hogy a fájlnév egyedi legyen. Ez alapulhat időbélyegen, ügynökazonosítón vagy általános szekvenciális növekményen.

Az Eredmények CSV fájl egyes sorainak formátuma a következő:

<egyedi azonosító>,<űrlapazonosító>,<felmérés teljes pontszáma>,<kérdés száma>,<válasz szövege>,<válasz pontszáma/súlya>

Az egyes felmérési eredmények első sorának további szintaktikai követelményei vannak:

<egyedi azonosító>,<űrlapazonosító>,<felmérés teljes pontszáma>,1,<kapcsolattartó azonosítója vagy a kapcsolódó kapcsolattartó azonosítója>,0

- Az **1** azt jelzi, hogy az első sorban az 1. kérdés van (ahogy szükséges).
- A <**kapcsolattartó azonosítója vagy a kapcsolódó kapcsolatazonosító**> a kapcsolattartó azonosítója.
- A **0** a kérdés pontszámának/súlyozásának helyőrzője.

Az alábbi táblázat ismerteti, hogy a fájl egyes oszlopai mit tartalmaznak az egyes sorokhoz.

Mező	Leírás
egyedi azonosító	Az eredményfájl nevében szereplő egyedi azonosítóval egyező
azonosító. űrlapazonosító	Az űrlapfájl nevében használt űrlapazonosító.

Mező	Leírás
Felmérés teljes megszerzett pontszáma	A felmérés összpontszáma.
Kapcsolattartó azonosítója vagy a kapcsolódó kapcsolattartó azonosítója	Annak a kapcsolattartónak az azonosítója, akire ez a felmérés vonatkozik. MEGJEGYZÉS: Az eredményfájlban használt azonosítót a Hívás utáni felmérés oldalon kiválasztott földmérési azonosító határozza meg Webex WFO (Application Management > QM > QM Contact Flows > Post Call Survey).
Kérdés száma	A kérdés száma megegyezik az űrlapfájlban szereplő kérdésszámmal.
Válasz szövege	A válasz szövege, amely megegyezik az űrlapfájlban lévő kérdés <eredmény szövege> beállításértékeinek egyikével.
Válasz pontszám/súly	Az <érték/súly> megfelelő válasz által kapott pontszám A kérdés beállítási értékei az űrlapfájlban.

Egy kérdés csak akkor szerepel az importált eredmények között, ha az alábbiak mindegyike igaz:

- Az űrlapazonosító megegyezik az importált űrlap űrlapazonosítójával.
- A kérdés száma megegyezik az importált űrlap kérdésszámával.
- A válasz szövege és a válasz pontszáma/súlyozása megegyezik az adott kérdésre adott válasz beállításának eredményének és értékének/súlyozásának.

Példa

Az alábbiakban példákat mutatunk be űrlap- és eredményfájlokra CSV egy olyan forgatókönyvhöz, amelyben a hívás utáni felmérés öt kérdésből áll. Egy ügyfél válaszol a felmérésre, miután egy kapcsolattartó azonosítója **987654321 azonosított**.

Az ügyfél a következő válaszokat adja meg a felméréshez:

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

A felmérés űrlap- és eredményfájlja a következő.

Űrlapfájl neve: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,szerkeszthető,2019-10-17,200
2 1,SZÁMJEGYEK,"Kapcsolattartó azonosítója",0
3 301, OPCIÓ, elégedett volt a várakozási idővel, 1 - határozottan nem ért egyet - 00,2 - nem ért egyet - 10,3 - egyik sem - 20,4 - egyetért - 30,5 - határozottan egyetértek - 40
4 302,OPCIÓ,Milyen volt a szolgáltatás, 1 - határozottan nem értek egyet - 00,2 - nem értek egyet - 20,3 - egyik sem
  - 10,4 - egyetértek - 30,5 - határozottan egyetértek - 40
5 303,OPCIÓ,Megoldottuk a problémát, 1 - határozottan nem értek egyet - 00,2 - nem értek egyet - 20,3 - egyik sem - 10,4 - egyetértek - 30,5 - határozottan egyetértek - 40
6 304,OPCIÓ, Az ügynök tájékozott volt - határozottan nem ért egyet - 00,2 - nem ért egyet - 10,3 - egyik sem - 20,4 - egyetért - 30,5 - határozottan egyetértek - 40
7 305,OPTION,Mennyire elégedett az általános szolgáltatásokkal, 1 - határozottan nem értek egyet
  - 00,2 - nem értek egyet - 10,3 - egyik sem - 20,4 - egyetértek - 30,5 - határozottan egyetértek -
  40
```

Eredményfájl neve: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,egyik sem,20
3 1571310547,3,110,302,Nem értek egyet,20
4 1571310547,3,110,303,egyik sem,10
5 1571310547,3,110,304,Egyetértek,30
6 1571310547,3,110,305,Egyetértek,30
```

Általános CDR-adatok importálása

A WFO-val natív módon nem integrált ACD-kből származó általános kapcsolatfelvételi rekordok (CDR-ek) importálhatók Webex Webex WFO-ba. Ez a folyamat egyezteti ezeket a tárcsázó kapcsolatokat (társítja a gyökérhívásokat az ügynökökkel és a képernyőfelvételekkel), így a Webex WFO keresési és lejátszási funkció megfelelően működik.

> MEGJEGYZÉS: Az egyeztetési időszak az elmúlt 8 óra. Ez a folyamat ennél nem nyúlik vissza a hívások egyeztetéséhez.

Feltöltés a Gathering szerveren keresztül

Ennek a beállításnak a használatához először létre kell hoznia egy általános ACD, és társítania kell azt egy adatkiszolgálóval a Webex WFO adatkiszolgáló konfigurációja oldalon (Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurációja).

Az általános CDR-fájlok feltöltése ugyanazt a folyamatot követi, mint más CDR-fájlok feltöltése.

Ahhoz, hogy az adatkiszolgáló feldolgozza ezeket a kéréseket, a pluginsConfigured.properties fájlban a következő kulcsot Igaz értékre kell állítani:

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

A tulajdonságfájl itt található:

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

CSV fájlokat a rendszer a GENERIC_CDR_source mappa alap egyeztetési gyorsítótárának könyvtárába dobja. Alapértelmezett telepítés esetén ez a mappa itt található:

C:\reconciliationCache\<bérlőazonosító>\GENERIC_CDR_source

A fájl feldolgozása után a fájl tartalma hozzáadódik a GENERIC_CDR_backup könyvtárban lévő dátumalapú fájlhoz. Ha hiba történik a feltöltés során, a tartalom újra várólistára kerül a GENERIC_CDR_retry mappában.

CSV adatdefiníció

Az ügyfél CSV itt részletezett adatdefiníciónak megfelelő fájlokat biztosít.

FONTOS : A CSV fájl nem tartalmazhat fejlécet.

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

Mező	Leírás	Formátum	Megjegyzések
Hívóazonosító	Szükséges. Hívásazonosító a forrásszolgáltatótól.	húr, max. 128 karakter	Ahhoz, hogy az egyeztetés működjön, ennek meg kell egyeznie a társított gyökérfelvétel univerzális azonosítójával.
CallIdType	Szükséges. Hívásazonosító típusa.	statikus karakterlánc: "GENERIC_ID" Max. 64 karakter	
Ügynökazonosító	Szükséges. Ügynök azonosítója.	húr, max. 250 karakter	Elfogadott azonosítók: ▪ AD bejelentkezés tartománnyal: példa

Mező	Leírás	Formátum	Megjegyzések
			sajáttartomany\user.name ▪ E-mail: example user.name@example.com ▪ Calabrio adatbázis azonosítója: 42. példa
Ügynökbővítmény	Nem szükséges. Ügynök kiterjesztése.	húr, max. 64 karakter	
Hívószám	Nem szükséges. Hívószám.	húr, max. 64 karakter	
Hívószám	Nem szükséges.	húr, max. 64 karakter	
Kezdési idő	Hívott szám. Szükséges. Hívás kezdési ideje UTC-ben.	éééé-HH-nnTHH:pp:ssZ	
Befejezési idő	Szükséges. Hívás befejezési ideje UTC-ben.	yyyy-MM-ddTHH:pp:ssZ vagy OPEN	Az "OPEN" érték olyan átviteli forgatókönyvekhez használható, ahol a CDR nem tud érvényes befejezési időpontot megadni az átadott szakaszhoz. Amikor az átvitt láb egyeztetésre kerül, a láb befejezési ideje megegyezik a gyökérfelvétel befejezési idejével. Az átadott szakasz ügynöke lesz az első ügynök, aki megkapja az átutalást, függetlenül attól, hogy hány további átutalás történik.
IsInbound	Nem szükséges.	Logikai karakterlánc:	

Mező	Leírás	Formátum	Megjegyzések
	A hívás bejövő.	igaz/hamis/nem Feltéve, hogy null lesz	

Példa CDR-re meghatározott befejezési idővel

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

Példa CDR-re nyitott befejezési idővel

```
321A-456B-789C,GENERIC_ID,ad\userB.nameB,1235,18005551235,5554443333,2021-05-07T20:07:00Z,NYITOTT,IGAZ
```

Fájlalapú adatok importálása és szinkronizálása

Az adatok hozzáadásához és frissítéséhez importálhatja és szinkronizálhatja a felhasználó-, csapat- és szolgáltatásvárólista-adatokat a GIS funkció használatával.

MEGJEGYZÉS: Fájlok használatával nem törölhet adatokat. Ez a funkció manuális folyamat marad.

A fájlok a WFO alkalmazáskezelésben konfigurált helyre kerülnek Webex Adatkiszolgáló konfigurálása lap Regionális adatkiszolgáló GIS-fájl helye szakaszában. Az adatszerver erről a helyről importálja a fájlokat. Miután a szinkronizálási folyamat feldolgozta a fájlokat, a rendszer archiválja őket az adatkiszolgálón és a felhőben is.

A jó fájlok archiválása az adatkiszolgáló ~/gis/archives<date> mappájában történik. Ezeket 1 hétig tartják. A hibás fájlok nem töltődnek fel. A rendszer áthelyezi őket az adatkiszolgáló ~/gis/penaltyBox/<date> mappájába, és nem történik további próbálkozás a feltöltésükre.

Felhasználói fájl

A felhasználói adatokat egy Users.csv nevű fájl tartalmazza. A fájl importálásakor:

- A rendszer létrehozza a felhasználókat, ha nem léteznek az adatkiszolgálón, és szerepköröket rendel hozzájuk.
- Ha már léteznek felhasználók, a felhasználónevek és a csoportok frissülnek, a szerepkörök hozzárendelése pedig megtörténik, ha még nincsenek hozzárendelve.

MEGJEGYZÉS: Ne aktiválja újra az inaktivált felhasználókat. Ez lehetővé teszi egy csapat manuális inaktiválását anélkül, hogy inaktiválná a felhasználókat a ACD.

- A felhasználók akkor vannak hozzárendelve az alapértelmezett csapathoz, ha a csapatoszlop hiányzik, vagy ha nincs megadva csapat a felhasználóhoz.
- A felhasználókhoz legalább egy érvényes szerepkört hozzá kell rendelni. Ha a fájlban megadott szerep nem létezik Webex WFO-ban, akkor a rendszer hiba nélkül kihagyja.

A fájl részletei a következők. A CSV fájl mezői balról jobbra bármilyen sorrendben lehetnek.

Mező	Szükséges?	Típus	Leírás
acdId	Van	Karakterlánc	A felhasználó azonosítója a ACD.
acdServerId	Van	Szám	A ACD azonosítója. Ez a ACD száma a ACD Konfiguráció oldalon.
displayTimeZone	Nincs	Karakterlánc	Az időzóna, amelyben a felhasználó ütemezéseit meg kell jeleníteni, Olson időzóna formátumban. Ha nincs megadva, a rendszer a bérlő időzónáját használja.
employeeId	Nincs	Karakterlánc	A felhasználó alkalmazotti azonosítója.
enableScheduling	Van	Logikai	Igaz vagy Hamis. Lehetővé teszi a felhasználó ütemezését.
keresztnév	Van	Karakterlánc	A felhasználó utóneve.
vezetéknév	Van	Karakterlánc	A felhasználó vezetékneve.
Szerepkörök	Van	Karakterlánc	A felhasználóhoz rendelt szerepkörök. A több szerepkört pontosvessző határolja. A felsorolt szerepköröknek létezniük kell.
teamAcdId	Nincs	Karakterlánc	A felhasználóhoz társított csoport ACD azonosítója.
felhasználónév	Nincs	Karakterlánc	A felhasználó Webex WFO-felhasználóneve.
windowsBejelentkezés	Nincs	Karakterlánc	A felhasználó Windows-bejelentkezése, ha Active Directory van használva.

Fájl példa

```
1 acdServerId,acdId,employeeId,firstName,lastName,roles,teamAcdId,username,windowsLo gin,
  displayTimeZone,enableScheduling
2 1,1001,123,Larry,Jones,ügynök; Felügyelő,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,Amerika
  /Chicago,true
3 1,1002,456,Bob,Henderson,Agent,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,America/Chic ago,
  igaz
4 1,1003,789,Sara,Williams,Agent,9002,sara.williams@t.com,sara.williams,America/Chic ago, igaz
```

Teams fájl

A csapatadatokat egy Teams.csv nevű fájl tartalmazza. A fájl importálásakor:

- A csapatok akkor jönnek létre, ha nem léteznek az adatkiszolgálón.
- Ha már léteznek csapatok, a csapatnevek frissülnek.
- A korábban szinkronizált, de az aktuális feltöltési fájlban nem létező csapatok inaktiválódnak.
- Ne aktiválja újra az inaktivált csapatot. Ez lehetővé teszi a csapat manuális deaktiválását anélkül, hogy inaktiválná azt a ACD.

A fájl részletei a következők. A CSV fájl mezői balról jobbra bármilyen sorrendben lehetnek.

Mező	Szükséges?	Típus	Leírás
acdId	Van	Karakterlánc	A csapat azonosítója a ACD.
acdServerId	Van	Szám	A ACD azonosítója. Ez a ACD száma a ACD Konfiguráció oldalon.
név	Van	Karakterlánc	A csapat neve.

Fájl példa

```
1 acdServerId,acdId,név
2 1,9001,Értékesítés
3 1,9002,Támogatás
4 1,9003,Ügyfélkapcsolatok
```

Szolgáltatási várólisták fájlja

A szolgáltatási várólista adatait egy ServiceQueues.csv nevű fájl tartalmazza. A fájl importálásakor:

- A szolgáltatásvárólisták akkor jönnek létre, ha nem léteznek az adatkiszolgálón.
- Szakértelem-hozzárendelések jönnek létre a szolgáltatás-várólistákhoz.
- Ha már léteznek szolgáltatásvárólisták, a szolgáltatásvárólisták nevei frissülnek.

A fájl részletei a következők. A CSV fájl mezői balról jobbra bármilyen sorrendben lehetnek.

Mező	Szükséges?	Típus	Leírás
acdId	Van	Karakterlánc	A szolgáltatásvárólista azonosítója a ACD.
acdServerId	Van	Szám	A ACD azonosítója. Ez a ACD száma a ACD Konfiguráció oldalon.
név	Van	Karakterlánc	A csapat neve.

Fájl példa

```
1 acdServerId,acdId,név1,800
2 1,készség1
3 1 8002,készség2
4 1 8003,készség3
```

WFM Előzményimportálás eszköz (WHIT)

A WFM Historical Import Tool (WHIT) eszköz nem része a Webex WFO telepítésnek. Az összetevőket az ügyfélszolgálattól kell kérnie, és az ebben a szakaszban található utasításoknak megfelelően telepítenie kell őket.

MEGJEGYZÉS: Az itt látható fájlútvonalak az alapértelmezett elérési utak.

Szoftverkövetelmények

A WHIT eszköz futtatásához szükséges szoftverkövetelmények a következők:

- Az adatkiszolgálónak telepítve kell lennie és futnia kell.
- Java 8-as vagy újabb verziónak telepítve kell lennie az adatkiszolgálón.

WHIT összetevők

A WHIT a következő összetevőkből áll:

- WFM Előzmény importálási sablon táblázat
- WHIT JAR fájl (wfm-historical-import-tool.jar)
- WHIT BAT fájl (WHIT.bat)

WFM Előzményimportálási sablon

A WFM előzményimportálási sablon egy WFM_Historical_Import_ Template.xls nevű Excel-számolótábla. Az előzményadatok ebbe a táblázatba kerülnek, majd CSV (vesszővel tagolt érték) formátumban kerülnek mentésre.

WHIT JAR és BAT fájlok

A WHIT BAT fájl elindítja az Előzményimportálás eszközt, amellyel az előzményimportálási sablonból létrehozott CSV fájl előzményadatait a WFM részét képező Általános felületszolgáltatások (GIS) API által várt formátumú fájlkészletté alakítja. A GIS API viszont importálja a fájlokat a Webex WFO adatbázisba.

Adatok importálása WHIT segítségével

Az adatok importálásának folyamata a következő feladatokból áll:

1. Telepítse a WHIT-t.
2. Illessze be adatait a WHIT táblázatba, és mentse CSV formátumban.
3. Futtassa WHIT.bat.

A WHIT telepítése

A WHIT telepítése az adatszerverre

1. Jelentkezzen be az adatkiszolgálóra.
2. Másolja a WHIT.bat,wfm-historical-import-tool.jar és WFM_Historical_Import_Template.xls adatokat az adatkiszolgáló bármely mappájába.

A WHIT-táblázat előkészítése

A WFM importálási sablon előzményei számolótáblában kitöltött mezők attól függnek, hogy milyen típusú szolgáltatásvárólistához importál adatokat.

Két szolgáltatási várólistatípus létezik:

- **Interaktív**: Az interaktív szolgáltatásvárólista-típusok olyan kapcsolattartókból állnak, amelyekben az ügynökök és az ügyfelek valós idejű kommunikációt folytatnak, például hangot (hívást) vagy csevegést.
- **Nem interaktív**: A nem interaktív szolgáltatási várólistatípusok olyan kapcsolattartókból állnak, amelyekben az ügynökök és az ügyfelek nem folytatnak valós idejű kommunikációt, például e-mailt, faxot és közösségi médiát, valamint olyan kapcsolattartási tevékenységeket, mint a borítékok kitöltése.

A mezőnevek eltérően értelmezhetők az egyes szolgáltatási várólista-típusok esetében. A fogadott hívások például felfoghatók a fogadott csevegőpartnerek vagy a fogadott e-mail kapcsolatok számaként. Töltse ki a táblázatot a kapcsolattartó központ számára legmegfelelőbb módon.

A WHIT-táblázat előkészítése

1. Nyissa meg a WFM_Historical_Import_Template.xls számolótáblát.
2. Szúrja be az előzményadatokat a táblázatba. A táblázat tartalmazza annak leírását, hogy mi kerüljön az egyes mezőkbe.

Az interaktív szolgáltatásvárólisták előzményadatainak importálásához töltse ki a kötelező mezőket piros színnel. Az opcionális mezőket igény szerint zöld színnel is kitöltheti.

A nem interaktív szolgáltatásvárólisták előzményadatainak importálásához töltse ki a kötelező mezőket piros színnel. Töltse ki a ServiceLevel,QtyOfAgents **és**OccupancyRatio **mezőket** is.

MEGJEGYZÉS: Ne feledje, hogy a táblázatok néha a dátumformátumokat a beírt formátumtól eltérő formátumba konvertálják. A dátumok helyes importálásához a dátumoknak ÉÉÉÉ-HH-NN formátumúnak kell lenniük.

Állítsa a kötelező mezők értékeit 0 (nulla) értékre azoknál az adatoknál, amelyeket nem szeretne megadni.

JEGYZET Ha ezek a mezők nem kötelezőek, eltávolíthatja őket.

3. Miután hozzáadta az összes előzményadatot, mentse a táblázatot vesszővel tagolt érték (CSV) formátumban.
4. Másolja a CSV fájlt ugyanarra a helyre az adatkiszolgálón, ahová a WHIT, JAR és BAT fájlokat másolta

A WHIT futtatása

Hajtsa végre ezt a feladatot az adatkiszolgálón.

WHIT futtatása

1. Kattintson duplán WHIT.bat az importálási eszköz elindításához.
2. Kövesse az eszköz utasításait:
   a. Kattintson a Tovább gombra , és töltse ki az ellenőrzőlistát a második képernyőn. Nem folytathatja, amíg ki nem pipálta az egyes elemeket.
   b. Kattintson a Tovább gombra , és töltse ki a mezőket a harmadik képernyőn.
3. Kattintson az Importálás **gombra**. A WHIT GIS-fájlokat hoz létre az adatokból, és a következő helyre helyezi őket:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<bérlő neve>

   MEGJEGYZÉS: Ez az alapértelmezett hely.
4. A GIS-API ezután feldolgozza a GIS-fájlokat, és importálja az adatokat az Webex WFO-adatbázisba. A GIS-fájlok feldolgozása után a GIS-API eltávolítja a fájlokat a GIS mappából, és archiválja őket az adatkiszolgáló ~/gis/archives<date> mappájában, és a WHIT a következő üzenetet jeleníti meg:

   Minden fájl rögzítésre kerül. Az előzmények importálása befejeződött.

Az importált adatok megtekinthetők Webex WFO-ban az Alkalmazáskezelés > Előzményadatok megtekintése és szerkesztése oldalon.