Webex WFO データのインポート/エクスポートのリファレンス ガイド

Classic WFM での展開

初版: 2020 年 7 月 10 日

最終更新: 2024 年 10 月 04 日

米国本社
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel:408 526-4000
800 553-NETS (6387)
FAX: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。
このマニュアルに記載されている式、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。
このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。
対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。 添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB（University of California, Berkeley）のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB
が開発したプログラムを採用したものです。 All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。
シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO
およびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性が CISCO
またはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP
アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。
★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク
トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。
説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。
最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。 アドレスと電話番号は、Cisco のウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco
またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。
シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。
記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。
「パートナー」という用語の使用は Cisco
と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 （1721R）

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc.すべての権利を保有します。

目次

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

はじめに

次のいずれかのツールを使用して、任意の自動連絡先ディストリビューター (ACD) から Webex WFO データベースに履歴およびリアルタイム データをインポートして統合することができます。

- **GIS API**. 指定された間隔で、履歴およびリアルタイムの両方のサービスキューとエージェントの生産性データを Webex WFO データベースにインポートするために、GIS API が使用されます。 Webex WFO はこのエージェント データを使用して、分布、予測、レポート、および統計を生成します。
- ワークフォース管理履歴インポート ツール **(WHIT)**。 WHIT は、非 Webex WFO システムからの既存の履歴データを、Webex WFO サービスキューにロードできるデータファイルに変換するために使用されます。 新しい Webex WFO システムをインストールする場合は、[白] を使用することをお勧めします。

GIS API

GIS API は Webex WFO
の一部であり、機能するために個別のインストールや実行可能ファイルは必要ありません。

> 注意 このドキュメントで表示されているファイルパスは既定のファイルパスです。 Webex WFO は任意の場所にインストールできるため、ファイル パスは異なる場合があります。

履歴データの取得

ACD から Webex WFO データベースに履歴データをインポートするには、次のタスクが必要です:

1. ACD から履歴データを取得するスクリプトを作成する。
2. 履歴データを取得し、それを必要なカンマ区切りテキストファイル形式に変換するために、スクリプトを指定された間隔で実行するバッチプロセスを作成します。
3. Webex WFO データサーバ上の事前に定義されたフォルダに FTP またはその他のツールを使用してコンマ区切りテキストファイルを配置します。

GIS API はカンマ区切りテキスト ファイルを処理し、履歴データを Webex WFO データベースに書き込みます。

要件

以下は、通話および通話以外のデータを正常にキャプチャするために満たす必要がある条件です。

- 履歴データとリアルタイム データを Webex WFO に送信するときは常に、ACD から Webex WFO に同期される ACD エージェント ID で使用される形式が使用されることを確認してください。
  大文字と小文字の不一致がある場合 (たとえば、ACD のエージェント ID **jsmith** であるが、データインポートファイルでは **Jsmith**)、データのインポートが失敗します。
- サービス履歴データは、エージェント サービスの生産性データの合計から計算されます。そのため、キャプチャが行われるためには、指定された期間、AgentProductivity.AGENT と ServiceHistorical.SERVICE ファイルの両方が使用可能である必要があります。
  両方のファイルが見つかったが、一方のデータが欠落している場合、特定の値が 0 と見なされる可能性があります (0 個のアイテムの合計が 0 になります)。
  また、どのエージェントとサービスがデータを持っているかという点で、エージェントの

生産性とサービスの履歴データが一貫していることも重要です。

- ACD に従い、過去の期間ごとに各タイプの 1 つのファイルのみを書き込む必要があります。同じ期間で同じタイプの 2
  番目のファイルがあると、最初のファイルのデータが上書きされます。
- ACD のすべてのファイルのファイル名とファイル ヘッダーで同じ ACD
  番号を使用する必要があります。

ファイルの使用

3 つのキャプチャ ファイルを次のように使用します。

ファイル（File）	使用
.SERVICE	このファイルは必須であり、サービスキューの統計に使用されます。
.エージェント	このファイルは、エージェントと連携する各サービスキューについて、エージェントの生産性データをレポートするために使用されます。 指定された間隔で ファイルを処理するには、ファイルが必要です。 ファイルにデータ行を含める必要はありません。ヘッダー行のみを含めることができます。 ただし、個々のエージェントの生産性を追跡する場合は、データ行を含める必要があります。
.Events	このファイルはオプションです。 これは、エージェントのリアルタイム状態を表示し、リアルタイム イベントをキャプチャしてエージェントの適合性と準拠性を計算するための 1 つの方法として使用できます。 このファイルが [レポート] フォルダにドロップされるとすぐに、地理情報システムの API はこのファイルを処理します。 [レポート] フォルダーに新しいファイルがドロップされる頻度によって 、データがリアルタイムにどれだけ近いかが決まります。 注 意 リアルタイムイベントをキャプチャする推奨される方法は、リアルタイムデータキャプチャ API の使用です。 を参照-

時間のデータキャプチャ API で詳細を確認してください。

テキストファイルの場所

コンマ区切りのテキストファイルは、[データサーバ設定]
ページで設定された場所に配置する必要があります。
データサーバ設定ページで場所が設定されていない場合、テキストファイルはデータサーバの次のデフォルトの場所に配置する必要があります。

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

テキストファイルが処理された後、それらはトラブルシューティングの目的のためにクラウドとデータサーバにアーカイブされます。

ACD ナンバリング

データのインポート元の ACD
には、データソースとして識別するための番号が割り当てられます。 ACD 番号は、ACD WFO
によって ACD 構成ページで割り当てられます (「汎用 ACD の接続設定」を参照)。

ACD が 1 つしかない場合でも、その ACD には番号を割り当てる必要があります。
このドキュメントの例では、Webex には番号 1 が割り当てられています。

さらに、GIS テキストファイル内のエージェント識別子 (ACD ID in ACD WFO)
とサービスキュー識別子 (Service Queue ID in ACD WFO) は一意である必要があります

テキストファイルの詳細

このセクションでは、GIS API で使用される 3 つのカンマ区切りテキスト
ファイルの詳細について説明します。 これらのファイルは次のとおりです。

- Agent 仕事効率.AGENT
- サービス履歴.SERVICE
- AgentState.イベント

ファイル中のデータは 30 分間隔です。 この間隔は設定できません。

> メモ テキストファイルの日付形式 (YYYY-MM-DD) は、Microsoft Excel
> などのスプレッドシートアプリケーションによって、アプリケーションで既定として設定されている形式に変更される場合があります。 Be
> この可能性を認識し、日付形式が正しいように日付列が構成されていることを確認してください。

データ型の定義

このセクションに記載されているデータ型には特定の定義があります。
これらの定義を次の表に示します。

データ タイプ	定義
日付	YYYY-MM-DD の形式で表される日付です。
ダブル	符号付き倍精度浮動小数点値として解析できる方法で表される浮動小数点値。 Long として使用できる値は、double としても使用できます。 + 記号は省略する必要があります。
整数	先行の 0 なしの、符号付き 10

進整数値で表される整数で、その値は少なくとも –0x8000、多くとも 0x7fff です。 + 記号

データ タイプ	定義
	は省略されます。
long	先行の 0 を除く、符号付き 10 進整数値で表される整数で、値は少なくとも – 0x80000000、最大で 0x7fffffff です。 + 記号は省略する必要があります。
非負の double	として解析できる方法で表現される浮動小数点値 少なくとも 0x00000000 の符号付き倍精度浮動小数点値。 負でない long として使用できる値は、負ではない double
	としても使用できます。 + 記号は省略する必要があります。
非負の long	符号付き 10 進整数値で表される整数。 値は 0x00000000 以上、0x7fffffff 以下です。 +
	記号は省略する必要があります。
null	リテラル値は NULL です (大文字と小文字は区別されません)。
正の double	として解析できる方法で表現される浮動小数点値 正の符号付き倍精度浮動小数点値。 正の long として使用できる値は、正の double としても使用できます。 +
	記号は省略する必要があります。
正の long	符号付きの 10 進整数値で行頭を含まない整数です。 値は 0x00000001 以上、0x7fffffff 以下です。 +
	記号は省略する必要があります。
時刻	次のいずれかの形式で表される時間: ▪ hh:mm ▪ 時:分:秒 ▪ hh:mm:ss.sss
タイムスタンプ	次のデータ型から構成されるタイムスタンプ: `<date><time><tzoffset>`

tzoffset	+HHMM、-HHMM、HHMM 形式、またはリテラル値 GMT または UTC で表されるタイムゾーンオフセット。

AgentProductivity.AGENT ファイル

AgentProductivity.AGENT ファイルには、00:00 23:59 までの 30 分間隔のエージェントの生産性データが含まれています。

ファイル名の形式

<日付/時刻><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

要素	説明
<日時>	ファイルが生成された日時を YYYYMMDDHHMM 形式で示します。 例: 201301151430 (2013 年 1 月 15 日 14:30). 時間は 24 時間制です。
<tzoffset>	タイムゾーン (ACD が配置されている場所) の GMT からの日時のオフセット (AHHMM 形式)。 ▪ A は P (正) または N (負) で、GMT からのオフセットを示します。 ▪ HH はオフセット時間数です ▪ MM はオフセット分数です 例 ACD がグリニッジ標準時 (GMT) の場合、<tzoffset>は P0000 になります。 ACD が東部標準時の場合 (EST) (GMT-0500) の場合、<tzoffset> は N0500 になります。
<ACD#>	ACD 番号 (ACD ナンバリング) を参照してください。

ファイルヘッダー

エージェントの日付: <日付> 間隔: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

要素	説明
<日付>	ファイルが生成された日時を YYYY-MM-DD 形式で示します。
<時間>	データがカバーする 30 分間隔の開始日を 24 時間形式 HH:MM で示します。
<tzoffset>	タイムゾーン (ACD が配置されている場所) は GMT からのオフセットで、単位は +HHMM、

要素	説明
	-HHMM、または HHMM 形式。
	プラスまたはマイナスが指定されていない場合、オフセットはプラスであると見なされます。
<ACD#>	データのソースである #dntr_bifejjg バグズの番号です。

ファイルヘッダーは、ファイル中の空白以外の最初の行でなければなりません。

> メモ
> エージェントの日付、間隔、TZOFFSET
> の値は、ファイル名の期間の開始時刻と一致する値、および Webex WFO
> でサポートされている過去の期間を表す必要があります。
> 個々の値が一致する必要はありませんが、同じ時点を意味するだけです。
> 例えば、ファイルの名前が次のような場合:
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT
>
> ヘッダーは次のとおりです。
>
> エージェント日付: 2013-01-23 間隔: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> それぞれが異なるタイムゾーンの同じ時点を表しているため、エラーはありません。
> N0500 タイムゾーンの 18:00 (GMT からの 5 時間の負のオフセット) は、GMT
> タイムゾーンの 23:00 と同じです。

列ヘッダー

<コラム名 1>、<コラム名 2>、<コラム名 3>. . .,<列名 N>

<カラム名 1>から <カラム名 N>まではファイルで表される列の名前です。

列名は、必須およびオプションの列に制限されません。 認識されない列と関連データ
(エージェント名やサービス名など) を追加して、人間が可読性の高い GIS
ファイルにすることができます。 GIS API はこれらの列と関連データを無視します。

列の順序が指定されていません。
列の順序に関する唯一の要件は、列名が各行のデータと同じ順序であることです。

カラム名にはカンマを使用することはできません。また、大文字と小文字の区別があります。スペースで開始または終了することはできません
(このようなスペースは、ファイルを解析する際に自動的に削除されます)。
列名は固有なものでなければなりません。 重複する列名 (スペース トリミング後)

はエラーになります。

列ヘッダーはファイル中の空でない 2 行目になければなりません。

データ回線 要素	説明
<列の値 1>、<列の値 2>、<列の値 3>。 . .,<列の値 N>	<列値 1>から<列値 N>までは、<列名 1> から<列値>までの値です。 <列名 N>は 1 行のデータです。 データの各行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応し、各列に 1 つの値があり、列ヘッダーと同じ順序で並んでいます。 値はカンマで区切ります。 値にカンマを使用することはできません。 解析時に、データ値の前後の空白が削除されます。 ファイルの 3 行目以降の非空行はデータ行でなければなりません。 ファイルにデータ行が含まれていない可能性があります。 これは、その期間にデータ項目がなかったことを意味します。

必須の列

次の表では、AgentProductivity.AGENT ファイルに存在する必要があるカラムについて説明します。

> メモ
>
> AgentProductivity.AGENT ファイルに非インタラクティブサービスキューが記述されている場合、一部の列名が意味を成しません。 詳細については、[説明] 列を参照してください。
>
> 非インタラクティブサービスキューで列が当てはまらない場合、これらの列の値を 0 に設定します。

列	データ タイプ	説明
acdAgentId	文字列	ACD 内のエージェントの ID。
acdServiceId	文字列	サービス キューの ID は ACD. 英数字も使用できます。
処理した連絡先	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせ数。 チャットの場合、ドロップされたチャットと解決済みのチャットが含まれます。

総トーク秒数	非負の double	期間中に、エージェントによって処理されたサービス キューのコンタクトでの合計通話時間。 連絡先の通話時間は、前の期間に開始できます。通話時間はすべてカウントされます。

列	データ	説明
合計保留秒数	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせの合計保持時間。コンタクトの保留時間は、前の期間から開始できます。保留時間はすべてカウントされます。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
連絡後総作業時間秒	非負の double	期間中にエージェントが対応したサービス キューの問い合わせ後の合計作業時間。コンタクトの「コンタクト後の時間」は、前の期間に開始できます。連絡後の時間全体がカウントされます。
totalPeriodHandleTime 秒	非負の double	期間内に発生したサービスキューの問い合わせを処理するためにエージェントが費やした合計時間。 このメトリクス (A) は、期間の境界を超える時間が含まれていないという点で、totalTalkSeconds +totalHoldSeconds +totalafterContactWorkSeconds (B) とは区別されます。 例 午前 9 時 29 分にエージェントによってコールの応答があり、コールが 9:33 に終了し、連絡後作業はありません。ACD が 09:30 10:00 の間に処理された通話だと考えた場合、通話は B (09:29– 09:33) に 4 分費やします。)しかし 3

列	データ タイプ	説明
		(09:30–09:33).
合計 UnproatedReadyWaitingSeconds	非負の値 ダブル	この ACD のすべてのサービス キューで、期間中のエージェントの準備完了/待機時間の合計。 チャットのような非インタラクティブ サービス キューは、エージェントが最大数のチャットを処理していない限り、エージェントがチャットに応答している間に準備完了にすることができます。
totalUnproatedNotReady BusySeconds	非負の double	この ACD 内のすべてのサービス キュー (エージェントがコンタクトを処理している間、または別のサービス キューで [準備完了]/[待機中] と報告されている間の時間は除く) での、期間中のエージェントの準備なし/取り込み中時間の合計。
totalUnproatedInSession 秒	非負の double	この ACD 内のすべてのサービス キューでの、期間中のエージェント のセッション時間の合計 (ログイン時間) です。

オプションの列

次の表では、AgentProductivity.AGENT ファイルのオプションのカラムについて説明します。
含まれていない場合、既定値がメトリックに使用されます。

列	データ タイプ	説明
期間開始	timestamp	間隔の開始を表すタイムスタンプです。

		含まれる場合、このフィールドはファイル名およびファイルヘッダーの期間の開始時刻と同じ時点を参照する必要があります (必ずしも同じタイムゾーンで表される必要はありません)。 一致しない場合、エラーが発生します。
連絡先が転送されました	非負の値	エージェントによって転送されたコンタクト数

列	データ	説明
	ダブル	期間中。 デフォルト値 = 0。
連絡先が転送されました。	非負の double	期間中にエージェントに転送されたコンタクトの数。 このフィールドは予約されています。 現在この値は無視されます。
連絡先外部受信	非負の double	期間中のエージェントへの外部インバウンドコンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
ContactsExternalOut	非負の double	期間中のエージェントからの外部アウトバウンドコンタクトの数。 デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
合計 ReservedSeconds	非負の double	期間中にエージェントのサービスキューの問い合わせ用に予約された合計時間。 0 以外の場合、予約時間は準備完了/待機時間としてカウントされません。 デフォルト = 0。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
合計 ProatedReadyWaiting s 秒	非負の値 ダブル	エージェントの比例配分された受信可能/待機時間の合計 およびサービスキューを表示します。 この ACD ですべてのサービスキューを合計すると、これは必須フィールドである totalUnproatedReadyWaitingSeconds と等しくなければなりません。 日割り計算された値が省略されるか、0 に設定される場合、データ サーバは、エージェントがエージェント- サービス

列	データ	説明
		キューの生産性データを持っているこの ACD のサービス キューの間で、日割り計算されない値を均等に分割します

列	データ	説明
		期間中。 日割り計算された値が指定され、日割りされていない値に加算される場合、日割り計算された値がエージェントとサービスのキューの組み合わせに使用されます。 日割り計算された値が指定されており、日割り計算されていない値と一致しない場合、各エージェントサービスキューエントリに対して、データサーバは、指定された日割りされた値の合計で割った指定された日割り値で重み付けされた非日当値を再計算します。この ACD のすべてのサービス キューの値で、この期間にエージェントがエージェント サービス キュー データを持っている場合の値です。 これは、1 つのサービスキューに対して [受信可]/[待機中] の時間をエージェントに割り当て、他のサービスキューに対して [受信不可]/[取り込み中] の時間を指定する ACD にとって最も便利です。比例配分されないおよび配分された受信不可/取り込み中の時間には、エージェントの準備完了/待機中の時間や、他のサービス キューの他の時間が含まれないことが重要です。 エージェントが通話を処理しているときに、サービス キューの受信不可/取り込み時間を報告する、または別のサービス キューで準備完了/待機時間を報告する ACD の場合、エージェントが応答なしの場合にのみ、重複した時間のすべてを削除して、準備/取り込み時間を報告することが重要です。すべてのサービスキューで同時に

列	データ	説明
		[受信不可]/[取り込み中] の数が表示されます。このタイプの ACD では、比例配分されていない [準備完了/待機時間] は各サービスキューの準備完了/待機時間の合計であり、比例配分されていない [準備中/取り込み中時間] は、セッション (ログイン) 時間の合計から次の値を引いた値から計算されます総稼働時間 (トーク、保留、作業後、準備/待機、予約)

列	データ	説明
		チャットのような非インタラクティブ サービスキューは、エージェントが最大数のチャットを処理していない限り、エージェントがチャットに応答している間に準備完了にすることができます。
合計 ProatedNotReady 通話中秒	非負の値 ダブル	エージェントの日割り計算された受信不可/話中時間の合計 およびサービスキューを表示します。 この ACD のすべてのサービスキューで合計されると、これは必須フィールドである totalUnproatedNotReadyBusySeconds と等しくなります。 この値の詳細については、totalProatedReadyWaitingSeconds フィールドの説明を参照してください。
連絡先が回答済み	非負の double	期間中にエージェントが応答したサービスキューの問い合わせ数。 このフィールドと必須フィールドの contactsHandled の違いは、実装者が決定します。ContactsHandled フィールドは平均処理時間の計算などに使用され、連絡先の回答は average speed of answer の計算に使用されます。 一部の ACD はこの 2 つのフィールドを区別しています。たとえば、一部の ACD では処理済みの連絡先はレポート期間中に終了した連絡先であり、回答済みの連絡先はレポート期間中に回答した連絡先です。 このフィールドは予約されています。現在この値は無視されます。

列	データ	説明
合計回答遅延秒数	非負の double	期間中にエージェントが応答した問い合わせに対するサービス キューの問い合わせへの応答の遅延の合計。 このフィールドは予約されています。 現在、

列	データ	説明
		値は無視されます。

例

以下は AgentProductivity.AGENT ファイルの例です。

順次連絡先

この例では、エージェントが 2 人の顧客と順番に話します。 これは一般的な音声連絡先です。

	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

これら 2 つの連絡先から生成された GIS ファイルは次のようになります。

ファイル名: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント日付: 2017-01-15 間隔: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contactsAnswered、contactsTransferredOut、contactsExternalIn、contactsExternalOut、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyUnproatedSeconds、total

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

2 つのコンタクトが同じサービス キューに入った場合、GIS ファイルは次のようになります。

ファイル名: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント日付: 2017-01-15 間隔: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contacts Answered、contactsTransferredOut、contactsExternalIn、contactsExternalOut、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContact

WorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproratingReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyBusySeconds、totalUnproatedInSessionSeconds

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

同時コンタクト (間隔内の両方)

この例では、エージェントは 1 つの期間内で同時に 2 つの問い合わせを処理します。

これは通常、コンタクトがチャット セッションの場合に発生します。

	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

これら 2 つの連絡先から生成された GIS ファイルは次のようになります。

ファイル名: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント 日付: 2017-01-15 間隔: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contactsAnswered、contactsTransferredOut、contactsExternalIn、contactsExternalOut、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyUnproatedSeconds、total

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

2 つのコンタクトが同じサービス キューに入った場合、GIS ファイルは次のようになります。

ファイル名: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント日付: 2017-01-15 間隔: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contactsAnswered、contactsTransferredOut、contactsExternalIn、contactsExternalOut、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyUnproatedSeconds、total

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

同時コンタクト数が間隔の境界を越えました

この例では、エージェントが同時に 2 つの連絡を処理し、2 番目の連絡が間隔の境界を超えて 0:35 に終了します。

<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

顧客 1 が 00:00 00:05 にチャットを開始します。 エージェントは 00:05 00:10 に顧客 1 に応答します。顧客 2 が 00:05 00:15 にチャットを開始します。 顧客 1 が 00:10 00:20 にチャットに応答します。エージェントが 00:15 00:20 に顧客 2 とチャットしたことに応答します。 エージェントは 00:20 00:25 に顧客 1 とのチャットに応答し、会話が完了すると、 顧客 2 が 00:20 00:30 にチャットに応答します。 エージェントは、00:30 00:35 に顧客 2 とチャットして応答します。このとき、顧客との会話は終了します。

これら 2 つの連絡先から生成された 2 つの GIS ファイルは次のようになります。

ファイル名: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント日付: 2017-01-15 間隔: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contactsAnswered、contactsTransferredOut、contactsExternalIn、contactsExternalOut、totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyUnproatedSeconds、total

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

ファイル名: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

エージェント日付: 2017-01-15 間隔: 00:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId、acdServiceId、contactsHandled、contacts Answered、contactsExternalIn、contactsExternalOut、

totalTalkSeconds、totalHoldSeconds、totalAfterContactWorkSeconds、totalPeriodHandleTimeSeconds、totalUnproatedReadyWaitingSeconds、totalUnproatedNotReadyBusySeconds、totalUnproatedInSessionSeconds

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

サービス履歴.SERVICE ファイル

ServiceHistorical.SERVICE ファイルには、対話型および非対話型サービスキューの 30 分間隔の 00:00 から 23:59 までのサービスキューデータが含まれます。

- インタラクティブ サービス キュー タイプは、エージェントと顧客が音声 (コール) やチャットなどのリアルタイム　コミュニケーションを行うコンタクトで構成されます。
- 非インタラクティブ サービス キュー タイプは、エージェントと顧客がメール、FAX、ソーシャル メディアなどのリアルタイム コミュニケーション、および封筒詰めなどのアクティビティを持たない問い合わせで構成されます。

ファイル名の形式

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

要素	説明
<日付/時刻>	ファイルが生成された日時を YYYYMMDDHHMM 形式で示します。 例 201701151430 (14:30、2017 年 1 月 15 日)。 変更後の時刻: 24 時間形式で表示されます。
<tzoffset>	タイムゾーン (ACD が配置されている場所) の GMT からの日時のオフセット (AHHMM 形式)。 ▪ A は P (正) または N (負) で、GMT からのオフセットを示します。 ▪ HH はオフセット時間数です ▪ MM はオフセット分数です 例 ACD がグリニッジ標準時 (GMT) の場合、<tzoffset>は P0000 です。 ACD が東部標準時の場合

(東部標準時) (GMT-0500)、次に <tzoffset>は N0500 です。

要素	説明
<ACD#>	ACD 番号 (ACD 番号付けを参照)。

ファイルヘッダー

サービス提供日: <date>　間隔: <時間> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

要素	説明
<date>	ファイルが生成された日時を YYYY-MM-DD 形式で示します。
<時間>	データがカバーする 30 分間隔の開始日を 24 時間形式 HH:MM で示します。
<tzoffset>	タイムゾーン (ACD が配置されている場所) は GMT からオフセットされており、単位は +HHMM、-HHMM、または HHMM 形式。 プラスまたはマイナスが指定されていない場合、オフセットはプラスであると見なされます。
<ACD#>	データのソースである ACD の番号です。

ファイルヘッダーは、ファイル中の空白以外の最初の行でなければなりません。

> メモ
> [サービス提供日]、[期間]、[TZOFFSET]
> の値は、ファイル名の期間の開始時刻と一致するもの、および WFM
> でサポートされている過去の期間を表す必要があります。
> 個々の値が一致する必要はありませんが、同じ時点を意味するだけです。
> 例えば、ファイルの名前が次のような場合:
>
> 201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE
>
> ヘッダーは次のとおりです。
>
> 診療日: 2013-01-23 間隔: 23:00 TZ オフセット: 0000 ACD: 1
>
> それぞれが異なるタイムゾーンの同じ時点を表しているため、エラーはありません。
> N0500 タイムゾーンの 18:00 (GMT からの 5 時間の負のオフセット) は、GMT
> タイムゾーンの 23:00 と同じです。

列ヘッダー

<コラム名 1>、<コラム名 2>、<コラム名 3>. . .,<列名 N>

<カラム名 1>から <カラム名 N>まではファイルで表される列の名前です。

列名は、必須およびオプションの列に制限されません。 認識されない列と関連データ(エージェント名やサービス名など) を追加して、人間が可読性の高い GIS ファイルにすることができます。 GIS API はこれらの列と関連データを無視します。

列の順序が指定されていません。
列の順序に関する唯一の要件は、列名が各行のデータと同じ順序であることです。

カラム名にはカンマを使用することはできません。また、大文字と小文字の区別があります。スペースで開始または終了することはできません
(このようなスペースは、ファイルを解析する際に自動的に削除されます)。
列名は固有なものでなければなりません。 重複する列名 (スペース トリミング後) はエラーになります。

列ヘッダーはファイル中の空でない 2 行目になければなりません。

データ回線

<列の値 1>、<列の値 2>、<列の値 3>。 . .,<列の値 N>

Where<カラム値 1>から <カラム値 N>まで<カラム名 1>の値であるを通して
<カラム名 N>1 行のデータ用です。

データの各行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応し、各列に 1 つの値があり、列ヘッダーと同じ順序で並んでいます。 値はカンマで区切ります。
値にカンマを使用することはできません。 解析時に、データ値の前後の空白が削除されます。

ファイルの 3 行目以降の非空行はデータ行でなければなりません。
ファイルにデータ行が含まれていない可能性があります。
これは、その期間にデータ項目がなかったことを意味します。

必須の列

以下の表では、対話型および非対話型の両方のサービスキュータイプについて、ServiceHistorical.SERVICE ファイルに存在する必要があるカラムについて説明します。

> メモ
> ServiceHistorical.SERVICE
> ファイルが非インタラクティブサービスキューを記述している場合、一部の列名は意味を成しません。 詳細については、[説明] 列を参照してください。
>
> 非インタラクティブサービスキューで列が当てはまらない場合、これらの列の値を 0 に設定します。

列	データ タイプ	説明
acdServiceId	文字列	サービス キューの ID は ACD に記載されています。英数字も使用できます。

列	データ タイプ	説明
提供済みの連絡先	非負の double	期間中にエージェントに提供されたサービス キューの問い合わせ数。
処理した連絡先	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせ数。
連絡先が回答済み	非負の double	期間中にエージェントが応答したサービス キューの問い合わせ数。 このフィールドと必須フィールドの contactsHandled の違いは、実装者が決定します。ContactsHandled フィールドは連絡先数の予測や平均対応時間の計算などに使用され、contactsAnswered は average speed of answer の計算に使用されます。一部の ACD は 2 つのフィールドを区別します。たとえば、一部の ACD では処理済みの連絡はレポート期間中に終了する連絡であり、回答済みの連絡とはレポート期間中に回答された連絡です。
連絡先が放棄されました	非負の double	期間中に放棄されたサービス キューの問い合わせ数。
総トーク秒数	非負の double	期間中に、エージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせの合計通話時間。
合計保留秒数	非負の double	期間中にエージェントによって処理されたサービス キューの問い合わせの合計保持時間。 この列はチャットには適用されません。この列には 0 を入力してください。
合計後連絡先作業時間秒	非負の double	一定期間中にエージェントが対応したサービス キューの問い合わせ後作業時間の合計。

合計回答遅延秒数	非負の値	次の連絡先への応答における合計遅延時間:

列	データ タイプ	説明
	ダブル	連絡先エージェントのサービスを表示します。 この列はチャットには適用されません。 この列には 0 を入力してください。
serviceLevelPercent	非負の値 double ≤ 100	指定期間中にエージェントがエージェントが回答した連絡先に対するサービスの応答時間の合計遅延時間。

オプションの列

次の表では、ServiceHistorical.SERVICE ファイルのオプションのカラムについて説明します。
含まれていない場合、既定値がメトリックに使用されます。

列	データ タイプ	説明
期間開始	timestamp	間隔の開始を表すタイムスタンプです。 含まれる場合、このフィールドはファイル名およびファイルヘッダーの期間の開始時刻と同じ時点を参照する必要があります (必ずしも同じタイムゾーンで表される必要はありません)。 一致しない場合、エラーが発生します。
連絡先がブロックされています	非負の double	期間中にサービス キューでブロックされた問い合わせの数。 デフォルト値 = 0。
serviceLevelSeconds	正の double	期間中のサービスキューのサービスレベルしきい値(秒)。 このフィールドは予約されています。 現在この値は無視されます。
キューで連絡先	非負の double	指定期間内にキューに入っている問い合わせの最大数。 非インタラクティブキューでのみ使用されます。 インタラクティブキューの場合、この列に入力された値に関係なく、この値は常に 0 になります。

欠落している列

一部のカラム (totalInServiceSeconds、totalInSessionSeconds など) は表示されません。
実際、これらの値は日割りで計算する必要があります。他のサービス
キューの履歴データとエージェントの生産性データを組み合わせて計算されます。
これは、履歴サービス キュー
データからのサービスごとのキューの値が、エージェントの生産性データからのエージェントごとのサービスごとのキューの値と同じ合計になるように行われます。

たとえば、ほとんどの ACD
では、準備完了/待機状態の時間はサービスキューと関連付けられていません。
エージェントはただその状態にあるだけです。 AgentProductivity.AGENT
ファイルでは、この合計はエージェントの各エージェント サービス キュー
エントリに、totalUnproatedReadyWaitingTime として提供されます。 そこから、各サービス
キューに対して比例配分された ReadyWaitingTime を計算します
(配分されていない合計値を、期間中にエージェントがエージェント-サービス
キューの生産性データを保持していたサービス キューの数で割った値)。

同様のアプローチが、ProprateNotReadyBusySeconds
に変換される、totalUnproatedNotReadyBusySeconds に対して取られます。
日割り計算された値を使用して、サービス キューの合計を計算します。 結果として、同じ時間が
2 回 (または複数のサービス キューの場合はそれ以上)
カウントされず、メトリックはゼロサムになります。

[totalProatedReadyWaitingTime] および/または [totalProatedNotReadyBusyTime]
の値が指定されている場合、これらの値を、日割り計算されていない時間の日割り計算のガイドとして使用します。 合計が正確である場合、指定された日割り計算された値が使用されます。
そうでない場合は、配分された値を計算するための重みとして使用します
(指定された配分値を、間隔中のエージェントのすべてのサービスで指定された配分値の合計で割った値を使用)。

サービスキューの数で除算する以外に、時間の日割り計算方法をより細かくコントロールしたい
実装者は、列 totalProatedReadyWaitingSeconds および totalProatedNotReadyBusySeconds を
AgentProductivity.AGENT ファイルに追加できます。

一定期間中、特定のエージェントの各エージェント-サービス キュー行の
totalProatedReadyWaitingSeconds 値の合計が、そのエージェントの各エージェント-サービス
キュー行の totalUnproatedReadyWaitingSeconds
値になるようにすることを強くお勧めします。準備中の場合も同様です。/取り込み中です。
また、ある時間が他のサービスキューの別の状態の時間と同時である場合、その時間がサービスキ

ューに対して「準備なし/取り込み中」の時間がカウントされないことを確認することを強くお勧めします。

たとえば、エージェントが別のサービスキューで通話を処理している間に、1
つのサービスキューの受信不可/取り込み中時間を報告する ACD
の場合、通話処理と同時の受信不可/取り込み中の時間は、指定された比例配分されないまたは配分された値に含まれるべきではありません。 同様に、ACD が 1 つのサービス
キューの準備完了時間をカウントしながら、別のサービス
キューの準備中/取り込み中の時間をカウントする場合、その準備なし/取り込み中の時間は、指定された比例配分されないまたは配分された値に含まれません。 未配分の値の合計のみ

totalUnproatedReadyWaitingTime と totalUnproatedNotReadyBusyTime
は、それぞれ、エージェントが一部のサービスキューに対して準備完了/待機中の時間、およびエージェントがすべてのサービスキューに対してエージェントが準備不可/取り込み中の時間としてのみ、ダブルカウントされる必要があります。

例
ファイル名: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical. サービスサービス日付:

2013-01-15 間隔: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId、contactsOffred、contactsHandled、連絡先回答、連絡先放棄、totalTalkSeconds、total 保留秒、totalAfterContactWorkSeconds、totalAnswerDelay 秒、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.Events ファイル

AgentState.event
ファイルには、順守および適合の計算に使用されるエージェント状態データが含まれています。
このファイルには、ファイル名とファイルヘッダーで示された 1
日分のすべてのエージェントの状態データが含まれている必要があります。
日は、テナントのタイムゾーンで午前 0 時から午前 0 時と解釈されます。
このファイルにより、その日の既存のエージェント状態データが置換されます。

ファイル名の形式

<日付>_<ACD#>_AgentState.Event

要素	説明
<日付>	ファイルが生成された日付を YYYYMMDD の形式で示します。
<ACD#>	ACD 番号 (ACD ナンバリング) を参照してください。

ファイルヘッダー

<日付> ACD: <ACD#>

イベント開催日:

要素	説明
<日付>	ファイルが生成された日付を YYYY-MM-DD 形式で示します。
<ACD#>	データのソースである ACD 番号です。

ファイルヘッダーは、ファイル中の空白以外の最初の行でなければなりません。

メモ

[イベント日時]
の値は、ファイル名およびファイル中のすべてのエージェントイベントの日付の両方と一致するサーバの日付を表す必要があります。 例えば、ファイル名が次のような場合:

20160123_1_AgentState.event

この場合、ファイルには 2016 年 1 月 23 日のイベントのみが含まれ、テナントタイムゾーンのその他の日付は含まれません。
これは、個々のイベントがテナントのタイムゾーンで表されなければならないという意味ではなく、イベントがデータサーバによってテナントのタイムゾーンに変換された後、変換されたイベントのタイムスタンプの日付がファイル名の日付と一致し、ファイルヘッダー。

列ヘッダー

<列名 1>、<列名 2>、<列名 3>。 . .,<列名>

<列名 1>から <列名 N> はファイル中の列の名前です。

列名は、必須およびオプションの列に制限されません。 認識されない列と関連データ(エージェント名やサービス名など) を追加して、人間が可読性の高い GIS ファイルにすることができます。 GIS API はこれらの列と関連データを無視します。

列の順序が指定されていません。
列の順序に関する唯一の要件は、列名が各行のデータと同じ順序であることです。

カラム名にはカンマを使用することはできません。また、大文字と小文字の区別があります。スペースで開始または終了することはできません
(このようなスペースは、ファイルを解析する際に自動的に削除されます)。
列名は固有なものでなければなりません。 重複する列名 (スペース トリミング後) はエラーになります。

列ヘッダーはファイル中の空でない 2 行目になければなりません。

データ回線

<列値 1>、<列値 2>、<列値 3>。 . .,<列値 N>

<列値 1>から<列値 N>までは<列名 1>から<列値>までの値です。
<列名 N>は 1 行のデータです。

データの各行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応し、各列に 1 つの値があり、列ヘッダーと同じ順序で並んでいます。 値はカンマで区切ります。

値にカンマを使用することはできません。 解析時に、データ値の前後の空白が削除されます。

ファイルの 3 行目以降の非空行はデータ行でなければなりません。

ファイルにデータ行が含まれていない可能性があります。

これは、その期間にデータ項目がなかったことを意味します。

必須の列

次の表では、AgentState.Event ファイルに存在する必要があるカラムについて説明します。

列	データ タイプ	説明
acdAgentId	文字列	ACD 内のエージェントの ID。
eventDateTime	timestamp	エージェント状態イベントが発生した時点を表すタイムスタンプで、以下のデータ型で構成されます。 <date><time><tzoffset> tzoffset が省略されている場合、日時は GMT 時間であると想定されます。
agentState	文字列、long、または null	エージェントの状態を表すコードです。 詳細については、「エージェントの状態値」を参照してください。

オプションの列

次の表では、AgentState.event ファイルのオプションのカラムについて説明します。
含まれていない場合、既定値がメトリックに使用されます。

列	データ タイプ	説明
reasonCode	文字列、long、または null	エージェントの状態変化に関連する理由コード。 デフォルト値 = NULL。

エージェントの状態値

AgentState フィールドは特定の値のみを受け入れます。 イベントがこれらのエージェント状態の 1 つと一致しない場合、そのイベントの行がファイルに書き込まれてはなりません。
各州には、値として使用できる整数または文字列コードが関連付けられています。
次の表では、エージェントの状態と関連するコードについて説明します。

エージェントの状態	code	code	説明
ログアウト/アウトオブサービス	1	LO	エージェントは ACD からログアウトします。
準備完了/待機中	2	再	エージェントは問い合わせを処理する準備ができてい

			ます
通話中/通話中のコンタクト	3	工務店	エージェントは、

エージェントの状態	code	code	説明
			連絡先
連絡後作業	4	週	エージェントは連絡後作業を行っています
保留	5	おお	エージェントは保留中です
準備ができていません/取り込み中	6	NR	エージェントはコンタクトを受信する準備ができていません

各エージェントのタイムスタンプには 1 つのイベントのみが書き込まれます。
複数のイベントが書き込まれる場合、エージェントのファイル内でタイムスタンプが同じで最後のイベントのみがキャプチャされる可能性がありますが、保証はされません。

特定のサービスキューに対してエージェントを準備完了/待機中または準備不可/取り込み中として報告し、エージェントが別のサービスキューで別の状態にある間に、1 つのサービスキューでこれらの値の 1 つを使用する ACD の場合、イベントを非-service キュー固有です。 例えば、ACD のエージェントが 1 つのサービス キューに「通話中」であり、他のサービス キューに「準備ができていない/話中」の場合、単一の TK または 3 エージェントの状態が書き込まれる必要があります。

一般に、エージェントが異なるサービスキューに対して複数の状態にあり、タイムスタンプごとにエージェントごとに 1 つのイベントのみが書き込まれる場合、優先順位は次のように確立されます。

- 他のすべてのイベントは [ログアウト] より優先されます
- [ログアウト] を除くすべてのイベントが、[準備ができていません]/[取り込み中] よりも優先されます。
- [ログアウト] および [準備中] を除くすべてのイベントが、[準備完了] [待機中] よりも優先されます。

例

ファイル名: 20160115_1_AgentState.イベントイベン

ト日付: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId、eventDateTime、エージェントの状態、reasonCode

[簡潔にするために省略しています]

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

[簡潔にするために省略しています]

```
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
```

Webex WFO による人事管理システムの統合

HRMS (人事管理システム) インテグレーションが有効になっている場合 ([アプリケーション管理] > [WFM 構成] > [HRMS 構成])、Webex WFO はあなたの人事管理システムから休暇データをインポートし、休暇時間使用データはあなたの人事管理システムが使用できるファイルにエクスポートします。

休暇データは、1 日 1 回、[人事管理システムの構成] ページで設定された時刻に、Webex オフィス勤務管理から人事管理システムにエクスポートされます。 休暇データは HRMS から Webex WFO に 1 日を通してインポートされます。これは、Webex WFO で GI ファイルが利用可能になると常に行われます。

重要

Webex WFO はエージェントのユーザ名またはエージェントの従業員 ID を [ユーザ] ページで設定したとおりに使用して、休暇時間データを識別します。どちらの識別子を使用する場合も、Webex 業務委託費と人事管理システム内で同一でなければなりません。これにより、それぞれの正しい記録にデータが書き込まれます。

デフォルトでは、データサーバは人事管理システムから Webex WFO に送信されたテキストファイル用に次のフォルダを監視します:

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

メモ

データサーバの構成時に GIS ファイルの場所がデフォルトから変更された場合、人事管理システムファイルは次のパスに保存されます:

. .\gis\vacationreports\<tenant>

詳細については、 次のトピック「データサーバの設定」を参照してください。 *Webex WFO ユーザガイド*

ファイルが表示されるとすぐに、このファイルのデータが GIS API を使用して Webex WFO にインポートされます。 インポートされたデータは、Webex WFO データベース中の既存の休暇データを上書きします。

> ベストプラクティス データは毎日 Webex WFO からエクスポートされます。 HRMS から Webex WFO にデータがインポートされる頻度は顧客が決定します。 ベストプラクティス: HRMS で得られた休暇時間が計算された間隔でデータをインポートする。

HRMS 設定ページで設定された時刻になると、Webex WFO は過去 7
日間の各エージェントの使用時間を含むレポートファイルを出力します。
このファイルには、現在の日付時点で保留中および承認済みの時間も含まれています。
時間は前日で終了するスケジュールに使用されたものとみなされます。
進行中のスケジュールは使用済みとしてカウントされません。

テキストファイルが Webex WFO によって処理されると、トラブルシューティングの目的でデータサーバとクラウドにアーカイブされます。

休暇のエクスポートファイルは自動的には削除されません。
エクスポートファイルを削除するかどうか、またいつ削除するかは顧客が決定します。

インポートファイルの詳細

次の表には人事管理システムから WFM に送信されたインポートファイルの詳細が表示されます。

> 重要
> 列にデータが必要ない場合でも、すべての列ヘッダーがインポートファイルに存在する必要があります。 列ヘッダーがない場合、インポートは失敗します。

要素	説明
ファイルの場所	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
[ファイル名(File Name)]	業務休暇時間_開始日_HRMS
ファイルヘッダー	HRMS 日付からの退席日: <date>
列ヘッダー	ログイン データはオプションです。 このメールアドレスを使ってユーザが Webex WFO にログインする際に入力します。 Login および EmployeeId は個別にオプションですが、これら 2 つの列の少なくとも 1 つにデータを含める必要があります。 そうしないと、データインポートファイルが処理されません。 休暇タイプラベル データが必要です。 すべての行の vacationTypeLabel

に入力されたデータ値は、Webex WFO (アプリケーション管理 > 休暇プランニング > 休暇の種類)
で設定されている休暇の種類の名前と正確に一致している必要があります。 この

要素	説明
	値にカンマを含めることは
	できません。利用可能時間 データが必要です。 これは、次のユーザが利用できる休暇の時間数です。 確認します。総獲得
	時間数 データはオプションです。 これは、以下によって取得された休暇の合計時間数です。 管理する必要があります。 オプションの [totalEarmedHours] フィールドがファイルに含まれていない場合、Webex WFO はデフォルトの値を 0 に設定し、既存の値を上書きします。 このため、エージェントに使用された時間の計算時に負の値にな
	る場合があります。 ファイルにフィールドが含まれている場合、9999 を超える値の入力はできません。 社員 ID データはオプションです。 Login および EmployeeId は個別にオプションですが、これら 2 つの列の少なくとも 1 つにデータを含める必要があります。 そうしないと、データインポートファイルが処理されません。

以下はインポートファイルの例です。

HRMS 日付からの退席日: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarningHours,employeeId smithj@example.com,フローティング ホリデー, 16,24,john.smith smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones adamsb@generic.com,休暇,120,120,dams.

メモ データ要素の小数点以下 2 桁までに制限されています。 2
桁以上ある場合、値はインポートの前に 2 桁に丸められます。
レコードのエラーはログに記録されます
ファイルを選択します。
HRMS
インポートデータの一部であるカンマは、ファイルのデリミタとしてではなく、リテラルと

して扱うために、バックスラッシュでエスカレートする必要があります(例、"3\,000")。

エクスポートファイルの詳細

次の表には WFM から人事管理システムに送信されたエクスポートファイルの詳細が表示されます。

要素	説明
ファイルの場所	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data
	サーバ\gis\vacationreports\<テナント名>
[ファイル名(File Name)]	vacation_<date>_WFM
ファイルヘッダー	日付: <date> から WFM からの休暇
列ヘッダー	
	ログ イン 日 vacationTypeLabel が使用されたリクエ ストされた時間数承 認された時間数時間 EmployeeId acdId

- インポートファイル (インポートファイルの詳細を参照 を参照)
  による休暇の計画を持つすべてのエージェントが、エクスポートファイルに含まれます。
- 過去 7 日間の usedHours を持つ日付のみが、各エージェントのエクスポートに含まれます。
- エージェントが少なくとも 1 つの種類の休暇を使用した時間
  に達した場合、その日に使用時間がない場合でも、ファイルにはすべての種類の休暇が表示されます。 この場合、usedHours フィールドはダッシュ (
  —).
- [リクエストされた時間] および [承認された時間]
  フィールドは、各エージェントについてレポートされた最後の日付でのみ表示されます。これらの値は、将来のすべての日付の合計であるため、特定の日付に関連付けられていません。
- エージェントが 7
  日間のどのタイプの休暇についても使用時間がない場合、各休暇タイプについて昨日の日付行が挿入され、そこで要求された時間と承認された時間がレポートされます。

出力されるエクスポートファイルには、休暇の種類ごとに次のものが含まれます:

- 使用時間: 行の日付に使用された時間。

  この値は、その日付のエージェントのスケジュールの休暇タイプの例外の期間に基づいています。 休暇タイプの例外は Webex WFO 休暇タイプ ページ ([アプリケーション管理] > [休暇プランニング] > [休暇]) で設定します。

- 要求時間: 現時点で未承認の保留中の合計時間。

- 承認済み時間: 承認された合計時間。 1
  日に満たないリクエストの場合、リクエストの継続時間が使用されます。
  終日のリクエストの場合、期間は Webex WFO フルタイム相当プロファイル ページ
  ([アプリケーション管理] > [休暇プランニング] > [フルタイム相当] プロファイル)
  で構成された、エージェントのフルタイム相当プロファイルでの定義に従って、1
  週間あたりの最小時間 ÷ 5 として計算されます。プロファイル) を参照してください。

以下はエクスポートファイルの例です。

日付: 2018-04-20 からの休暇 WFM

ログイン、日付、vacationTypeLabel、usedHours、requestedHours、approvedHours、EmployeeId、acdId

smithj@example.com,2018-04-13,フローティング ホリデー,8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,フローティング ホリデー,-,-,-,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,休暇,4.0,-,-,jonsteri,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,休暇,-,-,-,teri.jones,1

この例では、休暇時間は次のようにレポートされます。

従業員	休暇時間の使用
smithj	■ 4 月 13 日の 8 時間のフローティング ホリデーを使用。 ■ 4 月 15 日に 8 時間の休暇を使用しました。 ■ 4 月 20 日以降に承認保留中の休暇の要求が 16 時間ある。 ■ 4 月 20 日以降に承認された 8 時間の休暇の要求を持つ。 ■ 4 月 20 日以降に承認済みまたは保留中のフローティング ホリデー要求はありません。
Jo Nest	■ 4 月 14 日に 4 時間の休暇を使用。 ■ 4 月 15 日に 8 時間の休暇を使用しました。 ■ 4 月 20 日以降に承認済みまたは保留中のフローティング ホリデー要求はありません。
adamsb	■ 4 月 13 日から始まる 7 日間に使用時間はありません。

従業員	休暇時間の使用
	▪ 4 月 20 日以降に承認済みまたは保留中のフローティングホリデー要求はありません。

リアルタイム データ キャプチャ API

リアルタイム データ キャプチャ API を使用すると、任意の ACD のリアルタイムエージェント状態情報を Webex WFO に通知できます。 このリアルタイム データは、Webex WFO がエージェントの順守と準拠を計算するために使用されます。

リアルタイムの API は HTTPS REST API です。

API の定義

この API を使用するアプリケーションは、次の作業を行う必要があります。

1. アプリケーションの起動時に、アプリケーションサーバとの HTTPS セッションを確立します。
2. アプリケーションの有効期間中:
    a. ACD 指定の連携方法を使ってエージェントの状態変化を監視します。
    b. エージェントの状態変更をアプリケーションサーバに提出します。
3. アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションを破棄します。

セッションの確立

エージェントの状態データを Webex WFO に提供する前に、まず HTTPS

セッションを確立する (ログインする) 必要があります。

ログインするには、以下を行うために HTTPS POST リクエストを発行します。

https://<Webex WFO Cloud 主催者>/api/rest/authorize

Webex WFO クラウド主催者はインストール中に設定されます。 詳細については、*サービスプロバイダインストールガイド* 詳細については、

リクエストの本文は次の形式である必要があります。

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

地理情報システムリアルタイム
}

メモ 上記の <username> および <password> の文字列に資格情報が含まれるユーザには、管理者 WFM 権限が必要です。 一致しない場合、API は機能しません。

メモ 使用する資格情報が複数のテナントに対して有効な場合は、サポートに連絡してください。

に対する応答: **200 OK** 成功を示します。

エージェント状態情報の送信

各エージェントの状態変更は、個別の API リクエストとして送信することも、複数のエージェントの状態変更を 1 つのリクエストにバンドルすることもできます。 一般に、1 回のリクエストで複数のエージェントの状態変更を送信すると、パフォーマンスが向上します。

エージェントの状態情報を送信するには、以下に対して HTTPS POST 要求を発行します。

https://<Webex WFO Cloud ホスト>/api/rest/scheduling/ gis/RealTimeAgentState?acdServerId=<value>

リクエストの本文は次の形式である必要があります。

```
[
    {
        "acdAgentId":文字列、"gisStateIdentifier":文
        字列、"タイムスタンプ":番号、"reasonCode
        ":文字列
    }, ...
]
```

このリクエストのフィールドを次の表で定義します。

フィールド	説明
acdAgentId	エージェントの ACD 識別子です。 これは ACD WFO でエージェントの ACD ID です ([アプリケーション管理] > [ユーザ] > [エージェント])。 ▪ ACD から Webex WFO に同期されるエージェント ID ACD で使用される形式が、Webex WFO に履歴およびリアルタイム データを送信するときに常に使用されることを確認します。ケースの不一致がある場合 (たとえば、ACD のエージェント

ID 学会 データの

フィールド	説明
	インポートファイル スミス) 場合、データのインポートは失敗します。
acdServerId	ACD の ID です。 ACD の設定ページで表示される ACD の番号です。
gisStateIdentifier	エージェントの状態の識別子。 ■ 1—ログアウト。 エージェントが ACD からログアウトしました。 多くの ACD では、状態変更の理由を示すために、この状態に理由コードが付随している場合があります。 ■ 2—準備ができていません。 エージェントは ACD からのコンタクトを受け付けていません。 多くの ACD では、状態変更の理由を示すために、この状態に理由コードが付随している場合があります。 ■ 3—準備完了。 エージェントは ACD からのコンタクトを受け入れる準備ができています。 ■ 4—通話中。 エージェントはコンタクト上です。 ■ 5—作業の準備ができていません。 エージェントはコンタクト作業の後に従事しており、完了すると [準備中] 状態になります。 ■ 6—作業の準備完了。 エージェントは連絡後作業を行っており、終了すると [受信可] 状態になります。 ■ 10—保留。 エージェントがコンタクトを保留状態にしました。 メモ ACD に [連絡後作業] 状態があるが、作業の準備ができていませんと作業の準備完了の間の区別をしない場合、状態で使用できます。
タイムスタンプ	エポックからの経過ミリ秒で表された、エージェントの状態変更が行われた時間。 タイムスタンプは、エポックタイム (ミリ秒) で表された UTC で送信する必要があります。

reasonCode	オプションの理由コード。これは null または空白の可能性があります。 有効な値は、カンマを除く任意のアルファベット文字および記号、および 165535 の数字です。

例

以下は、単一の API リクエストとして送信されるエージェントの状態変更の例です。

- エージェント 5009 は、6 月 27 日、2012 18:03:27 GMT に水曜日に保留状態になります。


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


以下は、単一のリクエストにまとめられた複数のエージェントの状態変更の例です。

- エージェント 5009 は 6 月 27 日水曜日 2012 18:03:39 GMT に理由コード 9 で [受信不可] になります。
- エージェント 5009 は 6 月 27 日、水曜日 2012 18:03:40 GMT に準備状態になります。
- エージェント 5002 が 6 月 27 日水曜日、2012 18:03:39 GMT に、受信不可になり、理由コード 2 になる


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

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

セッションの破棄

アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS

セッションを破棄する (ログアウトする) 必要があります。

ログアウトするには、次への HTTPS DELETE

リクエストを発行します。

https://<Webex WFO Cloud 主催者>/
api/rest/authorize

に対する応答: **200 OK** 成功を示します。

連絡先を一括インポートする

サードパーティは一括連絡先インポート API を使用して、メタデータと記録をマルチパート HTTPS リクエストにマージして挿入します。

2 つの一括インポート API があります。

- 連絡先の一括インポート API—サードパーティにより使用されました。マルチパート HTTPS リクエストへのメタデータと録画の両方の挿入を許可します

  メモ 連絡先の一括インポート API を使用して、データ
  サーバを通して連絡先を一括でインポートすることもできます。 次を参照してください。
  連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する。

- リアルタイム連絡先 API—Webex が使用 WFO
  スマートデスクトップ記録クライアント。は、まずメタデータを挿入し、メタデータ挿入からの応答に基づいて、録画を後で個別にアップロードします。
  これにより、クライアントは録画のアップロードを遅らせることができ、通話がまだ進行中でもコンタクトを挿入できます。
  ただし、これにより、クライアントは正しい連絡先の録画をアップロードするために ID を追跡する必要があります。

プロトコルおよび URI

連絡先の一括インポート API

URI	/api/upload/contacts
方法	POST
権限（Permissions）	テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リアルタイム一括連絡先インポート API (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/ import
方法	POST
権限（Permissions）	連絡先のキャプチャ、音声の録音/画面の録音
内容タイプ	アプリケーション/JSON

サポートされている形式

以下の形式はマルチパートリクエストに含めることができます。

タイプ	説明
CSV	メタデータの指定に使用されるカンマ区切りのファイル。
JSON	メタデータ形式はリアルタイム API と同じですが、一括インポートで使用できます。
WAV	音声記録形式です。
WEBM	音声とビデオを組み合わせた記録形式です。
WebMA	音声のみの (WebM コンテナー) 形式です。
WEBMV	ビデオのみ (WebM コンテナ) 形式です。
SMX	音声形式です。
WMV (ペアになっている場合はビデオのみ)	音声とビデオを組み合わせた記録形式

タイプ	説明
	を同じ連絡先の音声に追加します)。
OPUS	音声形式です。

リクエストフィールドとレスポンスフィールド

CSV および JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

すべてのフィールドが両方のタイプのファイルで使用されるわけではありません。

フィールドが適用されるファイルは説明中に示されます。

名前	要求?	説明
エージェント ID	Y	CSV および JSON で使用されます。 3 つの形式のいずれかのエージェント ID です。 「処理」は、コンテンツの解析に基づいて使用されている形式を特定します。 ▪ ユーザ ID。 WfoPerson.id による固有の識別子です。 この番号は、ユーザエクスポートスプレッドシートでも使用されます ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [ユーザ] > [インポートおよびエクスポート] > [エクスポート] > [ユーザ ID] 列)。 Webex WFO ユーザプロファイルの ID と同じではありません。 ▪ AD ログイン。 ドメイン\ユーザ名 ("\" が必要です)。 ▪ メールアドレス。 メールアドレスです ("@" が必要です)。 CSV を使用してコンタクトをアップロードする場合、エージェント ID が必要です。 JSON を使用してリクエストを行う場合、エージェント ID はオプションです。 後者の場合、エージェント ID はアップロードを開始する認証済みユーザの ID に設定されます。 最大文字数 = 254 デフォルト = なし

AssocCallId	N	CSV および JSON で使用されます。 連絡先を関連付ける ID です。 たとえば、あるエージェントから別のエージェントに転送されたコールは、それぞれ同じ ID を持ちます。 最大文字数 = 52 デフォルト = NULL

名前	要求	説明
音声.ロケーション	N	CSV および JSON で使用されます。 音声サブオブジェクト内。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
Audio.StartTimeMs	N	#dntr_bifej ダイズ および JSON で使用されます。 音声サブオブジェクト内。 音声記録の 1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒 GMT 単位の時間。 これは、コンタクトが開始された時点からの音声のオフセットを決定するために使用されます。 最大 文字 = long 既定 = ContactStartTimeMs
CalledAddress	N	CSV で使用されます。 呼び出された電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列
着信者（Called）	N	JSON で使用されます。 呼び出された電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
通話 ID	N	CSV および JSON で使用されます。 連絡先を識別する ID です。

名前	要求	説明
		最大文字数 = 128 デフォルト = NULL

名前	要求	説明
通話	N	JSON で使用されます。 発信側の電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
発信アドレス	N	CSV で使用されます。 発信側の電話番号です。 最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列
ClientTimeZone	N	CSV および JSON で使用されます。 UTC 形式のタイムゾーンです。 Windows タイムにも対応しています。 デスクトップ録画クライアントは Olson 時間にマッピングされた Windows 時間を送信します。 最大 文字 = 255 既定 = Webex WFO で定義された顧客のタイムゾーン 例 -06:00
ContactStartTimeMs	N	#dntr_bifej ダイ ajz および JSON で使用されます。 1970-01-01 (UNIX 時間) から開始するミリ秒 GMT GMT 単位。 このフィールドには値が入力されている必要があります 。値がない場合、API は現在のアップロード時刻を使用します。 多くの連絡先に同じタイムスタンプが付けられるため、 ユーザ エクスペリエンスが低下する可能性があることに注意し てください。 重要 Excel で連絡先をインポートする場合、[開始時刻] 列の形式を次のようにする必要があります。 表示ミリ秒 (詳細については、Excel のユーザ

名前	要求	説明
		ドキュメントを参照してください)。 そうしないと、Excel が ms を切り捨て、誤った時間を生じさせ、録画を正しく インポートすることを妨げます。

名前	要求	説明
		最大文字数 = long デフォルト = 現在のアップロード時間 例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
方向性	N	CSV および JSON で使用されます。 通話の着信または発信の方向です。 1 = アウトバウンド 0 = 受信 最大文字数 = 1
Line	N	デフォルト = NULL CSV および JSON で使用されます。 エージェントの回線/内 線番号。 最大文字数 = 64 デフォルト = NULL
metadata.<カスタムメタデータフィールド名>	N	CSV で使用されます。 入力するカスタム メタデータ フィールド。 フィールドが存在しない場合は作成されます。 「metadata」で始まる列は、カスタム メタデータ フィールドとして扱われます。 例 「accountNumber」を設定するには、「metadata.accountNumber」という名前のカラムを作成してください。 フィールド名の最大文字数 = 39 カスタムメタデータ値の最大文字 = 2056

カスタムメタデータ	N	JSON で使用されます。 入力するカスタム メタデータ フィールド。 フィールドが存在しない場合は作成されます。 オブジェクトには、名前/値のペアの形式でデータが含まれています。

名前	要求	説明

名前	要求	説明
		例 "accountNumber":"123456" フィールド名の最大文字数 = 39 カスタムメタデータ値の最大文字 = 2056
記録中 1	Y	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
録画 2	N	CSV で使用されます。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
録画 3	N	CSV で使用されました。 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。

名前	要求	説明
		拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 メモ 音声ファイルが存在しなければ、インポートは失敗します。

名前	要求	説明
		最大文字数 = 128
Recording2Offset	N	デフォルト = なし CSV で使用されます。 Recording1 からの Recording2 のオフセット。 例 スクリーンファイル (WEBM) の 5 秒後に開始する音声ファイル (WAV) のオフセットは 5000 です (5000 = 5 秒)。 最大文字数 = 長い デフォルト = 0
Screen.場所	N	CSV および JSON で使用されます。 [画面] サブオブジェクト内 マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。 サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。 連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。 キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。 拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。 最大文字数 = 128 デフォルト = なし
Screen. 開始時刻	N	CSV および JSON で使用されます。 [画面] サブオブジェクト内 画面録画の開始時刻を 1970-01-01 (UNIX 時間) からミリ秒単位で GMT で示します。 これは、連絡先が開始されたときからの画面のオフセットを把握するために使用されます。 最大 文字 = long 既定 = ContactStartTimeMs

名前	要求	説明

CSV ファイルの例

CSV は、マルチパート アップロード リクエストの一部としてアップロードできます。
形式に関するいくつかの規則は以下の通りです。

- 列数は可変です。 たとえば、顧客のタイムゾーンを常に使用したい場合、CSV.
- CSV に含まれる列は、どのような順序でもかまいません。
- 各行の列数は、ヘッダーの列数と一致する必要があります。
- 値にカンマが含まれる場合は、引用符で囲む必要があります。
- 特定の連絡先の値がわからないが、ヘッダーは存在する場合、その列には空の文字列を使用します。

> メモ 正常な応答は JSON
> でフォーマットされます。応答には各連絡先と録画の状況が追加されるためです。

完全な例

この例では、CSV ファイルで使用可能なすべてのフィールドを使用しています。

```
1 AgentId、ContactStartTimeMs、TimeZone、AssocCallId、CallId、CalledAddress、Line、Calling アドレス、Direction、Recording1、Recording2、Recording2Offset、metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm、1447100000000、アメリカ/シカゴ、103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,アメリカ/シカゴ,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

簡単な例

この例では #dntr_bifej ダイ ajz ファイルで必須のフィールドのみが表示されています。

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

JSON ファイルの例

連絡先情報は、Webex WFO に CSV 形式の代わりに JSON 形式でインポートできます。

完全な例

書式設定された JSON ファイルの例を次に示します。

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

```
6        "CallingAddress" : "1800"、
7        "ClientTimeZone" :「中央標準時」、
8        ContactStartTimeMs : 1447075073000、
9        "方向":1、
10       "音声":[
11           {
12               "Location":"25.wav"、
13               "StartTimeMs":1447075080000
14           }
15       ],
16       "画面表示":[
17               "Location":"25.webm",
18               "StartTimeMs":1447075075000
19       ],
20       "CustomMetadata":{
21               "accountNumber":"123456"、
22               "部門":"セールス"
23        }
24   }
```

簡単な例

この例では、JSON ファイルに必要なフィールドのみを表示しています。

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

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパート

リクエスト内の個別のファイルであるかのように処理されるファイルのコレクションであるという点で、CSV や JSON とは異なる方法で処理されます。

- ファイルの名前は、CSV/JSON で参照する必要があるキーです。
- ZIP ファイル中のフォルダ構造は統合されず、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストは以下のようになります。

```
1  batch.zip
2      batch.csv (2 行、call1 および call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

このマルチパートリクエストは、あたかもファイルがすべて ZIP
中にあるかのように処理されるか、マルチパートリクエストですべて個別に処理されます。

注記

- ファイルの順序は関係ありません。
- 記録ファイル名を含むが記録を含まない連絡先のアップロードは挿入に失敗します。
- CSV または JSON
  で参照されていない記録を含むアップロードは、その記録を無視します。

重要
ユーザにはテナント管理者のアクセス権限、連絡先の一括インポートで使用するデータサーバへのアクセス権限、自分のロールに対する一括インポートの権限の確認が必要です。

連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する

連絡先一括インポート API を使用して、データ

サーバを通して連絡先を一括でアップロードできます。

連絡先の一括インポートを使用するには、API には次のものが必要です:

- Webex WFO 管理者ロール (一括インポート権限が有効になっている)
- データサーバへの読み取り/書き込みアクセス。

データサーバを通じて連絡先を一括でアップロードするには:

前提
データサーバを使用して一括インポートでファイルを正常にアップロードするには、データサーバが Webex WFO 内に設定されている必要があります。
すでに使用中のデータサーバでもかまいません。
他の目的または新しいデータサーバを使用することができます。
バルクインポートのために新しいデータサーバを設定している場合、 *Webex WFO ユーザガイド*の「データサーバの設定」を参照してください。

1. Webex WFO で設定済みのデータサーバを使用するには、 **データサーバ設定** ページ ([アプリケーション管理] > [システム設定] > [データサーバ設定])
   に移動し、それを選択します。データサーバ。
2. **リージョナルデータサーバの ACD 同期設定** セクションで
   キャプチャを有効にする が選択されており、 **汎用 (デフォルト)** ACD
   が割り当てられます。

3. **[保存（Save）]** をクリックします。

4. すべての必須フィールドに加えて、追加するオプションのフィールドを含む CSV (JSON ではありません) ファイルを作成します。

5. ファイルの先頭に「CONTACT」を付けます。
   単語では大文字と小文字が区別され、大文字で入力する必要があります。

   > 例
   > CSV ファイルの名前は ExampleContacts.csv になります。
   > 次のように、CONTACT プレフィックスを付けて名前を変更する必要があります。
   >
   > CONTACT.ExampleContacts.csv

6. CSV ファイルおよび関連するすべてのメディアファイルを GIS <tenant> Data Server 上のこのフォルダは、[データサーバの構成] ページの [地域のデータサーバ GIS ファイルの場所] フィールドで定義された場所にあります。

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

発信後アンケート IVR データをインポート

コール後のアンケートから IVR 経由で収集されたデータは、データサーバ上の特定のフォルダーに保存された CSV ファイルを使用する汎用 IVR 統合を使用して、Webex WFO にインポートできます。 設定の詳細については、『 *Webex WFO ユーザガイド*』の「コンタクトに通話調査を追加する」を参照してください。

> 注意 このフォルダの場所は、データサーバ設定ページ ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [システム設定] > [データサーバ設定]) の Webex WFO で設定されています [地域データ サーバの GIS ファイルの場所] フィールド。

ファイルオブザーバーサービスは、これらのデータファイルのデータベースへのインポートをトリガーし、連絡先 ID、関連付けられた連絡先 ID、または ICM コール ID を使用して、連絡先の録画にデータを添付します。

2 つの CSV ファイルが必要です:

- **Form** CSV ファイルを先に処理する必要があります。
- 実際のアンケート結果は、 **結果** CSV ファイルによりインポートされます。

フォーム CSV ファイル

フォームファイル名は、 **Form_<Form ID>.csv**

の形式に従う必要があります。ここで、<Form ID>は数字です。 フォーム CSV

ファイルは、次の情報を含むようにフォーマットされています:

<フォーム名>、<フォームの状況>、<フォームの日付>、<合計得点> 1,DIGIT,"連絡

先 ID",0

<質問番号>、<質問のタイプ>、<質問テキスト>、<質問の回答と重要度>

フォーム #dntr_bifej ダイズ ファイルの 1 行目に次の情報を記載します:

フィールド	説明
フォーム名	アンケートフォームの名前です。
フォームの状況	フォームの状況は **編集可能** または **アクティブ**になります。 編集可能なフォームは、別のインポートで変更できます。 編集可能なフォームでは、フォームの詳細が更新される前に既存の結果データが削除されます。 アクティブなフォームは変更できません。
フォームの日付	フォームの日付を yyyy-mm-dd の形式で示します。
合計得点	アンケートの合計得点です。

フォーム CSV ファイルの 2 行目の質問 ID は 1 で、VR 調査フォームの最初の質問になります。これは、IVR アンケート結果ファイルで提供される連絡先 ID のプレースホルダです (結果 CSV ファイルを参照):

1,DIGIT,"連絡先 ID",0

ファイルの 3 行目以降にはアンケートの質問が含まれます。

フィールド	説明
質問番号	アンケートの質問に割り当てられた番号です。 重要 質問の番号を 1 にすることはできません。
質問の種類	質問の種類です。 注意 **OPTION** タイプの質問 (1 から 5 までの範囲での回答、例えば 1 から 5 までの回答) のみ結果を保存することができます。アンケートの総回答数が である必要があります。メンバーに関連付けられる **OPTION** タイプの質問を入力する必要があります。
質問テキスト	アンケートの質問です。
質問の応答と重み	質問の回答と重みは、<option id>形式のカンマ区切りの配列です。- <結果のテキスト> - <値/重さ>.

- <option id>範囲内で一意なオプションの ID です。

フィールド	説明
	を選択します。 ■ <結果のテキスト>はアンケート結果の行でこのオプションを識別するために使用されるテキストです。 ■ <値/重さ>質問オプションの値です。

結果 CSV ファイル

各結果ファイルは、汎用 IVR システムからの出力スナップショットです。 たとえば、IVR を設定して、30 分ごとに 1 つのファイルをエクスポートし、過去 30 分以内に行われたすべてのアンケートを含めることができます。 フォームに 2 つの質問がある場合、各アンケート回答ファイルは 3 行で構成されます:

- 行 1 は、アンケートの回答に関連付ける連絡先 ID を識別します。
- 行 2-3 には各質問に対するアンケート回答が含まれています。

結果ファイルの名前は、次の形式で指定する必要があります:
Results_<yyyyMMdd>_<HHMM>_<unique ID>.csv ここで、<unique ID>ファイル名が一意であることを確認する値です。 タイムスタンプ、エージェント ID、または汎用の連番に基づくことができます。

結果 CSV ファイルの各行の形式は次のとおりです。

<固有の識別子>,<フォーム ID>,<アンケート合計獲得得点>,<質問番号>,<回答テキスト>,<回答得点/重み>

各アンケート結果の最初の行には、以下の追加構文要件があります。

<一意の識別子>,<フォーム ID>,<アンケート合計獲得得点>,1,<連絡先 ID または関連する連絡先 ID>,0

- **1** は、1 行目の質問番号が 1 であることを示します (必須)。
- **連絡先 ID または関連する連絡先 ID**>連絡先の識別子です。
- **0** はこの質問の得点/重要度のプレースホルダです。

次の表は、ファイルの各列が各行に何を含むかを示しています。

フィールド	説明
一意の識別子	結果ファイル名の一意の識別子と一致する識別子。フォーム

ID	フォームファイル名で使用されるフォーム ID です。

フィールド	説明
アンケートの総得点	アンケートの合計得点です。
連絡先 ID または関連する連絡先 ID	このアンケートが適用される連絡先の識別子です。 注意 結果ファイルで使用される識別子は、Webex WFO (アプリケーション管理 > QM > QM コンタクトフロー > コール後アンケート)。
質問番号	フォームファイルの質問番号と一致する質問番号。
回答テキスト	フォームファイル中の質問に対する<結果のテキスト>オプション値の 1 つに一致する回答テキスト。
回答得点/重み	次のいずれかの<value/weight>に一致する回答の得点: フォームファイル中の質問のオプション値。

以下のすべての条件が満たされる場合、質問はインポートされた結果にのみ含まれます。

- フォーム ID はインポートされたフォームのフォーム ID と一致します。
- 質問番号は、インポートされたフォームの質問番号と一致します。
- 回答のテキストおよび回答の得点/重みは、その質問の結果および回答オプションの値/重みと一致します。

例

以下は、通話後のアンケートが 5 つの質問で構成されるシナリオのフォームと結果の CSV ファイルの例です。 顧客は、連絡先 ID で識別された連絡先がアンケートに回答した後、**987654321**。

顧客はアンケートに対して次の回答を入力します。

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

このアンケートのフォームと結果ファイルは以下の通りです。

フォームファイル名: Form_3.csv

```
Customer_ Satisfaction_Survey,editable,2019-10-17,200
1,DIGIT,"連絡先 ID",0
301, OPTION, 待ち時間に満足しましたか, 1 - まったくそう思わない - 00,2 - そう思わない - 10,3 - どちらとも言えない - 20,4 - そう思う - 30,5 - そう思う - 40
302,OPTION,サービスはいかがでしたか、1 - まったくそう思わない - 00,2 - そう思わない - 20,3 - どちらとも言えない
- 10,4 - そう思う - 30,5 - 非常にそう思う - 40
303,OPTION,問題は解決しましたか、1 - まったくそう思わない - 00,2 - そう思わない - 20,3 - どちらとも言えない - 10,4 - そう思う - 30,5 - とてもそう思う - 40
304,OPTION, エージェントは知識があったか - まったくそう思わない - 00,2 - 思わない - 10,3 - どちらでもない - 20,4 - そう思う - 30,5 - 非常にそう思う - 40
305,OPTION,一般的なサービスに対する満足度, 1 - まったくそう思わない - 00,2 - そう思わな
```

結果ファイル名:Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1571310547,3,110,1,987654321,0
1571310547,3,110,301,どちらでもない,20
1571310547,3,110,302、同意しない、20
1571310547,3,110,303,どちらでもない,10
1571310547,3,110,304、同意、30
1571310547,3,110,305、同意、30
```

汎用 CDR データのインポート

Webex WFO とネイティブに統合されていない ACD からの汎用の連絡先詳細レコード (CDR) は、ACD WFO にインポートできます。 このプロセスにより、これらのダイヤラー連絡先 (ルート コールをエージェントおよび画面録画に関連付ける) が調整され、Webex WFO 検索と再生機能が正しく動作します。

> メモ 調整期間は過去 8 時間です。 このプロセスは、調整呼び出しより前には到達しません。

Gathering サーバ経由でアップロードする

このオプションを使用するには、まず汎用 ACD を作成し、Webex WFO データサーバ設定ページ ([アプリケーション管理] > [グローバル] > [システム設定] > [データサーバ設定]) でそれをデータサーバと関連付ける必要があります。

汎用 CDR ファイルのアップロードは、他の CDR ファイルのアップロードと同じプロセスに従います。

データサーバがこれらのリクエストを処理するには、pluginsConfigured.properties ファイルで次のキーが True に設定されている必要があります。

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

プロパティファイルは次の場所にあります。

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

CSV ファイルは、GENELIC_CDR_source フォルダーの基本調整キャッシュディレクトリにドロップされます。
既定のインストールでは、このフォルダは次の場所にあります。

C:\reconciliationCache\<tenant ID>\GENEric_CDR_source

ファイルが処理されると、ファイルのコンテンツが GENELIC_CDR_backup ディレクトリの日付ベースのファイルに追加されます。
アップロードに失敗した場合、コンテンツは GENELIC_CDR_retry フォルダーのキューに戻されます。

CSV データ定義

顧客は、ここで説明されているデータ定義に準拠する CSV ファイルを提供します。

重要 CSV ファイルにヘッダーを含めることはできません。

1 CallId、CallIdType、AgentId、AgentExtension、CallingNumber、CalledNumber、StartTime、End Time、IsIn バウンド

フィールド	説明	フォーマット	注
通話 ID	必須。 ソースプロバイダーからの呼び出し識別子。	文字列、最大 128 文字	調整が機能するには、これが関連するルート録画のユニバーサル ID と一致する必要があります。
CallIdType	必須。 通話 ID タイプ。	静的文字列: "GENELIC_ID" 最大 64 文字	
エージェント ID	必須。 エージェント識別子。	文字列、最大 250 文字	許可されている識別子: ▪ ドメインを使った AD ログイン: 例

フィールド	説明	フォーマット	注
			mydomain\user.name ▪ メール:例 user.name@example.com ▪ Calabrie データベース ID: example 42
エージェント内線番号	必要ありません。 エージェント拡張機能。	文字列、最大 64 文字	
発信番号	必要ありません。 発信番号です。	文字列、最大 64 文字	
CalledNumber	必要ありません。 着信番号。	文字列、最大 64 文字	
StartTime	必須。 UTC での発信開始時刻です。	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ	
終了時刻	必須。 UTC での通話終了時刻です。	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ または 開く	「オープン」の値は、転送されたレッグに CDR が有効な終了時刻を提供できない転送シナリオ用です。 転送されたレッグが調整されると、レッグの終了時間がルート

録画の終了時間を設定します。		の転送の	なく、転送を受け取る最初のエ
転送されたレッグのエージェントは、追加		数に関係	ージェントになります。
受信です	必要ありません。	ブール値文字列:	

フィールド	説明	フォーマット	注
	着信です。	true/false/not 指定された値は null になります	

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

終了時間が定義された **CDR** の例

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

終了時刻が開いていない **CDR** の例

ファイルベースのデータをインポートして同期する

ユーザ、チーム、およびサービスのキュー
データをインポートおよび同期し、これらのデータを追加したり、更新する GIS
機能を使用することができます。

メモ ファイルを使ってデータを削除することはできません。 この機能は手動プロセスのままです。

ファイルは、[データサーバの構成] ページの [地域のデータサーバ GIS ファイルの場所]
セクションの Webex WFO アプリケーション管理で構成された場所に配置されます。 Data Server
はこの場所からファイルをインポートします。
同期プロセスによりファイルが処理されると、ファイルはデータサーバとクラウドの両方でアーカイブされます。

良好なファイルは Data Server の ~/gis/archives<date> フォルダ以下にアーカイブされています。
保存期間は 1 週間です。 不正なファイルはアップロードされません。 それらはデータサーバの
~/gis/ PenaltyBox/<date> フォルダに移動され、以降アップロードは試みられません。

ユーザファイル

ユーザ情報は、Users.csv というファイルに含まれています。 ファイルのインポート時:

- データサーバにユーザが存在しない場合はユーザが作成され、ロールが割り当てられます。

- ユーザがすでに存在する場合、ユーザ名とチームが更新され、ロールが割り当てられていない場合は割り当てられます。

> メモ 無効化されたユーザを再度有効化しないでください。
> これにより、手動でチームを非アクティブ化できます。この際、ユーザを非アクティブ化する必要はありません。

- チーム欄がない場合、またはユーザにチームが指定されていない場合、ユーザはデフォルトのチームに割り当てられます。
- ユーザには少なくとも 1 つの有効な役割が割り当てられている必要があります。
  ファイルで指定されたロールが Webex WFO
  に存在しない場合、エラーなしでスキップされます。

このファイルの詳細は以下の通りです。 CSV
ファイルのフィールドは左から右に任意の順序で入力できます。

フィールド	必須ですか？	Type	説明
acdId	はい	String	ユーザの識別子は ACD で表示されます。
acdServerId	はい	番号（Number）	ACD の識別子。 これは、ACD [設定] ページ。
displayTimeZone	なし	String	ユーザのスケジュールが表示されるタイムゾーンです。Olson タイムゾーン形式です。何も指定されていない場合、テナントのタイムゾーンが使用されます。
社員 ID	なし	String	ユーザの社員 ID です。
スケジュールの有効化	はい	Boolean	True または False を指定します。ユーザのスケジュールを有効にします。
firstName	はい	String	ユーザの名です。
lastName	はい	String	ユーザの姓です。
ロール	はい	String	ユーザに割り当てられたロール。複数のロールはセミコロンで区切られます。リストされているロールが存在している必要があります。

TeamAcdId	なし	String	ユーザに関連付けられたチームの ACD ID です。
username	なし	String	ユーザの ACD WFO ユーザ名です。
windows ログイン	なし	String	ユーザの Windows ログイン (Active Directory が使用されている場合)。

```
acdServerId、acdId、employeeId、firstName、lastName、roles、teamAcdId、username、windowsLo gin、displayTimeZone、enableScheduling
1,1001,123、Larry,Jones、Agent;Supervisor、9001、larry.jones@t.com、larry.jones、アメリカ/Chicago,true
1,1002,456、ボブ、Henderson、Agent、9001、bob.henderson@t.com、bob.henderson、America/Chicago、true
1,1003,789、Sara、Williams、Agent、9002、sara.williams@t.com、sara.williams、America/Chicago、true
```

ファイルの例

チームファイル

チーム情報は Teams.csv というファイルに含まれています。 ファイルのインポート時:

- チームがデータサーバに存在しない場合、チームが作成されます。
- チームがすでに存在する場合は、チーム名が更新されます。
- 以前に同期されたが、現在のアップロードファイルに存在しないチームは、非アクティブ化されます。
- 無効化されたチームを再度有効化しないでください。

  これにより、チームを手動で非アクティブ化できるようになります。その際、チームを非アクティブ化する必要はありません。

このファイルの詳細は以下の通りです。 CSV ファイルのフィールドは左から右に任意の順序で入力できます。

フィールド	必須ですか？	Type	説明
acdId	はい	String	チームの識別子は ACD で囲みます。
acdServerId	はい	番号（Number）	ACD の識別子です。 これは、ACD [設定] ページ。
name	はい	String	チームの名前です。

```
acdServerId、acdId、name
1,9001、セールス
1,9002、サポート
1,9003、顧客対応
```

ファイルの例

サービスキューファイル

サービスキューの情報は、ServiceQueues.csv というファイルに含まれています。
ファイルのインポート時:

- サービスキューは、データサーバに存在しない場合に作成されます。
- サービス キューのスキル マッピングが作成されます。
- サービスキューがすでに存在する場合、サービスキュー名が更新されます。

このファイルの詳細は以下の通りです。 CSV
ファイルのフィールドは左から右に任意の順序で入力できます。

フィールド	必須ですか？	Type	説明
acdId	はい	String	サービス キューの識別子は ACD で表示されます。
acdServerId	はい	番号（Number）	#dntr_bifejjg グループの識別子です。これは [設定] ページ
name	はい	String	チームの名前です。

```
acdServerId,acdId,name1,800
1、スキル 1
1,8002、スキル 2
1,8003、スキル 3
```

ファイルの例

WFM 履歴インポート ツール (WHIT)

WFM 履歴インポートツール (WHIT) は、ACD WFO のインストールには含まれていません。
お客様は、サポートにコンポーネントを要求し、このセクションの手順に従ってインストールする必要があります。

メモ ここに表示されているファイルパスは既定のファイルパスです。

ソフトウェア要件

WHIT ツールを実行するためのソフトウェア要件は以下の通りです。

- Data Server がインストールされ、起動している必要があります。
- Java 8 以降がデータサーバにインストールされている必要があります。

WHIT コンポーネント

WIT は次のコンポーネントで構成されています。

- WFM 履歴インポート テンプレートのスプレッドシート
- WHIT JAR ファイル (wfm-historical- import-tool.jar)
- WHIT BAT ファイル (WHIT.bat)

WFM 過去のインポート テンプレート

WFM 履歴インポート テンプレートは、WFM_Historical_Import_ Template.xls という名前の Excel スプレッドシートです。 過去のデータはこのスプレッドシートに入力され、CSV (コンマ区切り) 形式で保存されます。

WHIT JAR および BAT ファイル

WHIT BAT ファイルが履歴インポート
ツールを開始します。このツールを使用して、履歴インポート テンプレートから作成した CSV ファイルの履歴データを、Generic Interface Services (GIS) が要求する形式のファイル
セットに変換します。API (WFM と共に提供される機能) 次に、地理情報システムの API
は、ファイルを ACD WFO データベースにインポートします。

WHIT でデータをインポートする

データのインポートのプロセスは次のタスクで構成されています:

1. WHIT をインストールします。
2. WHIT スプレッドシートにデータを挿入し、CSV 形式で保存します。
3. WHIT.bat を実行します。

WHIT のインストール

データ サーバに WHIT をインストールする

1. データサーバにログインします。
2. WHIT.bat、 wfm-historical- import-tool.jar、 </a11 をコピーする
   >WFM_Historical_Import_ Template.xls
   をデータサーバ上の任意のフォルダに保存します。

WHIT スプレッドシートを準備する

WFM 履歴インポート テンプレート
スプレッドシートで入力するフィールドは、データをインポートするサービス
キューのタイプによって異なります。

サービス キューには 2 種類あります。

- **インタラクティブ**: インタラクティブ サービスのキュー
  タイプは、エージェントと顧客が音声 (コール) やチャットなどのリアルタイム
  コミュニケーションを行う連絡先で構成されます。
- **非インタラクティブ** : 非インタラクティブ サービス キュー
  タイプは、エージェントと顧客がメール、FAX、ソーシャル
  メディアなどのリアルタイム
  コミュニケーション、およびスタッフィングのようなコンタクト
  アクティビティを持たないコンタクトで構成されます。表示されます。

フィールド名は、各サービスキュータイプで異なる方法で解釈される場合があります。
たとえば、ReceivedCalls
は受信したチャット連絡先の数または受信したメール連絡先の数と見なすことができます。
あなたのコンタクトセンターに最も適した方法でスプレッドシートを完成させてください。

WHIT スプレッドシートを準備する

1. WFM_Historical_Import_Template.xls スプレッドシートを開きます。
2. 過去のデータをスプレッドシートに挿入します。
   各フィールドの入力内容はスプレッドシートに記載されています。

インタラクティブ サービス

キューの履歴データをインポートするには、赤の必須フィールドに入力してください。

必要に応じて、緑で表示されているオプションのフィールドにも入力できます。

非インタラクティブ サービス

キューの履歴データをインポートするには、赤の必須フィールドに入力してください。

また、 **ServiceLevel**、 **QtyOfAgents**、および **OccupencyRatio** </a37

も入力します。>フィールドを選択します。

> 注意
> スプレッドシートによっては、入力したものとは異なる日付形式に変換される場合があることに注意してください。 日付が正しくインポートされるには、YYYY-MM-DD の形式である必要があります。

データを特定したくない場合は、必須フィールドの値を 0 に設定します。

> メモ　これらのフィールドがオプションの場合、これらの列を削除できます。

3. すべての履歴データの追加が完了したら、スプレッドシートをコンマ区切り (CSV) 形式で保存します。
4. データ サーバ上の WHIT JAR および BAT ファイルをコピーしたのと同じ場所に、CSV ファイルをコピーします。

WHIT の実行

このタスクはデータサーバで実行します。

WHIT を実行

1. WHIT.bat をダブルクリックしてインポートツールを開始します。
2. ツールの手順に従います。
   a. [**次へ**] をクリックして、2 番目の画面のチェックリストの項目を完了してください。
      各項目にチェックを入れるまで先に進むことはできません。
   b. [**次へ**] をクリックして、3 番目の画面のフィールドを入力します。
3. [**インポート**] をクリックします。 WHIT は、データから GIS ファイルを生成し、次の場所に配置します。

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data サーバ\gis\<テナント名>

   > 注意 これが既定の場所です。

4. すると、地理情報システムの API が GIS ファイルを処理し、データを Webex WFO データベースにインポートします。 GIS ファイルが処理された後に、GIS API は gis フォルダからファイルを削除し、それらを ~/gis/archives<date> 以下のディレクトリにアーカイブします。フォルダをデータサーバ上に削除し、「ホ」を押してください。次のメッセージが表示されます。

   すべてのファイルがキャプチャされます。 履歴のインポートが完了しました。

インポートされたデータは、[アプリケーション管理] の [Webex WFO] で表示できます。[履歴データの表示と編集] ページ。