Webex Referenčná príručka pre import/export údajov WFO

Pre nasadenia s klasickou WFM

Prvýkrát publikované:10. júla 2020
Posledná aktualizácia: 04. októbra 2024

Centrála pre Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, Kalifornia
95134-1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-SIETÍ (6387)
Fax: 408 527-0882

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV. LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ TU UVEDENÚ ZÁRUKU SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ „TAK, AKO SÚ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplicitné softvérové kópie tohto dokumentu sa považujú za nekontrolované. Aktuálna verzia online je najnovšou verziou.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy a telefónne čísla sú uvedené na webovej lokalite spoločnosti Cisco # www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok spoločnosti Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

Obsah

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

Úvod

Historické údaje a údaje v reálnom čase z ľubovoľného automatického distribútora kontaktov (ACD) môžete importovať a integrovať do databázy Webex WFO pomocou jedného z nasledujúcich nástrojov.

- **GIS API**. GIS API sa používa na importovanie historických údajov a údajov o produktivite agentov v reálnom čase do databázy WFO Webex v stanovených intervaloch. Webex WFO používa tieto údaje agentov na generovanie rozdelení, prognóz, zostáv a štatistík.
- **Nástroj historického importu riadenia pracovnej sily (WHIT).** WHIT sa používa na konverziu existujúcich historických údajov zo systému WFO, ktorý nie je Webex, na dátové súbory, ktoré je možné načítať do frontov služieb WFO Webex. Funkciu WHIT môžete použiť, ak inštalujete nový systém Webex WFO.

GIS API

GIS API je súčasťou Webex WFO a nevyžaduje žiadnu samostatnú inštaláciu alebo spustiteľný súbor, aby fungoval.

> **POZNÁMKA** Cesty k súborom zobrazené v tomto dokumente sú predvolenou cestou k súboru. Webex WFO je možné nainštalovať do vlastného umiestnenia, takže cesta k súboru sa môže líšiť.

Zachytenie historických údajov

Na importovanie historických údajov z ACD do databázy WFO Webex sú potrebné nasledujúce úlohy:

1. Napíšte skripty, ktoré načítajú historické údaje z ACD.
2. Vytvorte dávkový proces na spúšťanie skriptov v určených intervaloch, aby ste načítali historické údaje a konvertovali ich do požadovaného formátu textového súboru oddeleného čiarkou.
3. Umiestnite textové súbory oddelené čiarkou do preddefinovaného priečinka na Webex dátovom serveri WFO pomocou FTP alebo iného nástroja.

GIS API spracováva textové súbory oddelené čiarkou a zapisuje historické údaje do databázy WFO Webex.

Požiadavky

Nasledujú podmienky, ktoré musia byť splnené, aby sa zabezpečil úspešný zber údajov o hovoroch a nehovoroch.

- Zabezpečte, aby sa formát použitý v identifikátoroch agentov ACD, ktoré sú synchronizované z ACD do Webex WFO, používal pri každom odosielaní historických údajov a údajov v reálnom čase Webex WFO. Ak sa vyskytne nezhoda malých a veľkých písmen (napríklad ID agenta v ACD je **JSMITH, ale v súbore importu údajov je** to JSMITH), import údajov zlyhá.
- Historické údaje služby sa vypočítajú zo súčtu údajov o produktivite agentskej služby. V dôsledku toho musia byť súbory AgentProductivity.AGENT a ServiceHistorical.SERVICE dostupné počas daného obdobia, aby sa mohlo uskutočniť zachytenie. Ak sa nájdu oba súbory, ale v jednom chýbajú údaje, niektoré hodnoty sa môžu považovať za nulové (súčet nulových položiek sa rovná nule). Je tiež dôležité, aby produktivita agentov a historické údaje služieb boli konzistentné, pokiaľ ide o to, ktorí agenti a služby majú údaje.

- Za historické obdobie na ACD by mal byť zapísaný iba jeden súbor každého typu. Druhý súbor rovnakého typu za rovnaké obdobie spôsobí prepísanie údajov z prvého súboru.
- V názve súboru a hlavičkách súborov pre všetky súbory v danom ACD by sa malo použiť rovnaké ACD číslo.

Využitie súborov

Použite tri súbory snímania nasledujúcim spôsobom.

Súbor	Použitie
. SLUŽBA	Tento súbor je povinný a používa sa na štatistiku frontu služieb.
. AGENT	Tento súbor sa používa na vykazovanie údajov o produktivite agentov pre každý servisný front, s ktorým agenti pracujú. Súbor je potrebný na spracovanie súborov v daných intervaloch. Nie je nutné, aby súbor obsahoval žiadne riadky údajov, iba riadok hlavičky. Ak však chcete sledovať produktivitu jednotlivých agentov, mala by obsahovať riadky údajov.
. UDALOSŤ	Tento súbor je voliteľný. Môže sa použiť ako jedna metóda na zobrazenie stavu agenta v reálnom čase a zachytenie udalostí v reálnom čase na výpočet zhody a dodržiavania agenta. GIS API spracuje tento súbor hneď, ako sa dostane do priečinka Reporty. Frekvencia nových súborov, ktoré sa vkladajú do priečinka Reporty, určuje, ako blízko sú údaje v reálnom čase. **POZNÁMKA:** Preferovanou metódou zachytávania udalostí v reálnom čase je použitie API zberu údajov v reálnom čase. Pozri Real - Zber údajov o čase API Ďalšie informácie.

Umiestnenia textových súborov

Textové súbory oddelené čiarkou musia byť umiestnené v umiestnení nakonfigurovanom na stránke Konfigurácia údajového servera. Ak umiestnenie nie je nakonfigurované na stránke Konfigurácia údajového servera, textové súbory musia byť umiestnené v nasledujúcom predvolenom umiestnení na údajovom serveri:

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

Po spracovaní sa textové súbory archivujú v cloude a na dátovom serveri na účely riešenia problémov.

ACD číslovanie

ACD, z ktorých sa importujú údaje, majú priradené čísla, ktoré ich identifikujú ako zdroj údajov. Čísla ACD priraďuje Webex WFO na stránke Konfigurácia ACD (pozri časť "Nastavenia pripojenia pre všeobecné ACD").

Aj keď existuje len jeden ACD, tomuto ACD musí byť pridelené číslo. V príkladoch v tomto dokumente je ACD priradené číslo 1.

Okrem toho musia byť identifikátory agenta (ACD ID v Webex WFO) a identifikátory servisného frontu (ID servisného frontu vo Webex WFO) v textových súboroch GIS jedinečné

Podrobnosti o textovom súbore

Táto časť poskytuje podrobnosti o troch textových súboroch oddelených čiarkami, ktoré používa API GIS. Ide o nasledujúce súbory:

- AgentProductivity.AGENT
- ServiceHistorical.SERVICE
- AgentState.UDALOSŤ

Údaje v súboroch sú v 30-minútových intervaloch. Tento interval nie je možné konfigurovať.

> **Poznámka:** Formát dátumu v textových súboroch (RRRR-MM-DD) môže tabuľková aplikácia, ako je napríklad program Microsoft Excel, zmeniť na formát, ktorý je v aplikácii nastavený ako predvolený. Byť
> Uvedomte si túto možnosť a uistite sa, že stĺpce dátumu sú nakonfigurované tak, aby bol formát dátumu správny.

Definície typov údajov

Typy údajov uvedené v tejto časti majú špecifické definície. Tieto definície sú podrobne uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Typ údajov	Definícia
dátum	Dátum vyjadrený vo formáte RRRR-MM-DD.
dvojitý	Hodnota s pohyblivou rádovou čiarkou vyjadrená spôsobom, ktorý možno analyzovať ako znamienko s dvojitou presnosťou hodnoty s pohyblivou rádovou čiarkou. Akákoľvek hodnota povolená ako dlhá je tiež povolená ako dvojitá. Znamienko + by sa malo vynechať.
celé číslo	Celé číslo vyjadrené ako hodnota desatinného čísla so znamienkom bez núl na začiatku, ktorého hodnota je najmenej –0x8000 a najviac 0x7fff.
	Znamienko +

Typ údajov	Definícia
	By sa malo vynechať.
dlhý	Celé číslo vyjadrené ako hodnota desatinného čísla so znamienkom bez núl na začiatku a ktorého hodnota je najmenej –0x80000000 a najviac 0x7fffffff. Znamienko + by sa malo vynechať.
Nezáporný dvojitý analyzovať ako	Hodnota s pohyblivou rádovou čiarkou vyjadrená spôsobom, ktorý možno podpísaná hodnota s dvojitou presnosťou s pohyblivou rádovou čiarkou, ktorej hodnota je najmenej 0x 00000000. Akákoľvek hodnota povolená ako nezáporná dlhá hodnota je tiež povolená ako nezáporný dvojnásobok.
Nenegatívne dlhé	Znamienko + by sa malo vynechať. Celé číslo vyjadrené ako hodnota desatinného čísla so znamienkom bez úvodu nuly, ktorých hodnota je najmenej 0x00000000 a najviac 0x7fffffff. Znamienko + by sa malo vynechať.
nula	Doslovná hodnota NULL (nerozlišuje veľké a malé písmená).
Kladné dvojité analyzovať ako	Hodnota s pohyblivou rádovou čiarkou vyjadrená spôsobom, ktorý možno kladná znamienková hodnota s dvojitou presnosťou s pohyblivou rádovou čiarkou. Akákoľvek hodnota povolená ako kladná dlhá hodnota je tiež povolená ako kladný dvojnásobok. Znamienko + by sa malo vynechať.
Pozitívne dlhé	Celé číslo vyjadrené ako hodnota desatinného čísla so znamienkom bez úvodu nuly, ktorých hodnota je najmenej 0x00000001 a najviac 0x7fffffff. Znamienko + by sa malo vynechať.
Čas	Čas vyjadrený v ktoromkoľvek z týchto formátov: ▪ hh:mm ▪ hh:mm:ss ▪ hh:mm:ss.sss
timestamp	Časová pečiatka pozostávajúca z nasledujúcich typov údajov: `<dátum> <čas> <tzoffset>`
tzoffset	Posun časového pásma vyjadrený vo formáte +HHMM, -HHMM, HHMM alebo v doslovných hodnotách GMT alebo UTC.

Súbor AgentProductivity.AGENT

Súbor AgentProductivity.AGENT obsahuje údaje o produktivite agentov v 30-minútových intervaloch od 00:00 do 23:59.

Formát názvu súboru

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

Prvok	Popis
<dátum a čas>	Dátum a čas vygenerovania súboru vo formáte RRRRMMDDHHMM. Príklad: 201301151430 (15. januára 2013 o 14:30). Čas je v 24-hodinovom formáte.
<tzoffset>	Časové pásmo (kde sa nachádza ACD) dátum a čas posun od GMT vo formáte AHHMM, kde: ▪ A je buď P (kladné) alebo N (záporné), charakterizujúce posun od GMT ▪ HH je počet posunutých hodín ▪ MM je počet minút posunu **PRÍKLAD** Ak je ACD v greenwichskom strednom čase (GMT), potom <tzoffset> je P0000. Ak je ACD vo východnom štandardnom čase (EST) (GMT–0500), potom <tzoffset> je N0500.
<ACD#>	Číslo ACD (pozri ACD Číslovanie).

Hlavička súboru

DÁTUM AGENTA: <dátum INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>>

Prvok	Popis
<dátum>	Dátum vygenerovania súboru vo formáte RRRR-MM-DD.
<čas>	Začiatok 30-minútového intervalu pokrytého údajmi v 24-hodinovom formáte HH:MM.
<tzoffset>	Časové pásmo (kde sa nachádza ACD) posunuté od GMT, v +HHMM,

Prvok	Popis
	-HHMM alebo vo formáte HHMM. Ak plus alebo mínus nie je špecifikované, predpokladá sa, že posun je plus (kladný).
<ACD#>	Číslo ACD, ktoré je zdrojom údajov.

Hlavička súboru musí byť prvým riadkom v súbore, ktorý nie je prázdny.

> **NOTA**
> Hodnoty AGENT DATE, INTERVAL a TZOFFSET musia predstavovať čas začiatku obdobia, ktorý sa zhoduje s časom v názve súboru, ako aj historické obdobie podporované Webex WFO. Nevyžaduje sa, aby sa jednotlivé hodnoty zhodovali, ale len aby znamenali rovnaký časový bod. Ak má súbor napríklad názov:
>
> 201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT
>
> A hlavička je:
>
> DÁTUM AGENTA: 2013-01-23 INTERVAL: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1
>
> Neexistuje žiadna chyba, pretože každý vyjadruje rovnaký časový bod v rôznych časových pásmach. Čas 18:00 v časovom pásme N0500 (5-hodinový záporný posun od GMT) je rovnaký ako čas 23:00 v časovom pásme GMT.

Hlavička stĺpca

<Názovstĺpca1>,<Názov2> <Názovstĺpca3>. . .,<názov stĺpcaN>

Kde <columnname1> až <columnnameN> sú názvy stĺpcov zastúpených v súbore.

Názvy stĺpcov nie sú obmedzené na povinné a voliteľné stĺpce. Môžete pridať ďalšie nerozpoznané stĺpce a súvisiace údaje (napríklad mená agentov alebo názvy služieb), aby boli súbory GIS čitateľnejšie pre ľudí. GIS API ignoruje tieto stĺpce a ich súvisiace údaje.

Poradie stĺpcov nie je určené. Jedinou požiadavkou na poradie stĺpcov je, aby názvy stĺpcov boli v rovnakom poradí ako údaje v každom riadku.

Názvy stĺpcov nemôžu obsahovať čiarky, rozlišujú sa v nich veľké a malé písmená a nemôžu začínať ani končiť medzerou (tieto medzery sa pri analýze súboru automaticky orežú). Názvy stĺpcov musia byť jedinečné. Duplicitné názvy stĺpcov (po orezaní medzery) majú za následok chybu.

Hlavička stĺpca musí byť druhý riadok v súbore, ktorý nie je prázdny.

Údajové linky

<ColumnValue1>,<ColumnValue2>,<ColumnValue3>. . .,<columnvalueN>

Where<columnvalue1> až <columnvalueN> sú hodnoty <columnname1> až <názov stĺpcaN> pre jeden riadok údajov.

Každý riadok údajov zodpovedá jednej údajovej položke v súbore s jednou hodnotou pre každý stĺpec v rovnakom poradí ako hlavička stĺpca. Hodnoty sú oddelené čiarkami. Žiadna hodnota nesmie obsahovať čiarku. Hodnoty údajov sa pri analýze orežú z úvodného a koncového medzery.

Tretí a nasledujúce riadky v súbore, ktoré nie sú prázdne, musia byť riadky údajov. Je možné, aby súbor neobsahoval žiadne dátové riadky. To znamená, že za toto obdobie neexistovali žiadne údajové položky.

Povinné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sa musia nachádzať v súbore AgentProductivity.AGENT.

NOTA

Ak súbor AgentProductivity.AGENT popisuje neinteraktívny servisný front, niektoré názvy stĺpcov nebudú dávať zmysel. Vysvetlenie nájdete v stĺpci Popis.

Ak sa stĺpce v prípade neinteraktívnych frontov služieb neuplatňujú, nastavte hodnoty v týchto stĺpcoch na hodnotu 0 (nula).

Stĺpec	Typ údajov	Popis
acdAgentId	Reťazec	ID agenta v ACD.
acdServiceId	Reťazec	ID servisného frontu v ACD. Môže byť alfanumerický.
KontaktySpracované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, ktoré agent spracoval počas daného obdobia. V prípade chatov to zahŕňa chaty, ktoré boli ukončené, a chaty, ktoré boli vyriešené.
totalTalkSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas hovoru o kontaktoch pre servisný front, ktorý agent spracoval počas daného obdobia. Čas rozhovoru kontaktu sa môže začať v predchádzajúcom období; Počíta sa celý čas hovoru.

Stĺpec	Typ	Popis
totalHoldSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas zadržania kontaktov pre servisný front, ktorý spracoval agent počas daného obdobia. Čas zadržania kontaktu môže začať v predchádzajúcom období. Počíta sa celá doba držania. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalAfterContactPracovné sekundy	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas práce po kontakte na kontaktoch pre servisný front, ktorý agent spracoval počas daného obdobia. Čas následného kontaktu kontaktu môže začať v predchádzajúcom období; Počíta sa celý čas po kontakte.
totalPeriodHandleTime Sekundy	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas, ktorý agent strávil spracovaním kontaktov (rozhovor, podržanie, práca) pre servisný front, ktorý sa vyskytol v rámci hraníc daného obdobia. Táto metrika (A) sa odlišuje od súčtu totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) tým, že nezahŕňa čas, ktorý prekračuje hranicu obdobia. **PRÍKLAD** : Ak agent prijme hovor o 09:29 a hovor Končí o 9:33 bez následného kontaktu a ak ACD považuje hovor za spracovaný v čase od 9:30 do 10:00, potom hovor prispieva 4 minúty do bodu B (09:29 – 09:33), ale iba 3 minúty do bodu A

Stĺpec	Typ údajov	Popis
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	nenegatívny dvojitý	Celková doba pripravenosti/čakania na agenta počas daného obdobia vo všetkých servisných frontoch v tomto ACD. Neinteraktívny rad služieb, napríklad chat, môže byť pripravený, kým agent odpovedá na chaty, pokiaľ agent nespracováva maximálny počet chatov.
totalUnproratedNotReady BusySeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti agenta počas daného obdobia vo všetkých frontoch služieb (nezapočítava sa čas, kým agent spracováva kontakt alebo je hlásený ako pripravený/čakajúci v inom servisnom fronte) v tomto ACD.
totalUnproratedInSession sekúnd	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas relácie (čas prihlásenia) pre agenta počas daného obdobia vo všetkých frontoch služieb v tomto ACD.

Voliteľné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sú voliteľné v súbore AgentProductivity.AGENT. Ak nie je zahrnutá, pre metriku sa použije predvolená hodnota.

Stĺpec	Typ údajov	Popis
periodStart	timestamp	Časová pečiatka predstavujúca začiatok intervalového obdobia. Ak je toto pole zahrnuté, musí odkazovať na rovnaký časový okamih (aj keď nemusí byť nevyhnutne vyjadrený v rovnakom časovom pásme) ako čas začiatku obdobia v názve súboru a v hlavičke súboru. Ak sa nezhoduje, vyskytne sa chyba.
kontaktyPrenesené	nenegatívny	Počet kontaktov prenesených agentom

Stĺpec	Typ	Popis
	dvojitý	počas tohto obdobia. Predvolená hodnota = 0.
kontaktyTransferedIn	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov prenesených na agenta počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
kontaktyExternalIn	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet externých prichádzajúcich kontaktov s daným agentom počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
kontaktyExternalOut	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet externých odchádzajúcich kontaktov od agenta počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalReservedSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový vyhradený čas pre kontakty pre servisný front pre agenta počas daného obdobia. Ak nie je nula, rezervovaný čas sa nezapočítava do doby pripravenosti/čakania. Predvolená hodnota = 0. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalProratedReadyWaitingssekúnd	nenegatívny dvojitý	Celková pomerná doba pripravenosti/čakania na agenta a servisný front. Po sčítaní všetkých frontov služieb v tomto ACD sa musí rovnať požadovanému poľu totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ak sú hodnoty pomerného pomeru vynechané alebo nastavené na nulu, údajový server rozdelí nepomerné hodnoty rovnomerne medzi fronty služieb v tomto ACD, pre ktoré má agent údaje o produktivite frontu agentov

Stĺpec	Typ	Popis
		Počas tohto obdobia. Ak sú hodnoty pomerného pomeru zadané a sčítajú sa k hodnotám nepomerných hodnôt, hodnoty pomerných hodnôt sa použijú pre kombináciu frontu agent-služba. Ak sú hodnoty pomernej časti zadané a nedosahujú sa k nepomerným hodnotám, potom pre každú položku frontu agent-service údajový server prepočíta pomernú hodnotu ako nepomernú hodnotu váženú zadanou hodnotou pomernej časti vydelenou súčtom zadaných hodnôt pomerných hodnôt pre všetky fronty služieb v tomto ACD, pre ktoré má agent údaje frontu agent-service v danom období. Toto je najužitočnejšie pre ACD, ktoré priraďujú čas pripravenosti/čakania agentovi pre jeden servisný front a čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti pre iné servisné fronty. Je dôležité, aby časy nepomerného a pomerného času Nepripravené/Obsadené nezahŕňali časy, keď agent hromadí čas pripravenosti/čakania alebo iný čas pre iné servisné fronty. Pre ACD, ktoré hlásia čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti pre servisné fronty, keď agent spracováva hovory, alebo čas pripravenosti/čakania v inom servisnom fronte, je dôležité odstrániť všetok duplicitný čas a hlásiť čas nepripravenosti/zaneprázdnenosti iba vtedy, keď agent nie je pripravený/zaneprázdnený vo všetkých frontoch služieb súčasne. Pre tento typ ACD je celkový nepomerný čas pripravenosti/čakania súčtom času pripravenosti/čakania každého servisného frontu a celkový čas nepripravenosti/obsadenia sa vypočíta z celkového času počas relácie (prihlásený) mínus celkový čas v prevádzke (hovor, podržanie, po práci, pripravený/čakajúci a rezervovaný) čas.

Stĺpec	Typ	Popis
		Neinteraktívny rad služieb, napríklad chat, môže byť pripravený, kým agent odpovedá na chaty, pokiaľ agent nespracováva maximálny počet chatov.
totalProratedNotReady Zaneprázdnené sekundy	nenegatívny dvojitý	Celkový pomerný čas Nepripravený/Zaneprázdnený pre agenta a servisný front. Po sčítaní všetkých frontov služieb v tomto ACD sa to rovná požadovanému poľu totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Podrobné vysvetlenie tejto hodnoty nájdete v popise poľa totalProratedReadyWaitingSeconds.
kontaktyPrijaté	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, na ktoré agent odpovedal počas daného obdobia. Rozdiel medzi týmto poľom a požadovanými kontaktmi poľa Handled je na implementátorovi. Pole KontaktyRukoväť sa používa napríklad na výpočet priemerných časov spracovania kontaktov, zatiaľ čo hodnota contactsAnswered sa používa na výpočet average speed of answer. Niektoré ACD rozlišujú medzi týmito dvoma oblasťami. Napríklad v niektorých ACD je spracovaný kontakt kontakt, ktorý končí počas intervalu vykazovania, zatiaľ čo prijatý kontakt je kontakt, ktorý je zodpovedaný počas intervalu vykazovania. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
totalAnswerDelaySeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkové oneskorenie odpovedania na kontakty pre servisný front pre kontakty, na ktoré agent odpovedal počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. V súčasnosti

Stĺpec	Typ	Popis
		Hodnota sa ignoruje.

Príklady

Nižšie sú uvedené príklady súborov AgentProductivity.AGENT.

Sekvenčné kontakty

V tomto príklade agent hovorí s dvoma zákazníkmi postupne. Toto je typické pre hlasové kontakty.

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

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

GIS súbor vyplývajúci z týchto dvoch kontaktov vyzerá takto:

Názov súboru: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contacts Handled,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

Ak by sa oba kontakty dostali do rovnakého servisného frontu, súbor GIS by vyzeral takto:

Názov súboru: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,kontaktySpracované,kontaktyPrijaté, kontaktyPrenesené, kontaktyExternéIn,kontaktyExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalAfterContact

WorkSeconds,totalPeriodHandleTimeSeconds,totalUnprorated ReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

Simultánne kontakty (oba v rámci intervalu)

V tomto príklade agent spracováva dva kontakty súčasne v rámci intervalu. Toto je typické, keď sú kontakty chatovými reláciami.

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

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

GIS súbor vyplývajúci z týchto dvoch kontaktov vyzerá takto:

Názov súboru: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contacts Handled,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

Ak by sa oba kontakty dostali do rovnakého servisného frontu, súbor GIS by vyzeral takto:

Názov súboru: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contacts Handled,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

Simultánne kontakty (jeden prekračuje hranicu intervalu)

V tomto príklade agent spracováva dva kontakty súčasne a druhý kontakt presahuje hranicu intervalu a končí v čase 0:35.

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

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

Zákazník 1 začína chatovať od 00:00 do 00:05. Agent odpovedá zákazníkovi 1 od 00:05 do 00:10. Zákazník 2 začína chatovať od 00:05 do 00:15. Zákazník 1 reaguje na chatovanie od 00:10 do 00:20. Agent reaguje na chatovanie so zákazníkom 2 od 00:15 do 00:20. Agent odpovedá na chatovanie so zákazníkom 1 od 00:20 do 00:25, keď je ich konverzácia ukončená. Zákazník 2 reaguje na chatovanie od 00:20 do 00:30. Agent odpovedá na chat so zákazníkom 2 od 00:30 do 00:35, keď je ich konverzácia ukončená.

Dva súbory GIS, ktoré sú výsledkom týchto dvoch kontaktov, by sa páčili takto:

Názov súboru: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contacts Handled,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

Názov súboru: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Dátum agenta: 2017-01-15 INTERVAL: 00:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,kontaktySpracované,kontaktyPrijaté, kontaktyPrenesené, kontaktyExternalIn,kontaktyExterníOut,

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

Súbor ServiceHistorical.SERVICE

Súbor ServiceHistorical.SERVICE obsahuje údaje servisného frontu v 30-minútových intervaloch od 00:00 do 23:59 pre interaktívne aj neinteraktívne typy frontov služieb.

- Typy interaktívnych frontov služieb pozostávajú z kontaktov, v ktorých agenti a zákazníci komunikujú v reálnom čase, ako je hlas (hovor) alebo chat.
- Typy frontov neinteraktívnych služieb pozostávajú z kontaktov, v ktorých agenti a zákazníci nemajú komunikáciu v reálnom čase, ako je e-mail, fax a sociálne médiá, ako aj kontaktné aktivity, ako je vypchávanie obálok.

Formát názvu súboru

<dátum a čas><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Prvok	Popis
<dátum a čas>	Dátum a čas vygenerovania súboru vo formáte RRRRMMDDHHMM. **PRÍKLAD** 201701151430 (14:30 dňa 15. januára 2017). Čas je V 24-hodinovom formáte.
<tzoffset>	Časové pásmo (kde sa nachádza ACD) dátum a čas posun od GMT vo formáte AHHMM, kde: ▪ A je buď P (kladné) alebo N (záporné), charakterizujúce posun od GMT ▪ HH je počet posunutých hodín ▪ MM je počet minút posunu **PRÍKLAD** Ak je ACD v greenwichskom strednom čase (GMT), potom <tzoffset> je P0000. Ak je ACD vo východnom štandardnom čase (EST) (GMT–0500), potom <tzoffset> je N0500.

Prvok	Popis
<ACD#>	Číslo ACD (pozri ACD Číslovanie).

Hlavička súboru

DÁTUM SERVISU: <dátum INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>>

Prvok	Popis
<dátum>	Dátum vygenerovania súboru vo formáte RRRR-MM-DD.
<čas>	Začiatok 30-minútového intervalu pokrytého údajmi v 24-hodinovom formáte HH:MM.
<tzoffset>	Časové pásmo (kde sa nachádza ACD) posunuté od GMT, v +HHMM, -HHMM alebo vo formáte HHMM. Ak plus alebo mínus nie je špecifikované, predpokladá sa, že posun je plus (kladný).
<ACD#>	Číslo ACD, ktoré je zdrojom údajov.

Hlavička súboru musí byť prvým riadkom v súbore, ktorý nie je prázdny.

NOTA

Hodnoty SERVICE DATE, INTERVAL a TZOFFSET musia predstavovať čas začiatku obdobia, ktorý sa zhoduje s časom v názve súboru, ako aj historické obdobie podporované WFM. Nevyžaduje sa, aby sa jednotlivé hodnoty zhodovali, ale len aby znamenali rovnaký časový bod. Ak má súbor napríklad názov:

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SLUŽBA

A hlavička je:

DÁTUM SERVISU: 2013-01-23 INTERVAL: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1

Neexistuje žiadna chyba, pretože každý vyjadruje rovnaký časový bod v rôznych časových pásmach. Čas 18:00 v časovom pásme N0500 (5-hodinový záporný posun od GMT) je rovnaký ako čas 23:00 v časovom pásme GMT.

Hlavička stĺpca

<NázovstĺpcaI>,<Názov2> <NázovstĺpcaI3>. . .,<názov stĺpcaN>

Kde <columnname1> až <columnnameN> sú názvy stĺpcov zastúpených v súbore.

Názvy stĺpcov nie sú obmedzené na povinné a voliteľné stĺpce. Môžete pridať ďalšie nerozpoznané stĺpce a súvisiace údaje (napríklad mená agentov alebo názvy služieb), aby boli súbory GIS čitateľnejšie pre ľudí. GIS API ignoruje tieto stĺpce a ich súvisiace údaje.

Poradie stĺpcov nie je určené. Jedinou požiadavkou na poradie stĺpcov je, aby názvy stĺpcov boli v rovnakom poradí ako údaje v každom riadku.

Názvy stĺpcov nemôžu obsahovať čiarky, rozlišujú sa v nich veľké a malé písmená a nemôžu začínať ani končiť medzerou (tieto medzery sa pri analýze súboru automaticky orežú). Názvy stĺpcov musia byť jedinečné. Duplicitné názvy stĺpcov (po orezaní medzery) majú za následok chybu.

Hlavička stĺpca musí byť druhý riadok v súbore, ktorý nie je prázdny.

Údajové linky

<ColumnValue1>,<ColumnValue2>,<ColumnValue3>. . .,<columnvalueN>

Where<columnvalue1> až <columnvalueN> sú hodnoty <columnname1> až <názov stĺpcaN> pre jeden riadok údajov.

Každý riadok údajov zodpovedá jednej údajovej položke v súbore s jednou hodnotou pre každý stĺpec v rovnakom poradí ako hlavička stĺpca. Hodnoty sú oddelené čiarkami. Žiadna hodnota nesmie obsahovať čiarku. Hodnoty údajov sa pri analýze orežú z úvodného a koncového medzery.

Tretí a nasledujúce riadky v súbore, ktoré nie sú prázdne, musia byť riadky údajov. Je možné, aby súbor neobsahoval žiadne dátové riadky. To znamená, že za toto obdobie neexistovali žiadne údajové položky.

Povinné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sa musia nachádzať v súbore ServiceHistorical.SERVICE pre interaktívne aj neinteraktívne typy frontov služieb.

> **NOTA**
>
> Ak súbor ServiceHistorical.SERVICE popisuje neinteraktívny front služby, niektoré názvy stĺpcov nebudú dávať zmysel. Vysvetlenie nájdete v stĺpci Popis.
>
> Ak sa stĺpce v prípade neinteraktívnych frontov služieb neuplatňujú, nastavte hodnoty v týchto stĺpcoch na hodnotu 0 (nula).

Stĺpec	Typ údajov	Popis
acdServiceId	Reťazec	ID servisného frontu v ACD. Môže byť alfanumerický.

Stĺpec	Typ údajov	Popis
kontaktyPonúkané	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front ponúkaný agentom počas daného obdobia.
KontaktySpracované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, ktoré agenti spracovali počas daného obdobia.
kontaktyPrijaté	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front, na ktoré agenti odpovedali počas daného obdobia. Rozdiel medzi týmto poľom a požadovanými kontaktmi poľa Handled je na implementátorovi. Pole KontaktyHandled sa používa napríklad na predpovedanie počtu kontaktov a výpočet priemerných časov spracovania kontaktov, zatiaľ čo hodnota contactsAnswered sa používa na výpočet average speed of answer. Niektoré ACD rozlišujú medzi týmito dvoma oblasťami; Napríklad v niektorých ACD je spracovaný kontakt kontakt, ktorý končí počas intervalu vykazovania, zatiaľ čo prijatý kontakt je kontakt, ktorý je zodpovedaný počas intervalu vykazovania.
kontaktyOpustené	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov pre servisný front opustený počas daného obdobia.
totalTalkSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas hovoru o kontaktoch pre servisný front, ktorý spracovali agenti počas daného obdobia.
totalHoldSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas zadržania kontaktov pre servisný front, ktorý spracovali agenti počas daného obdobia. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
totalAfterContactWorkSeconds	Nezáporná dvojitá dvojitá	Celkový čas práce po kontakte na kontaktoch pre servisný front, ktorý spracovali agenti počas daného obdobia.
totalAnswerDelaySeconds	nenegatívny	Celkové oneskorenie pri odpovedaní na kontakty pre

Stĺpec	Typ údajov	Popis
	dvojitý	Služba pre kontaktných agentov, ktorí odpovedali počas daného obdobia. Tento stĺpec sa nevzťahuje na chaty. Pre tento stĺpec zadajte nulu.
serviceLevelPercent	Nezáporný dvojitý ≤ 100	Celkové oneskorenie odpovedania na kontakty pre službu pre kontaktných agentov zodpovedaných počas daného obdobia.

Voliteľné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sú voliteľné v súbore ServiceHistorical.SERVICE. Ak nie je zahrnutá, pre metriku sa použije predvolená hodnota.

Stĺpce	Typ údajov	Popis
periodStart	timestamp	Časová pečiatka predstavujúca začiatok intervalového obdobia. Ak je toto pole zahrnuté, musí odkazovať na rovnaký časový okamih (aj keď nemusí byť nevyhnutne vyjadrený v rovnakom časovom pásme) ako čas začiatku obdobia v názve súboru a v hlavičke súboru. Ak sa nezhoduje, vyskytne sa chyba.
KontaktyBlokované	Nezáporná dvojitá dvojitá	Počet kontaktov zablokovaných pre servisný front počas daného obdobia. Predvolená hodnota = 0.
serviceLevelSeconds	kladné dvojité	Hraničná hodnota úrovne služieb v sekundách pre servisný front počas daného obdobia. Toto pole je vyhradené pre budúce použitie. Hodnota sa momentálne ignoruje.
kontaktyInQueue	Nezáporná dvojitá dvojitá	Maximálny počet kontaktov vo fronte pre interval. Používa sa iba s neinteraktívnymi frontami. V prípade interaktívnych frontov bude táto hodnota vždy nulová bez ohľadu na hodnotu zadanú v tomto stĺpci.

Chýbajúce stĺpce

Niektoré stĺpce, napríklad totalInServiceSeconds a totalInSessionSeconds, môžu chýbať. V skutočnosti sú to hodnoty, ktoré treba hodnotiť; Vypočítavajú sa kombináciou iných historických údajov frontu služieb s údajmi o produktivite agentov. Deje sa to tak, aby sa hodnoty frontu pre jednotlivé služby z historických údajov frontu služieb sčítali s rovnakými súčtami ako hodnoty frontu pre jednotlivých agentov z údajov o produktivite agentov.

Napríklad vo väčšine ACD nie je čas v stave pripravenosti alebo čakania priradený k servisnému frontu. Agent je skôr práve v tomto stave. V súbore AgentProductivity.AGENT je tento súčet uvedený v každej položke frontu agent-service pre agenta ako totalUnproratedReadyWaitingTime. Z toho vypočítame proratedReadyWaitingTime pre každý servisný front (celková nepomerná hodnota vydelená počtom frontov služieb, pre ktoré má agent údaje o produktivite frontu agent-service počas daného obdobia).

Podobný prístup sa používa pre totalUnproratedNotReadyBusySeconds, ktorý sa konvertuje na propratedNotReadyBusySeconds. Pomerné hodnoty používame na výpočet celkových hodnôt pre servisný front. V dôsledku toho nepočítame rovnaký čas dvakrát (alebo viac pre viaceré fronty služieb) a metriky sú nulový súčet.

Ak sú zadané hodnoty totalProratedReadyWaitingTime a/alebo totalProratedNotReadyBusyTime, použijeme ich ako pomôcku na vyhodnotenie nepomerných časov. Ak sa sčítajú správne, použijú sa zadané pomerné hodnoty. Ak nie, použijeme ich ako váhu (pomocou zadanej pomernej hodnoty vydelenej súčtom zadaných hodnôt pomerných častí vo všetkých servisných frontoch pre agenta počas intervalu) na výpočet pomerných hodnôt.

Implementátori, ktorí chcú mať väčšiu kontrolu nad pomerom času, okrem delenia počtom frontov služieb, môžu do súboru AgentProductivity.AGENT pridať stĺpce totalProratedReadyWaitingSeconds a totalProratedNotReadyBusySeconds.

Dôrazne odporúčame, aby ste sa uistili, že súčet hodnôt totalProratedReadyWaitingSeconds pre každú linku frontu agent-service pre daného agenta počas daného obdobia sa pripočíta k hodnote totalUnproratedReadyWaitingSeconds v každej linke frontu agent-service pre daného agenta a rovnako aj pre hodnotu Nepripravený/Zaneprázdnený čas. Dôrazne sa tiež odporúča, aby ste sa uistili, že čas nepripravenosti/obsadeného času sa nikdy nezapočítava do frontu služieb, ak je tento čas súbežný s časom v inom štáte pre iné fronty služieb.

Napríklad pre ACD, ktoré hlásia čas nepripravenosti/obsadenia jedného servisného frontu, zatiaľ čo agent spracováva hovory v inom servisnom fronte, by čas nepripravenosti/obsadenia súbežný so spracovaním hovorov nemal byť zahrnutý do zadaných hodnôt nepomerných alebo pomerných hodnôt. Podobne, ak ACD započítava čas pripravenosti pre jeden servisný front a zároveň započítava čas nepripravenosti/obsadený čas pre iný servisný front, tento čas Nepripravený/Obsadený čas by nemal byť zahrnutý do zadaných hodnôt nepomerných alebo pomerných hodnôt. Iba celkové nepomerné hodnoty

totalUnproratedReadyWaitingTime a totalUnproratedNotReadyBusyTime by sa mali započítať dvakrát, a to len ako čas, kedy je agent pripravený/čaká na nejaký servisný front, a čas, kedy je agent nepripravený/zaneprázdnený pre všetky fronty služieb.

PRÍKLAD

Názov súboru: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.DÁTUM SERVISU:

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

acdServiceId,ponúkané kontakty,spracované kontakty,kontakty prijaté, kontaktyopustené,totalTalkSeconds,celkomPočet sekúnd držania, celkomAfterContactWorkSeconds,totalAnswerDelay Seconds, serviceLevelPercent

5236,7,8,9,0,1314.324,0.000,238.228,80929.903,0.000

5240,4,4,4,0,365.039,0.000,104.644,35600.210,0.000

Súbor AgentState.EVENT

Súbor AgentState.EVENT obsahuje údaje o stave agenta, ktoré sa používajú na výpočet dodržiavania a zhody. Súbor musí obsahovať všetky údaje o stave agenta za celý deň uvedený v názve súboru a hlavičke súboru. Deň sa interpretuje ako polnoc až polnoc v časovom pásme nájomcu. Súbor nahradí všetky existujúce údaje stavu agenta pre daný deň.

Formát názvu súboru

<dátum>_<ACD#>_AgentState.UDALOSŤ

Prvok	Popis
<dátum>	Dátum vygenerovania súboru vo formáte RRRRMMDD.
<ACD#>	Číslo ACD (pozri ACD Číslovanie).

Hlavička súboru

TERMÍN PODUJATIA: <dátum> ACD: <ACD#>

Prvok	Popis
<dátum>	Dátum vygenerovania súboru vo formáte RRRR-MM-DD.
<ACD#>	Číslo ACD, ktoré je zdrojom údajov.

Hlavička súboru musí byť prvým riadkom v súbore, ktorý nie je prázdny.

NOTA

Hodnoty DÁTUM UDALOSTI musia predstavovať dátum servera, ktorý sa zhoduje s dátumom v názve súboru aj s dátumom všetkých udalostí agenta v súbore. Ak má súbor napríklad názov:

20160123_1_AgentState.UDALOSŤ

Potom musí súbor obsahovať iba udalosti pre 23. január 2016 a žiadny iný dátum v časovom pásme nájomníka. To neznamená, že jednotlivé udalosti musia byť vyjadrené v časovom pásme nájomníka, iba to, že po konverzii udalostí na časové pásmo nájomníka údajovým serverom sa dátum skonvertovanej časovej pečiatky udalosti musí zhodovať s dátumom v názve súboru a hlavičke súboru.

Hlavička stĺpca

<Názovstĺpca1>,<Názov2> <Názovstĺpca3>. . .,<názov stĺpcaN>

Kde <columnname1> až <columnnameN> sú názvy stĺpcov zastúpených v súbore.

Názvy stĺpcov nie sú obmedzené na povinné a voliteľné stĺpce. Môžete pridať ďalšie nerozpoznané stĺpce a súvisiace údaje (napríklad mená agentov alebo názvy služieb), aby boli súbory GIS čitateľnejšie pre ľudí. GIS API ignoruje tieto stĺpce a ich súvisiace údaje.

Poradie stĺpcov nie je určené. Jedinou požiadavkou na poradie stĺpcov je, aby názvy stĺpcov boli v rovnakom poradí ako údaje v každom riadku.

Názvy stĺpcov nemôžu obsahovať čiarky, rozlišujú sa v nich veľké a malé písmená a nemôžu začínať ani končiť medzerou (tieto medzery sa pri analýze súboru automaticky orežú). Názvy stĺpcov musia byť jedinečné. Duplicitné názvy stĺpcov (po orezaní medzery) majú za následok chybu.

Hlavička stĺpca musí byť druhý riadok v súbore, ktorý nie je prázdny.

Údajové linky

<ColumnValue1>,<ColumnValue2>,<ColumnValue3>. . .,<columnvalueN>

Kde <columnvalue1> až <columnvalueN> sú hodnoty <columnname1> až <názov stĺpcaN> pre jeden riadok údajov.

Každý riadok údajov zodpovedá jednej údajovej položke v súbore s jednou hodnotou pre každý stĺpec v rovnakom poradí ako hlavička stĺpca. Hodnoty sú oddelené čiarkami. Žiadna hodnota nesmie obsahovať čiarku. Hodnoty údajov sa pri analýze orežú z úvodného a koncového medzery.

Tretí a nasledujúce riadky v súbore, ktoré nie sú prázdne, musia byť riadky údajov. Je možné, aby súbor neobsahoval žiadne dátové riadky. To znamená, že za toto obdobie neexistovali žiadne údajové položky.

Povinné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sa musia nachádzať v súbore AgentState.EVENT.

Stĺpec	Typ údajov	Popis
acdAgentId	Reťazec	ID agenta v ACD.
udalosťDátum a čas	timestamp	Časová pečiatka predstavujúca časový bod, v ktorom došlo k udalosti stavu agenta, pozostávajúca z nasledujúcich typov údajov: <dátum> <čas> <tzoffset> Ak sa tzoffset vynechá, predpokladá sa, že dátum a čas sú v čase GMT.
agentŠtát	reťazec, dlhý alebo nulový	Kód predstavujúci stav agenta. Ďalšie informácie nájdete v časti Hodnoty stavu agenta.

Voliteľné stĺpce

Nasledujúca tabuľka popisuje stĺpce, ktoré sú voliteľné v súbore AgentState.EVENT. Ak nie je zahrnutá, pre metriku sa použije predvolená hodnota.

Stĺpec	Typ údajov	Popis
Kód odôvodnenia	Reťazec, dlhý alebo nulový	Kód príčiny priradený k stavu agenta sa mení. Predvolená hodnota = NULL.

Hodnoty stavu agenta

Pole agentState akceptuje iba určité hodnoty. Ak sa udalosť nezhoduje s jedným z týchto stavov agenta, do súboru by sa nemal zapísať žiadny riadok pre túto udalosť. Každý štát má priradený celočíselný alebo reťazcový kód, ktorý možno použiť ako hodnotu. Nasledujúca tabuľka popisuje stavy agentov a ich priradené kódy.

Stav agenta	Kód	Kód	Popis
Odhlásenie/odhlásenie z prevádzky	1	LO	Agent sa odhlási z ACD
Pripravený/Čakajúci	2	RE	Agent je pripravený zvládnuť kontakt
Hovor/V kontakte	3	TK	Agent hovorí s

Stav agenta	Kód	Kód	Popis
			kontakt
Práca po kontakte	4	WK	Agent vykonáva pokontaktnú prácu
Podržané hovory	5	OH	Agent je pozastavený
Nepripravený/zaneprázdnený	6	NR	Agent nie je pripravený prijímať kontakty

Na jedného agenta na časovú pečiatku by mala byť napísaná iba jedna udalosť. Ak je napísaných viac udalostí, je pravdepodobné (ale nie zaručené), že bude zachytená iba posledná udalosť v súbore agenta pre rovnakú časovú pečiatku.

Pre ACD, ktoré hlásia agenta ako pripraveného/čakajúceho alebo nepripraveného/zaneprázdneného pre konkrétne fronty služieb a používajú jednu z týchto hodnôt v jednom servisnom fronte, zatiaľ čo agent je v inom štáte v inom servisnom fronte, musia byť udalosti konvertované tak, aby boli špecifické pre fronty služieb. Napríklad, ak má ACD agenta ako Hovor v jednom servisnom fronte a Nie je pripravený/zaneprázdnený v iných frontoch služieb, mal by byť napísaný jeden TK alebo 3 agentState.

Vo všeobecnosti, keď je agent vo viacerých štátoch pre rôzne fronty služieb a je napísaná iba jedna udalosť na agenta na časovú pečiatku, priority sú stanovené takto:

- Každá ďalšia udalosť má prednosť pred funkciou Odhlásený
- Každá udalosť okrem odhlásenia má prednosť pred udalosťou Nepripravený/Zaneprázdnený.
- Každá udalosť okrem udalostí Odhlásený a Nepripravený/Zaneprázdnený má prednosť pred Pripravený/Čakajúci

PRÍKLAD

Názov súboru: 20160115_1_AgentState.DÁTUM

UDALOSTI: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[riadky vynechané pre stručnosť]

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

[riadky vynechané pre stručnosť]

```
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
```

Integrujte svoje HRMS s Webex WFO

Ak je povolená integrácia systému HRMS (systém riadenia ľudských zdrojov) (správa aplikácií > WFM konfigurácia > konfigurácia HRMS), Webex WFO importuje údaje o dovolenke z vášho HRMS a exportuje údaje o dovolenkových hodinách použitých do súboru, ktorý môže váš HRMS použiť.

Údaje o dovolenke sa exportujú raz denne z Webex WFO do systému HRMS v čase nakonfigurovanom na stránke konfigurácie HRMS. Údaje o dovolenke sa importujú z vášho HRMS do Webex WFO počas celého dňa vždy, keď sa Webex WFO sprístupní súbor GIS.

DÔLEŽITÝ

Webex WFO používa na identifikáciu údajov o dovolenkových hodinách buď meno používateľa agenta, alebo ID zamestnanca agenta, ako je nakonfigurované na stránke Používatelia. Bez ohľadu na to, ktorý identifikátor použijete, musí byť identický v Webex WFO a HRMS, aby sa údaje zapísali do správneho záznamu v každom z nich.

V predvolenom nastavení údajový server monitoruje nasledujúci priečinok pre textový súbor odoslaný z HRMS do Webex WFO:

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

NOTA

Ak sa pri konfigurácii dátového servera zmení umiestnenie súborov GIS z predvoleného nastavenia, súbory HRMS sa uložia na túto cestu:

. .\gis\vacationreports\<nájomník>

Ďalšie informácie nájdete v téme "Konfigurácia dátového servera *" v Webex WFO User Guide* .

Akonáhle sa súbor objaví, údaje zo súboru sa importujú do Webex WFO pomocou API GIS. Importované údaje prepíšu všetky existujúce údaje o dovolenke v databáze WFO Webex.

OSVEDČENÉ POSTUPY Údaje sa denne exportujú z Webex WFO. Je na zákazníkovi, aby určil frekvenciu, s akou budú údaje importované z HRMS do Webex WFO. Najlepšou praxou je Importujte údaje v intervale, v ktorom sa vypočítavajú získané hodiny dovolenky v HRMS.

V čase dňa nakonfigurovanom na stránke Konfigurácia HRMS Webex WFO vygeneruje súbor zostavy, ktorý obsahuje počet hodín spotrebovaných agentmi za každý deň za posledných sedem dní. Tento súbor obsahuje aj čakajúce a schválené hodiny k aktuálnemu dátumu. Hodiny sa považujú za používané pre plány končiace predchádzajúcim dňom. Všetky prebiehajúce plány sa nezapočítavajú ako použité.

Keď sú textové súbory spracované Webex WFO, archivujú sa na dátovom serveri a v cloude na účely riešenia problémov.

Súbory exportu z dovolenky sa neodstránia automaticky. Je na zákazníkovi, aby určil, kedy a či vôbec sa exportné súbory vymažú.

Importovať podrobnosti súboru

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené podrobnosti importovaného súboru odoslaného z HRMS do WFM.

DÔLEŽITÉ UPOZORNENIE : Každá hlavička stĺpca musí byť prítomná v súbore importu, a to aj v prípade, že sa nevyžaduje prítomnosť údajov pre daný stĺpec. Ak hlavička stĺpca chýba, import zlyhá.

Prvok	Popis
Umiestnenie súboru	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nájomník>
Názov súboru	VacationHours_From_HRMS
Hlavička súboru	DOVOLENKA OD HRMS DÁTUM: <dátum>
Hlavičky stĺpcov	prihlásenie Údaje sú voliteľné. Toto je e-mailová adresa, ktorú používatelia zadávajú pri prihlasovaní do Webex WFO. Hoci prihlásenie a ID zamestnanca sú jednotlivo voliteľné, musíte zahrnúť údaje aspoň do jedného z týchto dvoch stĺpcov. V opačnom prípade sa súbor importu údajov nespracuje.
	vacationTypeLabel Požadované údaje. Hodnota údajov zadaná pre vacationTypeLabel vo všetkých riadkoch sa musí presne zhodovať s názvom typu dovolenky, ako je nakonfigurované v Webex WFO (Správa aplikácií > plánovanie dovolenky > typy dovoleniek). Toto

Prvok	Popis
	Hodnota nesmie obsahovať
	čiarky. dostupnéHodiny Požadované údaje. Toto je počet hodín dovolenky, ktoré má k dispozícii agent.
	totalEarnedHours Údaje sú voliteľné. Toto je celkový počet hodín dovolenky, ktoré získal agent za rok. Ak voliteľné pole totalEarnedHours nie je zahrnuté v súbore, Webex WFO predvolene nastaví svoje hodnoty na nulu a prepíše existujúce hodnoty. Výsledkom môže byť záporná hodnota pri výpočte hodín použitých pre agenta. Ak je pole zahrnuté v súbore, zadaná hodnota nesmie prekročiť 9999.
	ID zamestnanca Údaje sú voliteľné. Hoci prihlásenie a ID zamestnanca sú jednotlivo voliteľné, musíte zahrnúť údaje aspoň do jedného z týchto dvoch stĺpcov. V opačnom prípade sa súbor importu údajov nespracuje.

Nasleduje príklad importovaného súboru.

DOVOLENKA Z HRMS DÁTUM: 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,dovolenka,120,120,betty.adams

POZNÁMKA: Údajové prvky sú obmedzené na 2 číslice napravo od desatinnej čiarky. Ak existuje viac ako 2 číslice, hodnota sa pred importom zaokrúhli na 2 číslice. Chyby v záznamoch sa zaznamenávajú do denníka
súbor.
Čiarky, ktoré sú súčasťou importovaných údajov HRMS, musia byť odstránené spätnou lomkou (napríklad "3\ 000"), aby sa s nimi zaobchádzalo ako s literálmi a nie s oddeľovačmi súborov.

Exportovať podrobnosti súboru

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené podrobnosti o exporte súboru odoslaného zo WFM do systému HRMS.

Prvok	Popis
Umiestnenie súboru	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<meno nájomníka>
Názov súboru	vacation_<dátum>_WFM
Hlavička súboru	DOVOLENKA OD WFM DÁTUM: <dátum>
Hlavičky stĺpcov	Dátu m prihl áseni a vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Všetci agenti, ktorí majú plán dovolenky prostredníctvom súboru importu (pozri Podrobnosti o súbore importu), sú zahrnutí do exportného súboru.
- Pre každého agenta sú do exportu zahrnuté iba dátumy s použitými hodinami za posledných 7 dní.
- Ak dátum použil hodiny pre agenta aspoň pre jeden typ dovolenky, v súbore sa zobrazia všetky typy dovolenky, a to aj v prípade, že v daný deň neboli použité žiadne hodiny. V takom prípade sa v poli usedHours zobrazí pomlčka (
—).
- Polia requestedHours a approvedHours sa zobrazia iba k poslednému dátumu, ktorý je vykázaný pre každého agenta. Tieto hodnoty nie sú viazané na konkrétny dátum, pretože sú súčtami pre všetky budúce dátumy.
- Ak agent nemá žiadne využité hodiny pre žiadny typ dovolenky počas 7-dňového obdobia, potom sa pre každý typ dovolenky vloží riadok dátumu pre včerajšok a nahlásia sa tam requestedHours a approvedHours.

Výstupný exportný súbor obsahuje pre každý typ dovolenky nasledovné:

- Používané hodiny: hodiny použité pre dátum v riadku. Táto hodnota je založená na trvaní výnimiek typu dovolenky v rozvrhu agenta pre daný dátum. Výnimky typu dovolenky sa konfigurujú na stránke typov dovoleniek Webex WFO (Správa aplikácií > Plánovanie dovolenky > Typy

dovoleniek).

- Požadované hodiny: Celkový počet hodín, ktoré sú čakajúce a ešte nie sú schválené v aktuálnom čase.

- Schválené hodiny: Celkový počet schválených hodín. V prípade žiadostí o čiastočný deň sa používa trvanie žiadosti. V prípade celodenných žiadostí sa trvanie vypočíta ako minimálne množstvo hodín týždenne ÷ 5, ako je definované v profile ekvivalentov plného pracovného času agenta, ktorý je nakonfigurovaný na stránke Webex WFO Ekvivalenty plného pracovného času (Správa aplikácií > plánovanie dovoleniek > ekvivalentné profily plného pracovného času).

Nasleduje príklad exportného súboru.

DOVOLENKA OD WFM DÁTUMU: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Plávajúca dovolenka, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Plávajúca dovolenka,-,-,-,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,Dovolenka,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Dovolenka,-,-,-,teri.jones,1
```

V tomto príklade sa otváracie hodiny dovolenky vykazujú nasledovne.

Zamestnanec	Využitie dovolenkovej hodiny
Kováč	▪ Využitých 8 hodín plávajúcej dovolenky 13. apríla. ▪ Využité 8 hodín dovolenky 15. apríla. ▪ Má 16 hodín žiadostí o dovolenku, ktoré čakajú na schválenie 20. apríla alebo neskôr. ▪ Má 8 hodín žiadostí o dovolenku, ktoré sú schválené 20. apríla alebo neskôr. ▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.
Ján	▪ Využité 4 hodiny dovolenky 14. apríla. ▪ Využité 8 hodín dovolenky 15. apríla. ▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.
Adamsb	▪ Nemá žiadne využité otváracie hodiny počas 7-dňového obdobia začínajúceho 13. apríla.

Zamestnanec	Využitie dovolenkovej hodiny
	▪ Nemá žiadne schválené ani čakajúce žiadosti o plávajúcu dovolenku 20. apríla alebo neskôr.

Zber údajov v reálnom čase API

API zberu údajov v reálnom čase je možné použiť na informovanie Webex WFO o informáciách o stave agenta v reálnom čase pre akúkoľvek ACD. Tieto údaje v reálnom čase potom používa Webex WFO na výpočet dodržiavania a zhody agentov.

Real-time API je HTTPS REST API.

API definícia

Aplikácie používajúce tento API musia vykonať nasledovné:

1. Pri spustení aplikácie vytvorte reláciu HTTPS s aplikačným serverom.
2. Počas životnosti aplikácie:
    a. Monitorujte zmeny stavu agenta pomocou metódy integrácie špecifickej pre ACD.
    b. Odošlite zmeny stavu agenta na aplikačný server.
3. Pri vypnutí aplikácie zničte reláciu HTTPS.

Vytvoriť reláciu

Pred poskytnutím údajov o stave agenta Webex WFO musíte najprv vytvoriť reláciu HTTPS

(prihlásiť sa). Ak sa chcete prihlásiť, odošlite požiadavku HTTPS POST na:

```
https://<Webex Hostiteľ cloudu WFO > / api / rest / authorize
```

Hostiteľ cloudu Webex WFO sa nastavuje počas inštalácie. Ďalšie informácie nájdete v inštalačnej príručke *poskytovateľa* služieb.

Hlavná časť žiadosti musí byť v tomto formáte:

```
{
    "userID":"<meno používateľa>",
    "heslo":"<heslo>", "miestne
    nastavenia":"sk"
}
```

POZNÁMKA POZNÁMKA: Používateľ, ktorého poverenia sa nachádzajú v reťazcoch <meno používateľa> a <heslo> vyššie, musí mať povolenia na spravovanie WFM. Ak nie, API nebude fungovať.

POZNÁMKA: Ak sú použité poverenia platné pre viacerých nájomníkov, obráťte sa na technickú podporu.

Odpoveď **200 OK** znamená úspech.

Odoslanie informácií o stave agenta

Každú zmenu stavu agenta môžete odoslať ako samostatnú API žiadosť alebo zlúčiť niekoľko zmien stavu agenta do jednej žiadosti. Vo všeobecnosti platí, že odoslanie viacerých zmien stavu agenta v jednej požiadavke vedie k vyššiemu výkonu.

Ak chcete odoslať informácie o stave agenta, odošlite požiadavku HTTPS POST:

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

Hlavná časť žiadosti musí byť v tomto formáte:

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

Polia v tejto požiadavke sú definované v nasledujúcej tabuľke.

Pole	Popisy
acdAgentId	Identifikátor ACD agenta. Toto je ACD ID agenta v Webex WFO (Správa aplikácií > používatelia > agenti). ▪ Zabezpečte, aby sa formát použitý v identifikátoroch agentov ACD, ktoré sú synchronizované z ACD do Webex WFO, používal pri každom odosielaní historických údajov a údajov v reálnom čase Webex WFO. Ak sa vyskytne nezhoda prípadov (napríklad ID agenta v ACD je **JSMITH** , ale v údajoch

Pole	Popisy
	Importovať súbor je **to Jsmith**), import údajov zlyhá.
acdServerId	Identifikátor ACD. Toto je číslo ACD zobrazenej na stránke Konfigurácia ACD.
Identifikátor gisStateIdentifier	Identifikátor stavu agenta. ▪ 1—Odhlásiť sa. Agent sa odhlásil z ACD. V mnohých ACD môže tento stav sprevádzať kód dôvodu, ktorý naznačuje dôvod zmeny stavu. ▪ 2—Nie je pripravený. Agent neprijíma kontakty od ACD. V mnohých ACD môže tento stav sprevádzať kód dôvodu, ktorý naznačuje dôvod zmeny stavu. ▪ 3—Pripravený. Agent je pripravený prijať kontakty z ACD. ▪ 4—Rozprávanie. Agent je v kontakte. ▪ 5—Práca nie je pripravená. Agent je zapojený do práce po kontakte a po dokončení prejde do stavu Nie je pripravený. ▪ 6—Pripravená práca. Agent je zapojený do práce po kontakte a po dokončení prejde do stavu pripravenosti. ▪ 10—Podrž. Agent kontakt podržal. **NOTA** Ak má ACD stav práce po kontakte, ale nerozlišuje medzi prácou nie je pripravená a prácou pripravenou, potom buď Môže byť použitý štát.
timestamp	Čas, počas ktorého došlo k zmene stavu agenta, vyjadrený v milisekundách od epochy. Časové pečiatky musia byť odoslané v UTC vyjadrené v epochálnom čase v milisekundách.
Kód odôvodnenia	Voliteľný kód dôvodu. Táto možnosť môže byť nulová alebo prázdna. Platné hodnoty sú ľubovoľné abecedné znaky a symboly okrem čiarky a čísel 1 – 65535.

PRÍKLAD

Nasleduje príklad zmeny stavu agenta odoslanej ako jedna API žiadosť.

- Agent 5009 ide do stavu zadržania v St, 27 Jun 2012 18:03:27 GMT.


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


Nasleduje príklad viacerých zmien stavu agenta spojených do jednej požiadavky.

- Agent 5009 nie je pripravený s kódom dôvodu 9 v st, 27 Jun 2012 18:03:39 GMT.
- Agent 5009 je pripravený v stredu, 27 Jun 2012 18:03:40 GMT.
- Agent 5002 nie je pripravený s kódom dôvodu 2 v St, 27 Jun 2012 18:03:39 GMT


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

```
            "acdAgentId":"5002",
            "gisStateIdentifier":"2", "časová
            pečiatka":1340820219000,
            "reasonCode":2
        }
```

Zničiť reláciu

Pri vypnutí aplikácie by ste mali zničiť reláciu HTTPS (odhlásiť sa). Ak sa

chcete odhlásiť, odošlite požiadavku HTTPS DELETE:

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

Odpoveď **200 OK** znamená úspech.

Hromadný import kontaktov

Tretie strany používajú rozhrania API hromadného importu kontaktov na zlúčenie a vloženie metaúdajov a záznamov do viacdielnej požiadavky HTTPS.

Existujú dve rozhrania API pre hromadný import:

- Hromadný import kontaktov API – používajú ho tretie strany; umožňuje vkladanie metadát aj nahrávok do viacdielnej požiadavky HTTPS

  > **POZNÁMKA API** Hromadný import kontaktov môžete použiť aj na hromadné importovanie kontaktov prostredníctvom údajového servera. Pozrite si tému Používanie údajového servera na hromadný import kontaktov.

- Kontaktná API v reálnom čase – používa Webex klient nahrávania WFO Smart Desktop; najprv vloží metaúdaje a potom nahrá záznamy samostatne neskôr na základe odozvy na vloženie metaúdajov. To umožňuje klientovi odložiť nahrávanie nahrávok a umožňuje vkladanie kontaktov, kým hovor stále prebieha. To však núti klienta sledovať ID, aby nahral nahrávky pre správny kontakt.

Protokol a URI

Importovanie hromadných kontaktov API

URI	/api/upload/contacts
Metóda	STĹP
Povolenia	Spravovať nájomníka
Typ obsahu	viacdielne/formulárové dáta

Hromadný import kontaktov v reálnom čase API (metaúdaje)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import
Metóda	STĹP
Povolenia	Zachyťte kontakty, nahrajte hlas/nahrajte obrazovku
Typ obsahu	application/JSON

Podporované formáty

Nasledujúce formáty môžu byť zahrnuté do viacdielnej žiadosti.

Typ	Popis
CSV	Súbor oddelený čiarkou používaný na priradenie metaúdajov.
JSON	Rovnaký formát metaúdajov ako API v reálnom čase, ale možno ho použiť na hromadný import.
WAV	Formát nahrávania zvuku.
WEBM	Kombinovaný formát nahrávania zvuku a videa.
WEBMA	Iba zvukový formát (kontajner WebM).
WEBMV	Formát iba pre video (kontajner WebM).
SPX	Zvukový formát.
WMV	Kombinovaný formát nahrávania zvuku a videa (alebo iba video, ak je spárovaný,

Typ	Popis
	So zvukom v rovnakom kontakte).
Opus	Zvukový formát.

Polia požiadaviek a odpovedí

Súbory CSV a JSON obsahujú polia definované v nasledujúcej tabuľke. V oboch typoch súborov sa nepoužívajú všetky polia. Súbor, na ktorý sa pole vzťahuje, je uvedený v popise.

Názov	Req?	Popis
ID agenta	Á	Používa sa v CSV a JSON. ID agenta v jednom z troch formátov. Spracovanie zistí, ktorý formát sa používa na základe analýzy obsahu. ▪ ID osoby. Jedinečný identifikátor od WfoPerson.id. Toto číslo sa používa aj v tabuľkovom hárku Export používateľa (stĺpec Správa aplikácií > Globálni používatelia > > Import a export > Export > ID používateľa). Nie je to to isté ako ID v používateľskom profile Webex WFO. ▪ Prihlásenie do AD. Doména\meno používateľa (vyžaduje sa "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Pri používaní CSV na nahrávanie kontaktov sa vyžaduje ID agenta. Ak na podanie žiadosti používate formát JSON, ID agenta je voliteľné. V druhom prípade je ID agenta nastavené na ID overeného používateľa, ktorý nahrávanie inicioval. Maximálny počet znakov = 254 Predvolené = žiadne
AssocCallId	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktoré spája kontakty. Napríklad presmerovaný hovor od jedného agenta k druhému má každý z nich rovnaké ID. Maximálny počet znakov = 52 Predvolené = NULL

Názo	Req?	Popis
Audio.Umiestnenie	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Zvuk. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Audio.StartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Zvuk. Čas spustenia zvukovej nahrávky v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). Používa sa na určenie posunu zvuku od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = ContactStartTimeMs
Adresa volaného	N	Používa sa v CSV. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = Prázdny reťazec
Nazývaný	N	Používa sa vo formáte JSON. Volané telefónne číslo. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
ID volajúceho	N	Používa sa v CSV a JSON. ID, ktoré identifikuje kontakt. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = NULL

Názo	Req?	Popis
Volanie	N	Používa sa vo formáte JSON. Telefónne číslo volajúceho. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
Adresa na volanie	N	Používa sa v CSV. Telefónne číslo volajúceho. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = Prázdny reťazec
ClientTimeZone	N	Používa sa v CSV a JSON. Časové pásmo vo formáte UTC. Podporovaný je aj Windows Time. Klient Desktop Recording odošle Windows Time, ktorý je priradený k Olsonovmu času. Maximálny počet znakov = 255 Predvolené = časové pásmo zákazníka definované v Webex WFO **PRÍKLAD –** 06:00
KontaktStartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. Čas začiatku v milisekundách GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). Hodnota v tomto poli je povinná, takže ak hodnota chýba, API použije aktuálny čas nahrávania. Upozorňujeme, že to pravdepodobne povedie k zlému dojmu používateľov s mnohými kontaktmi, ktoré majú rovnakú časovú pečiatku. **DÔLEŽITÉ Ak** importujete kontakty pomocou programu Excel, musíte stĺpec Počiatočný čas naformátovať na zobraziť milisekundy (ďalšie informácie nájdete v používateľskej dokumentácii k programu Excel). V opačnom prípade Excel skráti milisekundy, čo má za následok nesprávny čas a zabráni správnemu importu nahrávok.

Názo	Req?	Popis
		Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = aktuálny čas nahrávania **PRÍKLAD** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Smer	N	Používa sa v CSV a JSON. Smer hovoru, prichádzajúci alebo odchádzajúci. 1 = odchádzajúci 0 = prichádzajúci Maximálny počet znakov = 1
Linka	N	Predvolené = NULL Používa sa v CSV a JSON. Riadok/klapka agenta. Maximálny počet znakov = 64 Predvolené = NULL
Názov poľa metadata.<Vlastné pole metaúdajov>	N	Používa sa v CSV. Vlastné polia metaúdajov na vyplnenie. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Každý stĺpec začínajúci slovom "metaúdaje" sa bude považovať za vlastné pole metaúdajov. **PRÍKLAD** Ak chcete nastaviť "accountNumber", vytvorte stĺpec s názvom "metadata.accountNumber". Maximálny počet znakov názov poľa = 39 Maximálny počet znakov vlastnej hodnoty metaúdajov = 2056
Vlastné metaúdaje	N	Používa sa vo formáte JSON. Vlastné polia metaúdajov na vyplnenie. Pole sa vytvorí, ak neexistuje. Objekt obsahuje údaje vo forme párov názov/hodnota.

Názo	Req?	Popis
		EXAMPLE "accountNumber":"123456" Maximálny počet znakov názov poľa = 39 Maximálny počet znakov vlastnej hodnoty metaúdajov = 2056
Nahrávanie1	Á	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Nahrávanie2	N	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Nahrávanie3	N	Používa sa v CSV. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. **POZNÁMKA:** Musí existovať zvukový súbor, inak import zlyhá.

Názo	Req?	Popis
		Maximálny počet znakov = 128 Predvolené =
		Žiadne
Nahrávanie2Offset	N	Používa sa v CSV. Posun záznamu2 z nahrávania1. **PRÍKLAD** : Zvukový súbor (WAV), ktorý sa spustí 5 sekúnd po obrazovke (WEBM), má posun 5000 (5000 = 5 sekúnd). Maximálny počet znakov = dlhá predvolená hodnota = 0
Screen.Location	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Obrazovka. Názov kľúča (súboru) nahrávky vo viacdielnej požiadavke. Môže to byť akýkoľvek podporovaný formát nahrávania (audio/screen/combined). Na jeden kontakt je povolený iba jeden zvukový súbor. Názov kľúča musí mať platnú príponu, ktorá zodpovedá typu média nahrávky. Prípona identifikuje súbor ako zvukový záznam alebo záznam obrazovky, alebo oboje. Maximálny počet znakov = 128 Predvolené = Žiadne
Screen.StartTimeMs	N	Používa sa v CSV a JSON. V podobjekte Obrazovka. Čas spustenia v milisekundách GMT od 1970-01-01 (UNIX času) nahrávania obrazovky. Používa sa na zistenie posunu obrazovky od začiatku kontaktu. Maximálny počet znakov = dlhý Predvolené = ContactStartTimeMs

Príklady súborov CSV

CSV je možné nahrať ako súčasť žiadosti o viacdielne nahrávanie. Niektoré pravidlá týkajúce sa formátu sú nasledujúce.

- Počet stĺpcov je variabilný. Ak napríklad chcete vždy používať časové pásmo zákazníka, nemusíte do CSV zahrnúť stĺpec TimeZone.
- Stĺpce zahrnuté v CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí.
- Počet stĺpcov v každom riadku sa musí zhodovať s počtom stĺpcov hlavičky.
- Ak hodnota obsahuje čiarku, musí byť ohraničená úvodzovkami.
- Ak hodnota nie je známa pre konkrétny kontakt, ale hlavička existuje, použite prázdny reťazec pre tento stĺpec.

> **POZNÁMKA:** Úspešná odpoveď je formátovaná vo formáte JSON, pretože odpoveď pridáva určitý stav pre každý kontakt a nahrávku.

Úplný príklad

Tento príklad zobrazuje súbor, ktorý používa všetky možné polia pre CSV súbor.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,volať1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor CSV.

```
ID agenta,KontaktČasy spustenia,Nahrávanie1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Príklady súborov JSON

Kontaktné informácie je možné importovať do Webex WFO vo formáte JSON ako alternatívu k CSV formátu.

Celý príklad

Nasleduje príklad formátovaného súboru JSON.

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

```
6        "Adresa volania":"1800",
7        "Časové pásmo klienta":"Centrálny štandardný čas",
8        "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9        "Smer":1,
10       "Zvuk":[
11           {
12               "Umiestnenie":"25.wav",
13               "Čas začiatkuMs":1447075080000
14           }
15       ],
16       "Obrazovka":[
17               "Umiestnenie":"25.webm",
18               "Čas začiatkuMs":1447075075000
19       ],
20       "Vlastné metadáta":{
21               "accountNumber":"123456",
22               "oddelenie":"predaj"
23        }
24   }
```

Krátky príklad

Tento príklad zobrazuje iba polia požadované pre súbor JSON.

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

ZIP formát

S formátom ZIP sa zaobchádza inak ako s CSV alebo JSON, a to v tom, že ide o kolekciu súborov, ktoré sú spracované tak, ako keby išlo o jednotlivé súbory v rámci viacdielnej požiadavky.

- Názov súboru je kľúč, na ktorý je potrebné odkazovať v CSV/JSON.
- Akákoľvek štruktúra priečinkov v súbore ZIP je sploštená a ignorovaná.

Napríklad viacdielna požiadavka vyzerá nasledovne.

```
1  dávka.zip
2      batch.csv (obsahuje 2 riadky, pre call1 a call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Táto viacdielna požiadavka sa spracuje tak, ako keby boli všetky súbory v ZIP alebo všetky jednotlivo vo viacdielnej požiadavke.

Poznámky

- Na poradí súborov nezáleží.
- Odovzdaný záznam pre kontakt, ktorý obsahuje názov súboru nahrávky, ale neobsahuje túto nahrávku, sa nepodarí vložiť.
- Nahranie, ktoré obsahuje nahrávku, ktorá nie je uvedená v CSV alebo JSON, bude túto nahrávku ignorovať.

DÔLEŽITÉ Musíte mať prístup správcu nájomníka, prístup k dátovému serveru, ktorý chcete použiť na hromadný import kontaktov, a povolenie na hromadný import začiarknuté pre vašu rolu.

Použitie dátového servera na hromadný import kontaktov

Hromadný import kontaktov API môžete použiť na hromadné nahrávanie kontaktov cez dátový

server. Použitie hromadného importu kontaktov API vyžaduje nasledovné:

- Webex Rola správcu WFO s povoleným povolením na hromadný import.
- Prístup na čítanie/zápis na dátový server.

Hromadné nahranie kontaktov cez dátový server:

PREDPOKLAD Aby hromadný import úspešne odovzdal súbory pomocou dátového servera, dátový server musí byť nakonfigurovaný v rámci Webex WFO. Môže to byť dátový server, ktorý sa už používa pre akýkoľvek
Na iný účel alebo nový dátový server. Ak konfigurujete nový dátový server na hromadný import, pozrite si tému "Konfigurácia dátového servera" v *Webex používateľskej príručke WFO*.

1. Ak chcete použiť dátový server, ktorý je už nakonfigurovaný v Webex WFO, prejdite na stránku **Konfigurácia dátového servera** (Správa aplikácií > Konfigurácia systému > Konfigurácia dátového servera) a vyberte daný dátový server.
2. V sekcii **Regionálny dátový server ACD Nastavenia synchronizácie** skontrolujte, či je vybratá možnosť **Povoliť zachytávanie** a že **</a1Default<1a1Default>Generic (198) ACD je priradený.**
3. Kliknite na **Uložiť**.
4. Vytvorte CSV (nie JSON) súbor, ktorý obsahuje všetky povinné polia plus všetky voliteľné, ktoré chcete pridať.

5. Pred súborom uveďte slovo KONTAKT. V slove sa rozlišujú malé a veľké písmená a musíte ho napísať veľkými písmenami.

> **PRÍKLAD**
> Váš súbor CSV má názov ExampleContacts.csv. Musíte ho premenovať pomocou predpony CONTACT takto:
>
> CONTACT.ExampleContacts.csv

6. Umiestnite súbor CSV a všetky súvisiace mediálne súbory do GIS <nájomníka> priečinok na dátovom serveri. Tento priečinok sa nachádza v umiestnení definovanom v poli Umiestnenie súboru regionálneho dátového servera GIS na stránke Konfigurácia dátového servera.

> **PRÍKLAD** C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<nájomca>

Importujte údaje prieskumu po hovore IVR

Údaje, ktoré sa zhromažďujú z prieskumov po hovore prostredníctvom IVR, možno importovať do Webex WFO pomocou všeobecnej integrácie IVR, ktorá využíva súbory CSV uložené do konkrétneho priečinka na dátovom serveri. Viac informácií o konfigurácii nájdete v časti „Pridanie prieskumov po hovore do kontaktov“ v *Webex WFO User Guide* .

> **POZNÁMKA** Umiestnenie tohto priečinka je nakonfigurované v Webex WFO na stránke Konfigurácia dátového servera (Správa aplikácií > Globálna > Konfigurácia systému > Konfigurácia dátového servera) v
> Pole Umiestnenie súboru GIS regionálneho dátového servera.

Služba File Observer spustí import týchto dátových súborov do databázy a pripojí údaje k záznamom kontaktov pomocou Contact ID, Associated Contact ID alebo ICM Call ID.

Vyžadujú sa dva CSV súbory:

- Súbor **Formulár** CSV obsahuje otázky prieskumu a je potrebné ho najskôr spracovať.
- Aktuálne výsledky prieskumu sa importujú prostredníctvom súboru **Výsledky** CSV.

Súbor formulára CSV

Názov súboru formulára musí mať formát **Form_<ID formulára>.csv**, kde <ID formulára> je číslo.

Súbor formulára CSV je naformátovaný tak, aby obsahoval nasledujúce informácie:

<názov formulára>,<stav formulára>,<dátum formulára>,<celkové skóre>

1,ČÍSLICE,„Identifikátor kontaktu“,0

<číslo otázky>,<typ otázky><text otázky><odpoveď a váha>

Prvý riadok v súbore formulára CSV obsahuje nasledujúce informácie:

Pole	Popis
Názov formulára	Názov formulára prieskumu.
Stav formulára	Stav formulára môže byť **upraviteľný** alebo **aktívny**. Upraviteľné formuláre je možné upraviť pomocou iného importu. Pri upraviteľných formulároch sa pred aktualizáciou podrobností formulára vymažú existujúce údaje o výsledkoch. Aktívne formuláre nie je možné zmeniť.
Dátum formulára	Dátum formulára vo formáte rrrr-mm-dd.
Celkové skóre	Celkové možné skóre v prieskume.

Druhý riadok v súbore formulára CSV musí mať otázku ID 1 a je vždy prvou otázkou v akomkoľvek formulári prieskumu VR. Je to zástupný symbol pre identifikátor kontaktu, ktorý je uvedený v súboroch IVR s výsledkami prieskumu (pozri Výsledky CSV súbor):

1,ČÍSLICE,„Identifikátor kontaktu“,0

Tretí a všetky nasledujúce riadky v súbore obsahujú otázky prieskumu:

Pole	Popis
číslo otázky	Číslo pridelené prieskumnej otázke. **DÔLEŽITÉ** Číslo otázky nemôže byť 1.
Typ otázky	Typ otázky. **POZNÁMKA** Iba otázky typu **MOŽNOSŤ** (odpoveď na stupnici, napríklad od 1 do 5) môžu mať uložené výsledky a prieskum musí obsahovať aspoň jednu otázku typu **MOŽNOSŤ** , aby bola priradená ku kontaktu.
Text otázky	Anketná otázka.
Odpovede na otázky a váhy	Odpoveď na otázku a váha je pole oddelené čiarkami vo formáte <identifikátor voľby> - <text pre výsledok> -<hodnota/hmotnosť>. Kde ▪ <identifikátor možnosti>je ID pre možnosť, ktorá je jedinečná v rozsahu

Pole	Popis
	otázka. ▪ <text pre výsledok>je text používaný na identifikáciu tejto možnosti v riadku výsledkov prieskumu. ▪ <hodnota/hmotnosť>je hodnota možnosti otázky.

Výsledky CSV súbor

Každý súbor výsledkov je výstupná snímka zo všeobecného systému IVR. Napríklad IVR je možné nakonfigurovať tak, aby exportoval jeden súbor každých 30 minút a zahŕňal všetky prieskumy uskutočnené počas posledného 30-minútového intervalu. Ak má formulár dve otázky, každý súbor odpovedí na prieskum bude mať tri riadky na prieskum:

- Riadok 1 identifikuje ID kontaktu, ktorý sa má priradiť k odpovediam prieskumu.
- Riadky 2–3 obsahujú odpovede v prieskume pre každú otázku.

Názov súboru s výsledkami musí mať formát **Results_<yyyyMMdd>_<HHMM>_&jedinečné ID>.csv** kde <jedinečné ID> je hodnota, ktorá zabezpečuje, že názov súboru je jedinečný. Môže byť založená na časovej pečiatke, ID agenta alebo generickom sekvenčnom prírastku.

Nasleduje formát každého riadku v súbore Výsledky CSV:

<jedinečný identifikátor>,<ID formulára>,<celkové získané skóre prieskumu><číslo otázky><text odpovede><skóre/váha odpovede>

Prvý riadok každého výsledku prieskumu má nasledujúce dodatočné požiadavky na syntax:

<jedinečný identifikátor>,<ID formulára>,<celkové získané skóre prieskumu>,1,<ID kontaktu alebo priradené ID kontaktu>,0

- The **1** označuje, že prvý riadok má otázku číslo 1 (podľa potreby).
- **ID kontaktu alebo priradené ID kontaktu** > je identifikátor kontaktu.
- The **0** je zástupný symbol pre skóre/váhu tejto otázky.

Nasledujúca tabuľka popisuje, čo každý stĺpec v súbore obsahuje pre každý riadok.

Pole	Popis
jedinečný identifikátor	Identifikátor, ktorý sa zhoduje s jedinečným identifikátorom v názve
súboru s výsledkami. ID formulára	ID formulára použité v názve súboru formulára.

Pole	Popis
Celkové získané skóre prieskumu	Celkové skóre za prieskum.
ID kontaktu alebo priradené ID kontaktu	Identifikátor kontaktu, na ktorý sa vzťahuje tento prieskum. **POZNÁMKA** Identifikátor, ktorý sa používa v súbore výsledkov, je určený identifikátorom prieskumu vybratým na stránke Prieskum po hovore v Webex WFO (Správa aplikácií > QM > QM Kontaktné toky > Prieskum po hovore).
číslo otázky	Číslo otázky zodpovedajúce číslu otázky zo súboru formulára.
Text odpovede	Text odpovede zodpovedajúci jednému z <textu pre výsledok> hodnoty možností pre otázku v súbore formulára.
skóre/váha odpovede	Skóre získané odpoveďou zodpovedajúcou hodnote <hodnota/váha> pre jednu z Hodnoty možností pre otázku v súbore formulára.

Otázka je zahrnutá do importovaných výsledkov iba vtedy, ak sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- ID formulára sa zhoduje s ID importovaného formulára.
- Číslo otázky sa zhoduje s číslom otázky v importovanom formulári.
- Text odpovede a skóre/váha odpovede sa zhodujú s textom pre výsledok a hodnota/váha pre možnosť odpovede na túto otázku.

Príklad

Nasledujú príklady súborov Formulár a Výsledky CSV pre scenár, v ktorom prieskum po telefonáte pozostáva z piatich otázok. Zákazník odpovie na prieskum po kontakte identifikovanom s ID kontaktu **987654321**.

Zákazník zadáva do prieskumu tieto odpovede:

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

Formulár a súbor výsledkov pre tento prieskum sú nasledovné.

Názov súboru formulára: Form_3.csv

```
Customer_Satisfaction_Survey,upraviteľné,2019-10-17,200
1,ČÍSLICE,„Identifikátor kontaktu“,0
301, MOŽNOSŤ, Boli ste spokojní s čakacou dobou, 1 - rozhodne nesúhlasím - 00,2 - nesúhlasím - 10,3 - ani nie - 20,4 - súhlasím - 30,5 - rozhodne súhlasím - 40
302,MOŽNOSŤ,Aká bola služba, 1 - rozhodne nesúhlasím - 00,2 - nesúhlasím - 20,3 - ani jedno - 10,4 - súhlasím - 30,5 - rozhodne súhlasím - 40
303,MOŽNOSŤ,Vyriešili sme problém, 1 - rozhodne nesúhlasím - 00,2 - nesúhlasím - 20,3 - ani nie - 10,4 - súhlasím - 30,5 - rozhodne súhlasím - 40
304,MOŽNOSŤ, Bol agent informovaný - rozhodne nesúhlasím - 00,2 - nesúhlasím - 10,3 - ani nie - 20,4 - súhlasím - 30,5 - rozhodne súhlasím - 40
305,MOŽNOSŤ,Ako spokojný so všeobecnými službami, 1 - rozhodne nesúhlasím - 00,2 - nesúhlasím - 10,3 - ani nie - 20,4 - súhlasím - 30,5 - rozhodne súhlasím - 40
```

Názov súboru výsledkov: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1571310547,3,110,1,987654321,0
1571310547,3,110,301,ani jedno,20
1571310547,3,110,302,nesúhlasím,20
1571310547,3,110,303,ani jedno,10
1571310547,3,110,304,súhlas,30
1571310547,3,110,305,súhlasím,30
```

Importujte všeobecné údaje CDR

Všeobecné záznamy podrobností o kontaktoch (CDR) z ACD, ktoré nie sú natívne integrované s Webex WFO, možno importovať do Webex WFO. Tento proces zosúlaďuje tieto kontakty dialeru (spája hovory root s agentmi a nahrávkami obrazovky), aby Webex funkcia vyhľadávania a prehrávania WFO fungovala správne.

> **POZNÁMKA** Okno vyrovnania je posledných 8 hodín. Tento proces nesiaha ďalej ako proces zosúlaďovania hovorov.

Nahrajte cez Gathering Server

Ak chcete použiť túto možnosť, musíte najprv vytvoriť generický ACD a priradiť ho k dátovému serveru prostredníctvom Webex stránky konfigurácie dátového servera WFO (Správa aplikácií > Globálna > Konfigurácia systému > Konfigurácia dátového servera).

Nahrávanie všeobecných súborov CDR prebieha rovnakým spôsobom ako pri nahrávaní iných súborov CDR.

Aby údajový server mohol spracovať tieto požiadavky, nasledujúci kľúč musí byť v súbore pluginsConfigured.properties nastavený na hodnotu True:

com.calabrio.wfoserver.datagathering.recon.GenericCdrDataCollector=true

Súbor vlastností sa nachádza tu:

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

CSV súbory sa uložia do adresára vyrovnávacej pamäte základného vyrovnania v priečinku GENERIC_CDR_source. V predvolenej inštalácii sa tento priečinok nachádza tu:

C:\reconciliationCache\<ID nájomníka>\GENERIC_CDR_source

Po spracovaní súboru sa obsah súboru pridá do súboru založeného na dátume v adresári GENERIC_CDR_backup. Ak pri nahrávaní dôjde k zlyhaniu, obsah sa znova zaradí do priečinka GENERIC_CDR_retry.

CSV definícia údajov

Zákazník poskytuje CSV súbory, ktoré zodpovedajú definícii údajov, ktorá je podrobne uvedená tu.

DÔLEŽITÉ Súbor CSV nesmie obsahovať hlavičku.

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

Pole	Popis	Formát	Komentáre
CallId	Povinné. Identifikátor hovoru od zdrojového poskytovateľa.	reťazec, 128 znakov max	Aby zosúladenie fungovalo, musí sa zhodovať s univerzálnym ID pre priradený koreňový záznam.
CallIdType	Povinné. Typ identifikátora hovoru.	statický reťazec: "GENERIC_ID" 64 znakov max	
AgentId	Povinné. Identifikátor agenta.	reťazec, 250 znakov max	Akceptované identifikátory: ▪ AD prihlásenie s doménou: príklad

Pole	Popis	Formát	Komentáre
			mojadomena\user.name ▪ E-mail: príklad user.name@example.com ▪ ID databázy Calabrio: príklad 42
AgentExtension	Nevyžaduje sa. Rozšírenie agenta.	reťazec, 64 znakov max	
CallingNumber	Nevyžaduje sa. Volacie číslo.	reťazec, 64 znakov max	
CalledNumber	Nevyžaduje sa. Volané číslo.	reťazec, 64 znakov max	
Čas začiatku	Povinné. Čas začiatku hovoru v UTC.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ	
EndTime	Povinné. Čas ukončenia hovoru v UTC.	yyyy-MM-ddTHH:mm:ssZ alebo OPEN	Hodnota "OPEN" je pre scenáre prenosu, kde CDR nemôže poskytnúť platný čas ukončenia pre prevádzanú časť. Keď je prenesená vetva zosúladená, čas ukončenia vetvy sa bude zhodovať s časom ukončenia koreňovej nahrávky. Agent pre presunutú časť bude prvým agentom, ktorý dostane prevod, bez ohľadu na to, koľko ďalších prestupov sa uskutoční.
IsInbound	Nevyžaduje sa.	Booleovský reťazec:	

Pole	Popis	Formát	Komentáre
	Hovor prichádza.	pravda/nepravda/nie Za predpokladu, že bude nulová	

Príklad CDR s definovaným časom ukončenia

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

Príklad CDR s otvoreným časom konca

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

Importujte a synchronizujte dáta založené na súboroch

Na pridanie a aktualizáciu týchto údajov môžete importovať a synchronizovať údaje o používateľoch, tímoch a frontoch služieb pomocou funkcie GIS.

POZNÁMKA Údaje nie je možné odstrániť pomocou súborov. Táto funkcia zostáva manuálnym procesom.

Súbory sa umiestnia do umiestnenia nakonfigurovaného v Webex WFO Application Management na stránke Konfigurácia dátového servera v časti Umiestnenie súborov GIS miestneho dátového servera. Údajový server importuje súbory z tohto umiestnenia. Po spracovaní súborov procesom synchronizácie sa súbory archivujú na dátovom serveri aj v cloude.

Dobré súbory sa archivujú v priečinku ~/gis/archives<date> na údajovom serveri. Uchovávajú sa 1 týždeň. Nesprávne súbory sa nenahrávajú. Presunú sa do priečinka ~/gis/penaltyBox/<date> na dátovom serveri a nepokúšajú sa ich nahrať.

Súbor používateľov

Informácie o používateľovi sú obsiahnuté v súbore s názvom Users.csv. Pri importe súboru:

- Používatelia sa vytvárajú, ak neexistujú na údajovom serveri, a priraďujú sa roly.
- Ak používatelia už existujú, používateľské mená a tímy sa aktualizujú, roly sa priradia, ak ešte neboli priradené.

> **POZNÁMKA:** Neaktivujte znova používateľov, ktorí boli deaktivovaní. To vám umožní manuálne deaktivovať tím bez deaktivácie používateľov v ACD.

- Používatelia sú priradení k predvolenému tímu, ak chýba tím alebo ak pre používateľa nie je určený žiadny tím.
- Používatelia musia mať priradenú aspoň jednu platnú rolu. Ak rola zadaná v súbore neexistuje vo Webex WFO, preskočí sa bez chyby.

Podrobnosti o tomto súbore sú nasledujúce. Polia v súbore CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí zľava doprava.

Pole	Požadovaný ?	Typ	Popis
acdId	Áno	Reťazec	Identifikátor používateľa v ACD.
acdServerId	Áno	Číslo	Identifikátor ACD. Toto je číslo ACD zobrazené na ACD Stránka konfigurácie.
displayTimeZone	Nie	Reťazec	Časové pásmo, v ktorom sa majú zobrazovať rozvrhy používateľa, vo formáte časového pásma Olson. Ak nie sú k dispozícii žiadne, použije sa časové pásmo nájomníka.
ID zamestnanca	Nie	Reťazec	ID zamestnanca používateľa.
povoliť plánovanie	Áno	Booleovská	Pravda alebo nepravda. Umožňuje plánovanie používateľa.
krstné meno	Áno	Reťazec	Krstné meno používateľa.
priezvisko	Áno	Reťazec	Priezvisko používateľa.
Úlohy	Áno	Reťazec	Roly priradené používateľovi. Viaceré úlohy sú ohraničené bodkočiarkami. Uvedené roly musia existovať.
teamAcdId	Nie	Reťazec	ID ACD tímu priradeného k používateľovi.
Meno používateľa	Nie	Reťazec	Meno používateľa Webex WFO.
windowsPrihlásenie	Nie	Reťazec	Prihlásenie používateľa do systému Windows, ak sa používa služba Active Directory.

Príklad súboru

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

Súbor Teams

Informácie o tíme sú obsiahnuté v súbore s názvom Teams.csv. Pri importe súboru:

- Tímy sa vytvárajú, ak neexistujú na údajovom serveri.
- Ak tímy už existujú, názvy tímov sa aktualizujú.
- Tímy, ktoré boli predtým synchronizované, ale neexistujú v aktuálnom nahrávacom súbore, sú deaktivované.
- Neaktivujte znova tím, ktorý bol deaktivovaný. To vám umožní manuálne deaktivovať tím bez toho, aby ste ho deaktivovali v ACD.

Podrobnosti o tomto súbore sú nasledujúce. Polia v súbore CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí zľava doprava.

Pole	Požadovaný ?	Typ	Popis
acdId	Áno	Reťazec	Identifikátor tímu v ACD.
acdServerId	Áno	Číslo	Identifikátor ACD. Toto je číslo ACD zobrazené na ACD Stránka konfigurácie.
meno	Áno	Reťazec	Názov tímu.

Príklad súboru

```
acdServerId,acdId,názov
1,9001,Predaj
1,9002,Podpora
1,9003,Vzťahy so zákazníkmi
```

Súbor frontov služieb

Informácie o servisnom fronte sú obsiahnuté v súbore s názvom ServiceQueues.csv. Pri importe súboru:

- Fronty služieb sa vytvárajú, ak na údajovom serveri neexistujú.
- Mapovania zručností sa vytvárajú pre fronty služieb.
- Ak už servisné fronty existujú, názvy servisných frontov sa aktualizujú.

Podrobnosti o tomto súbore sú nasledujúce. Polia v súbore CSV môžu byť v ľubovoľnom poradí zľava doprava.

Pole	Požadovaný ?	Typ	Popis
acdId	Áno	Reťazec	Identifikátor frontu služieb v ACD.
acdServerId	Áno	Číslo	Identifikátor ACD. Toto je číslo ACD zobrazené na ACD Stránka konfigurácie.
meno	Áno	Reťazec	Názov tímu.

Príklad súboru

```
acdServerId,acdId,názov1,800
1,zručnosť1
1,8002,zručnosť2
1,8003,zručnosť3
```

WFM Nástroj na historický import (WHIT)

Nástroj WHIT (WFM Historical Import Tool) nie je súčasťou inštalácie Webex WFO. Súčasti si musíte vyžiadať od podpory a nainštalovať ich podľa pokynov v tejto časti.

POZNÁMKA: Tu zobrazené cesty k súborom sú predvolené cesty k súborom.

Softvérové požiadavky

Softvérové požiadavky na spustenie nástroja WHIT sú nasledujúce:

- Údajový server musí byť nainštalovaný a spustený.
- Na údajovom serveri musí byť nainštalovaný Java 8 alebo novší.

Komponenty WHIT

WHIT sa skladá z nasledujúcich komponentov:

- WFM Tabuľkový hárok historickej šablóny importu
- WHIT JAR súbor (wfm-historical-import-tool.jar)
- WHIT BAT file (WHIT.bat)

WFM Šablóna historického importu

Šablóna WFM historického importu je excelový tabuľkový hárok s názvom WFM_Historical_Import_Template.xls. Vaše historické údaje sa zadajú do tejto tabuľky a potom sa uložia vo formáte CSV (hodnota oddelená čiarkou).

Súbory WHIT JAR a BAT

Súbor WHIT BAT spustí historický nástroj na import, ktorý sa potom použije na konverziu historických údajov z CSV súboru, ktorý vytvoríte zo šablóny historického importu, na množinu súborov vo formáte očakávanom API Generic Interface Services (GIS), čo je funkcia, ktorá sa dodáva s WFM. GIS API následne importuje súbory do databázy Webex WFO.

Importovanie údajov pomocou WHIT

Proces importu údajov pozostáva z nasledujúcich úloh:

1. Nainštalujte WHIT.
2. Vložte svoje údaje do tabuľky WHIT a uložte ich v CSV formáte.
3. Spustite WHIT.bat.

Inštalácia WHIT

Nainštalujte WHIT na svoj dátový server

1. Prihláste sa na dátový server.
2. Skopírujte WHIT.bat wfm-historical-import-tool.jar aWFM_Historical_Import_Template.xls do ľubovoľného priečinka na údajovom serveri.

Príprava tabuľky WHIT

Polia, ktoré vyplníte v tabuľkovom hárku WFM Historická šablóna importu, závisia od typu frontu služieb, pre ktorý importujete údaje.

Existujú dva typy frontov služieb:

- **Interaktívne**: Typy tabliet interaktívnych služieb pozostávajú z kontaktov, v ktorých agenti a zákazníci komunikujú v reálnom čase, napríklad hlasom (hovor) alebo chatom.
- **Neinteraktívne**: Typy frontov neinteraktívnych služieb pozostávajú z kontaktov, v ktorých agenti a zákazníci nemajú komunikáciu v reálnom čase, ako sú e-maily, faxy a sociálne médiá, ako aj z kontaktných aktivít, ako je vypchávanie obálok.

Názvy polí je možné interpretovať odlišne pre každý typ frontu služieb. Napríklad prijaté hovory si možno predstaviť ako počet prijatých kontaktov v chate alebo počet prijatých e-mailových kontaktov. Tabuľkový hárok vyplňte spôsobom, ktorý najlepšie vyhovuje vášmu kontaktnému centru.

Príprava tabuľky WHIT

1. Otvorte tabuľkový hárok WFM_Historical_Import_Template.xls .
2. Vložte historické údaje do tabuľkového hárka. Popis toho, čo sa nachádza v jednotlivých poliach, je zahrnutý v tabuľkovom hárku.

Ak chcete importovať historické údaje pre interaktívne fronty služieb, vyplňte povinné polia červenou farbou. V prípade potreby môžete tiež vyplniť voliteľné polia zelenou farbou.

Ak chcete importovať historické údaje pre neinteraktívne fronty služieb, vyplňte povinné polia červenou farbou. Vyplňte tiež polia ServiceLevel **,** QtyOfAgents **a**OccupancyRatio .

> **POZNÁMKA:** Upozorňujeme, že tabuľkové hárky niekedy konvertujú formáty dátumu na niečo iné, než zadáte. Aby sa mohli správne importovať, dátumy musia byť vo formáte RRRR-MM-DD.

Nastavte hodnoty v povinných poliach na 0 (nula) pre údaje, ktoré nechcete zadať.

> **NOTA** Ak sú tieto polia voliteľné, môžete tieto stĺpce odstrániť.

3. Po pridaní všetkých historických údajov uložte tabuľkový hárok vo formáte s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV).
4. Skopírujte súbor CSV do rovnakého umiestnenia na údajovom serveri, kam ste skopírovali súbory WHIT JAR a BAT

Spustenie WHIT

Vykonajte túto úlohu na údajovom serveri.

Spustiť WHIT

1. Dvojitým kliknutím na WHIT.bat spustite nástroj na import.
2. Postupujte podľa pokynov v nástroji:
   a. Kliknite na tlačidlo **Ďalej** a vyplňte kontrolný zoznam na druhej obrazovke. Nemôžete pokračovať, kým nezaškrtnete každú položku.
   b. Kliknite na tlačidlo **Ďalej** a vyplňte polia na tretej obrazovke.
3. Kliknite na položku **Importovať**. WHIT generuje GIS súbory z vašich údajov a umiestni ich do nasledujúceho umiestnenia:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<názov nájomníka>

   > **POZNÁMKA:** Toto je predvolené umiestnenie.

4. GIS API potom spracuje GIS súbory a importuje dáta do Webex WFO databázy. Po spracovaní súborov GIS API odstráni súbory z priečinka gis a archivuje ich v priečinku ~/gis/archives<date> na dátovom serveri a WHIT zobrazí nasledujúce hlásenie:

   Všetky súbory sú zachytené. Historický import je dokončený.

Importované údaje je možné zobraziť vo Webex WFO na stránke Správa aplikácií > Zobraziť a upraviť historické údaje.