JAZ

CISCO

# Webex Referenčni priročnik WFO za uvoz/izvoz podatkov

## Za uvajanja s klasično WFM

**Prvič objavljeno:** 10. julij 2020
**Zadnja posodobitev:** 04. oktober 2024

**Sedež v Ameriki**
Cisco Systems, Inc.
170 Zahodna
Tasmanova vožnja
San Jose, CA 95134-
1706 ZDA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS( 6387)
Telefaks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMENIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV. LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA MOREBITNO DRUGO JAMSTVO V TEM DOKUMENTU SO VSE DATOTEKE Z DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV ZAGOTOVLJENE V TAKI OBLIKI, »KOT SO«, IN Z VSEMI NAPAKAMI. CISCO IN ZGORAJ NAVEDENI DOBAVITELJI ZAVRAČAJO VSA IZRECNA ALI NAZNAČENA JAMSTVA, MED KATERA MED DRUGIM SPADAJO TUDI JAMSTVA GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO, DOLOČEN NAMEN IN NEKRŠITEV PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE ALI JAMSTVA, KI IZHAJAJO IZ NAČINA POSLOVANJA, UPORABE ALI POSLOVNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vsi natisnjeni izvodi in dvojniki elektronskih izvodov tega dokumenta so obravnavani kot nenadzorovani. Najnovejša različica je spletna različica.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi in telefonske številke so navedeni na Ciscovi spletni strani na naslovu www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Za ogled seznama blagovnih znamk Cisco pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

# Vsebina

**Contents** 3

**Introduction** 5

**GIS API** 7

Capture historical data 7

Requirements 7

File Usage 8

Text File Locations 8

ACD Numbering 9

Text File Details 9

Data Type Definitions 9

AgentProductivity.AGENT File 11

ServiceHistorical.SERVICE File 22

AgentState.EVENT File 28

Integrate your HRMS with Webex WFO 32

Import file details 33

Export file details 34

Real-time data capture API 37

API Definition 37

Import contacts in bulk 41

Protocol and URI 42

Supported formats 42

Request and response fields 43

CSV file examples 48
JSON file examples 49
ZIP format 50
Using the Data Server for bulk contact import 51
Import post-call survey IVR data 52
Form CSV file 52
Results CSV file 54
Example 55
Import generic CDR data 56
Upload via the Gathering Server 56
Import and sync file-based data 59
Users file 59
Teams file 61
Service queues file 61
**WFM Historical Import Tool (WHIT) 63**
Software Requirements 63
WHIT Components 63
WFM Historical Import Template 63
WHIT JAR and BAT Files 63
Importing Data with WHIT 64
Installing WHIT 64
Preparing the WHIT Spreadsheet 64
Running WHIT 65

# Uvod

Pretekle podatke in podatke v realnem času iz katerega koli samodejnega distributerja stikov (ACD) lahko uvozite in integrirate v zbirko podatkov Webex WFO z enim od naslednjih orodij.

- **GIS API**. GIS API se uporablja za uvoz preteklih in sprotnih čakalnih vrst storitev ter podatkov o produktivnosti posrednikov v Webex bazo podatkov WFO v določenih intervalih. Webex WFO uporablja te podatke o posrednikih za ustvarjanje distribucij, napovedi, poročil in statistik.
- **Orodje za zgodovinski uvoz upravljanja delovne sile (WHIT).** WHIT se uporablja za pretvorbo obstoječih zgodovinskih podatkov iz sistema WFO, ki ni Webex, v podatkovne datoteke, ki jih je mogoče naložiti v Webex čakalne vrste storitev WFO. Morda boste želeli uporabiti WHIT, če nameščate nov sistem Webex WFO.

# GIS API

GIS API je del Webex WFO in za njegovo delovanje ne potrebuje ločene namestitve ali izvedljive datoteke.

> **Opomba** : Poti datotek, prikazane v tem dokumentu, so privzeta pot do datoteke. Webex WFO lahko namestite na mesto po meri, zato se lahko pot datoteke razlikuje.

## Zajem preteklih podatkov

Za uvoz zgodovinskih podatkov iz ACD v zbirko podatkov Webex WFO so potrebna naslednja opravila:

1. Napišite skripte, ki pridobivajo zgodovinske podatke iz ACD.
2. Ustvarite paketni postopek za zagon skriptov v določenih intervalih, da pridobite zgodovinske podatke in jih pretvorite v zahtevano obliko besedilne datoteke, ločeno z vejico.
3. Besedilne datoteke, ločene z vejico, postavite v vnaprej določeno mapo v podatkovnem strežniku Webex WFO s FTP ali kakšnim drugim orodjem.

GIS API obdeluje besedilne datoteke, ločene z vejico, in zapiše zgodovinske podatke v Webex bazo podatkov WFO.

### Zahteve

V nadaljevanju so navedeni pogoji, ki morajo biti izpolnjeni, da se zagotovi uspešen zajem podatkov o klicih in neklicih.

- Prepričajte se, da se oblika, uporabljena v ACD ID-jih posrednikov, ki so sinhronizirani od ACD do Webex WFO, uporablja pri pošiljanju preteklih podatkov in podatkov v realnem času Webex WFO. Če pride do neujemanja primerov (ID posrednika v ACD je **na primer JSMITH** , v datoteki za uvoz podatkov pa **Jsmith**), uvoz podatkov ne bo uspel.
- Pretekli podatki o storitvah so izračunani iz seštevka podatkov o storilnosti storitev posrednika. Zato morata biti datoteki AgentProductivity.AGENT in ServiceHistorical.SERVICE za zajem na voljo določeno obdobje. Če sta najdeni obe datoteki, v eni pa manjkajo podatki, se lahko določene vrednosti štejejo za nič (vsota nič elementov je enaka nič). Pomembno je tudi, da so produktivnost agentov in zgodovinski podatki o storitvah skladni glede tega, kateri agenti in storitve imajo podatke.

- V vsakem zgodovinskem obdobju na ACD naj bo napisana samo ena datoteka vsake vrste. Druga datoteka iste vrste za isto obdobje bo povzročila, da bodo podatki iz prve datoteke prepisani.
- V imenu datoteke in glavah datotek za vse datoteke za ta ACD je treba uporabiti isto ACD številko.

## Uporaba datotek

Uporabite tri datoteke za zajem, kot sledi.

| Datoteka | Uporabi |
|---|---|
| . STORITEV | Ta datoteka je obvezna in se uporablja za statistiko čakalnih vrst storitev. |
| . AGENT | Ta datoteka se uporablja za poročanje o podatkih o storilnosti posrednikov za vsako čakalno vrsto storitev, s katero delajo posredniki. Datoteka je potrebna za obdelavo datotek v danih intervalih. Ni nujno, da datoteka vsebuje podatkovne vrstice, ampak samo vrstico z glavo. Če pa želite slediti produktivnosti posameznih posrednikov, mora vključevati podatkovne vrstice. |
| . DOGODEK | Ta datoteka ni obvezna. Uporablja se lahko kot ena od metod za prikaz stanja agenta v realnem času in zajemanje dogodkov v realnem času za izračun skladnosti in upoštevanja agenta.<br><br>GIS API obdela to datoteko takoj, ko pade v mapo Poročila. Pogostost spuščanja novih datotek v mapo »Poročila« določa, kako blizu so podatki v realnem času.<br><br>**OPOMBA** : Najprimernejši način zajemanja dogodkov v realnem času je uporaba API za zajem podatkov v realnem času. Glej Real-Zajem časovnih podatkov API za več informacij. |

## Mesta besedilnih datotek

Besedilne datoteke, ločene z vejico, morajo biti postavljene na mesto, ki je konfigurirano na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika. Če lokacija ni konfigurirana na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika, morajo biti besedilne datoteke postavljene na to privzeto mesto v podatkovnem strežniku:

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

Ko so besedilne datoteke obdelane, se arhivirajo v oblaku in podatkovnem strežniku za namene odpravljanja težav.

## ACD številčenje

ACD-ji, iz katerih se uvažajo podatki, so dodeljene številke, ki jih identificirajo kot vir podatkov. Številke ACD dodeli WFO Webex strani Konfiguracija ACD (glejte razdelek »Nastavitve povezave za generične ACD-je«).

Tudi če obstaja samo en ACD, je treba temu ACD dodeliti številko. V primerih v tem dokumentu je ACD dodeljena številka 1.

Poleg tega morajo biti identifikatorji posrednika (ACD ID v Webex WFO) in identifikatorji čakalne vrste storitev (ID čakalne vrste za storitve v Webex WFO) v besedilnih datotekah GIS enolični

## Podrobnosti o besedilni datoteki

V tem razdelku so navedene podrobnosti o treh besedilnih datotekah, ločenih z vejico, ki jih uporablja API GIS. Te datoteke so naslednje:

- Produktivnost agenta.AGENT
- ServiceHistorical.SERVICE
- AgentState.EVENT

Podatki v datotekah so po 30-minutnih intervalih. Tega intervala ni mogoče konfigurirati.

> **Opomba** Program za preglednice, kot je Microsoft Excel, lahko spremeni obliko datuma v besedilnih datotekah (LLLL-MM-DD) v obliko zapisa, ki je v programu nastavljena kot privzeta. Biti Zavedajte se te možnosti in se prepričajte, da so datumski stolpci konfigurirani tako, da je oblika datuma pravilna.

## Definicije podatkovnih tipov

Vrste podatkov, navedene v tem razdelku, imajo posebne opredelitve. Te opredelitve so podrobno opisane v naslednji tabeli.

| Podatkovni tip | Opredelitev |
|---|---|
| datelj | Datum, izražen v formatu LLLL-MM-DD. |
| dvojen | Vrednost s plavajočo vejico, izražena na način, ki ga je mogoče razčleniti kot podpisano dvojno natančno vrednost s plavajočo vejico. Vsaka vrednost, dovoljena kot dolga, je dovoljena tudi kot dvojna. Znak + je treba izpustiti. |
| Celo število | Celo število, izraženo kot podpisana decimalna cela vrednost brez vodilnih ničel, katerega vrednost je najmanj –0x8000 in največ 0x7fff. |
| | Znak + |

| Podatkovni tip | Opredelitev |
|---|---|
| | Je treba izpustiti. |
| dolg | Celo število, izraženo kot podpisana decimalna cela vrednost brez vodilnih ničel, katerega vrednost je najmanj –0x80000000 in največ 0x7fffffff. Znak + je treba izpustiti. |
| Nenegativna dvojna | Vrednost s plavajočo vejico, izraženo na način, ki ga je mogoče razčleniti kot podpisana vrednost s plavajočo vejico z dvojno natančnostjo, katere vrednost je najmanj 0x00000000. Vsaka vrednost, dovoljena kot nenegativna dolga, je dovoljena tudi kot nenegativna dvojica. Znak + je treba izpustiti. |
| Nenegativno dolgo vodilnih | Celo število, izraženo kot podpisana decimalna celoštevilska vrednost brez ničle, katerih vrednost je najmanj 0x00000000 in največ 0x7fffffff. Znak + je treba izpustiti. |
| Null | Dobesedna vrednost NULL (brez občutljivosti na velike in male črke). |
| Pozitivna dvojna | Vrednost s plavajočo vejico, izraženo na način, ki ga je mogoče razčleniti kot Pozitivno podpisana vrednost s plavajočo vejico z dvojno natančnostjo. Vsaka vrednost, dovoljena kot pozitivna dolga, je dovoljena tudi kot pozitivni dvojnik. Znak + je treba izpustiti. |
| Pozitivno dolgo vodilnega števila | Celo število, izraženo kot podpisana decimalna celoštevilska vrednost brez ničle, katerih vrednost je najmanj 0x00000001 in največ 0x7fffffff. Znak + je treba izpustiti. |
| Čas | Čas, izražen v kateri koli od naslednjih oblik:<br>▪ hh:mm<br>▪ hh:mm:ss<br>▪ hh:mm:ss.sss |
| Timestamp | Časovni žig, sestavljen iz naslednjih podatkovnih tipov:<br>`<datum> <čas> <tzoffset>` |
| tzoffset | Odmik časovnega pasu, izražen v formatu +HHMM, -HHMM, HHMM ali dobesednih vrednostih GMT ali UTC. |

# Datoteka AgentProductivity.AGENT

Datoteka AgentProductivity.AGENT vsebuje podatke o storilnosti posrednika v 30-minutnih intervalih od 00:00 do 23:59.

## Oblika imena datoteke

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

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| <datum/čas> | Datum in čas ustvarjanja datoteke v obliki zapisa LLLLMMDDDHHMM.<br><br>Primer: 201301151430 (15. januarja 2013 ob 14:30). Čas je v 24-urni obliki. |
| <tzoffset> | Časovni pas (kjer se nahaja ACD) datum/časovni odmik od GMT v formatu AHHMM, kjer:<br><br>▪ A je bodisi P (pozitiven) bodisi N (negativen), kar označuje odmik od GMT<br>▪ HH je število ur odmika<br>▪ MM je število minut odmika<br><br>**PRIMER** Če je ACD v greenwiškem srednjem času (GMT), je <tzoffset> P0000. Če je ACD v vzhodnem standardnem času (EST) (GMT–0500), potem je <tzoffset> N0500. |
| <ACD#> | Številka ACD (glejte ACD Številčenje). |

## Glava datoteke

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

| **Element** | **Opis** |
|---|---|
| <datum> | Datum nastanka datoteke v obliki zapisa LLLL-MM-DD. |
| <čas> | Začetek 30-minutnega intervala, ki ga pokrivajo podatki, v 24-urnem formatu HH:MM. |
| <tzoffset> | Časovni pas (kjer se nahaja ACD) odmik od GMT, v +HHMM, |

| Element | Opis |
|---|---|
| | -HHMM ali HHMM format. Če plus ali minus ni naveden, se predpostavlja, da je izravnava plus (pozitivna). |
| <ACD#> | Številka ACD, ki je vir podatkov. |

Glava datoteke mora biti prva neprazna vrstica v datoteki.

**OPOMBA**

Vrednosti datuma in intervala posrednika ter vrednosti TZOFFSET morajo predstavljati začetni čas obdobja, ki se ujema s tistimi v imenu datoteke, in zgodovinsko obdobje, ki ga podpira Webex WFO. Ni nujno, da se posamezne vrednosti ujemajo, ampak da pomenijo samo isto časovno točko. Če je datoteka na primer poimenovana:

201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT

In glava je:

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

Ni napake, ker vsak izraža isto časovno točko v različnih časovnih pasovih. Čas 18:00 v časovnem pasu N0500 (5-urni negativni odmik od GMT) je enak času 23:00 v GMT časovnem pasu.

## Glava stolpca

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

Kjer so <columnname1> do <columnnameN> imena stolpcev, predstavljenih v datoteki.

Imena stolpcev niso omejena na obvezne in izbirne stolpce. Dodate lahko dodatne neprepoznane stolpce in povezane podatke (na primer imena posrednikov ali storitev), da bodo datoteke GIS bolje berljive za ljudi. GIS API ne upošteva teh stolpcev in z njimi povezanih podatkov.

Vrstni red stolpcev ni določen. Edina zahteva za vrstni red stolpcev je, da so imena stolpcev v enakem vrstnem redu kot podatki v vsaki vrstici.

Imena stolpcev ne smejo vsebovati vejic, razlikovati med velikimi in malimi črkami ter se ne morejo začeti ali končati s presledkom (takšni presledki se samodejno obrežejo, ko je datoteka razčlenjena). Imena stolpcev morajo biti enolična. Podvojena imena stolpcev (po obrezovanju presledka) povzročijo napako.

Glava stolpca mora biti druga neprazna vrstica v datoteki.

## Podatkovne linije

<ColumnValue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

Kje<columnvalue1> do <columnvalueN> so vrednosti od <imestolpca1> do <columnnameN> za eno vrstico s podatki.

Vsaka vrstica s podatki ustreza enemu podatku v datoteki z eno vrednostjo za vsak stolpec v enakem vrstnem redu kot glava stolpca. Vrednosti so ločene z vejicami. Nobena vrednost ne more vsebovati vejice. Podatkovne vrednosti so pri razčlenitvi obrezane v vodilnem in končnem praznem prostoru.

Tretja in naslednje neprazne vrstice v datoteki morajo biti podatkovne vrstice. Datoteka lahko ne vsebuje podatkovnih vrstic. To pomeni, da za to obdobje ni bilo podatkov.

## Zahtevani stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki jih morate imeti v datoteki AgentProductivity.AGENT.

**OPOMBA**

Če datoteka AgentProductivity.AGENT opisuje čakalno vrsto za neinteraktivne storitve, nekatera imena stolpcev ne bodo smiselna. Za pojasnitev si oglejte stolpec Opis.

Če stolpci ne veljajo za čakalne vrste neinteraktivnih storitev, nastavite vrednosti v teh stolpcih na 0 (nič).

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| acdAgentId | niz | ID agenta v ACD. |
| acdServiceId | niz | ID čakalne vrste storitve v ACD. Lahko je alfanumerična. |
| stikiObravnavano | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto storitev, ki jih je v obdobju upravljal agent.<br><br>Za klepete to vključuje opuščene klepete in razrešene klepete. |
| skupajTalkSeconds | nenegativna dvojna | Skupni čas pogovorov o stikih za čakalno vrsto za storitve, ki ga v tem obdobju obravnava agent. Čas pogovorov stika se lahko začne v prejšnjem obdobju; Šteje se celoten čas pogovorov. |

| Stolpčni | Podatkov | Opis |
|---|---|---|
| skupajZadržiSekunde | Nenegativna dvojna | Skupni čas zadrževanja stikov za čakalno vrsto za storitve, ki ga je obravnaval posrednik v obdobju. Čas zadržanja stika se lahko začne v prejšnjem obdobju; šteje se celoten čas zadrževanja.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| SkupajAfterContactWork sekund | nenegativna dvojna | Skupni delovni čas po stiku na stikih za čakalno vrsto za storitve, ki jo je v tem obdobju upravljal agent. Čas stika po stiku se lahko začne v prejšnjem obdobju; šteje se celoten čas po stiku. |
| SkupajPeriodHandleTime sekund | nenegativna dvojna | Skupni čas, ki ga je agent porabil za upravljanje stikov (pogovor, zadržanje, delo) za čakalno vrsto storitve, do katere je prišlo v mejah obdobja.<br><br>Ta meritev (A) se razlikuje od vsote totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) v tem, da ne vključuje časa, ki presega mejo obdobja.<br><br>**PRIMER** : Če agent odgovori na klic ob 09:29 in pokliče Konča ob 9.33 brez dela po stiku in če ACD meni, da bo klic obravnavan v obdobju od 9.30 do 10.00, klic prispeva 4 minute za B (09:29 – 09:33), za A pa le 3 minute |

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| | | (09:30–09:33). |
| skupajNeproratedReadyWaitingSeconds | nenegativen dvojen | Skupni čas pripravljenosti/čakanja za posrednika v obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD.<br><br>Čakalna vrsta za neinteraktivne storitve, kot je klepet, je lahko pripravljena, medtem ko agent odgovarja na klepete, če agent ne obravnava največjega števila klepetov. |
| skupajNeproratedNotReady zasedeneSekunde | nenegativna dvojna | Skupni čas »Ni pripravljen/zaseden« za posrednika v obdobju v vseh čakalnih vrstah storitve (brez štetja časa, ko posrednik obravnava stik ali je prijavljen kot pripravljen/čakajoč v drugi čakalni vrsti za storitve) v tej ACD. |
| skupajUnproratedInSession sekund | nenegativna dvojna | Skupni čas seje (prijavljen čas) za posrednika v obdobju v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD. |

## Izbirni stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki so izbirni v datoteki AgentProductivity.AGENT. Če ni vključena, se za meritev uporabi privzeta vrednost.

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| periodStart | Timestamp | Časovni žig, ki predstavlja začetek intervalnega obdobja.<br><br>Če je to polje vključeno, se mora nanašati na isti časovni trenutek (čeprav ni nujno izražen v istem časovnem pasu) kot začetni čas obdobja v imenu datoteke in glavi datoteke. Če se ne ujema, pride do napake. |
| stikiTransferredOut | nenegativen | Število stikov, ki jih je prenesel zastopnik |

| Stolpčni | Podatkov | Opis |
|---|---|---|
| | dvojen | v obdobju. Privzeta vrednost = 0. |
| stikiTransferredIn | nenegativna dvojna | Število stikov, prenesenih na agenta v obdobju.<br><br>To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta. |
| stikiZunanjiIn | nenegativna dvojna | Število zunanjih vhodnih stikov s tem agentom v obdobju. Privzeta vrednost = 0.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| stikiExternalOut | nenegativna dvojna | Število zunanjih odhodnih stikov agenta v obdobju. Privzeta vrednost = 0.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| skupajRezerviraneSekunde | nenegativna dvojna | Skupni rezervirani čas za stike v čakalni vrsti za storitev za posrednika v obdobju. Če ni nič, se rezervirani čas ne šteje kot čas pripravljenosti/čakanja. Privzeto = 0.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| skupajProratedReadyWaiting<br><br>sSekunde | nenegativen<br><br>dvojen | Skupni sorazmerni čas pripravljenosti/čakanja za agenta<br>in čakalno vrsto storitev.<br><br>Ko je to sešteto v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD, mora biti enako zahtevanemu polju skupajUnproratedReadyWaitingSeconds.<br><br>Če so sorazmerne vrednosti izpuščene ali nastavljene na nič, podatkovni strežnik neproporcionalne vrednosti enakomerno razdeli med čakalne vrste storitev v tej ACD, za katere ima posrednik podatke o produktivnosti čakalne vrste posrednik-storitev |

| Stolpčni | Podatkov | Opis |
|---|---|---|
| | | V obdobju.<br><br>Če so podane sorazmerne vrednosti in se seštevajo do neproratnih vrednosti, se sorazmerne vrednosti uporabijo za kombinacijo čakalne vrste posrednik-storitev.<br><br>Če so podane sorazmerne vrednosti določene in se ne ujemajo z neproratnimi vrednostmi, podatkovni strežnik za vsak vnos v čakalno vrsto posrednik-storitev znova izračuna sorazmerno vrednost kot neproporcionalno vrednost, tehtano z določeno sorazmerno vrednostjo, deljeno z vsoto določenih sorazmernih vrednosti za vse čakalne vrste storitev v tej ACD, za katere ima posrednik podatke o čakalni vrsti posrednik-storitev v obdobju.<br><br>To je najbolj uporabno za ACD-je, ki agentu dodelijo čas pripravljenosti/čakanja za eno čakalno vrsto storitev in čas »Ni pripravljen/zaseden« za druge čakalne vrste storitev. Pomembno je, da neproporcionalni in sorazmerni časi »Niso pripravljeni/zasedeni« ne vključujejo časov, ko posrednik pridobiva čas pripravljenosti/čakanja ali drug čas za druge čakalne vrste storitev.<br><br>Za ACD-je, ki poročajo o času nepripravljenosti/zasedenosti za čakalne vrste storitev, ko posrednik obravnava klice ali čas pripravljenosti/čakanja v drugi čakalni vrsti storitev, je pomembno, da odstranite ves podvojeni čas in poročate o času »Ni pripravljen/zaseden« samo, če posrednik ni pripravljen/zaseden v vseh čakalnih vrstah storitev hkrati. Za to vrsto ACD je skupni neproporcionalni čas pripravljenosti/čakanja vsota časa pripravljenosti/čakanja posamezne čakalne vrste storitev, skupni neproporcionalni čas nepripravljenosti/zasedenosti pa se izračuna iz skupnega časa med sejo (prijavljen), zmanjšanega za skupni čas med uporabo (pogovori, zadrži, po delu, pripravljenost/čakanje in rezervirano). |

| Stolpčni | Podatkov | Opis |
|---|---|---|
| | | Čakalna vrsta za neinteraktivne storitve, kot je klepet, je lahko pripravljena, medtem ko agent odgovarja na klepete, če agent ne obravnava največjega števila klepetov. |
| skupajProratedNotReady Zasedene sekunde | nenegativen dvojen | Skupni sorazmerni čas ni pripravljen/zaseden za agenta in čakalno vrsto storitev.<br><br>Ko je to sešteto v vseh čakalnih vrstah storitev v tej ACD, je to enako zahtevanemu polju skupajUnproratedNotReadyBusySeconds.<br><br>Za podrobno razlago te vrednosti glejte opis polja »totalProratedReadyWaitingSeconds«. |
| stikiOdgovorjeno | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto za storitve, na katere je agent odgovoril v obdobju.<br><br>Razlika med tem poljem in zahtevanimi kontakti na terenuObravnavano je odvisno od izvajalca. Polje »StikiObravnavano« se uporablja za stvari, kot je izračun povprečnih časov ročaja, medtem ko se stikiOdgovorjeni uporabljajo za računanje average speed of answer. Nekateri ACD razlikujejo med obema področjema. Na primer, v nekaterih ACD-jih je obravnavan stik stik, ki se konča v intervalu poročanja, medtem ko je odgovorjeni stik stik, na katerega se odgovori v intervalu poročanja.<br><br>To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta. |
| totalAnswerDelaySeconds | nenegativna dvojna | Skupna zamuda pri odgovarjanju na stike za čakalno vrsto za storitve za stike, na katere je agent odgovoril v obdobju.<br><br>To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je |

| Stolpčni | Podatkov | Opis |
|---|---|---|
| | | Vrednost se prezre. |

## Primeri

V nadaljevanju so navedeni primeri datotek AgentProductivity.AGENT.

### Zaporedni stiki

V tem primeru se posrednik zaporedno pogovarja z dvema strankama. To je značilno za glasovne stike.

| | 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 |

Datoteka GIS, ki je rezultat teh dveh stikov, je videti tako:

Ime datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,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

Če sta oba stika prišla v isto čakalno vrsto storitev, bo datoteka GIS videti tako:

Ime datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

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

Delovne sekunde,skupno obdobjeObdelaj časSekunde,skupajNeproporcionalno Pripravljene čakalne sekunde, SkupajNeproratnoNe pripravljenZasedene sekunde, SkupajNeproratizirano v sekundah seje

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

### Hkratni stiki (oboje v intervalu)

V tem primeru posrednik v določenem intervalu hkrati obravnava dva stika. To je značilno, če so stiki seje klepeta.

| | 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 |

Datoteka GIS, ki je rezultat teh dveh stikov, je videti tako:

Ime datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,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

Če sta oba stika prišla v isto čakalno vrsto storitev, bo datoteka GIS videti tako:

Ime datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,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

### Hkratni stiki (meja intervala enega prehoda)

V tem primeru posrednik obravnava dva stika hkrati, drugi stik pa sega čez mejo intervala in se konča ob 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 |

Stranka 1 začne klepetati od 00:00 do 00:05. Agent odgovori stranki 1 od 00:05 do 00:10.
Stranka 2 začne klepetati od 00:05 do 00:15. Stranka 1 se odzove na klepet od 00:10 do 00:20. Agent se odzove na klepet s stranko 2 od 00:15 do 00:20. Agent se odzove na klepet s stranko 1 od 00:20 do 00:25, ko je njihov pogovor končan. Stranka 2 se odzove na klepet od 00:20 do 00:30. Agent se odzove na klepet s stranko 2 od 00:30 do 00:35, ko je pogovor končan.

Dve datoteki GIS, ki izhajata iz teh dveh stikov, želita naslednje:

Ime datoteke: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,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

Ime datoteke: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

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

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut,

skupajTalkSeconds,totalHoldSeconds,totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, skupajUnproratedReadyWaitingSeconds, skupajUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

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

## Datoteka ServiceHistorical.SERVICE

Datoteka ServiceHistorical.SERVICE vsebuje podatke o čakalni vrsti storitve v 30-minutnih intervalih od 00:00 do 23:59 za interaktivne in neinteraktivne vrste čakalnih vrst storitev.

- Vrste čakalnih vrst za interaktivne storitve so stiki, pri katerih imajo posredniki in stranke komunikacijo v realnem času, na primer glasovni (klic) ali klepet.
- Vrste čakalnih vrst neinteraktivnih storitev so stiki, pri katerih posredniki in stranke nimajo komunikacije v realnem času, kot so e-pošta, faks in družabni mediji, ter dejavnosti stikov, kot so ovojnice za polnjenje.

### Oblika imena datoteke

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

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| <datum/čas> | Datum in čas ustvarjanja datoteke v obliki zapisa LLLLMMDDDHHMM.<br><br>**PRIMER#** 201701151430 (14:30 15. januarja 2017). Čas je V 24-urni obliki. |
| <tzoffset> | Časovni pas (kjer se nahaja ACD) datum/časovni odmik od GMT v formatu AHHMM, kjer:<br><br>▪ A je bodisi P (pozitiven) bodisi N (negativen), kar označuje odmik od GMT<br>▪ HH je število ur odmika<br>▪ MM je število minut odmika<br><br>**PRIMER** Če je ACD v greenwiškem srednjem času (GMT), je <tzoffset> P0000. Če je ACD v vzhodnem standardnem času (EST) (GMT–0500), potem je <tzoffset> N0500. |

| Element | Opis |
|---|---|
| <ACD#> | Številka ACD (glejte ACD Številčenje). |

## Glava datoteke

DATUM STORITVE: <datum INTERVAL: <čas> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>>

| Element | Opis |
|---|---|
| <datum> | Datum nastanka datoteke v obliki zapisa LLLL-MM-DD. |
| <čas> | Začetek 30-minutnega intervala, ki ga pokrivajo podatki, v 24-urnem formatu HH:MM. |
| <tzoffset> | Časovni pas (kjer se nahaja ACD) odmik od GMT, v +HHMM, -HHMM ali HHMM format. Če plus ali minus ni naveden, se predpostavlja, da je izravnava plus (pozitivna). |
| <ACD#> | Številka ACD, ki je vir podatkov. |

Glava datoteke mora biti prva neprazna vrstica v datoteki.

**OPOMBA**

Vrednosti DATUM STORITVE, INTERVAL in TZOFFSET morajo predstavljati začetni čas obdobja, ki se ujema s tistimi v imenu datoteke, in zgodovinsko obdobje, ki ga podpira WFM. Ni nujno, da se posamezne vrednosti ujemajo, ampak da pomenijo samo isto časovno točko. Če je datoteka na primer poimenovana:

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE

In glava je:

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

Ni napake, ker vsak izraža isto časovno točko v različnih časovnih pasovih. Čas 18:00 v časovnem pasu N0500 (5-urni negativni odmik od GMT) je enak času 23:00 v GMT časovnem pasu.

## Glava stolpca

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

Kjer so <columnname1> do <columnnameN> imena stolpcev, predstavljenih v datoteki.

Imena stolpcev niso omejena na obvezne in izbirne stolpce. Dodate lahko dodatne neprepoznane stolpce in povezane podatke (na primer imena posrednikov ali storitev), da bodo datoteke GIS bolje berljive za ljudi. GIS API ne upošteva teh stolpcev in z njimi povezanih podatkov.

Vrstni red stolpcev ni določen. Edina zahteva za vrstni red stolpcev je, da so imena stolpcev v enakem vrstnem redu kot podatki v vsaki vrstici.

Imena stolpcev ne smejo vsebovati vejic, razlikovati med velikimi in malimi črkami ter se ne morejo začeti ali končati s presledkom (takšni presledki se samodejno obrežejo, ko je datoteka razčlenjena). Imena stolpcev morajo biti enolična. Podvojena imena stolpcev (po obrezovanju presledka) povzročijo napako.

Glava stolpca mora biti druga neprazna vrstica v datoteki.

## Podatkovne linije

<ColumnValue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

Kje<columnvalue1> do <columnvalueN> so vrednosti od <imestolpca1> do <columnnameN> za eno vrstico s podatki.

Vsaka vrstica s podatki ustreza enemu podatku v datoteki z eno vrednostjo za vsak stolpec v enakem vrstnem redu kot glava stolpca. Vrednosti so ločene z vejicami. Nobena vrednost ne more vsebovati vejice. Podatkovne vrednosti so pri razčlenitvi obrezane v vodilnem in končnem praznem prostoru.

Tretja in naslednje neprazne vrstice v datoteki morajo biti podatkovne vrstice. Datoteka lahko ne vsebuje podatkovnih vrstic. To pomeni, da za to obdobje ni bilo podatkov.

## Zahtevani stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki morajo biti v datoteki ServiceHistorical.SERVICE za interaktivne in neinteraktivne vrste čakalnih vrst storitev.

> **OPOMBA**
> Če datoteka ServiceHistorical.SERVICE opisuje čakalno vrsto za neinteraktivne storitve, nekatera imena stolpcev ne bodo smiselna. Za pojasnitev si oglejte stolpec Opis.
>
> Če stolpci ne veljajo za čakalne vrste neinteraktivnih storitev, nastavite vrednosti v teh stolpcih na 0 (nič).

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| acdServiceId | niz | ID čakalne vrste storitve v ACD. Lahko je alfanumerična. |

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| stikiPonujeno | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto za storitve, ponujenih zastopnikom v obdobju. |
| stikiObravnavano | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto storitev, ki jih v obdobju obravnavajo agenti. |
| stikiOdgovorjeno | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto za storitve, na katere so odgovorili agenti v obdobju.<br><br>Razlika med tem poljem in zahtevanimi kontakti na terenuObravnavano je odvisno od izvajalca. Polje »StikiObravnavano« se uporablja za stvari, kot so napovedovanje števila stikov in izračun povprečnih časov ročaja, medtem ko se stikiOdgovorjeni uporabljajo za računalniške average speed of answer.<br>Nekateri ACD razlikujejo med obema področjema; Na primer, v nekaterih ACD-jih je obravnavan stik stik, ki se konča v intervalu poročanja, medtem ko je odgovorjeni stik stik, na katerega se odgovori v intervalu poročanja. |
| stikiOpuščeno | nenegativna dvojna | Število stikov za čakalno vrsto storitve je bilo v tem obdobju opuščeno. |
| skupajTalkSeconds | nenegativna dvojna | Skupni čas pogovorov o stikih za čakalno vrsto za storitve, ki jih v tem obdobju obravnavajo agenti. |
| skupajZadržiSekunde | nenegativna dvojna | Skupni čas zadrževanja stikov za čakalno vrsto za storitve, ki jih med obdobjem upravljajo posredniki.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| skupajAfterContactWorkSeconds | nenegativna dvojna | Skupni delovni čas po stiku na stikih za čakalno vrsto storitev, ki so jih v obdobju obravnavali posredniki. |
| totalAnswerDelaySeconds | nenegativen | Skupna zamuda pri odgovarjanju na stike za |

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| | dvojen | Storitev za stike Agenti so odgovorili v tem obdobju.<br><br>Ta stolpec ne velja za klepete. Za ta stolpec vnesite nič. |
| serviceLevelPercent | Nenegativna dvojna ≤ 100 | Skupna zamuda pri odgovarjanju na kontakte za službo za kontaktne agente, na katere so odgovorili v obdobju. |

## Izbirni stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki so izbirni v datoteki ServiceHistorical.SERVICE. Če ni vključena, se za meritev uporabi privzeta vrednost.

| Stolpci | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| periodStart | Timestamp | Časovni žig, ki predstavlja začetek intervalnega obdobja.<br><br>Če je to polje vključeno, se mora nanašati na isti časovni trenutek (čeprav ni nujno izražen v istem časovnem pasu) kot začetni čas obdobja v imenu datoteke in glavi datoteke. Če se ne ujema, pride do napake. |
| stikiBlokirano | nenegativna dvojna | Število blokiranih stikov za čakalno vrsto storitve v obdobju. Privzeta vrednost = 0. |
| serviceLevelSeconds | Pozitivna dvojna | Prag ravni storitve v sekundah za čakalno vrsto storitve v obdobju.<br><br>To polje je rezervirano za prihodnjo uporabo. Trenutno je vrednost prezrta. |
| stikiInQueue | nenegativna dvojna | Največje število stikov v čakalni vrsti za interval. Uporablja se samo z neinteraktivnimi čakalnimi vrstami. Za interaktivne čakalne vrste bo ta vrednost vedno enaka nič, ne glede na vrednost, vneseno v ta stolpec. |

## Manjkajoči stolpci

Nekateri stolpci, na primer totalInServiceSeconds in totalInSessionSeconds, morda manjkajo. Dejansko so to vrednote, ki jih je treba sorazmerno oceniti; Izračunajo se z združevanjem drugih preteklih podatkov o čakalnih vrstah storitev s podatki o produktivnosti agentov. To naredimo tako, da se vrednosti čakalne vrste na storitev iz podatkov o čakalni vrsti preteklih storitev seštejejo v enake vsote kot vrednosti čakalne vrste na agenta na storitev iz podatkov o produktivnosti posrednika.

V večini ACD-jev na primer čas v stanju pripravljenosti/čakanja ni povezan s čakalno vrsto za storitve. Namesto tega je agent ravno v tem stanju. V datoteki AgentProductivity.AGENT je ta vsota prikazana v vsakem vnosu čakalne vrste posrednik-storitev za posrednika kot totalUnproratedReadyWaitingTime. Na podlagi tega izračunamo sorazmerni ReadyWaitingTime za vsako čakalno vrsto storitev (skupna neproporcionalna vrednost, deljena s številom čakalnih vrst storitev, za katere ima posrednik podatke o produktivnosti čakalne vrste agent-storitev v obdobju).

Podoben pristop velja za totalUnproratedNotReadyBusySeconds, ki se pretvori v propratedNotReadyBusySeconds. Sorazmerne vrednosti uporabljamo za izračun skupnih vrednosti za čakalno vrsto storitev. Zato ne štejemo dvakrat istega časa (ali več za več čakalnih vrst storitev), meritve pa so ničelne vsote.

Če sta vrednosti totalProratedReadyWaitingTime in/ali totalProratedNotReadyBusyTime navedeni, ju uporabimo kot vodilo za ocenjevanje neproratiranih časov. Če se pravilno seštevajo, se uporabijo določene sorazmerne vrednosti. V nasprotnem primeru jih uporabimo kot težo (z uporabo določene sorazmerne vrednosti, deljeno z vsoto določenih prorativnih vrednosti v vseh čakalnih vrstah storitev za agenta v intervalu) za izračun sorazmernih vrednosti.

Izvajalci, ki želijo imeti več nadzora nad sorazmernim časom, razen deljenja s številom čakalnih vrst storitev, lahko v datoteko AgentProductivity.AGENT dodajo stolpca totalProratedReadyWaitingSeconds in totalProratedNotReadyBusySeconds.

Zelo priporočljivo je, da zagotovite, da se vsota vrednosti totalProratedReadyWaitingSeconds za vsako čakalno vrsto posrednik-storitev za danega posrednika v določenem obdobju sešteje do skupne vrednosti UnproratedReadyWaitingSeconds v vsaki vrstici čakalne vrste posrednik-storitev za tega posrednika in tudi za čas Ni pripravljen/zaseden. Zelo priporočljivo je tudi, da zagotovite, da se čas »Ni pripravljen/zaseden« nikoli ne bo upošteval v čakalni vrsti storitve, če ta čas sovpada s časom v drugem stanju za druge čakalne vrste storitev.

Primer: za ACD-je, ki poročajo o času nepripravljenosti/zasedenosti za eno čakalno vrsto storitev, medtem ko posrednik obravnava klice v drugi čakalni vrsti storitev, čas »Ni pripravljen/zaseden« hkrati z upravljanjem klicev ne bi smel biti vključen v določene nesorazmerne ali sorazmerne vrednosti. Podobno, če ACD šteje čas pripravljenosti za eno čakalno vrsto storitve in hkrati šteje čas »Ni pripravljen/zaseden« za drugo čakalno vrsto storitev, ta čas »Ni pripravljen/zaseden« ne bi smel biti vključen v določene neproporcionalne ali sorazmerne vrednosti. Samo skupne neproprocionirane vrednosti

totalUnproratedReadyWaitingTime in totalUnproratedNotReadyBusyTime je treba šteti dvakrat, in sicer samo takrat, ko je posrednik pripravljen/čaka na čakalno vrsto storitve, in ko posrednik ni pripravljen/zaseden za vse čakalne vrste storitev.

**PRIMER**

Ime datoteke: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.DATUM STORITVE:

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

acdServiceID,Ponujeni stiki,StikiObravnavani,Odgovorjeni stiki,
stikiOpuščeno,totalTalkSeconds,totalHold Seconds,
totalAfterContactWorkSeconds,totalAnswerDelay Seconds, serviceLevelPercent

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

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

## Datoteka AgentState.EVENT

Datoteka AgentState.EVENT vsebuje podatke o stanju posrednika, ki se uporabljajo za izračun pripadnosti in skladnosti. Datoteka mora vsebovati vse podatke o stanju posrednika za ves dan, ki so navedeni v imenu datoteke in glavi datoteke. Dan se razlaga kot polnoč do polnoči v najemnikovem časovnem pasu. Datoteka nadomesti vse obstoječe podatke o stanju posrednika za ta dan.

### Oblika imena datoteke

<datum>_<ACD#>_AgentState.EVENT

| Element | Opis |
|---|---|
| <datum> | Datum, za katerega je bila datoteka ustvarjena, v obliki zapisa LLLLMMDD. |
| <ACD#> | Številka ACD (glejte ACD Številčenje). |

### Glava datoteke

DATUM DOGODKA: <datum ACD: <ACD#>>

| Element | Opis |
|---|---|
| <datum> | Datum, za katerega je bila datoteka ustvarjena, v obliki zapisa LLLL-MM-DD. |
| <ACD#> | Številka ACD, ki je vir podatkov. |

Glava datoteke mora biti prva neprazna vrstica v datoteki.

**OPOMBA**

Vrednosti EVENT DATE morajo predstavljati datum strežnika, ki se ujema z datumom v imenu datoteke in datumom vseh dogodkov posrednika v datoteki. Če je datoteka na primer poimenovana:

20160123_1_AgentState.DOGODEK

Nato mora datoteka vsebovati samo dogodke za 23. januar 2016 in nobenega drugega datuma v časovnem pasu najemnika. To ne pomeni, da morajo biti posamezni dogodki izraženi v časovnem pasu najemnika, le da se mora po pretvorbi dogodkov v časovni pas najemnika s strani podatkovnega strežnika datum pretvorjenega časovnega žiga dogodka ujemati z datumom v imenu datoteke in glavi datoteke.

## Glava stolpca

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

Kjer so <columnname1> do <columnnameN> imena stolpcev, predstavljenih v datoteki.

Imena stolpcev niso omejena na obvezne in izbirne stolpce. Dodate lahko dodatne neprepoznane stolpce in povezane podatke (na primer imena posrednikov ali storitev), da bodo datoteke GIS bolje berljive za ljudi. GIS API ne upošteva teh stolpcev in z njimi povezanih podatkov.

Vrstni red stolpcev ni določen. Edina zahteva za vrstni red stolpcev je, da so imena stolpcev v enakem vrstnem redu kot podatki v vsaki vrstici.

Imena stolpcev ne smejo vsebovati vejic, razlikovati med velikimi in malimi črkami ter se ne morejo začeti ali končati s presledkom (takšni presledki se samodejno obrežejo, ko je datoteka razčlenjena). Imena stolpcev morajo biti enolična. Podvojena imena stolpcev (po obrezovanju presledka) povzročijo napako.

Glava stolpca mora biti druga neprazna vrstica v datoteki.

## Podatkovne linije

<ColumnValue1>,<columnvalue2>,<columnvalue3>. . .,<columnvalueN>

Kjer so <columnvalue1> do <columnvalueN> vrednosti od <columnname1> do <columnnameN> za eno vrstico s podatki.

Vsaka vrstica s podatki ustreza enemu podatku v datoteki z eno vrednostjo za vsak stolpec v enakem vrstnem redu kot glava stolpca. Vrednosti so ločene z vejicami. Nobena vrednost ne more vsebovati vejice. Podatkovne vrednosti so pri razčlenitvi obrezane v vodilnem in končnem praznem prostoru.

Tretja in naslednje neprazne vrstice v datoteki morajo biti podatkovne vrstice. Datoteka lahko ne vsebuje podatkovnih vrstic. To pomeni, da za to obdobje ni bilo podatkov.

## Zahtevani stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki morajo biti v datoteki AgentState.EVENT.

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| acdAgentId | niz | ID agenta v ACD. |
| eventDateTime | Timestamp | Časovni žig, ki predstavlja trenutek, ko se je zgodil dogodek v zvezi z državo povzročitelja, sestavljen iz naslednjih podatkovnih tipov:<br><datum> <čas> <tzoffset><br>Če je tzoffset izpuščen, se predpostavlja, da sta datum in čas v GMT času. |
| Država agenta | niz, dolg ali ničelen | Koda, ki predstavlja državo zastopnika. Za več informacij glejte Vrednosti stanja posrednika. |

## Izbirni stolpci

V spodnji tabeli so opisani stolpci, ki so izbirni v datoteki AgentState.EVENT. Če ni vključena, se za meritev uporabi privzeta vrednost.

| Stolpčni | Podatkovni tip | Opis |
|---|---|---|
| ObrazložitevKoda | Niz, dolg ali ničelen | Spremeni se koda razloga, povezana s stanjem agenta.<br>Privzeta vrednost = NULL. |

## Vrednosti stanja posrednika

Polje »AgentState« sprejme le določene vrednosti. Če se dogodek ne ujema z enim od teh stanj posrednika, se v datoteko ne zapiše nobena vrstica za ta dogodek. Vsaka država ima povezano celo število ali kodo niza, ki jo je mogoče uporabiti kot vrednost. V spodnji tabeli so opisana stanja posrednika in z njimi povezane kode.

| Stanje zastopnika | Koda | Koda | Opis |
|---|---|---|---|
| Odjava/odjavljanje iz storitve | 1 | LO | Agent se odjavi iz ACD |
| Pripravljen/Čakanje | 2 | PONOVNO | Agent je pripravljen na stik |
| Pogovor/v stiku | 3 | TK | Agent se pogovarja z |

| Stanje zastopnika | Koda | Koda | Opis |
|---|---|---|---|
| | | | Stik |
| Delo po stiku | 4 | WK | Agent opravlja delo po stiku |
| Na čakanju | 5 | OH | Agent je na čakanju |
| Ni pripravljeno/zasedeno | 6 | NR | Posrednik ni pripravljen na prejemanje stikov |

Na agenta naj bo napisan samo en dogodek na časovni žig. Če je napisanih več dogodkov, je verjetno (vendar ni zagotovljeno), da bo zajet samo zadnji dogodek v datoteki za posrednika za isti časovni žig.

Za ACD-je, ki agenta prijavijo kot pripravljenega/čakajočega ali nepripravljenega/zasedenega za določene čakalne vrste storitev in uporabijo eno od teh vrednosti v eni čakalni vrsti storitev, medtem ko je posrednik v drugem stanju v čakalni vrsti za storitve, je treba dogodke pretvoriti tako, da ne ustrezajo čakalni vrsti za storitve. Če ima ACD na primer posrednika, ki govori v eni čakalni vrsti storitve in ni pripravljen/zaseden v drugih čakalnih vrstah storitev, mora biti napisano eno stanje posrednika TK ali 3.

Na splošno velja, da kadar je posrednik v več stanjih za različne čakalne vrste storitev in je napisan samo en dogodek na posrednika na časovni žig, se prednostne naloge določijo na naslednji način:

- Vsak drug dogodek ima prednost pred odjavljenim
- Vsak dogodek razen odjavljenih ima prednost pred dogodkom »Ni pripravljen/zaseden«
- Vsak dogodek, razen odjavljen in nepripravljen/zaseden ima prednost pred pripravljenim/čakajočim

**PRIMER**

Ime datoteke: 20160115_1_AgentState.DATUM

DOGODKA: 2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

*[vrstice izpuščene zaradi kratkosti]*

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

*[vrstice izpuščene zaradi kratkosti]*

```
5009,2016-01-15    16:51:24.247,3,NULL
5009,2016-01-15    16:55:43.720,5,NULL
5009,2016-01-15    16:56:04.553,3,NULL
5009,2016-01-15    17:01:51.483,4,NULL
5009,2016-01-15    17:02:02.313,1,NULL
5073,2016-01-15    17:04:55.210,4,NULL
5073,2016-01-15    17:05:20.987,1,NULL
```

# Integrirajte svoj HRMS s Webex WFO

Če je omogočena integracija HRMS (Human Resources Management System) (upravljanje aplikacij > WFM konfiguracija > konfiguracija HRMS), bo Webex WFO uvažal podatke o dopustu iz vašega HRMS in izvažal podatke o času počitnic, ki se uporabljajo za datoteko, ki jo vaš HRMS lahko uporabi.

Podatki o dopustu se iz Webex WFO izvozijo v vaš sistem HRMS v času, ki je konfiguriran na strani Konfiguracija sistema HRMS. Podatki o dopustu se uvozijo iz vašega HRMS v Webex WFO ves dan, kadar koli je datoteka GIS na voljo Webex WFO.

**POMEMBEN**

Webex WFO uporablja uporabniško ime posrednika ali ID zaposlenega posrednika, kot je konfiguriran na strani Uporabniki, za prepoznavanje podatkov o času dopusta. Ne glede na identifikator, ki ga uporabljate, mora biti enak v Webex WFO in HRMS, da se podatki zapišejo v pravilen zapis v vsakem.

Podatkovni strežnik privzeto nadzoruje naslednjo mapo za besedilno datoteko, poslano iz HRMS Webex WFO:

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

**OPOMBA**

Če se lokacija datotek GIS pri konfiguriranju podatkovnega strežnika spremeni v primerjavi s privzeto, bodo datoteke HRMS shranjene na to pot:

```
. .\gis\vacationreports\<najemnik>
```

Za več informacij si oglejte temo »Konfiguracija podatkovnega strežnika« v uporabniškem priročniku za WFO Webex

Takoj ko se datoteka prikaže, se podatki iz datoteke uvozijo v WFO Webex uporabo GIS API.
Uvoženi podatki prepišejo vse obstoječe podatke o počitnicah v Webex bazi podatkov WFO.

**NAJBOLJŠA PRAKSA** Podatki se dnevno izvažajo iz Webex WFO. Stranka mora določiti pogostost uvoza podatkov iz HRMS v Webex WFO. Najboljša praksa je, da
Uvozite podatke v intervalu, v katerem se izračunajo zaslužene ure počitnic v HRMS.

V času dneva, konfiguriranem na strani Konfiguracija HRMS, Webex WFO ustvari datoteko s poročilom, ki vsebuje število ur, ki so jih posredniki porabili za vsak dan v zadnjih sedmih dneh. Ta datoteka vsebuje tudi čakajoče in odobrene ure od trenutnega datuma. Šteje se, da se ure uporabljajo za urnike, ki se končajo prejšnji dan. Vsi tekoči urniki se ne štejejo kot uporabljeni.

Ko besedilne datoteke obdeluje Webex WFO, se arhivirajo na podatkovnem strežniku in v oblaku za namene odpravljanja težav.

Izvozne datoteke ob dopustu niso samodejno izbrisane. Stranka sama določi, kdaj in ali bo izvozne datoteke izbrisala.

## Uvoz podrobnosti o datoteki

V spodnji tabeli so prikazane podrobnosti uvozne datoteke, poslane iz sistema HRMS v WFM.

**POMEMBNO** V uvozni datoteki mora biti prisotna vsaka glava stolpca, tudi če za ta stolpec ni potrebna prisotnost podatkov. Če manjka glava stolpca, uvoz ne bo uspel.

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| Mesto datoteke | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<najemnik> |
| Ime datoteke | VacationHours_From_HRMS |
| Glava datoteke | POČITNICE IZ HRMS DATUM: <datum> |
| Glave stolpcev | Prijavo<br><br>Podatki neobvezni. To je e-poštni naslov, ki ga uporabniki vnesejo, ko se prijavijo Webex WFO. Čeprav sta uporabniško ime in ID zaposlenega posamično neobvezna, morate podatke vključiti v vsaj enega od teh dveh stolpcev. V nasprotnem primeru datoteka za uvoz podatkov ne bo obdelana.<br><br>vacationTypeLabel<br><br>Zahtevani podatki. Vrednost podatkov, vnesena za vacationTypeLabel v vseh vrsticah, se mora natančno ujemati z imenom vrste počitnic, kot je konfigurirano v Webex WFO (upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > vrste počitnic). Ta |

| Element aplikacije | Opis |
|---|---|
| | Vrednost ne sme vsebovati |
| | vejic. prosteUre<br><br>Zahtevani podatki. To je število ur počitnic, ki so na voljo Agent. |
| | skupajZaslužene ure<br><br>Podatki neobvezni. To je skupno število ur počitnic, ki jih zasluži agent za leto. Če izbirno polje »TotalEarnedHours« ni vključeno v datoteko, Webex WFO privzeto nastavi svoje vrednosti na nič in prepiše obstoječe vrednosti. To lahko povzroči negativno vrednost pri izračunu ur, porabljenih za agenta. Če je polje vključeno v datoteko, vnesena vrednost ne sme presegati 9999. |
| | employeeId<br><br>Podatki neobvezni. Čeprav sta uporabniško ime in ID zaposlenega posamično neobvezna, morate podatke vključiti v vsaj enega od teh dveh stolpcev.<br>V nasprotnem primeru datoteka za uvoz podatkov ne bo obdelana. |

V nadaljevanju je primer uvozne datoteke.

DATUM POČITNIC IZ HRMS: 2018-04-19

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

**Opomba Podatkovni** elementi so omejeni na 2 števki desno od decimalne vejice. Če sta na voljo več kot 2 števki, bo vrednost pred uvozom zaokrožena na dve števki. Napake v zapisih so zabeležene v dnevnik

datoteka.

Vejicam, ki so del uvoznih podatkov HRMS, se je treba izogniti s poševnico nazaj (na primer »3\000«), da jih lahko obravnavamo kot dobesedne in ne kot ločila datotek.

## Izvozi podrobnosti o datoteki

V naslednji tabeli so prikazane podrobnosti o izvozni datoteki, poslani iz WFM v sistem HRMS.

| Element aplikacije | **Opis** |
|---|---|
| Mesto datoteke | C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<ime najemnika> |
| Ime datoteke | vacation_<datum>_WFM |
| Glava datoteke | POČITNICE OD WFM DATUMA: <datum> |
| Glave stolpcev | Datu<br>m<br>prija<br>ve<br>vacationTypeLabel<br>usedZahtevane<br>ureOdobrene ureUre<br>zaposlenegaId<br>acdId |

- Vsi posredniki, ki imajo prek datoteke za uvoz načrt počitnic (glejte Uvoz podrobnosti datoteke), so vključeni v datoteko za izvoz.
- Samo datumi z usedlimi urami v zadnjih 7 dneh so vključeni v izvoz za vsakega posrednika.
- Če je datum uporabilUre za posrednika za vsaj eno vrsto počitnic, so v datoteki prikazane vse vrste počitnic, tudi če na ta datum ni bila porabljena nobena ura. V tem primeru polje uporabljeneUre prikaže pomišljaj (
— ).
- Polji requestedHours in approvedHours sta prikazani le na zadnji datum, o katerem poročajo za posameznega posrednika. Te vrednosti niso vezane na določen datum, saj so seštevki za vse prihodnje datume.
- Če agent nima porabljenih ur za nobeno vrsto počitnic 7-dnevnega obdobja, se vstavi datumska vrstica za včeraj za vsako vrsto počitnic in tam se poročata requestedHours in approvedHours.

Datoteka izhodnega izvoza vsebuje naslednje za vsako vrsto počitnic:

- Porabljene ure: ure, porabljene za datum v vrstici. Ta vrednost temelji na trajanju izjem vrste počitnic v agentovem urniku za datum. Izjeme vrst počitnic so konfigurirane na strani Webex WFO Vrste počitnic (Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > vrste počitnic).
- Zahtevane ure: skupno število ur, ki so v teku in trenutno še niso odobrene.

- Odobrene ure: Skupno število odobrenih ur. Za zahtevke za delni dan se uporabi trajanje zahteve. Za celodnevne zahteve se trajanje izračuna kot minimalne ure na teden ÷ 5, kot je določeno v profilu agentovega ekvivalenta polnega delovnega časa, konfiguriranem na strani Webex WFO Profili ekvivalentov polnega delovnega časa (Upravljanje aplikacij > načrtovanje počitnic > profili ekvivalentov polnega delovnega časa).

V nadaljevanju je primer izvozne datoteke.

POČITNICE OD WFM DATUMA: 2018-04-20

```
prijava,datum,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId,
acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Plavajoče počitnice, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Plavajoče počitnice,-,-,-,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,Počitnice,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Počitnice,-,-,-,teri.jones,1
```

V tem primeru se čas počitnic poroča na naslednji način.

| Delojemalec | Uporaba dopustnega časa |
|---|---|
| Kovač | ▪ Izkoristili 8 ur plavajočih počitnic 13. aprila.<br>▪ Uporabil 8 ur počitnic 15. aprila.<br>▪ Ima 16 ur zahtev za počitnice, ki čakajo na odobritev 20. aprila ali kasneje.<br>▪ Ima 8 ur zahtev za počitnice, ki so odobrene 20. aprila ali kasneje.<br>▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |
| Prevajanje... | ▪ Izkoristili smo 4 ure počitnic 14. aprila.<br>▪ Uporabil 8 ur počitnic 15. aprila.<br>▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |
| Prevajanje... | ▪ Nima porabljenih ur v 7-dnevnem obdobju, ki se začne 13. aprila. |

| Delojemalec | Uporaba dopustnega časa |
|---|---|
| | ▪ Nima odobrenih ali čakajočih zahtev za plavajoče počitnice 20. aprila ali pozneje. |

# Zajem podatkov v realnem času API

API za zajem podatkov v realnem času se lahko uporabi za obveščanje Webex WFO o informacijah o stanju agentov v realnem času za katero koli ACD. Te podatke v realnem času nato uporabi Webex WFO za izračun upoštevanja in skladnosti agentov.

API v realnem času je HTTPS REST API.

## API Opredelitev

Aplikacije, ki uporabljajo ta API, morajo storiti naslednje:

1. Ob zagonu aplikacije vzpostavite sejo HTTPS z aplikacijskim strežnikom.
2. Za celotno življenjsko dobo aplikacije:
    a. Spremljajte spremembe stanja agenta z metodo integracije, specifične za ACD.
    b. Pošlji spremembe stanja posrednika v aplikacijski strežnik.
3. Ob zaustavitvi aplikacije uničite sejo HTTPS.

### Vzpostavi sejo

Preden Webex WFO posredujete podatke o stanju posrednika, morate najprej vzpostaviti sejo HTTPS

(prijava). Za prijavo izdajte zahtevo HTTPS POST za:

```
https://<Webex WFO Cloud gostitelj > / api / rest / avtorize
```

Gostitelj oblaka Webex WFO je nastavljen med namestitvijo. Za več informacij glejte Vodnik *za namestitev ponudnika* storitev.

Besedilo zahteve mora biti v naslednji obliki:

```
{
    "Userid":"<uporabniško ime>",
    "geslo":"<geslo>", "področne
    nastavitve":"en"
}
```

**Opomba** Uporabnik, katerega poverilnice so v zgornjih nizih <uporabniško ime> in <geslo> mora imeti dovoljenja Upravljaj WFM. Če ne, API ne bo delovalo.

**OPOMBA:** Obrnite se na podporo, če so uporabljene poverilnice veljavne za več najemnikov.

Odgovor 200 **OK** kaže na uspeh.

## Pošlji informacije o stanju agenta

Vsako spremembo stanja posrednika lahko pošljete kot ločeno zahtevo API ali združite več sprememb stanja posrednika v eno zahtevo. Na splošno pošiljanje sprememb več stanj posrednika v eni zahtevi povzroči večjo učinkovitost.

Če želite poslati podatke o stanju posrednika, izdajte zahtevo HTTPS POST za:

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

Besedilo zahteve mora biti v naslednji obliki:

```
[
    {
        "acdAgentId":niz, "gisStateIdentifier":niz,
        "časovni žig":številka, "reasonCode":string
    }, ...
]
```

Polja v tem zahtevku so določena v naslednji tabeli.

| Polje | Opisi |
|---|---|
| acdAgentId | Identifikator ACD agenta. To je ACD ID agenta v Webex WFO (upravljanje aplikacij > uporabnike > agente).<br>▪ Prepričajte se, da se oblika, uporabljena v ACD ID-jih posrednikov, ki so sinhronizirani od ACD do Webex WFO, uporablja pri pošiljanju preteklih podatkov in podatkov v realnem času Webex WFO. Če pride do neujemanja primerov (na primer, ID posrednika v ACD je **JSMITH** , vendar v podatkih |

| Polje | Opisi |
|---|---|
| | Uvozi datoteko to je **Jsmith**), uvoz podatkov ne bo uspel. |
| acdServerId | Identifikator ACD. To je številka ACD, prikazana na strani Konfiguracija ACD. |
| gisStateIdentifier | Identifikator stanja agenta.<br>▪ 1 – Odjava. Agent se je odjavil iz ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja koda razloga, ki označuje razlog za spremembo stanja.<br>▪ 2 - Ni pripravljen. Agent ne sprejema stikov ACD. V mnogih ACD-jih lahko to stanje spremlja koda razloga, ki označuje razlog za spremembo stanja.<br>▪ 3 - Pripravljen. Posrednik je pripravljen sprejeti stike iz ACD.<br>▪ 4 - Govorjenje. Agent je v stiku.<br>▪ 5 – Delo ni pripravljeno. Agent se ukvarja po kontaktnem delu in bo po končanem delu prešel v stanje Not Ready.<br>▪ 6 – Delajte pripravljeno. Agent se ukvarja po kontaktnem delu in bo po končanem delu vstopil v stanje pripravljenosti.<br>▪ 10 – Zadrži. Agent je zadržal kontakt.<br>**OPOMBA** Če ima ACD stanje dela po stiku, vendar ne razlikuje med možnostma Delo ni pripravljeno in Pripravljeno za delo, potem bodisi:<br>Uporabi se lahko stanje. |
| Timestamp | Čas, ko je prišlo do spremembe stanja agenta, izražen v milisekundah od obdobja. Časovni žigi morajo biti poslani v UTC, izraženi v času epohe v milisekundah. |
| ObrazložitevKoda | Neobvezna vzročna koda. To je lahko nično ali prazno. Veljavne vrednosti so vsi abecedni znaki in simboli, razen vejice, in številke 1–65535. |

**PRIMER**

V nadaljevanju je primer spremembe stanja posrednika, poslane kot ena zahteva API.

- Agent 5009 preide v stanje zadrževanja v sredo, 27. junija 2012 18:03:27 GMT.


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


V nadaljevanju je primer sprememb stanja več posrednikov, združenih v eno zahtevo.

- Agent 5009 ni pripravljen z razumno kodo 9 ob sredi, 27. jun 2012 18:03:39 GMT.
- Agent 5009 je pripravljen na sredo, 27. junija 2012 18:03:40 GMT.
- Agent 5002 ni pripravljen z razumno kodo 2 v sredo, 27. jun 2012 18:03:39 GMT


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

"acdAgentId":"5002",
"gisStateIdentifier":"2", "časovni
žig":1340820219000, "reasonCode":2
}

### Uniči sejo

Ob zaustavitvi aplikacije morate uničiti sejo HTTPS (odjaviti). Če se želite

odjaviti, pošljite zahtevo HTTPS DELETE za:

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

Odgovor 200 **OK** kaže na uspeh.

## Uvoz stikov v velikem obsegu

Tretje osebe uporabljajo API-je za množični uvoz stikov za spajanje in vstavljanje metapodatkov in posnetkov v večdelni zahtevi HTTPS.

Na voljo sta dva API-ja za množični uvoz:

- Množični uvoz stikov API – uporabljajo ga tretje osebe; omogoča vstavljanje metapodatkov in posnetkov v večdelni zahtevi HTTPS

  > **Opomba** : Uporabite lahko tudi API za množični uvoz stikov za množičen uvoz stikov prek podatkovnega strežnika. Glejte Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov.

- Real-time Contact API – uporablja ga Webex odjemalec za snemanje WFO Smart Desktop; najprej vstavi metapodatke, nato pa posnetke naloži ločeno pozneje, na podlagi odgovora iz vstavljanja metapodatkov. To odjemalcu omogoča, da odloži nalaganje posnetkov, in omogoča vstavljanje stikov, medtem ko klic še poteka. Vendar to prisili odjemalca, da sledi ID-jem, da naloži posnetke za pravilen stik.

# Protokol in URI

## Množično uvažanje stikov API

| | |
|---|---|
| URI | /api/nalaganje/stiki |
| Metoda | POŠTA |
| Dovoljenja | Upravljanje najemnika |
| Vrsta vsebine | Večdelni/obrazčni podatki |

## Sprotni API množičnega uvoza stikov (metapodatki)

| | |
|---|---|
| URI | /api/rest/wfo/contact/import |
| Metoda | POŠTA |
| Dovoljenja | Zajemite stike, snemajte glas / snemanje zaslona |
| Vrsta vsebine | aplikacija/JSON |

# Podprte oblike zapisa

V večdelno zahtevo lahko vključite naslednje oblike.

| Vrsta | Opis |
|---|---|
| CSV | Datoteka, ločena z vejico, ki se uporablja za dodeljevanje metapodatkov. |
| JSON | Enaka oblika metapodatkov kot API v realnem času, vendar jo je mogoče uporabiti za množični uvoz. |
| WAV | Oblika zvočnega snemanja. |
| WEBM | Kombinirana oblika zapisa za snemanje zvoka in videa. |
| WEBMA | Oblika zapisa samo za zvok (vsebnik WebM). |
| WEBMV | Oblika zapisa, ki je na voljo samo za videoposnetke (vsebnik WebM). |
| SPX | Oblika zvoka. |
| WMV seznanjen | Kombinirana oblika zapisa za snemanje zvoka in videa (ali videa samo, če je |

| Vrsta | Opis |
|---|---|
| | Z zvokom v istem stiku). |
| Opus | Oblika zvoka. |

## Polji z zahtevo in odgovorom

Datoteki CSV in JSON vsebujeta polja, določena v spodnji tabeli. V obeh vrstah datotek niso uporabljena vsa polja. Datoteka, za katero velja polje, je navedena v opisu.

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| ID agenta | D | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>ID posrednika v eni od treh oblik. Obdelava ugotovi, katera oblika se uporablja na podlagi razčlenjevanja vsebine.<br><br>▪ ID osebe. Edinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ta številka je uporabljena tudi v preglednici »Izvoz uporabnikov« (Upravljanje aplikacij > Globalni > Uporabniki > Uvoz in izvoz > Izvoz > Uporabniški ID). Ni isto kot ID v uporabniškem profilu WFO Webex.<br>▪ Prijava v AD. Domena\uporabniško ime (zahteva »\«).<br>▪ E-poštni naslov. E-poštni naslov (zahteva »@«).<br><br>Če za nalaganje stikov uporabljate CSV, je potreben ID agenta. Če za vložitev zahteve uporabljate JSON, ID agenta ni obvezen. V slednjem primeru je ID posrednika nastavljen na ID uporabnika s preverjeno pristnostjo, ki začne nalaganje.<br><br>Največje število znakov =<br>254 privzeto = jih ni |
| AssocCallId | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>ID, ki povezuje stike. Primer: preusmerjeni klic enega posrednika k drugemu ima vsak isti ID.<br><br>Največje število znakov =<br>52 privzetih = NULL |

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| Audio.Location | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>V podobjektu Zvok. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno pripono, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Pripona prepozna datoteko kot zvočni ali zaslonski posnetek ali oboje.<br><br>Največje število znakov =<br>128 privzeto = Brez |
| Audio.StartTimeMs | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>V podobjektu Zvok. Začetni čas v milisekundah GMT od 1970-01-01 (UNIX čas) zvočnega posnetka. To se uporablja za določanje odmika zvoka od trenutka zagona stika.<br><br>Največje število znakov = dolgo<br>Privzeto = ContactStartTimeMs |
| Klicani naslov | N | Uporablja se v CSV.<br><br>Klicana telefonska številka.<br><br>Največje število znakov =<br>64 privzeto = prazen niz |
| Imenuje | N | Uporablja se v JSON.<br><br>Klicana telefonska številka.<br><br>Največje število znakov =<br>64 privzetih = NULL |
| CallId | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>ID, ki identificira stik.<br><br>Največje število znakov =<br>128 privzeto = NULL |

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| Kliče | N | Uporablja se v JSON.<br><br>Telefonska številka klicanja.<br><br>Največje število znakov =<br>64 privzetih = NULL |
| Naslov klicanja | N | Uporablja se v CSV.<br><br>Telefonska številka klicanja.<br><br>Največje število znakov =<br>64 privzeto = prazen niz |
| ClientTimeZone | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>Časovni pas v formatu UTC. Podprt je tudi Windows Time. Odjemalec snemanja na namizju pošlje čas Windows, ki je preslikan v čas Olson.<br><br>Največje število znakov = 255<br>Privzeto = časovni pas stranke, kot je določeno v Webex WFO<br><br>**PRIMER–** 06:00 |
| ContactStartTimeMs | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>Začetni čas v milisekundah po GMT od 1970-01-01 (čas UNIX). V tem polju je zahtevana vrednost, tako da, če vrednost manjka, API uporabi trenutni čas nalaganja. Upoštevajte, da je zaradi tega uporabniška izkušnja verjetno slaba, saj ima veliko stikov enak časovni žig.<br><br>**POMEMBNO** Če uvažate stike z Excelom, morate stolpec Začetni čas oblikovati tako, da prikaz milisekund (več informacij najdete v Excelovi uporabniški dokumentaciji). V nasprotnem primeru Excel skrajša milisekunde, kar povzroči napačen čas in prepreči pravilen uvoz posnetkov. |

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| | | Največ znakov = dolgo<br>Privzeto = trenutni čas<br>nalaganja<br><br>**PRIMER** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT |
| Smer | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>Smer klica, dohodni ali odhodni. 1 = odhodni<br>0 = dohodni<br><br>Največ znakov = 1<br>Privzeto = NULL |
| Črtni | N | Uporablja se v CSV in<br><br>JSON. Agentova<br><br>linija/interna številka.<br><br>Največ znakov = 64<br>Privzeto = NULL |
| metapodatki.<ime polja metapodatkov po meri> | N | Uporabljeno v CSV.<br><br>Polja z metapodatki po meri, ki jih je treba zapolniti. Polje bo ustvarjeno, če ne obstaja. Vsak stolpec, ki se začne z "metapodatki", bo obravnavan kot polje z metapodatki po meri.<br><br>**PRIMER** Če želite nastaviti "accountNumber", ustvarite stolpec z imenom "metadata.accountNumber".<br><br>Ime polja z največ znaki = 39<br>Največje število znakov vrednosti metapodatkov po meri = 2056 |
| Metapodatki po meri | N | Uporablja se v JSON.<br><br>Polja z metapodatki po meri, ki jih je treba zapolniti. Polje bo ustvarjeno, če ne obstaja. Objekt vsebuje podatke v obliki parov ime/vrednost. |

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| | | **PRIMER** "accountNumber":"123456"<br><br>Ime polja z največ znaki = 39<br>Največje število znakov vrednosti metapodatkov po meri = 2056 |
| Snemanje1 | D | Uporabljeno v CSV.<br><br>Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno končnico, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Razširitev identificira datoteko kot zvočni posnetek ali posnetek zaslona ali oboje.<br><br>Največ znakov = 128<br>Privzeto = Brez |
| Snemanje2 | N | Uporabljeno v CSV.<br><br>Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno končnico, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Razširitev identificira datoteko kot zvočni posnetek ali posnetek zaslona ali oboje.<br><br>Največ znakov = 128<br>Privzeto = Brez |
| Snemanje3 | N | Uporabljeno v CSV.<br><br>Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno končnico, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Razširitev identificira datoteko kot zvočni posnetek ali posnetek zaslona ali oboje.<br><br>**OPOMBA** Obstajati mora zvočna datoteka, sicer uvoz ne uspe. |

| Ime | Req? | Opis |
|---|---|---|
| | | Največ znakov = 128<br>Privzeto = Brez |
| Posnetek2Odmik | N | Uporabljeno v CSV.<br><br>Odmik Posnetka2 od Posnetka1.<br><br>**PRIMER** Zvočna datoteka (WAV), ki se začne 5 sekund po datoteki zaslona (WEBM), ima odmik 5000 (5000 = 5 sekund).<br><br>Največ znakov = Dolgo<br>Privzeto = 0 |
| Zaslon. Lokacija | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>V podobjektu Zaslon. Ime ključa (datoteke) posnetka v večdelni zahtevi. To je lahko katera koli podprta oblika snemanja (avdio/zaslon/kombinirana). Dovoljena je samo ena zvočna datoteka na stik. Ime ključa mora imeti veljavno končnico, ki se ujema z vrsto medija posnetka. Razširitev identificira datoteko kot zvočni posnetek ali posnetek zaslona ali oboje.<br><br>Največ znakov = 128<br>Privzeto = Brez |
| Screen.StartTimeMs | N | Uporablja se v CSV in JSON.<br><br>V podobjektu Zaslon. Začetni čas v milisekundah GMT od 1970-01-01 (čas UNIX) snemanja zaslona. To se uporablja za ugotavljanje odmika zaslona od začetka stika.<br><br>Največ znakov = dolgo<br>Privzeto = ContactStartTimeMs |

## CSV primeri datotek

CSV je mogoče naložiti kot del večdelne zahteve za nalaganje. Nekatera pravila glede oblike so naslednja.

- Število stolpcev je spremenljivo. Na primer, če želite vedno uporabiti časovni pas stranke, vam ni treba vključiti stolpca TimeZone v CSV.
- Stolpci, vključeni v CSV, so lahko v poljubnem vrstnem redu.
- Število stolpcev v vsaki vrstici se mora ujemati s številom stolpcev glave.
- Če ima vrednost vejico, mora biti obdana z narekovaji.
- Če vrednost za določen stik ni znana, vendar glava obstaja, za ta stolpec uporabite prazen niz.

> **OPOMBA** Uspešen odgovor je oblikovan v JSON, ker odgovor doda nekaj statusa za vsak stik in posnetek.

### Celoten primer

Ta primer prikazuje datoteko, ki uporablja vsa mogoča polja za datoteko CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,klic1.webmv,klic1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

### Kratek primer

Ta primer prikazuje samo polja, ki so potrebna za datoteko CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,pokliči1.wav
2,1447110000000,pokliči2.wav
```

## Primeri datotek JSON

Kontaktne podatke je mogoče uvoziti v Webex WFO v formatu JSON kot alternativo formatu CSV.

### Celoten primer

Sledi primer oblikovane datoteke JSON.

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

```
6        "Naslov klicanja":"1800",
7        "ClientTimeZone":"Centralni standardni čas",
8        "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9        "Navodilo":1,
10       »Zvok«:[
11           {
12               "Lokacija":"25.wav",
13               "StartTimeMs":1447075080000
14           }
15       ],
16       "Zaslon":[
17               "Lokacija":"25.webm",
18               "StartTimeMs":1447075075000
19       ],
20       "CustomMetadata":{
21               "številka računa":"123456",
22               "Oddelek":"Prodaja"
23        }
24   }
```

### Kratek primer

V tem primeru so prikazana le polja, ki so potrebna za datoteko JSON.

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

## Format ZIP

Format ZIP se obravnava drugače kot CSV ali JSON, saj gre za zbirko datotek, ki so obdelane, kot da bi bile posamezne datoteke v večdelni zahtevi.

- Ime datoteke je ključ, na katerega se je treba sklicevati v CSV/JSON.
- Vsaka struktura map v datoteki ZIP je sploščena in prezrta.

Večdelna zahteva je na primer videti tako.

```
1   batch.zip
2       batch.csv (vsebuje 2 vrstici za klic1 in klic2)
3       call1.wav
4       call2.wav
```

Ta večdelna zahteva se obdela, kot da bi bile vse datoteke v datoteki ZIP ali vse posamezno v večdelni zahtevi.

### Opombe

- Vrstni red datotek ni pomemben.
- Prenos za stik, ki vsebuje ime datoteke s posnetkom, vendar ne vključuje tega posnetka, ne bo vstavljen.
- Prenos, ki vsebuje posnetek, na katerega se CSV ali JSON ne sklicuje, bo ta posnetek prezrl.

**POMEMBNO** Za svojo vlogo morate imeti dostop skrbnika najemnika, dostop do podatkovnega strežnika, ki ga želite uporabiti za množični uvoz stikov, in dovoljenje za množični uvoz.

## Uporaba podatkovnega strežnika za množičen uvoz stikov

Skupinski API za množično nalaganje stikov prek podatkovnega strežnika lahko uporabite za

množično nalaganje stikov. Uporaba API za množični uvoz stikov zahteva naslednje:

- Webex Vloga skrbnika WFO z omogočenim dovoljenjem za množični uvoz.
- Dostop za branje/pisanje do podatkovnega strežnika.

### Če želite množično prenašati stike prek podatkovnega strežnika:

**PREDPOGOJ** Če želite množični uvoz uspešno prenašati datoteke s podatkovnim strežnikom, mora biti podatkovni strežnik konfiguriran znotraj Webex WFO. To je lahko podatkovni strežnik, ki se že uporablja za vse
Drug namen ali nov podatkovni strežnik. Če konfigurirate nov podatkovni strežnik za množični uvoz, glejte temo »Konfiguracija podatkovnega strežnika« v Webex uporabniškem priročniku WFO.

1. Če želite uporabiti podatkovni strežnik, ki je že konfiguriran v Webex WFO, se pomaknite na stran Konfiguracija **podatkovnega strežnika** (Upravljanje aplikacij > Konfiguracija sistema > Konfiguracija podatkovnega strežnika) in izberite ta podatkovni strežnik.
2. V razdelku Območni **podatkovni strežnik ACD nastavitve** sinhronizacije zagotovite, da **je izbrana možnost Omogoči zajem** in da je dodeljena splošna (privzeta ) ACD.
3. Kliknite **Shrani**.
4. Ustvarite datoteko CSV (ne JSON), ki vsebuje vsa obvezna polja in izbirna, ki jih želite dodati.

5. Predpono datoteke uporabite za besedo CONTACT. Beseda razlikuje med velikimi in malimi črkami in jo morate vnesti z velikimi črkami.

   **PRIMER**
   Datoteka CSV se imenuje ExampleContacts.csv. Preimenovati jo morate s predpono CONTACT na naslednji način:

   STIK. ExampleContacts.csv

6. Datoteko CSV in vse povezane predstavnostne datoteke postavite v mapo GIS <najemnik> v podatkovni strežnik. Ta mapa je na mestu, ki ga določa polje »Lokacija datoteke GIS področnega podatkovnega strežnika« na strani za konfiguracijo podatkovnega strežnika.

   **PRIMER#** C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data strežnik\gis\<najemnik>

# Uvoz podatkov IVR ankete po klicu

Podatke, zbrane iz anket po klicu prek IVR, je mogoče uvoziti v WFO Webex z generično integracijo IVR, ki uporablja CSV datoteke, shranjene v določeno mapo na podatkovnem strežniku. Za več informacij o konfiguraciji si oglejte "Dodajanje anket po klicu stikom" v uporabniškem priročniku WFO Webex

**Opomba** To mesto mape je konfigurirano v Webex WFO na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika (Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > Konfiguracija podatkovnega strežnika) v
Polje »Lokacija datoteke GIS« področnega podatkovnega strežnika.

Storitev File Observer sproži uvoz teh podatkovnih datotek v zbirko podatkov in priloži podatke posnetkom stikov z ID-jem stika, ID-jem povezanega stika ali ID-jem klica ICM.

Potrebni sta dve CSV datoteki:

- Datoteka **Obrazec** CSV vsebuje anketna vprašanja in jo je treba najprej obdelati.
- Dejanski rezultati ankete se uvozijo prek **datoteke Rezultati** CSV.

## Datoteka CSV obrazca

Ime datoteke obrazca mora slediti obliki zapisa **Form_<ID** obrazca>.csv, pri čemer je <ID obrazca>

številka. Datoteka CSV obrazca je oblikovana tako, da vsebuje te informacije:

<ime obrazca>,<status obrazca>,<datum oblike>,< skupna ocena>

1,ŠTEVILKE,"Kontaktni identifikator",0

<številka vprašanja>,<vrsta vprašanja>,<besedilo vprašanja>,<odgovor na vprašanje in teža>

Prva vrstica v datoteki Obrazec CSV vsebuje te podatke:

| Polje | Opis |
|---|---|
| Ime obrazca | Ime obrazca za anketo. |
| Stanje obrazca | Stanje obrazca je mogoče urejati **ali** pa je **aktivno**. Obrazce, ki jih je mogoče urejati, je mogoče spreminjati z drugim uvozom. Pri obrazcih, ki jih je mogoče urejati, se obstoječi podatki o rezultatih izbrišejo, preden posodobite podrobnosti obrazca. Aktivnih obrazcev ni mogoče spremeniti. |
| Datum obrazca | Datum obrazca v llll-mm-dd formatu. |
| Skupni rezultat | Skupna ocena je možna v anketi. |

Druga vrstica v datoteki obrazca CSV mora imeti vprašanje ID 1 in je vedno prvo vprašanje v katerem koli obrazcu za VR anketo. Je označba mesta za identifikator stika, ki je na voljo v datotekah z rezultati IVR ankete (glejte datoteko z rezultati CSV):

1, ŠTEVILKE, "Kontaktni identifikator",0

Tretja in vse naslednje vrstice v datoteki vsebujejo anketna vprašanja:

| Polje | Opis |
|---|---|
| številka vprašanja | Številka, dodeljena anketnemu vprašanju.<br>**POMEMBNO:** Številka vprašanja ne more biti 1. |
| Vrsta vprašanja | Vrsta vprašanja.<br>**OPOMBA:** Samo **pri vprašanjih tipa OPTION** (odgovor na lestvici, na primer od 1 do 5) so lahko shranjeni rezultati, anketa pa mora imeti vsaj eno **vprašanje tipa OPTION** , da se poveže s stikom. |
| Besedilo vprašanja | Anketno vprašanje. |
| Odgovori na vprašanja in uteži | Odgovor na vprašanje in teža sta matrika, ločena z vejico, v obliki <id možnosti> - <besedilo za rezultat> - <vrednost/teža>.<br>Kje<br>▪ <ID možnosti> je ID za možnost, ki je edinstvena v obsegu |

| Polje | Opis |
|---|---|
| | Vprašanje.<br>▪ <Besedilo za rezultat> je besedilo, ki se uporablja za identifikacijo te možnosti v vrstici z rezultati ankete.<br>▪ <vrednost/teža> je vrednost opcije vprašanja. |

## Rezultati CSV datoteki

Vsaka datoteka z rezultati je izhodni posnetek iz splošnega sistema IVR. Na primer, IVR lahko konfigurirate tako, da vsakih 30 minut izvozite eno datoteko in vključite vse ankete, opravljene v zadnjem 30-minutnem intervalu. Če ima obrazec dve vprašanji, bo imela vsaka datoteka odgovorov v anketi tri vrstice na anketo:

- Vrstica 1 označuje ID stika, ki ga je treba povezati z odgovori v anketi.
- Vrstice 2–3 vsebujejo odgovore na anketo za vsako vprašanje.

Ime datoteke z rezultati mora slediti obliki zapisa **Results_<llllMMdd>_<HHMM>_<enolični ID** >.csv pri čemer je <enolični ID> vrednost, ki zagotavlja, da je ime datoteke enolično. Temelji lahko na časovnem žigu, ID-ju posrednika ali splošnem zaporednem prirastku.

Spodaj je opisana oblika vsake vrstice v datoteki Rezultati CSV:

<edinstveni identifikator>,< ID obrazca>,<anketa skupno zasluženo oceno>,<številka vprašanja>,<odgovori besedilo>,<odgovori/teža>

V prvi vrstici posameznega rezultata ankete so te dodatne zahteve sintakse:

<edinstveni identifikator>,<form ID>,<anketa skupno prislužene ocene>,1.<ID stika ali povezan ID stika>,0

- Oznaka **1** pomeni, da ima prva vrstica vprašanje številka 1 (kot je zahtevano).
- <**ID stika ali povezan ID stika**> je identifikator stika.
- **0** je označba mesta za rezultat/težo tega vprašanja.

V spodnji tabeli je opisano, kaj vsak stolpec v datoteki vsebuje za vsako vrstico.

| Polje | Opis |
|---|---|
| Edinstveni identifikator | Identifikator, ki se ujema z enoličnim identifikatorjem v imenu |
| datoteke z rezultati. ID obrazca | ID obrazca, uporabljen v imenu datoteke obrazca. |

| Polje | Opis |
|---|---|
| Anketa Skupni zasluženi rezultat | Skupna ocena za anketo. |
| ID stika ali povezan ID stika | Identifikator stika, na katerega se nanaša ta anketa.<br>**Opomba** Identifikator, ki se uporablja v datoteki z rezultati, določa identifikator ankete, izbran na strani Po anketi v Webex WFO (upravljanje aplikacij > QM > QM kontaktni tokovi > anketa po klicu). |
| številka vprašanja | Številka vprašanja, ki se ujema s številko vprašanja iz datoteke obrazca. |
| Odgovori na besedilo | Besedilo odgovora, ki se ujema z eno od izbirnih vrednosti <besedilo za rezultat> za vprašanje v datoteki obrazca. |
| Odgovorite na rezultat/težo | Ocena, pridobljena z odgovorom, ki se ujema z <vrednostjo/težo> za eno od Vrednosti možnosti za vprašanje v datoteki obrazca. |

Vprašanje je vključeno v uvožene rezultate le, če velja vse od tega:

- ID obrazca se ujema z ID-jem obrazca uvoženega obrazca.
- Številka vprašanja se ujema s številko vprašanja na tem uvoženem obrazcu.
- Besedilo odgovora in rezultat/teža odgovora se ujemata z besedilom glede rezultata in vrednosti/teže za možnost odgovora na to vprašanje.

## Primer

V nadaljevanju so primeri datotek obrazcev in rezultatov CSV za scenarij, kjer je anketa po klicu sestavljena iz petih vprašanj. Stranka odgovori na anketo po stiku, identificiranem z ID **987654321 stika**.

Stranka v anketo vnese naslednje odgovore:

| | |
|---|---|
| Vprašanje 301 | 3 |
| Vprašanje 302 | 2 |
| Vprašanje 303 | 3 |
| Vprašanje 304 | 4 |
| Vprašanje 305 | 4 |

Datoteka Obrazec in Rezultati za to anketo je naslednja.

Ime datoteke obrazca: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,uredljivo,2019-10-17,200
2 1, ŠTEVILKE, "Kontaktni identifikator",0
3 301, MOŽNOST, Ste bili zadovoljni s čakalnim časom, 1 - močno se ne strinjam - 00,2 - se ne strinjam -
  10,3 - niti - 20,4 - strinjam se - 30,5 - močno se strinjam - 40
4 302,OPTION,Kako je bila storitev, 1 - močno se ne strinjam - 00,2 - se ne strinja - 20,3 - ne
  - 10,4 - Strinjam se - 30,5 - Močno se strinjam - 40
5 303,OPTION,Ali smo rešili težavo, 1 - močno se ne strinjam - 00,2 - se ne strinjam - 20,3 - niti - 10,4
  - se strinjam - 30,5 - močno se strinjam - 40
6 304,OPTION, je bil agent dobro obveščen - močno se ne strinja - 00,2 - se ne strinja - 10,3 - niti - 20,4
  - strinjam se - 30,5 - močno se strinjam - 40
7 305,OPTION,Kako zadovoljen s splošnimi storitvami, 1 - močno se ne strinjam - 00,2 - se ne
  strinjam - 10,3 - niti - 20,4 - se strinjam - 30,5 - močno se strinjam - 40
```

Ime datoteke z rezultati: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,nič od tega,20
3 1571310547,3,110,302,se ne strinjam,20
4 1571310547,3,110,303,nič od tega,10
5 1571310547,3,110,304,strinjam se,30
6 1571310547,3,110,305,strinjam se,30
```

# Uvoz splošnih podatkov CDR

Splošne zapise s podrobnostmi o stiku (CDR) iz ACD-jev, ki niso izvorno integrirani Webex WFO, je mogoče uvoziti v Webex WFO. Ta postopek uskladi te stike klicalnika (poveže korenske klice s posredniki in posnetke zaslona), tako da funkcija iskanja in predvajanja Webex WFO deluje pravilno.

> **OPOMBA:** Okno usklajevanja traja zadnjih 8 ur. Ta postopek ne sega dlje nazaj kot usklajevanje klicev.

## Naložite prek strežnika za zbiranje

Če želite uporabiti to možnost, morate najprej ustvariti generični ACD in ga povezati s podatkovnim strežnikom prek strani Webex WFO Data Server Configuration (Upravljanje aplikacij > Konfiguracija globalnega > sistema > Konfiguracija podatkovnega strežnika).

Nalaganje generičnih datotek CDR poteka po enakem postopku, kot se uporablja za nalaganje drugih datotek CDR.

Če želite, da podatkovni strežnik obdela te zahteve, mora biti v datoteki pluginsConfigured.properties naslednji ključ nastavljen na True:

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

Datoteko z lastnostmi najdete tukaj:

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

CSV datoteke so spuščene v imenik predpomnilnika osnovne usklajevanja v GENERIC_CDR_source mapi. V privzeti namestitvi se ta mapa nahaja tukaj:

C:\reconciliationCache\<ID najemnika>\GENERIC_CDR_source

Ko je datoteka obdelana, je njena vsebina dodana v datumsko datoteko v imeniku GENERIC_CDR_backup. Če pri nalaganju pride do napake, je vsebina znova v čakalni vrsti v mapi GENERIC_CDR_retry.

## CSV opredelitev podatkov

Stranka zagotavlja CSV datoteke, ki ustrezajo definiciji podatkov, ki je podrobno opisana tukaj.

**POMEMBNO** Datoteka CSV ne sme vsebovati glave.

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

| Polje | Opis | Oblika | Komentarji |
|---|---|---|---|
| CallId | Zahteva.<br>Identifikator klica ponudnika vira. | Vrvica, 128 char max | Da bi uskladitev delovala, se mora ta ujemati z univerzalnim ID-jem za povezan korenski posnetek. |
| CallIdType | Zahteva.<br>Vrsta identifikatorja klica. | Statični niz: »GENERIC_ID« 64 char max | |
| ID agenta | Zahteva.<br>Identifikator agenta. | Vrvica, 250 char max | Sprejeti identifikatorji:<br>▪ Prijava v AD z domeno: primer |

| Polje | Opis | Oblika | Komentarji |
|---|---|---|---|
| | | | mojadomena\user.name<br>▪ E-naslov: primer user.name@example.com<br>▪ ID zbirke podatkov Calabrio: primer 42 |
| Razširitev agenta | Ni potrebno.<br>Razširitev posrednika. | Vrvica, 64 char max | |
| CallingNumber | Ni potrebno.<br>Klicna številka. | Vrvica, 64 char max | |
| Klicana številka | Ni potrebno.<br>Klicana | Vrvica, 64 char max | |
| | številka. | | |
| Začetni čas | Zahteva.<br>Čas začetka klica v UTC. | llll-MM-ddTHH:mm:ssZ | |
| Končni čas | Zahteva.<br>Čas konca klica v UTC. | llll-MM-ddTHH:mm:ssZ ali ODPRTO | Vrednost "OPEN" je za scenarije prenosa, pri katerih CDR ne more zagotoviti veljavnega končnega časa za preneseno etapo. Ko je prenesena noga usklajena, se končni čas noge ujema s končnim časom korenskega posnetka. Agent za preneseno nogo bo prvi agent, ki bo prejel prenos, ne glede na to, koliko dodatnih prenosov se zgodi. |
| IsInbound | Ni potrebno. | Logična vrvica: | |

| Polje | Opis | Oblika | Komentarji |
|---|---|---|---|
| | Klic je dohoden. | True/FALSE/NOT<br>Pod pogojem, da bo nična | |

### Primer CDR z določenim končnim časom

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

### Primer CDR z odprtim končnim časom

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

# Uvoz in sinhronizacija podatkov, ki temeljijo na datotekah

Podatke o čakalnih vrstah uporabnikov, ekip in storitev lahko uvozite in sinhronizirate s funkcijo GIS, da dodate in posodobite te podatke.

**Opomba** : Podatkov ni mogoče izbrisati z datotekami. Ta funkcija ostaja ročni postopek.

Datoteke so postavljene na mesto Webex konfigurirano v upravljanju aplikacij WFO na strani Konfiguracija podatkovnega strežnika v razdelku Lokacija datoteke GIS regionalnega podatkovnega strežnika. Podatkovni strežnik bo uvažal datoteke s tega mesta. Ko so datoteke obdelane s postopkom sinhronizacije, se datoteke arhivirajo tako na podatkovnem strežniku kot v oblaku.

Dobre datoteke se arhivirajo v mapi ~/gis/archives<date> v podatkovnem strežniku. Hranijo se 1 teden. Slabe datoteke niso naložene. Premaknjeni so v mapo ~/gis/penaltyBox/<date> na podatkovnem strežniku in ne poskušajo jih več naložiti.

## Datoteka uporabnikov

Informacije o uporabniku so vsebovane v datoteki, imenovani Users.csv. Ko je datoteka uvožena:

- Uporabniki so ustvarjeni, če ne obstajajo v podatkovnem strežniku, vloge pa so dodeljene.
- Če uporabniki že obstajajo, se uporabniška imena in ekipe posodobijo, vloge so dodeljene, če še niso dodeljene.

> **OPOMBA:** Uporabnikov, ki so bili deaktivirani, ne aktivirajte znova. To vam omogoča, da ročno deaktivirate ekipo, ne da bi deaktivirali uporabnike v ACD.

- Uporabniki so dodeljeni privzeti ekipi, če manjka colum ekipe ali če za uporabnika ni določena nobena ekipa.
- Uporabniki morajo imeti dodeljeno vsaj eno veljavno vlogo. Če vloga, določena v datoteki, ne obstaja v Webex WFO, se preskoči brez napak.

Podrobnosti te datoteke so naslednje. Polja v CSV datoteki so lahko v poljubnem vrstnem redu od leve proti desni.

| Polje | Zahteva? | Vrsta | Opis |
|---|---|---|---|
| acdId | da | Niz | Identifikator uporabnika v ACD. |
| acdServerId | da | Številka | Identifikator ACD. To je število ACD, prikazanih na ACD strani Konfiguracija. |
| displayTimeZone | ne | Niz | Časovni pas, v katerem bodo prikazani uporabnikovi urniki, v obliki časovnega pasu Olson. Če ni na voljo, se uporabi najemnikov časovni pas. |
| employeeId | ne | Niz | ID zaposlenega uporabnika. |
| enableScheduling | da | Logična vrednost | Res ali napačno. Omogoča načrtovanje uporabnika. |
| Ime | da | Niz | Ime uporabnika. |
| priimek | da | Niz | Priimek uporabnika. |
| Vloge | da | Niz | Vloge, dodeljene uporabniku. Več vlog je ločenih s podpičji. Navedene vloge morajo obstajati. |
| teamAcdId | ne | Niz | ID ACD ekipe, povezane z uporabnikom. |
| Uporabniško ime | ne | Niz | Uporabniško ime uporabnika Webex WFO. |
| oknaPrijava | ne | Niz | Uporabnikova prijava v Windows, če uporabljate imenik Active Directory. |

### Primer datoteke

```
acdServerId,acdId,employeeId,ime,priimek,vloge,teamAcdId,uporabniško ime,windowsLo gin, displayTimeZone,enableScheduling
1,1001,123, Larry, Jones, agent; Nadzornik,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,America /Chicago, res
1,1002,456,Bob,Henderson,Agent,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,America/Chic ago, res
1,1003,789,Sara,Williams,Agent,9002,sara.williams@t.com,sara.williams,America/Chic ago, res
```

## Datoteka aplikacije Teams

Podatki o ekipi so v datoteki, imenovani Teams.csv. Ko je datoteka uvožena:

- Ekipe so ustvarjene, če ne obstajajo v podatkovnem strežniku.
- Če ekipe že obstajajo, se imena ekip posodobijo.
- Ekipe, ki so bile sinhronizirane, vendar ne obstajajo v trenutni datoteki za nalaganje, so deaktivirane.
- Ekipe, ki je bila deaktivirana, ne aktivirajte znova. To vam omogoča, da ročno deaktivirate ekipo, ne da bi jo deaktivirali v ACD.

Podrobnosti te datoteke so naslednje. Polja v CSV datoteki so lahko v poljubnem vrstnem redu od leve proti desni.

| Polje | Zahteva? | Vrsta | Opis |
|---|---|---|---|
| acdId | da | Niz | Identifikator ekipe v ACD. |
| acdServerId | da | Številka | Identifikator ACD. To je število ACD, prikazanih na ACD strani Konfiguracija. |
| ime | da | Niz | Ime ekipe. |

### Primer datoteke

```
acdServerId,acdId,name
1,9001,Prodaja
1,9002,Podpora
1,9003,Odnosi s strankami
```

## Datoteka čakalnih vrst storitev

Informacije o čakalni vrsti storitve so v datoteki, imenovani ServiceQueues.csv. Ko je datoteka uvožena:

- Čakalne vrste storitev so ustvarjene, če ne obstajajo v podatkovnem strežniku.
- Preslikave spretnosti so ustvarjene za čakalne vrste storitev.
- Če čakalne vrste storitev že obstajajo, se imena čakalnih vrst storitev posodobijo.

Podrobnosti te datoteke so naslednje. Polja v CSV datoteki so lahko v poljubnem vrstnem redu od leve proti desni.

| Polje | Zahteva? | Vrsta | Opis |
|---|---|---|---|
| acdId | da | Niz | Identifikator čakalne vrste storitev v ACD. |
| acdServerId | da | Številka | Identifikator ACD. To je število ACD, prikazanih na<br>ACD strani Konfiguracija. |
| ime | da | Niz | Ime ekipe. |

## Primer datoteke

```
acdServerId,acdId,name1,800
1,spretnost1
1,8002,spretnost2
1,8003,spretnost3
```

# WFM Orodje za zgodovinski uvoz (WHIT)

Orodje WFM Historical Import Tool (WHIT) ni vključeno v namestitev Webex WFO. Komponente morate zahtevati od podpore in jih namestiti v skladu z navodili v tem razdelku.

**Opomba** : Poti datotek, ki so prikazane tukaj, so privzete poti datotek.

## Zahteve programske opreme

Zahteve programske opreme za zagon orodja WHIT so naslednje:

- Podatkovni strežnik mora biti nameščen in zagnan.
- Java 8 ali novejši morajo biti nameščeni v podatkovnem strežniku.

## Komponente WHIT

WHIT je sestavljen iz naslednjih komponent:

- WFM Preglednica predloge za uvoz v preteklosti
- Datoteka WHIT JAR (wfm-historical-import-tool.jar)
- Datoteka WHIT BAT (WHIT.bat)

### WFM Predloga za uvoz iz preteklosti

Predloga WFM zgodovinskega uvoza je Excelova preglednica z imenom WFM_Historical_Import_Template.xls. Pretekli podatki so vneseni v to preglednico in nato shranjeni v obliki zapisa CSV (vrednost, ločena z vejico).

### Datoteke WHIT JAR in BAT

Datoteka WHIT BAT zažene orodje za zgodovinski uvoz, ki se nato uporabi za pretvorbo preteklih podatkov iz datoteke CSV, ki ste jo ustvarili iz predloge za zgodovinski uvoz, v nabor datotek v obliki, ki jo pričakuje API generičnih vmesniških storitev (GIS), funkcija, ki je priložena WFM. GIS API nato uvozi datoteke v Webex bazo podatkov WFO.

# Uvoz podatkov z WHIT

Postopek uvoza podatkov je sestavljen iz naslednjih nalog:

1. Namestite WHIT.
2. Podatke vstavite v preglednico WHIT in jih shranite v CSV obliki.
3. Zaženi WHIT.bat.

## Namestitev WHIT

### Namestite WHIT na svoj podatkovni strežnik

1. Prijavite se v podatkovni strežnik.
2. Kopirajte WHIT.bat,wfm-historical-import-tool.jar in WFM_Historical_Import_Template.xls v katero koli mapo v podatkovnem strežniku.

## Priprava preglednice WHIT

Polja, ki jih izpolnite v preglednici WFM Historical Import Template, so odvisna od vrste čakalne vrste storitve, za katero uvažate podatke.

Obstajata dve vrsti čakalnih vrst storitev:

- **Interaktivno**: vrste čakalnih vrst za interaktivne storitve so sestavljene iz stikov, pri katerih imajo posredniki in stranke komunikacijo v realnem času, na primer glasovno (klic) ali klepet.
- **Neinteraktivno**: vrste čakalnih vrst neinteraktivnih storitev so stiki, pri katerih posredniki in stranke nimajo komunikacije v realnem času, kot so e-pošta, faks in družabni mediji, ter dejavnosti stikov, kot so ovojnice za polnjenje.

Imena polj je mogoče različno razlagati za vsako vrsto čakalne vrste storitve. Prejete klice lahko na primer obravnavamo kot število prejetih stikov za klepet ali število prejetih e-poštnih stikov. Dokončajte preglednico na način, ki najbolje ustreza vašemu središču za stike.

### Priprava preglednice WHIT

1. Odprite preglednico WFM_Historical_Import_Template.xls .
2. V preglednico vstavite pretekle podatke. Opis vsebine posameznega polja je vključen v preglednico.

Če želite uvoziti zgodovinske podatke za čakalne vrste interaktivnih storitev, izpolnite obvezna polja v rdeči barvi. Po želji lahko izbirna polja izpolnite tudi v zeleni barvi.

Če želite uvoziti zgodovinske podatke za čakalne vrste neinteraktivnih storitev, izpolnite obvezna polja rdeče. Izpolnite tudi polja **ServiceLevel , QtyOfAgents** in **Zasedenost.**

> **Opomba** : Zavedajte se, da včasih preglednice pretvorijo oblike datuma v nekaj drugega kot tisto, kar vnesete. Za pravilen uvoz morajo biti datumi v obliki LLLL-MM-DD.

Nastavite vrednosti v zahtevanih poljih na 0 (nič) za podatke, ki jih ne želite določiti.

> **OPOMBA** Če so ta polja izbirna, jih lahko odstranite.

3. Ko dodate vse pretekle podatke, shranite preglednico v obliki zapisa vrednosti, ločene z vejico (CSV).
4. Kopirajte datoteko CSV na isto mesto v podatkovnem strežniku, kamor ste kopirali datoteke WHIT JAR in BAT

## Teče WHIT

Izvedite to nalogo v podatkovnem strežniku.

### Zaženi WHIT

1. Dvokliknite WHIT.bat , da zaženete orodje za uvoz.
2. Sledite navodilom v orodju:
   a. Kliknite **Naprej** in izpolnite kontrolni seznam na drugem zaslonu. Ne morete nadaljevati, dokler ne potrdite vsakega elementa.
   b. Kliknite **Naprej** in izpolnite polja na tretjem zaslonu.
3. Kliknite **Uvozi**. WHIT generira GIS datoteke iz vaših podatkov in jih postavi na naslednje mesto:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<ime najemnika>

   > **OPOMBA:** To je privzeta lokacija.

4. GIS API nato obdela datoteke GIS in jih uvozi v Webex bazo podatkov WFO. Po obdelavi GIS datotek GIS API odstrani datoteke iz mape gis in jih arhivira pod mapo ~/gis/archives<date> na podatkovnem strežniku, WHIT pa prikaže naslednje sporočilo:

   Vse datoteke so zajete. Zgodovinski uvoz je končan.

Uvožene podatke si lahko ogledate v Webex WFO na strani Upravljanje aplikacij > ogled in urejanje zgodovinskih podatkov.