Webex WFO Veri Alma/Verme Başvuru Kılavuzu

Klasik WFM Ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 10 Temmuz 2020
Son Güncelleme: 04 Ekim 2024

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

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR. BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

Cisco'nun TCP başlık sıkıştırması uygulaması, University of California, Berkeley'in (UCB) UNIX işletim sisteminin herkese açık sürümü kapsamında UCB tarafından geliştirilen bir programın uyarlamasıdır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADAKİ BAŞKA HİÇBİR GARANTİYE BAKILMAKSIZIN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM BELGE DOSYALARI VE YAZILIMLARI, TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SAĞLANMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR DAHİL OLMAK ÜZERE ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK KAYDIYLA DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HİÇBİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Bu belgenin tüm basılı kopyaları ve yedek elektronik kopyaları denetim dışı kabul edilmektedir. En son sürüm için geçerli çevrimiçi sürüme bakın.

Cisco’nun dünya çapında 200’den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler ve telefon numaraları Cisco web sitesinde www.cisco.com/go/offices adresinde listelenmiştir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

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

Giriş

Aşağıdaki araçlardan birini kullanarak herhangi bir otomatik iletişim dağıtıcısından (ACD) geçmiş ve gerçek zamanlı verileri Webex WFO veritabanına alabilir ve entegre edebilirsiniz.

- **GIS API**. GIS API, belirtilen aralıklarla Webex WFO veritabanına geçmiş ve gerçek zamanlı hizmet sırası ve temsilci üretkenliği verilerinin ithalinde kullanılır. Webex WFO bu temsilci verilerini dağıtımlar, tahminler, raporlar ve istatistikler oluşturmak için kullanır.
- **İş Gücü Yönetimi Geçmiş İthalat Aracı (WHIT)**. WHIT, Webex olmayan bir WFO sisteminden gelen mevcut geçmiş verilerini Webex WFO hizmet sıralarına yüklenebilen veri dosyalarına dönüştürmek için kullanılır. Yeni bir WFO sistemi Webex WHIT kullanmak isteyebilirsiniz.

GIS API

GIS API, Webex WFO'nun parçasıdır ve çalışması için ayrı bir yükleme veya çalıştırılabilir dosya gerekmez.

> **NOT** Bu belgede gösterilen dosya yolları varsayılan dosya yoludur. Webex WFO özel bir konuma yüklenebilecek şekilde dosya yolunuz farklı olabilir.

Geçmiş verilerini yakalama

Bir ACD Webex WFO veritabanına geçmiş verileri almak için aşağıdaki görevler gereklidir:

1. ACD geçmiş verilerini alan komut dosyaları yazma.
2. Geçmiş verilerini almak ve gerekli virgülle ayrılmış metin dosyası biçimine dönüştürmek için komut dosyalarını belirli aralıklarla çalıştırmak için bir toplu işlem oluşturun.
3. Virgülle ayrılmış metin dosyalarını, FTP veya başka bir aracı kullanarak Webex WFO Veri Sunucusu'nda ön tanımlı bir klasöre yerleştirin.

GIS API virgülle ayrılmış metin dosyalarını işler ve geçmiş verilerini Webex WFO veritabanına yazar.

Gereksinimler

Aşağıda, başarılı bir çağrının ve arama dışı verilerin ele geçirilebilmesi için yerine getirilmesi gereken koşullar yer almakta.

- geçmiş ve gerçek zamanlı verileri Webex WFO'ya gönderirken ACD'dan Webex WFO'ya senkronize edilen ACD temsilci kimliklerinde kullanılan biçimin kullanıldığından emin olun. Bir konu uyumsuzluğu varsa (örneğin, ACD içindeki temsilci kimliği JSMITH'dir , ancak veri alma dosyasında Jsmith'dir), veri alma başarısız olur.
- Hizmet geçmiş verileri, temsilci servis verimliliği verilerinin toplamından hesaplanır. Sonuç olarak, yakalamanın gerçekleşmesi için belirli bir süre için AgentProductivity.AGENT ve ServiceHistorical.SERVICE dosyalarının her ikisinin de kullanılabilir olması gerekir. Her iki dosya bulunur, ancak bir tanede veri yoksa, belirli değerler sıfır olarak alınabilir (sıfır öğelerin toplamı sıfıra eşittir). Temsilci verimliliği ve hizmet geçmiş verilerinin, temsilcilerin ve hizmetlerin hangi verilere sahip olduğu açısından tutarlı olması da önemlidir.

- Her ACD geçmiş dönemi başına her türden yalnızca bir dosya yazılmalıdır. Aynı dönem için aynı türden ikinci bir dosya, ilk dosyadaki verilerin üzerine yazılmasına neden olur.
- Aynı ACD numarası, o ACD tüm dosyalar için dosya adında ve dosya üstbilgilerinde kullanılmalıdır.

Dosya Kullanımı

Üç yakalama dosyasını aşağıdaki gibi kullanın.

Dosya	Kullanmak
. HİZMET	Bu dosya gereklidir ve hizmet sırası istatistikleri için kullanılır.
. ARACI	Bu dosya, temsilcilerin birlikte çalıştığı her hizmet sırası için temsilci üretkenliği verilerini raporlamak için kullanılır. Dosya, belirli aralıklara ait dosyaları işlemek için gereklidir. Dosyanın herhangi bir veri satırını, yalnızca üstbilgi satırını içermesi gerekli değildir. Ancak, tek tek temsilci üretkenliğini izlemek istiyorsanız, veri satırları içermelidir.
. OLAY	Bu dosya isteğe bağlıdır. Temsilci uygunluk ve bağlılık hesaplaması için temsilci gerçek zamanlı durumunu görüntülemek ve gerçek zamanlı olayları yakalamak için tek bir yöntem olarak kullanılabilir. GIS API bu dosyayı Raporlar klasörüne düşer düşmez işler. Raporlar klasörüne yeni dosyaların düşme sıklığı verilerin gerçek zamanlıya ne kadar yakın olduğunu belirler. **NOT** Gerçek zamanlı olayları yakalamanın tercih edilen yöntemi, Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API kullanmaktan geçer. Bkz. Gerçek- daha fazla bilgi için zaman verisi yakalama API .

Metin Dosyası Konumları

Virgülle ayrılmış metin dosyaları Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında yapılandırılan konuma yerleştirilmelidir. Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında bir konum yapılandırılmamışsa, metin dosyalarının Veri Sunucusu'nda aşağıdaki varsayılan konuma yerleştirilmesi gerekir:

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

Metin dosyaları işlendikten sonra, sorun giderme amacıyla Bulut'ta ve Veri Sunucusunda arşivlenmiştir.

ACD Numaralandırma

Verilerin alındığı ACD'lere, veri kaynağı olarak tanımlamak için numaralar atanır. ACD numaraları, ACD Yapılandırma sayfasında Webex WFO tarafından atanır (bkz. "Jenerik ACD'ler için Bağlantı Ayarları").

Yalnızca bir ACD olsa bile, o ACD bir numara atanmalıdır. Bu belgedeki örneklerde, ACD 1 sayısı atanır.

Ayrıca, GIS metin dosyalarındaki temsilci tanımlayıcıları (Webex WFO'da ACD kimliği) ve hizmet sırası tanımlayıcıları (Webex WFO'daki Hizmet Sırası Kimliği) benzersiz olmalıdır

Metin Dosyası Ayrıntıları

Bu bölümde, GIS API tarafından kullanılan virgülle ayrılmış üç metin dosyasının ayrıntıları anlatılmıştır. Bu dosyalar şunlardır:

- TemsilciProductivity.AGENT
- ServiceHistorical.SERVICE
- AgentState.EVENT

Dosyalardaki veriler 30 dakikalık aralıklarladır. Bu aralık yapılandırılamaz.

> **NOT** Metin dosyalarındaki (YYYY-AA-GG) tarih biçimi, Microsoft Excel gibi bir elektronik tablo uygulaması tarafından uygulamada varsayılan olarak ayarlanan biçimde değiştirilebilir. Olmak
> Bu olasılığın farkında olun ve tarih biçiminin doğru olması için tarih sütunlarının yapılandırıldığından emin olun.

Veri Türü Tanımları

Bu bölümde belirtilen veri türlerinin belirli tanımları vardır. Bu tanımları aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

Veri Türü	Tanım
tarih	YYYY-AA-GG biçiminde ifade edilen tarih.
çift	İmzalanan bir çift kesinlikli kayan nokta değeri olarak ayrıştırılabilen bir şekilde ifade edilen kayan nokta değeri. Uzun süre izin verilen her değere çift olarak da izin verilir. + işareti atlanmalıdır.
Tamsayı	Değeri en az –0x8000 ve en çok 0x7fff olan, başta sıfır olmayan, imzalanmış bir ondalık tamsayı değeri olarak ifade edilen bir tamsayı. +
	işareti

Veri Türü	Tanım
	atlanmalıdır.
uzun	Değeri en az –0x80000000 ve en çok 0x7fffffff olan, başta sıfır olmayan, imzalanmış bir ondalık tamsayı değeri olarak ifade edilen bir tamsayı. + işareti atlanmalıdır.
Zorunlu olmayan çift	Bir kayan nokta değeri, bir değeri en az 0x00000000 olan, imzalanmış çift kesinlikli kayan nokta değeri. Negatif olmayan uzun olarak izin verilen herhangi bir değere, negatif olmayan çift olarak da izin verilir. + işareti atlanmalıdır.
Zorunlu olmayan uzun tamsayı	Önde gelen olmadan, imzalanmış ondalık tamsayı değeri olarak ifade edilen bir değeri en az 0x00000000 ve en çok 0x7fffffff olan sıfırlar. + işareti atlanmalıdır.
sıfır	Hazır değer NULL (büyük/küçük harfe duyarsız).
Pozitif çift	Bir kayan nokta değeri, bir pozitif imzalı çift kesinlikli kayan nokta değeri. Pozitif uzun olarak izin verilen herhangi bir değere, pozitif çift olarak da izin verilir. + işareti atlanmalıdır.
Pozitif uzun	Önde olmadan, imzalanmış ondalık tamsayı değeri olarak ifade edilen bir tamsayı değeri en az 0x00000001 ve en çok 0x7fffffff olan sıfırlar. + işareti atlanmalıdır.
Saat	Aşağıdaki biçimlerden herhangi birinde ifade edilen zaman: ▪ sa:dk ▪ sa:dk:sn ▪ sa:dk:sn.sn
Zaman damgası	Aşağıdaki veri türlerinden oluşan bir zaman damgası: `<date> <time> <tzoffset>`
tzoffset	+HHMM, -HHMM, HHMM biçiminde veya hazır değerler GMT veya UTC olarak ifade edilen saat dilimi farkı.

AgentProductivity.AGENT Dosyası

AgentProductivity.AGENT dosyası, 00:00 ile 23:59 arasında 30 dakikalık aralıklarla temsilci üretkenliği verilerini içerir.

Dosya Adı Biçimi

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Öğe	Açıklama
<date/time>	Dosyanın oluşturulduğu tarih ve saat, YYYYYMMDHHMM biçimindedir. Örnek: 201301151430 (15 Ocak 2013 tarihinde 14:30). Saat 24 saat biçimindedir.
<tzoffset>	Saat dilimi (ACD bulunduğu yer) AHHMM biçiminde GMT'den tarih/saat farkı; burada: ▪ A, GMT'den farkı niteleyen P (pozitif) veya N (negatif) olup ▪ SS farkı saat sayısıdır ▪ DK farkı dakika sayısıdır ÖRNEK ACD Greenwich Saati (GMT) ise, <tzoffset> P0000 olur. ACD Doğu Standart Saatindeyse (EST) (GMT–0500), ardından <tzoff kümesi> N0500 olur.
<ACD#>	ACD numarası (bkz.ACD Numaralandırma).

Dosya Başlığı

TEMSILCI TARIHI: <date> ARALIK: <Süresi> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

Öğe	Açıklama
<date>	Dosyanın üretildiği tarih, YYYY-AA-GG biçimindedir.
<Süresi>	Verilerin kapsadığı 30 dakikalık aralığın SA:DK 24 saat biçiminde başlangıcı.
<tzoffset>	GMT'den saat dilimi (ACD bulunduğu yer) farkı, +HHMM,

Öğe	Açıklama
	-HHMM veya HHMM biçimindedir. Artı veya eksi belirtilmezse, farkın artı (pozitif) olduğu varsayılır.
<ACD#>	Verilerin kaynağı olan ACD sayısı.

Dosya üstbilgisi, dosyadaki ilk boş olmayan satır olmalıdır.

NOT

AGENT DATE, INTERVAL ve TZOFFSET değerlerinin, dosya adıyla eşleşenlerle eşleşen bir dönem başlangıç saatinin yanı sıra Webex WFO tarafından desteklenen bir geçmiş dönemini temsil etmesi gerekir. Tek tek değerlerin eşleşmesi değil, sadece zaman içinde aynı noktayı ifade etmek gerekir. Örneğin, dosya şu şekilde adlandırılmışsa:

201301231800N0500_1_AgentProductivity.AGENT

Ve üstbilgi:

TEMSILCININ TARIHI: 2013-01-23 ARALıK: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1

Hata yoktur, çünkü her biri farklı saat dilimlerinde saat içinde aynı noktayı ifademektedir. N0500 saat dilimindeki saat 18:00 (GMT'den 5 saatlik olumsuz farkı) GMT saat dilimindeki saat 23:00 ile aynıdır.

Sütun Başlığı

<kolumnname1>,<kolumnname2>,<kolumnname3>. . .,<kolumnnameN>

Burada <columnname1> - <columnnameN> dosyada temsil edilen sütunların adlarıdır.

Sütun adları gerekli ve isteğe bağlı sütunla sınırlandırılmaz. GIS dosyalarını daha insan tarafından okunabilir hale getirmek için tanınmayan ek sütunlar ve ilişkili veriler (örneğin, temsilci adları veya hizmet adları) ekleyebilirsiniz. GIS API bu sütunları ve ilişkili verilerini yok sayar.

Sütun sırası belirtilmemiş. Sütun sırasının tek gereksinimi, sütun adlarının her satırdaki verilerle aynı sırada olmasıdır.

Sütun adları virgül içeremez, büyük/küçük harfe duyarlı olamaz ve boşlukla başlayamaz veya sonlandırılamaz (dosya ayrıştırıldığında bu boşluklar otomatik olarak kaplanır). Sütun adlarının benzersiz olması gerekir. Yinelenen sütun adları (boşluk yamndıktan sonra) hataya neden olur.

Sütun başlığı dosyadaki ikinci boş olmayan satır olmalıdır.

Veri Hatları

<kolumnyed 1>,<kolumnyekimsi2>,<kolumnyayı3>. . .,<kolumNN>

Burada<kolumnye1> <kolumndekiSerN ile> <kolumnname1> ile arasındaki değerlerdir.
Bir veri satırı için <kolumnnameN>.

Her veri satırı, dosya içindeki bir veri öğesine karşılık gelir ve her sütun için bir değer ile sütun üstbilgisi ile aynı sıradadır. Değerler virgülle ayrılır. Hiçbir değer virgül içer olamaz. Veri değerleri ayrıştırıldığında önde gelen ve sondaki beyaz boşluklardan ayrılmıştır.

Dosyadaki üçüncü ve sonraki boş olmayan hat veri hatları olmalıdır. Bir dosyanın veri satırı içermemesi mümkündür. Bu, söz konusu dönem için hiçbir veri öğesi olmadığı anlamına gelir.

Gerekli Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, AgentProductivity.AGENT dosyasında olması gereken sütunlar açıklanmıştır.

NOT

AgentProductivity.AGENT dosyası etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğunu açıklarsa, bazı sütun adları anlamlı olmaz. Açıklama için Açıklama sütununa bakın.

Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için, sütunlar uygulanmazsa, bu sütunlardaki değerleri 0 (sıfır) olarak ayarlayın.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
acdAgentId	dize	ACD temsilcinin kimliği.
acdServiceId	dize	ACD hizmet kuyruğunun kimliği. Alfasayısal olabilir.
kişilerİşlenen	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı. Sohbetler için buna, kesilen sohbetler ve çözümlenmiş sohbetler dahildir.
totalTalkSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam konuşma süresi. Bir iletişim kaydının konuşma süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm konuşma süresi sayılır.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
totalHoldSeconds	Negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam bekletme süresi. Bir iletişim kaydının bekletme süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm bekletme süresi sayılır. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalAyrısızÇallarSıras ı	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişimler üzerinde toplam iletişim sonrası işlem süresi. Bir iletişim kaydının iletişim sonrası süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm iletişim sonrası süre sayılır.
totalAşağıİşleSüresi Saniye	negatif olmayan çift	Temsilcinin, dönem sınırları içinde oluşan hizmet sırası için iletişimleri (konuşma, bekletme, çalışma) işlemek için harcadığı toplam süre. Bu metrik (A), dönem sınırını aşan süre içermemesi için totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalBeklemeler + totalYönlemÇağrılar (B) toplamından ayırt edilir. **ÖRNEK** Bir çağrı temsilci tarafından 09:29'da yanıtlanırsa ve çağrı 9:33'te iletişim sonrası işlem yapılmadan sona erer ve ACD çağrının 09:30 – 10:00 aralığında işleneceğini düşünürse, çağrı B'ye (09:29 – 09:33) 4 dakika, ancak A'ya sadece 3 dakika katkıda bulunur

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		(09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds olmayan	Negatif çift	Bu ACD tüm hizmet sıralarında, süre boyunca temsilci için toplam Hazır/Bekleme süresi. Sohbet gibi etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğu, temsilci maksimum sohbet sayısını işlemediği sürece temsilci sohbetleri yanıtlarken Hazır olabilir.
totalUnproratedNotRead y BusySeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca, temsilcinin bu ACD tüm hizmet sıralarında (temsilci bir iletişimle ilgilenirken veya başka bir hizmet sırasında Hazır/Bekliyor olarak raporlanırken sayılmayan süre) toplam Hazır Değil/Meşgul süresi.
totalUnproratedInSessio n Saniye	negatif olmayan çift	Bu ACD tüm hizmet sıralarında, süre boyunca temsilcinin oturum süresi (oturumda bekleme süresi) toplamı.

İsteğe Bağlı Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, AgentProductivity.AGENT dosyasında isteğe bağlı sütunlar açıklanmıştır. Dahil edilmezse, ölçüm için varsayılan değer kullanılır.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
periodStart	Zaman damgası	Aralık döneminin başlangıcını temsil eden bir zaman damgası. Eklenirse, bu alanın dosya adında ve dosya üstbilgisinde nokta başlangıç saatiyle aynı zaman diliminde ifade edilmemesi gerekir. Eşleşmiyorsa, bir hata oluşur.
iletişim kayıtlarıAkterkGiden	negatif olmayan	Temsilci tarafından dışa aktarılan iletişimlerin sayısı

Sütun	Veri Türü	Açıklama
	çift	süresince Varsayılan değer = 0.
iletişim kayıtlarıTransferredIn	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciye aktarılan iletişimlerin sayısı. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
kişilerExternalIn	negatif olmayan çift	Süre boyunca bu temsilciye gelen harici iletişim kayıtlarının sayısı. Varsayılan değer = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
kişilerExternalOut	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciden gelen harici giden iletişimlerin sayısı. Varsayılan değer = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalReservedSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci için hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam ayrılma süresi. Sıfır değilse, ayrılmış süresi Hazır/Bekleme süresi olarak sayılmaz. Varsayılan = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalProratedReadyWaitingsSeconds	negatif olmayan çift	Temsilci için toplam dağıtılan Hazır/Bekleme süresi ve hizmet kuyruğuna gidin. Bu ACD tüm hizmet sıralarında toplandığında, bu, gereken totalUnproratedReadyWaitingSeconds alanına eşit olmalıdır. Dağıtılan değerler atlanırsa veya sıfıra ayarlanırsa, Veri Sunucusu çoğaltılmamış değerleri, temsilcinin temsilci servis sırası verimlilik verilerine sahip olduğu bu ACD servis sıraları arasında eşit olarak böler.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		süresince Dağıtılan değerler belirtilirse ve çoğaltılmamış değerlere eklenirse, temsilci-hizmet sırası birleşimi için dağıtılan değerler kullanılır. Dağıtılan değerler belirtilir ve çoğaltılmamış değerlere kadar eklenmezse, her temsilci-hizmet sırası girişi için Veri Sunucusu, çoğaltılan değeri belirtilen dağıtılan değere göre ağırlıklı olarak değerin, temsilcinin o dönemde temsilcinin temsilci-hizmet sırası verilerine sahip olduğu bu ACD tüm hizmet sıraları için belirtilen dağıtılan değerlerin toplamına bölünmesiyle yeniden hesaplar. Bu en çok bir hizmet sırası için temsilciye Hazır/Bekleme süresi ve diğer servis sıraları için Hazır/Meşgul Değil süresi atayan ACD'ler için yararlıdır. Hazırlanmamış ve dağıtılmamış Hazır Değil/Meşgul sürelerinin, temsilcinin Hazır/Bekliyor'a veya diğer hizmet sıraları için başka bir süre tahakkuk ettiği zamanları içermemesi önemlidir. Temsilci çağrıları işlerken hizmet sıraları için Hazır Değil/Meşgul süresini veya başka bir hizmet sırasında Hazır/Bekleme süresini raporlayan ACD'ler için, yinelenen zamanın tümünün kaldırılması ve yalnızca bir temsilci tüm hizmet sıralarında aynı anda Hazır Değil/Meşgul olduğunda Hazır Değil/Meşgul süresinin rapor edilmesi önemlidir. Bu tür ACD için toplam hazırlanmamış Hazır/Bekleme süresi, her hizmet sırasının Hazır/Bekleme süresinin toplamıdır ve toplam hazırlanmamış Hazır Değil/Meşgul süresi, toplam hizmet içi (Konuşma, Bekletme, Çalışma Sonrası, Hazır/Bekleme ve Ayrılmış) süresinden daha az toplam oturum içi (oturumda bekleme) süreden hesaplanır.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		Sohbet gibi etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğu, temsilci maksimum sohbet sayısını işlemediği sürece temsilci sohbetleri yanıtlarken Hazır olabilir.
totalProratedNotReady MeşgulKontlar	negatif olmayan çift	Temsilci için toplam dağıtılan Hazır Değil/Meşgul süresi ve hizmet kuyruğuna gidin. Bu ACD tüm hizmet sıralarında toplandığında, bu, gereken toplamUnproratedNotReadyBusySeconds alanına eşittir. Bu değerin ayrıntılı açıklaması için totalProratedReadyWaitingSeconds alanının açıklamasına bakın.
yanıtlanan iletişim kayıtları	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından yanıtlanan hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı. Bu alan ve gerekli alan iletişim kayıtları arasındaki fark İşlenen uygulayıcıya kadardır. contactsHandled alanı ortalama işleme sürelerini hesaplama gibi şeyler için kullanılırken, contactsAnswered ise average speed of answer hesaplama için kullanılır. Bazı ACD'ler iki alan arasında bir bağ oluşturur. Örneğin, bazı ACD'lerde işlenen iletişim kaydı raporlama aralığı süresince biten bir iletişim kaydıdır; yanıtlanan iletişim kaydı ise raporlama aralığı içinde yanıtlanan bir iletişim kaydıdır. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
totalAnswerDelaySeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilcinin yanıt yaptığı hizmet sırası iletişimleri için iletişimlerin yanıtlanmasındaki toplam gecikme. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		Değeri yoksayılır.

Örnekler

Aşağıda AgentProductivity.AGENT dosyalarının örnekleri verilmiştir.

Sıralı İletişim Kayıtları

Bu örnekte, bir temsilci sıralı olarak iki müşteriyle konuşur. Bu, sesli iletişim kayıtlarına özgüdür.

	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

Bu iki iletişim kaydından kaynaklanan GIS dosyası şöyle görünür:

Dosya adı: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalHoldContactWorkSeconds, totalTransodHandleTimeSeconds, 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

İki iletişim kaydı aynı hizmet sırasına gelmişse, GIS dosyası şöyle görünür:

Dosya adı: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

WorkSeconds,totalAyodHandleTimeSeconds,totalUnprorated ReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

Eşzamanlı Kişiler (Her İkisi de Aralık İçinde)

Bu örnekte, bir temsilci bir aralık içinde iki iletişimi aynı anda işler. Bu, kişiler sohbet oturumu olduğunda tipiktir.

	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

Bu iki iletişim kaydından kaynaklanan GIS dosyası şöyle görünür:

Dosya adı: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalHoldContactWorkSeconds, totalTransodHandleTimeSeconds, 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

İki iletişim kaydı aynı hizmet sırasına gelmişse, GIS dosyası şöyle görünür:

Dosya adı: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalHoldContactWorkSeconds, totalTransodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

Eşzamanlı İletişim Kayıtları (Bir Aralık Sınırı Geçer)

Bu örnekte, bir temsilci aynı anda iki iletişim kaydını işler ve ikinci iletişim kaydı aralık sınırını aşarak 0:35'te sona erer.

<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

Müşteri 1, 00:00-00:05 saatleri arasından sohbet etmeye başlar. Temsilci müşteri 1'e 00:05 - 00:10 saatleri arasından yanıt verir.

Müşteri 2, 00:05 ile 00:15 saatleri arasından sohbet etmeye başlar. Müşteri 1, sohbete 00:10 ile 00:20 saatleri arasından yanıt verir. Temsilci, 00:15 - 00:20 saatleri arasından müşteri 2 ile sohbete yanıt verir. Temsilci, konuşmaları tamamlandığında 1. müşteriyle sohbete 00:20 - 00:25 saatleri arasından yanıt verir. Müşteri 2, sohbete 00:20 ile 00:30 saatleri arasından yanıt verir. Temsilci, konuşmaları tamamlandığında müşteri 2'ye sohbeti 00:30 ile 00:35 saatleri arasından yanıt verir.

Bu iki iletişim kaydından kaynaklanan iki GIS dosyası şunları ister:

Dosya adı: 201701150000N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:00 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdAgentId,acdServiceId,contactsHandled,contactsAnswered, contactsTransferredOut, contactsExternalIn,contactsExternalOut, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,totalHoldContactWorkSeconds, totalTransodHandleTimeSeconds, 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

Dosya adı: 201701150030N0600_1_AgentProductivity.AGENT

Temsilci Tarihi: 2017-01-15 ARALIK: 00:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

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

totalTalkSeconds,totalHoldSeconds,totalBeklemeSeviyesiÇağrılar, totalAyodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds

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

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

ServiceHistorical.SERVICE Dosyası

ServiceHistorical.SERVICE dosyası, etkileşimli ve etkileşimli olmayan hizmet sırası türleri için 00:00 ile 23:59 arasında 30 dakikalık aralıklarla hizmet sırası verileri içerir.

- Etkileşimli hizmet sırası türleri, temsilcilerin ve müşterilerin sesli (çağrı) veya sohbet gibi gerçek zamanlı iletişimleri olan iletişimlerden oluşur.
- Etkileşimli olmayan hizmet sırası türleri, temsilcilerin ve müşterilerin e-posta, faks ve sosyal medya gibi gerçek zamanlı iletişimlerinin olmadığı iletişim kayıtlarının yanı sıra zarf doldurma gibi iletişim etkinliklerinden oluşur.

Dosya Adı Biçimi

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

Öğe	Açıklama
<date/time>	Dosyanın oluşturulduğu tarih ve saat, YYYYYMMDHHMM biçimindedir. **EXAMPLE** 201701151430 (14:30 15 Ocak 2017'de). Saat: 24 saat biçimindedir.
<tzoffset>	Saat dilimi (ACD bulunduğu yer) AHHMM biçiminde GMT'den tarih/saat farkı; burada: ▪ A, GMT'den farkı niteleyen P (pozitif) veya N (negatif) olup ▪ SS farkı saat sayısıdır ▪ DK farkı dakika sayısıdır **ÖRNEK** ACD Greenwich Saati (GMT) ise, <tzoffset> P0000 olur. ACD Doğu Standart Saatindeyse (EST) (GMT–0500), ardından <tzoff kümesi> N0500 olur.

Öğe	Açıklama
<ACD#>	ACD numarası (bkz.ACD Numaralandırma).

Dosya Başlığı

HIZMET TARIHI: <date> ARALIK: <Süresi> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#>

Öğe	Açıklama
<date>	Dosyanın üretildiği tarih, YYYY-AA-GG biçimindedir.
<Süresi>	Verilerin kapsadığı 30 dakikalık aralığın SA:DK 24 saat biçiminde başlangıcı.
<tzoffset>	GMT'den saat dilimi (ACD bulunduğu yer) farkı, +HHMM, -HHMM veya HHMM biçimindedir. Artı veya eksi belirtilmezse, farkın artı (pozitif) olduğu varsayılır.
<ACD#>	Verilerin kaynağı olan ACD sayısı.

Dosya üstbilgisi, dosyadaki ilk boş olmayan satır olmalıdır.

NOT

SERVICE DATE, INTERVAL ve TZOFFSET değerlerinin dosya adıyla eşleşen bir dönem başlangıç saatinin yanı sıra WFM tarafından desteklenen bir geçmiş dönemini temsil etmesi gerekir. Tek tek değerlerin eşleşmesi değil, sadece zaman içinde aynı noktayı ifade etmek gerekir. Örneğin, dosya şu şekilde adlandırılmışsa:

201301231800N0500_1_ServiceHistorical.SERVICE

Ve üstbilgi:

SERVIS TARIHI: 2013-01-23 ARALıK: 23:00 TZOFFSET: 0000 ACD: 1

Hata yoktur, çünkü her biri farklı saat dilimlerinde saat içinde aynı noktayı ifademektedir. N0500 saat dilimindeki saat 18:00 (GMT'den 5 saatlik olumsuz farkı) GMT saat dilimindeki saat 23:00 ile aynıdır.

Sütun Başlığı

<kolumnname1>,<kolumnname2>,<kolumnname3>. . .,<kolumnnameN>

Burada <columnname1> - <columnnameN> dosyada temsil edilen sütunların adlarıdır.

Sütun adları gerekli ve isteğe bağlı sütunla sınırlandırılmaz. GIS dosyalarını daha insan tarafından okunabilir hale getirmek için tanınmayan ek sütunlar ve ilişkili veriler (örneğin, temsilci adları veya hizmet adları) ekleyebilirsiniz. GIS API bu sütunları ve ilişkili verilerini yok sayar.

Sütun sırası belirtilmemiş. Sütun sırasının tek gereksinimi, sütun adlarının her satırdaki verilerle aynı sırada olmasıdır.

Sütun adları virgül içeremez, büyük/küçük harfe duyarlı olamaz ve boşlukla başlayamaz veya sonlandırılamaz (dosya ayrıştırıldığında bu boşluklar otomatik olarak kaplanır). Sütun adlarının benzersiz olması gerekir. Yinelenen sütun adları (boşluk yamndıktan sonra) hataya neden olur.

Sütun başlığı dosyadaki ikinci boş olmayan satır olmalıdır.

Veri Hatları

<kolumnyed 1>,<kolumnyekimsi2>,<kolumnyayı3>. . .,<kolumNN>

Burada<kolumnye1> <kolumndekiSerN ile> <kolumnname1> ile arasındaki değerlerdir.
Bir veri satırı için <kolumnnameN>.

Her veri satırı, dosya içindeki bir veri öğesine karşılık gelir ve her sütun için bir değer ile sütun üstbilgisi ile aynı sıradadır. Değerler virgülle ayrılır. Hiçbir değer virgül içer olamaz. Veri değerleri ayrıştırıldığında önde gelen ve sondaki beyaz boşluklardan ayrılmıştır.

Dosyadaki üçüncü ve sonraki boş olmayan hat veri hatları olmalıdır. Bir dosyanın veri satırı içermemesi mümkündür. Bu, söz konusu dönem için hiçbir veri öğesi olmadığı anlamına gelir.

Gerekli Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, etkileşimli ve etkileşimli olmayan hizmet sırası türleri için ServiceHistorical.SERVICE dosyasında olması gereken sütunlar açıklanmaktadır.

> **NOT**
> ServiceHistorical.SERVICE dosyası etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğunu açıklarsa, bazı sütun adları anlamlı olmaz. Açıklama için Açıklama sütununa bakın.
>
> Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için, sütunlar uygulanmazsa, bu sütunlardaki değerleri 0 (sıfır) olarak ayarlayın.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
acdServiceId	dize	ACD hizmet kuyruğunun kimliği. Alfasayısal olabilir.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
sunulan iletişim kayıtları	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilcilere teklif edilen hizmet sırası için iletişimlerin sayısı.
kişilerİşlenen	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı.
yanıtlanan iletişim kayıtları	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından yanıtlanan hizmet sırası için iletişimlerin sayısı. Bu alan ve gerekli alan iletişim kayıtları arasındaki fark İşlenen uygulayıcıya kadardır. İletişimİşlenen alanı, iletişim kayıtlarının tahmin numaraları ve ortalama işleme sürelerini hesaplama gibi şeyler için kullanılırken, iletişim Kayıtları Yanıtlananlar average speed of answer hesaplama için kullanılır. Bazı ACD'ler iki alan arasında bir zayıflık oluşturur; örneğin, bazı ACD'lerde işlenen iletişim kaydı raporlama aralığı süresince biten bir iletişim kaydıdır; yanıtlanan iletişim kaydı ise raporlama aralığı içinde yanıtlanan bir iletişim kaydıdır.
iletişim kayıtlarıTerk edildi	negatif olmayan çift	Süre boyunca terk edilen hizmet sırası için iletişimlerin sayısı.
totalTalkSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam konuşma süresi.
totalHoldSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam bekletme süresi. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalAyrısızÇağrılarAramalar	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası için iletişimler üzerinde iletişim sonrası toplam çalışma süresi.
totalAnswerDelaySeconds	negatif olmayan	'in iletişim kayıtlarını yanıtlamadaki toplam gecikme

Sütun	Veri Türü	Açıklama
	çift	Dönem içinde temsilcilerin yanıt yaptığı iletişimler için hizmet. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
servisSeviyesiPercent	Negatif olmayan çift ≤ 100	Aralık süresince, temsilcilerin yanıtlanan iletişim kayıtları için hizmet iletişimlerinin yanıtlanmasındaki toplam gecikme.

İsteğe Bağlı Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, ServiceHistorical.SERVICE dosyasında isteğe bağlı sütunlar açıklanmaktadır. Dahil edilmezse, ölçüm için varsayılan değer kullanılır.

Sütunlar	Veri Türü	Açıklama
periodStart	Zaman damgası	Aralık döneminin başlangıcını temsil eden bir zaman damgası. Eklenirse, bu alanın dosya adında ve dosya üstbilgisinde nokta başlangıç saatiyle aynı zaman diliminde ifade edilmemesi gerekir. Eşleşmiyorsa, bir hata oluşur.
kişiler Engellendi	negatif olmayan çift	Süre boyunca hizmet sırası için engellenen iletişim kayıtlarının sayısı. Varsayılan değer = 0.
servisSeviyesiKonsaniyeler	pozitif çift	Süre boyunca hizmet sırası için saniye olarak hizmet düzeyi eşik değeri. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
kişilerSıra	negatif olmayan çift	Aralık için sıradaki maksimum iletişim kaydı sayısı. Yalnızca etkileşimli olmayan sıralarda kullanılır. Etkileşimli sıralar için bu sütuna hangi değer girilirse girilsin bu değer her zaman sıfır olur.

Eksik Sütunlar

totalInServiceSeconds ve totalInSessionSeconds gibi bazı sütunlar eksik görünebilir. Aslında bunlar dağıtılması gereken değerlerdir; diğer geçmiş hizmet sırası verileri temsilci verimliliği verileri ile birleştirilerek hesaplanır. Bu, geçmiş hizmet sırası verilerinden alınan hizmet sırasına göre değerlerin, temsilci üretkenliği verilerinden temsilci başına hizmet sırası değerleriyle aynı toplamlarla aynı toplamları eklemesi için yapılır.

Örneğin, çoğu ACD'de, Hazır/Bekliyor durumundaki süre bir hizmet sırası ile ilişkili değildir. Bunun yerine, temsilci sadece bu durumdadır. AgentProductivity.AGENT dosyasında, bu toplam, temsilci için her temsilci hizmeti sırası girişinde totalUnproratedReadyWaitingTime olarak sağlanır. Bundan, her bir servis sırası için bir proratedReadyWaitingTime hesaplıyoruz (toplam çoğaltılmamış değer, temsilcinin dönem boyunca temsilci-hizmet sırası verimlilik verilerine sahip olduğu hizmet sıralarının sayısına bölümü).

TotalUnproratedNotReadyBusySeconds için benzer bir yaklaşım alınır ve bu yaklaşım propratedNotReadyBusySeconds'a dönüştürülür. Bir hizmet kuyruğunun toplamlarını hesaplamak için dağıtılan değerleri kullanırız. Sonuç olarak, aynı süreyi iki kez (veya birden fazla hizmet kuyruğu için) saymayız ve ölçümler sıfır toplamdır.

totalProratedReadyWaitingTime ve/veya totalProratedNotReadyBusyTime değerleri belirtilmişse, bunları üretilmemiş süreleri göstermek için bir kılavuz olarak kullanırız. Doğru şekilde eklerlerse, belirtilen dağıtılan değerler kullanılır. Değilse, dağıtılan değerleri hesaplama için bunları bir ağırlık olarak kullanırız (aralık süresince temsilci için tüm hizmet sıralarında belirtilen dağıtılan değerlerin toplamına bölünmüş olarak belirtilen dağıtılan değeri kullanarak).

Hizmetin sıra sayısına bölmek dışında, zamanın nasıl dağıtıldığı üzerinde daha fazla denetime sahip olmak isteyen uygulayıcılar, totalProratedReadyWaitingSeconds ve totalProratedNotReadyBusySeconds sütunlarını AgentProductivity.AGENT dosyasına ekleyebilirler.

Bir süre zarfında belirli bir temsilci için her temsilci için her temsilci-hizmet sırası satırı için totalProratedReadyWaitingSeconds değerlerinin toplamının, o temsilci için her temsilci-hizmet sırası satırındaki totalUnproratedReadyWaitingSeconds değerini ve aynı şekilde Hazır Değil/Meşgul süresi için toplamasını sağlamanız önerilir. Ayrıca, diğer hizmet sıraları için başka bir durumdaki süreyle doluysa, Hazır Değil/Meşgul süresinin bir hizmet sırası için asla sayılmaması önerilir.

Örneğin, bir temsilci başka bir hizmet sırasında çağrıları işlerken bir hizmet sırası için Hazır Değil/Meşgul süresini raporlayan ACD'ler için, çağrı işleme ile birlikte Hazır Değil/Meşgul süresi, belirtilen hazırlanmamış veya dağıtılan değerlere eklenmemelidir. Aynı şekilde, bir ACD başka bir hizmet sırası için Hazır Değil/Meşgul süresini sayarken, bir servis sırası için Hazır Değil/Meşgul süresini sayıyorsa, belirtilen hazırlanmamış veya dağıtılmamış değerlere eklenmemelidir. Yalnızca toplam çıkarılmamış değerler

totalUnproratedReadyWaitingTime ve totalUnproratedNotReadyBusyTime çift sayılmalı ve yalnızca bir temsilcinin bir hizmet sırası için Hazır/Bekliyor olduğu ve temsilcinin sırasıyla tüm hizmet sıraları için Hazır/Meşgul olmadığı zaman olarak.

ÖRNEK

Dosya adı: 201301151330N0600_1_ServiceHistorical.SERVICE SERVICE

DATE: 2013-01-15 ARALI: 13:30 TZOFFSET: -0600 ACD: 1

acdServiceId,contactsOffered,contactsHandled,Answered,
contactsAbandoned,totalTalkSeconds,totalHold Seconds, totalBeklemeSüresi,
totalAnswerDelay Saniye, serviceLevelPercent

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

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

AgentState.EVENT Dosyası

AgentState.EVENT dosyası, bağlılık ve uygunluk hesaplaması için kullanılan temsilci durumu verilerini içerir. Dosya, dosya adında ve dosya üstbilgisinde belirtilen tüm gün için tüm temsilci durumu verilerini içermelidir. Gün, kiracının saat diliminde gece yarısından gece yarısına kadar yorumlanır. Dosya o gün için mevcut temsilci durumu verilerinin yerini alır.

Dosya Adı Biçimi

<date>_<ACD#>_AgentState.EVENT

Öğe	Açıklama
<date>	Dosyanın üretildiği tarih, YYYYYMMD biçimindedir.
<ACD#>	ACD numarası (bkz.ACD Numaralandırma).

Dosya Başlığı

<date> ACD: <ACD#>

OLAY TARIHI:

Öğe	Açıklama
<date>	Dosyanın üretildiği tarih, YYYY-AA-GG biçimindedir.
<ACD#>	Verilerin kaynağı olan ACD sayısı.

Dosya üstbilgisi, dosyadaki ilk boş olmayan satır olmalıdır.

NOT

OLAY TARİhİ değerleri, hem dosya adındaki değerle hem de dosyadaki tüm temsilci olaylarının tarihiyle eşleşen sunucu tarihini temsil etmelidir. Örneğin, bir dosya şu şekilde adlandırılmışsa:

20160123_1_AgentState.EVENT

Bu durumda dosya yalnızca 23 Ocak 2016 olaylarını ve kiracı saat diliminde başka bir tarih içermemelidir. Bu, tek tek olayların kiracı saat diliminde ifade edilmeleri gerektiği anlamına gelmez, yalnızca olaylar Veri Sunucusu tarafından kiracı saat dilimine dönüştürüldükten sonra, dönüştürülen olay zaman damgasının tarihi dosya adı ve dosya başlığındaki tarihle eşleşmelidir.

Sütun Başlığı

<kolumnname1>,<kolumnname2>,<kolumnname3>. . .,<kolumnnameN>

Burada <columnname1> - <columnnameN> dosyada temsil edilen sütunların adlarıdır.

Sütun adları gerekli ve isteğe bağlı sütunla sınırlandırılmaz. GIS dosyalarını daha insan tarafından okunabilir hale getirmek için tanınmayan ek sütunlar ve ilişkili veriler (örneğin, temsilci adları veya hizmet adları) ekleyebilirsiniz. GIS API bu sütunları ve ilişkili verilerini yok sayar.

Sütun sırası belirtilmemiş. Sütun sırasının tek gereksinimi, sütun adlarının her satırdaki verilerle aynı sırada olmasıdır.

Sütun adları virgül içeremez, büyük/küçük harfe duyarlı olamaz ve boşlukla başlayamaz veya sonlandırılamaz (dosya ayrıştırıldığında bu boşluklar otomatik olarak kaplanır). Sütun adlarının benzersiz olması gerekir. Yinelenen sütun adları (boşluk yamndıktan sonra) hataya neden olur.

Sütun başlığı dosyadaki ikinci boş olmayan satır olmalıdır.

Veri Hatları

<kolumnyed 1>,<kolumnyekimsi2>,<kolumnyayı3>. . .,<kolumNN>

Burada <columnnick1> - <columnnickN> arasında <columnname1> ile
Bir veri satırı için <kolumnnameN>.

Her veri satırı, dosya içindeki bir veri öğesine karşılık gelir ve her sütun için bir değer ile sütun üstbilgisi ile aynı sıradadır. Değerler virgülle ayrılır. Hiçbir değer virgül içer olamaz. Veri değerleri ayrıştırıldığında önde gelen ve sondaki beyaz boşluklardan ayrılmıştır.

Dosyadaki üçüncü ve sonraki boş olmayan hat veri hatları olmalıdır. Bir dosyanın veri satırı içermemesi mümkündür. Bu, söz konusu dönem için hiçbir veri öğesi olmadığı anlamına gelir.

Gerekli Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, AgentState.EVENT dosyasında olması gereken sütunlar açıklanmaktadır.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
acdAgentId	dize	ACD temsilcinin kimliği.
eventDateTime	Zaman damgası	Temsilci durumu olayının gerçekleştiği noktayı temsil eden ve aşağıdaki veri türlerinden oluşan bir zaman damgası: <date> <time> <tzoffset> Tzoffset atlanırsa, tarih ve saat GMT saatinde olduğu varsayılır.
temsilci Durumu	dize, uzun veya null	Temsilci durumunu temsil eden bir kod. Daha fazla bilgi için bkz. Temsilci Durumu Değerleri.

İsteğe Bağlı Sütunlar

Aşağıdaki tabloda, AgentState.EVENT dosyasında isteğe bağlı sütunlar açıklanmaktadır. Dahil edilmezse, ölçüm için varsayılan değer kullanılır.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
reasonCode	Dize, uzun veya null	Temsilci durumu değişikliğiyle ilişkili neden kodu. Varsayılan değer = NULL.

Temsilci Durumu Değerleri

AgentState alanı yalnızca belirli değerleri kabul eder. Bir olay bu temsilci durumlarından biriyle eşleşmiyorsa, dosyaya o olay için hiçbir satır yazılmamalıdır. Her durumda bir değer olarak kullanılabilecek ilişkili bir tamsayı veya dize kodu vardır. Aşağıdaki tabloda temsilci durumları ve bunların ilişkili kodları açıklanmaktadır.

Temsilci Durumu	Kod	Kod	Açıklama
Oturum Kapatma/ Hizmet Dışı	1	İŞTE	Temsilci oturumunu ACD
Hazır/Bekliyor	2	YENİDEN	Temsilci bir iletişimle ilgilenmeye hazır
Konuşma/İletişim	3	TK	Temsilci bir

Temsilci Durumu	Kod	Kod	Açıklama
			temas
İletişimDen Sonra Çalışma	4	WK	Temsilci iletişim sonrası işlemler yapıyor
Beklemede	5	AMAN	Temsilci beklemede
Hazır Değil/Meşgul	6	NR	Temsilci iletişim almaya hazır değil

Her zaman damgasına her temsilci için yalnızca bir olay yazılmalıdır. Birden çok olay yazılırsa, yalnızca aynı zaman damgası için dosyadaki son olayın yakalanması olasıdır (ancak garanti edilmez).

Bir temsilciyi belirli hizmet sıraları için Hazır/Bekliyor veya Hazır Değil/Meşgul olarak raporlayan ve temsilci başka bir hizmet sırasında başka bir durumdayken bir hizmet sırasında bu değerlerden birini kullanan ACD'ler için, olayların hizmet dışı sıraya özel olarak dönüştürülmesi gerekir. Örneğin, bir ACD bir hizmet sırasında Konuşuyor olarak bir temsilciye sahipse ve diğer hizmet sıralarında Hazır/Meşgul Değil ise, tek bir TK veya 3 agentState yazılmalıdır.

Genel olarak, bir temsilci farklı hizmet sıraları için birden çok durumda olduğunda ve her temsilci için zaman damgası başına yalnızca bir olay yazıldığında, öncelikler aşağıdaki şekilde oluşturulur:

- Diğer her olay Oturum Kapatılana göre önceliklidir
- Oturumu Kapatan dışında her olay Hazır Değil/Meşgul'e göre önceliklidir
- Oturum Açık ve Hazır Değil/Meşgul dışındaki her olay Hazır/Bekleyen'e göre önceliklidir

ÖRNEK

Dosya adı: 20160115_1_AgentState.OLAY TARİHİ:

2016-01-15 ACD: 1

acdAgentId,eventDateTime,agentState,reasonCode

[kısaltma için atlanmış hatlar]

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

[kısaltma için atlanmış hatlar]

```
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
```

HRMS'nizi Webex WFO ile entegre edin

HRMS (İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi) entegrasyonu etkinse (Uygulama Yönetimi > WFM Yapılandırma > HRMS Yapılandırması), Webex WFO tatil verilerini HRMS'nizden alır ve tatil saatlerinde, HRMS'nizin kullanabileceği bir dosyaya aktarır.

Tatil verileri, HRMS Yapılandırma sayfasında yapılandırılan zamanda Webex WFO'nuzdan HRMS'nize günde bir kez verilir. Tatil verileri, Webex WFO için bir GIS dosyası kullanıma hazır olduğunda, gün boyunca HRMS'nizden Webex WFO'ya aktarılır.

ÖNEMLİ

Webex WFO, tatil saatleri verilerini tanımlamak için Kullanıcılar sayfasında yapılandırılan bir temsilcinin kullanıcı adını veya temsilcinin çalışan kimliğini kullanır. Hangi tanımlayıcıyı kullanırsanız kullanın, her birinde doğru kayda yazılacak verilerin Webex WFO ve HRMS içinde aynı olmalıdır.

Varsayılan olarak Veri Sunucusu, HRMS'den Webex WFO'ya gönderilen metin dosyası için aşağıdaki klasörü izler:

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

NOT

Veri Sunucusu yapılandırılırken GIS dosyalarının konumu varsayılandan değiştirilirse, HRMS dosyaları bu yola kaydedilir:

```
. .\gis\tatilports\<tenant>
```

Daha fazla bilgi için Webex WFO Kullanıcı Kılavuzu'ndaki "Veri Sunucusu Yapılandırması" konusuna bakın.

Dosya görüntülenir görüntülenmez, dosyadaki veriler GIS API kullanılarak Webex WFO'ya aktarılır. Alınan veriler Webex WFO veritabanındaki mevcut tatil verilerinin üzerine yazılır.

BEST PRACTICE Verileri günlük olarak Webex WFO'dan verilir. Verilerin HRMS'den Webex WFO'ya alınma sıklığını belirlemek müşteriye kadardır. En iyi uygulama şudur: Kazanılan tatil saatlerinin HRMS'de hesaplandığı aralıkta verileri alma.

Günün bu saatinde, HRMS Yapılandırma sayfasında yapılandırılan Webex WFO, temsilcilerin son yedi gün için her gün için kullandığı saat sayısını içeren bir rapor dosyası çıkartır. Bu dosya ayrıca geçerli tarihe ait bekleme ve onaylanan saatleri de içerir. Önceki günü bitiren zamanlamalar için saatler kullanıldığı kabul edilir. Devam eden zamanlamalar kullanılan olarak sayılmaz.

Metin dosyaları Webex WFO tarafından işlendiğinde, sorun giderme amacıyla Veri Sunucusu'nda ve Bulut'ta arşivlenmiştir.

Tatil dışa aktarma dosyaları otomatik olarak silinmez. Dışa aktarma dosyalarının ne zaman silineceğini ve silinip silineceğini belirlemek müşteriye kalır.

Dosya ayrıntılarını alma

Aşağıdaki tabloda, HRMS'den WFM'e gönderilen alma dosyasının ayrıntıları görüntülenir.

ÖNEMLİ Her sütun başlığının, o sütun için verilerin mevcut olması zorunlu olmasa bile, alma dosyasında bulunması gerekir. Bir sütun başlığı yoksa, alma işlemi başarısız olur.

Öğe	Açıklama
Dosya Konumu	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\vacationreports\<tenant>
Dosya Adı	VacationHours_From_HRMS
Dosya Başlığı	HRMS TARİhİNDEN TATIL: <date>
Sütun Başlıkları	Oturum açma Veriler isteğe bağlıdır. Bu, kullanıcıların Webex WFO'da oturum açtıklarında girdiği e-posta adresidir. Oturum açma ve çalışanKimlik ayrı ayrı isteğe bağlı olsa da, bu iki sütundan en az birine veri eklemeniz gerekir. Aksi takdirde, veri alma dosyası işlenmez.
	vacationTypeLabel Veriler gerekli. Tüm satırlarda vacationTypeLabel için girilen veri değeri, Webex WFO'da (Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması > Tatil Türleri) yapılandırıldığı tatil türü adıyla tam olarak eşleşmelidir. Bu

Öğe	Açıklama
	değer virgül içeremez.
	uygunHours Veriler gerekli. Bu, tatil için uygun olan saat sayısıdır. aracı.
	toplamEarnedHours Veriler isteğe bağlıdır. Bu, bu yıl için kazanılan toplam tatil saati sayısıdır. yıl için temsilci. İsteğe bağlı toplamEarnedHours alanı dosyaya eklenmemişse, Webex WFO varsayılan değerlerini sıfıra ayarlar ve mevcut değerlerin üzerine yazar. Bu, bir temsilci için kullanılan saatleri hesaplarken negatif değere neden olabilir. Alan dosyaya eklenirse, girilen değer 9999'u aşamaz.
	employeeId Veriler isteğe bağlıdır. Oturum açma ve çalışanKimlik ayrı ayrı isteğe bağlı olsa da, bu iki sütundan en az birine veri eklemeniz gerekir. Aksi takdirde, veri alma dosyası işlenmez.

Aşağıda, alma dosyasına bir örnek yer alır.

```
HRMS'DEN TATIL TARIHI: 2018-04-19
    oturum açma,tatilTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
    smithj@example.com,Kayan Tatil, 16,24,john.smith
    smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
    adamsb@generic.com,Tatil,120,120,sm.adams
```

NOT Veri öğeleri ondalık noktasının sağındaki 2 basamakla sınırlıdır. 2 basamaktan daha fazlaysa, değer alınmadan önce 2 haneye yuvarlanacaktır. Kayıtlardaki hatalar günlüğe kaydedilir dosya.
HRMS alma verilerinin parçası olan virgüllerden, dosya sınırlayıcılar değil, hazır bilgi olarak ele alınabilmesi için ters eğik çizgi (örneğin, "3\,000") ile kaçış gerekir.

Dosya ayrıntılarını verme

Aşağıdaki tabloda, WFM'nden HRMS'ye gönderilen dışa aktarma dosyasının ayrıntıları görüntülenir.

Öğe	Açıklama
Dosya Konumu	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\vacationreports\<tenant adı>
Dosya Adı	vacation_<date>_WFM
Dosya Başlığı	WFM TARIHTEN TATIL: <date>
Sütun Başlıkları	Otur um açm a tarih i vacationTypeLabel usedHours istediHours approvedHours employeeId acdId

- Alma dosyası aracılığıyla tatil planı olan tüm temsilciler (bkz. Alma dosyası ayrıntıları) dışa aktarma dosyasına dahil edilir.
- Her temsilci için dışa aktarma işlemine yalnızca son 7 gündeki usedHours tarihleri dahil edilir.
- Bir tarih en az bir tatil türü için temsilci içinHours kullandıysa, o tarihte hiçbir saat kullanılmamış olsa bile tüm tatil türleri dosyada gösterilir. Bu durumda, usedHours alanında bir tire (—).
- İstenenHours ve onaylananHours alanları yalnızca her temsilci için raporlanan son tarihte görünür. Bu değerler, tüm ileri tarihler için toplam oldukları için belirli bir tarihe bağlanmaz.
- Temsilcinin 7 günlük tatil türü için herhangi bir kullanım saati yoksa, her tatil türü için dün için bir tarih satırı eklenir ve requestedHours ve approvedHours orada raporlanır.

Çıktı dışa aktarma dosyası her tatil türü için aşağıdakileri içerir:

- Kullanılan Saatler: Satırdaki tarih için kullanılan saat. Bu değer, temsilcinin tarih için zamanlamasında yer alan tatil türü özel durumlarının süresine bağlıdır. Tatil türü özel durumları Webex WFO Tatil Türleri sayfasında (Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması > Tatil Türleri) yapılandırılır.
- İstenen Saatler: Beklemede olan ve şu anki zamanda henüz onaylanmayan toplam saat.

- Onaylanan Saatler: Toplam onaylanan saat. Kısmi gün istekleri için istek süresi kullanılır. Tüm gün süren istekler için süre, temsilcinin Tam Zamanlı Eşdeğerleri Profilinde tanımlandığı şekilde Haftalık Minimum Saat ÷ 5 olarak hesaplanır ve Webex WFO Tam Zamanlı Eşdeğerler Profilleri sayfasında yapılandırılır (Uygulama Yönetimi > Tatil Planlama > Tam Zamanlı Eşdeğerler Profilleri).

Aşağıda verme dosyasına bir örnek verebilirsiniz.

```
WFM TATIL: 2018-04-20
oturum açma,tarih,tatilTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId,
acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Kayan Tatil, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Tatil,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Tatil,-,-,-,teri.jones,1
```

Bu örnekte, tatil saatleri aşağıdaki şekilde raporlanır.

Çalışan	Tatil Saati Kullanımı
smithj	▪ 13 Nisan'da Kayan Tatil'de kullanılan 8 saat. ▪ 15 Nisan'da Tatil için kullanılan 8 saat. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında onay bekleyen, Tatil için 16 saatlik istekler vardır. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında onaylanan 8 saatlik Tatil isteğine sahiptir. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.
jonest	▪ 14 Nisan'da Tatilde Kullanılan 4 saat. ▪ 15 Nisan'da Tatil için kullanılan 8 saat. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.
adamsb	▪ 13 Nisan'dan itibaren 7 günlük sürede kullanım saati yoktur.

Çalışan	Tatil Saati Kullanımı
	▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.

Gerçek zamanlı veri yakalama API

Gerçek zamanlı veri yakalama API, Webex WFO'ya herhangi bir ACD için gerçek zamanlı temsilci durumu bilgilerini bildirmek için kullanılabilir. Bu gerçek zamanlı veriler daha sonra Webex WFO tarafından temsilciye bağlılık ve uygunluk hesaplaması için kullanılır.

Gerçek zamanlı API bir HTTPS REST API.

API Tanımı

Bu API kullanan uygulamalar şunları yapmalıdır:

1. Uygulama başlangıcında, Uygulama sunucusuyla bir HTTPS oturumu oluşturun.
2. Uygulamanın hayatı için:
    a. ACD'ye özgü bir entegrasyon yöntemi kullanarak temsilci durumu değişikliklerini izleme.
    b. Uygulama sunucusuna temsilci durumu değişikliklerini gönderin.
3. Uygulamanın kapatılması üzerine HTTPS oturumını yok edin.

Oturum Oluştur

Webex WFO'ya temsilci durumu verileri sağlamadan önce, bir HTTPS oturumu oluşturmanız (oturum açmanız) gerekir. Oturum açmak için, şunları yapmak için bir HTTPS POST isteğinde bulunabilirsiniz:

```
https://<Webex WFO Bulut ana bilgisayarı>/api/rest/authorize
```

Webex WFO bulut ana bilgisayarı yükleme sırasında ayarlanır. *Daha fazla bilgi için Hizmet Sağlayıcı Yükleme Kılavuzuna bakın* .

İsteğin gövdesi aşağıdaki biçimde olmalıdır:

```
{
    "userid":"<username>",
    "parola":"<password>", "yerel
    ayar":"en"
}
```

NOT : Kimlik bilgileri yukarıdaki <username> ve <password> dizelerinde olan kullanıcının Yönetim WFM izinlerine sahip olması gerekir. Değilse, API çalışmaz.

NOT Kullanılan kimlik bilgileri birden çok kiracı için geçerliyse Destek Desteğine başvurun.

200 Ok **yanıtı** başarılı olduğunu gösterir.

Temsilci Durumu Bilgilerini Gönderme

Her temsilci durumu değişikliğini ayrı bir API isteği olarak gönderebilir veya birkaç temsilci durumu değişikliğini tek bir istekte paketleyebilirsiniz. Genel olarak, tek bir istekte birden çok temsilci durumu değişikliği göndermek daha yüksek performans sağlar.

Temsilci durumu bilgilerini göndermek için, şunları yapmak için bir HTTPS POST isteğinde bulunabilirsiniz:

```
https://<Webex WFO Bulut ana bilgisayarı>/api/rest/scheduling/
    gis/realTimeAgentState?acdServerId=<agent>
```

İsteğin gövdesi aşağıdaki biçimde olmalıdır:

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

Bu istekteki alanlar aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

Alan	Açıklama
acdAgentId	Temsilcinin ACD tanımlayıcısı. Bu, temsilcinin Webex WFO'daki (Uygulama Yönetimi > Kullanıcılar > Temsilciler) ACD kimliğidir. ▪ geçmiş ve gerçek zamanlı verileri Webex WFO'ya gönderirken ACD'dan Webex WFO'ya senkronize edilen ACD temsilci kimliklerinde kullanılan biçimin kullanıldığından emin olun. Bir büyük/küçük harf eşleşmeme durumu varsa (örneğin, ACD **JSMITH** ancak verilerdeki temsilci kimliği

Alan	Açıklama
	Alma dosyası olan **Jsmith**), veri alma başarısız olur.
acdServerId	ACD tanımlayıcısı. Bu, ACD Yapılandırma sayfasında gösterilen ACD sayısıdır.
gisStateIdentifier	Temsilci durumunun tanımlayıcısı. ▪ 1—Oturumu Kapat. Temsilci ACD oturumunu kapatmıştır. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için bu duruma bir neden kodu eşlik edebilir. ▪ 2—Hazır Değil. Temsilci ACD iletişimleri kabul etmiyor. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için bu duruma bir neden kodu eşlik edebilir. ▪ 3—Hazır. Temsilci ACD iletişimleri kabul etmeye hazır olur. ▪ 4—Konuşma. Temsilci bir iletişimde. ▪ 5—Çalışma Hazır Değil. Temsilci iletişim sonrası çalışmayla meşgul olur ve bittiğinde Hazır Değil durumuna geçer. ▪ 6—Çalışma Hazır. Temsilci iletişim sonrası çalışmayla meşgul olur ve bittiğinde Hazır durumuna geçer. ▪ 10—Beklet. Temsilci iletişim kaydını beklemeye aldı. **NOT** ACD bağlantı sonrası çalışma durumuna sahipse, ancak Çalışma Hazır Değil ile Çalışma Hazır arasında bir fark oluşturmazsa, bu durumda Durumu kullanılabilir.
Zaman damgası	Temsilcinin durum değişikliğinin gerçekleştiği zaman; dönem içinde milisaniye olarak ifade edilir. Zaman damgaları, milisaniye cinsinden zaman diliminde ifade edilen UTC olarak gönderilmelidir.
reasonCode	İsteğe bağlı bir neden kodu. Bu boş veya null olabilir. Geçerli değerler virgül ve 1 – 65535 sayıları hariç tüm alfabetik karakterler ve simgelerdir.

ÖRNEK

Aşağıda, tek bir API isteği olarak gönderilen temsilci durumu değişikliğine bir örnektir.

- Temsilci 5009, Gmt 2012 18:03:27 27 Numaralı The Wed'de bekleme durumuna geçer.


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


Aşağıdaki, birden çok temsilci durumu değişikliğinin tek bir istekte bir araya getirildiği bir örnektir.

- Temsilci 5009, Wed 9 neden kodu 27" "2012 18:03:39 GMT" ile Hazır Değil'e gidiyor.
- Temsilci 5009 Wed'de Hazır, 27 Numaralı Gmt'de 2012 18:03:40.
- Temsilci 5002 Wed'de neden kodu 2 ile Hazır Değil, 27 Senet 2012 18:03:39 GMT


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

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

Oturumu Yok Et

Uygulamanın kapatılması üzerine, HTTPS oturumını yok etmelisiniz

(oturumu kapatmanız). Oturumu kapatmak için, şunları yapmak için bir

HTTPS DELETE isteğinde bulunabilirsiniz:

```
https://<Webex WFO Bulut ana bilgisayarı>/
    api/rest/authorize
```

200 Ok **yanıtı** başarılı olduğunu gösterir.

Kişileri toplu olarak içe aktarma

Üçüncü taraflar, çok parçalı bir HTTPS isteğinde meta veri ve kayıtları birleştirmek ve eklemek için Toplu Olarak İletişim İçe Aktarma API'lerini kullanır.

İki Toplu Alma API'si vardır:

- Toplu İletişim İçe Aktarma API—Üçüncü taraflar tarafından kullanılır; çok parçalı HTTPS isteğine hem meta veri hem de kayıt eklenmesine olanak sağlar

  > **NOT** Veri Sunucusu aracılığıyla kişileri toplu olarak almak için Toplu Kişi Alma API da kullanabilirsiniz. Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma bölümüne bakın .

- Gerçek Zamanlı Kişi API—Webex WFO Akıllı Masaüstü kayıt istemcisi tarafından kullanılır; meta veri eklemeden gelen yanıta bağlı olarak önce meta verileri ekler ve sonra kayıtları daha sonra ayrı olarak karşıya yükler. Bu, istemcinin kayıtları karşıya yüklemeyi geciktirebilmesini ve arama devam ederken kişilerin eklenmesini sağlar. Ancak bu, istemciyi doğru iletişim kaydı yüklemeleri için kimlikleri izlemeye zorlar.

Protokol ve URI

Toplu iletişim kaydı alma API

URI	/api/upload/contacts
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kiracıyı Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Gerçek zamanlı toplu iletişim alma API (meta veriler)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kişileri Yakalama, Ses Kaydetme/Kayıt Ekranı
İçerik Türü	uygulama/JSON

Desteklenen biçimler

Çok taraflı bir istekte aşağıdaki biçimler bulunabilir.

Tür	Açıklama
CSV	Meta veri atamak için kullanılan virgülle ayrılmış bir dosya.
JSON	Gerçek Zamanlı API ile aynı meta veri biçimi, ancak toplu alma için kullanılabilir.
WAV	Bir ses kayıt biçimi.
WEBM	Birleşik ses ve video kayıt biçimi.
WEBMA	Yalnızca ses (WebM kapsayıcısı) biçimi.
WEBMV	Yalnızca video (WebM kapsayıcısı) biçimi.
SPX	Bir ses biçimi.
WMV	Birleşik ses ve video kayıt biçimi (veya yalnızca eşleştirildiğinde video

Tür	Açıklama
	Aynı kişide ses ile).
OPUS	Bir ses biçimi.

İstek ve yanıt alanları

CSV ve JSON dosyaları aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir. Her iki dosya türünde de tüm alanlar kullanılmaz. Alanın uygulandığı dosya açıklama içinde gösterilir.

Ad	Gerekseinimleri?	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	CSV ve JSON'da kullanılır. Üç biçimden birinde Temsilci Kimliği. İçindekileri ayrıştırma esasına göre hangi biçimin kullanıldığı rakamları işleniyor. ▪ Kişi Kimliği. WfoPerson.id benzersiz bir tanımlayıcı. Bu numara, Kullanıcı Dışa Aktarma elektronik tablosunda (Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcıları > Alma ve Verme > Verme > Kullanıcı Kimliği sütunu) de kullanılır. Webex WFO kullanıcı profilindeki kimlikle aynı değildir. ▪ AD Oturum Açma. Bir etki alanı\kullanıcı adı ("\") gerektirir. ▪ E-posta adresi. Bir e-posta adresi ("@" gerektirir). İletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için bir CSV kullanırken, temsilci kimliği gereklidir. İsteği yapmak için JSON kullanıyorsanız, temsilci kimliği isteğe bağlıdır. İkinci durumda, temsilci kimliği yüklemeyi başlatan kimliği doğrulanmış kullanıcının kimliğine ayarlanır. Maks karakter = 254 Varsayılan = yok
AssocCallId	H	CSV ve JSON'da kullanılır. İletişimleri birbirine bağlayan bir kimlik. Örneğin, bir temsilciden diğerine aktarılan çağrıların her biri aynı kimliktedir. Maks karakter = 52 Varsayılan = NULL

Ad	Gere	Açıklama
Audio.Location	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ses alt nesnesinde. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Audio.StartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ses alt nesnesinde. Ses kaydının 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT olarak başlangıç saati. Bu, iletişim başladığından itibaren ses farkını belirlemek için kullanılır. Maks karakter = uzun Varsayılan = ContactStartTimeMs
ArananAdress	H	CSV kullanılır. Aranan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = Boş dize
Denilen	H	JSON'da kullanılır. Aranan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
CallId	H	CSV ve JSON'da kullanılır. bir iletişim kaydını tanımlayan bir kimlik. Maks karakter = 128 Varsayılan = NULL

Ad	Gere	Açıklama
Aranıyor	H	JSON'da kullanılır. Arayan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
ArayanAdress	H	CSV kullanılır. Arayan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = Boş dize
İstemciSüresi Dilimi	H	CSV ve JSON'da kullanılır. UTC biçimindeki saat dilimi. Windows Saati de desteklenir. Masaüstü Kayıt istemcisi, Olson zamanına eşlenen Windows Saati'ni gönderir. Maks karakter = 255 Varsayılan = Webex WFO'da tanımlanan müşterinin saat dilimi **ÖRNEK** –06:00
ContactStartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT başlangıç saati. Bu alanda bir değer gerektiğinden, değer eksikse API geçerli yükleme saatini kullanır. Bunun büyük olasılıkla aynı zaman damgasına sahip birçok iletişim kaydıyla kötü bir kullanıcı deneyimine neden olduğunu unutmayın. **ÖNEMLİ** Kişileri Excel ile içe aktarıyorsanız, Başlangıç Saati sütununu milisaniye görüntüler (daha fazla bilgi için Excel kullanıcı belgelerine bakın). Aksi takdirde, Excel milisaniye cinsinden kırparak yanlış bir süreyle sonuçlanır ve kayıtların doğru şekilde içe aktarılması engellenir.

Ad	Gere	Açıklama
		Maks karakter = uzun Varsayılan = geçerli yükleme saati **ÖRNEK** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Yön	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Çağrının, gelen veya gidenin yönü. 1 = giden 0 = gelen Maks karakter = 1 Varsayılan = NULL
Line	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Temsilcinin hattı/dahili hattı. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
metadata.<custom metadata alan adı>	N	CSV kullanılır. Doldurulacak özel meta veri alanları. Alan yoksa oluşturulur. "Meta veri" ile başlayan herhangi bir sütun özel meta veri alanı olarak kullanılır. **ÖRNEK** "hesapNumayısı" ayarlamak için "metadata.accountNumber" adlı bir sütun oluşturun. Maks karakter alan adı = 39 Özel meta veri değerinin maks karakteri = 2056
ÖzelMetadata	H	JSON'da kullanılır. Doldurulacak özel meta veri alanları. Alan yoksa oluşturulur. Nesne ad/değer çiftleri biçiminde veri içerir.

Ad	Gere	Açıklama
		ÖRNEK "hesapNumayısı":"123456" Maks karakter alan adı = 39 Özel meta veri değerinin maks karakteri = 2056
Kayıt1	E	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt2	H	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt3	H	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. **NOT** Bir ses dosyası olmalıdır, aksi halde içe aktarma işlemi başarısız olur.

Ad	Gere	Açıklama
		Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt2Offset	H	CSV kullanılır. Kayıt2'nin Kayıt1'den farkı. ÖRNEK Ekran dosyasından (WEBM) 5 saniye sonra başlayan bir ses dosyası (WAV) 5000 farkı var (5000 = 5 saniye). Maks karakter = Uzun Varsayılan = 0
Ekran.Konum	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ekran alt nesnesinde. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Screen.StartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ekran alt nesnesinde. Ekran kaydının 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT olarak başlangıç saati. Bu, iletişim başladığından ekran farkının ne zaman olduğunu anlamak için kullanılır. Maks karakter = uzun Varsayılan = ContactStartTimeMs

CSV dosya örnekleri

CSV, çok taraflı bir yükleme isteğinin parçası olarak karşıya yüklenebilir. Biçime ilişkin bazı kurallar aşağıdaki gibidir.

- Sütun sayısı değişkendir. Örneğin, her zaman müşterinin saat dilimini kullanmak isterseniz, Saat Dilimi sütununu CSV.
- CSV dahil edilen sütunlar herhangi bir sırada olabilir.
- Her satırdaki sütun sayısı, üstbilgi sütunlarının sayısıyla aynı olmalıdır.
- Bir değerin virgülleri varsa, tırnak işaretleri içine alınmalıdır.
- Belirli bir kişi için değer bilinmiyor, ancak üstbilgi varsa, o sütun için boş bir dize kullanın.

> **NOT** Başarılı bir yanıt JSON içinde biçimlendirilir, çünkü yanıt her iletişim kaydı ve kayıt için biraz durum ekler.

Tam örnek

Bu örnekte, CSV dosya için mümkün olan her alanı kullanan bir dosya gösterilmektedir.

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

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca CSV dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

```
TemsilciKimliği,ContactStartTimeMs,Kayıt1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

JSON dosya örnekleri

İletişim bilgileri, CSV biçimine alternatif olarak JSON biçiminde Webex WFO'ya aktarılabilir.

Tam Örnek

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON dosyasına bir örnek yer alır.

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

```
6        "ArayanAdress":"1800",
7        "clientTimeZone":"Merkezi Standart Saat",
8        "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9        "Yön":1,
10       "Ses":[
11           {
12               "Konum":"25.wav",
13               "StartTimeMs":1447075080000
14           }
15       ],
16       "Ekran":[
17               "Konum":"25.webm",
18               "StartTimeMs":1447075075000
19       ],
20       "ÖzelMetadata":{
21               "hesapNumayısı":"123456",
22               "bölüm":"satış"
23        }
24   }
```

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca JSON dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

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

ZIP biçimi

ZIP biçimi, CSV veya JSON'dan farklı şekilde işlenir; bu biçimi, çok taraflı istekte tek tek dosyalarmış gibi işlenen bir dosya koleksiyonudur.

- Dosyanın adı, CSV/JSON içinde başvuru yapılması gereken anahtardır.
- ZIP dosyasındaki herhangi bir klasör yapısı düzleştirilmiş ve yoksayılmıştır.

Örneğin, çok taraflı bir istek aşağıdakine benzer.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (çağrı1 ve çağrı2 için 2 satır içerir)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Bu çok taraflı istek, dosyaların tümü ZIP'de veya hepsi birden çok taraflı istekte tek tek işlenmiş gibi işlenir.

Notlar

- Dosyaların sırası önemli değildir.
- Kayıt dosyası adını içeren, ancak kaydı içermeyen bir kişi için karşıya yükleme işlemi başarısız olur.
- Bir CSV veya JSON'da başvurulmayan bir kaydı içeren bir yükleme işlemi bu kaydı yoksayacaktır.

ÖNEMLİ Kiracı Yöneticisi erişiminiz, Toplu Kişi Alma işlemi için kullanılacak veri sunucusuna erişiminiz ve rolünüz için işaretli Toplu Alma izniniz olmalıdır.

Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma

Kişileri Veri Sunucusu üzerinden toplu olarak karşıya yüklemek için Toplu Kişi Alma API

kullanabilirsiniz. Toplu Kişi Alma API kullanmak şunları gerektirir:

- Toplu Alma izni etkinleştirilmiş olarak WFO Yöneticisi rolünü Webex.
- Veri Sunucusuna okuma/yazma erişimi.

Veri Sunucusu aracılığıyla toplu olarak kişileri karşıya yüklemek için:

ÖNKOŞUL Toplu alma işleminin bir veri sunucusu kullanarak dosyaları başarıyla yükleyebilmesi için, veri sunucusunun Webex WFO içinde yapılandırılması gerekir. Bu, herhangi bir
Başka bir amaç veya yeni veri sunucusu. Toplu alma için yeni bir Veri Sunucusu yapılandırıyorsanız, WFO Kullanıcı Kılavuzu *Webex ndaki "Veri Sunucusu Yapılandırması" konusuna* bakın.

1. Webex WFO'da yapılandırılmış bir veri sunucusunu kullanmak için Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasına (Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması **> Veri Sunucusu Yapılandırması) gidin** ve o veri sunucusunu seçin.
2. **Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları** bölümünde, Yakalamayı **Etkinleştir'in** seçili olduğundan **ve Genel (Varsayılan**) ACD atandığından emin olun.
3. Kaydet'i **tıklayın**.
4. Tüm gerekli alanları içeren bir CSV (JSON değil) dosyası ve eklemek istediğiniz isteğe bağlı alanları oluşturun.

5. Dosyaya CONTACT sözcüğü öneki verin. Sözcük büyük/küçük harfe duyarlıdır ve büyük harfle yazmalısınız.

> **ÖRNEK**
> CSV dosyanız ExampleContacts.csv olarak adlandırılmıştır. Aşağıdaki gibi CONTACT önekiyle yeniden adlandırmanız gerekir:
>
> TEMAS. ExampleContacts.csv

6. CSV dosyasını ve ilişkili tüm ortam dosyalarını Veri Sunucusundaki GIS <tenant> klasörüne yerleştirin. Bu klasör, Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu alanı tarafından tanımlanan konumdadır.

> **ÖRNEK** C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\<tenant>

Çağrı sonrası anket IVR verilerini içe aktarma

Bir IVR aracılığıyla çağrı sonrası anketlerden toplanan veriler, Veri Sunucusu'ndaki belirli bir klasöre kaydedilmiş CSV dosyaları kullanan genel bir IVR entegrasyonu kullanılarak Webex WFO'ya aktarılabilir. Yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için WFO Kullanım Kılavuzu *Webex ndaki* "Arama Sonrası Anketleri Kişilere Ekleme" bölümüne bakın.

> **NOT** Bu klasör konumu, 'ndeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki (Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması) Webex WFO'da yapılandırılır. Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu alanı.

Dosya Çekme hizmeti, bu veri dosyalarının veritabanına aktarılmasını tetikler ve İletişim Kimliği, İlişkili İletişim Kimliği veya ICM Çağrı Kimliği'nı kullanarak kayıtları iletişim kayıtlarına ekler.

İki CSV dosyası gerekir:

- **Form** CSV dosyası anket sorularını içerir ve önce işlenmesi gerekir.
- Gerçek anket sonuçları Sonuçlar **CSV dosyası aracılığıyla** alınır.

Form CSV dosyası

Form dosya adı, Form_<Form Kimliği>.csv biçiminde **olmalıdır;**burada <Form Kimliği> bir

numaradır. Form CSV dosyası aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde biçimlendirilir:

<forma adı>,<form durumu>,<form tarihi>,<toplam puanı> 1,DIGITS,"İletişim Tanımlayıcısı",0

<question numarası>,<question type>,<question metin>,<question yanıt ve ağırlık>

Form CSV dosyasındaki ilk satır aşağıdaki bilgileri içerir:

Alan	Açıklama
Form adı	Anket formunun adı.
Form durumu	Formun durumu düzenlenebilir **veya** etkin **olabilir**. Düzenlenebilir formlar başka bir içe aktarma ile değiştirilebilir. Düzenlenebilir formlarda, form ayrıntıları güncellenmeden önce mevcut sonuç verileri silinir. Etkin formlar değiştirilemez.
Form tarihi	Formun tarihi, yy-aa-gg biçimindedir.
Toplam puan	Ankette mümkün olan toplam puan.

Form CSV dosyasındaki ikinci satır soru kimliği 1'e sahip olmak gerekir ve herhangi bir VR anket formunda her zaman ilk sorudur. Anket sonuçları dosyalarında sağlanan iletişim tanımlayıcısı için bir yer tutucudur IVR (bkz. Sonuçlar CSV dosyası):

1,DIGITS,"Kişi Tanımlayıcı",0

Dosyadaki üçüncü ve sonraki tüm satırlar anket sorularını içerir:

Alan	Açıklama
Soru numarası	Anket sorusuna atanan numara. **ÖNEMLİ** Soru numarası 1 olamaz.
Soru türü	Sorunun türü. **NOT** Yalnızca **OPTION** türündeki soruların (örneğin, 1 ile 5 arasında bir ölçekteki bir yanıt) kaydedilmiş sonuçları olabilir ve bir anketin bir iletişim kaydıyla ilişkilendirilebilmesi için en az **bir OPTION** türü sorusunun olması gerekir.
Soru metni	Anket sorusu.
Soru yanıtları ve ağırlıklar	Soru yanıtı ve ağırlık, <option id> - sonuç için <text> - <ayrıntı/ağırlık> biçiminde virgülle ayrılmış bir dizidir. Nerede ▪ <option id> kapsamı içinde benzersiz seçeneğin kimliğidir

Alan	Açıklama
	Soruyu cevapla. ▪ sonuç için < metin> bir anket sonucu satırında bu seçeneği tanımlamak için kullanılan metindir. ▪ <ayrınma/ağırlık> soru seçeneğinin değeridir.

Dosya CSV sonuçlar

Her Sonuçlar dosyası, genel IVR sisteminden alınan bir çıktı anlık görüntüsüdür. Örneğin, IVR 30 dakikada bir dosya dışa aktaracak ve son 30 dakikalık aralıkta alınan tüm anketleri içerecek şekilde yapılandırılabilir. Bir formda iki soru varsa, her anket yanıt dosyasının anket başına üç satırı olur:

- Hat 1, anket yanıtlarıyla ilişkilendirilecek iletişim kimliğini tanımlar.
- Hat 2-3 her sorunun anket yanıtlarını içerir.

Sonuçlar dosya adı, Results_<yMdd>_<HHMM>_<unique ID>.csv biçiminde **olmalıdır;** burada <unique ID> dosya adının benzersiz olmasını sağlayan bir değerdir. Zaman damgasına, temsilci kimliğine veya genel bir ardışık artışa dayalı olabilir.

Aşağıdaki, Sonuçlar CSV dosyasındaki her satırın biçimidir:

<uygun tanımlayıcı>,<form kimliği>,<svey toplam kazanılan puan>,<yönleme numarası>,<wer metni>,<answer puanı/ağırlığı>

Her anket sonucunun ilk satırı aşağıdaki ek sözdizimi gereksinimlerine sahiptir:

<uygar tanımlayıcı>,<form kimliği>,<vey toplam kazanılan puan>,1,<kodlu kimliği veya ilişkili iletişim kimliği>,0

- **1** , ilk satırın soru numarası 1 olduğunu gösterir (gerektiği gibi).
- <**aynı kimliği veya ilişkili iletişim kimliği**> iletişim kaydının tanımlayıcısıdır.
- **0** , bu sorunun puanı/ağırlığı için bir yer tutucudur.

Aşağıdaki tabloda dosyadaki her sütunun her hat için neler içerdiği açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
benzersiz tanımlayıcı	Sonuçlar dosya adında benzersiz tanımlayıcıyla eşleşen bir
tanımlayıcı. form kimliği	Form dosya adında kullanılan form kimliği.

Alan	Açıklama
Anket toplam kazanılan puan	Anketin toplam puanı.
Iletişim kimliği veya ilişkili kişi kimliği	Bu anketin geçerli olduğu iletişim kaydının tanımlayıcısı. **NOT** Sonuçlar dosyasında kullanılan tanımlayıcı, 'deki Çağrı Sonrası Anket sayfasında seçilen anket tanımlayıcısı ile belirlenir. Webex WFO (Çağrı Sonrası Anketi > İletişim Akışları > QM > QM Uygulama Yönetimi).
Soru numarası	Form dosyasındaki soru numarasıyla eşleşen soru numarası.
Yanıt metni	Form dosyasındaki sorunun <text sonuç> seçenek değerlerinden biriyle eşleşen yanıt metni.
Yanıt puanı/ağırlık	<ayrınma/kiloya eşleşen yanıt tarafından kazanılan puan> Form dosyasındaki sorunun seçenek değerleri.

Bir soru yalnızca, aşağıdakilerin tümü doğruysa alınan sonuçlara eklenir:

- Form kimliği, alınan bir formun form kimliğiyle eşleşir.
- Soru numarası, alınan formdaki soru numarasıyla eşleşir.
- Yanıt metni ve yanıt puanı/ağırlık, bu sorudaki bir yanıt seçeneğinin sonuç ve değeri/ağırlığına yönelik metinle eşleşir.

Örnek

Aşağıda, çağrı sonrası anketin beş sorudan oluştuğu bir senaryoya ilişkin Form ve Sonuç CSV dosyalarına örnekler verilmiştir. Bir müşteri, iletişim kimliği **987654321 ile tanımlanan bir iletişim kaydından sonra anketi cevaplar**.

Müşteri ankete aşağıdaki yanıtları girer:

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

Bu anketin Form ve Sonuç dosyası aşağıdaki gibidir.

Form Dosyası Adı: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,düzenlenebilir,2019-10-17,200
2 1,DIGITS,"Kişi Tanımlayıcı",0
3 301, OPTION, Bekleme süresi ile mutlu musunuz, 1 - kesinlikle katılmıyorum - 00,2 - katılmıyorum -
  10,3 - yok - 20,4 - kabul - 30,5 - kesinlikle kabul - 40
4 302,OPTION, Hizmet nasıldı, 1 - kesinlikle katılmıyorum - 00,2 - katılmıyorum - 20,3 - yok
  - 10,4 - kabul - 30,5 - kesin kabul - 40
5 303,OPTION,Sorunu çözdük mü, 1 - çok katılmıyorum - 00,2 - katılmıyorum - 20,3 - yok - 10,4 -
  kabul etti - 30,5 - kesinlikle kabul - 40
6 304,OPTION, Temsilci bilgili idi - kesin olarak katılmıyor - 00,2 - katılmıyorum - 10,3 - yok - 20,4 -
  kabul etti - 30,5 - kesin olarak kabul etti - 40
7 305,OPTION,Genel hizmetlerden ne kadar memnun, 1 - kesinlikle katılmıyorum - 00,2 -
  katılmıyorum - 10,3 - yok - 20,4 - kabul etti - 30,5 - kesin kabul - 40
```

Sonuçlar Dosya Adı: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301, yok, 20
3 1571310547,3,110,302, katılmıyorum, 20
4 1571310547,3,110,303,yok,10
5 1571310547,3,110,304,kabul,30
6 1571310547,3,110,305,kabul ediyorum,30
```

Genel CDR verilerini alma

Webex WFO ile yerel olarak entegre olmayan ACD'lerden alınan genel iletişim ayrıntısı kayıtları (CDR'ler) Webex WFO'ya aktarılabilir. Bu işlem, WFO'Webex arama ve oynatma işlevlerinin düzgün çalışması için bu arayan iletişim kayıtlarını uzlaştırır (kök çağrıları temsilcilerle ve ekran kayıtlarıyla ilişkilendirir).

> **NOT** : Pencere penceresi son 8 saattir. Bu işlem aramaları uzlaştırmak için bundan daha geriye ulaşmıyor.

Toplama Sunucusu Aracılığıyla Karşıya Yükleme

Bu seçeneği kullanmak için, önce bir Genel ACD oluşturmanız ve Webex WFO Veri Sunucusu Yapılandırma sayfası (Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması) aracılığıyla bir Veri Sunucusu ile ilişkilendirmeniz gerekir.

Genel CDR dosyalarını karşıya yüklemek, diğer CDR dosyalarını karşıya yüklemek için kullanılan işlemin aynısını izler.

Veri Sunucusunun bu istekleri işleyebilmesi için pluginsConfigured.properties dosyasında aşağıdaki anahtarın True olarak ayarlanması gerekir:

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

Özellikler dosyası burada bulunur:

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

CSV dosyalar GENERIC_CDR_source klasöründeki temel önbellek dizinine bırakılır. Varsayılan yüklemede, bu klasör burada bulunur:

C:\yassıCache\<tenant Kimliği>\GENERIC_CDR_source

Dosya işlendikten sonra, dosya içeriği GENERIC_CDR_backup dizinindeki tarih tabanlı dosyaya eklenir. Karşıya yükleme ile ilgili bir hata olursa, içerik GENERIC_CDR_retry klasöründe yeniden sıraya alınır.

Veri tanımını CSV

Müşteri, burada ayrıntılı olarak belirtilen veri tanımına uygun CSV dosyalar sağlar.

ÖNEMLİ CSV dosyasında üstbilgi bulunmamalıdır.

```
CallId, CallIdType,AgentId,AgentExtension,CallNumber,CalledNumber,StartTime,Bitiş Saati, Gelen
```

Alan	Açıklama	Biçim	Açıklamalar
CallId	Gerekli. Kaynak sağlayıcıdan gelen çağrı tanımlayıcısı.	dize, 128 karakter maks	Örtmek işleminin çalışması için, bu, ilişkili kök kaydın evrensel kimliğiyle aynı olmalıdır.
CallIdType	Gerekli. Çağrı tanımlayıcı türü.	statik dize: "GENERIC_ID" Maks 64 karakter	
Temsilci Kimliği	Gerekli. Temsilci tanımlayıcısı.	dize, maksimum 250 karakter	Kabul edilen tanımlayıcılar: ▪ Etki alanıyla AD oturumu açın: örnek

Alan	Açıklama	Biçim	Açıklamalar
			etkialanım\user.name ▪ E-posta: örnek user.name@example.com ▪ Calabrio veritabanı kimliği: örnek 42
TemsilciExtension	Gerekli değil. Temsilci dahili hattı.	dize, 64 karakter maks	
ArayanNumsayısı	Gerekli değil. Arayan numara.	dize, 64 karakter maks	
ArananNumsayı	Gerekli değil. Aranan numara.	dize, 64 karakter maks	
BaşlangıçSüresi	Gerekli. UTC'de çağrı başlangıç saati.	yyyy-AA-ggTHH:dd:ssZ	
BitişSüresi	Gerekli. UTC'de çağrı bitiş zamanı.	yyyy-AA-ggTHH:dd:ssZ veya AÇIK	"OPEN" değeri, CDR'nin aktarılan bacak için geçerli bir bitiş zamanı sağlayamadığı aktarma senaryolarıdır. Aktarılan bacak uzlaşıldığında, bacağın bitiş zamanı kök kaydının bitiş zamanıyla aynı olur. Aktarılan bacak için temsilci, kaç ek aktarma gerçekleştiğine bakılmaksızın, aktarımı alan ilk temsilci olacaktır.
Gelen	Gerekli değil.	Boole dizesi:	

Alan	Açıklama	Biçim	Açıklamalar
	Çağrı geliyor.	doğru/yanlış/değil Sağlanan boş değer olur	

Tanımlı bitiş zamanına sahip örnek CDR

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

Açık bitiş zamanına sahip örnek CDR

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

Dosya tabanlı veri alma ve senkronizasyon

Bu verileri eklemek ve güncellemek için GIS işlevselliğini kullanarak kullanıcı, ekip ve hizmet sırası verilerini alabilir ve senkronize edebilirsiniz.

NOT Dosyaları kullanarak veri silemezsiniz. Bu işlev manuel bir işlem olarak kalır.

Dosyalar, Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu bölümündeki Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki Webex WFO Uygulama Yönetimi'nde yapılandırılan konuma yerleştirilir. Veri Sunucusu bu konumdan dosya alır. Dosyalar senkronizasyon işlemiyle işlendikten sonra, dosyalar hem Veri Sunucusunda hem de bulutta arşivlenir.

İyi dosyalar Veri Sunucusundaki ~/gis/archives<date> klasörü altında arşivlenmiştir. 1 hafta bekletilir. Kötü dosyalar yüklenmez. Veri Sunucusundaki ~/gis/penaltyBox/<date> klasörüne taşınırlar ve karşıya yüklemek için başka deneme yapılmaz.

Kullanıcılar dosyası

Kullanıcı bilgileri Users.csv adı verilen bir dosyada bulunur. Dosya alındığında:

- Kullanıcılar Veri Sunucusunda mevcut değilse oluşturulur ve roller atanır.
- Kullanıcılar zaten varsa, kullanıcı adları ve ekipleri güncellenir, roller henüz atanmamışsa atanır.

> **NOT** Devre dışı bırakılan kullanıcıları yeniden etkinleştirmeyin. Bu, ACD kullanıcıları devre dışı bırakmadan bir ekibi manuel olarak devre dışı bırakmanıza olanak sağlar.

- Ekip sütununun eksik olması veya kullanıcı için bir ekip belirtilmemiş olması durumunda kullanıcılar varsayılan takıma atanır.
- Kullanıcılara atanmış en az bir geçerli rol olmalıdır. Dosyada belirtilen bir rol Webex WFO'da mevcut değilse, hatasız olarak atlanır.

Bu dosyanın ayrıntıları aşağıdaki gibidir. CSV dosyasındaki alanlar soldan sağa her sırada olabilir.

Alan	Gerekli?	Tür	Açıklama
acdId	Evet	Dizi	Kullanıcının ACD içindeki tanımlayıcısı.
acdServerId	Evet	Numara	ACD tanımlayıcısı. Bu ACD, ACD Yapılandırma sayfası.
ekranSüresiSüresi	Hayır	Dizi	Kullanıcının zamanlamalarının Olson Saat Dilimi biçiminde görüntüleneceğini saat dilimi. Hiçbiri sağlanmışsa, kiracının saat dilimi kullanılır.
employeeId	Hayır	Dizi	Kullanıcının çalışan kimliği.
enableScheduling	Evet	Boole	Doğru veya Yanlış. Kullanıcının zamanlamasını sağlar.
firstName	Evet	Dizi	Kullanıcının adı.
lastName	Evet	Dizi	Kullanıcının soyadı.
Rolleri	Evet	Dizi	Kullanıcıya atanan roller. Birden çok rol noktalı virgülle ayrılmıştır. Listelenen roller mevcut olmalıdır.
teamAcdId	Hayır	Dizi	Kullanıcıyla ilişkilendirilen ekibin ACD kimliği.
kullanıcı adı	Hayır	Dizi	Kullanıcının Webex WFO kullanıcı adı.
windowsLogin	Hayır	Dizi	Active Directory kullanılıyorsa kullanıcının Windows oturumu açması.

Dosya örneği

```
acdServerId,acdId,employeeId,firstName,lastName,roller,teamAcdId,kullanıcıadı,windowsLo gin, displayTimeZone,enableScheduling
1,1001,123,Larry,Jones,temsilci; Gözetmen,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,Amerika /Chicago, doğru
1,1002,456,Bob,Henderson,Temsilci,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,Amerika/AşkAyrıları önce, doğru
1,1003,789,Sara,Aşk,Temsilci,9002,sara.williams@t.com,sara.sm.sm,Amerika/Şutyyn ago, doğru
```

Ekipler dosyası

Ekip bilgileri Teams.csv adlı bir dosyada bulunur. Dosya alındığında:

- Ekipler Veri Sunucusunda mevcut değilse oluşturulur.
- Ekipler zaten varsa, ekip adları güncellenir.
- Daha önce senkronize edilmiş olan ancak geçerli yükleme dosyasında bulunmayan ekipler devre dışı bırakılır.
- Devre dışı bırakılmış bir ekibi yeniden etkinleştirmeyin. Bu, ekibi ACD devre dışı bırakmadan el ile devre dışı bırakmanıza olanak sağlar.

Bu dosyanın ayrıntıları aşağıdaki gibidir. CSV dosyasındaki alanlar soldan sağa her sırada olabilir.

Alan	Gerekli?	Tür	Açıklama
acdId	Evet	Dizi	Ekibin ACD içindeki tanımlayıcısı.
acdServerId	Evet	Numara	ACD tanımlayıcısı. Bu ACD, ACD Yapılandırma sayfası.
ad	Evet	Dizi	Ekibin adı.

Dosya örneği

```
acdServerId,acdId,ad
1.9001,Satış
1,9002,Destek
1.9003,Müşteri İlişkilerini
```

Hizmet kuyrukları dosyası

Hizmet sırası bilgileri ServiceQueues.csv adı verilen bir dosyada bulunur. Dosya alındığında:

- Hizmet kuyrukları Veri Sunucusunda mevcut değilse oluşturulur.
- Beceri eşlemeleri hizmet sıraları için oluşturulur.
- Hizmet kuyrukları zaten varsa, hizmet sırası adları güncellenir.

Bu dosyanın ayrıntıları aşağıdaki gibidir. CSV dosyasındaki alanlar soldan sağa her sırada olabilir.

Alan	Gerekli?	Tür	Açıklama
acdId	Evet	Dizi	Hizmet kuyruğunun ACD içindeki tanımlayıcısı.
acdServerId	Evet	Numara	ACD tanımlayıcısı. Bu ACD, ACD Yapılandırma sayfası.
ad	Evet	Dizi	Ekibin adı.

Dosya örneği

```
acdServerId,acdId,ad1.800
1,beceri1
1,8002,skill2
1.8003,skill3
```

WFM Geçmiş Alma Aracı (WHIT)

WFM Geçmiş İçe Aktarma Aracı (WHIT), Webex WFO kurulumunuza dahil değildir. Bileşenleri Destek'ten istemeniz ve bu bölümdeki talimatlara göre yüklemeniz gerekir.

NOT Burada gösterilen dosya yolları varsayılan dosya yollarıdır.

Yazılım Gereksinimleri

WHIT aracını çalıştırmak için yazılım gereksinimleri aşağıdaki gibidir:

- Veri Sunucusunun kurulu ve çalışır durumda olması gerekir.
- Veri Sunucusunda Java 8 veya üzeri yüklü olmalıdır.

WHIT Bileşenleri

WHIT aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır:

- WFM Tarihsel İçe Aktarma Şablonu elektronik tablosu
- WHIT JAR dosyası (wfm-historical-import-tool.jar)
- WHIT BAT dosyası (WHIT.bat)

WFM Tarihsel İçe Aktarma Şablonu

WFM Tarihsel İçe Aktarma Şablonu, WFM_Historical_Import_ Template.xls adlı bir Excel elektronik tablosudur. Geçmiş verileriniz bu elektronik tabloya girilir ve ardından CSV (virgülle ayrılmış değer) biçiminde kaydedilir.

WHIT JAR ve BAT Dosyaları

WHIT BAT dosyası, Tarihsel İçe Aktarma Aracını başlatır ve bu araç daha sonra Tarihsel İçe Aktarma Şablonu'ndan oluşturduğunuz CSV dosyasındaki tarihsel verilerinizi, WFM ile birlikte gelen bir özellik olan Genel Arayüz Hizmetleri (GIS) API tarafından beklenen biçimdeki bir dosya kümesine dönüştürmek için kullanılır. GIS API ise dosyaları Webex WFO veritabanına aktarır.

WHIT ile Veri İçe Aktarma

Verilerin içe aktarılması süreci aşağıdaki görevlerden oluşmaktadır:

1. WHIT'i yükleyin.
2. Verilerinizi WHIT elektronik tablosuna girin ve CSV biçiminde kaydedin.
3. WHIT.bat'ı çalıştırın.

WHIT'i yükleme

WHIT'i Veri Sunucunuza Kurun

1. Veri Sunucusuna giriş yapın.
2. Kopyala WHIT.bat, wfm-tarihsel-ithalat-aracı.jar, Ve WFM_Tarihsel_İçe_Aktar_Şablon.xls Veri Sunucusundaki herhangi bir klasöre.

WHIT E-Tablosunun Hazırlanması

WFM Tarihsel İçe Aktarma Şablonu elektronik tablosunda doldurduğunuz alanlar, veri aktardığınız hizmet kuyruğunun türüne bağlıdır.

İki tür servis kuyruğu vardır:

- **Etkileşimli** :Etkileşimli hizmet kuyruğu tipleri, acentelerin ve müşterilerin ses (arama) veya sohbet gibi gerçek zamanlı iletişim kurabildiği kişilerden oluşur.
- **Etkileşimli Olmayan** :Etkileşimsiz servis kuyruğu tipleri, acentelerin ve müşterilerin e-posta, faks ve sosyal medya gibi gerçek zamanlı iletişiminin olmadığı kişilerle ve zarf doldurma gibi iletişim aktivitelerinden oluşur.

Alan adları her servis kuyruğu türü için farklı şekilde yorumlanabilir. Örneğin, ReceivedCalls, alınan sohbet kişisi sayısı veya alınan e-posta kişisi sayısı olarak düşünülebilir. Elektronik tabloyu, iletişim merkeziniz için en uygun şekilde doldurun.

WHIT elektronik tablosunu hazırlayın

1. Açın WFM_Tarihsel_İçe_Aktar_Şablonu.xls elektronik tablo.
2. Tarihsel verilerinizi elektronik tabloya ekleyin. Her alana ne yazılacağına dair açıklama elektronik tabloda yer almaktadır.

Etkileşimli servis kuyrukları için geçmiş verileri içe aktarmak için kırmızı ile gösterilen zorunlu alanları doldurun. Ayrıca dilerseniz yeşil renkli isteğe bağlı alanları da doldurabilirsiniz.

Etkileşimli olmayan servis kuyruklarına ait geçmiş verileri içe aktarmak için kırmızı renkle gösterilen zorunlu alanları doldurun. Ayrıca şunu da tamamlayın: **Hizmet Seviyesi**, **Temsilcilerin Miktarı**, Ve **Doluluk Oranı** alanlar.

> **NOT** Bazen elektronik tabloların tarih formatlarını girdiğinizden farklı bir formata dönüştürebileceğini unutmayın. Doğru şekilde içe aktarılabilmesi için tarihlerin YYYY-AA-GG biçiminde olması gerekir.

Gerekli alanlardaki değerleri ayarlayın `0` (sıfır) belirtmek istemediğiniz veriler için.

> **NOT** Eğer bu alanlar isteğe bağlıysa, bu sütunları kaldırabilirsiniz.

3. Tüm geçmiş verilerinizi eklediğinizde, elektronik tabloyu virgülle ayrılmış değer (CSV) biçiminde kaydedin.
4. CSV dosyasını, WHIT JAR ve BAT dosyalarını kopyaladığınız Veri Sunucusundaki aynı konuma kopyalayın

WHIT'i çalıştırıyor

Bu görevi Veri Sunucusunda gerçekleştirin.

WHIT'i çalıştır

1. Çift tıklama `WHIT.bat` İçe aktarma aracını başlatmak için.
2. Araçtaki talimatları izleyin:
   a. Tıklamak **Sonraki** ve ikinci ekrandaki kontrol listesini tamamlayın. Her bir maddeyi işaretlemeden devam edemezsiniz.
   b. Tıklamak **Sonraki** ve üçüncü ekrandaki alanları doldurun.
3. Tıklamak **İçe aktarmak**. WHIT, verilerinizden GIS dosyaları oluşturur ve bunları aşağıdaki konuma yerleştirir:

   C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<kiracı adı>

   > **NOT** Bu varsayılan konumdur.

4. GIS API daha sonra GIS dosyalarını işler ve verileri Webex WFO veritabanına aktarır. GIS dosyaları işlendikten sonra, GIS API dosyaları gis klasöründen kaldırır ve veri sunucusundaki ~/gis/archives<date> klasörü altında arşivler ve WHIT şu mesajı görüntüler:

   Tüm dosyalar yakalanır. Geçmiş alma işlemi tamamlandı.

Alınan veriler, Uygulama Yönetimi > Geçmiş Verilerini Görüntüleme ve Düzenleme sayfasındaki Webex WFO'da görüntülenebilir.