我我
思科

Webex WFO 資料匯入/匯出參考指南

對於具有新 WFM 的部署

首次發行： 2021 年 7 月 20 日
上次更新時間： 2024 年 10 月 4 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553 網 （6387）
傳真： 408 527-0882

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。
本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。
使用者必須負擔使用任何產品的全責。
產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。
若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 使用的 TCP 標題壓縮是改寫自 University of California，Berkeley (UCB) 開發之部分 UNIX 作業系統的 UCB 公用網域版程式。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。
Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco
或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。
此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件所有紙本和複製電子副本均不在管控範圍內。 請參閱最新線上版本以取得最新版本文件。

Cisco在全球各地擁有超過 200 間分公司。 各分公司的地址和電話號碼皆列於 Cisco 網站上 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要檢視 Cisco 商標的清單請瀏覽此 URL：www.cisco.com/go/trademarks. 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。
「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1721R)

© 2021，2022，2023，2024 Cisco Systems, Inc.保留一切權利。

內容

目錄 3

介绍 5

批量匯入聯絡人 7

協定與 URI 7

批量聯絡人匯入 API 7

即時批量聯絡人匯入 API（中繼資料） 7

支援的格式 8

請求與回應欄位 8

CSV 檔案範例 14

完整範例 15

簡短範例 15

JSON 檔案範例 15

完整範例 15

簡短範例 16

郵編格式 16

備註 16

使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入 17

匯入通話後調查 IVR 資料 19

表單 CSV 檔案 19

檔案 CSV 的結果 21

範例 22

匯入與同步基於檔案的資料 25

使用者檔案 25

檔案範例 26

小組檔案 27

檔案範例 27

匯入一般 CDR 資料 28

透過收集伺服器上傳 28

CSV 資料定義 28

具有已定義結束時間的範例 CDR 30

具有開放結束時間的 CDR 範例 30

簡介

您可以使用 API 將任何自動聯絡人分銷商 (ACD) 中的歷史和即時數據導入並整合到 Webex WFO 資料庫。 本文檔介紹如何使用這些 API 執行以下操作：

- 批量匯入聯絡人
- 匯入通話後調查 IVR 資料
- 匯入與同步基於檔案的資料

批量匯入聯絡人

第三方使用批量聯繫人導入 API 在多部分 HTTPS 請求中合併和插入元數據和記錄。

有兩個批量匯入 API：

- 批量聯絡人匯入 API—由第三方使用;允許在多部分 HTTPS 請求中同時插入中繼資料和錄音

  > 注意： 您也可以使用批量聯繫人導入 API 通過數據伺服器批量導入聯繫人。 請參閱使用數據伺服器批量導入聯繫人。

- 實時聯繫人 API - Webex WFO Smart Desktop
  錄製檔用戶端使用;首先插入元數據，然後根據元數據插入的回應單獨上傳錄製檔。
  這允許客戶端延遲上傳錄音，並允許在通話仍在進行時插入聯繫人。
  但是，這會強制客戶端跟蹤 ID 以上傳正確聯繫人的錄音。

協定與 URI

批量聯絡人匯入 API

URI	/api/上傳/聯絡人
方法	POST
權限	管理承租人
內容類型	多部分/表單資料

即時批量聯絡人匯入 API (中繼資料)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

方法	POST
權限	擷取聯絡人，錄製語音/錄製螢幕
內容類型	應用程式/JSON

支援的格式

多部分請求中可以包含以下格式。

類型	描述
CSV	用於指定中繼資料的逗號分隔的檔案。
JSON	中繼資料格式與即時 API 相同，但可用於批量匯入。
揮之不去	一種錄音格式。
網站	音訊和視頻錄製格式的組合。
網路馬	純音訊 (WebM 容器) 格式。
WEBMV	僅視訊 (WebM 容器) 格式。
斯必克	音訊格式。
WMV	音訊及視訊組合的錄製格式 (或僅與同一聯絡活動中的音訊配對時的視訊)。
OPUS	音訊格式。

請求與回應欄位

CSV 和 JSON 檔案包括下表中定義的欄位。 並非所有欄位都用於這兩種類型的檔。

描述中指出了該欄位適用的檔。

名稱	要求？	說明
代理 ID	是	用於 CSV 和 JSON。 三種格式之一的客服 ID。 處理計算

名稱	要求	說明
		根據分析內容使用哪種格式。 ■ 人員 ID。 WfoPerson.id 中的唯一標識符。 此號碼亦會用於「使用者匯出試算表」(「應用程式管理」>「全域>使用者」>「匯入及匯出」>「匯出>使用者 ID」欄) 。 它不是 與 Webex WFO 使用者設定檔中的 ID 相同。 ■ AD 登錄。 網域\使用者名稱 (需要“\”)。 ■ 電子郵件位址。 電子郵件地址 (需要“@”)。 使用 CSV 上傳聯絡活動時，需要代理 ID。 如果使用 JSON 發出請求，則代理 ID 是可選的。 在後一種情況下，代理 ID 設置為啟動上傳的經過身份驗證的用戶的 ID。 最大字元數 = 254 預設值 = 無
AssocCallId	否	用於 CSV 和 JSON。 將聯絡人連接在一起的 ID。 例如，將通話從一個代理轉接到另一個代理，各自具有相同的 ID。 最大字元數 = 52 預設值 = NULL
音訊位置	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 最大字元數 = 128 預設值 = 無

名稱	要求？	說明
Audio.StartTimeMs	否	用於 CSV 和 JSON。 在音訊子物件中。 自錄音的 1970-01-01 (UNIX 時間) 以來的開始時間 (以毫秒 GMT 表示)。 這用於確定音訊與聯絡開始時的偏移。 最大字元數 = 長 預設值 = ContactStartTimeMs（聯絡開始時間）
受話位址	否	用於 CSV。 受話的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = 空字串
已撥出電話	否	以 JSON 格式使用。 受話的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
通話 ID	否	用於 CSV 和 JSON。 標識聯繫人的 ID。 最大字元數 = 128 預設值 = NULL
通話	否	以 JSON 格式使用。 來電的電話號碼。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
來電位址	否	用於 CSV。 來電的電話號碼。 最大字元數 = 64

名稱	要求	說明
		預設值 = 空字串
ClientTimeZone	否	用於 CSV 和 JSON。 UTC 格式的時區。 Windows 時間也受支援。 桌面錄製用戶端發送 Windows 時間，該時間映射到 Olson 時間。 最大字元數 = 255 預設值 = WFO 中定義的客戶時區 Webex **範例–** 06：00
ContactStartTimeMs (聯絡開始時間)	否	用於 CSV 和 JSON。 自 1970-01-01 開始的開始時間 (以毫秒為單位 GMT)(UNIX 時間) 。 此欄位中有一個必填值，因此若缺少該值，API 將會使用目前的上傳時間。 請注意，這可能會導致用戶體驗不佳，因為許多聯繫人具有相同的時間戳。 重要說明 如果要使用 Excel 匯入聯絡人，則必須將「開始時間」欄格式化為顯示毫秒 (有關詳細資訊，請參閱 Excel 使用者文件)。否則，Excel 會截斷毫秒，從而導致錯誤時間並阻止記錄正確導入。 最大字元數 = 長預設值 = 目前上傳時間 範例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
方向	否	用於 CSV 和 JSON。 通話的方向，傳入或傳出。 1 = 外傳 0 = 入站

名稱	要求？	說明
		最大字元數 = 1 預設值 = NULL
線形圖	否	用於 CSV 和 JSON。 代理的線路/分機。 最大字元數 = 64 預設值 = NULL
metadata.<Custom metadata 欄位名稱>	否	用於 CSV。 要填入的自訂中繼資料欄位。 若欄位不存在，則將予以建立。 任何以「元數據」開頭的列都將被視為自定義元數據欄位。 **示例** 若要設置“accountNumber”，請創建一個名為“metadata.accountNumber”的列。 欄位名稱最大字元數 = 39 自訂中繼資料值的最大字元數 = 2056
自訂中繼資料	否	以 JSON 格式使用。 要填入的自訂中繼資料欄位。 若欄位不存在，則將予以建立。 物件包含名稱/值對形式的數據。 **示例“** accountNumber”：“123456” 欄位名稱最大字元數 = 39 自訂中繼資料值的最大字元數 = 2056
錄音 1	是	用於 CSV。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴充

名稱	要求	說明
		將檔標識為音訊和/或螢幕錄製。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
錄音 2	否	用於 CSV。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
錄音 3	否	用於 CSV。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 注意： 必須有一個音訊檔，否則導入將失敗。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
錄製 2 偏移	否	用於 CSV。 錄製 2 與錄製 1 的偏移。 範例： 在畫面檔 (WEBM) 具有 5000 秒後開始的音訊檔 (WAV) (5000 = 5 秒) 。 最大字元數 = 長

名稱	要求	說明
		預設值 = 0
螢幕.位置	否	用於 CSV 和 JSON。 在螢幕子物件中。 多部分請求中錄製檔的鍵 (檔案) 名稱。 這可以是任何支援的錄製格式 (音訊/螢幕/組合)。 每位聯絡人只可傳送一個音訊檔案。 金鑰名稱必須具有與錄製的媒體類型匹配的有效擴展名。 擴展名將檔標識為音訊或螢幕錄製，或兩者兼而有之。 最大字元數 = 128 預設值 = 無
Screen.StartTimeMs	否	用於 CSV 和 JSON。 在螢幕子物件中。 自螢幕錄製的 1970-01-01 (UNIX 時間) 以來的開始時間 (以毫秒 GMT 為單位)。 這用於計算螢幕與聯絡活動開始時的偏移量。 最大字元數 = 長 預設值 = ContactStartTimeMs（聯絡開始時間）

CSV 檔案範例

CSV 可以作為分段上傳請求的一部分進行上傳。 關於格式的一些規則如下。

- 列數是可變的。 例如，如果您始終希望使用客戶的時區，則不必在 CSV 中包含“時區”列。
- CSV 中包含的欄可以按任意順序排列。
- 每行中的列數必須與標題列數匹配。
- 如果值具有逗號，則必須用引號將其括起來。
- 如果不知道特定聯絡人的值，但標題存在，則該欄請使用空的字串。

> 注意 成功的回應將採用 JSON 格式，因為回應會為每個聯繫人和錄音添加一些狀態。

完整範例

此示例顯示一個檔，該檔使用 CSV 檔可能的每個欄位。

```
AgentId，ContactStartTimeMs，TimeZone，AssocCallId，CallId，CalledAddress，Line，CallingAddress，Direction，Recording1，Recording2，Recording2Offset，metadata.accountNumber
ABC/Bunkowm，1447100000000，美國/芝加哥，103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1，call1.webmv，call1.wav，5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com，1447110000000，美國/芝加哥，103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1，call2.wav,,,987654321
```

簡短範例

此範例僅顯示 CSV 檔所需的欄位。

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

JSON 檔案範例

聯絡人資訊可以 JSON 格式匯入 Webex WFO 中 CSV 作為格式的替代方法。

完整範例

以下是格式化 JSON 檔案的範例。

```
{
    “AgentId”：“john.smith@acme.com”,
    “AssocCallId”：“103585664793254280”,
    “CallId”：“30611848”,
    “受話位址”：“1801”,
    “呼叫位址”：“1800”,
    “ClientTimeZone”：“中部標準時間”,
    “ContactStartTimeMs”：1447075073000,
    “方向”：1,
    “音訊”：[
        {
            “位置”：“25.wav”,
            “StartTimeMs”：1447075080000
        }
    ],
    “螢幕”：[
            “位置”：“25.webm”,
            “StartTimeMs”：1447075075000
    ],
    “CustomMetadata”：{
            “帳號”：“123456”,
```

```
            “部門”：“銷售”
        }
}
```

簡短範例

此範例僅顯示 JSON 檔案所需的欄位。

```
{
    “AgentId”：“acme\smithj”,
    “ContactStartTimeMs”：1447075073000,
    “音訊”：[
        {
            “位置”：“25.wav”
        }
    ]
}
```

郵編格式

ZIP 格式的處理方式與 CSV 或 JSON

不同，因為它是檔的集合，這些檔被處理為多部分請求中的單個檔。

- 檔案的名稱是需要在 CSV/JSON 中引用的鍵。
- ZIP 檔中的任何資料夾結構都會被拼合並忽略。

例如，分段請求如下所示。

```
batch.zip
    batch.csv（包含 2 列，分別用於通話 1 和通話 2）
    call1.wav
    call2.wav
```

處理此多部分請求時，就好像檔全部在 ZIP 中或全部單獨位於多部分請求中一樣。

備註

- 文件的順序無關緊要。
- 如果聯繫人的上傳包含錄製檔名但不包括該錄製檔，則無法插入。

- 包含未在 CSV 或 JSON 中引用的錄製檔的上傳將忽略該錄製檔。

重要提示
您必須具有租戶管理員訪問許可權、用於批量聯繫人導入的數據伺服器訪問許可權以及為您的角色選中的批量導入許可權。

使用資料伺服器進行批量聯絡人匯入

您可以使用批量聯絡人匯入 API，透過資料伺服器批量上傳聯絡人。 使用批量聯絡人匯入

API 需要滿足以下條件：

- Webex 啟用了批量導入許可權的 WFO 管理員角色。
- 對資料伺服器的讀/寫訪問許可權。

要透過資料伺服器批量上傳聯絡人：

先決條件 要使批量導入使用數據伺服器成功上傳檔，必須在 Webex WFO 中配置數據伺服器。這可以是已用於任何
其他用途或新的資料伺服器。 如果要為大容量導入配置新的數據伺服器，請參閱 Webex WFO 使用者指南 *》中的*“數據伺服器配置”主題。

1. 若要使用已在 WFO 中配置的數據伺服器 Webex 請導航到「**數據伺服器配置**」頁 (“應用程式管理”>“系統配置”>“數據伺服器配置”) 並選擇該數據伺服器。
2. 在「**區域數據伺服器 ACD 同步設置**」部分中，確保 **選中「啟用捕獲」**並 **分配「通用 (預設)**」ACD。
3. 按一下 **「儲存」。**
4. 創建一個 CSV (非 JSON) 檔，其中包含所有必填欄位以及要添加的任何可選欄位。
5. 在檔案前加上 CONTACT 字樣。 該單詞區分大小寫，您必須以大寫形式鍵入。

例
您的 CSV 檔名為 ExampleContacts.csv。 您必須使用 CONTACT 首碼重新命名它，如下所示：

揎。ExampleContacts.csv

6. 將 CSV 檔和所有關聯的媒體檔放在資料伺服器上的 GIS <租戶>資料夾中。
   此資料夾位於資料伺服器設定頁面上的區域資料伺服器 GIS 檔案位置欄位定義的位置。

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

匯入通話後調查 IVR 資料

透過 IVR 從通話後調查收集的資料可以使用通用 IVR 整合匯入 Webex WFO，該整合使用儲存到資料伺服器上特定資料夾 CSV 檔案。 有關組態設定的詳細資訊，請參閱 Webex WFO 使用者指南 *》中的*“將通話後調查新增到聯絡人”。

> 注意： 此資料夾位置在 Webex WFO 的「資料伺服器組態」頁 (「應用程式管理」>「全域>系統組態」>「資料伺服器組態」) 中設定區域資料伺服器 GIS 檔案位置欄位。

檔案觀察器服務會觸發將這些數據檔案匯入資料庫，並使用聯絡人 ID、關聯的聯絡人 ID 或 ICM 通話 ID 將資料附加到聯絡人記錄。

需要兩個 CSV 檔案：

- **表單** CSV 檔包含調查問題，必須首先處理。
- 實際調查結果將通過 **結果** CSV 文件導入。

表單 CSV 檔案

表單檔案名稱必須沿用格式 **Form_<表單 ID>.csv**，其中<表單 ID> 為數字。 表單 CSV 檔案的格式設定為包含下列資訊：

<表單名稱>，<表單狀態>，<表單日期>，<總分> 1，數字，「聯絡人標識符」，0

<問題編號>、<問題類型>、<問題文字>、<問題的回答和權重>

表單 CSV 檔案中的第一列包含以下資訊：

欄位	描述
表單名稱	調查表的名稱。
表單狀態	表單的狀態可以是可 **編輯的，也可以** 是 **活動**狀態。 可編輯的表單可以通過其他導入進行修改。 對於可編輯的表單，現有結果資料為

欄位	描述
	在更新表單詳細資訊之前刪除。 無法更改活動表單。
表單日期	表單的日期，格式為 yyyy-mm-dd。
總分	調查中可能的總分。

表單 CSV 檔中的第二行必須具有問題 ID 1，並且始終是任何 VR 調查表單中的第一個問題。

它是調查結果檔案中提供的聯絡人識別碼的佔位元 IVR (請參閱 結果 CSV 檔)：

1，數位，“聯繫人標識符”，0

檔案中的第三行和所有後續行包含調查問題：

欄位	描述
問題編號	指派給調查問題的編號。 重要事項 問題編號不可為 1。
問題類型	問題的類型。 注意 只有 **OPTION** 類型的問題 (一個等級上的答案，例如從 1 到 5) 才能保存結果，並且調查必須至少 **有一個 OPTION** 類型問題才能與聯繫人相關聯。
問題文字	調查問題。
問題的回答和權重	問題答案和權重是一個逗號分隔的陣列，格式為<選項 id> - 結果文字<> - <值/權重>。 哪裡 ■ <選項 ID> 是選項的 ID，在問題範圍內是唯一的。 ■ <結果文本>是用於在調查結果行中標識此選項的文本。 ■ <值/權重>是問題選項的值。

檔案 CSV 的結果

每個結果檔都是通用 IVR 系統的輸出快照。 例如，可以將 IVR 配置為每 30 分鐘匯出一個檔，並包括上一個 30 分鐘間隔內進行的所有調查。

如果表單有兩個問題，則每個調查的每個調查將有三行：

- 第 1 行標識要與調查答案關聯的聯繫人 ID。
- 第 2–3 行包含每個問題的調查答案。

結果檔名必須遵循 **格式 Results_<yyyyMMdd>_<HHMM>_<唯一 ID>.csv** 其中<唯一 ID> 是確保檔名唯一的值。 它可以基於時間戳、代理 ID 或通用順序增量。

以下是結果 CSV 檔中每行的格式：

<唯一標識符>、<表 ID>、<調查總得分>、<問題編號>、<答案文字><答案分數/權重>

每個調查結果的第一行具有以下附加語法要求：

<唯一標識符>，<表 ID><調查總得分>，1，<聯繫人 ID 或關聯的聯繫人 ID>，0

- 1 表示第一列的問題編號為 1 (根據需要)。
- <**聯絡人 ID 或相關聯的聯絡人 ID**>為聯絡人的識別碼。
- **0** 是此問題的分數/權重的佔位元。

下表描述了檔中每一行包含的內容。

欄位	描述
唯一標識符	與結果檔名中的唯一標識符匹配的標識碼。表單 ID
	表單檔名中使用的表單 ID。
調查獲得的總分數	調查的總分。
聯絡人 ID 或相關聯的聯絡人 ID	應用此調查的聯繫人的標識碼。 注意： 結果檔中使用的標識碼由在 Webex WFO (應用程式管理> QM > QM 聯絡人)

欄位	描述
	流量>通話後調查）。
問題編號	與表單檔案中的問題編號相符的問題編號。答案文字
	與以下選項值之一<結果的文字>選項值之一匹配的答案文字 表單文件中的問題。
答案分數/權重	答案與<值/權重>之一的答案相符而獲得的分數 表單檔中問題的選項值。

僅當滿足以下所有條件時，問題才會包含在導入的結果中：

- 表單 ID 與匯入表單的表單 ID 相符。
- 問題編號與該導入表單上的問題編號匹配。
- 答案文字和答案分數/權重與結果的文字以及該問題的答案選項的值/權重相符。

範例

以下是通話後調查包含五個問題的情景的表單和結果 CSV 檔案範例。 客戶在使用聯繫人 ID **987654321 標識的聯繫人之後回答調查**。

客戶在調查中輸入以下答案：

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

此調查的表單和結果檔如下所示。

表單檔案名稱：Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey，可編輯，2019-10-17,200
2 1，數位，“聯繫人標識符”，0
```

```
3 | 301，選項，你對等待時間滿意嗎，1 - 強烈不同意 - 00,2 - 不同意 - 10,3 - 兩者都不是 - 20,4 - 同意 - 30,5 - 強烈同意 - 40
4 | 302，選項，服務如何，1 - 強烈不同意 - 00,2 - 不同意 - 20,3 - 兩者都不是 - 10,4 - 同意 - 30,5 - 強烈同意 - 40
5 | 303，選項，我們是否解決了問題，1 - 強烈不同意 - 00,2 - 不同意 - 20,3 - 兩者都沒有 - 10,4 - 同意 - 30,5 - 強烈同意 - 40
6 | 304，選項，代理知識淵博 - 強烈不同意 - 00,2 - 不同意 - 10,3 - 兩者都不是 - 20,4 - 同意 - 30,5 - 非常同意 - 40
7 | 305，選項，對一般服務的滿意度如何，1 - 強烈不同意 - 00,2 - 不同意 - 10,3 - 兩者都沒有 - 20,4 - 同意 - 30,5 - 強烈同意 - 40
```

結果檔名：Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 | 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 | 1571310547,3,110,301，都不是，20
3 | 1571310547,3,110,302，不同意，20
4 | 1571310547,3,110,303，都不是，10
5 | 1571310547,3,110,304，同意，30
6 | 1571310547,3,110,305，同意，30
```

匯入與同步基於檔案的資料

您可以使用 GIS 功能匯入和同步 QM 和分析使用者和團隊資料，以新增和更新此資料。

> 注意： 您不能使用檔案刪除資料。 該職能仍然是一個手動過程。

檔放置在區域數據伺服器 GIS 檔案位置部分的數據伺服器配置頁面上 Webex WFO 應用程式管理中配置的位置。 資料伺服器將從此位置匯入檔案。
同步過程處理檔后，檔將同時存檔在數據伺服器和雲中。

好的檔案會封存在資料伺服器上的 ~/gis/archives<date > 資料夾下。 它們被保存 1 周。
不會上傳錯誤檔。 它們會移至資料伺服器上的 ~/gis/penaltyBox/<date> 資料夾，並且不會再嘗試上傳它們。

使用者檔案

使用者資訊包含在名為 Users.csv 的檔中。 匯入檔案時：

- 如果使用者在資料伺服器中不存在，則會創建使用者，並分配角色。
- 如果使用者已存在，則會更新使用者名和團隊，如果尚未分配角色，則會分配角色。

  > 注意： 不要重新啟動已停用的使用者。 這可讓您手動停用團隊，而無需停用 ACD 中的使用者。

- 若缺少團隊列或未為使用者指定團隊，則會將使用者指定給預設團隊。
- 必須至少為其分配一個有效角色。 如果檔中指定的角色 Webex WFO 中不存在，則會跳過該角色而不會出錯。

此文件的詳細資訊如下。 CSV 檔中的欄位可以按從左到右的任意順序排列。

欄位	是否為必需？	類型	說明
acdId	是	字串	ACD 中的使用者識別碼。
acdServerId	是	號碼	ACD 的標識碼。 ACD 這是 ACD 組態」頁面。
顯示時區	否	字串	使用者排程的時區會以 Olson 時區格式顯示。 如果未提供任何時區，則使用租戶的時區。
員工 ID	否	字串	使用者的員工 ID。
開啟排程	是	布林值	對或假。 使用戶可被排定。
firstName	是	字串	使用者的名字。
lastName	是	字串	使用者的姓氏。
角色	是	字串	指派給使用者的角色。 多個角色由分號分隔。 列出的角色必須存在。
teamAcdId	否	字串	與使用者關聯的團隊 ACD ID。
使用者名稱	否	字串	使用者的 Webex WFO 使用者名稱。
windows 登入	否	字串	使用者的 Windows 登入名 (若使用 Active Directory)。

檔案範例

```
1 acdServerId，acdId，employeeId，firstName，lastName，roles，teamAcdId，username，windowsLo gin，displayTimeZone，enableScheduling
2 1,1001,123，拉裡，鐘斯，特工;主管，9001，larry.jones@t.com，拉裡鐘斯，美國/芝加哥，真
3 1,1002,456，鮑勃，亨德森，代理，9001，bob.henderson@t.com，鮑勃.亨德森，美國/別致前，真
4 1,1003,789，薩拉，威廉姆斯，特工，9002，sara.williams@t.com，薩拉.威廉姆斯，美國/別致前，真
```

小組檔案

小組資訊包含在名為 Teams.csv 的檔案中。 匯入檔案時：

- 若小組在資料伺服器中不存在，即會建立小組。
- 如果團隊已存在，則會更新團隊名稱。
- 之前已同步但當前上傳檔中不存在的團隊將被停用。
- 不要重新啟動已停用的團隊。 這是為了允許您手動停用團隊，而無需在 ACD 中停用團隊。

此文件的詳細資訊如下。 CSV 檔中的欄位可以按從左到右的任意順序排列。

欄位	是否為必需？	類型	說明
acdId	是	字串	團隊在 ACD 中的標識碼。
acdServerId	是	號碼	ACD 的標識碼。 ACD 這是 ACD 組態」頁面。
名字	是	字串	小組的名稱。

檔案範例

```
1 acdServerId，acdId，name
2 1,9001，銷售
3 1,9002，支援
4 1,9003，客戶關係
```

欄位	是否為必需？	類型	說明
acdId	是	字串	服務佇列在 ACD 中的標識碼。
acdServerId	是	號碼	ACD 的標識碼。 ACD 這是 ACD 組態」頁面。
名字	是	字串	小組的名稱。

匯入一般 CDR 資料

未與 WFO 本機整合的 ACD 中的通用聯絡明細記錄 (CDR) Webex 可匯入 Webex WFO。
此過程會協調這些撥號程式聯絡人 (將根通話與代理和螢幕錄像相關聯)，以便 Webex WFO 搜尋和播放功能正常工作。

> 注意 ：對帳時段是過去 8 小時。 此程序不會比協調通話更遠。

透過收集伺服器上傳

要使用此選項，必須首先創建一個通用 ACD，並通過 Webex WFO 資料伺服器配置頁面 (“應用程式管理”>“全域>系統配置”>“資料伺服器配置”) 將其與數據伺服器關聯。

上傳一般 CDR 檔案的過程與上傳其他 CDR 檔案的過程相同。

為了使資料伺服器能夠處理這些請求，必須在外掛程式配置.properties 檔中將以下鍵設置為 True：

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

屬性檔案位於此處：

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

CSV 檔將放在 GENERIC_CDR_source 資料夾的基本對帳緩存目錄中。
在預設安裝中，此資料夾位於此處：

C：\reconciliationCache\<tenant ID>\GENERIC_CDR_source

處理檔后，檔內容將添加到 GENERIC_CDR_backup 目錄中的基於日期的檔。
如果上傳失敗，內容將在 GENERIC_CDR_retry 資料夾中重新排隊。

CSV 資料定義

客戶提供符合此處詳述的數據定義的 CSV 檔。

> 重要說明 CSV 檔不得包含標頭。

```
1 | CallId，CallIdType，AgentId，AgentExtension，CallingNumber，CalledNumber，StartTime，End
```

時間，是入站

欄位	描述	格式	註解
通話 ID	必需的。 來自源供應商的呼叫標識碼。	字串，最多 128 個字元	要使對帳正常工作，這必須與關聯根記錄的通用 ID 匹配。
通話 IdType	必需的。 通話標識碼類型。	靜態字串：“GENERIC_ID” 最多 64 個字元	
代理 ID	必需的。 代理標識碼。	字串，最多 250 個字元	接受的識別碼： ▪ AD 使用網域登入：範例 mydomain\user.name ▪ 電子郵件：示例 user.name@example.com ▪ Calabrio 資料庫 ID：範例 42
代理擴充	不需要。 代理分機。	字串，最多 64 個字元	
來電號碼	不需要。 來電號碼。	字串，最多 64 個字元	
受話號碼	不需要。 受話號碼。	字串，最多 64 個字元	
StartTime	必需的。	yyyy-MM-	

欄位	描述	格式	註解
	通話開始時間 (UTC)。	ddTHH：mm：ssZ	
結束時間	必需的。 通話結束時間 (UTC)。	yyyy-MM-ddTHH：mm：ssZ 或 OPEN	“OPEN”值適用於 CDR 無法為已傳輸段提供有效結束時間的傳輸方案。 協調傳輸的支線時，支線的結束時間將與根記錄的結束時間相匹配。 無論發生多少次額外的轉移，已轉移支路的代理將是第一個接收轉移的代理。
入站	不需要。 通話為入埠。	布林字串：true /false/not offer 將為 null	

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

具有已定義結束時間的範例 **CDR**

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

具有開放結束時間的 **CDR** 範例