

GENESYS

This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

iWD Web Help

intelligent Workload Dist. 9.0.0

Table of Contents

Справка по iWD Web	3
Как создать шаблон электронной таблицы iWD для скачивания?	5
Как загружать задачи в iWD?	9
Как создавать и просматривать задания загрузки электронных таблиц iWD?	11

Справка по iWD Web

С помощью iWD Web можно загружать в IWD электронные таблицы с минимальной конфигурацией в формате XLS, XLSX и CSV, содержащие рабочие элементы сторонних исходных систем.

В случае автоматической загрузки задачи и рабочие элементы исходных систем экспортируются в безопасное место или папку, к которой может получить доступ iWD Web. В службе iWD Web проверяется наличие нового файла в этом месте, включая соответствие требованиям формата файла, а затем выполняется импорт отдельных задач в iWD или на сервер Interaction Server для добавления в глобальный перечень задач.

В случае ручной загрузки пользователи могут создавать электронные таблицы с использованием скачиваемых шаблонов, заполнять рабочими элементами и вручную загружать их в iWD или на cepвер Interaction Server для добавления в глобальный перечень задач.

Пользователи могут следить за ходом выполнения и завершением загрузки (как автоматической, так и ручной).

Информацию о том, как настроить конфигурацию iWD Web, можно найти в руководстве по развертыванию iWD 9.0.

Возможности iWD Web



Настоящий документ содержит справку по работе iWD Web. Здесь можно получить справку по перечисленным далее вопросам.

- Как скачать шаблон электронной таблицы?
- Как загружать задачи вручную?
- Как управлять автоматическими и ручными загрузками и просматривать их данные?

Как создать шаблон электронной таблицы iWD для скачивания?

Создание и скачивание шаблона

eyed out fields are mandatory in order to upload	a spreads 9 Core Att	need 1 S	elect	LA Extende	, exten	ded &	8 of 8 Cust	istom att	tri
Capture ID	•	Name	+	•	Name		X •	Name	0
Social_name		Department ID			Customer Segment		Ø	Custom Attributes	
social_message		Process ID			Customer ID		Ø	social_name	
desktop_actionable		Channel			Product		Ø	social_message	
desktop_sentiment desktop_influence		Category			Subproduct		Ø	social_postDateTime	
IWD_test_property		Media Type			TOS Tenant		Ø	desktop_actionable	
with selected		Created D/T			TOS Process		Ø	desktop_sentiment	
ates		Task Due D/T			TOS Subprocess		Ø	desktop_influence	
	_			_					_
					neques				
					Requested Agent Gro	oup			
					Requested Place Gro	up			
			(3	3) da	wnload	t to .c	sv.	.xlsxlsx	e.

- 1. Выберите основные, расширенные и настраиваемые атрибуты для шаблона электронной таблицы. На основе этих атрибутов будут формироваться заголовки столбцов в скачанных электронных таблицах, базирующихся на шаблонах, которые были созданы пользователем.
- 2. Для уточнения своего выбора работайте с атрибутами из левого столбца. Их порядок можно изменить путем перетаскивания; удалить их можно группами или по отдельности. Обратите внимание на то, что атрибут CaptureID заблокирован его нельзя выбирать.
- 3. Когда список атрибутов заполнен и упорядочен правильным образом, необходимо выбрать один из вариантов скачивания CSV, XLS или XLSX.

Important

Приложение iWD Web считывает значения priority, process_id и department_id из соответствующих полей в разделе конфигурации **[ixn]**, если загрузка файлов осуществляется с использованием веб-интерфейса. Любые значения в импортированных файлах электронных таблиц для этих атрибутов

будут игнорироваться.

Сведения об атрибутах задачи

Метка	Атрибут задачи	Имя столбца в таблице взаимодействий	Тип	Ключ прилагаемых данных взаимодействия
Основные атрибуты				
ИД захвата (заблокировано)	CaptureId	external_id	Строка	ExternalId
ИД отдела	DepartmentId	IWD_departmentId	Строка	IWD_departmentId
ИД процесса	ProcessId	IWD_processId	Строка	IWD_processId
Канал	Channel	IWD_channel	Строка	IWD_channel
Категория	Category	IWD_category	Строка	IWD_Category
Тип коммуникации	mediaType	media_type	Строка	MediaType
Дат. / вр. создания	CreatedDateTime	received_at	Временная метка	ReceivedAt
Срок / вр. выполнения задачи	DueDateTime	IWD_dueDateTime	Временная метка	IWD_dueDateTime
Приоритет.	Priority	priority	Целое число	Priority
Ценность для бизнеса	BusinessValue	IWD_businessValue	Целое число	IWD_businessValue

Расширенные

Метка	Атрибут задачи	Имя столбца в таблице взаимодействий IWD_ext +	Тип	Ключ прилагаемых данных взаимодействия IWD_ext +
Расширенные атрибут	гы			
Сегмент клиента	CustomerSegment	customer Segment	Строка	customer Segment
Идентификатор клиента	CustomerId	customerId	Строка	customerId
Продукт	Product Type	product Type	Строка	product Type
Субпродукт	Product Subtype	sourceProduct Subtype	Строка	product Subtype
Владелец TOS	SourceTenant	sourceTenant	Строка	sourceTenant
Процесс TOS	Source ProcessType	sourceProcess Type	Строка	source ProcessType
Субпроцесс TOS	SourceProcess Subtype	sourceProcess SubType	Строка	sourceProcess Subtype
Дат. / вр. первого создания TOS	SourceFirst CreatedDateTime	sourceFirst CreatedDT	Временная метка	sourceFirst CreatedDate Time
Дат. / вр. создания TOS	SourceCreated Date Time	sourceCreated DateTime	Временная метка	sourceCreated DateTime
Срок / вр. выполнения TOS	SourceDue DateTime	sourceDueDateTime	Временная метка	sourceDue DateTime
Требуемый агент	Requested Agent	requested Agent	Строка	requested Agent
Требуемый навык	RequestedSkill	requested Skill	Строка	requested Skill
Требуемая группа агента	Requested Agent Group	requested AgentGroup	Строка	requested AgentGroup

Метка	Атрибут задачи	Имя столбца в таблице взаимодействий IWD_ext +	Тип	Ключ прилагаемых данных взаимодействия IWD_ext +
Требуемое	Requested	requested	Строка	requested
место группы	Place Group	PlaceGroup		PlaceGroup

Настраиваемые

Настраиваемые атрибуты предназначены для выполнения двух функций.

- Отображение всех настраиваемых атрибутов iWD, созданных в рамках процедуры Настройка конфигурации настраиваемых атрибутов, с целью их выбора.
- Определение нового настраиваемого атрибута (разделенный запятыми список пар ключа и значения) в электронной таблице. Эти новые определенные настраиваемые атрибуты также отображаются в сведениях о задаче глобального перечня задач, как показано в примере ниже.



См. также:

- Загрузка задач в iWD
- Просмотр данных о состоянии загрузки задач
- Обзор

Как загружать задачи в iWD?

Выполнение загрузки задач в iWD

Select files	Upload queue Queue length: 6					
Drop file here	Name	Size	Progress	Status A	ctions	
	attribute_not_supported.csv	0.00 MB	8 %	0	F ×	â
t by Browse	duplicated_column.csv	0.00 MB		0	F ×	Ô
and dron/browce	duplicated_tasks.csv	0.88 MB	100%	27	₹ ×	Ô
una aroprorowse	-099	0.00 MB	(2)	F ×	Ô
	.csv	0.00 MB	uploa	d one	\sim	Û
	.659	1.80 MB		3	F X	Ô
	Queue progress:					
2	Uployed all Cancel all Remove all					
2	Uplayd all Cancel all Remove all					

- 1. Чтобы сделать выбор, **перетащите** один или несколько файлов электронных таблиц с задачами **или** перейдите в файловую систему.
- Чтобы загрузить файлы в iWD или на сервер Interaction Server, нажмите Загрузить все или загрузите отдельную электронную таблицу, нажав символ стрелки вверх рядом с ней (в столбце Действие). В столбце Выполнение (где отображается информация о выполнении загрузки в iWD Web) зеленым цветом отмечены завершенные загрузки, а синим — выполняемые загрузки (ход выполнения задачи указан в процентах).

Примечания

- Поддерживаются файлы только в следующих форматах: CSV, XLS и XLSX.
- Просмотрите сведения об ошибках, воспользовавшись одним из приведенных далее способов.
 - Просмотр всплывающих окон с ошибками внизу экрана.
 - Наведение указателя мыши на значок состояния.
 - Нажатие всплывающего окна справки для отображения более подробной информации, где это возможно.
- Вернитесь на вкладку **Список заданий**, чтобы скачать файлы с ошибками для диагностики и исправления.

См. также:

- Скачивание шаблона электронной таблицы
- Просмотр данных о состоянии загрузки задач
- Обзор

Как создавать и просматривать задания загрузки электронных таблиц iWD?

File Name	0	Date Created 0	Tasks Pending	Tasks Create	± 2	Upload Status	
2_Workitems.csv		Thu Jul 09 11:11:48 CEST 2015	0	0		100%	i i
100_Workitems.csv		Thu Jul 09 11:11:48 CEST 2015	0	98	± 2	100%	i i
4900_Workitems.csv		Thu Jul 09 11:11:48 CEST 2015	3601	1199	100	26%	

- Просматривайте сведения и данные о состоянии заданий загрузки электронных таблиц (как инициированных вручную, так и загруженных автоматически). Завершенные загрузки выделены зеленым цветом. Выполняемые загрузки выделены синим цветом.
- Используйте кнопку Создать новое задание загрузки, чтобы перейти на вкладку Загрузка задач и создать новую операцию загрузки.
- Используйте стрелку вниз в столбце Отклоненные задачи, чтобы скачать список задач, которые были отклонены во время выбранной операции загрузки. Файл, содержащий список отклоненных задач, будет иметь то же расширение, что и файл загрузки с перечнем задач. Причина отклонения будет указана в столбце Состояние отправки скачанного файла со сведениями.

		A8 - 🤄 🖍										
Ī		A	С	D	E	F	G	н	1	J		
	1	Capture ID;"Media Type";"Custom Attr	us"									
	2	captureID;workitem;"firstAttr=value1	secondAttr=value2	thirdAttr=value	3";"Task cann	ot be creat	ed: Receiv	ed error re	esponse: D	uplicate in	teraction i	d"

См. также:

- Скачивание шаблона электронной таблицы
- Загрузка задач в iWD
- Обзор