

## Import af opkaldslogfiler

Historiske oplysninger skal importeres sammen med dato og klokkeslæt i 15 minutters intervaller.

Der kan importeres op til et år.

Data kan importeres på en af to måder (se eksemplet nedenfor):

- Klokketlæt og dato adskilt
- Klokketlæt og dato

kombineret Kun én af disse kan bruges.

**Filen skal være en tekstfil** (eksempel på e-mail: [support@u-wfm.com](mailto:support@u-wfm.com)).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Date	Interval Time	Queue	CV	AHT				Date/Time	Queue	CV	AHT
2	14/05/2018	00:00	Queue 1	0	0				14/05/2018 00:00	Queue 1	0	0
3	14/05/2018	00:15	Queue 1	0	0				14/05/2018 00:15	Queue 1	0	0
4	14/05/2018	00:30	Queue 1	0	0				14/05/2018 00:30	Queue 1	0	0
5	14/05/2018	00:45	Queue 1	0	0				14/05/2018 00:45	Queue 1	0	0
6	14/05/2018	01:00	Queue 1	0	0				14/05/2018 01:00	Queue 1	0	0
7	14/05/2018	01:15	Queue 1	0	0				14/05/2018 01:15	Queue 1	0	0
8	14/05/2018	01:30	Queue 1	0	0				14/05/2018 01:30	Queue 1	0	0
9	14/05/2018	01:45	Queue 1	0	0				14/05/2018 01:45	Queue 1	0	0
10	14/05/2018	02:00	Queue 1	0	0				14/05/2018 02:00	Queue 1	0	0
11	14/05/2018	02:15	Queue 1	0	0				14/05/2018 02:15	Queue 1	0	0
12	14/05/2018	02:30	Queue 1	0	0				14/05/2018 02:30	Queue 1	0	0
13	14/05/2018	02:45	Queue 1	0	0				14/05/2018 02:45	Queue 1	0	0
14	14/05/2018	03:00	Queue 1	0	0				14/05/2018 03:00	Queue 1	0	0
15	14/05/2018	03:15	Queue 1	0	0				14/05/2018 03:15	Queue 1	0	0

1. Klik på **"Forecasting"** (Prognoser) i den øverste menu og derefter på **"Import Call Logs"** (Importér opkaldslogs) i menuen til venstre.
2. Vælg kampagnen på rullelisten.
3. Vælg Yes (Ja) eller No (Nej) (standard = Nej) for at angive, om dataene er i en anden tidszone end kampagnen.
4. Hvis du kun importerer én kø, skal du vælge den på rullelisten. Hvis du importerer flere køer til en enkelt kampagne, skal du læse som **"Defined in File"** (Defineret i fil).
5. Klik på **"Choose file"** (Vælg fil) Naviger til den fil, der skal uploades, og klik på **"Open"** (Åbn).
6. Vælg afgrænser. I Excel er afgrænseren i dette tilfælde Tab. Klik på **"Try settings"** (Prøv indstillinger).
7. Hvis filen er indstillet korrekt, vises et eksempel.
8. Klik på **"My columns are correct"** (Mine kolonner er korrekte).
9. Vælg derefter, om den uploadede fil har **kombinerede** eller **separate** dato/klokketlæt-felter.
10. Vælg de korrekte overskrifter på rullelisterne, og sørg for, at der vælges det korrekte dato- og klokkeslætformat. Se

nedenstående eksempel.

11. Klik på "**Attempt Import**" (Forsøg import).
12. Hvis det lykkes, vises meddelelsen "**Import Success**" (Import fuldført).

