

Importere samtalelogger

Historisk informasjon må importeres sammen med dato og klokkeslett i intervaller på 15 minutter.

Du kan importere opptil ett år.

Du kan importere data på to ulike måter (se eksempel nedenfor):

- Klokkeslett og dato adskilt
- Klokkeslett og dato kombinert Du kan bare bruke én av disse.

Filen må være en tekstfil (for eksempel e-post: 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
3	14/05/2018	00:15	Queue 1		0	0			14/05/2018 00:15	Queue 1		0
4	14/05/2018	00:30	Queue 1		0	0			14/05/2018 00:30	Queue 1		0
5	14/05/2018	00:45	Queue 1		0	0			14/05/2018 00:45	Queue 1		0
6	14/05/2018	01:00	Queue 1		0	0			14/05/2018 01:00	Queue 1		0
7	14/05/2018	01:15	Queue 1		0	0			14/05/2018 01:15	Queue 1		0
8	14/05/2018	01:30	Queue 1		0	0			14/05/2018 01:30	Queue 1		0
9	14/05/2018	01:45	Queue 1		0	0			14/05/2018 01:45	Queue 1		0
10	14/05/2018	02:00	Queue 1		0	0			14/05/2018 02:00	Queue 1		0
11	14/05/2018	02:15	Queue 1		0	0			14/05/2018 02:15	Queue 1		0
12	14/05/2018	02:30	Queue 1		0	0			14/05/2018 02:30	Queue 1		0
13	14/05/2018	02:45	Queue 1		0	0			14/05/2018 02:45	Queue 1		0
14	14/05/2018	03:00	Queue 1		0	0			14/05/2018 03:00	Queue 1		0
15	14/05/2018	03:15	Queue 1		0	0			14/05/2018 03:15	Queue 1		0

1. Klikk på 'Prognoser' i den øverste menyen, og deretter på 'Importer samtalelogger' i venstremenyen.
2. Velg kampanjen fra rullegardinlisten.
3. Velg Ja eller Nei (standard = nei) for å angi om dataene er i en annen tidssone enn kampanjen.
4. Hvis du bare importerer én kø, velger du den fra rullegardinlisten. Hvis du importerer flere køer til én enkelt kampanje, leaser du som 'Definert i fil'.
5. Klikk på 'Velg fil' Naviger til filen som skal lastes opp og klikk på 'Åpne'.
6. Velg skilletegn, i dette tilfellet fra excel er skilletegnet fane. Klikk på 'Prøv innstillinger'.
7. Hvis filen er satt opp på riktig måte, blir det vist et eksempel.
8. Klikk på 'Kolonnene mine er riktige'.
9. Deretter velger du om den opplastede filen har kombinerte eller separate dato- og klokkeslettfelt.
10. Velg de riktige overskriftene fra rullegardinboksene, og kontroller at det er valgt riktig format for dato og klokkeslett. Se eksemplet nedenfor.

11. Klikk på 'Forsøk å importere'
12. Hvis importen var vellykket, blir meldingen 'Vellykket import' vist

The screenshot shows the 'Forecasting' section of the Puzzel application. The left sidebar contains navigation items: Dashboard, Forecasting, Forecast, Tags, Import Call Logs (highlighted in red), Scheduling, Adherence, Reporting, People, and Settings. The main content area is titled 'Forecasting' and has sub-tabs for 'Forecast', 'Tags', and 'Import Call Logs'. A progress bar at the top of the 'Import Call Logs' section shows four steps: Step 1 (Select CSV file, active), Step 2 (Select Fields), Step 3 (Validation), and Step 4 (Upload). Below the progress bar, there are configuration options: a checked checkbox for 'File Has Header Row', a 'Date Format' dropdown menu set to 'DD/MM/YY', and a 'Time Zone *' dropdown menu. A red 'Select File' button is positioned above a file input field labeled 'listbox'. At the bottom of the page, a message reads 'Please ensure that your file conforms to the options above' and a red 'Next' button is visible in the bottom right corner.