

## Importerar samtalsloggar

Historisk information måste importeras tillsammans med datum och tid i 15-minutersintervall.

Upp till ett år kan importeras.

Data kan importeras på två sätt (se exempel nedan):

- Tid och datum separerat
- Tid och datum kombinerat

Endast en av metoderna kan användas.

Filen måste vara en csv.-fil (för exempel mejla till supporten).

	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. Klicka på **Prognostisering** i toppmenyn.
2. Välj sedan **Importera samtalsloggar** i menyn till höger.
3. Välj datumformat för din importfil.
4. Välj sedan tidszon för din importlogg.
5. Klicka på **Välj Fil**. Gå till filen som ska laddas upp (i csv-format) och klicka på **Öppna**.
6. Klicka på **Nästa**.
7. Nu visas en översikt över importfilen med föreslagna kolumner. Kontrollera att rubriker och innehåll är korrekt och korrigerar till rätt menyval för respektive kolumn.
8. När allt är korrekt, välj **Nästa**.
9. Om allt gick bra visas meddelandet **Allt klart! Klicka här för att återgå till steg 1 för att ladda upp en ny fil**

Admin U-WFM

## Forecasting

Forecast | Tags | **Import Call Logs**

Step 1 Select CSV file | Step 2 Select Fields | Step 3 Validation | Step 4 Upload

File Has Header Row

Date Format: DD/MM/YY

Time Zone \*

Select File

list.txt

Please ensure that your file conforms to the options above

Next