



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.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Importer

Importer

Workforce Management (WFM) collecte automatiquement les données historiques.

Vous pouvez également importer manuellement les données historiques de façon régulière. Par exemple, si vous disposez d'une nouvelle installation Genesys WFM, vous souhaitez peut-être importer des données historiques collectées antérieurement.

Conseil

Vous pouvez exporter les prévisions au moyen de WFM, ainsi que les données historiques collectées par WFM.

Consultation et modification de cette vue

Seuls les utilisateurs disposant des droits de sécurité pour modifier des données historiques et/ou publier dans la prévision principale peuvent accéder à la vue Prévision > Importation.

Le format est important

Utilisez le même séparateur de colonne dans l'assistant **Importation** que celui utilisé dans le fichier .CSV. Dans l'assistant **Importation**, ce séparateur de colonne est le séparateur par défaut et est défini dans les paramètres régionaux actuels. Si vous importez des fichiers .CSV contenant des données dont le format est défini par un autre paramètre régional, et que le séparateur de colonnes de ce fichier est différent du séparateur par défaut, modifiez le séparateur de colonne dans l'assistant **Importation** pour le faire correspondre au séparateur utilisé le fichier .CSV.

Vous pouvez importer plusieurs types de données vers un même fichier.

Conseil

Lorsque vous exportez des données historiques, examinez le format des fichiers exportés. Data Importer requiert des fichiers exportés au format .CSV.

Les fichiers de données doivent :

- être formatés selon les paramètres régionaux ;
- utiliser des intervalles de temps de 15 minutes, 30 minutes, 60 minutes ou 24 heures (quotidien) (si vous importez des données dans la prévision principale, utilisez la granularité de 15 minutes et

Importer

quotidienne uniquement) ;

- être triés par date, en ordre croissant.

Le module **importation de données** importe les données suivantes dans WFM :

Prévision principale	Données historiques
Données relatives au volume d'interactions	Données historiques relatives au volume d'interactions
Données relatives au TTM	Données historiques relatives au TTM
Données relatives à la dotation en personnel calculée (en heures-homme ou ETP)	
Données relatives à la dotation en personnel requise (en heures-homme ou ETP)	

Conseil

WFM exporte des données comme les prévisions de **volume d'interactions** ou de **TTM**, les prévisions de **dotation en personnel**, les données **historiques relatives aux volumes d'interactions** et les données **historiques relatives au TTM** par le biais du rapport sur les **prévisions** créé au format .CSV.