



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.

Genesys Administrator Extension Help

Soubor CSV

Soubor CSV

Obsah

- **1 Soubor CSV**
 - **1.1 Formát souboru**
 - **1.2 Příklad**

Aplikace používá k importu/exportu hromadných aktualizací agentů soubory s hodnotami oddělenými čárkami (CSV). Tato část popisuje formát souboru CSV a obsahuje určité příklady.

Formát souboru

Zdrojový soubor je textový soubor ve formátu s hodnotami oddělenými čárkami (CSV).

Každý řádek ve zdrojovém souboru představuje jednoho uživatele nebo agenta. Každý uživatel nebo agent smí být ve zdrojovém souboru uveden pouze jednou. Jedinečným identifikátorem uživatele v obsahu zdrojového souboru je pole Uživatelské jméno.

Sloupce souboru představují vlastnosti uživatele nebo agenta. První řádek souboru obsahuje názvy sloupců, které identifikují pole. Pořadí sloupců není důležité. Za každým záhlavím sloupce nebo hodnotou je umístěna čárka. Pokud sloupec neobsahuje hodnotu, čárka je umístěna hned za předchozí čárku. V závislosti na předvolbách uživatele a účelu souboru lze veškeré nepovinné sloupce ze zdrojového souboru vynechat.

Zdrojový soubor obsahuje následující vlastnosti pro každého uživatele/agenta:

[+] Zobrazit vlastnosti

Struktura souboru CSV k importu

Název	Typ	Povinné?	Popis
Akce	ADD, UPDATE	Ano	Udává akci, která se má provést s těmito daty agenta - vytvořit nového agenta (ADD) nebo změnit stávajícího agenta (UPDATE).
Jméno	Řetězec	Ano	Křestní jméno uživatele/agenta
Příjmení	Řetězec	Ano	Příjmení uživatele/agenta
ID zaměstnance	Řetězec	Ano	Zaměstnanecký identifikátor uživatele/agenta
Uživatelské jméno	Řetězec	Ano	Uživatelské jméno uživatele/agenta
Heslo	Řetězec	Ne	Heslo k použití s uživatelským jménem
Změna hesla	Logická hodnota (A nebo N)	Ne	Potřebuje uživatel/agent změnit heslo při příštím přihlášení?
Je agentem	Logická hodnota	Ano	Určuje, zda záznam představuje uživatele nebo agenta. Funkce skriptu se mezi nimi liší.
Externí ID	Řetězec	Ne	Externí identifikátor

E-mailová adresa	Řetězec	Ne	E-mailová adresa uživatele/agenta; obvykle je stejná jako uživatelské jméno
Rozšíření	Číselný řetězec	Ne	Výchozí rozšíření agenta. Pokud je přítomno rozšíření, aktivuje se výchozí vytváření místa.
Povoleno	Logická hodnota	Ne	Stav uživatele—A=povolen, N=zakázán
Složka	Řetězec	Ano	Složka a cesta ke kořenové složce (Osoby), kde bude uživatel/agent vytvořen; například Společnost/Oddělení/Tým

Vztahové sloupce

Kromě vlastností a složek může každý řádek obsahovat vztahy mezi uživatelem/agentem a ostatními konfiguračními objekty, zejména **přepínači, skupinami agentů, dovednostmi a přístupovými skupinami**. Každá instance přepínače, skupiny agentů, přístupové skupiny nebo objektu Dovednost bude mít ve zdrojovém souboru zvláštní sloupec. Například, pokud máte 10 skupin agentů, 1 přepínač, 15 dovedností a 4 přístupové skupiny, ve zdrojovém souboru bude 30 dalších sloupců, přičemž každý z nich bude představovat jeden konfigurační objekt. Všechny vztahové sloupce jsou volitelné.

Každé záhlaví vztahového sloupce je tvořeno typem a názvem objektu, které dohromady tvoří jedinečný název sloupce. Nemohou například existovat dvě dovednosti se stejným názvem, ale objekt Dovednost může mít stejný název jako některý z objektů Přepínač.

Pravidla pro pojmenování a hodnoty vztahových sloupců jsou uvedeny v následující tabulce:

Vztahové sloupce

Typ	Název sloupce	Platné hodnoty
Přepínač	Přepínač:<switch name>	A - Vytvoření přihlašovacích údajů pro tohoto agenta na tomto přepínači N - Odebrání přihlašovacích údajů pro tohoto agenta na tomto přepínači <empty> - Žádná akce
Skupina agentů	AgentG:<agent group name>	A - Přidání tohoto agenta do této skupiny agentů N - Odebrání tohoto agenta z této skupiny agentů <empty> - Žádná akce
Přístupová skupina	AccessG:<access group name>	A - Přidání tohoto uživatele/agenta do této přístupové skupiny

		<p>N - Odebrání tohoto uživatele/ agenta z této přístupové skupiny <empty> - Žádná akce</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Important Výchozí přístupovou skupinu zadanou v předvolbách systému nelze použít při hromadných odesíláních, protože je přístupová skupina agenta uvedena v souboru CSV.</p> </div>
Dovednost	Dovednost:<skill name>	<p><number> - Přiřazení této dovednosti tomuto agentovi s touto úrovní dovedností N - Odebrání této dovednosti tomuto agentovi <empty> - Žádná akce</p>

Aplikace GAX při odesílání souboru automaticky na začátek každého záznamu přidá nový sloupec se záhlavím Akce. Ke každému záznamu přiřadí jednu z následujících hodnot:

- ADD - je přidán agent.
- UPDATE - stávající agent je změněn v souladu s upravenými vlastnostmi nebo vztahy v souboru.

Příklad

Chcete-li vytvořit tři agenty, do aplikace GAX je třeba odeslat následující data:

[+] Zobrazit data

Jméno	Příjmení	ID zaměstnance	Uživatel/ e-mail agenta	Externí agent	Externí ID	Rozšíření	Dovednost	Prepínač: Sat	Prepínač: Angličtina	Prepínač: Fran	Prepínač: Londýn	Prepínač: Dobry	AccessG: Super	Akce	Složka
Sarah	Lee	223344	sarahl@acme.com	N									A	ADD	Acme/pobočka/tým 1
John	Doyle	223465	johnd@acme.com	Y	2233	1	A	N	A					ADD	Acme/pobočka/tým 2
Robert	Cook	244456	bobc@acme.com	Y	2356	5	A				A			ADD	Acme/pobočka/tým 3

Obsah souboru CSV pro tato data vypadá následovně:

```
Sarah, Lee, 223344, sarahl@acme.com, N, , , , , Y, ADD, Acme/Branch/Team 1
John, Doyle, 223465, johnd@acme.com, Y, , 2233, 1, Y, N, Y, , ADD, Acme/Branch/Team 2
Robert, Cook, 244456, bobc@acme.com, Y, , 2356, 5, Y, , Y, , ADD, Acme/Branch/Team 3
```