

Integration

OpenScape Contact Center V8 Workforce Management-Integrationshandbuch

Integrationshandbuch

A31003-S2280-N108-1-20

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

SIEMENS

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.de/open

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 2010
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Bestellnummer: A31003-S2280-N108-1-20

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhalt

1 Informationen zu diesem Handbuch	5
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	5
1.2 Formatierungskonventionen	5
1.3 Feedback zur Dokumentation	6
2 OpenScape Contact Center Workforce Management-Integration	7
2.1 Übersicht	7
2.2 XML-Datenstruktur	7
2.3 Statistikdaten	8
2.3.1 QueueStatsRecord	8
2.3.2 UserOnOffStatsRecord	10
2.3.3 UserPostProcessingReasonStatsRecord	11
2.3.4 UserRoutingStateReasonStatsRecord	11
2.4 Administrationsdaten	13
2.4.1 BusinessUnit	13
2.4.2 Department	14
2.4.3 PostProcessingReason	14
2.4.4 Queue	14
2.4.5 RoutingStateReason	15
2.4.6 Site	15
2.4.7 User	15
Stichwortverzeichnis	17

1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center Workforce Management-Integration.

1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Benutzer, die die exportierten OpenScape Contact Center Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format in einer Workforce Management-Anwendung eines Drittanbieters nutzen möchten, um den Prozess der Personaleinsatzplanung und Bedarfsprognose zu vereinfachen.

1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

Fettdruck

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

Kursiv

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

`Nichtproportionale Schrift`

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

HINWEIS: Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

WICHTIG: Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

1.3 Feedback zur Dokumentation

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Workforce Management-Integrationshandbuch
- **Sachnummer:** A31003-S2280-N108-1-20

2 OpenScape Contact Center Workforce Management-Integration

Dieses Kapitel bietet eine Übersicht über die OpenScape Contact Center Workforce Management-Integration und beschreibt die Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format, die vom OpenScape Contact Center-System exportiert werden.

2.1 Übersicht

Das OpenScape Contact Center-System exportiert automatisch Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format in den Ordner ShareData\XMLOutput auf dem Haupt-Server-Computer. Sie können diese XML-Daten in einer Workforce Management-Anwendung eines Drittanbieters nutzen, um den Prozess der Personaleinsatzplanung und Bedarfsprognose zu vereinfachen.

HINWEIS: Das Schema für die XML-Daten ist in der Datei "OSCCSchema.xsd" definiert. Anleitungen zum Konfigurieren des Systems, damit die XML-Daten in einen freigegebenen Netzwerkordner (zusätzlich zum Ordner ShareData\XMLOutput) geschrieben werden, finden Sie im Manager Administrationshandbuch.

2.2 XML-Datenstruktur

Alle XML-Dateien, die vom OpenScape Contact Center-System generiert und exportiert werden, haben ein gemeinsames OSCC-Stammelement mit den folgenden Attributen.

Attribut	Beschreibung
generatedAtSiteKey	Eine eindeutige ID, die den Standort angibt, an dem die Daten generiert wurden.
generatedDateTime	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Daten generiert wurden. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).

Tabelle 1 Attribute des OSCC-Stammelements

HINWEIS: Jede XML-Entität enthält ein Attribut, das die Version der Entität angibt.

2.3 Statistikdaten

Statistikdaten zu den Entitäten Benutzer, Warteschlange, Grund für Nachkontaktaktivitäten, und Grund für Routingzustand werden alle 15 Minuten generiert.

Jede Statistik-Entität ist in einer zugehörigen Gruppenentität enthalten, die eine Sammlung von Statistik-Entitäten darstellt. Es gibt folgende Statistik-Gruppenentitäten:

- QueueStats
- UserOnOffStats
- UserPostProcessingReasonStats
- UserRoutingStateReasonStats

Jede Statistik-Gruppenentität weist folgende Attribute auf.

Attribut	Beschreibung
count	Die Anzahl der in der Gruppe enthaltenen Entitäten.
timestamp	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Daten generiert wurden. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).

Tabelle 2 Attribute der Statistik-Gruppenentität

2.3.1 QueueStatsRecord

Die Entität QueueStatsRecord ist in der Gruppenentität QueueStats enthalten und enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
abnUnderThreshold	Die Anzahl der Kontakte, die innerhalb des definierten Schwellwerts abgebrochen wurden.
ansUnderThreshold	Die Anzahl der Kontakte, die innerhalb des definierten Schwellwerts angenommen wurden.
avgContactsInQueue	Die durchschnittliche Anzahl der Kontakte, die in der Warteschlange gewartet haben.
avgLogonUsers	Die durchschnittliche Anzahl der angemeldeten Benutzer.
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit der Warteschlange verbundenen Business Unit.
inQueueEnd	Die Anzahl der Kontakte, die am Ende dieses Reportingintervalls in der Warteschlange gewartet haben.

Tabelle 3 Entität QueueStatsRecord

Feld	Beschreibung
inQueueStart	Die Anzahl der Kontakte, die zu Beginn dieses Reportingintervalls in der Warteschlange gewartet haben.
maxContactsInQueue	Die maximale Anzahl der Kontakte, die in der Warteschlange gewartet haben.
maxLogonUsers	Die maximale Anzahl der angemeldeten Benutzer.
mediaType	Der mit der Warteschlange verbundene Medientyp. <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Sprache • 2 = Callback • 3 = E-Mail • 4 = Web Collaboration
minContactsInQueue	Die Mindestanzahl der Kontakte, die in der Warteschlange gewartet haben.
minLogonUsers	Die Mindestanzahl der angemeldeten Benutzer.
numAbandoned	Die Anzahl der Kontakte, die abgebrochen wurden, während sie in der Warteschlange gewartet haben oder während sie einem Benutzer angeboten wurden.
numAnswered	Die Anzahl der an die Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die angenommen wurden.
numRedirectedNetOut	Die Anzahl der in der Warteschlange empfangenen Kontakte, die über das Netzwerk an einen anderen Standort gesendet wurden.
numRedirectedOutOfScope	Die Anzahl der in der Warteschlange empfangenen Kontakte, die außerhalb des Einzugsbereichs umgeleitet wurden.
period	Der Zeitraum (in Sekunden), über den die Daten generiert wurden.
queueKey	Die eindeutige ID der Warteschlange.
receivedOver	Die Anzahl der an die Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die von einem Benutzer angenommen wurden, der kein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.
receivedPrim	Die Anzahl der an die Warteschlange weitergeleiteten Kontakte, die von einem Benutzer angenommen wurden, der ein Mitglied der für die Bearbeitung dieser Kontakte konfigurierten primären Gruppe ist.
totAbanWaitTime	Die Zeitdauer (in Sekunden), die mit der Warteschlange verbundene Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden.

Tabelle 3 Entität QueueStatsRecord

Feld	Beschreibung
totInvolvedExclPostProcTime	Die Zeitdauer (in Sekunden), während der ein oder mehrere Benutzer an der Bearbeitung der von der Warteschlange zugeordneten Kontakten direkt beteiligt waren, ausschließlich der im Zustand Nachkontaktaktivitäten verbrachten Zeitdauer.
totPostProcTime	Die Zeitdauer (in Sekunden), die mit der Warteschlange verbundene Kontakte im Zustand Nachkontaktaktivitäten verbracht haben.
totWaitTime	Die Zeitdauer (in Sekunden), die mit der Warteschlange verbundene Kontakte in der Warteschlange gewartet haben, bevor sie angenommen, abgebrochen oder umgeleitet wurden.

Tabelle 3

Entität QueueStatsRecord

2.3.2 UserOnOffStatsRecord

Die Entität UserOnOffStatsRecord ist in der Gruppenentität UserOnOffStats enthalten und enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
action	Gibt an, ob der Benutzer angemeldet oder abgemeldet war. <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Angemeldet • 2 = Abgemeldet
actionTime	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Benutzer an- oder abgemeldet hat. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Benutzer verbundenen Business Unit.
mediaType	Der Medientyp, bei dem der Benutzer angemeldet war. <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Sprache • 2 = Callback • 3 = E-Mail • 4 = Web Collaboration
userExtension	Die Telefonnebenstelle, bei der der Benutzer angemeldet war.
userKey	Die eindeutige ID des Benutzers.

Tabelle 4

Entität UserOnOffStatsRecord

2.3.3 UserPostProcessingReasonStatsRecord

Die Entität UserPostProcessingReasonStatsRecord ist in der Gruppenentität UserPostProcessingReasonStats enthalten und enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Grund für Nachkontaktaktivitäten verbundenen Business Unit.
duration	Die Zeitdauer (in Sekunden), die der Benutzer aus dem ausgewählten Grund im Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verbracht hat.
end	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Benutzer den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten verlassen hat. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).
reasonKey	Die eindeutige ID des Grundes für Nachkontaktaktivitäten.
start	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Benutzer in den Bearbeitungszustand Nachkontaktaktivitäten eingetreten ist. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).
userKey	Die eindeutige ID des Benutzers.

Tabelle 5

Entität UserPostProcessingReasonStatsRecord

2.3.4 UserRoutingStateReasonStatsRecord

Die Entität UserRoutingStateReasonStatsRecord ist in der Gruppenentität UserRoutingStateReasonStats enthalten und enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Grund für Routingzustand verbundenen Business Unit.
duration	Die Zeitdauer (in Sekunden), die der Benutzer aus dem ausgewählten Grund im Routingzustand Nicht verfügbar oder Tätig verbracht hat.
end	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Benutzer den Routingzustand Nicht verfügbar oder Tätig verlassen hat. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).
routingState	Der Routingzustand des Benutzers. <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Verfügbar • 1 = Nicht verfügbar • 2 = Tätig • 3 = Abgemeldet • 4 = Unbekannt

Tabelle 6

Entität UserRoutingStateReasonStatsRecord

Feld	Beschreibung
start	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Benutzer in den Routingzustand Nicht verfügbar oder Tätig eingetreten ist. Alle Zeitangaben basieren auf UTC (Coordinated Universal Time).
stateReasonKey	Die eindeutige ID des Grundes für Routingzustand.
userExtension	Die Telefonnebenstelle, bei der der Benutzer angemeldet ist.
userKey	Die eindeutige ID des Benutzers.

Tabelle 6

Entität *UserRoutingStateReasonStatsRecord*

2.4 Administrationsdaten

Administrationsdaten zu den Entitäten Business Unit, Abteilung, Grund für Nachkontaktaktivitäten, Warteschlange, Grund für Routingzustand, Standort und Benutzer werden täglich generiert.

Jede Administrations-Entität ist in einer zugehörigen Gruppenentität enthalten, die eine Sammlung von Administrations-Entitäten darstellt. Es gibt folgende Administrations-Gruppenentitäten:

- BusinessUnits
- Departments
- PostProcessingReasons
- Queues
- RoutingStateReasons
- Sites
- Users

Jede Administrations-Gruppenentität weist folgendes Attribut auf.

Attribut	Beschreibung
count	Die Anzahl der in der Gruppe enthaltenen Entitäten.

Tabelle 7 Attribute der Administrations-Gruppenentität

2.4.1 BusinessUnit

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität BusinessUnit.

Feld	Beschreibung
key	Die eindeutige ID der Business Unit.
name	Der Name der Business Unit.

Tabelle 8 Entität BusinessUnit

2.4.2 Department

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität Department.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit der Abteilung verbundenen Business Unit.
key	Die eindeutige ID der Abteilung.
name	Der Name der Abteilung.

Tabelle 9 Entität Department

2.4.3 PostProcessingReason

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität PostProcessingReason.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Grund für Nachkontaktaktivitäten verbundenen Business Unit.
key	Die eindeutige ID des Grundes für Nachkontaktaktivitäten.
name	Der Name des Grundes für Nachkontaktaktivitäten.

Tabelle 10 Entität PostProcessingReason

2.4.4 Queue

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität Queue.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit der Warteschlange verbundenen Business Unit.
key	Die eindeutige ID der Warteschlange.
name	Der Name der Warteschlange.

Tabelle 11 Entität Queue

2.4.5 RoutingStateReason

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität RoutingStateReason.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Grund für Routingzustand verbundenen Business Unit.
key	Die eindeutige ID des Grundes für Routingzustand.
name	Der Name des Grundes für Routingzustand.

Tabelle 12 Entität RoutingStateReason

2.4.6 Site

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität Site.

Feld	Beschreibung
key	Die eindeutige ID des Standorts.
name	Der Name des Standorts.

Tabelle 13 Entität Site

2.4.7 User

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder in der Entität User.

Feld	Beschreibung
busUnitKey	Die eindeutige ID der mit dem Benutzer verbundenen Business Unit.
departmentKey	Die eindeutige ID der mit dem Benutzer verbundenen Abteilung.
firstName	Der Vorname des Benutzers.
lastName	Der Nachname des Benutzers.
middleName	Der zweite Vorname des Benutzers.
skills	Eine Sammlung von Fähigkeits-Entitäten. Jede Fähigkeits-Entität enthält den Namen der Fähigkeit und ein Kompetenzlevel-Attribut.
userID	Die eindeutige ID, anhand der der Benutzer auf der Kommunikationsplattform identifiziert wird.
userKey	Die eindeutige ID des Benutzers.
userName	Der Name des Benutzers.

Tabelle 14 Entität User

Stichwortverzeichnis

A

Administrationsdaten-Entitäten

- BusinessUnit 13
- Department 14
- PostProcessingReason 14
- Queue 14
- RoutingStateReason 15
- Site 15
- User 15

Administrations-Gruppenentitäten 13

Attribute des OSCC-Stammelements 7

D

Dokumentation

- Feedback geben 6
- Formatierungskonventionen 5
- Zielgruppe 5

E

Entität BusinessUnit 13

Entität Department 14

Entität PostProcessingReason 14

Entität Queue 14

Entität QueueStatsRecord 8

Entität RoutingStateReason 15

Entität Site 15

Entität User 15

Entität UserOnOffStatsRecord 10

Entität UserPostProcessingReasonStatsRecord 11

Entität UserRoutingStateReasonStatsRecord 11

S

Statistikdaten-Entitäten

- QueueStatsRecord 8
- UserOnOffStatsRecord 10
- UserPostProcessingReasonStatsRecord 11
- UserRoutingStateReasonStatsRecord 11

Statistik-Gruppenentitäten 8

U

Übersicht 7

X

XML-Datenstruktur 7

