



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.

iWD Web Help

intelligent Workload Dist. 9.0.0

Table of Contents

Ayuda de iWD Web	3
¿Cómo creo una plantilla de hoja de cálculo de iWD para descargar?	5
¿Cómo cargo tareas a iWD?	9
¿Cómo puedo crear y ver trabajos de carga de hoja de cálculo de iWD?	11

Ayuda de iWD Web

iWD Web permite la carga a IWD, con una configuración mínima, de hojas de cálculo (formatos XLS, XLSX y CSV) que contienen elementos de trabajo de sistemas de origen de terceros.

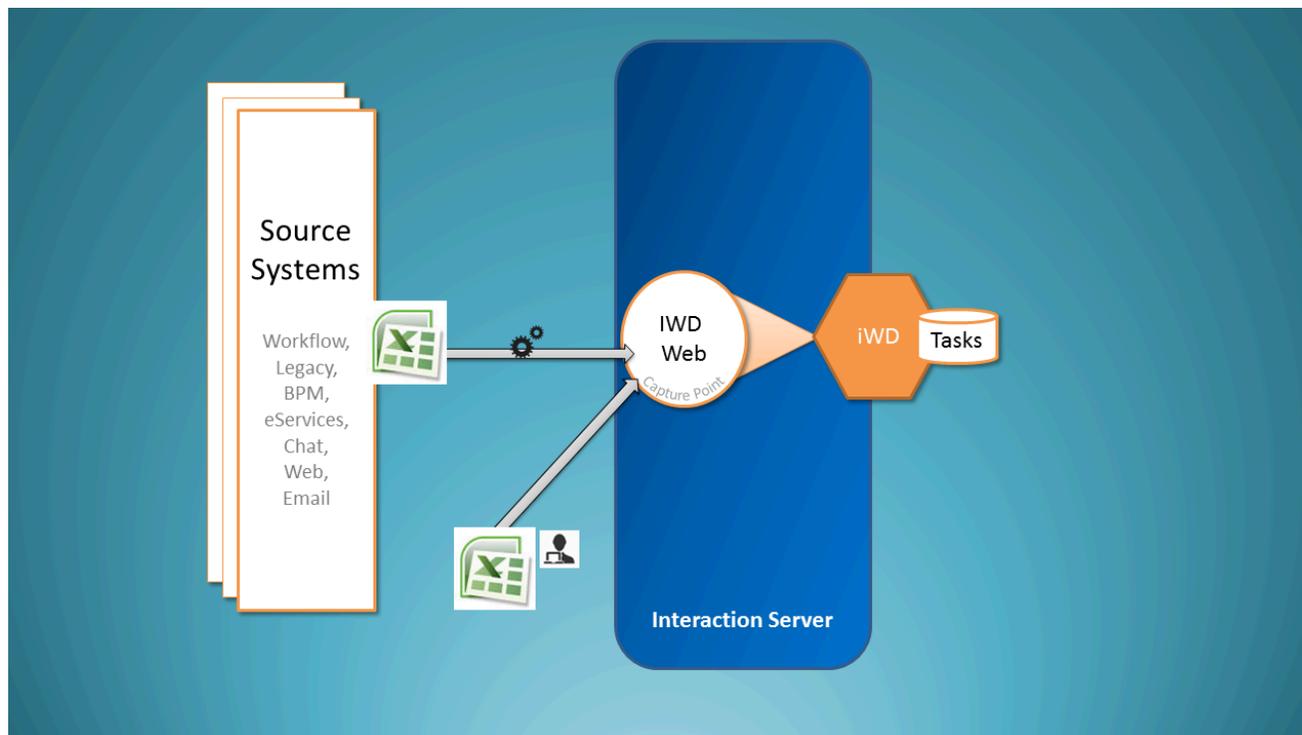
Con la carga automática, los sistemas de origen exportan tareas / elementos de trabajo a una ubicación / carpeta segura a la que puede acceder iWD Web. iWD Web verifica la presencia de un nuevo archivo en esta ubicación, verifica el formato del archivo y luego importa las tareas individuales a iWD / Interaction Server para su inserción en la Lista global de tareas.

Con la carga manual, los usuarios pueden crear hojas de cálculo utilizando plantillas descargables, rellenarlas con elementos de trabajo y cargarlas manualmente en iWD / Interaction Server para insertarlas en la Lista global de tareas.

Los usuarios pueden monitorear el progreso de carga y la finalización de las cargas manuales y automatizadas.

Puede encontrar información sobre cómo configurar iWD Web en la Guía de implementación de iWD 9.0.

Qué puede hacer con iWD Web

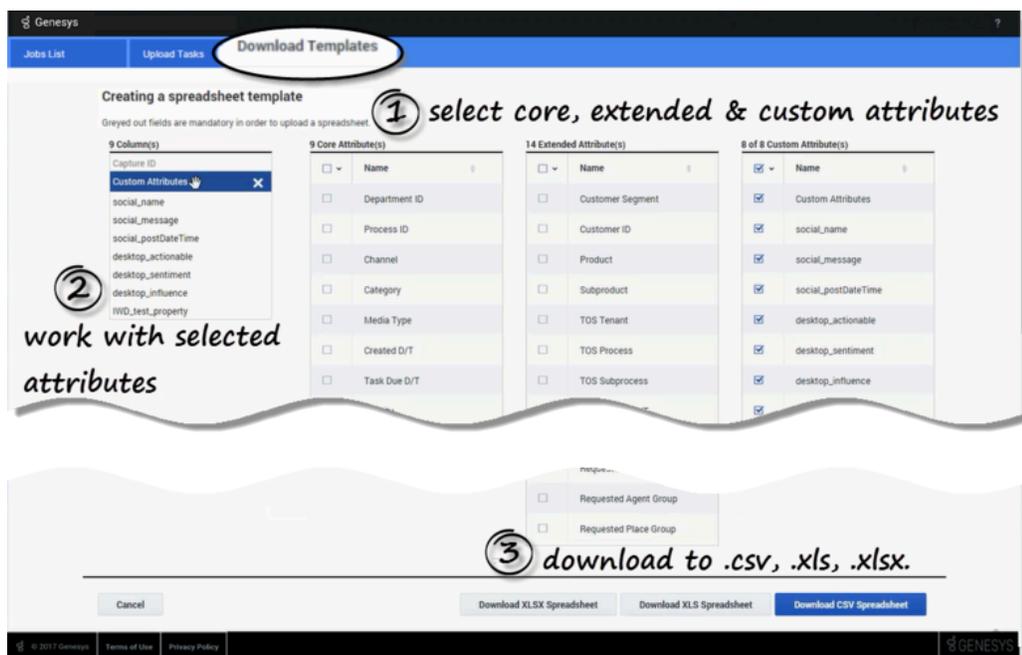


Esta es la Ayuda de iWD Web. Aquí podrá obtener ayuda acerca de:

- [Cómo descargar una plantilla de hoja de cálculo.](#)
- [Cómo cargar tareas manualmente.](#)
- [Cómo ver y administrar trabajos de carga manuales y automatizados.](#)

¿Cómo creo una plantilla de hoja de cálculo de iWD para descargar?

Para crear y descargar una plantilla



1. Seleccione atributos básicos, extendidos y personalizados para su plantilla de hoja de cálculo. Estos atributos formarán los encabezados de columna en hojas de cálculo descargadas que se basan en la plantilla que se está creando.
2. Refine su selección trabajando con los atributos que se enumeran en la columna de la izquierda. Puede volver a los ordenarlos arrastrándolos y soltándolos o eliminarlos en grupos o individualmente. Tenga en cuenta que CaptureID está protegido—no puede seleccionarlo.
3. Cuando su lista de atributos esté completa y ordenada correctamente, seleccione una de las opciones de descarga—ya sea .CSV, .XLS o .XLSX.

Importante

Una aplicación de iWD Web lee los valores para prioridad, process_id y department_id de los campos correspondientes en su sección de configuración [ixn] cuando los archivos están cargado utilizando la interfaz web. Cualquier valor en los archivos de hoja de cálculo importados para estos atributos será ignorado.

¿Cómo creo una plantilla de hoja de cálculo de iWD para descargar?

Detalles de los atributos de tareas

Etiqueta	Atributo de tareas	Nombre de la columna en la tabla de interacciones	Tipo	Clave de datos adjuntos de la interacción
Atributos principales				
ID de captura (protegido)	CaptureId	external_id	Cadena	ExternalId
ID de Departamento	DepartmentId	IWD_departmentId	Cadena	IWD_departmentId
ID de Proceso	ProcessId	IWD_processId	Cadena	IWD_processId
Canal	Channel	IWD_channel	Cadena	IWD_channel
Categoría	Category	IWD_category	Cadena	IWD_Category
Tipo de medios	mediaType	media_type	Cadena	MediaType
F/H de Creación	CreatedDateTime	received_at	Marca de tiempo	ReceivedAt
F/H de Tarea vencida	DueDateTime	IWD_dueDateTime	Marca de tiempo	IWD_dueDateTime
Prioridad	Priority	priority	Entero	Priority
Valor de negocio	BusinessValue	IWD_businessValue	Entero	IWD_businessValue

Extendido

Etiqueta	Atributo de tareas	Nombre de la columna en la Tabla de interacciones IWD_ext +...	Tipo	Interacción Clave de datos adjunta IWD_ext +...
Atributos extendidos				
Segmento de clientes	CustomerSegment	customer Segment	Cadena	customer Segment

¿Cómo creo una plantilla de hoja de cálculo de iWD para descargar?

Etiqueta	Atributo de tareas	Nombre de la columna en la Tabla de interacciones IWD_ext +...	Tipo	Interacción Clave de datos adjunta IWD_ext +...
ID de cliente	CustomerId	customerId	Cadena	customerId
Producto	Product Type	product Type	Cadena	product Type
Subproducto	Product Subtype	sourceProduct Subtype	Cadena	product Subtype
Empresa de TOS	SourceTenant	sourceTenant	Cadena	sourceTenant
Proceso de TOS	Source ProcessType	sourceProcess Type	Cadena	source ProcessType
Subproceso TOS	SourceProcess Subtype	sourceProcess SubType	Cadena	sourceProcess Subtype
Primera TOS F/H de Creación	SourceFirst CreatedDateTime	sourceFirst CreatedDT	Marca de tiempo	sourceFirst CreatedDate Time
F/H Creada de TOS	SourceCreated Date Time	sourceCreated DateTime	Marca de tiempo	sourceCreated DateTime
F/H vencida de TOS	SourceDue DateTime	sourceDueDateTime	Marca de tiempo	sourceDue DateTime
Agente solicitado	Requested Agent	requested Agent	Cadena	requested Agent
Habilidad solicitada	RequestedSkill	requested Skill	Cadena	requested Skill
Grupo de agentes solicitado	Requested Agent Group	requested AgentGroup	Cadena	requested AgentGroup
Grupo de puestos solicitado	Requested Place Group	requested PlaceGroup	Cadena	requested PlaceGroup

Personalizado

La columna de Atributos personalizados hace dos cosas:

¿Cómo creo una plantilla de hoja de cálculo de iWD para descargar?

- Muestra la selección de cualquier Atributo personalizado de iWD creado utilizando el procedimiento de **Configuración de atributos personalizados**.
- Le permite definir un Atributo personalizado nuevo (una lista de pares separados por comas y de valor clave) en su hoja de cálculo. Estos atributos personalizados definidos recientemente también aparecen en la GTL de Detalles de tareas por el siguiente ejemplo.

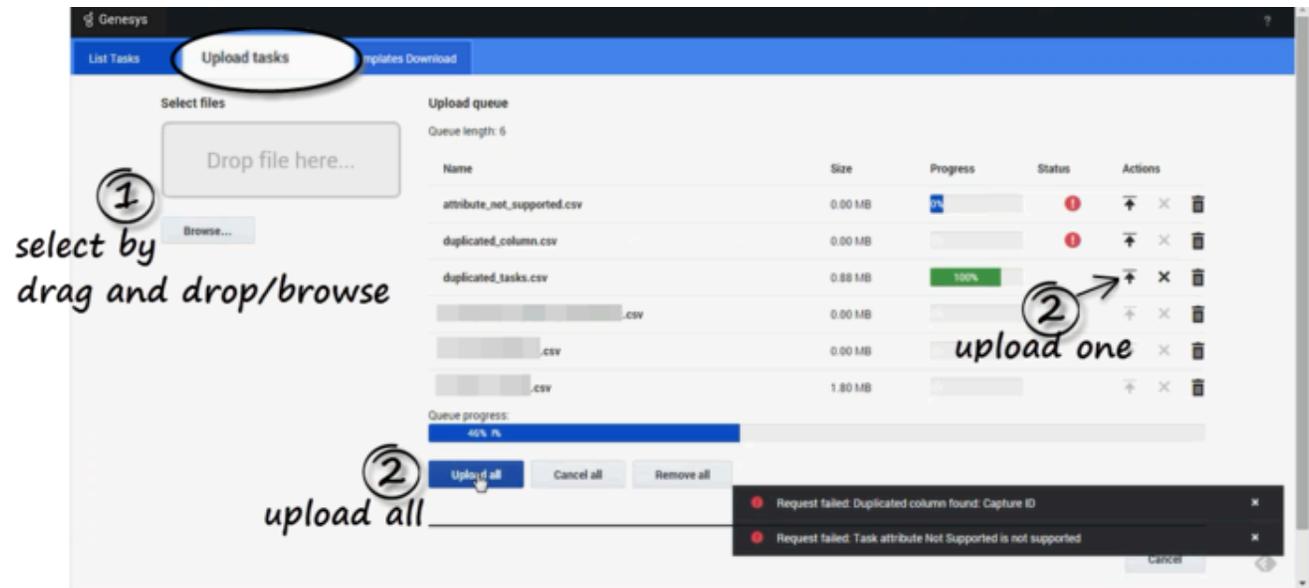
The screenshot displays a spreadsheet and a task details panel. The spreadsheet has columns A, B, and C. Row 1: "Capture ID;"Media Type;"Custom Attributes". Row 2: captureID;workitem;firstAttr=value1 secondAttr=value2 thirdAttr=value3. The task details panel shows fields like Status, Process, Created D/T, etc. Red boxes highlight "firstAttr: value1", "secondAttr: value2", and "thirdAttr: value3" in the task details, with arrows pointing from the spreadsheet cells to these fields.

Véase también:

- **Cargar tareas en iWD**
- **Ver estado de los trabajos de carga**
- **Generalidades**

¿Cómo cargo tareas a iWD?

Cargar tareas a iWD



1. **Ya sea** arrastrar y soltar uno o más archivos de hoja de cálculo que contengan tareas o examinar el sistema de llenado para hacer una selección.
2. Para cargar los archivos en iWD/Interaction Server, haga clic en **Cargar todo** o cargue una hoja de cálculo individual haciendo clic en la flecha hacia arriba al lado (en la columna **Acción**). La columna **Progreso** (que indica el progreso de la carga en iWD Web) se muestra ya sea en verde (completo) o azul (en progreso con porcentaje completo).

Notas

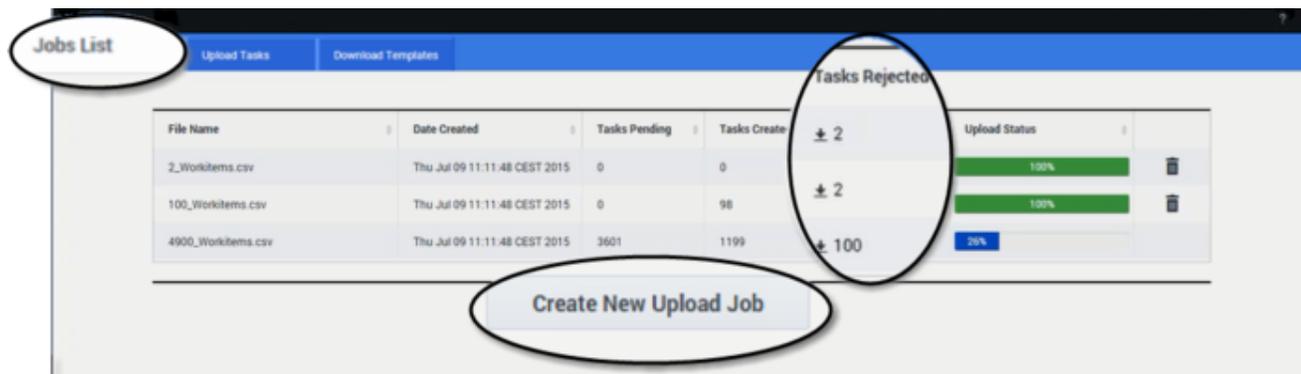
- Solo los formatos de archivos .CSV, .XLS y .XLSX son compatibles.
- Ver errores por:
 - Visualización de los mensajes emergentes de error en la parte inferior de la pantalla.
 - Desplazamiento sobre el icono de estado.
 - Hacer clic en la ayuda del puntero para mostrar más detalles si están disponibles.
- Vaya a la ficha **Lista de trabajos** para descargar archivos que contengan errores de diagnóstico y corrección.

¿Cómo cargo tareas a iWD?

Véase también:

- [Descargar una plantilla de hoja de cálculo](#)
- [Ver estado de los trabajos de carga](#)
- [Generalidades](#)

¿Cómo puedo crear y ver trabajos de carga de hoja de cálculo de iWD?



- Vea los detalles y el estado de los trabajos de carga de la hoja de cálculo (tanto los que se iniciaron manualmente como los que se cargan automáticamente). Las cargas completadas se muestran en verde. Las que todavía están en curso se muestran en azul.
- Utilice el botón **Crear nuevo trabajo de carga** para cambiar a la ficha **Cargar tareas** y crear una nueva carga.
- Utilice la flecha hacia abajo en la columna **Tareas rechazadas** para descargar una lista de tareas que hayan sido rechazadas de la carga seleccionada. El archivo que contenga las tareas rechazadas tendrá la misma extensión que el archivo de carga que contenía las tareas. En los detalles descargados, la columna **Enviar estado** mostrará la razón de rechazo.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Capture ID;"Media Type";"Custom Attributes";"Submit Status"									
2	captureID;workitem;"firstAttr=value1 secondAttr=value2 thirdAttr=value3";"Task cannot be created: Received error response: Duplicate interaction id"									

Véase también:

- [Descargar una plantilla de hoja de cálculo](#)
- [Cargar tareas en iWD](#)
- [Generalidades](#)