أنا أنا أنا

Cisco

Webex WFO API الدليل المرجعي

لعمليات النشر باستخدام WFM الجديد

نشرت لأول مرة: يوليو 20, 2021
آخر تحديث: أكتوبر 03, 2025

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-نيتس (6387)
فاكس: 408 527-0882

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات. تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

يعد تنفيذ Cisco لضغط رأس TCP تكيفا لبرنامج طورته جامعة كاليفورنيا ، بيركلي (UCB) كجزء من إصدار المجال العام ل UCB لنظام التشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

على الرغم من أي ضمان آخر بموجب هذه الوثيقة ، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع العيوب. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة من هذا المستند غير خاضعة للرقابة. اطلع على النسخة الحالية عبر الإنترنت للحصول على أحدث نسخة.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف على موقع Cisco على # www.cisco.com/go/offices.

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1721R)

© 2021 ، 2022 ، 2023 ، 2024 ، 2025 Cisco Systems, Inc. كل الحقوق محفوظة.

المحتويات

المحتويات 3

بدء الاستخدام 15

إذن 15

طلب تفويض 15

طلب JSON 16

استخدام استجابة التخويل 16

تدمير الجلسة 16

العمل مع الملفات النصية 16

إنشاء مستخدم API ل Classic Webex WFO 17

الوصول إلى واجهات برمجة التطبيقات WFM 19

مواقع الصفحات 19

الاجراءات 19

البيانات التاريخية WFM واجهات برمجة التطبيقات 21

تفويض API 23

بروتوكول GET / URI 23

حقول الطلب 23

أمثلة على ملف JSON 23

طلب 23

استجابه 24

البروتوكول POST و URI 25

حقول الطلب 25

أمثلة على ملف JSON 25

طلب 25
استجابه 26
استيراد جهات الاتصال بشكل مجمع 29
البروتوكول و URI 29
استيراد جهات اتصال مجمعة API 29
استيراد API جهة اتصال مجمعة في الوقت الفعلي (بيانات التعريف) 29
التنسيقات المدعومة 30
حقول الطلب والاستجابة 30
أمثلة على ملفات CSV 36
المثال الكامل 37
مثال قصير 37
أمثلة على ملف JSON 37
مثال كامل 37
مثال قصير 38
تنسيق الرمز البريدي 38
تلاحظ 38
استخدام خادم البيانات للاستيراد المجمع لجهات الاتصال 39
استيراد المؤسسة المجمعة API 41
مجموعات API البروتوكول و URI 41
المجموعات API حقول الطلب والاستجابة 42
فرق API البروتوكول و URI 42
الفرق API حقول الطلب والاستجابة 43
الأشخاص API البروتوكول و URI 43
الأشخاص API حقول الطلب والاستجابة 44

أمثلة على ملف CSV 47

الفئات والعبارات API 49

حذف الفئات والعبارات API 49

حذف البروتوكول وعناوين URI 49

احصل على الفئات والعبارات API 50

بروتوكول GET وعناوين URI 50

حقول استجابة GET 50

POST الفئة والعبارات API 51

POST البروتوكول وعناوين URI 51

POST حقول الاستجابة 52

PUT الفئات والعبارات API 52

PUT البروتوكول وعناوين URI 52

PUT حقول الاستجابة 52

GET/POST/PUT مثال على ملف JSON 53

اتصل بالجهاز API 55

جهاز الاتصال API البروتوكول و URI 55

معلمات 55

جهاز الاتصال API أمثلة على ملف JSON 55

مثال على ملف الاستجابة 55

اتصل بالجهاز المجمع API 57

اتصل بالجهاز المجمع API بروتوكول و URI 57

اتصل بجهاز الاتصال BULK API أمثلة على ملف JSON 57

مثال على ملف الاستجابة 57

اتصل بنا API 61

البروتوكول و URI 61
حقول الطلب 61
إجراء بحث مركب 68
إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف 68
إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف بقيمة محددة 68
إجراء بحث عن أحداث الصمت 69
مثال على ملف JSON 70
مثال ملف JSON معلمة searchStats = true 71
الاتصال البحث الأساسي API 73
البروتوكول و URI 73
حقول الطلب 73
حقول الاستجابة 74
مثال على ملف JSON 75
مراقبة الاتصال API 77
البروتوكول و URI 77
حقول الاستجابة 77
مثال على استجابة JSON 78
البحث المخصص عن البيانات الوصفية API 79
البروتوكول و URI 79
حقول الطلب 79
حقول الاستجابة 80
مثال على استجابة JSON 80
استمارة التقييم API 83
البروتوكول و URI 83

حقول الاستجابة 83
مثال على ملف JSON 85
استمارة التقييم ID API 89
البروتوكول و URI 89
حقول الاستجابة 89
مثال على ملف JSON 91
تصدير API 95
البروتوكول و URI 95
حقول الطلب 95
حقول الاستجابة 95
مثال على إخراج الملف CSV 98
استيراد نص عام API 99
البروتوكول و URI 99
حقول طلب JSON 99
مثال على ملف JSON 100
استيراد النص العام مع ملفات متعددة API 103
البروتوكول و URI 103
حقول الطلب 103
التنسيقات المدعومة 104
مثال على ملف Batch CSV 105
مثال على ملف ZIP 105
مثال على ملف JSON 106
جسم JSON 106
المحتوى 107

استيراد API 109
GET استيراد البروتوكول و URI 109
حقول طلب استيراد GET 109
الحصول على حقول استجابة الاستيراد 109
GET استيراد مثال على ملف JSON 110
POST بروتوكول الاستيراد و URI 112
استيراد حقول استجابة POST 112
POST استيراد مثال ملف JSON 113
تنسيق JSON 113
POST تنسيق استجابة النجاح 114
استيراد واجهات برمجة التطبيقات المفضلة 115
إنشاء تفضيلات الاستيراد API 115
إنشاء بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 115
إنشاء حقول طلب تفضيلات الاستيراد 115
إنشاء مثال على ملف JSON لتفضيلات الاستيراد 116
إنشاء استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 116
حذف تفضيلات الاستيراد API 116
حذف بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 116
حذف استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 116
تفضيلات الاستيراد API 117
بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 117
حقول استجابة تفضيلات الاستيراد 117
مثال على ملف JSON 117
استجابة النظام 119

تفضيلات الاستيراد حسب ID API 119
تفضيلات الاستيراد حسب بروتوكول ID وURI 119
استيراد التفضيلات حسب حقول الاستجابة ID 119
تفضيلات الاستيراد حسب ID مثال على ملف JSON 120
استجابة النظام 120
تحديث تفضيلات الاستيراد API 120
تحديث بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 121
تحديث حقول استجابة تفضيلات الاستيراد 121
مثال على ملف JSON لتفضيلات استيراد التحديث 121
تحديث استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 122
قائمة التضمين / الاستبعاد API 123
احصل على قائمة التضمين / الاستبعاد API 123
GET إدراج / استبعاد قائمة API بروتوكول و URI 123
الحصول على حقول طلب قائمة التضمين / الاستبعاد API 123
حقول استجابة API لخدمة GET 125
GET Service API مثال على ملف JSON 126
PUT تضمين / استبعاد القائمة API 126
PUT تضمين / استبعاد قائمة API بروتوكول و URI 127
PUT تضمين/استبعاد حقول طلب قائمة API 127
PUT تضمين/استبعاد حقول استجابة القائمة API 128
PUT تضمين / استبعاد القائمة API مثال على ملف JSON 129
POST قائمة التضمين / الاستبعاد API 130
POST قائمة التضمين / الاستبعاد # بروتوكول API و URI 130
POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الطلب 130

POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الاستجابة 132
POST قائمة التضمين / الاستبعاد API مثال على ملف JSON 133
حذف تضمين / استبعاد قائمة API 133
حذف تضمين / استبعاد قائمة API البروتوكول و URI 133
حذف تضمين/استبعاد استجابة نظام القائمة 133
وظائف API 134
البروتوكول و URI 134
حقول الطلب 134
حقول الاستجابة 134
أمثلة على ملف JSON 136
طلب 136
استجابه 136
واجهات برمجة تطبيقات الهيكل التنظيمي 139
تعيين أدوار لشخص API 139
تعيين أدوار لشخص API بروتوكول وURI 139
تعيين أدوار لشخص API حقول الطلب 139
تعيين أدوار لشخص API مثال على ملف JSON 139
المجموعة المشتركة API 140
المجموعة المشتركة API البروتوكول و URI 140
حقول طلب API المجموعة المشتركة 140
الهيكل التنظيمي مشترك API (معلومات تفصيلية) 140
بروتوكول API المشترك و URI 141
حقول الطلب الشائعة API 141
حقول استجابة API الشائعة 141

مثال على ملف API JSON الشائع 142
مجموعة API 143
بروتوكول المجموعة API و URI 143
حقول طلب المجموعة API - جميع المجموعات 144
حقول استجابة المجموعة API 144
مجموعة API مثال ملف JSON 145
المجموعة حسب ID (مع الفرق) 146
التجميع حسب بروتوكول ID (مع الفرق) و URI 146
تجميع حسب ID (مع الفرق) حقول الطلب 146
تجميع حسب حقول الاستجابة ID (مع الفرق) 146
التجميع حسب ID (مع الفرق) مثال على ملف JSON 147
مجموعة شخص API 148
مجموعة شخص API البروتوكول و URI 148
حقول طلب API شخص المجموعة 148
حقول استجابة API شخص المجموعة 148
مثال على ملف Group-Person API JSON 149
مجموعة (مع نطاق) API 149
المجموعة (مع النطاق) API البروتوكول و URI 149
المجموعة (مع النطاق) API حقول الطلب 149
المجموعة (مع النطاق) API حقول الاستجابة 150
مجموعة (مع نطاق) API مثال ملف JSON 150
أذونات API 150
أذونات API البروتوكول و URI 150
أذونات API حقول الاستجابة 151

أذونات API مثال على ملف JSON 151
شخص API 151
الشخص API البروتوكول و URI 152
حقول طلب الشخص API 152
شخص API مثال على ملف JSON 153
شخص بواسطة ID API 154
شخص حسب بروتوكول ID API و URI 154
شخص حسب ID API حقول الطلب (PUT الطريقة) 154
شخص حسب حقول الاستجابة ID API 157
شخص حسب ID API مثال ملف JSON 158
المنطقة الزمنية للشخص API 159
المنطقة الزمنية للشخص API البروتوكول و URI 159
حقول استجابة API المنطقة الزمنية للشخص 159
المنطقة الزمنية للشخص API مثال على ملف JSON 160
الأدوار API 160
الأدوار API البروتوكول و URI 160
الأدوار API حقول الطلب 160
الأدوار API حقول الاستجابة 161
الأدوار API مثال على ملف JSON 161
فريق API 162
فريق API البروتوكول و URI 162
حقول طلب فريق API 163
فريق API مثال ملف JSON 163
الفرق حسب ID (مع الوكلاء) 163

الفرق حسب بروتوكول ID (مع الوكلاء) و URI 163
حقول طلب الفرق حسب ID (مع الوكلاء) 164
الفرق حسب ID (مع الوكلاء) حقول الاستجابة 164
فرق حسب ID (مع الوكلاء) مثال ملف JSON 165
فريق (مع النطاق) 167
بروتوكول الفريق (مع النطاق) و URI 167
حقول طلب الفريق (مع النطاق) 167
حقول استجابة الفريق (مع النطاق) 167
مثال على ملف JSON للفريق (مع النطاق) 167
المستأجر API 168
بروتوكول API المستأجر و URI 168
حقول طلب API المستأجر 168
حقول استجابة API المستأجر 169
مثال على ملف JSON API المستأجر 169
عناصر التحكم في التسجيل API 171
تسجيل عناصر التحكم API البروتوكول و URI 171
URI طلب المعلمات 172
معلمات الاستعلام 172
عناصر التحكم في التسجيل مصادقة بروتوكول API و URI 175
تسجيل الدخول إلى عناصر التحكم في التسجيل API 176
تسجيل الخروج من عناصر التحكم في التسجيل API 177
عناصر التحكم في التسجيل API أوامر الطلب 177
استخدام عناصر التحكم في التسجيل من سطر الأوامر 181
ضوابط تسجيل مبسطة API 183

البروتوكول و URI 183

جهة اتصال واحدة تصدير API 189

البروتوكول و URI 189

مثال على الاستجابة 190

الكلام يضرب API 191

الكلام يضرب API بروتوكول و URI 191

نتائج الكلام API حقول الاستجابة 191

الكلام يضرب API مثال على ملف JSON 192

تكوين الاستطلاع API 195

تكوين الاستطلاع API البروتوكول و URI 195

حقول استجابة API تكوين الاستطلاع 195

تكوين الاستطلاع API مثال على ملف JSON 197

مسح ID API 201

مسح ID API بروتوكول و URI 201

حقول استجابة الاستطلاع ID API 201

استطلاع ID API مثال على ملف JSON 203

عدد زيارات النص API 205

يضرب النص API بروتوكول و URI 205

يضرب النص API حقول الاستجابة 205

يضرب النص API مثال على ملف JSON 206

تصدير النسخة API 209

تصدير النسخة API البروتوكول و URI 209

حقول طلب تصدير النص API 209

تصدير النسخة API مثال على ملف CURL 209

بدء الاستخدام

يتضمن Webex WFO واجهات برمجة تطبيقات RESTful التي تسمح لك بالتفاعل مع التطبيق بطرق مختلفة. يشرح هذا القسم كيفية استخدام واجهات برمجة التطبيقات Webex WFO. تعرف على عملية التفويض قبل الانتقال إلى أي واجهات برمجة تطبيقات أخرى.

إذن

عملية التفويض قابلة للمقارنة مع تسجيل الدخول إلى Webex WFO. لذلك ، يجب إكماله قبل أن تتمكن من تقديم أي طلبات API. للتحقق من هويتك كمستخدم مصرح له لـ Webex WFO وواجهات برمجة التطبيقات الخاصة به، يجب عليك إرسال بيانات الاعتماد المنسقة الخاصة بك كطلب POST إلى نقطة نهاية (/API/rest/authorize) Authorize API. راجع الموافقة على API لمزيد من المعلومات.

ملاحظة تنتهي صلاحية جلستك بعد ساعتين من عدم النشاط.

للحصول على معلومات حول كيفية إنشاء بيانات اعتماد لهذا الطلب، انظر إنشاء مستخدم API لـ Classic Webex WFO.

طلب تفويض

يوضح الجدول التالي ومثال JSON ما يجب أن يتضمنه طلب POST الخاص بك وكيف يجب تنسيقه.

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
الموقع	N	السلسلة	رمز تحديد موقع المستخدم حسب البلد.
معرف المستخدم	Y	السلسلة	ID لمستخدم المستأجر.
كلمة المرور:	Y	السلسلة	كلمة مرور المستخدم.
language	Y	السلسلة	لغة المستخدم. الوضع الافتراضي = en
معرف المستأجر	N	السلسلة	ID الخاص بالمستأجر الذي ينتمي إليه المستخدم. قم بتضمين المستأجر ID إذا كان لدى المستخدم نفس بيانات اعتماد تسجيل الدخول (المستخدم ID وكلمة المرور) لأكثر من مستأجر واحد.

طلب JSON

}

"locale": سلسلة نصية،

"userId": سلسلة نصية،

"password": سلسلة نصية،

"language": سلسلة نصية،

"tenantId": عدد صحيح

{

استخدام استجابة التفويض

عند قبول بيانات اعتمادك، ستتلقى ردًا يتضمن جلسة ID. يجب تضمين الجلسة ID كعنوان في جميع استدعاءات API اللاحقة. هذه هي الطريقة التي يتحقق بها Webex WFO من أنك قمت بتسجيل الدخول ومصرح لك باستخدام واجهات برمجة التطبيقات.

ملاحظة بعض أدوات التطوير مثل Postman ستحفظ الجلسة API وتعيدها في الطلبات اللاحقة دون الحاجة إلى تدخل. تتطلب أدوات API الأخرى منك تعيين العنوان يدويا.

يجب تنسيق هذه الجلسة ID في زوج مفتاح-قيمة مع "cookie" كمفتاح وإضافة الجلسة ID بعد "hazelcast.sessionId=" كما هو موضح في زوج المفتاح-القيمة التالي.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<The session ID as appear in the Authorize API response>"

تدمير الجلسة

عند إيقاف تشغيل التطبيق، يجب عليك إنهاء جلسة HTTPS (تسجيل الخروج).

تسجيل الخروج

- أرسل طلب حذف HTTPS إلى:

https://<domainname>.com/api/rest/authorize

العمل مع ملفات النصوص

عند استيراد بيانات نصية باستخدام Webex WFO API، يجب أن يكون النص مشفرًا باستخدام UTF-8. يسمح هذا بإدراج الأحرف الخاصة غير المتوفرة مع ترميز ASCII.

أنشئ مستخدمًا باسم API لـ Classic Webex WFO

إذا كنت تخطط لاستخدام واجهات برمجة التطبيقات Webex WFO لعمليات التكامل مع جهات خارجية، فإن Cisco يوصي بإنشاء حساب مستخدم API. تقوم بتكوين مستخدم API بنفس طريقة مسؤول النظام، ولكن الغرض من هذا المستخدم هو تمكين تطبيقات الطرف الثالث من المصادقة باستخدام Webex WFO.

ملاحظة لإنشاء هذا المستخدم، يجب أن يكون لديك دور مسؤول النظام الافتراضي أو دور ذو أذونات مكافئة. يستهلك هذا الد ترخيصًا واحدًا لمسؤول النظام.

للحصول على مزيد من المعلومات حول تفويض المستخدم والتحقق من هويته باستخدام ID، راجع تفويض API. إذا واجهت أي

مشاكل، فاتصل بالدعم الفني للحصول على المساعدة.

أنشئ حساب مستخدم API

1. ابدأ تشغيل Webex WFO وقم بتسجيل الدخول كمسؤول النظام.

ملاحظة إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول إلى المنتج لأول مرة، فأنشئ حسابًا إداريًا إضافيًا.

2. انتقل إلى إدارة التطبيقات > عام > تكوين المستخدم > المستخدمون.
3. حدد خيار إنشاء مستخدم جديد وأكمل الحقول التالية في قسم معلومات المستخدم.

- الاسم الأول و اسم العائلة—أدخل اسمًا أولًا واسم عائلة يحددان غرض المستخدم. على سبيل المثال، أدخل **API** كاسم أول و **User** كاسم عائلة.
- اسم المستخدم—أدخل عنوان بريد إلكتروني صالح. هذا هو اسم المستخدم Webex WFO الذي سيتم استخدامه لتسجيل الدخول.

4. أدخل كلمة مرور تلبي متطلبات تعقيد كلمة المرور الخاصة بالمستأجر في حقل كلمة المرور.
5. في حقل الأدوار ، قم بتعيين المستخدم لدور مسؤول النظام الافتراضي.
6. قم بتعيين حقل الفريق إلى الفريق الافتراضي. يمكنك تعيين هذه القيمة لفريق بديل إذا كنت تفضل ذلك.
7. حدد المجموعات والفرق المرتبطة التي يجب أن يكون لهذا الحساب نطاق صلاحيات عليها. يمكنك تحديد فرق فردية، أو اسم مجموعة، أو اسم مستأجر كمجموعة. يؤدي اختيار اسم المستأجر إلى إبراز جميع الفرق داخل تلك المجموعة.

11. في حقل WFM Views، قم بتعيين **EnterpriseView** كعرض رئيسي. يُمكّن هذا المستخدم من رؤية جميع المستخدمين.
12. انقر على حفظ في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة المستخدم.

مواضيع ذات صلة

اطلع على دليل المرجع *Webex WFO API*.

الوصول إلى واجهات برمجة التطبيقات WFM

Webex WFO يستخدم موقع الويب التفاعلي الجديد WFM لتوثيق واجهات برمجة التطبيقات المتاحة لجميع بيئات العملاء. يتناول هذا الموضوع بالتفصيل الإجراءات المتعلقة بكيفية الوصول إلى واجهات برمجة التطبيقات WFM. يتضمن ذلك كيفية تمكين الأذونات المطلوبة، والحصول على رمز المصادقة، وتفويض الجلسة، وإنهاء الجلسة.

ملاحظة الحد الأقصى لمعدل واجهات برمجة التطبيقات WFM لكل رمز مستخدم هو 500 مكالمة في الدقيقة و10000 مكالمة في الساعة. لا ينطبق حد المعدل هذا على واجهات برمجة التطبيقات التاريخية WFM.

يتبع عنوان URL الخاص ببيئة مؤسستك النموذج أدناه حيث يكون [customerURL] فريدًا لمؤسستك.

https://[customerURL].com/api/docs/index.html

مواقع الصفحات

- WFM > الأذونات
- إعدادات المستخدم > رموز الوصول الشخصية

إجراءات

تفعيل الوصول إلى واجهات برمجة التطبيقات الجديدة WFM

1. ضمن قائمة الأدوار، حدد الدور الذي تريد تمكين الأذونات له.
2. حدد الوظائف Tab.
3. تحت فتح **Calabrio WFM > API access**، قم بتمكين واحد أو أكثر من الأذونات التالية.
   - قراءة التوقعات
   - منظمة القراءة
   - طلب القراءة
   - اقرأ الجدول الزمني
   - كتابة التوقعات
   - كتابة المنظمة
   - كتابة الطلب

- كتابة الجدول الزمني

4. ضمن فتح **Calabrio WFM** > الويب، قم بتمكين إذن رموز الوصول الشخصية .

إنشاء رمز مميز

يُعد إنشاء رمز الوصول إجراءً يتم لمرة واحدة. بعد إنشاء الرمز المميز الخاص بك، احفظه في مكان يسهل الوصول إليه لاستخدامه في المستقبل. إذا فقدت رمزك المميز، يمكنك إعادة توليد رمز جديد.

1. انتقل إلى إعدادات المستخدم > رموز الوصول الشخصية.
2. أدخل اسمًا فريدًا في حقل النص اسم التطبيق .
3. انقر إنشاء رمز.
4. انسخ الرمز المميز.

ملاحظة لا يعمل الرمز المميز إذا كان تاريخ مغادرة المستخدم الذي أنشأ الرمز المميز قد انقضى أو إذا تم حذف المستخدم.

تفويض

1. انتقل إلى عنوان URL الخاص بمؤسستك لواجهات برمجة التطبيقات Webex WFO WFM.
2. انقر للموافقة. تظهر نافذة التراخيص المتاحة .
3. ألصق الرمز المميز الذي نسخته في الإجراء السابق في حقل النص القيمة .
4. انقر للموافقة.
5. انقر إغلاق لإغلاق النافذة. يمكنك الآن تنفيذ الاستعلامات والأوامر لواجهات برمجة التطبيقات WFM المتاحة.

أنهِ جلستك المصرح بها

1. انقر للموافقة.
2. انقر تسجيل الخروج.

البيانات التاريخية WFM APIs

يدعم Webex WFO واجهات برمجة تطبيقات البيانات التاريخية لجميع الإصدارات الحالية والجديدة من WFM (TWFM و New WFM). تتيح واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بالبيانات التاريخية هذه للمستخدمين استيراد البيانات التاريخية الخارجية WFM من منصات مراكز الاتصال المتكاملة. بفضل هذه التكاملات، يمكنك التنبؤ، وتحديد متابعات أداء الوكلاء، والمزيد.

هام لضمان الدعم المناسب عند التكامل مع واجهات برمجة تطبيقات البيانات التاريخية، يُرجى التواصل مع قسم الخدمات الاحترافية Webex WFO لإعداد خطة خدمة مُدارة لدعمك
المنظمة مع تطوير ونشر تكامل Webex WFO الخاص بك.

يتبع عنوان URL الخاص ببيئة مؤسستك النموذج أدناه حيث يكون [customerURL] فريدًا لمؤسستك.

تتبع عناوين URL الخاصة بواجهات برمجة تطبيقات البيانات التاريخية التنسيق الموضح أدناه.

https://[customerURL].com/historical-data/api/v1

تتبع عناوين URL للبيانات التاريخية API الوثائق التنسيق الموضح أدناه.

https://[customerURL].com/historical-data/docs/index.html

تفويض

1. انتقل إلى عنوان URL الخاص بمؤسستك لـ Webex WFO WFM API للاطلاع على البيانات التاريخية.
2. انقر للموافقة. تظهر نافذة الصلاحيات المتاحة.
3. ألصق مفتاح المستأجر الذي استلمته من جهة الاتصال الخاصة بك Webex WFO.
4. انقر على تفويض.
5. انقر فوق إغلاق لإغلاق النافذة. يمكنك الآن تنفيذ واجهات برمجة التطبيقات المتاحة باستخدام مفتاح مصدر البيانات الذي قدمه لك شخص الاتصال Webex WFO.

إنهاء جلستك المصرح بها

1. انقر على تفويض.
2. انقر فوق تسجيل الخروج.

تفويض API

يتيح Authorize API للمستخدمين إمكانية تفويض تسجيل الدخول إلى Webex WFO وتلقي المعلومات المرتبطة بمستخدم معتمد.

ملاحظة تنتهي مهلة جلستك بعد ساعتين من عدم النشاط.

بروتوكول GET / URI

URI	API//الراحة/التفويض
أسلوب	حصل

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
موقع	N	السلسلة	رمز توطين بلد المستخدم.
معرف المستخدم	Y	السلسلة	ID مستخدم المستأجر.
كلمة المرور:	Y	السلسلة	كلمة مرور المستخدم.
language	Y	السلسلة	لغة المستخدم. الافتراضي = en
معرف المستأجر	N	السلسلة	ID للمستأجر الذي ينتمي إليه المستخدم. قم بتضمين المستأجر ID إذا كان المستخدم لديه نفس بيانات اعتماد تسجيل الدخول (المستخدم ID وكلمة المرور) لأكثر من مستأجر واحد.

أمثلة على ملف JSON

طلب

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

```
{
"الإعدادات المحلية": سلسلة،
```

"userId": سلسلة ، "كلمة
المرور": سلسلة ، "اللغة": سلسلة ،
"tenantId": عدد صحيح
{

استجابه
فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

}
"معرف
الجلسة":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"،
"ID":2،
"معرف المستخدم": "user@test.com" ،
"الاسم الأول": "الفاتورة" ،
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName": "الفريق الافتراضي" ,
"groupId":2, "groupName": "المجموعة
الافتراضية","lang":"en" ,
"البلد": "", "مهلة الجلسة": "60",
"timezoneString": "أمريكا \ / شيكاغو" ، "تم إلغاء
تنشيطه": خطأ ، "licenseCompliance": true ،
"tenantId": 1 ، "passwordExpirationDate": null
، "userIq": false ،
"تاريخ التنشيط": 0 ، "أذونات":[
"ViewOrg" ،
"UpdateOrg" ،
"مراقبة الشاشة الحية" ،

"إدارة سياسة كلمة المرور" ،

...

[

"groupsInScope": [],

"teamsInScope": [],

"serviceQueuesInScope":[]

{

POST البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/التفويض
أسلوب	POST

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
موقع	N	السلسلة	رمز توطين بلد المستخدم.
معرف المستخدم	Y	السلسلة	ID مستخدم المستأجر.
كلمة المرور:	Y	السلسلة	كلمة مرور المستخدم.
language	Y	السلسلة	لغة المستخدم. الافتراضي = en
معرف المستأجر	N	السلسلة	ID للمستأجر الذي ينتمي إليه المستخدم. قم بتضمين المستأجر ID إذا كان المستخدم لديه نفس بيانات اعتماد تسجيل الدخول (المستخدم ID وكلمة المرور) لأكثر من مستأجر واحد.

أمثلة على ملف JSON

طلب

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

}

"الإعدادات المحلية": سلسلة،

"userId": سلسلة،

"كلمة المرور": سلسلة ، "اللغة":

سلسلة ، "tenantId": عدد

صحيح

{

استجابه

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

}

"معرف

الجلسة":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"،

"ID":2"،

"معرف المستخدم": "user@test.com" ،

"الاسم الأول": "الفاتورة" ،

"lastName":"smith", "teamId":3,

teamName"":"الفريق الافتراضي" ,

groupId":2, "groupName":"المجموعة

الافتراضية","lang":"en" ,

"البلد":"", "مهلة الجلسة":"60",

timezoneString"": "أمريكا \ / شيكاغو" ، "تم إلغاء

تنشيطه": خطأ ، "licenseCompliance": true ،

passwordExpirationDate": null" ، tenantId": 1"

، "userIq": false ،

"تاريخ التنشيط": 0 ، "أذونات":[

ViewOrg"" ،

"UpdateOrg" ،

LiveScreenMonitoring"" ، "إدارة سياسة كلمة المرور" ،

...
[
"groupsInScope": [],
"teamsInScope": [],
"serviceQueuesInScope":[]
{

استيراد جهات الاتصال بشكل مجمع

تستخدم الجهات الخارجية واجهات برمجة تطبيقات استيراد جهات الاتصال المجمعة لدمج بيانات التعريف والتسجيلات Insert في طلب HTTPS متعدد الأجزاء.

هناك نوعان من واجهات برمجة تطبيقات الاستيراد المجمع:

- استيراد جهة اتصال مجمعة API—يتم استخدامه من قبل جهات خارجية؛ يسمح بإدراج كل من البيانات الوصفية والتسجيلات في طلب HTTPS متعدد الأجزاء

ملاحظة يمكنك أيضا استخدام استيراد جهات الاتصال المجمعة API لاستيراد جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال ملقم البيانات. راجع استخدام خادم البيانات للاستيراد المجمع لجهات الاتصال.

- الاتصال في الوقت الحقيقي API - المستخدمة من قبل Webex WFO عميل تسجيل سطح المكتب الذكي ؛ يدرج البيانات الوصفية أولا ثم يحمل التسجيلات بشكل منفصل لاحقا، استنادا إلى الاستجابة الواردة من إدراج البيانات الوصفية. يسمح هذا للعميل بتأخير تحميل التسجيلات ويسمح بإدراج جهات الاتصال بينما لا تزال المكالمة جارية. ومع ذلك ، فإن هذا يجبر العميل على تتبع المعرفات لتحميل التسجيلات لجهة الاتصال الصحيحة.

البروتوكول و URI

استيراد جهات اتصال مجمعة API

URI	API//تحميل/جهات الاتصال
أسلوب	POST
اذونات	إدارة المستأجر
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

استيراد API جهة اتصال مجمعة في الوقت الفعلي (بيانات التعريف)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

أسلوب	POST
اذونات	التقاط جهات الاتصال ، تسجيل الصوت / تسجيل الشاشة
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

التنسيقات المدعومة

يمكن تضمين التنسيقات التالية في طلب متعدد الأجزاء.

النوع	الوصف
CSV	ملف مفصول بفواصل يستخدم لتعيين بيانات التعريف.
جسون	تنسيق البيانات الوصفية نفسه مثل API في الوقت الفعلي، ولكن يمكن استخدامه للاستيراد المجمع.
الرعايا	تنسيق تسجيل صوتي.
WebM	تنسيق مشترك لتسجيل الصوت والفيديو.
ويبما	تنسيق الصوت فقط (حاوية WebM).
ويبمف	تنسيق الفيديو فقط (حاوية WebM).
إس بي إكس	تنسيق صوتي.
ومف	تنسيق تسجيل صوت وفيديو مدمج (أو فيديو فقط إذا تم إقرانه بصوت في نفس جهة الاتصال).
OPUS	تنسيق صوتي.

حقول الطلب والاستجابة

يتضمن ملفا CSV وJSON حقولا محددة في الجدول التالي. لا يتم استخدام كافة الحقول في كلا النوعين من الملفات. تتم الإشارة إلى الملف الذي ينطبق عليه الحقل في الوصف.

الاسم	طلب؟	الوصف

الاسم	الوصف	طلب؟	
معرف العامل	العامل ID بأحد التنسيقات الثلاثة. معالجة الأرقام المستخدمة في CSV و JSON.	Y	

الاسم	طلب؟	الوصف
		التنسيق المستخدم بناء على تحليل المحتويات. ▪ شخص ID. معرف فريد من WfoPerson.id. يستخدم هذا الرقم أيضا في جدول بيانات تصدير المستخدم (إدارة التطبيقات > مستخدمو > العموميون > عمود استيراد وتصدير > تصدير > المستخدم ID). إنه ليس مثل ID في ملف تعريف المستخدم Webex WFO. ▪ تسجيل الدخول إلى AD. المجال/اسم المستخدم (يتطلب "\"). ▪ عنوان البريد الإلكتروني. عنوان بريد إلكتروني (يتطلب "@"). عند استخدام CSV لتحميل جهات الاتصال، يلزم وجود العامل ID. إذا كنت تستخدم JSON لتقديم الطلب، فإن العامل ID اختياري. في الحالة الأخيرة، يتم تعيين العامل ID على ID للمستخدم المصادق عليه الذي بدأ التحميل. الحد الأقصى للأحرف = 254 افتراضي = بلا
AssocCallId	N	المستخدمة في CSV و JSON. ID الذي يربط جهات الاتصال ببعضها البعض. على سبيل المثال، مكالمة محولة من وكيل إلى آخر لكل منها ID نفسه. الحد الأقصى للأحرف = 52 افتراضي = فارغ
الصوت.الموقع	N	المستخدمة في CSV و JSON. في الكائن الفرعي الصوت. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب متعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت / شاشة / مجتمعة). يسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يطابق نوع الوسائط الخاص بالتسجيل. تحدد الإضافة الملف كتسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = بلا

الاسم	طلب؟	الوصف
الصوت.StartTimeMs	N	المستخدمة في CSV و JSON. في الكائن الفرعي الصوت. وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 1970-01-01 (بتوقيت UNIX) للتسجيل الصوتي. يستخدم هذا لتحديد إزاحة الصوت من وقت بدء الاتصال. الحد الأقصى للأحرف = طويل الافتراضي = ContactStartTimeMs
العنوان المتصل	N	المستخدمة في CSV. رقم الهاتف الذي تم الاتصال به. الحد الأقصى للأحرف = 64 افتراضي = سلسلة فارغة
دعا	N	المستخدمة في JSON. رقم الهاتف الذي تم الاتصال به. الحد الأقصى للأحرف = 64 افتراضي = فارغ
معرف الاتصال	N	تستخدم في CSV و JSON. ID يحدد جهة اتصال. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = فارغ
Calling (الاتصال)	N	المستخدمة في JSON. رقم الهاتف المتصل. الحد الأقصى للأحرف = 64 افتراضي = فارغ
عنوان الاتصال	N	المستخدمة في CSV. رقم الهاتف المتصل. الحد الأقصى للأحرف = 64

الاسم	طلب؟	الوصف
		الافتراضي = سلسلة فارغة
المنطقة الزمنية للعميل	N	تستخدم في CSV و JSON. المنطقة الزمنية بتنسيق UTC. وقت Windows مدعوم أيضا. يرسل عميل تسجيل سطح المكتب وقت Windows، الذي يتم تعيينه إلى توقيت أولسون. الحد الأقصى للأحرف = 255 الافتراضي = المنطقة الزمنية للعميل كما هو محدد في Webex WFO مثل –06:00
ContactStartTimeMs	N	المستخدمة في CSV و JSON. وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 01-01-1970 (بتوقيت UNIX). القيمة في هذا الحقل مطلوبة ، لذلك إذا كانت القيمة مفقودة ، فإن API يستخدم وقت التحميل الحالي. لاحظ أن هذا من المحتمل أن يؤدي إلى تجربة مستخدم سيئة، مع وجود العديد من جهات الاتصال التي لها نفس الطابع الزمني. هام إذا كنت تقوم باستيراد جهات اتصال باستخدام Excel، فيجب تنسيق العمود "وقت البدء" إلى عرض مللي ثانية (راجع وثائق مستخدم Excel للحصول على مزيد من المعلومات). وبخلاف ذلك، يقوم Excel باقتطاع أجزاء من الثانية، مما يؤدي إلى وقت خاطئ ومنع استيراد التسجيلات بشكل صحيح. الحد الأقصى للأحرف = طويل الافتراضي = وقت التحميل الحالي مثال 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
اتجاه	N	المستخدمة في CSV و JSON. اتجاه المكالمة، واردة أو صادرة. 1 = صادر 0 = وارد

الاسم	طلب؟	الوصف
		الحد الأقصى للأحرف = 1 افتراضي = فارغ
الخط	N	المستخدمة في CSV و JSON. خط/رقم داخلي للوكيل. الحد الأقصى للأحرف = 64 افتراضي = فارغ
البيانات الوصفية.<بيانات التعريف المخصصة اسم الحقل>	N	المستخدمة في CSV. حقول البيانات الوصفية المخصصة المراد ملؤها. سيتم إنشاء الحقل إذا لم يكن موجودا. سيتم التعامل مع أي عمود يبدأ ب "بيانات وصفية" كحقل بيانات وصفية مخصص. مثال لتعيين "accountNumber" ، قم بإنشاء عمود باسم "metadata.accountNumber". الحد الأقصى لعدد الأحرف اسم الحقل = 39 الحد الأقصى لأحرف قيمة البيانات الوصفية المخصصة = 2056
البيانات الوصفية المخصصة	N	المستخدمة في JSON. حقول البيانات الوصفية المخصصة المراد ملؤها. سيتم إنشاء الحقل إذا لم يكن موجودا. يحتوي الكائن على بيانات في شكل أزواج اسم / قيمة. مثال "رقم الحساب":"123456" الحد الأقصى لعدد الأحرف اسم الحقل = 39 الحد الأقصى لأحرف قيمة البيانات الوصفية المخصصة = 2056
تسجيل1	Y	المستخدمة في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب متعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت / شاشة / مجتمعة). يسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يطابق نوع الوسائط الخاص بالتسجيل. الامتداد

الاسم	طلب؟	الوصف
		يحدد الملف كتسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = بلا
تسجيل2	N	المستخدمة في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب متعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت / شاشة / مجتمعة). يسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يطابق نوع الوسائط الخاص بالتسجيل. تحدد الإضافة الملف كتسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = بلا
تسجيل3	N	المستخدمة في CSV. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب متعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت / شاشة / مجتمعة). يسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يطابق نوع الوسائط الخاص بالتسجيل. تحدد الإضافة الملف كتسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو كليهما. ملاحظة يجب أن يكون هناك ملف صوتي أو فشل الاستيراد. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = بلا
تسجيل2إزاحة	N	المستخدمة في CSV. إزاحة التسجيل2 من التسجيل1. مثال ملف صوتي (WAV) يبدأ بعد 5 ثوان من ملف الشاشة (WebM) له إزاحة قدرها 5000 (5 = 500 ثوان). الحد الأقصى للأحرف = طويل

الاسم	طلب؟	الوصف
		الافتراضي = 0
شاشة.الموقع	N	المستخدمة في CSV و JSON. في الكائن الفرعي الشاشة. اسم المفتاح (الملف) للتسجيل في الطلب متعدد الأجزاء. يمكن أن يكون هذا أي تنسيق تسجيل مدعوم (صوت / شاشة / مجتمعة). يسمح بملف صوتي واحد فقط لكل جهة اتصال. يجب أن يكون لاسم المفتاح امتداد صالح يطابق نوع الوسائط الخاص بالتسجيل. تحدد الإضافة الملف كتسجيل صوتي أو تسجيل شاشة أو كليهما. الحد الأقصى للأحرف = 128 افتراضي = بلا
Screen.StartTimeMs	N	تستخدم في CSV و JSON. في الكائن الفرعي الشاشة. وقت البدء بالمللي ثانية بتوقيت جرينتش منذ 1970-01-01 (بتوقيت UNIX) لتسجيل الشاشة. يستخدم هذا لمعرفة إزاحة الشاشة من وقت بدء الاتصال. الحد الأقصى للأحرف = طويل الافتراضي = ContactStartTimeMs

أمثلة على ملف CSV

يمكن تحميل CSV كجزء من طلب تحميل متعدد الأجزاء. بعض القواعد المتعلقة بالتنسيق هي كما يلي.

- عدد الأعمدة متغير. على سبيل المثال، إذا كنت تريد دائما استخدام المنطقة الزمنية للعميل، فلن تضطر إلى تضمين عمود المنطقة الزمنية في CSV.
- يمكن أن تكون الأعمدة المضمنة في CSV بأي ترتيب.
- يجب أن يتطابق عدد الأعمدة في كل صف مع عدد أعمدة العنوان.
- إذا كانت القيمة تحتوي على فاصلة، فيجب أن تكون محاطة بعلامات اقتباس.
- إذا كانت القيمة غير معروفة لجهة اتصال معينة، ولكن الرأس موجود، فاستخدم سلسلة فارغة لهذا العمود.

ملاحظة يتم تنسيق الاستجابة الناجحة في JSON، لأن الاستجابة تضيف بعض الحالة لكل جهة اتصال و[illegible]جيل.

المثال الكامل

يوضح هذا المثال ملفا يستخدم كل حقل ممكن لملف CSV.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc / bunkowm,1447100000000,أمريكا / شيكاغو180,1801,1800,30611848,103585664793210000,
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,أمريكا / شيكاغو 18,30611848,103585664793220000,
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

مثال قصير

يوضح هذا المثال الحقول المطلوبة لملف CSV فقط.

```
1 معرف العامل,ContactStartTimeMs,تسجيل1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000,call2.wav
```

أمثلة على ملف JSON

يمكن استيراد معلومات جهة الاتصال إلى Webex WFO بتنسيق JSON كبديل للتنسيق CSV.

مثال كامل

فيما يلي مثال لملف JSON منسق.

```
1 }
2 "AgentId":"john.smith@acme.com"،
3 "AssocCallId":"103585664793254280",
4 "CallId":"30611848"،
5 "عنوان الاتصال": "1801" ،
6 "عنوان الاتصال": "1800" ،
7 "ClientTimeZone": "التوقيت الرسمي المركزي"،
8 "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9 "الاتجاه": 1 ،
10 "الصوت":[
11 }
12 "الموقع":"25.wav" ،
13 "StartTimeMs":1447075080000
14 {
15 ],
16 "الشاشة":[
17 "الموقع":"25.WebM",
18 "StartTimeMs":1447075075000
19 ],
20 "البيانات الوصفية المخصصة":{
21 "رقم الحساب":"123456" ،
```

```
22            "القسم":"المبيعات"
23        }
24    }
```

مثال قصير

يعرض هذا المثال الحقول المطلوبة لملف JSON فقط.

```
1    }
2    "AgentId":"ACME\smithj"،
3    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4    "الصوت":[
5        }
6        "الموقع":"25.wav"
7        {
8    [
9    {
```

تنسيق الرمز البريدي

يتم التعامل مع تنسيق ZIP بشكل مختلف عن CSV أو JSON ، من حيث أنه عبارة عن مجموعة من الملفات التي تتم معالجتها كما لو كانت ملفات فردية ضمن الطلب متعدد الأجزاء.

- اسم الملف هو المفتاح الذي يجب الرجوع إليه في CSV/JSON.
- يتم تسوية أي بنية مجلد في ملف ZIP وتجاهلها.

على سبيل المثال، يبدو الطلب متعدد الأجزاء كما يلي.

```
1  batch.zip
2  الدفعة.CSV (تحتوي على صفين، ل call1 و call2)
3  call1.wav
4  call2.wav
```

تتم معالجة هذا الطلب متعدد الأجزاء كما لو كانت جميع الملفات في ZIP أو كلها بشكل فردي في الطلب متعدد الأجزاء.

تلاحظ

- ترتيب الملفات لا يهم.
- سيفشل إدراج تحميل لجهة اتصال تحتوي على اسم ملف تسجيل ولكنها لا تتضمن ذلك التسجيل.

- سيتجاهل التحميل الذي يحتوي على تسجيل لم تتم الإشارة إليه في CSV أو JSON هذا التسجيل.

هام يجب أن يكون لديك حق الوصول إلى مسؤول المستأجر، والوصول إلى خادم البيانات لاستخدامه في الاستيراد المجمع لجهة الاتصال، وإذن الاستيراد المجمع الذي تم التحقق منه لدورك.

استخدام خادم البيانات للاستيراد المجمع لجهات الاتصال

يمكنك استخدام استيراد جهات الاتصال المجمع API لتحميل جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال خادم البيانات. يتطلب

استخدام استيراد جهة الاتصال المجمعة API ما يلي:

- Webex WFO دور المسؤول مع تمكين إذن الاستيراد المجمع.
- حق الوصول للقراءة/الكتابة إلى خادم البيانات.

لتحميل جهات الاتصال بشكل مجمع من خلال خادم البيانات:

المتطلبات الأساسية لاستيراد مجمع لتحميل الملفات بنجاح باستخدام خادم بيانات، يجب تكوين خادم البيانات ضمن Webex WFO. يمكن أن يكون هذا خادم بيانات قيد الاستخدام بالفعل لأي

غرض آخر أو خادم بيانات جديد. إذا كنت تقوم بتكوين خادم بيانات جديد للاستيراد المجمع، فراجع الموضوع "تكوين خادم البيانات" في دليل المستخدم *Webex WFO*.

1. لاستخدام خادم بيانات تم تكوينه بالفعل في Webex WFO انتقل إلى صفحة تكوين خادم البيانات (تهيئة التطبيقات > تكوين النظام > تكوين خادم البيانات) وحدد خادم البيانات هذا.
2. في قسم إعدادات مزامنة ACD خادم البيانات الإقليمي، تأكد من تحديد تمكين الالتقاط وتعيين عام (افتراضي) ACD.
3. انقر على حفظ.
4. أنشئ ملف CSV (وليس JSON) يحتوي على جميع الحقول المطلوبة، بالإضافة إلى أي حقول اختيارية تريد إضافتها.
5. بادئة الملف بكلمة CONTACT. الكلمة حساسة لحالة الأحرف، ويجب كتابتها بأحرف كبيرة.

مثل

يسمى ملف CSV الخاص بك ExampleContacts.CSV. يجب إعادة تسميته بالبادئة CONTACT ما يلي:

الاتصال. مثالجهات الاتصال.CSV

6. ضع الملف CSV وكافة ملفات الوسائط المقترنة في مجلد <GIS <tenant على ملقم البيانات. يوجد هذا المجلد في الموقع المحدد بواسطة حقل موقع ملف GIS لخادم البيانات الإقليمي في صفحة تكوين خادم البيانات.

مثال C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data الخادم\<tenant\<GIS>

استيراد المؤسسة المجمعة API

يتم استخدام استيراد المؤسسة المجمعة API من قبل جهات خارجية لتحميل البنية التنظيمية لمركز الاتصال الخاص بها (المجموعات والفرق والأشخاص) إلى Webex WFO.

يقوم API بإدراج وتحديث المجموعات والفرق والأشخاص فقط. ولا يتم حذفه أبدا، لذا من الآمن استيراد مجموعة فرعية من الهيكل التنظيمي. الاستيراد قابل للتكرار لأن API يعدل فقط تلك الحقول التي تتغير. من الآمن استيراد نفس الملف عدة مرات.

يعالج الاستيراد المجموعات والفرق والأشخاص كما يلي.

هام إذا كنت تقوم بتحميل ملف CSV لاستيراد مؤسسة مجمع للمجموعات أو الفرق، فيجب أن تتطابق رؤوس الأعمدة مع حقول الطلب والاستجابة المقابلة في الجداول أدناه
بالضبط. لا يمكنك إعادة ترتيب أو حذف أي من الأعمدة، حتى إذا لم تكن مطلوبة لكل إدخال على حدة.

المجموعات API البروتوكول و URI

URI	API//تحميل/مجموعات
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

المجموعات. يتم تعريف المجموعة بواسطة العمود groupName. إذا كانت القيمة الموجودة في groupName تتطابق مع مجموعة موجودة، يتم استخدام هذه المجموعة. إذا كان groupName جديدا، يتم إنشاء مجموعة بهذا الاسم ويتم تنشيطها.

المجموعات API حقول الطلب والاستجابة

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف	Y	المجموعة ID في ACD. يمكنك تحديد الرقم ID عن طريق تصدير بيانات المجموعة وعرضها في ملف CSV الناتج. ملاحظة: إذا كانت المجموعة مجموعة جديدة يجب تعيين ID إلى 0 (صفر) أو سيفشل الاستيراد.
اسم	Y	اسم المجموعة. الحد الأقصى للأحرف = 60 افتراضي = بلا
تاريخ التنشيط	Y	تاريخ تنشيط المجموعة بالتنسيق MM/DD/YYYY. الافتراضي = التاريخ الحالي
تاريخ إلغاء التنشيط	Y	تاريخ إلغاء تنشيط المجموعة بالتنسيق MM/DD/YYYY.

فرق API البروتوكول و URI

URI	API//تحميل/فرق
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

الفرق. يتم تعريف الفريق بواسطة عمود اسم الفريق. إذا كانت القيمة الموجودة في teamName تتطابق مع فريق موجود، استخدام هذا الفريق. إذا تغيرت المجموعة التي ينتمي إليها هذا الفريق، يتم تحديث هذه العلاقة. إذا كان teamName جديدا، يتم إنشاء فريق بهذا الاسم ضمن المجموعة المحددة ويتم تنشيطه.

الفرق API حقول الطلب والاستجابة

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف	Y	الفريق ID في ACD. يمكنك تحديد الرقم ID عن طريق تصدير بيانات الفريق وعرضها في ملف CSV الناتج. ملاحظة: إذا كان الفريق فريقا جديدا ، فيجب تعيين ID إلى 0 (صفر) ، وإلا سيفشل الاستيراد.
اسم	Y	اسم الفريق. الحد الأقصى للأحرف = 60
تاريخ التنشيط	Y	تاريخ تنشيط المجموعة بالتنسيق MM/DD/YYYY. الافتراضي = التاريخ الحالي
تاريخ إلغاء التنشيط	Y	تاريخ إلغاء تنشيط المجموعة بالتنسيق MM/DD/YYYY.
معرف المجموعة الأم	Y	اسم المجموعة التي ينتمي إليها الفريق.
إنتاجيةتجميع	Y	يشير إلى ما إذا كان سيتم تضمين إحصائيات الفريق عندما تقوم خدمة Capture بتجميع إحصائيات الإنتاجية (صواب/خطأ). الافتراضي = صواب

الأشخاص API البروتوكول و URI

URI	API//تحميل/الأشخاص
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

الاشخاص. يتم التعرف على الشخص عن طريق البريد الإلكتروني أو adLogin أو acdId. إذا تطابقت أي من هذه القيم مع شخص موجود، يتم استخدام هذا الشخص. إذا تغيرت عضوية الفريق أو الاسم أو المنطقة الزمنية أو الإعدادات المحلية أو الحالة النشطة لهذا الشخص، تحديثها وفقا لذلك. إذا تم العثور على شخص مطابق ، فإن API لا يفرغ أبدا أحد المعرفات الثلاثة

إذا كانت القيمة موجودة بالفعل. على سبيل المثال، إذا تم العثور على تطابق في عنوان البريد الإلكتروني ولكن الملف CSV الذي تم استيراده لا يحتوي على ACD ID للمستخدم، ولكن لدينا بالفعل واحد في قاعدة البيانات، فلن يتم الكتابة فوق القيمة الموجودة. إذا كانت معرفات الأشخاص الثلاثة جديدة، يتم إنشاء شخص جديد ويتم منحه دور الوكيل الافتراضي.

الأشخاص API حقول الطلب والاستجابة

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف الشخص	Y	ID للشخص في Webex WFO. يمكنك تحديد الرقم ID عن طريق تصدير بيانات الشخص وعرضها في ملف CSV الناتج. استخدم 0 (صفر) إذا كان هذا شخصا جديدا.
البريد الإلكتروني	Y	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم. الحد الأقصى للأحرف = 254 افتراضي = بلا
الاسم الأول	Y	الاسم الأول للمستخدم. الحد الأقصى للأحرف = 50 افتراضي = بلا
اسم العائلة	Y	الاسم الأخير للمستخدم. الحد الأقصى للأحرف = 50 افتراضي = بلا
المنطقة الزمنية	N	المنطقة الزمنية للوكيل. الافتراضي = المنطقة الزمنية للعميل للحصول على قائمة كاملة بأسماء المناطق الزمنية، راجع استيراد و تصدير المستخدمين. مثال أمريكا / شيكاغو
تسجيل الدخول إلى الإعلانات	N	اسم تسجيل الدخول Active Directory للمستخدم. الحد الأقصى للأحرف = 50 افتراضي = بلا

الاسم	طلب؟	الوصف
memberGroup	N	الفريق الذي ينتمي إليه المستخدم.
تنشيط	N	تاريخ تنشيط المستخدم بالتنسيق MM/DD/YYYY. الافتراضي = التاريخ الحالي
الغاء تنشيط	N	تاريخ إلغاء تنشيط المستخدم بالتنسيق شهر/يوم/سنة. ملاحظة لتنشيط مستخدم تم إلغاء تنشيطه عند استيراد المستخدمين، قم بتعيين هذا التاريخ إلى 12/31/2999.
موقع	N	اللغة المستخدمة من قبل المستخدم. الافتراضي = en
ادوار	N	الأدوار المسندة للمستخدم. يتم فصل الأدوار المتعددة بواسطة الفواصل المنقوطه.
مجموعات النطاق	N	المجموعات ضمن نطاق المستخدم. المجموعات المتعددة هي مفصولة بفواصل منقوطة.
فرق النطاق	N	الفرق ضمن نطاق المستخدم. فرق متعددة هي مفصولة بفواصل منقوطة.
تمكين الجدولة	N	يشير إلى ما إذا كان يمكن جدولة المستخدم بتنسيق صواب أو خطأ (WFM فقط). الافتراضي = خطأ
طرق عرض	N	طرق العرض التي تم تعيينها للمستخدم في WFM (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
الرئيسيةعرض	N	طريقة العرض الرئيسية للمستخدم في WFM (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
الشركةتاريخ البدء	N	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع الشركة بالتنسيق شهر/يوم/سنة (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء

الاسم	طلب؟	الوصف
companyEndDate	N	تاريخ مغادرة المستخدم للشركة بالتنسيق MM/DD/YYYY (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
القسمتاريخ البدء	N	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع القسم بالتنسيق MM/DD/YYYY (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
معرف الموظف	N	موظف المستخدم ID (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
رتبة	N	ترتيب المستخدم داخل مركز الاتصال (WFM فقط). الافتراضي = لا شيء
qmالمشاهدات	N	طرق العرض المخصصة للمستخدم في QM (QM فقط). الافتراضي = لا شيء
isReconcileOnly	N	عند تحديده، يستخدم الوكيل تسجيل البوابة وتتطلب جميع مكالمات الوكيل تسوية ما بعد المكالمة (QM فقط). الافتراضي = لا شيء
نطاق المستأجر	N	عند التعيين إلى TRUE، يكون للمستخدم نطاق على جميع المجموعات والفرق والمستخدمين. عند التعيين إلى FALSE، يكون نطاق المستخدم كما تم تكوينه في حقلي فرق النطاق ومجموعات النطاق (صواب/خطأ). الافتراضي = لا شيء
أكديد	Y	ID المستخدم ضمن ACD. الافتراضي = لا شيء ملاحظة: هذا الحقل مطلوب إذا قمت بتحديد خانة الاختيار "تمكين الجدولة لهذا المستخدم".
acdServerId	Y	ID من ACD هو مصدر البيانات للمستخدم.

الاسم	طلب؟	الوصف
	الافتراضي = لا شيء	
		ملاحظة: هذا الحقل مطلوب إذا قمت بتحديد خانة الاختيار "تمكين الجدول لهذا المستخدم".

CSV أمثلة على الملفات

المجموعات CSV مثال

```
1 ID ، الاسم ، تاريخ التنشيط ، تاريخ إلغاء التنشيط
2 ,0مبيعات01/01/2019,01/04/2018,
3 ,0المالية0180182019,01/04/2018,
```

الفرق CSV مثال

```
1 ID، الاسم، تاريخ التنشيط، تاريخ إلغاء التنشيط، معرف المجموعة الأصلية، الإنتاجيةتجميع
2 0,CAR مبيعات,01/01/2019,01/04/2018, مبيعات,صحيح
3 0 ، مبيعات قطع الغيار ، 01/04/2018،01/01/2019 ، مبيعات ، خطأ
```

الفئات والعبارات API

استخدم API هذا للعمل مع قوائم الفئات والعبارات من. تستخدم هذه الطرق للفئات

والعبارات API:

- الحصول على—لاسترداد معلومات الفئة والعبارة
- POST—لإنشاء فئات وعبارات
- PUT—تحديث معلومات الفئة والعبارة
- حذف—لحذف معلومات الفئة والعبارة

حذف الفئات والعبارات API

تحذف هذه الطريقة معلومات الفئة والعبارة.

حذف البروتوكول وعناوين URI

محددات:

عبارة الفئة	API//الراحة/كاس/قائمة العبارات API//الراحة/كاس/عبارة
أسلوب	حذف
اذونات	تحليلات سطح المكتب للمسؤول تحليلات الصوت المشرف LVSCR تحليلات نص المسؤول إدارة المستأجر
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

مثل

حذف تصنيف: API/rest/cas/phraselist?ID=13/

حذف عبارة: API/rest/cas/phrase?ID=7/

يستجيب النظام بما يلي:

{"محذوف":1}

احصل على الفئات والعبارات API

تسترجع هذه الطريقة معلومات الفئة والعبارة.

بروتوكول GET وعناوين URI

محددات:

عبارة الفئة	API//الراحة/كاس/قائمة العبارات API//الراحة/كاس/عبارة
أسلوب	حصل
اذونات	تحليلات سطح المكتب للمسؤول تحليلات الصوت المشرف LVSCR تحليلات نص المسؤول إدارة المستأجر
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول استجابة GET

الاسم	الوصف
فئات	معلومات تفصيلية عن فئات "إحصاءات Google".
معرف	الفئة ID.
وصف	وصف الفئة.
معرف اللغة	سلسلة أحرف تحدد اللغة. مثال على اللغة الإنجليزية الأمريكية = en-us

الاسم	الوصف
العبارات	معلومات تفصيلية حول عبارات "إحصاءات Google".
تَعْبِير	العبارة المراد البحث عنها.
صوتي	الإملاء الصوتي للعبارة المراد البحث عنها.
يبدوإعجاب	إصدارات بديلة من العبارة التي تبدو مثل العبارة المستهدفة.
ثقة	قيمة الثقة التي تشير إلى احتمال أن تكون النتيجة صحيحة.
معرف	ID رقم العبارة.
معرف الفئة	رقم الفئة ID للعبارة.
حالة	حالة الاتصال بالوكيل.

POST الفئة والعبارات API

تقوم هذه الطريقة بإنشاء معلومات الفئة والعبارة.

POST البروتوكول وعناوين URI

محددات:	
عبارة الفئة	/API/rest/cas/phraselist //API/الراحة/كاس/العبارة
أسلوب	POST
اذونات	تحليلات سطح المكتب للمشرف تحليلات الصوت المشرف Lvcsr التحليلات تحليلات نص المسؤول إدارة المستأجر
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الاستجابة POST

الاسم	الوصف
باب	معلومات تفصيلية عن فئات "إحصاءات Google".
وصف	وصف الفئة.
معرف اللغة	سلسلة أحرف تحدد اللغة. مثال على اللغة الإنجليزية الأمريكية = en-us

الفئات والعبارات API PUT

تقوم هذه الطريقة بتحديث معلومات الفئة والعبارة.

البروتوكول وعناوين URI PUT

محددات:	
عبارة الفئة	API//الراحة/كاس/قائمة العبارات API//الراحة/كاس/عبارة
أسلوب	PUT
اذونات	تحليلات سطح المكتب للمسؤول تحليلات الصوت المشرف LVSCR تحليلات نص المسؤول إدارة المستأجر
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الاستجابة PUT

الاسم	الوصف
فئات	معلومات تفصيلية عن فئات "إحصاءات Google".

الاسم	الوصف
معرف	الفئة ID.
وصف	وصف الفئة.
معرف اللغة	سلسلة أحرف تحدد اللغة. مثال على اللغة الإنجليزية الأمريكية = en-us
العبارات	معلومات تفصيلية حول عبارات "إحصاءات Google".
تَعْبِير	العبارة المراد البحث عنها.
صوتي	الإملاء الصوتي للعبارة المراد البحث عنها.
يبدوإعجاب	إصدارات بديلة من العبارة التي تبدو مثل العبارة المستهدفة.
ثقة	قيمة الثقة التي تشير إلى احتمال أن تكون النتيجة صحيحة.
معرف	ID رقم العبارة.
معرّف الفئة	رقم الفئة ID للعبارة.
ولاية	ولاية الاتصال بالوكيل.

مثال على ملف JSON GET/POST/PUT

فيما يلي مثال على ملف استجابة JSON منسق لاسترجاع وإنشاء وتحديث الفئات والعبارات:

```
{
"فئات": [{
"ID": رقم، "الفئة": نص، "الوصف":
نص، "معرف اللغة": "en-us"
},
....
],
"عبارات": [{
```

"عبارة": سلسلة نصية، "صوتي": سلسلة
نصية، "يشبه صوتيًا": سلسلة نصية، "ثقة":
رقم، "ID": رقم، "معرف الفئة": رقم،
"ولاية": رقم

},
...
],
"الثقة": رقم
{

جهاز اتصال API

استخدم جهاز الاتصال API لاسترداد قائمة الأجهزة.

بروتوكول الاتصال بالجهاز API و URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
أسلوب	يحصل
الأذونات	إدارة QM

معلمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
تضمين الأجهزة غير المُهيأة	N	منطقيه	عند ضبطها على "صحيح"، يتم تضمين الأجهزة غير المُهيأة. الافتراضي = خطأ القيم المقبولة. ▪ true ▪ false
عدد العناصر في الصفحة	N	الرقم	عدد العناصر التي تظهر في كل صفحة.
عمود الفرز	N	نص	معرف الشخص
ترتيب الاتجاهات	N		الخيارات ▪ تصاعدي ▪ تنازلي

أمثلة على ملفات JSON الخاصة بجهاز الاتصال API

مثال على ملف الاستجابة

```
}]
```

```
"ID": 1,
"الاسم": "123456789"،
"contactDeviceTypeId": 0,
"recordingTypeId": 1, "configured":
true, "personId": null,
"telephonyGroupId": 2,
"recordingGroupId": 2,
"signalingGroupId": 3،
"loggedInPersonId": null"،
"virtualDevice": null"،
isStereo": " ،isRecordingTones": false"
false ،"monitoringServerId": null"،
"contactDeviceLines": [ }
ID: 49,
"contactDeviceId": 1,
"الامتداد": "8013"، "القسم": "قسم التوجيه"
{
]
{
```

أجهزة الاتصال بالجملة API

استخدم خاصية Contact Device Bulk API لإضافة الأجهزة بشكل جماعي.

بروتوكول الاتصال الجماعي للأجهزة API و URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
أسلوب	POST
الأذونات	إدارة QM

يرى جهاز اتصال API لمزيد من المعلومات.

أمثلة على ملفات JSON لبيانات الاتصال المجمعة API

مثال على ملف الاستجابة


```
1  }
2  "يضيف": [
3  }
4  "مُهيا": صحيح،
5  "contactDeviceLines": [
6  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
7  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "القسم": ""}
8  ],
9  "contactDeviceTypeId": 0,
10 ID: 239,
11 "isRecordingTones": خطا،
12 "isStereo": خطا،
13 "loggedInPersonId": 19,
14 "monitoringServerId": null,
15 "الاسم": "SEPWIN7X64003"،
16 "personId": 19,
17 "recordingGroupId": 1,
18 "recordingTypeId": 1,
19 "signalingGroupId": 1,
20 "telephonyGroupId": 1,
21 "الجهاز الافتراضي": لا شيء
22 },
23 {
24 "مُهيا": صحيح،
25 "contactDeviceLines": [
26 {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "تقسيم": ""}
```

```
27  {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
28  ],
29  "contactDeviceTypeId": 0,
30  ID: 238,
31  "isRecordingTones": "خطأ",
32  "isStereo": "خطأ",
33  "loggedInPersonId": 29,
34  "monitoringServerId": null,
35  "الاسم": "SEPWIN7X64004"،
36  "personId": 29,
37  "recordingGroupId": 1,
38  "recordingTypeId": 1,
39  "signalingGroupId": 1,
40  "telephonyGroupId": 1,
41  "الجهاز الافتراضي": لا شيء
42  }
43  ],
44  "يمسح": [
45  }
46  "مُهيأ": صحيح،
47  "contactDeviceLines": [
48  {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
49  {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
50  ],
51  "contactDeviceTypeId": 0,
52  "ID": 108,
53  "isRecordingTones": "خطأ",
54  "isStereo": "خطأ",
55  "loggedInPersonId": 30,
56  "monitoringServerId": null,
57  "الاسم": "SEPWIN8X64004"،
58  "personId": 30,
59  "recordingGroupId": 1,
60  "recordingTypeId": 1,
61  "signalingGroupId": 1,
62  "telephonyGroupId": 1,
63  "الجهاز الافتراضي": لا شيء
64  },
65  }
66  "مُهيأ": صحيح،
67  "contactDeviceLines": [
68  {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
69  {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
70  ],
71  "contactDeviceTypeId": 0,
72  ID: 99,
73  "isRecordingTones": "خطأ",
74  "isStereo": "خطأ",
75  "loggedInPersonId": 22,
76  "monitoringServerId": null,
77  "الاسم": "SEPWIN8X64003"،
```

```
"personId": 22,
"recordingGroupId": 1,
"recordingTypeId": 1,
"signalingGroupId": 1,
"telephonyGroupId": 1,
"الجهاز الافتراضي": لا شيء
{
],
"تحديث": [
}
"مُهيا": صحيح،
"contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504"},
"ID": 412466, "القسم": ""}],
"contactDeviceTypeId": 0,
"ID": 88,
"isRecordingTones": خطا،
"isStereo": خطا،
"loggedInPersonId": 31,
"monitoringServerId": null,
"الاسم": "CSFWIN10X64004"،
"personId": 31,
"recordingGroupId": 1,
"recordingTypeId": 1,
"signalingGroupId": 1,
"telephonyGroupId": 1,
"الجهاز الافتراضي": لا شيء
},
}
"مُهيا": صحيح،
"contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503"},
"ID": 41251 1، "القسم": ""}],
"contactDeviceTypeId": 0,
"ID": 86،
"isRecordingTones": خطا،
"isStereo": خطا،
"loggedInPersonId": 23,
"monitoringServerId": null,
"الاسم": "CSFWIN10X64003"،
"personId": 23,
"recordingGroupId": 1,
"recordingTypeId": 1,
"signalingGroupId": 1,
"telephonyGroupId": 1,
"الجهاز الافتراضي": لا شيء
{
[
{
```

للتواصل API

تتيح خاصية الاتصال API للمستخدمين البحث عن جهات اتصال محددة، ثم الربط بـ Webex WFO لتشغيلها في مشغل الوسائط.

بروتوكول و URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
أسلوب	يحصل
الأذونات	البحث عن جهات الاتصال
نوع المحتوى	multipart/form-data
معلمات	ID = مُعرّف جهة اتصال موجودة. يحدد هذا المورد URI جهة اتصال محددة ID. إذا لم يكن العنصر {ID} موجودًا، فإن الاستجابة تُرجع رمز خطأ بدلاً من قائمة فارغة. وقت البدء = <الطابع الزمني لبداية جهات الاتصال>

حقول الطلب

ملحوظة إذا تم استخدام معلمة beginTime، فيجب أيضًا استخدام معلمة endTime في استعلام URI.

المعلمة	الوصف
الوكيل	ID الخاص بالمستخدم. القيمة المقبولة هي عدد صحيح ID. المعلمة ("agent") حساسة لحالة الأحرف ويجب أن تكون جميع الأحرف صغيرة. إذا استخدم المستخدم المعلمة بحرف A كبير، فسيتم إرجاع كل وكيل. خياري
العاني	التعرف التلقائي على رقم المتصل (ANI). بمعنى آخر، يحدد نظام ANI رقم المتصل. القيمة المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?) كأحرف بدل.

المعلمة	الوصف
	يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. مثال `contact?ani=1234&ani=4567` عندما تقوم بتوفير قيم متعددة لمعلمة، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم باستخدام OR (أي أن المثال السابق يبحث عن جهات اتصال إما ani=1234 أو ani=4567). خياري.
معرف المكالمة المرتبطة	جهة الاتصال المرتبطة ID التي تربط جهات الاتصال بناءً على العميل
	خبرة. خياري.
تاريخ البدء	قم بإرجاع السجلات التي تبدأ في التاريخ المحدد أو بعده فقط. التنسيق: `YYYY-MM-DD`. إذا لم يتم تحديد نطاق زمني ولم يتم تحديد تاريخ البدء، فسيكون التاريخ الافتراضي قبل 60 يومًا من اليوم.
بداية الوقت	يُستخدم مع beginDate لإرجاع السجلات التي تبدأ في التاريخ والوقت المحددين أو بعدهما. التنسيق: `HH:MM`.
معرف المكالمة	جهة اتصال ID من خلال تكامل طرف ثالث. القيمة المقبولة هي سلسلة نصية. خياري.
يمكن التقييم	يشير إلى ما إذا كان بإمكان المستخدم تقييم هذا الاتصال. القيمة المقبولة هي حقيقي. تُرجع القيمة True جهة الاتصال، إذا كان بإمكان المستخدم تقييم جهة الاتصال هذه عند تسجيل الدخول إلى Webex WFO. خياري. إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن يقوم الاستعلام بتصفية جهات الاتصال. القيمة: صحيح، إذا كان من الممكن تقييم جهة الاتصال بواسطة المستخدم المسجل دخوله.
تاريخ انتهاء التقييم	تاريخ انتهاء نطاق جهات الاتصال التي تم تقييمها بعد تصفيتها. التنسيق: `YYYY-MM-DD`.
تاريخ التقييم تاريخ البدء	تاريخ بدء نطاق جهات الاتصال التي تم تقييمها بعد تصفيتها. التنسيق: `YYYY-MM-DD`.
dnis	خادم تعريف رقم المتصل (DNIS) الخاص بالمكالمة. بمعنى آخر، الرقم المطلوب. القيمة المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?) كأحرف بدل. يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. متى

المعلمة	الوصف
	إذا قمت بتوفير قيم متعددة لمعامل ما، فإن الاستعلام يجمع هذه القيم باستخدام "أو". خياري.
تاريخ الانتهاء	قم بإرجاع السجلات التي تبدأ قبل التاريخ المحدد فقط. التنسيق: `YYYY-MM-DD`. إذا لم يتم تحديد نطاق زمني ولم يتم تحديد تاريخ الانتهاء، فسيكون التاريخ الافتراضي هو اليوم.
نهاية الوقت	يُستخدم مع endDate لإرجاع السجلات التي تبدأ قبل التاريخ المحدد. التنسيق: `HH:MM`.
استبعاد	يُرجع مُعرّف موارد موحد (URI) للقيمة المحددة. انقر على URI لعرض البيانات المرتبطة بالقيمة المحددة. خياري. قيم: ▪ الحدث - يُرجع URI الذي يشير إلى بيانات الحدث. ▪ البيانات الوصفية - تُرجع URI التي تشير إلى البيانات الوصفية. ▪ metadata.key1—إرجاع URI يشير إلى السمة key1 داخل كائن البيانات الوصفية.
يوسع	يُرجع جميع البيانات المرتبطة بالقيمة المحددة بدلاً من URI. خياري. قيم: ▪ الحدث - يوسع جميع الأحداث لتشمل جميع بيانات الحدث، وليس فقط URI. ▪ البيانات الوصفية - توسع جميع البيانات الوصفية، وليس فقط URI. ▪ metadata.key1—يقوم فقط بتوسيع السمة key1 داخل كائن البيانات الوصفية.
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل. القيم المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على أي عدد من علامات النجمة (*) أو علامات الاستفهام (?) كأحرف بدل. خياري.
مجموعة	ID لمجموعة. القيمة المقبولة هي العدد الصحيح ID. اختياري. لديه تسجيل
قم بإعادة	جهات الاتصال المرتبطة بالتسجيل فقط. خياري. قيم: ▪ true ▪ false

المعلمة	الوصف
	إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن يقوم الاستعلام بتصفية جهات الاتصال حسب التسجيلات.
ساعة	ما إذا كان تقييم الاتصال قد تم تحديده للموارد البشرية (hr).
	خياري. قيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
في تَقَدم	ما إذا كان تقييم الاتصال جارياً. خياري. قيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
اسم العائلة	اسم عائلة الوكيل. القيم المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على أي عدد من علامات النجمة (*) أو علامات الاستفهام (?) كأحرف بدل. يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. متى إذا قمت بتوفير قيم متعددة لمعامل ما، فإن الاستعلام يجمع هذه القيم باستخدام "أو". خياري.
الحد	معلمة URL يمكن استخدامها لزيادة إجمالي النتائج والحصول على مجموعات نتائج أكبر. خياري. هام قد يؤثر استخدام هذه المعلمة س[redacted] على الأداء. Cisco يوصي بـ 100 أو أقل.
خط	رقم التحويلة للمكالمة (من وجهة نظر الموظف الذي يقوم بتسجيل المكالمة). القيمة المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?) كأحرف بدل. يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. عندما تُدخل قيمًا متعددة لمعامل ما، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم.

المعلمة	الوصف
	القيم باستخدام OR. خياري.
البيانات الوصفية	حقل البيانات الوصفية. خياري. قيم: ▪ <مفتاح>~<عامل>~<قيمة> حيث أن <key> هو اسم حقل البيانات الوصفية الذي تم تكوينه في مسؤول المراقبة والتسجيل ويجب أن يتطابق تمامًا مع اسم البيانات الوصفية المكوّن. يُعدّ عامل التشغيل <> أحد العوامل التالية: ▪ يساوي ▪ يبدأ بـ ▪ ينتهي بـ ▪ يتضمن يمكن أن تتضمن القيمة <value> سلسلة نصية تحتوي على أحرف بدل من علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?). يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. عندما تقوم بتوفير قيم متعددة لمعلمة ما، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم باستخدام "أو". إذا لم تحدد قيمة، فسيعيد الاستعلام جميع جهات الاتصال التي تحتوي على بيانات وصفية للمفتاح المحدد.
يحتاج إلى موافقة	ما إذا كان تقييم الاتصال يحتاج إلى موافقة. خياري. قيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
رقم	أي رقم مستخدم في جهة الاتصال (ANI أو DNIS). القيمة المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?) كأحرف بدل. يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. متى إذا قمت بتوفير قيم متعددة لمعامل ما، فإن الاستعلام يجمع هذه القيم باستخدام "أو". خياري.

المعلمة	الوصف
رقم الهاتف	أي رقم مستخدم في جهة الاتصال (ANI أو DNIS أو Line). المقبول القيمة عبارة عن سلسلة نصية تحتوي على أحرف بدل من علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (?). يمكن أن يظهر هذا المعامل مرة واحدة أو لا يظهر على الإطلاق في استعلام واحد. خياري.
يتراوح	معلمة رأسية تسمح لك بالتنقل بين صفحات النتائج. حيث، "<items=<1-200". خياري. أفضل الممارسات يمكن استخدام معيار النطاق بالتزامن مع معيار الاستعلام المحدد، مما يزيد من النتائج الإجمالية.
سجل	ما إذا تم احتساب الهدف من الاحتكاك. خياري. قيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
إحصائيات البحث	يُرجع العدد الإجمالي للسجلات المتاحة التي تطابق "العدد". حيث تكون القيم المقبولة هي: ▪ true ▪ خطأ اختياري.
مدة الصمت	قم بإرجاع جهات الاتصال التي تم تسجيل مدة اتصالها (بالمللي ثانية) فقط الصمت يساوي أو يزيد عن القيمة المحددة. مثال يُعيد الأمر `silenceDuration=5000` جهات الاتصال التي تحتوي على حالة واحدة أو أكثر من حالات الصمت المسجلة التي تساوي أو تزيد عن 5000. أقل من 5 ثوانٍ. خياري.
أحداث الصمت	قم بإرجاع جهات الاتصال التي يكون عدد أحداث الصمت فيها مساوياً لـ أو

المعلمة	الوصف
	أكبر من القيمة المحددة. مثال تقوم الدالة silenceEvents=5 بإرجاع جهات الاتصال التي تحتوي على 5 أحداث صمت أو أكثر. خياري
مُعَلَّم	ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال. القيم المنطقية المقبولة هي: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ) اختياري.
مدة المحادثة	قم بإرجاع جهات الاتصال التي تم تسجيل مدة المحادثة الخاصة بها (بالمللي ثانية) فقط تكون الأحداث الزائدة مساوية أو أكبر من القيمة المحددة. مثال يُعيد الأمر talkOverDuration=5000 جهات الاتصال التي تحتوي على حالة واحدة أو أكثر من أحداث المحادثة المسجلة التي تساوي أو أكثر من 5 ثوانٍ. خياري.
الحديث عن الأحداث	قم بإرجاع جهات الاتصال التي يكون عدد أحداث المحادثة فيها مساوياً لـ أو أكبر من القيمة المحددة. مثال talkOverEvents=5 تُرجع جهات الاتصال التي تحتوي على 5 أحداث محادثة أو أكثر. خياري.
فريق	فريق ID. القيمة المقبولة هي العدد الصحيح ID. خياري.
تمرين	هل تم وضع علامة على تقييم الاتصال لأغراض التدريب؟ خياري. قيم: ▪ true

المعلمة	الوصف
	▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
يكتب	نوع الاتصال. يقوم مُعامل النوع بتصفية جهات الاتصال بناءً على حالات التحميل. خياري. قيم: ▪ جودة ▪ أرشيف إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن يقوم الاستعلام بتصفية حالات التحميل. ملحوظة لا يكون لدور مستخدم الأرشيف نطاق عام إلا عند تحديد نوع الأرشيف.

إجراء بحث مُركّب

يعرض الطلب التالي قائمة بجميع جهات الاتصال المسجلة لأغراض الجودة في أو بعد 01/01/2018 (بتوقيت غرينتش).

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&type=quality
```

إجراء بحث باستخدام مفتاح البيانات الوصفية

يُعيد الطلب التالي قائمة بجميع جهات الاتصال التي تحتوي على البيانات الوصفية المسماة "رقم الهاتف".

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-01&metadata=phone
```

يُعيد ما يلي قائمة بجميع جهات الاتصال التي تحتوي على البيانات الوصفية المسماة customerNo.

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-
01&metadata=phone~contains~*
```

إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات وصفية بقيمة محددة

يُعيد الطلب التالي قائمة بجميع جهات الاتصال التي تحتوي على قيمة البيانات الوصفية 555-1234.

```
GET ~/API/rest/recording/contact?beginDate=2018-01-
01&metadata=phone~equals~555-1234
```

إجراء بحث عن أحداث الصمت

يُعيد الطلب التالي قائمة جهات الاتصال التي تحتوي على حدثين أو أكثر من أحداث الصمت لمدة 10 ثوانٍ أو أكثر.

```
GET~/API/rest/recording/contact?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

مثال على ملف JSON


```
}
hr"" : خطأ، " : "dnis
2111""،
مدة المكالمة: 15000
"ani": "1581""،
"icmCallId": "19291093",
:"evalForm" ،"assocCallId": 290275383991253
}
"الاسم": "النموذج 1"
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"فريق" : {
"الاسم": "الفريق 1"
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
qualityReason"" : {
"نص": "أول مكالمة في اليوم"، "معرف السبب": 1،
"key": "rec_reason_what_first"
},
"عامل" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"username" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"التقييم": { "معرف
الحالة": 1،
النتيجة: 90
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"التدريب": خطأ، "ID": 1"،
"startTime": 1239308710000,
```

tz"": "أمريكا/شيكاغو"،
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
} : ""archiveWF
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"مجموعة" : {
"الاسم": "المجموعة 1"،
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"المقيم" : { "اسم العائلة" : "سيلرز"، "اسم
المستخدم" : "سيلارج"،
: "$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName"
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
screenUploaded"": صحيح،
"metadata": {
} : ""$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
{
{

مثال على ملف JSON: معلمة searchStats = صحيح

}
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
العدد: 689
{

البحث الأساسي عن جهات الاتصال API

يعرض البحث الأساسي عن جهة الاتصال API تفاصيل حول مكالمة جارية أو مكالمة تم إكمالها مؤخرًا. تتضمن المعلومات المُسترجعة أحدث جهة اتصال تتطابق مع معايير البحث. قد يكون آخر اتصال جارياً حالياً.

بروتوكول و URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
أسلوب	يحصل
الأذونات	البحث عن جهات الاتصال
نوع المحتوى	multipart/form-data

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
العاني	N	السلسلة	رقم الاتصال الخاص بالجهة المتصل بها.
dnis	N	السلسلة	رقم الاتصال. رقم هاتف الوكيل.
الاسم الأول	N	السلسلة	الاسم الأول للوكيل.
اسم العائلة	N	السلسلة	اسم عائلة الوكيل.
خط	N	السلسلة	امتداد المكالمة (من وجهة نظر (الوكيل الذي يسجل المكالمة). الشبكة القيمة المقبولة هي سلسلة نصية تحتوي على علامة النجمة (*) أو أحرف البدل التي تحتوي على علامة استفهام (?).

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
			يمكن أن يظهر هذا المعامل صفرًا أو أكثر من المرات في استعلام واحد. عندما تقوم بتوفير قيم متعددة لمعلمة ما، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم باستخدام "أو". خياري.
اسم المستخدم	N	السلسلة	عنوان البريد الإلكتروني للوكيل من جدول الأشخاص.

حقول الاستجابة

يتضمن ناتج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف	قاعدة بيانات CCR الخاصة بجهة الاتصال ID.
معرف المكالمة المرتبطة	جهة الاتصال المرتبطة ID.
مدة المكالمة	مدة المكالمة.
رابط التسجيل	رابط تشغيل جهة الاتصال (URL).
مكتمل	يشير هذا إلى ما إذا كانت المكالمة قد اكتملت أم أنها لا تزال جارية. صحيح = المكالمة مكتملة خطأ = المكالمة جارية
وقت البدء	قم بتحديد وقت بدء المكالمة بتوقيت غرينتش.
الوكيل	معلومات تفصيلية عن الوكيل.
$ref	رابط URL لمورد الشخص
معرف العرض	اعرض ID الخاص بالوكيل.
اسم العائلة	اسم عائلة الوكيل
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل.
اسم المستخدم	عنوان البريد الإلكتروني للوكيل.

إذا لم تكن هناك جهات اتصال تفي بالمعايير المحددة (على سبيل المثال، لم يقم الوكيل المقدم بإجراء مكالمة من قبل، أو أنه ليس ضمن النطاق)، فإن النظام يعيد استجابة 404 غير موجود. بالنسبة لجهات الاتصال غير المرتبطة بوكيل (على سبيل المثال، جهات الاتصال المسجلة عبر البوابة)، ستكون سمة "الوكيل" فارغة.

مثال على ملف JSON

فيما يلي أمثلة على استجابة JSON منسقة.


```
}
"ID" : 2,
"assocCallId": "00001007771411573215",
"recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
} : ""startTime" : 1481520391000, "agent
"$ref" : "\/API\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" :
"al dente",
"lastName" : "dente",
"firstName" : "al",
"اسم المستخدم" : "al.dente@your-domain.com"
{
{
```

مراقبة الاتصال API

تتيح خاصية مراقبة جهات الاتصال API للمستخدمين رؤية العدد الإجمالي لجهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال الـ 15 دقيقة الماضية من وقت استدعاء المسؤول لهذه الخاصية API.

يتم تسجيل جميع جهات الاتصال في قاعدة البيانات وعرضها باستخدام هذا الرمز API. ومع ذلك، قد يختلف عدد جهات الاتصال المعروضة مع هذا API عن عدد جهات الاتصال المعروضة في جدول جهات الاتصال. على سبيل المثال، بناءً على كيفية ضبطك للإعدادات العامة، تحدد معلمة طول المكالمة عدد جهات الاتصال التي تظهر في واجهة المستخدم. عدد جهات الاتصال المعروضة في واجهة المستخدم أقل من أو يساوي إجمالي عدد جهات الاتصال المعروضة مع هذا API.

ملحوظة لا يقوم هذا API بحساب التسجيلات الجذرية حتى يتم التوفيق بينها.

البروتوكول و URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
طريقة	يحصل
الأذونات	إدارة تصاريح المستأجر
نوع المحتوى	تطبيق/JSON

مجالات الاستجابة

يتضمن ناتج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
جهات الاتصال	مكالمة بين وكيل وعميل.

الحقل	الوصف
المجموع	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال الـ 15 دقيقة الماضية. totalWithAudio
	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال الـ 15 دقيقة الماضية التي تحتوي على تسجيلات صوتية تم تحميلها.
totalWithVideo	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال الـ 15 دقيقة الماضية التي تم تحميل تسجيلات الشاشة عليها.

مثال على استجابة JSON

فيما يلي مثال على استجابة JSON منسقة.


```
}
جهات الاتصال:{
"الإجمالي": "215"، "الإجمالي مع
الصوت": 175، "الإجمالي مع الفيديو": 85
}
{
```

بحث مخصص في البيانات التعريفية API

استخدم البحث عن البيانات الوصفية المخصصة API لتحديد موقع جميع جهات الاتصال التي تحتوي على قيمة بيانات وصفية مخصصة محددة.

ملحوظة للبحث عن جهات اتصال بناءً على قيمة بيانات وصفية قياسية، أو للبحث عن جهات اتصال بمعلمات إضافية لا يدعمها هذا API، استخدم للتواصل API .

البروتوكول و URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
طريقة	يحصل
الأذونات	عرض جهات الاتصال

حقول الطلب

الاسم	مطلوب؟	النوع	الوصف
مفتاح البيانات الوصفية	Y	السلسلة	مفتاح بيانات التعريف المستخدم ل بحث.
قيمة البيانات الوصفية	Y	السلسلة	قيمة بيانات التعريف التي يبحثون.
الحد	N	الرقم	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال المعرفات للعودة. بشكل افتراضي ، هذا هو 1,000. القيمة القصوى هي 100,000.
اوفست	N	الرقم	قيمة للبحث عن معرفات جهات الاتصال التي هي أقل من الإزاحة. هذا يستخدم الحقل لترقيم الصفحات ك يتم فرز معرفات جهات الاتصال التي تم إرجاعها في

الاسم	مطلوب؟	النوع	الوصف
			تنازلي. راجع حقول الاستجابة للحصول على التفاصيل.

حقول الاستجابة

الحقل	الوصف
تقسيم	JSON لترقيم الصفحات. يحتوي هذا الحقل على العناصر الفرعية التالية- حقول: ▪ التالي: API للاتصال للحصول على الدفعة التالية من البيانات هو أن هناك المزيد. إذا لم يكن هناك المزيد من البيانات ، فهذه السلسلة فارغة. ▪ الإجمالي: عدد معرفات جهات الاتصال التي تطابق زوج مفتاح/قيمة بيانات التعريف الذي بحثت عنه.
البيانات	قائمة JSON بمعرفات جهات الاتصال.

مثال على استجابة JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
}
"ترقيم الصفحات": { "التالي":
"تسجيل/بيانات وصفية/جهة اتصال?,"metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4
"المجموع": 200
},
"البيانات": [
}
"ID": 376909
},
}
"ID": 376908
},
}
"ID": 376907
},
```

```
}
"ID": 376906
},
[
{
```

استمارة التقييم API

استخدم هذا API لطلب معلومات نموذج التقييم QM من.

البروتوكول و URI

URL	API//راحة/تسجيل/evalform
أسلوب	حصل
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
معرف	استمارة التقييم ID.
name	اسم نموذج التقييم.
وصف	وصف استمارة التقييم.
خالق	منشئ نموذج التقييم.
انشاء	الوقت الذي تم فيه إنشاء نموذج التقييم بالمللي ثانية لعصر UNIX. يدوي الترجيح يشير إلى ما إذا كان الترجيح اليدوي ينطبق على الأسئلة المتعلقة بالتقييم أم لا شكل.
تم إنشاؤهTZ	المنطقة الزمنية التي تم فيها إنشاء نموذج التقييم.
التحديث	مؤشر المحدث.
تحديث	مؤشر الوقت عند آخر تحديث لنموذج التقييم ، بتنسيق حقبة UNIX.

الاسم	الوصف
محدثTz	المنطقة الزمنية التي تم فيها تحديث نموذج التقييم.
status	حالة استمارة التقييم.
النموذج الافتراضي	يشير إلى ما إذا كان نموذج التقييم يعرض قيم الإجابة الافتراضية أم لا. الموافقةمطلوب
	يشير إلى ما إذا كان يجب الموافقة على التغييرات التي تطرأ على نموذج التقييم. نطاقات
النطاق	معلومات تفصيلية حول نطاقات نطاق نموذج التقييم.
شريط	رقم نطاق استمارة التقييم.
بدأ	بداية نطاق استمارة التقييم.
انتهاء	نهاية نطاق استمارة التقييم.
نوع النتيجة	معلومات تفصيلية عن درجة نموذج التقييم.
معرف	النتيجة ID.
name	اسم نوع النتيجة. مثال النسبة المئوية
مقاطع	معلومات تفصيلية بخصوص أقسام نموذج التقييم.
معرف	قسم استمارة التقييم ID.
name	اسم قسم نموذج التقييم.
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به القسم في نموذج التقييم.
ثقل	عامل وزن قسم نموذج التقييم.
لون البداية	لون البداية لقسم نموذج التقييم.
نهايةاللون	لون نهاية قسم نموذج التقييم.

الاسئله	معلومات تفصيلية بخصوص سؤال نموذج التقييم.
معرف	السؤال ID.
نص	نص السؤال.

الاسم	الوصف
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به السؤال في القسم.
ثقل	الوزن المطبق على السؤال.
وصف	وصف السؤال.
خيارات	معلومات تفصيلية حول خيارات الأسئلة.
معرف	الخيار ID
نوع	نوع السؤال. مثال على مؤشرات الأداء الرئيسية والمواد المضافة
تسميه	يشير إلى ما إذا كان قد تم عرض تسمية السؤال أم لا.
isDefault	يشير إلى ما إذا كان هذا سؤالا افتراضيا أم لا.
kpiالأولوية	يشير إلى ما إذا كان هذا سؤالا ذا أولوية لتحديد درجة KPI.
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به السؤال.
النقاط	عدد نقاط السؤال.

مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

]

}

"ID": رقم ، "اسم": سلسلة ،

"الوصف": سلسلة ، "الخالق": سلسلة

،

"تم إنشاؤه": حقبة ميلي ثانية ، "ترجيح يدوي": منطقي ،

"تم إنشاؤه": "أمريكا / شيكاغو" ، "محدث": "2" ،

"محدث": 1489634636917 ،

updatedTz"": "أمريكا / شيكاغو" ، "الحالة": 0 ،
"defaultForm": false ،
approvalRequired": true" ،
"bandRanges": [{
"الفرقة": 1 ،
"ابدأ": 0 ،
"النهاية": 40
} },
"الفرقة": 2 ،
"ابدأ": 40 ،
"النهاية": 60
} },
"الفرقة": 3 ،
"ابدأ": 60 ،
"النهاية": 100
{
],
"نوع النتيجة": {
"ID": 1 ،
"الاسم": "النسبة المئوية"
},
"الأقسام": [{
"ID": 1 ،
"الاسم": "القسم 1" ، "الطلب": 0
،
"الوزن": 1.0، "لون البداية": "#ffffff"، "لون
النهاية": "#000000"، "الأسئلة": [{
"ID": 1 ،
"النص": "كيف كانت الخدمة" ،

"الطلب": 0 ،
"الوزن": 0.5 ،
"الوصف": "" ،
"خيارات": [{
"ID": 1 ،
"النوع": "KPI" ،
"التسمية": "Y" ،
"isDefault": true ،
"kpiPriority": 0 ،
"الطلب": 0 ،
"النقاط": 100
} },
"ID": 2 ،
"النوع": "مضاف" ،
"التسمية": "N" ، "isDefault": false ،
"kpiPriority": 0 ،
"النظام": 1 ،
"النقاط": 0

"ID": 3 ،
"النوع": "غير قابل للتطبيق"،
"التسمية": "N/A"، "isDefault": خطأ،
"kpiPriority": 0،
"النظام": 2 ،
"النقاط": 0
} },

{
[
},
....
[

```
{
    [
        },
        ...
    [
```

استمارة التقييم ID API

استخدم هذا API لطلب معلومات بخصوص نموذج تقييم QM محدد من.

البروتوكول و URI

URL	API//الراحة/تسجيل/evalform/<ID>
أسلوب	حصل
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
معرف	استمارة التقييم ID.
name	اسم نموذج التقييم.
وصف	وصف استمارة التقييم.
خالق	منشئ نموذج التقييم.
انشاء	الوقت الذي تم فيه إنشاء نموذج التقييم بالمللي ثانية لعصر UNIX. يدوي الترجيح يشير إلى ما إذا كان الترجيح اليدوي ينطبق على الأسئلة المتعلقة بالتقييم أم لا شكل.
تم إنشاؤهTZ	المنطقة الزمنية التي تم فيها إنشاء نموذج التقييم.
التحديث	مؤشر المحدث.
تحديث	مؤشر الوقت عند آخر تحديث لنموذج التقييم ، بتنسيق حقبة UNIX.

الاسم	الوصف
محدثTz	المنطقة الزمنية التي تم فيها تحديث نموذج التقييم.
status	حالة استمارة التقييم.
النموذج الافتراضي	يشير إلى ما إذا كان نموذج التقييم يعرض قيم الإجابة الافتراضية أم لا. الموافقةمطلوب
	يشير إلى ما إذا كان يجب الموافقة على التغييرات التي تطرأ على نموذج التقييم. نطاقات
النطاق	معلومات تفصيلية حول نطاقات نطاق نموذج التقييم.
شريط	رقم نطاق استمارة التقييم.
بدأ	بداية نطاق استمارة التقييم.
انتهاء	نهاية نطاق استمارة التقييم.
نوع النتيجة	معلومات تفصيلية عن درجة نموذج التقييم.
معرف	النتيجة ID.
name	اسم نوع النتيجة. مثال النسبة المئوية
مقاطع	معلومات تفصيلية بخصوص أقسام نموذج التقييم.
معرف	قسم نموذج التقييم ID.
name	اسم قسم نموذج التقييم.
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به القسم في نموذج التقييم.
ثقل	عامل وزن قسم نموذج التقييم.
لون البداية	لون البداية لقسم نموذج التقييم.
نهايةاللون	لون نهاية قسم نموذج التقييم.

الاسئله	معلومات تفصيلية بخصوص سؤال نموذج التقييم.
معرف	السؤال ID.
نص	نص السؤال.

الاسم	الوصف
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به السؤال في القسم.
ثقل	الوزن المطبق على السؤال.
وصف	وصف السؤال.
خيارات	معلومات تفصيلية حول خيارات الأسئلة.
معرف	الخيار ID
نوع	نوع السؤال. مثال على مؤشرات الأداء الرئيسية والمواد المضافة
تسميه	يشير إلى ما إذا كان قد تم عرض تسمية السؤال أم لا.
isDefault	يشير إلى ما إذا كان هذا سؤالا افتراضيا أم لا.
kpiالأولوية	يشير إلى ما إذا كان هذا سؤالا ذا أولوية لتحديد درجة KPI.
ترتيب	الترتيب الذي يظهر به السؤال.
النقاط	عدد نقاط السؤال.

مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

]

}

ID"": الرقم ، "الاسم": سلسلة ،

"الوصف": سلسلة ، "الخالق": سلسلة

،

"تم إنشاؤه": حقبة ميلي ثانية ، "ترجيح يدوي": منطقي ،

"تم إنشاؤه": "أمريكا / شيكاغو" ، "محدث": "2" ،

"محدث": 1489634636917 ،

```
updatedTz"": "أمريكا / شيكاغو" ، "الحالة": 0 ،
"defaultForm": false ،
approvalRequired": true" ،
"bandRanges": [{
"الفرقة": 1 ،
"ابدأ": 0 ،
"النهاية": 40
} },
"الفرقة": 2 ،
"ابدأ": 40 ،
"النهاية": 60
} },
"الفرقة": 3 ،
"ابدأ": 60 ،
"النهاية": 100
{
],
"نوع النتيجة": {
"ID": 1 ،
"الاسم": "النسبة المئوية"
},
"الأقسام": [{
"ID": 1 ،
"الاسم": "القسم 1" ، "الطلب": 0
،
"الوزن": 1.0، "لون البداية": "#ffffff"، "لون
النهاية": "#000000"، "الأسئلة": [{
"ID": 1 ،
"النص": "كيف كانت الخدمة" ،
```

"الطلب": 0 ،
"الوزن": 0.5 ،
"الوصف": "" ،
"خيارات": [{
"ID": 1 ،
"النوع": "KPI" ،
"التسمية": "Y" ،
"isDefault": true ،
"kpiPriority": 0 ،
"الطلب": 0 ،
"النقاط": 100
} },
"ID": 2 ،
"النوع": "مضاف" ،
"التسمية": "N" ، "isDefault": false ،
"kpiPriority": 0 ،
"النظام": 1 ،
"النقاط": 0

"ID": 3 ،
"النوع": "غير قابل للتطبيق"،
"التسمية": "N/A"، "isDefault": خطأ،
"kpiPriority": 0،
"النظام": 2 ،
"النقاط": 0
} },

{
[
},
....
[

```
{
    [
        },
        ...
    [
```

تصدير API

يعرض API نقاط النهاية الشبيهة ب REST لإجراء عمليات التصدير. يسمح لك باسترداد البيانات من النماذج الخلفية بتنسيق CSV.

البروتوكول و URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> حيث <importType> هو أحد أنواع الاستيراد المعرفة مسبقا. مثال أمثلة على أنواع الاستيراد هي الأشخاص والمجموعات والفرق .
أسلوب	حصل
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
أكديد	N	السلسلة	في حالة التعيين ، إرجاع العوامل المرتبطة بهذا ACD ID.
معلومات أساسية	N	منطقيه	عند التعيين إلى صواب، ترجع معلومات الوكيل الأساسية فقط، بما في ذلك ID والاسم الأول واسم العائلة ورقم الموظف.

بشكل افتراضي (أي بدون تعيين معلمات) يتم إرجاع جميع الوكلاء، بغض النظر عن حالة التنشيط.

ملاحظة تفرض كافة المتغيرات قواعد العرض. يتم إرجاع العوامل المرئية للمتصل فقط.

حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجداول التالية.

الحقول الخاصة بالأشخاص محددة في الجدول أدناه.

الحقل	الوصف
معرّف المستخدم	ID المستخدم في Webex WFO.
البريد الإلكتروني	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمستخدم.
عرض المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية لعرض المستخدم.
تسجيل الدخول	تسجيل دخول المستخدم ID.
موظف ID	موظف المستخدم ID.
فريق	الفريق المعين للمستخدم. هو
التوفيق فقط	
تنشيط	تاريخ تنشيط المستخدم.
الغاء تنشيط	تاريخ إلغاء تنشيط المستخدم.
إعداد محلي	اللغة المستخدمة من قبل المستخدم.
ادوار	الأدوار المسندة للمستخدم.
النطاق الكامل	عند التعيين إلى TRUE، يكون للمستخدم نطاق على جميع المجموعات والفرق والمستخدمين. عند التعيين إلى FALSE، يكون نطاق المستخدم كما تم تكوينه في حقلي فرق النطاق ومجموعات النطاق.
مجموعات النطاق	المجموعات ضمن نطاق المستخدم.
فرق النطاق	الفرق ضمن نطاق المستخدم.
QM المشاهدات	طرق العرض المخصصة للمستخدم في QM.

معرف ACD	ID المستخدم ضمن ACD.
ACD الخادم ID	ID من ACD هو مصدر البيانات للمستخدم. تمكين الجدولة يشير إلى ما
إذا كان يمكن جدولة المستخدم. صواب/خطأ.	

الحقل	الوصف
طرق عرض	طرق العرض التي تم تعيينها للمستخدم في WFM.
العرض الرئيسي	طريقة العرض الرئيسية للمستخدم في WFM.
تعيينات المهارات	تعيينات المهارات المعينة لهذا المستخدم. تاريخ بدء الشركة
	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع الشركة. تاريخ بدء القسم
	التاريخ الذي بدأ فيه المستخدم مع القسم. رتبة ترتيب
المستخدم داخل مركز الاتصال.	
تاريخ انتهاء الشركة	تاريخ مغادرة المستخدم للشركة.
ملف تعريف حالة العمل	ملف تعريف حالة العمل المعين لهذا المستخدم. جدولة ملف
تعريف الإصدار	ملف تعريف إصدار الجدول المعين لهذا المستخدم. جدولة
المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية المستخدمة لجدولة العامل.
مجموعة ماكس للتوظيف	الحد الأقصى لمجموعة التوظيف التي تم تعيين المستخدم لها.

يتم تعريف حقول المجموعات في الجدول أدناه.

الحقل	الوصف
معرف المجموعة	المجموعة ID في ACD.
الاسم	اسم المجموعة.
تاريخ التنشيط	تاريخ تنشيط المجموعة.
تاريخ إلغاء التنشيط	تاريخ إلغاء تنشيط المجموعة.

يتم تعريف حقول الفرق في الجدول أدناه.

الحقل	الوصف
معرف الفريق	الفريق ID في ACD.
الاسم	اسم المجموعة.

الحقل	الوصف
تاريخ التنشيط	تاريخ تنشيط المجموعة.
تاريخ إلغاء التنشيط	تاريخ إلغاء تنشيط المجموعة.
المجموعة الرئيسية ID	المجموعة التي ينتمي إليها الفريق.
تجميع الإنتاجية	(خطأ/صواب) يشير إلى ما إذا كان سيتم تضمين إحصائيات الفريق عند تقوم خدمة الالتقاط بتجميع إحصاءات الإنتاجية.

CSV مثال على إخراج الملف

فيما يلي مثال على ملف CSV المصدر الذي يحتوي على البيانات المطلوبة. يتم ترجمة رؤوس الملف CSV لمطابقة الإعدادات المحلية المحددة للمستخدم.

فريق ID ، الاسم ، تاريخ التنشيط ، تاريخ إلغاء التنشيط 3 ، الفريق المصدر

1،8/17/2016،12/31/2999

5 ، فريق التصدير 2،206 / 17 / 8،2999 / 31 / 12

استيراد نص عام API

يوفر استيراد النص العام API القدرة على استيراد البيانات من مصدر يستند إلى النص.

البروتوكول و URI

URI	/API/rest/cas/importtext
أسلوب	POST, PUT
اذونات	المستأجر المسؤول
نوع المحتوى	جسون

حقول طلب JSON

يتضمن ملف JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

ملاحظة يمكن سرد الأعمدة في الطلب بأي ترتيب. رؤوس الأعمدة مطلوبة لكل عمود تختار استخدامه.

الحقل	حقل فرعي	طلب؟	الوصف
السجلات	المتلقي	N	قائمة بالسلاسل التي تعين المستلمين. محددة بواسطة الأنابيب.
السجلات	المرسل	N	سلسلة تحدد المرسل. لا يلزم أن يكون هذا عنوان بريد إلكتروني.
السجلات		Y	صفيف من السجلات، واحد لكل جهة اتصال يتم استيرادها.
السجلات	معرف	N	معرف من المصدر المرتبط بجهة الاتصال. هذا ليس CCR ID. لن يتم استيراد جهة الاتصال إذا كان تم استخدام ID بالفعل لجهة اتصال سابقة.
السجلات	البيانات الوصفية	N	أي بيانات تعريف مرتبطة بجهة الاتصال. يجب أن تتطابق الأسماء مع حقول بيانات التعريف المحددة.

الحقل	حقل فرعي	طلب؟	الوصف
نوع النص		Y	يحدد مصدر النص. يجب أن تكون القيمة واحدة مما يلي: ▪ البريد الإلكتروني ▪ ثَرْثَرَ ▪ الموقع الإلكتروني ▪ آخر
السجلات	الوقت	Y	يحدد وقت البدء المقترن بجهة الاتصال. التنسيق هو وقت حقبة UNIX بالمللي ثانية.
السجلات	نص	Y	النص الأساسي لجهة الاتصال التي تحتوي على المحادثة.
evalForm	ID الاسم	N	نموذج التقييم المخصص لجهات الاتصال إذا تم تحديد جهة الاتصال ليتم وضع علامة عليها للجودة. يمكنك إما تقديم ID أو اسم. إذا لم يتم توفير ID ، يبحث API عن نموذج التقييم بالاسم.
السجلات	اسم المستخدم	Y	تسجيل دخول المستخدم المرتبط بجهة الاتصال.
السجلات	موضوع	N	الموضوع المرتبط بجهة الاتصال.
السجلات	مراجع	N	تستخدم عادة في رسائل البريد الإلكتروني لتتبع المناقشات المترابطة. محددة بواسطة الأنابيب.

مثال على ملف JSON

```
}
} :""textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm
"ID": 5 ،
"الاسم": "اسم evalForm. سيعمل التحميل بالاسم فقط أو ID فقط. يمكن تعيين evalForm واحد فقط."
},
"السجلات": [
}
```

"الوقت": 1439993633000 ،

"اسم المستخدم": "اسم المستخدم الخاص بالوكيل. يستخدم لتحديد العامل الذي تنسب إليه جهة الاتصال هذه",

"المرسل": "مرسل البريد الإلكتروني أو النص ، وعادة ما يكون عنوان بريد إلكتروني. سوف يستغرق أي سلسلة على الرغم من ذلك "،

"المتلقي": [

"المتلقي 1" ،

"المتلقي 2"

],

"النص": "هذا هو نص النص والجزء الذي سيتم البحث عنه بحثا عن النتائج" ،

"الموضوع": "هذا هو موضوع البريد الإلكتروني أو النص" "البيانات الوصفية": {

"الحقل1" : "القيمة1"، "الحقل2":

"القيمة2"

},

"المراجع": [

"المرجع 1" ،

"المرجع 2"

],

"ID"" : "معرف للنص ؛ يتعلق فقط بما يلي:

رسائل البريد الإلكتروني"

{

[

{

استيراد نص عام مع ملفات متعددة API

يوفر استيراد النص العام مع ملفات متعددة API القدرة على استيراد البيانات من مصدر يستند إلى النص مع جهات الاتصال والمحتويات في ملفات منفصلة. يمكن استخدام API هذا إما بشكل مستقل أو بواسطة خدمة خادم البيانات.

ملاحظة عند استيراد بيانات نصية باستخدام Webex WFO API, يجب أن يكون النص UTF-8 ترميز. يسمح هذا بتضمين أحرف خاصة غير متوفرة مع ترميز ASCII.

البروتوكول و URI

URI	API//تحميل/جهات اتصال نصية/
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الطلب

يتضمن ملفا CSV وJSON حقولا محددة في الجدول التالي.

ملاحظة إذا كنت تستخدم ملقم البيانات لتحميل الملفات، يجب أن يكون اسم الملف CSV أو JSON TEXTCONTACT.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
evalForm	N	السلسلة	اسم نموذج التقييم. نموذج التقييم الذي يتم تعيينه لجهة اتصال إذا تم وضع علامة على جهة الاتصال للتأكد من جودتها.
اسم الملف	Y	السلسلة	اسم الملف النصي الذي يحتوي على المحادثة.
معرف	N	السلسلة	معرف من المصدر المرتبط بجهة الاتصال. هذا ليس CCR ID. جهة الاتصال ليست كذلك

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			يتم استيراده إذا كان ID قد تم استخدامه بالفعل لجهة اتصال سابقة.
البيانات الوصفية	N	السلسلة	بيانات التعريف المرتبطة بجهة الاتصال. يجب أن تتطابق أسماء بيانات التعريف مع حقول بيانات التعريف المحددة.
المتلقي	N	السلسلة	قائمة المستلمين. يتم تحديد كل مستلم برمز توجيه (|).
مراجع	N	السلسلة	النص المستخدم في رسائل البريد الإلكتروني لتتبع المناقشات المترابطة. محدد بواسطة أنابيب (إذا كان الملف بتنسيق CSV) أو في صفيف JSON (إذا كان الملف بتنسيق JSON).
المرسل	N	السلسلة	اسم المرسل. يمكن أن يكون هذا ، ولكن لا يلزم أن يكون ، عنوان بريد إلكتروني.
موضوع	N	السلسلة	الموضوع المرتبط بجهة الاتصال.
نوع النص	Y	السلسلة	مصدر النص. تتراوح القيم الصالحة: ▪ ثَرْثَرَ ▪ البريد الإلكتروني ▪ فيس بوك ▪ آخر ▪ الموقع الإلكتروني
الوقت	Y	الوقت	وقت البدء المرتبط بجهة الاتصال. التنسيق = وقت عصر يونكس بالمللي ثانية.
اسم المستخدم	Y	السلسلة	تسجيل دخول المستخدم المرتبط بجهة الاتصال.

التنسيقات المدعومة

يتكون التحميل متعدد الأجزاء من ملف بيانات جهة اتصال واحد أو أكثر وملف محتوى واحد أو أكثر.

ملف	التنسيقات المدعومة
بيانات جهة الاتصال—تحتوي على	CSV ، JSON

ملف	التنسيقات المدعومة
معلومات الاتصال	
المحتوى—يحتوي على أجزاء نصية لجهة اتصال	النص

يمكنك أيضا تحميل ملف ZIP يحتوي على ملفات بجميع التنسيقات المذكورة أعلاه. عند فك الضغط ، يتم التعامل مع محتويات الملف كما لو كانت مضمنة في طلب قياسي متعدد الأجزاء. انظر للحصول على مزيد من المعلومات.

IMPORTANT لا يمكن استخدام ملفات CSV وJSON إلا لبيانات الاتصال، ولا يمكن استخدام ملفات ZIP إلا لضغط الملفات لتحميلها متعدد الأجزاء. لا يمكن لملفات المحتوى استخدام ملف CSV أو JSON أو ZIP تنسيقات.

مثال على ملف Batch CSV

textType ، اسم الملف ، evalForm ، الوقت ، اسم المستخدم ، المرسل ، المتلقي ، الموضوع ، البيانات الوصفية ، refere nces ، ID البريد الإلكتروني ، email1.txt ، 1,1439993633000 ، agent1@cisco.com ، cust1@abc.com ،
agent1@cisco. com, حسابي1,accNum=123|ssn=234,ref1|ref2 , البريد الإلكتروني ,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent
1@cisco.com|agent2@cisco.com, إغلاق حسابي2,accNum=676,ref1 , الدردشة ,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, سؤال الفواتير ,
accNum=900,,

مثال على ملف ZIP

تتعامل مع ملف ZIP بشكل مختلف عن ملف CSV أو JSON ، حيث أن ملف ZIP عبارة عن مجموعة من الملفات التي تتم معالجتها كما لو كانت ملفات فردية ضمن الطلب متعدد الأجزاء. تذكر هذه النقاط عند استخدام ملف ZIP:

- اسم ملف ZIP هو المفتاح الذي يجب الرجوع إليه في CSV / JSON.
- يتم تسوية أي بنية مجلد في ملف ZIP وتجاهلها.

على سبيل المثال ، طلب متعدد الأجزاء يبدو هذا.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (يحتوي على صفين، للبريد الإلكتروني1 والدردشة1) email1.txt

chat1.txt

تتم معالجة هذا الطلب متعدد الأجزاء كما لو كانت جميع الملفات في ZIP أو كلها بشكل فردي في الطلب متعدد الأجزاء.

مثال على ملف JSON

جسم JSON

```
]
  }
    textType"": "البريد الإلكتروني" ،
    "الوقت": 1439993633000 ،
    "اسم المستخدم": "john.smith@acme.com" ،
    "المرسل": "مرسلي" ،
    "اسم الملف": "email1.txt" ،
    "الموضوع": "هذا هو موضوع البريد الإلكتروني أو النص" ،
  },
  }
    ""textType": "chat"،
    "evalForm": {
      "ID": 5 ،
      "الاسم": "اسم evalForm. سيعمل التحميل مع فقط
      الاسم أو فقط ID. يمكن تعيين evalForm واحد فقط."
    },
    "الوقت": 1439993633000 ،
    "اسم المستخدم": "john.smith@acme.com" ،
    "المرسل": "مرسلي" ،
    "اسم الملف": "chat1.txt" ،
    "الموضوع": "هذا هو موضوع البريد الإلكتروني أو النص" "المتلقي": [
      "المتلقي 1" ،
      "المتلقي 2"
    ],
    "البيانات الوصفية": {
```

"الحقل1" : "القيمة1"، "الحقل2":
"القيمة2"
},
"المراجع": [
"المرجع 1" ،
"المرجع 2"
],
{
]

المحتوى

email1.txt

هذا هو نص البريد الإلكتروني.

استيراد API

يعرض API نقاط النهاية الشبيهة ب REST لإجراء عمليات الاستيراد. يسمح لك باسترداد معلومات حول نماذج الكائنات الخلفية (أي، حقول نموذج الواجهة الخلفية والأنواع التي يمكن تعيينها لتلك الحقول) واستيراد البيانات من ملفات CSV إلى تلك النماذج الخلفية.

GET بروتوكول الاستيراد و URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} حيث يعد importType أحد أنواع الاستيراد المحددة مسبقا.المستعملون مثال على المستخدمين والمجموعات والفرق .
أسلوب	حصل
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب استيراد GET

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
أكديد	N	السلسلة	في حالة التعيين ، إرجاع العوامل المرتبطة بهذا ACD ID.
معلومات أساسية	N	منطقيه	عند التعيين إلى صواب، يتم إرجاع معلومات الوكيل الأساسية فقط (ID، الاسم الأول، اسم العائلة، رقم الموظف).

بشكل افتراضي (أي بدون تعيين معلمات)، يتم إرجاع جميع الوكلاء، بغض النظر عن حالة التنشيط.

ملاحظة تفرض كافة المتغيرات قواعد العرض. يتم إرجاع العوامل المرئية للمتصل فقط.

الحصول على حقول استجابة الاستيراد

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
حقول	قائمة الحقول في نموذج النهاية الخلفية.
مفتاح	مفتاح قاعدة بيانات يحدد الحقل في النهاية الخلفية.
تسميه	تسمية الحقل المستخدمة في واجهة المستخدم.
مطلوب	لتحديد ما إذا كان الحقل مطلوبا أم لا.
متعدد القيم	لتحديد ما إذا كان الحقل يمكنه قبول قيم متعددة أم لا.
انواع	قائمة بأنواع البيانات التي يمكن أن يقبلها الحقل. تتضمن أمثلة الأنواع النص والتواريخ والبيانات المنطقية.
رمز	رمز لنوع البيانات.
وصف	وصف نوع البيانات.
التنسيق	مثال على نوع البيانات.

GET استيراد مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
{
"الحقول": [
}
"مفتاح": "ID" ،
"التسمية": "Team ID"، "مطلوب": صواب،
"متعدد القيم": خطأ، "أنواع": [
}
"الرمز": "عدد صحيح"، "الوصف": "الرقم"،
"التنسيق": "1، 2، 3"
{
]
},
```

{
"مفتاح": "الاسم" ،
"التسمية": "الاسم" ، "مطلوب":
صحيح ، "متعدد القيم": خطأ ،
"أنواع": [
{
"الرمز": "النص" ، "الوصف": "النص" ،
"التنسيق": "مثال على النص"
{
]
},
{
"مفتاح": "تاريخ التنشيط" ، "التسمية": "تاريخ
التنشيط" ، "مطلوب": صحيح ، "متعدد القيم":
خطأ ، "أنواع": [
{
"الرمز": ","MM/DD/YYYY "الوصف":
"تاريخ الولايات المتحدة", "التنسيق":
"07/04/2016"
},
{
"الرمز": "يوم/شهر/سنة سنة"، "الوصف": "التاريخ
الأوروبي"، "التنسيق": "04/07/2016"
{
]
},

}
"مفتاح": "الإنتاجيةتجميع" ، "التسمية": "تجميع الإنتاجية" ،
"مطلوب": صحيح ،
"متعدد القيم": خطأ ، "أنواع": [
}
"الكود": "TrueFalse"، "الوصف": "صواب/خطأ"،
"التنسيق": "صواب"
{
[
{
[
{

POST بروتوكول الاستيراد و URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} حيث يعد importType أحد أنواع الاستيراد المحددة مسبقا. مثال على المستخدمين والمجموعات والفرق .
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

استيراد حقول استجابة POST

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف المستأجر	المستأجر ID للحقول متعددة القيم.

الحقل	الوصف
تعيين	يصف صفيف كائنات التعيين للحقول متعددة القيم.
عمود	CSV العمود الذي يتم استرداد البيانات لرسم الخرائط منه.
ميدان	حقل نموذج الواجهة الخلفية الذي سيتم تعيين البيانات إليه.
نوع البيانات	نوع بيانات العمود CSV، الذي يحدد للنهاية الخلفية ما إذا كانت هناك حاجة إلى تحويلات إضافية للبيانات.

POST استيراد مثال ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

تنسيق JSON

```
{
    "معرف المستأجر":1
    ،
    "رسم الخرائط":[
        {
            "العمود":"الفريق ,"ID
            "الحقل":"ID"، "نوع البيانات": "عدد
            صحيح"

        },
        {
            "العمود":"الاسم" ،
            "الحقل":"الاسم"، "نوع البيانات":
            "النص"

        },
        {
            "العمود":"تاريخ التنشيط"، "الحقل":"تاريخ التنشيط"،
            "نوع البيانات": "شهر/يوم/سنة سنة"

        },
        }
```

"العمود":"تجميع الإنتاجية"، "الحقل":"الإنتاجيةالتجميع"، "نوع البيانات":

"TrueFalse"

{

]

{

POST تنسيق استجابة النجاح

}

"الحالة": "النجاح" ،

responseText"": "تم استيراد الملف بنجاح"

{

استيراد واجهات برمجة التطبيقات المفضلة

تفضيلات الاستيراد هي بيانات معرفة من قبل المستخدم يتم استخدامها كجزء من عملية استيراد ملف CSV. تقلل هذه البيانات من جهد استيراد الملفات من خلال السماح لك بالحفاظ على تفضيلاتك المحددة مسبقا لعمليات استيراد الملفات CSV.

يصف هذا القسم واجهات برمجة تطبيقات تفضيلات الاستيراد التالية:

إنشاء تفضيلات الاستيراد API

يتيح لك إنشاء تفضيلات API إنشاء تفضيل استيراد جديد.

إنشاء بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI

URI	API//الراحة/الاستيراد
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

إنشاء حقول طلب تفضيلات الاستيراد

الحقل	الوصف
name	اسم تفضيل الاستيراد الجديد.
نوع	نوع تفضيل الاستيراد.
تعيينات	قائمة تعيينات الحقول لتفضيل الاستيراد.
ميدان	حقل لتفضيل الاستيراد المحدد.
عمود	عنوان العمود للحقل.
نوع البيانات	نوع البيانات في الحقل.

إنشاء مثال على ملف JSON لتفضيلات الاستيراد

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

```
}
"الاسم": "تفضيلي"، "النوع": "الأشخاص"،
"رسم الخرائط": [
}
"الحقل": "personId"، "العمود":
"personId"، "dataType":
"النص"
{
]
{
```

إنشاء استجابة نظام تفضيلات الاستيراد

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

حذف تفضيلات الاستيراد API

يسمح لك تفضيل الحذف API بحذف تفضيل استيراد موجود.

حذف بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI

URI	API//الراحة/الاستيراد/{ID} حيث ID هو ID لتفضيلات الاستيراد التي تريد حذفها.
أسلوب	حذف
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حذف استجابة نظام تفضيلات الاستيراد

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

تفضيلات الاستيراد API

تفضيلات الاستيراد API استرداد كافة تفضيلات الاستيراد للمستأجر الحالي.

استيراد بروتوكول التفضيلات و URI

URI	API//الراحة/الاستيراد
أسلوب	حصل
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول استجابة تفضيلات الاستيراد

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
التفضيلات	قائمة تفضيلات الاستيراد.
الاشخاص	قائمة تفضيلات استيراد المستخدم.
معرف	تفضيل الاستيراد ID.
name	استيراد اسم التفضيل.
نوع	نوع تفضيل الاستيراد.
تعيينات	قائمة تعيينات الحقول لتفضيل الاستيراد.
ميدان	حقل لتفضيل الاستيراد المحدد.
عمود	عنوان العمود للحقل.
نوع البيانات	نوع البيانات في الحقل.

مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

}

"التفضيلات": [

}

"الأشخاص": [
}
"ID": 1 ،
"الاسم": "تعيين المستخدم الخاص بي" ، "النوع":
"الأشخاص" ، "التعيينات": [
}
"الحقل": "personId"، "العمود":
"الشخص ID"، "dataType":
"عدد صحيح"
},
}
"الحقل": "البريد الإلكتروني" ،
"العمود": "البريد الإلكتروني" ، "نوع
البيانات": "النص"
{
]
},
}
"ID": 2 ،
"الاسم": "تعييني الفارغ" ، "النوع":
"الأشخاص" ،
"التعيينات": []
{
[
},
}
"المجموعات": [
}
"ID": 3 ،
"الاسم": "تعيين مجموعتي" ، "النوع": "الأشخاص" ،

"التعيينات": []
{
]
{
]
{

استجابة النظام

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

تفضيلات الاستيراد حسب ID API

تقوم تفضيلات الاستيراد حسب ID API باسترداد تفضيل الاستيراد من خلال ID، بحيث يمكنك عرضه.

تفضيلات الاستيراد حسب بروتوكول ID وURI

URI	API//الراحة/الاستيراد/{ID}
أسلوب	حصل
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
معلمات	ID = ID من تفضيلات الاستيراد التي تريد عرضها.

استيراد التفضيلات حسب حقول الاستجابة ID

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف	تفضيل الاستيراد ID.
name	استيراد اسم التفضيل.
نوع	نوع تفضيل الاستيراد.
تعيينات	قائمة تعيينات الحقول لتفضيل الاستيراد.

الحقل	الوصف
ميدان	حقل لتفضيل الاستيراد المحدد.
عمود	عنوان العمود للحقل.
نوع البيانات	نوع البيانات في الحقل.

تفضيلات الاستيراد حسب ID مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
{
    "ID": 1 ،
    "الاسم": "تعيين المستخدم الخاص بي" ، "النوع":
    "الأشخاص" ، "التعيينات": [
        {
            "الحقل": "personId"، "العمود":
            "الشخص ID"، "dataType":
            "عدد صحيح"
        },
        {
            "الحقل": "البريد الإلكتروني" ،
            "العمود": "البريد الإلكتروني" ، "نوع
            البيانات": "النص"
        {
    ]
{
```

استجابة النظام

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

تحديث تفضيلات الاستيراد API

تفضيلات التحديث API يسمح لك بتحرير تفضيل استيراد موجود.

تحديث بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI

URI	API//الراحة/الاستيراد/{ID} حيث ID هو ID لتفضيل الاستيراد الذي تريد تحريره.
أسلوب	PUT
اذونات	الاستيراد بالجملة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

تحديث حقول استجابة تفضيلات الاستيراد

الحقل	الوصف
name	اسم تفضيل الاستيراد.
نوع	نوع تفضيل الاستيراد.
تعيينات	قائمة تعيينات الحقول لتفضيل الاستيراد.
ميدان	حقل لتفضيل الاستيراد المحدد.
عمود	عنوان العمود للحقل.
نوع البيانات	نوع البيانات في الحقل.

مثال على ملف JSON لتفضيلات استيراد التحديث

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

```
{
"الاسم": "الاسم المحدث"، "النوع":
"الأشخاص"، "رسم الخرائط": [
}
"الحقل": "personId"، "العمود":
"الشخص ID"، "dataType":
"النص"
{
```

]

{

تحديث استجابة نظام تفضيلات الاستيراد

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

قائمة التضمين / الاستبعاد API

استخدم قائمة التضمين / الاستبعاد API لإنشاء أو تعريف أو تحديث أو حذف قائمة بالإضافات أو أرقام الهواتف أو توجيهات الاتصال التي تريد تسجيلها أو لا تريد تسجيلها. يستخدم API هذا أربع طرق:

- GET InclusionExclusion: يسمح لك باسترداد واحدة أو كل قوائم التضمين / الاستبعاد.
- PUT InclusionExclusion: يسمح لك بتحديث المعلومات في قائمة التضمين / الاستبعاد.
- POST التضمين الاستبعاد: يسمح لك بإنشاء قائمة تضمين/استبعاد.
- حذف إدراجاستبعاد: يتيح لك حذف قائمة تضمين/استبعاد.

احصل على قائمة التضمين / الاستبعاد API

تسمح لك قائمة تضمين/استبعاد GET باسترداد قائمة تضمين/استبعاد واحدة أو جميعها.

احصل على قائمة الإدراج/الاستبعاد API بروتوكول و URI

URI	/API/rest/record/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
أسلوب	يحصل
الأذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	تطبيق/JSON
معلمات	<ID>= قائمة الإدراج/الاستبعاد ID

استرجاع قائمة الإدراج/الاستبعاد API حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	Y	العدد الصحيح	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
نوع الإدراج/الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع الإدراج/الاستبعاد:

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			1 = الإدماج 2 = الاستبعاد
نوع نمط الإدراج والاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد" 1 = رقم المتصل (ANI) 2 = DNIS (الرقم المطلوب) 3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف العادية، بالإضافة إلى علامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال 612822؟؟ يشمل أو يستثني جميع الأرقام في نطاق 612 رمز مع بورصة 822. * = أي عدد من الأرقام مثال يشمل أو يستثني 612* جميع الأرقام في منطقة 612 شفرة. + = مؤشر رمز الدولة (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال يشمل أو يستثني الرقم 44+ جهات الاتصال في المملكة المتحدة. مهم إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد... إذا تضمن رمز اتصال دولي مع علامة الجمع (+)، فسيتعامل برنامج Excel مع الرقم كرقم رياضي.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			تعبير. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل ملف CSV. المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريف هذا كعمود منسق نصيًا.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة	N	العدد الصحيح	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

خدمة GET API حقول الاستجابة

يتضمن ناتج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
inclusionExclusionType	نوع الإدراج/الاستبعاد: 1 = الإدماج 2 = نوع نمط الاستبعاد
(includeExclusionPatternType)	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد" 1 = رقم المتصل (ANI) 2 = DNIS (الرقم المطلوب) 3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف العادية، بالإضافة إلى علامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال ????612822 يتطابق أو يستثني جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع مقسم 822.

الحقل	الوصف
	* = أي عدد من الأرقام مثال يشمل الرمز 612 أو يستثني جميع الأرقام الموجودة في منطقة الرمز 612. + = مؤشر رمز الدولة (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال يشمل أو يستثني الرقم 44+ جهات الاتصال في المملكة المتحدة. مهم إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد تتضمن رمز اتصال دولي مع علامة الزائد (+) عند استخدام علامة (sign)، سيتعامل برنامج Excel مع الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه الأرقام، قم بتحويل ملف CSV. المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريف هذا كعمود منسق نصيًا.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة	ID لتحديد اتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

مثال على ملف JSON لخدمة GET API

```
}
    "inclusionExclusionListId": "<رقم>",
    "inclusionExclusionType": "<رقم>",
    "inclusionExclusionPatternType": "<رقم>", "pattern" :
    "inclusionExclusionCallDirection": "<رقم>", "<نص>
{
```

PUT قائمة التضمين/الاستبعاد API

تتيح لك قائمة التضمين/الاستبعاد PUT تحديث قوائم التضمين/الاستبعاد الحالية.

PUT قائمة التضمين/الاستبعاد، وAPI بروتوكول وURI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
أسلوب	PUT
الأذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	تطبيق/JSON

PUT قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	Y	العدد الصحيح	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
نوع الإدراج/الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع الإدراج/الاستبعاد: 1 = الإدماج 2 = الاستبعاد
نوع نمط الإدراج والاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد: 1 = رقم المتصل (ANI) 2 = DNIS (الرقم المطلوب) 3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف العادية، بالإضافة إلى علامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال 612822؟؟ يشمل أو يستثني جميع الأرقام في نطاق 612 رمز مع بورصة 822. * = أي عدد من الأرقام

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			مثال: **612*** يشمل أو يستثني جميع الأرقام في نطاق **612** شفرة. + = مؤشر رمز الدولة (صالح فقط في بداية السلسلة)
			مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة.
			هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد إذا تضمن رمز اتصال دولي مع علامة الجمع (+)، فسيتعامل برنامج Excel مع الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل ملف CSV. المصدر إلى نص (TXT.)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريف هذا كعمود منسق نصيًا.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة		العدد الصحيح	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

PUT قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الاستجابة

يتضمن ناتج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
inclusionExclusionType	نوع الإدراج/الاستبعاد: 1 = الإدماج 2 = الاستبعاد
نوع نمط الإدراج والاستبعاد	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد"

الحقل	الوصف
	1 = رقم المتصل (ANI) 2 = DNIS (الرقم المطلوب) 3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف العادية، بالإضافة إلى علامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال 612822؟؟ يشمل أو يستثني جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع مقسم 822. * = أي عدد من الأرقام مثال 612* يشمل أو يستثني جميع الأرقام في رمز المنطقة 612. + = مؤشر رمز الدولة (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة. هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد تتضمن رمز اتصال دولي مع علامة الزائد (+) عند إدخال علامة، سيتعامل برنامج إكسل مع الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل ملف .CSV المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريف هذا كعمود منسق نصيًا.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة	ID لتحديد اتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

PUT قائمة التضمين/الاستبعاد API مثال على ملف JSON

}

"inclusionExclusionListId"" : <رقم>،

"inclusionExclusionType" : <رقم>،

"inclusionExclusionPatternType" : <رقم>، "pattern" :

<سلسلة>، "inclusionExclusionCallDirection" : <رقم>

}

POST قائمة الإدراج/الاستبعاد API

تتيح لك قائمة الإدراج/الاستبعاد POST إنشاء قائمة جهات الاتصال المراد تضمينها أو استبعادها من التسجيل.

قائمة الإدراج/الاستبعاد POST وبروتوكول API و URI

URI	/API/rest/record/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
أسلوب	POST
الأذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	تطبيق/JSON

POST قائمة الإدراج/الاستبعاد API حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	Y	العدد الصحيح	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
نوع الإدراج/الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع الإدراج/الاستبعاد: 1 = الإدماج 2 = الاستبعاد
نوع نمط الإدراج والاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد" 1 = رقم المتصل (ANI) 2 = DNIS (الرقم المطلوب)

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف العادية، بالإضافة إلى علامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال: **612822**؟؟ يشمل أو يستثني جميع الأرقام في نطاق **612** رمز مع بورصة 822. * = أي عدد من الأرقام مثال: **612*** يشمل أو يستثني جميع الأرقام في نطاق **612** شفرة. + = مؤشر رمز الدولة (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة. هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد إذا تضمن رمز اتصال دولي مع علامة الجمع (+)، فسيتعامل برنامج Excel مع الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل ملف CSV. المصدر إلى نص (TXT.)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريف هذا كعمود منسق نصيًا.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة	N	العدد الصحيح	ID لتوجيه المكالمة:

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

POST قائمة الإدراج/الاستبعاد API حقول الاستجابة

يتضمن ناتج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف قائمة الإدراج والاستبعاد	قائمة الإدراج/الاستبعاد ID.
inclusionExclusionType	نوع الإدراج/الاستبعاد: 1 = الإدماج 2 = نوع نمط الاستبعاد
(includeExclusionPatternType)	نوع نمط قائمة الإدراج/الاستبعاد: 1 = رقم المتصل (ANI) DNIS = 2 (الرقم المطلوب) 3 = امتداد 4 = رقم الهاتف 5 = أي
نمط	نمط الأرقام في قائمة الإدراج/الاستبعاد. يتيح لك هذا تحديد نطاق من الأرقام لتضمينها أو استبعادها. يسمح حقل النمط باستخدام حرفين بدلًا من الأحرف الأخرى: ? = رقم واحد مثال 612822؟؟ يشمل أو يستثني جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع مقسم 822. * = أي عدد من الأرقام مثال 612* يشمل أو يستثني جميع الأرقام في رمز المنطقة 612.
تضمين/استبعاد/اتجاه المكالمة	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد

الحقل	الوصف
	2 = صادر 3 = إما

POST قائمة الإدراج/الاستبعاد API مثال على ملف JSON

```
{
  "inclusionExclusionListId" : <رقم>،
  "inclusionExclusionType" : <رقم>،
  "inclusionExclusionPatternType" : <رقم>، "pattern" :
  "inclusionExclusionCallDirection" : <رقم> <سلسلة>،
}
```

حذف قائمة التضمين/الاستبعاد API

تتيح لك خاصية حذف قائمة التضمين/الاستبعاد حذف قائمة التضمين/الاستبعاد.

حذف قائمة التضمين/الاستبعاد API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
أسلوب	POST
الأذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	تطبيق/JSON

حذف قائمة التضمين/الاستبعاد - استجابة النظام

يستجيب النظام لحذف تفضيلات الاستيراد بنجاح برمز الحالة 200 OK.

وظائف API

يسهل هذا API الاستعلامات البسيطة عن آخر "X" من مهام مطابقة التسجيل لتوفير تفاصيل حول حالة المهمة الجارية بالإضافة إلى تفاصيل مهمة المطابقة التاريخية.

البروتوكول و URI

URI	/API/rest/reconciliation/jobs
أسلوب	يحصل
الأذونات	إدارة المستأجر
نوع المحتوى	غير قابل للتطبيق

حقول الطلب

الاسم	الوصف	ملاحظات
الحد	عدد الوظائف التي يجب إعادتها	القيمة الافتراضية = 1
معرف المستأجر إلى	المستأجر ID استفسار عن وظائف المطابقة	هذا الحقل ينطبق فقط على حسابات مسؤول النظام. بالنسبة لمستخدمي مسؤول المستأجر، يتم تعيين الحقل افتراضيًا إلى مستأجر المستخدم ID.

حقول الاستجابة

الحقل	النوع	الوصف
معرف	رقمي	الوظيفة رقم ID.
معرف المستأجر	رقمي	المستأجر ID يبحث عن وظيفة.
تاريخ بدء العمل	حقبة	تاريخ بدء العمل.
تاريخ انتهاء العمل	حقبة	تاريخ انتهاء العمل.

الحقل	النوع	الوصف
حالة الوظيفة	السلسلة	الحالة الوظيفية. القيم المحتملة: ▪ مُجدول ▪ في قائمة الانتظار ▪ في تَقَدم ▪ تم الإجهاض ▪ انتهى
تاريخ الاتصال الأدنى	حقبة	الحد الأدنى لتاريخ الاتصال المطلوب للبحث.
أقصى تاريخ للتواصل	حقبة	أقصى تاريخ للتواصل يمكن البحث عنه.
تمت معالجة التسجيلات	رقمي	عدد التسجيلات التي تمت معالجتها.
التسجيلات المراد معالجتها	رقمي	عدد التسجيلات المطلوب معالجتها.
cdrMatches	رقمي	عدد سجلات بيانات المكالمات المتطابقة.
rootResultingInCcr	رقمي	عدد التسجيلات الجذرية التي أدت إلى إنشاء جهات اتصال.
تم إنشاء ccrs	رقمي	عدد سجلات التغيير التي تم إنشاؤها.
امتداد الجدول المطابق	رقمي	عدد الأجهزة التي تم العثور عليها مطابقة لجهات الاتصال في مهمة المطابقة هذه.
acdMatches	رقمي	عدد مباريات ACD.
متوسط النجاح	رقمي (بالمللي ثانية)	متوسط وقت الإنجاز لكل تسجيل جذر تمت مطابقته بنجاح.
عدد النجاحات	رقمي	عدد تسجيلات الجذر التي تمت معالجتها بنجاح.
وقت النجاح الإجمالي	رقمي (بالمللي ثانية)	إجمالي الوقت المستغرق لمعالجة جميع تسجيلات الجذر التي تم العثور على جهات اتصال متطابقة معها.
وظيفة مجدولة	صواب/خطأ	تم تشغيل المهمة بواسطة جدول زمني.
تاريخ التحديث	حقبة	الطابع الزمني لآخر تحديث للوظيفة.

الحقل	النوع	الوصف
اسم مضيف المنتج	السلسلة	اسم مضيف الجهاز الذي أنشأ المهمة.
اسم مضيف المستهلك	السلسلة	اسم مضيف الجهاز الذي قام باستهلاك المهمة.
مدة المصالحة	رقمي (بالثواني)	مدة الوقت المستغرق لتسوية جهات الاتصال.
مدة الحدث في الوقت الحقيقي	رقمي (بالثواني)	مدة الأحداث في الوقت الفعلي.
مدة الحدث غير الفوري	رقمي (بالثواني)	مدة الأحداث غير الآنية.
مدة سير العمل	رقمي (بالثواني)	مدة سير العمل.
عدد الأحداث في الوقت الفعلي	رقمي	عدد الأحداث التي تتم معالجتها في الوقت الفعلي بواسطة المهمة.
عدد الأحداث غير الآنية	رقمي	عدد الأحداث غير الآنية التي تتم معالجتها بواسطة المهمة.
ملكيات	خريطة مفتاح-قيمة للسلاسل النصية	خريطة العقارات المُقدمة للمشروع.

أمثلة على ملفات JSON

طلب

فيما يلي مثال على طلب JSON منسق.

```
Curl https://<your-server>/api/rest/reconciliation/jobs?limit=1
```

استجابه

فيما يلي مثال على استجابة JSON منسقة.

```
]
}
،"ID": 10250
"tenantId": 1,
```

```
تاريخ بدء العمل: 1628177990210،
تاريخ انتهاء العمل: لا شيء،
"حالة الوظيفة": "مكتملة"
"minContactDate": 1628177390197,
"maxContactDate": 1628149190193,
"التسجيلات المعالجة": 0،
"recordingsToProcess": 0,
"cdrMatches": 0,
"rootResultingInCcr": 0,
"ccrsCreated": 0,
"extensionTableMatches": 0,
"acdMatches": 0,
"متوسط النجاح": 0،
عدد مرات النجاح: 0
"successTotalTime": 0,
isScheduledJob"": خطا،
"updatedDate": 1628177990310,
"producerHostName": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
"consumerHostName": " rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
مدة المصالحة: 0
مدة الحدث في الوقت الفعلي: 0،
"مدة الحدث غير الفوري": 0،
مدة سير العمل: 0،
عدد الاحداث في الوقت الفعلي: 0
عدد الاحداث غير الانية: 0
"ملكيات": {}
}
]
```

واجهات برمجة تطبيقات الهيكل التنظيمي

تُستخدم واجهات برمجة تطبيقات الهيكل التنظيمي لاسترداد أو إنشاء معلومات أساسية تتعلق بالمستأجر.

إسناد الأدوار إلى شخص API

تتيح لك خاصية تعيين الأدوار لشخص ما API استرداد دور الشخص أو تحديثه.

تعيين الأدوار لشخص ما API بروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
أسلوب	POST
الأذونات	عرض المنظمة تحديث المنظمة
نوع المحتوى	multipart/form-data

تعيين أدوار لشخص API حقول الطلب

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم المجموعة
معرف المجموعة الأبوية	Y	ID الفريد للمجموعة الأم.
teams	N	قائمة بمعرفات الفرق المرتبطة بالفريق.

تعيين أدوار لشخص API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال على استجابة JSON منسقة.

```
]
}
ID:4,
"الاسم".....مسؤول المستأجر"
```

"المجموعات":,

{ "ID":2,

"اسم المستأجر CCS 1"،

},

...

]

المجموعة المشتركة API

يقوم هذا API بإنشاء مجموعة جديدة بالبيانات المحددة.

بروتوكول المجموعة المشتركة API و URI

URI	/API/rest/org/common/group>
أسلوب	POST
الأذونات	عرض المنظمة تحديث المنظمة
نوع المحتوى	جسون

حقول طلب المجموعة المشتركة API

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم المجموعة
معرف المجموعة الأم	Y	ID فريد للمجموعة الرئيسية.
teams	N	قائمة معرفات الفريق المرتبطة بالفريق.

الهيكل التنظيمي مشترك API (معلومات تفصيلية)

ترجع API مصفوفة JSON تحتوي على معلومات لكل مجموعة وجميع الفرق في كل مجموعة وجميع الوكلاء في كل فريق لنطاق المستخدم.

بروتوكول API المشترك و URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
أسلوب	حصل
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	اذونات

حقول الطلب API الشائعة

الاسم	طلب؟	الوصف
إذن	Y	اسم الإذن الذي تريد إدراج معلومات أذونات المجموعة والفريق له.

حقول استجابة API الشائعة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
معرف المجموعة	المجموعة ID للفرق في المصفوفة.
name	اسم المجموعة.
معرف العرض	عرض ID للمجموعة.
معرف المجموعة الأم	ID من المجموعة الأصلية للمجموعة المحددة. الأصلاسم
المجموعةالمجموعة	اسم المجموعة الأصلية للمجموعة المحددة. افرقه
	معلومات الفريق.
معرف الشخص	الشخص ID للمستخدم في الفريق المحدد.
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم في الفريق المحدد.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمستخدم في الفريق المحدد.

الاسم	الوصف
معرف المستأجر	المستأجر ID للمستخدم في الفريق المحدد.
البريد الإلكتروني	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم في الفريق المحدد.
معرف المهارات	مهارة ID المستخدم في الفريق المحدد.

مثال على ملف API JSON الشائع

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


```
]
}
name":"Tenant 1 " ،"groupId":3
،displayId":3" ،"Group 1
،parentGroupId":2"
parentGroupName"":"المستأجر 1"،
"الفرق":
]
}
name":"Tenant " ،"groupId":4
،1 Team 1" "displayId":4
parentGroupId":3,"
parentGroupName"":"المستأجر 1 المجموعة 1"، "الوكلاء":
]
}
"معرف الشخص":,7
"الاسم الأول":"al"
، groupId": 4" ، ""lastName": "dente
"معرف المستأجر":,2
```

"البريد الإلكتروني":"al.dente" ،
"skillId":"6"
{
[
]
}
"personId":8, "firstName":"max"
, "groupId":4,"شجاع":""lastName
البريد "tenantId":2,
الإلكتروني":",max.stout
"skillId":"6"
{

[
...
},
...
{
{
{
{
[

مجموعة API

استخدم API هذا لاسترداد كافة المجموعات التي يمتلك المستخدم حق الوصول إليها، أو لإنشاء مجموعة جديدة.

بروتوكول المجموعة API و URI

لإدراج أو إنشاء جميع المجموعات التي يمكن للمستخدم الوصول إليها:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
أسلوب	حصل POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

لإدراج مجموعة معينة أو إنشاؤها:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
أسلوب	حصل POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
بيرامتر	المجموعة ID التي يمكن للمستخدم الوصول إليها.

حقول طلب المجموعة API - جميع المجموعات

ينشئ مجموعات جديدة يمكن للمستخدم الوصول إليها.

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف	Y	المجموعة ID إلى من المجموعة المراد عرضها.
اسم	Y	اسم المجموعة.
تنشيط	Y	وقت التنشيط في حقبة ميلي ثانية.
الغاء تنشيط	N	وقت التعطيل في حقبة ميلي ثانية.
معرف مجموعة الوالدين	Y	اسم المجموعة الرئيسية للمجموعة.

حقول استجابة المجموعة API

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
معرف	المجموعة ID إلى من المجموعة المراد عرضها.
name	اسم المجموعة.

مجموعة API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"ID": 4 ،
"الاسم": "ACME الصواريخ" ،
},
}
"ID": 5 ،
"الاسم": "الحاجيات المرتبطة" ،
},
...
[
```

تفاصيل لمجموعة واحدة:

```
]
}
}
"ID": 4 ،
"الاسم":"ACME الصواريخ",
"تنشيط" ,1395205200000,
"deavtivated",32503615200000
{
...
{
[
```

المجموعة حسب ID (مع الفرق)

تتيح لك المجموعة حسب ID (مع الفرق) API سرد معلومات المجموعة المحددة (بما في ذلك فرقها) أو تحديث المجموعة المحددة أو حذف الفريق.

التجميع حسب بروتوكول ID (مع الفرق) و URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
أسلوب	حصل POST حذف
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	معرف المجموعة

التجميع حسب ID (مع الفرق) حقول الطلب

يقوم الأسلوب POST بتحديث سجل المجموعة المحدد.

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم المجموعة المراد تحديثها.
معرف المجموعة الأم	Y	اسم المجموعة الرئيسية للمجموعة الجديدة.

تجميع حسب حقول الاستجابة ID (مع الفرق)

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
معرف	المجموعة ID للعرض.
name	اسم المجموعة المراد عرضها.
تنشيط	الوقت منذ تنشيط المجموعة ، في حقبة ميلي ثانية.

الاسم	الوصف
الغاء تنشيط	الوقت منذ إلغاء تنشيط المجموعة ، في حقبة ميلي ثانية.
معرف المجموعة الأم	اسم المجموعة الرئيسية للمجموعة.
teams	معلومات مفصلة عن الفرق داخل المجموعة.
name	اسم الفريق.
معرف المجموعة	المجموعة ID للفريق.

التجميع حسب ID (مع الفرق) مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"ID": 3 ،
"الاسم":"المستأجر 1 المجموعة 1"، "تم
تنشيطه":1388556000000، "تم إلغاء
تنشيطه":32503615200000، "الأصل GroupId":2،
"الفرق": [
}
"الاسم":"المستأجر 1 الفريق 1" "معرف
المجموعة":4
{
}
"الاسم":"المستأجر 1 الفريق 2" "معرف
المجموعة":5
{

...
[
},
```

...

]

مجموعة شخص API

يتيح لك Group-Person API عرض شخص وإعادة تعيينه وإضافته إلى مجموعة.

بروتوكول API و URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
أسلوب	حصل PUT POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	groupId - ID للمجموعة التي ينتمي إليها الأشخاص

حقول طلب API شخص المجموعة

إعادة تعيين شخص إلى مجموعة، وإرجاع جميع المستخدمين في تلك المجموعة بعد إعادة التعيين.

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف الشخص	Y	الشخص ID للمستخدم في المجموعة.

حقول استجابة API شخص المجموعة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
الاسم الأول	الاسم الأول للشخص في المجموعة.
اسم العائلة	الاسم الأخير للشخص في المجموعة.
معرف الشخص	الشخص ID للمستخدم في المجموعة.

مثال على ملف Group-Person API JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
    }
        "الاسم الأول": "al" ،
        "اسم العائلة": "dente" ، "personId": 2" ،

    },
    }  "الاسم الأول": "الحد الأقصى" ،
        "اسم العائلة": "شجاع" ، "معرف الشخص": 3 ،

    },
    ...
[
```

مجموعة (مع النطاق) API

تتيح لك المجموعة (مع النطاق) API عرض مجموعة وإنشائها.

المجموعة (مع النطاق) API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
أسلوب	حصل POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	إذن - اسم نطاق المجموعة.

المجموعة (مع النطاق) API حقول الطلب

ينشئ الأسلوب POST مجموعة في المجموعة الأصلية المحددة.

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم المجموعة.
معرف المجموعة الأم	Y	ID من المجموعة الرئيسية.

المجموعة (مع النطاق) API حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
name	اسم المجموعة.
معرف	ID من المجموعة.

مجموعة (مع نطاق) API مثال ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"الاسم":"المستأجر 1 المجموعة 1"، "معرف المجموعة":1،

},
}  "الاسم":",Tenanr 1 Group 2", "groupId":2

{
...
[
```

أذونات API

استخدم الأذونات API لاسترداد كل الأذونات المتوفرة لمجموعة.

أذونات API البروتوكول و URI

لإدراج أو إنشاء جميع المجموعات التي يمكن للمستخدم الوصول إليها:

URI	/API/rest/org/permissions/
أسلوب	حصل
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

أذونات API حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
معرف	ID من الإذن المحدد.
name	اسم الإذن.

أذونات API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
    }
        "ID": 4 ،
        "الاسم": "تصدير التسجيل" ،
    },
    }
        "ID": 5 ،
        "الاسم":"AlertOnApprovalRequired"،
    },
    ...
[
```

شخص API

يعرض الشخص API أو ينشئ شخصا (مستخدما) جديدا داخل Webex WFO.

الشخص API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/common/person
أسلوب	POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب الشخص API

ينشئ الأسلوب POST شخصا/وكيلا جديدا. الأدوار غير مطلوبة للشخص الجديد ؛ وسوف يتم تعيينهم افتراضيا إلى دور العامل الافتراضي. معرف المجموعة غير مطلوب. سيتم تعيينه افتراضيا على الفريق الافتراضي ، ولا تكون بيانات تفاصيل الشخص مطلوبة إلا إذا كان سيتم جدولة المستخدم. المشاهدات غير مطلوبة. سيتم استخدام طريقة العرض الافتراضية.

الاسم	طلب؟	الوصف
الاسم الأول	Y	الاسم الأول للشخص الجديد.
اسم العائلة	Y	الاسم الأخير للشخص الجديد.
البريد الإلكتروني	Y	عنوان البريد الإلكتروني للشخص الجديد.
المنطقة الزمنية	Y	المنطقة الزمنية للشخص الجديد.
أكديد	Y	ACD للشخص الجديد.
ممكن لجدولة	Y	يتبع خانة الاختيار المعروضة في صفحة تحرير/إنشاء المستخدم. يستخدم بواسطة WFM بدلا من تفاصيل الوكيل لتحديد ما إذا كان سيتم جدولة الشخص الجديد أم لا.
تفاصيل الوكيل		يوفر تفاصيل للشخص الجديد
المهاراتالتعيين	N	يسرد تعيينات مهارات المستخدم.
الاستثناءات	N	يسرد استثناءات المستخدم.
طرق عرض	N	يحدد إعدادات العرض الخاصة بالمستخدم.
معرف العرض	N	طريقة عرض المستخدم ID.
الرئيسيةعرض	N	يشير إلى ما إذا كانت طريقة العرض ID المحددة هي طريقة العرض الرئيسية للمستخدم أم لا

الاسم	طلب؟	الوصف
		منظر. True = طريقة العرض الرئيسية للمستخدم False = ليست طريقة العرض الرئيسية للمستخدم
ورديات العمل	N	إعدادات وردية عمل المستخدم.
وورك شيفتيد	N	وردية عمل المستخدم ID.
shiftWeekStart	N	تاريخ بدء أسبوع المناوبة للمستخدم.

شخص API مثال ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


```
{
"الاسم الأول": "Al" ،
"اسم العائلة": "دينتي" ،
"البريد الإلكتروني": "al.dente@domain.com" ،
"كلمة المرور": "123456789" ،
"المنطقة الزمنية": 1 ،
"acdId": "999"" ،
"enabledForScheduling":true,
agentDetail": {
"المهارات": [
1,
2
],
"الاستثناءات": [1،
2
],
"المشاهدات": [
}
"معرف العرض": 1 ،
```

"mainView": صحيح
{
],
"نوبات العمل": [
}
"workShiftId": 1 ،
"shiftWeekStart": "2014-08-01"
{
[
{

شخص بواسطة ID API

يسمح لك الشخص حسب ID API. بعرض أو تحديث معلومات مفصلة عن مستخدم معين. يمكن استخدامه أيضا لحذف مستخدم معين.

شخص حسب بروتوكول ID API و URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
أسلوب	حصل PUT
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	معرف الشخص

شخص حسب ID API حقول الطلب (PUT الطريقة)

تقوم الطريقة PUT بإنشاء المعلومات التفصيلية للمستخدم المحدد.

هام إذا كان المستخدم الذي تقوم بإنشائه باستخدام الأسلوب PUT مضمنا في ACD، في المرة التالية التي تتم فيها مزامنة ACD، يقوم Webex WFO بإنشاء ملف تعريف شخص مكرر. سوف تحتاج إلى استخدام وظيفة دمج الشخص لدمج ملفات تعريف الأشخاص هذه.

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف	Y	الشخص ID للمستخدم.
أكديد	Y	ID من ACD المستخدم.
acdServerId	Y	خادم ACD ID، كسلسلة. يمكن أن يكون هذا هو ID تم تكوينه في صفحة التكوين ACD في Webex WFO، أو أحد الخيارات التالية: ▪ بالنسبة للأنظمة التي تستخدم Unified CCE ، هذا هو المطلوبة ، وهي الطرفية ID. بالنسبة للأنظمة التي تستخدم Avaya CM/CMS, هذا هو مطلوب ، وهو CMS ACD ID.
الاسم الأول	Y	الاسم الأول للمستخدم.
اسم العائلة	Y	الاسم الأخير للمستخدم.
البريد الإلكتروني	Y	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
معرف العرض	Y	اسم المستخدم كما هو معروض في Webex WFO.
تنشيط	Y	تاريخ تنشيط الشخص.
الغاء تنشيط	N	تاريخ إلغاء تنشيط الشخص
معرف المجموعة	Y	ID من مجموعة المستخدم.
المنطقة الزمنية	Y	المنطقة الزمنية لمركز اتصال المستخدم.
تمكين ForScheduling	N	في حالة التعيين إلى صواب، يستخدم Webex WFO هذا الحقل بدلا من العامل التفاصيل لتحديد ما إذا كان سيتم جدولة المستخدم أم لا.
تفاصيل الوكيل	N	قائمة التفاصيل للمستخدم.
نشط	N	يشير إلى ما إذا كان المستخدم نشطا أم لا.
الشركةتاريخ البدء	N	تاريخ بدء المستخدم العمل لدى الشركة.

الاسم	طلب؟	الوصف
القسمتاريخ البدء	N	تاريخ بدء المستخدم العمل في القسم.
تاريخ الإنهاء	N	آخر تاريخ عمل فيه المستخدم لدى الشركة.
رتبة الوكيل	N	رتبة المستخدم في القسم.
المهاراتالتعيين	N	يسرد تعيينات مهارات المستخدم.
معرف	N	رسم خرائط المهارات ID.
اسم	N	اسم تعيين المهارات.
ورديات العمل	N	إعدادات وردية عمل المستخدم.
وورك شيفتيد	N	وردية عمل المستخدم ID.
workShiftName	N	اسم وردية عمل المستخدم.
shiftWeekStart	N	تاريخ بدء أسبوع المناوبة للمستخدم.
الاستثناءات	N	يسرد استثناءات المستخدم.
معرف	N	ID من استثناء المستخدم.
اسم	N	اسم استثناء المستخدم.
تاريخ	N	تاريخ استثناء المستخدم.
بدء	N	تاريخ بدء استثناء المستخدم.
انتهاء	N	تاريخ انتهاء استثناء المستخدم.
المدةساعات	N	عدد الساعات لاستثناء المستخدم.
يوم كامل	N	يشير إلى ما إذا كان الاستثناء ليوم كامل: True = استثناء يوم كامل خطأ = استثناء أقل من يوم كامل
مدفوع	N	يشير إلى ما إذا كان قد تم دفع الاستثناء أم لا. True = استثناء مدفوع

الاسم	طلب؟	الوصف
		خطأ = استثناء غير مدفوع
طرق عرض	N	يحدد إعدادات العرض الخاصة بالمستخدم.
معرف العرض	N	طريقة عرض المستخدم ID.
اسم	N	اسم طريقة عرض المستخدم.
الرئيسيةعرض	N	يشير إلى ما إذا كانت طريقة العرض ID المحددة هي طريقة العرض الرئيسية للمستخدم. True = طريقة العرض الرئيسية للمستخدم خطأ = ليس العرض الرئيسي للمستخدم

شخص حسب حقول الاستجابة ID API

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
الاسم الأول	الاسم الأول للمستخدم.
اسم العائلة	الاسم الأخير للمستخدم.
البريد الإلكتروني	عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية لمركز اتصال المستخدم.
أكديد	مستخدم[ACD ID s.
معرف المجموعة	معرف مجموعة المستخدم
تمكين ForScheduling	في حالة التعيين إلى صواب، يستخدم Webex WFO هذا الحقل بدلا من تفاصيل العامل إلى تحديد ما إذا كان سيتم جدولة المستخدم أم لا.
تفاصيل الوكيل	يسرد المعلومات التفصيلية للمستخدم.
المهاراتالتعيين	يسرد تعيينات مهارات المستخدم.
الاستثناءات	يسرد استثناءات المستخدم.

طرق عرض	يحدد إعدادات العرض الخاصة بالمستخدم.

الحقل	الوصف
معرف العرض	يحدد طريقة عرض المستخدم ID.
الرئيسيةعرض	لتعيين ما إذا كانت طريقة العرض ID المحددة هي طريقة العرض الرئيسية للمستخدم.
ورديات العمل	يحدد إعدادات وردية العمل الخاصة بالمستخدم.
وورك شيفتيد	يحدد وردية عمل المستخدم ID.
shiftWeekStart	يحدد تاريخ أسبوع المناوبة للمستخدم.

شخص بواسطة ID API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


```
}
"الاسم الأول": "Al" ،
"اسم العائلة": "دينتي" ،
"البريد الإلكتروني":
"al.dente12333333335555@yourdomain.com" ، "المنطقة
الزمنية": 1 ،
"groupId": "6"، "تمكينفورجدولة": صواب،
"agentDetail": {
"المهارات": [
1,
2
],
"الاستثناءات": [1،
2,
4
],
"المشاهدات": [
}
"viewId": 2،
mainView": true"
```

{
],
"نوبات العمل": [
}
"workShiftId": 1 ،
"shiftWeekStart": "2014-08-01"
{
[
{
{
]

المنطقة الزمنية للشخص API

تسرد المنطقة الزمنية API للشخص المنطقة الزمنية التي تم تكوينها للشخص المحدد.

المنطقة الزمنية للشخص API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
أسلوب	حصل
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	معرف الشخص

حقول استجابة API المنطقة الزمنية للشخص

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف	المنطقة الزمنية ID للمستخدم.
name	اسم المنطقة الزمنية للمستخدم.

المنطقة الزمنية للشخص API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"ID":"GMT-6:00",
"الاسم":"المنطقة الزمنية المركزية"
{
```

الأدوار API

تتيح لك الأدوار API قراءة جميع أدوار المستأجر.

الأدوار API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
أسلوب	حصل
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	معرف المستأجر

الأدوار API حقول الطلب

ينشئ الأسلوب POST الدور المحدد للمستأجر.

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم دور المستأجر الجديد.
معرف المستأجر	Y	دور المستأجر ID مرتبط بالدور الجديد.
اذونات	Y	الأذونات المعينة للدور الجديد.
معرف	Y	إذن ID للدور الجديد.
اسم	Y	اسم الإذن للدور الجديد.

الأدوار API حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجداول التالية.

يتم إرجاع الحقول التالية عند استرداد كافة الأدوار لمستأجر:

الحقل	الوصف
ID	دور المستأجر ID.
الاسم	الاسم المقترن بدور المستأجر ID.

يتم إرجاع الحقول التالية عند استرداد دور معين لمستأجر:

الحقل	الوصف
ID	دور المستأجر ID.
الاسم	الاسم المقترن بدور المستأجر ID.
اذونات	الأذونات المعينة للدور.
ID	إذن ID للدور.
الاسم	اسم الإذن للدور.

الأدوار API مثال ملف JSON

فيما يلي أمثلة على استجابات JSON المنسقة. سرد جميع أدوار المستأجر:

```
]
}
20 :"ID" "الاسم": "المشرف"
},
}
"ID":21
"الاسم":"مسؤول المستأجر"
},
}
```

"ID":19
"الاسم":"الوكيل"
{
]
سرد الأذونات لدور معين:
]
}
"ID":21
"الاسم": "TenantAdmin"
"tenantId":39 "أذونات":
}]
"ID": 4 "الاسم":
"UpdateOrg"
{
}
"ID":3
"الاسم":"ViewOrg"
{
{
{
[

فريق API

يتيح لك Team API إنشاء فرق جديدة وتعيينها إلى مجموعة.

فريق API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/common/team
أسلوب	POST

اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب فريق API

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم الفريق الجديد.
معرف المجموعة الأم	Y	ID من المجموعة التي تم تعيين الفريق الجديد لها.
المستعملون	N	معرفات المستخدمين المعينين للفريق الجديد.

فريق API مثال ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
    }
        "الاسم":"الفريق الأول" ,
        "parentTeamId":1,
        "المستخدمون":1,2,3,4,5
    {
[
```

الفرق حسب ID (مع الوكلاء)

ينتج الفريق حسب ID (مع الوكيل) API قائمة بالوكلاء داخل الفريق، أو يقوم بتحديث معلومات الفريق.

الفرق حسب بروتوكول ID (مع الوكلاء) و URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
أسلوب	حصل PUT حذف

اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	teamI

حقول طلب الفرق حسب ID (مع الوكلاء)

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم الفريق المراد إضافته.
معرف المجموعة الأم	Y	اسم المجموعة الرئيسية للفريق الجديد.

فرق حسب ID (مع الوكلاء) حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
ID	فريق المستأجر ID.
الاسم	اسم فريق المستأجر.
تنشيط	وقت تنشيط الفريق بالمللي ثانية العصرية.
الغاء تنشيط	وقت تعطيل الفريق بالحقبة بالمللي ثانية. المجموعة الرئيسية ID
	المستأجر ID للمجموعة التي ينتمي إليها الفريق الوكلاء
	معلومات تفصيلية عن الوكلاء في الفريق.
شخص ID	ID من الوكيل.
المستأجر ID	ID من المستأجر.
معرف ACD	ID من ACD المستأجر.
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل.

الحقل	الوصف
البريد الإلكتروني	عنوان البريد الإلكتروني للوكيل.
عرض ID	عرض المستأجر ID للوكيل.
معرف المجموعة	المجموعة ID للوكيل.
تنشيط	وقت تنشيط العامل بالحقبة بالمللي ثانية.
الغاء تنشيط	وقت تعطيل العامل بالحقبة بالمللي ثانية.
هل تمت المزامنة؟	يحدد ما إذا كان العامل متزامنا من ACD. True = تتم مزامنة العامل مع ACD. False = لم تتم مزامنة العامل من ACD.
المنطقة الزمنية	المنطقة الزمنية التي يوجد فيها الفريق.
تسجيل الدخول إلى AD	Active Directory اسم تسجيل الدخول.

فرق حسب ID (مع الوكلاء) مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


```
]
}
8 :"ID" ،
"الاسم":"المستأجر 1 الفريق 1"، "تم
تنشيطه":1388556000000، "تم إلغاء
تنشيطه":3250361200000،
"parentGroupId":21"، "الوكلاء":
]
}
"معرف الشخص":,2
"معرف المستأجر":4 ،
"acdId":24"، "الاسم الأول":"al"،
```

"اسم العائلة": "دينتي" ،
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
}
"معرف الشخص":,5
"معرف المستأجر":4 ،
"acdId":24, "firstName":"max",
"اسم العائلة":"شجاع" ،
"البريد الإلكتروني":"max.stout"،
"displayId":"Max Stout"، "groupId":6،
"activated":1388556000000،
"deactivated":3250361200000،
"isSynchronized":true،
"timeZone":null، "adLogin":true
},
...

[
},
...
[

فريق (مع النطاق)

يتيح لك الفريق (مع النطاق) API سرد صفيف من الفرق ضمن نطاقك ، أو إنشاء فريق في المجموعة المحددة.

بروتوكول الفريق (مع النطاق) و URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
أسلوب	حصل POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
المعلمة	إذن

حقول طلب الفريق (مع النطاق)

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم الفريق المراد إنشاؤه.
معرف مجموعة الوالدين	Y	المجموعة الرئيسية التي سينتمي إليها الفريق الجديد.

حقول استجابة الفريق (مع النطاق)

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
name	اسم الفريق المراد إنشاؤه.
معرف المجموعة	المجموعة الرئيسية التي سينتمي إليها الفريق الجديد.

مثال على ملف JSON للفريق (مع النطاق)

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
```

"الاسم":"المستأجر 1 الفريق 1"، "معرف المجموعة":2،

},

{

"الاسم":"المستأجر 1 الفريق 2"، "معرف المجموعة":2،

},

]

المستأجر API

يعرض المستأجر API قائمة بجميع المستأجرين في نطاقك، أو ينشئ مستأجرا.

بروتوكول المستأجر API و URI

URI	/API/rest/org/tenant
أسلوب	حصل POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب API المستأجر

يقرأ أسلوب GET جميع أدوار شخص محدد تم تعيينها إلى مجموعات. والنتيجة هي صفيف من الأدوار، ولكل دور صفيف من المجموعات.

الاسم	طلب؟	الوصف
اسم	Y	اسم المستأجر.
تنشيط	Y	وقت التنشيط في حقبة ميلي ثانية.
الغاء تنشيط	N	وقت التعطيل في حقبة ميلي ثانية.

حقول استجابة API المستأجر

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الاسم	الوصف
الاسم	اسم المستأجر.
تنشيط	وقت التنشيط في حقبة ميلي ثانية.
الغاء تنشيط	وقت التعطيل في حقبة ميلي ثانية.

مثال على ملف JSON API المستأجر

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"الاسم": "المستأجر 1" ، "تم تنشيطه": 1395032400000 ، "تم
إلغاء تنشيطه": 32503615200000 ،
},
}
"الاسم":"المستأجر 2"، "تم تنشيطه":1395035860000، "تم إلغاء
تنشيطه":3350369990000،
},
[
```

عناصر التحكم في التسجيل API

توجد عناصر التحكم في التسجيل API على مستوى الخادم وداخل واجهة مستخدم التطبيق Webex WFO. يوفر وسيلة للمستخدمين لإنشاء تطبيق خارجي يتفاعل مع Webex WFO.

ملاحظة تسمح مصادقة عناصر التحكم في التسجيل API للمستخدمين بدمج تطبيقات الجهات الخارجية في عناصر التحكم في التسجيل. عند استخدام API، وجهة عناصر التحكم في التسجيل

هو خادم بيانات بدلا من خدمة ويب Webex WFO.

للحصول على معلومات حول استخدام مصادقة API عناصر التحكم في التسجيل، راجع تسجيل الدخول إلى عناصر التحكم في التسجيل API.

يقوم API بما يلي:

- وضع علامات على مكالمات التسجيل والاستبقاء—تدعم معلمة الطابع الزمني. يتم استخدام الطابع الزمني للعثور على CCR النشط للمكالمة.
- إيقاف التسجيل مؤقتا واستئنافه—يدعم معلمة الطابع الزمني. تتضمن عمليات التكامل التي لا تدعم أمر الإيقاف المؤقت والاستئناف Cisco Webex Contact Center وUJET.
- إرفاق بيانات تعريف معرفة من قبل المستخدم بالمكالمات—تدعم معلمة الطابع الزمني. يتم استخدام الطابع الزمني للعثور على CCR النشط للمكالمة.
- تسجيلات المقاطع (التقسيمات): لا تدعم معلمة الطابع الزمني.
- تسجيل الدخول إلى الهواتف والخروج منها (تسجيل الوكيل فقط - غير مدعوم لتسجيل البوابة)—لا يدعم معلمة الطابع الزمني.
- بدء تسجيل الشاشة وإيقافه - لا يدعم معلمة الطابع الزمني.

مثال فيما يلي مثال على النص الأساسي، بما في ذلك الطابع الزمني.

{1681316746000:"الطابع الزمني" "acdId":"2350111", "acdServerId": "11","}

حيث 1681316746000 هو عدد الملي ثانية منذ "العصر". بتوقيت جرينتش: الأربعاء 12 أبريل ، 2023 4:25:46 PM

تسجيل عناصر التحكم API البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/عناصر التحكم في التسجيل/أمر <>

أسلوب	POST
اذونات	عناصر التحكم في التسجيل
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

URI طلب المعلمات

يحدد جزء <الأمر> من عنوان URL أمر التحكم في التسجيل الذي تقوم بإصداره. الأوامر المتوفرة مذكورة أدناه.

معلمات الاستعلام

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
أكديد	N	السلسلة	العامل ID في ACD، كسلسلة. ملاحظة المعلمة **acdServerId** مطلوبة إذا كنت تستخدم المعلمة **acdId** . ملاحظة إذا كنت تستخدم معرف acdServerId الفعلي الذي تم إنشاؤه وتخزينهبواسطة Cisco، استخدام **acdId** وacdServerId لتعريف المستخدم. ملاحظة يجب تضمين حقول **acdId** و **acdServerId** و **acdServerType** داخل كائن بيانات تعريف في النص الأساسي للطلب. يجب تمرير الحقول الموثقة الأخرى عبر عنوان URL
acdServerId	N	السلسلة	المعرف ID لـ ACD ، كسلسلة. يمكن أن يكون هذا هو

تم تكوين ID في صفحة تهيئة ACD في Webex WFO، أو أي مما يلي:

- بالنسبة للأنظمة التي تستخدم Unified CCE ، هذا

مطلوب ، وهو ID الطرفي.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
acdServerType	N	السلسلة	تم تكوين نوع ACD. ملاحظة يكون **acdServerType** مطلوبا عندما يكون **acdServerId** قيمة أخرى غير القيمة التي تم إنشاؤها وتخزينها بواسطة Cisco.
active_call_only	N	منطقيه	الافتراضي هو خطأ. يمكن تطبيق بيانات التعريف وأوامر العلامات على إما المكالمة النشطة أو المكالمة المكتملة مسبقا. إذا كان تم تعيين active_call_only علامة على **true** أو بيانات وصفية أو علامة سيتم تطبيق الأمر فقط إذا كانت المكالمة قيد التقدم حاليا. إذا لم تكن هناك مكالمة قيد التقدم ، تجاهل الأمر. الافتراضي = خطأ
ccrId	N	السلسلة	المعرف الفريد لسجل جهة اتصال المكالمة. تمكنك من إضافة بيانات التعريف بعد الانتهاء من المكالمة. مثل POST طلب: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 المحتوى: JSON نص الطلب: { "البيانات الوصفية" : [{"الاسم": "مفتاح معرف التذكرة"، "القيمة": "ABC123"}، {"الاسم":"مفتاح معرف الحساب"، "القيمة" : "321XYZ"}] {

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
اسم الجهاز	N		تمكنك من تجاوز حقل "اسم المستخدم". إصدار طلب التحكم في التسجيل دون معرفة اسم مستخدم المستخدم المحدد إذا كان لديك اسم الجهازاسم الهاتف المرتبط بالمستخدم في "اقترانات الأجهزة" صفحة Webex WFO. يمنحك هذا طريقة إضافية ل ربط طلب التحكم في التسجيل بمكالمة هاتفية للمستخدمين إذا كنت تعرف فقط على اسم الجهاز. يمكن استخدام هذا ك POST أسلوب. مثل POST طلب: API//الراحة/عناصر التحكم في التسجيل/إيقاف مؤقت نص الطلب: { "اسم الجهاز" : "SEP000CH0724412" { استجابه: { "الوصف": "تم إرسال إيقاف إيقاف مؤقت للأمر بنجاح لإيفلين براينت" ، "معرف الشخص": 123 ، "الطابع الزمني": 1624657998751 {

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الشخص	N	السلسلة	يحدد المستخدم الذي يجب أن ينطبق عليه الأمر API التحكم في التسجيل. إذا لم يتم توفير معلمة personId، فسيستخدم Webex WFO المستخدم المصادق عليه الذي أصدر الأمر. إذا قمت بتوفير معرف مستخدم، فيجب أن يكون لشخص في نطاق المستخدم المصادق عليه. معرف المستخدم هو واحد من ثلاثة تنسيقات. تحدد المعالجة التنسيق المستخدم بناء على تحليل المحتويات. ▪ الشخص ID—معرف فريد من WfoPerson.id ▪ تسجيل الدخول إلى AD—مجال/اسم مستخدم (يتطلب "\"). ▪ عنوان البريد الإلكتروني—عنوان بريد إلكتروني (يتطلب "@"). ملاحظة يمكن إضافة شرطة مائلة عكسية ("\") فقط كمعلمة. ولا يمكن تضمينه في <personId> ما لم تكن معلمة (<?personId=domain\username>) عند استخدام قيمة تسجيل دخول Windows. مثال عند استخدام personId ، يكون الطلب كما يلي: API / الراحة / عناصر التحكم في التسجيل / المستخدم / <معرف الشخص>/أمر <>

عناصر التحكم في التسجيل مصادقة بروتوكول API و URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
أسلوب	POST
اذونات	عناصر التحكم في التسجيل
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

ملاحظة لمزيد من المعلومات حول بناء جملة بيانات التعريف، راجع أوامر طلب API عناصر التحكم في التسجيل.

تسجيل الدخول إلى عناصر التحكم في التسجيل API

حاليا، تدعم عناصر التحكم في التسجيل Cisco API أو الأجهزة الأخرى التي تم تكوينها لاستخدام عناصر التحكم في التسجيل. استخدم الإجراء التالي لبدء استخدام عناصر التحكم في التسجيل API:

1. قم بتشغيل خدمة عناصر التحكم في التسجيل على الجهاز. يقوم الخادم بإرجاع صفحة تسجيل الدخول.

   ملاحظة Cisco الهواتف تستخدم XML لعرض كافة الخدمات.

2. أدخل بيانات اعتماد تسجيل الدخول الخاصة بك. يقوم Webex WFO بتمرير بيانات الاعتماد إلى Tomcat servlet على خادم البيانات ، والذي يقدم طلب /API/rest/authorize POST إلى خادم التطبيقات نيابة عن جهازك.

   بعد أن يتلقى خادم البيانات 200 - استجابة ناجحة من خادم التطبيق ، فإنه يخزن ملفات تعريف الارتباط للجلسة ويرسل الجهاز إلى صفحة عناصر التحكم في التسجيل الرئيسية.

3. من الصفحة الرئيسية، يمكنك تحديد الأوامر التالية:

   - الخروج
   - تورع
   - استأنف
   - التقسيم والحفظ
   - المقطع والحذف
   - البيانات الوصفية
   - العلامه
   - بدء تشغيل الشاشة
   - إيقاف الشاشة
   - حالة المكالمة

   عند إجراء تحديد، يتم تمرير الطلب مرة أخرى عبر خادم البيانات إلى خادم التطبيقات. يضيف خادم البيانات ملفات تعريف ارتباط الجلسة التي يتم تخزينها عند تسجيل الدخول.

   ملاحظة يتم اعتماد معلمة الطابع الزمني لأوامر الإيقاف المؤقت والاستئناف.

هام يعمل الأمر "مقطع وحفظ " على تقسيم جهة الاتصال، مما ينتج عنه وجود جهتي اتصال. يقوم أمر المقطع والحذف بحذف المقطع السابق على الفور وإنشاء جهة اتصال جديدة. ولا يرسل الجزء المحذوف من المكالمة المحذوفة إلى سلة المحذوفات.

تسجيل الخروج من عناصر التحكم في التسجيل API

يمكنك الاستمرار في استخدام عناصر التحكم في التسجيل حتى انتهاء مهلة الجلسة أو حتى تحدد تسجيل الخروج. إجراء تسجيل الخروج هو نفس إجراء تسجيل الدخول.

تسجيل عناصر التحكم API طلب الأوامر

النص الأساسي للطلب هو كائن JSON. تحتوي بعض الأوامر على معلمات إضافية مطلوبة أو اختيارية. يتم تحديد هذه في نص الطلب. إذا لم تكن هناك حاجة إلى معلمات إضافية ، فيجب إرسال كائن JSON فارغ ({}).

أمر	البوابة التسجيل	سطح المكتب الذكي التسجيل	خادم الإشارة التسجيل	الوصف
تسجيل الدخول			X	قم بتسجيل دخول المستخدم إلى الجهاز باستخدام الامتداد المحدد. إقران المستخدم بالجهاز المخصص للفندق. المعلمات المدعومة في نص الطلب: الرقم الداخلي (سلسلة) – امتداد الهاتف لتسجيل الدخول إلى مثال على نص الطلب: { "تمديد" : "1234" }
الخروج			X	قم بتسجيل خروج المستخدم من الجهاز باستخدام الامتداد المحدد. يزيل ارتباط المستخدم بالجهاز المخصص للفندق. المعلمات المدعومة في نص الطلب: امتداد (سلسلة) - امتداد ل

أمر	البوابة التسجيل	سطح المكتب الذكي التسجيل	خادم الإشارة التسجيل	الوصف
				الهاتف لتسجيل الخروج منه مثال على نص الطلب: { "تمديد" : "1234" }

البيانات الوصفية	X	X	X	إرفاق بيانات تعريف بالمكالمة النشطة.
				إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة وكانت active_call_ خاطئة فقط، فسيؤدي ذلك إلى إرفاق بيانات التعريف بالمكالمة السابقة.
				المعلمات المدعومة في نص الطلب:
				البيانات الوصفية (صفيف من الكائنات)
				▪ الاسم (سلسلة) - مفتاح البيانات الوصفية
				▪ القيمة (سلسلة) - قيمة البيانات الوصفية
				مثال على نص الطلب:
				{
				"البيانات الوصفية" : [{"الاسم" : "مفتاح البيانات المخصصة"، "القيمة" : "بياناتي المخصصة"}]
				}

تورع	X	X	X	إيقاف الشاشة وتسجيل الصوت مؤقتا للمكالمة النشطة. ملاحظة عند استخدام تسجيل البوابة، يتم إدراج أحداث الإيقاف المؤقت في التسجيلات الصوتية أثناء عمليات المصالحة. إذا كان التسجيل متوقفا مؤقتا بالفعل، تجاهل هذا الأمر.

أمر	البوابة التسجيل	سطح المكتب الذكي التسجيل	خادم الإشارة التسجيل	الوصف
استأنف	X	X	X	استأنف تسجيل الشاشة والصوت للمكالمة النشطة. إذا لم يتم إيقاف التسجيل مؤقتا، تجاهل هذا الأمر.
الجزء		X	X	بدء جهة اتصال شريحة جديدة للمكالمة النشطة. المعلمة المدعومة في نص الطلب: حذف (سلسلة)—ما إذا كان سيتم حذف الجزء السابق ▪ القيم = صواب أم خطأ ▪ الإعدادات الافتراضية إلى false (حفظ المقطع) ▪ إذا كان هذا صحيحا، حذف المقطع السابق في المكالمة على الفور. ▪ إذا كان خطأ، تتم معالجة سير عمل نهاية التفاعل في المقطع السابق مثل مكالمة عادية. مثال على نص الطلب: { "حذف" : "صواب" }
Start_Screen		X	X	ابدأ التسجيل على الشاشة فقط. ▪ إذا كان تسجيل مكالمة عادية قيد التقدم، إنشاء تسجيل منفصل للشاشة فقط. ▪ إذا تم بالفعل بدء تسجيل آخر للشاشة فقط ، فهذا

أمر	البوابة التسجيل	سطح المكتب الذكي التسجيل	خادم الإشارة التسجيل	الوصف
				يتم تجاهل الأمر.
Stop_Screen		X	X	قم بإنهاء التسجيل على الشاشة فقط. إذا لم يكن هناك التسجيل على الشاشة فقط قيد التقدم ، هذا يتم تجاهل الأمر.
العلامه	X	X	X	تعيين سبب المكالمة النشطة إلى معلم. إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة و active_call_only كان خاطئا ، فسيتغير هذا سبب المكالمة السابقة.
call_status			X	إرجاع استجابة تشير إلى ما إذا كانت خدمة الإشارة CTI على علم بوجود مكالمة للمستخدم. إذا كانت الدعوة الحالية ل المستخدم لديه تسجيل سجل جهة اتصال مكالمة في قاعدة البيانات، ID لجهة الاتصال هذه يتم إرجاع السجل أيضا. المعلمات المدعومة في الطلب جسم: ▪ ani (string) – مكالمة نشطة ترجع المعلومات true فقط إذا تطابقات ANI للمكالمة الحالية. ▪ dnis (سلسلة) – مكالمة نشطة ترجع المعلومات true فقط إذا مطابقات DNIS للمكالمة الحالية. مثال على نص الطلب: { "آني" : "1234" } يرجع هذا الأمر سمتين استجابة للطلب. ▪ callActive (منطقي) - صحيح إذا كان ملف

الوصف	خادم الإشارة التسجيل	سطح المكتب الذكي	البوابة التسجيل	أمر
		CTI خدمة الإشارة على علم بمكالمة للمستخدم. ▪ contactId (عدد صحيح) – إرجاع Webex WFO جهة الاتصال ID لجهة اتصال Webex WFO للمكالمة إن وجدت. مثال على سمات الاستجابة: { "callActive": صحيح، "contactId": 56789 } {		

استخدام عناصر التحكم في التسجيل من سطر الأوامر

يمكنك استخدام سطر الأوامر لإرسال أوامر "عناصر التحكم في التسجيل".

ملاحظة إذا اخترت استخدام سطر الأوامر، يجب أن تتطابق الأوامر والقيم مع الأوامر والقيم التي تم تكوينها. إذا لم يتطابقوا فلن يكون للأمر أي تأثير.

يسرد الجدول التالي الأوامر وتنسيقات سطر الأوامر المقترنة بها. هذه الأوامر ليست حساسة لحالة الأحرف.

أمر	التنسيق
البيانات الوصفية	قم بتعيين قيمة مفتاح بيانات تعريف محدد ليتم إقرانه بجهة الاتصال الحالية. لا يمكن أن يكون المفتاح فارغا. إذا كانت قيمة سلسلة المفتاح لا تتطابق مع مفتاح بيانات تعريف معرف مسبقا في النظام، تجاهلها. القيمة اختيارية. (يجب أن يظل حرف الأنبوب الثاني في السلسلة موجودا.) إذا تركت فارغة ، فمن المفترض أنك تريد تعيين قيمة المفتاح إلى سلسلة فارغة أو القيمة الرقمية صفر. يجب أن يتطابق تنسيق القيمة مع تنسيق المفتاح الذي تقوم بإعداده. تتضمن التنسيقات السلسلة والرقم والتاريخ. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

أمر	التنسيق
تورع	إيقاف التقاط بيانات سطح المكتب والصوت والشاشة مؤقتا. مهما كانت الوسائط التي يتم التقاطها بنشاط ، إيقافها مؤقتا عند إصدار هذا الأمر. ستتوقف الخدمة عن كتابة البيانات إلى ملفات الالتقاط. في حالة بيانات تحليلات سطح المكتب ، يستمر في كتابة البيانات ، ولكن أي أحداث ضغطة على المفتاح ستؤدي إلى الضغط على المفتاح المعين ليتم كتابته كعلامة نجمية في ملف الالتقاط. ملاحظة عند استخدام تسجيل البوابة يتم إدراج أحداث الإيقاف المؤقت في التسجيلات الصوتية أثناء عمليات التسوية. يمكن استخدام هذا الأمر لإيقاف التسجيلات المخصصة للشاشة فقط: DCC -C وقفة
استئناف	استئناف التقاط الوسائط الذي تم إيقافه مؤقتا سابقا. DCC -C السيرة الذاتية
بدء المقطع	بدء جهة اتصال شريحة جديدة للمكالمة النشطة. قطاع DCC -C
توقف المقطع	أوقف جهة اتصال مقطع جديدة للمكالمة النشطة. DCC -C segment|<ani>|<dnis>|<مرتبط>|<حذف> مثال للمقطع والحذف: مقطع dcc -c ||||صحيح
العلامه	إرسال رسالة تدقيق باستخدام الأمر TAG واسم المستخدم والطابع الزمني علامة dcc -c.

عناصر تحكم مبسطة في التسجيل API

عند إعداد عناصر تحكم التسجيل المبسطة، يستخدم Webex WFO مصادقة خادم البيانات لمعالجة طلبات التحكم في التسجيل API. نتيجة لذلك، لن يحتاج المستخدمون إلى تحديد اسم مستخدم وكلمة مرور عند إصدار أوامر عناصر التحكم في التسجيل. يتم إرسال الطلب إلى عنوان URL الخاص بخادم البيانات Webex WFO باستخدام طريقة GET أو POST.

البروتوكول و URI

URI	حصل: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<خادم ACD الخاص بالوكيل ID> POST: /API/الراحة/عناصر التحكم في التسجيل/أمر <>
أسلوب	احصل على و POST
اذونات	عناصر التحكم في التسجيل
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

احصل على مثال

مثل

http://<Data الخادم IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<خادم الوكيل ACD ID>

حيث في المثال أعلاه ،

- <خادم البيانات IP>— أدخل العنوان IP لخادم البيانات.
- <أمر> — أدخل أمرا مثل إيقاف مؤقت أو استئناف أو علامة. القائمة الكاملة للأوامر مفصلة في الجدول أدناه.
- << ACD ID الخاص بالوكيل — أدخل ACD ID الخاص بالوكيل.

- <خادم ACD الخاص بالوكيل ID> — أدخل الخادم ID الخاص ب ACD الخاص بالوكيل. يمكن العثور على ACD Server ID في تهيئة ACD إدارة التطبيقات >

مثال POST

مثل

http://<Data الخادم API / 8080 :<IP> / الراحة / التسجيل / <الأمر>

حيث في المثال أعلاه ،

- <خادم البيانات IP>— أدخل العنوان IP لخادم البيانات.
- <أمر> — أدخل أمرا مثل إيقاف مؤقت أو استئناف أو علامة. القائمة الكاملة للأوامر مفصلة في الجدول أدناه.

إعداد عناصر تحكم مبسطة في التسجيل

1. إذا تم تعطيل Webex WFO Data Server Web Services ، فقم بإعادة تشغيله وتعيين نوع بدء التشغيل الخاص به إلى **تلقائي.**
2. تحقق من بدء تشغيل خادم tomcat ونشر الحروب بنجاح. ابحث في أحدث ملف catalina.*.log في C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server \ Tomcat \ logs.
3. قم بتعيين منفذ الخادم في عنوان URL إلى 8080.

   مثال http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. تحقق من أن النظام الخاص بك يعمل بشكل صحيح، باستخدام أداة مثل Poster.

   استخدم ما يلي لتقديم طلب GET:

   GET http://192.0.2.0:8080/api/rest/system/tenant

   نوع المحتوى: نص / html ؛ مجموعة الأحرف = UTF-8

استخدم ما يلي لتقديم طلب POST لاختبار بيانات التعريف:

POST http://10.192.102.22:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

}

"acdServerId": "43"،

"acdId": "16663" ،

"البيانات الوصفية": [{

"الاسم":

"نص 1" ،

"القيمة": "بيانات الاختبار"

{

]

{

إذا أشار هذا الاختبار إلى أن النظام لا يعمل، فتحقق من آخر localhost_access_log للتأكد من وجود localhost_access_log.*.txt. سيشير هذا السجل إلى ما إذا كان قد تم تقديم طلب إلى هذا الخادم أم لا. إذا لم يحدث ذلك، فهذا مؤشر على عدم إرسال الطلبات إلى هذا الخادم على المنفذ 8080، ولديك مشكلة مع المرسل.

أوصاف الأوامر

توضح القائمة التالية تفاصيل الأوامر المتوفرة.

ملاحظة يمكن لكل أمر استخدام الأساليب GET و POST. راجع مثال GET ل POST. GET قد تختلف تبعا للأمر. راجع المثال POST في وصف كل أمر أدناه.

أمر	الوصف

البيانات الوصفية	إرفاق بيانات تعريف بالمكالمة النشطة.
	
	إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة وكانت active_call_only خاطئة، فسيؤدي ذلك إلى إرفاق بيانات التعريف بالمكالمة السابقة. المعلمات المدعومة في نص الطلب:
	
	البيانات الوصفية (صفيف من الكائنات)
	
	■ الاسم (سلسلة) - مفتاح البيانات الوصفية
	■ القيمة (سلسلة) - قيمة البيانات
	
	الوصفية مثال POST نص الطلب:
	
	}
	"acdServerId": "43"،
	"acdId": "16663" ،
	"البيانات الوصفية": [{
	"مفتاح البيانات الوصفية":
	"text1" ،
	"القيمة": "بيانات الاختبار"

أمر	الوصف
	{
	[
	{
تورع	إيقاف الشاشة والتسجيل الصوتي مؤقتا للمكالمة النشطة. ملاحظة عند استخدام تسجيل الشاشة، يتم إدراج أحداث الإيقاف المؤقت في التسجيلات الصوتية أثناء عمليات التسوية. إذا كان التسجيل متوقفا مؤقتا بالفعل، تجاهل هذا الأمر. POST مثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
استئناف	استأنف تسجيل الشاشة والصوت للمكالمة النشطة. إذا لم يتم إيقاف التسجيل مؤقتا، تجاهل هذا الأمر. POST مثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
الجزء	بدء جهة اتصال شريحة جديدة للمكالمة النشطة. POST المثال: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	ابدأ التسجيل على الشاشة فقط. ■ إذا كان تسجيل مكالمة عادية قيد التقدم، إنشاء تسجيل منفصل للشاشة فقط. ■ إذا تم بالفعل بدء تسجيل آخر للشاشة فقط ، تجاهل هذا الأمر. POST المثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	قم بإنهاء التسجيل على الشاشة فقط. إذا لم يكن هناك تسجيل على الشاشة فقط قيد التقدم ،

أمر	الوصف
	يتم تجاهل هذا الأمر. POST المثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
العلامه	لتعيين سبب المكالمة النشطة إلى تم وضع علامة عليها. إذا لم تكن هناك مكالمة نشطة وكانت active_call_only خاطئة، فسيؤدي ذلك إلى تغيير سبب المكالمة السابقة. POST مثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

جهة اتصال واحدة تصدير API

يتيح لك تصدير جهة الاتصال الواحدة API تنزيل جهة اتصال من Webex WFO.

البروتوكول و URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
أسلوب	POST ، احصل على
اذونات	تصدير التسجيلات
نوع المحتوى	التطبيق/JSON
معلمات	<ID> = جهة الاتصال ID لجهة الاتصال التي تريد تصديرها. في حالة عدم وجود <ID>، تتلقى رسالة الخطأ التالية: "جهة الاتصال المطلوبة غير موجودة!" format>> = تنسيق الوسائط الذي تريد تصدير جهة الاتصال به. تنسيقات الصوت / الفيديو: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 تنسيقات الصوت فقط: ▪ الرعايا ▪ التاليف

تنزيل جهة اتصال واحدة

1. أرسل طلب POST إلى عنوان URL. انتظر لفترة من الوقت حتى يقوم Webex WFO بإعداد جهة الاتصال للتنزيل.
2. أرسل طلب GET بنفس المعلمات إلى نفس نقطة النهاية.

قد تتلقى رسالة خطأ مثل تلك الواردة أدناه توضح بالتفصيل أن الملف غير موجود أو ربما انتهت صلاحيته. إذا كان الأمر كذلك ، فانتظر لفترة أطول قليلا وحاول مرة أخرى.

}

errorMessage"": "الملف التالي غير موجود أو ربما انتهت صلاحيته: c309.wav"،

"معرف الطلب": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"

{

مثال على الاستجابة

فيما يلي مثال على استجابة POST:

}

"الترميز": "صحيح"

{

زيارات الكلام API

استخدم API هذا لطلب قائمة بنتائج الكلام في Analytics.

الكلام يضرب API بروتوكول و URI

URI	API//الراحة/كاس/الاتصال
أسلوب	حصل
معلمات	معرف CCR
اذونات	عرض تحليلات الصوت
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

نتائج الكلام API حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
تاريخ	تم إجراء تحليلات التاريخ ، في حقبة UNIX بالمللي ثانية.
يضرب	معلومات تفصيلية بخصوص نتائج الكلام.
تَعْبِير	عبارة الكلام.
وقف	نقطة توقف ضرب الكلام.
مراجعه الحسابات	رقم تدقيق الكلام.
ثقة	احتمال الثقة من ضرب الكلام.
بدء	نقطة البداية من ضرب الكلام.

القناة	رقم قناة ضرب الكلام.

الاسم	الوصف
باب	فئة الكلام ضرب.
مسار	مسار ضرب الخطاب.
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل.
معرف جهة الاتصال	ID رقم للمكالمة.
فريق	اسم فريق الوكيل.
معرف العرض	عرض العامل ID.
مجموعة	اسم مجموعة الوكيل.

الكلام يضرب API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

```
{
"التاريخ": حقبة ميلي ثانية ، "الزيارات": [{
"العبارة": سلسلة ، "إيقاف": رقم ،
"تدقيق": رقم ، "ثقة": رقم ، "بداية": رقم
، "قناة": رقم ، "فئة": سلسلة
},
...
],
"المسار": "" ، "الاسم الأول":
سلسلة ، "اسم العائلة": سلسلة ،
```

"contactid": الرقم، "الفريق":
السلسلة، "displayId": السلسلة،
"المجموعة": السلسلة
}

تكوين الاستطلاع API

استخدم API هذا لطلب معلومات تكوين الاستطلاع QM من.

تكوين الاستطلاع API البروتوكول و URI

URI	API//راحة/تسجيل/مسح
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة QM الاستطلاعات عرض نتائج الاستطلاع QM تقارير الاستطلاع
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول استجابة API تكوين الاستطلاع

الاسم	الوصف
معرف	مسح ID.
name	اسم الاستطلاع.
وصف	وصف المسح.
خالق	منشئ الاستطلاع.
انشاء	الوقت الذي تم فيه إنشاء الاستطلاع في حقبة UNIX بالمللي ثانية.
مجموع النقاط	إجمالي عدد النقاط للاستطلاع (منزلة عشرية واحدة).
موفرSurveyId	استطلاع ID للمزود.

الاسم	الوصف	
surveyProviderConnectionId	الاتصال ID لموفر الاستطلاع.	
الحالةFK	مفتاح الحقل لحالة الاستطلاع.	
ميتاداتافيلدكي	مفتاح الحقل لبيانات التعريف.	
lastModified	تاريخ آخر تعديل للاستطلاع.	
خصائص	التفاصيل المتعلقة بخصائص المسح.	
الاسئله	التفاصيل المتعلقة بأسئلة الاستطلاع.	
معرف	السؤال ID رقم.	
معرف الاستطلاع	رقم المسح ID.	
تسميه	تسمية السؤال.	
وصف	وصف السؤال.	
الموفرمعرف السؤال	سؤال الموفر ID.	
نوع	نوع السؤال.	
ثقل	الوزن المعطى للسؤال.	
isKPI	مؤشر الأداء الرئيسي للسؤال.	
lastModified	تاريخ آخر تعديل للسؤال.	
اجابات	معلومات مفصلة حول إجابات السؤال.	
معرف	أجب ID رقم.	
معرف السؤال	السؤال ID.	

تسميه	تسمية السؤال.
وصف	وصف السؤال.
الموفرمعرف السؤال	سؤال الموفر ID.
نوع	نوع السؤال.

الاسم	الوصف
ثقل	الوزن المعطى للسؤال.
قيمة	قيمة الإجابة.
lastModified	الوقت الذي تم فيه آخر تعديل لقيم الإجابة ، في وقت حقبة مركز الأمم المتحدة للإعلام.

تكوين الاستطلاع API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.


```
]
}
"ID"": الرقم ، "الاسم": سلسلة ،
"الوصف": سلسلة ، "المنشئ": سلسلة ، "تم
إنشاؤه": حقبة ، "totalPoints": 0.0 ،
"providerSurveyId": سلسلة ،
"surveyProviderConnectionId"": الرقم ، "statusFK": 2 ،
"metaDataFieldKey"": سلسلة ،
"lastModified": سلسلة ، "خصائص": {} ،
"الأسئلة": [{
"ID"": رقم ، "surveyId": رقم ،
"تسمية": سلسلة ، "وصف": سلسلة ،
"providerQuestionId"": سلسلة ، "نوع":
سلسلة ،
"الوزن": عشري ، "isKPI":
منطقي ،
```

"lastModified": حقبة ، "إجابات":

[{

"ID": رقم ، "questionId": رقم ،

"تسمية": سلسلة ، "وصف": سلسلة ،

"providerAnswerId": سلسلة ، "نوع": سلسلة ،

"الوزن": ديمال ، "القيمة": سلسلة ،

"lastModified": حقبة

},

...

]

},

...

[

},

...

]

{

"ID": الرقم ، // ID "الاسم": سلسلة ، //

الاسم

"الوصف": سلسلة ، // وصف "الخالق": سلسلة ،

"تم إنشاؤه": حقبة ، "مجموع النقاط":

0.0 ،

"providerSurveyId": سلسلة ، // موفر ID

"surveyProviderConnectionId": رقم ، "statusFK": 2 ،

"metaDataFieldKey": سلسلة ، "lastModified": سلسلة ،

"خصائص": {},

"الأسئلة": [{

"ID": رقم ، "surveyId": رقم ،

"تسمية": سلسلة ، "وصف": سلسلة ،

"providerQuestionId": سلسلة ، "نوع":

سلسلة ،

"الوزن": عشري ، "isKPI": منطقي

، "lastModified": حقبة ،

"إجابات": [{

"ID": رقم ، "معرف السؤال": رقم

،

مسح ID API

استخدم API هذا لطلب معلومات حول استطلاع QM محدد من.

مسح ID API بروتوكول و URI

URI	API//الراحة/تسجيل/مسح/<ID>
أسلوب	حصل
المعلمة	<ID> = مسح ID.
اذونات	إدارة QM الاستطلاعات عرض نتائج الاستطلاع QM تقارير الاستطلاع
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول استجابة الاستطلاع ID API

الاسم	الوصف
معرف	مسح ID.
name	اسم الاستطلاع.
وصف	وصف المسح.
خالق	منشئ الاستطلاع.
انشاء	الوقت الذي تم فيه إنشاء الاستطلاع في حقبة UNIX بالمللي ثانية.
مجموع النقاط	إجمالي عدد النقاط للاستطلاع (منزلة عشرية واحدة).

الاسم	الوصف
موفرSurveyId	استطلاع ID للمزود.
surveyProviderConnectionId	الاتصال ID لموفر الاستطلاع. الحالةFK
	مفتاح الحقل لحالة الاستطلاع.
ميتاداتافيلدكي	مفتاح الحقل لبيانات التعريف.
lastModified	تاريخ آخر تعديل للاستطلاع.
خصائص	التفاصيل المتعلقة بخصائص المسح.
الاسئله	التفاصيل المتعلقة بأسئلة الاستطلاع.
معرف	السؤال ID رقم.
معرف الاستطلاع	رقم المسح ID.
تسميه	تسمية السؤال.
وصف	وصف السؤال.
الموفرمعرف السؤال	سؤال الموفر ID.
نوع	نوع السؤال.
ثقل	الوزن المعطى للسؤال.
isKPI	مؤشر الأداء الرئيسي للسؤال.
lastModified	تاريخ آخر تعديل للسؤال.
اجابات	معلومات مفصلة حول إجابات السؤال.
معرف	أجب على رقم ID.

معرف السؤال	السؤال ID.
تسميه	تسمية السؤال.
وصف	وصف السؤال.
الموفرمعرف السؤال	سؤال الموفر ID.

الاسم	الوصف
نوع	نوع السؤال.
ثقل	الوزن المعطى للسؤال.
قيمة	قيمة الإجابة.
lastModified	الوقت الذي تم فيه آخر تعديل لقيم الإجابة ، في وقت حقبة مركز الأمم المتحدة للإعلام.

استطلاع API ID مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

```
]
}
"ID": رقم ، "اسم": سلسلة ،
"الوصف": سلسلة ، "المنشئ": سلسلة ، "تم
إنشاؤه": حقبة ، "totalPoints": 0.0 ،
"providerSurveyId": سلسلة ،
"surveyProviderConnectionId": الرقم ، "statusFK": 2 ،
"metaDataFieldKey": سلسلة ،
"lastModified": سلسلة ، "خصائص": {} ،
"الأسئلة": [{
"ID": رقم ، "surveyId": رقم ،
"تسمية": سلسلة ، "وصف": سلسلة ،
"providerQuestionId": سلسلة ، "نوع":
سلسلة ،
"الوزن": عشري ،
```

""isKPI": منطقي ،
"lastModified": حقبة ،
"إجابات": [{
""ID": رقم ، "questionId": رقم ،
"تسمية": سلسلة ، "وصف": سلسلة ،
""providerAnswerId": سلسلة ، "نوع": سلسلة ،
"الوزن": ديمال ، "القيمة": سلسلة ،
"lastModified": حقبة
},
...
]
},
...
[
},
...
[

عدد زيارات النص API

استخدم API هذا لطلب قائمة بالنتائج النصية في Analytics.

يضرب النص API بروتوكول و URI

URI	/API/rest/cas/textview
أسلوب	حصل
معلمات	كريد
اذونات	عرض تحليلات الصوت
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

يضرب النص API حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
تاريخ	تم إجراء تحليلات التاريخ ، في حقبة UNIX بالمللي ثانية.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل.
المتلقي	الشخص الذي تم توجيه رسالة البريد الإلكتروني إليه.
البريد الإلكترونيالجسم	نص رسالة البريد الإلكتروني.
موضوع	سطر الموضوع في رسالة البريد الإلكتروني.
معرف المجموعة	ID رقم مجموعة الوكيل.
فريق	اسم فريق الوكيل.

ccrId	سجل إكمال المكالمة ID.

الاسم	الوصف
يضرب	معلومات تفصيلية بخصوص نتائج تحليلات النص.
موضع	موقع النتيجة داخل الرسالة.
طول	طول الضربة.
تَعْبِير	عبارة الضربة.
باب	فئة الضربة.
اسم الوكيل	الاسم الكامل للوكيل.
معرف الفريق	رقم ID فريق العامل.
معرف الشخص	الشخص ID للشخص الذي يتعامل مع الرسالة.
مجموعة	اسم مجموعة الوكيل.

يضرب النص API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

```
{
"التاريخ": حقبة مللي ثانية ، "اسم العائلة": سلسلة
، "المتلقي": [سلسلة] ، "emailBody": سلسلة ،
"الموضوع": فارغ ،
"فريق": سلسلة ،
"ccrId": رقم ، "يضرب":
[{
"الموضع": الرقم ، "الطول": الرقم ،
"العبارة": سلسلة ، "الفئة": سلسلة

},
...
```

],

"firstName": سلسلة ،

"المرسل": سلسلة ،

"agentname": سلسلة ،

"teamId": رقم ، "personId":

رقم ، "مجموعة": سلسلة

{

تصدير النسخة API

يتيح لك Transcript Export API استرداد نص مكالمة واحدة باستخدام سجل إكمال مكالمة تلك المكالمة ID. تتضمن كل مكالمة يتم العثور عليها في ملف ZIP لتصدير جهة اتصال مجمعة سجل إكمال مكالمة ID في بيانات التعريف. راجع "إنشاء ملف تصدير مجمع لجهة اتصال" في دليل المستخدم Webex WFO لإعداد عمليات تصدير مجمعة متكررة أو تصدير مجمع مخصص.

لاسترداد النتائج، يحتاج المستخدم الذي تم تكوينه ولديه إذن "إدارة الكلام إلى تحليلات نصية" إلى ملف تعريف ارتباط بالمفتاح: hazelcast.sessionId وقيمة مقابلة للمستخدم المصرح له. يمكن استرداد جلسة العمل ID باستخدام طريقة GET ل Authorize API.

تصدير النسخة API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
أسلوب	PUT
اذونات	إدارة تحليلات تحويل الكلام إلى نص
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

حقول طلب تصدير النص API

الاسم	طلب؟	الوصف
كريد	Y	سجل إكمال المكالمة ID.
isRootRecording	Y	يشير إلى ما إذا كان التسجيل هو التسجيل الأصلي أو التسجيل المتصالح المرتبط بوكيل. بالنسبة للتسجيلات المرتبطة بأحد الوكلاء، سيظل هذا الحقل دائما "خطأ".

تصدير النسخة API مثال على ملف CURL

فيما يلي مثال لطلب CURL منسق.

curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'ملف تعريف الارتباط:
hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'نوع المحتوى: التطبيق/json; مجموعة
الأحرف = UTF-8 '-H 'قبول: */*' - ثنائي البيانات

'{

"ccrid": 882488 ،

"isRootRecording": "خطأ"

'}