أنا أنا أنا

Cisco

Webex WFO API الدليل المرجعي

لعمليات النشر باستخدام WFM الكلاسيكي

نشرت لأول مرة: يوليو 10, 2020
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 23

إذن 23

طلب تفويض 23

طلب JSON 24

استخدام استجابة التخويل 24

تدمير الجلسة 24

العمل مع الملفات النصية 24

إنشاء مستخدم API 25

الالتزام والمطابقة API 27

البروتوكول و URI 27

حقول الطلب 27

حقول الاستجابة 28

مثال على ملف JSON 29

وكيل API 31

البروتوكول و URI 31

حقول الطلب 31

حقول الاستجابة 32

أمثلة على ملف JSON 33

استجابة كاملة للتفاصيل 33

الاستجابة الأساسية للتفاصيل 34

استجابة قابلة للتصفية 34

العاملون المجدولون حسب قائمة انتظار الخدمة API 37
البروتوكول و URI 37
حقول الطلب 37
حقول الاستجابة 38
IEX SmartSync استيراد MU يفتح تنسيق الملف 38
مثال على ملف JSON 40
تكوين عامل تصفية تقرير 40
تكوين المعلمة في مستكشف البيانات 41
تكوين JSON لطلب API 44
تكوين عوامل تصفية النطاق 44
النطاق الزمني 44
التاريخ النسبي 45
تفويض API 47
بروتوكول GET / URI 47
حقول الطلب 47
أمثلة على ملف JSON 47
طلب 47
استجابه 48
POST البروتوكول و URI 49
حقول الطلب 49
أمثلة على ملف JSON 49
طلب 49
استجابه 50
العاملون المتوفرون حسب قائمة انتظار الخدمة أو تعيين المهارات API 53

البروتوكول و URI 53
حقول الطلب 53
حقول الاستجابة 54
POST أمثلة على ملف JSON 54
طلب JSON 54
استجابة JSON 54
الحصول على مثال ملف JSON 55
استيراد جهات الاتصال بشكل مجمع 57
البروتوكول و URI 57
استيراد جهات اتصال مجمعة API 57
استيراد API الاتصال المجمع في الوقت الفعلي (بيانات التعريف) 57
التنسيقات المدعومة 58
حقول الطلب والاستجابة 58
أمثلة على ملفات CSV 64
المثال الكامل 65
مثال قصير 65
أمثلة على ملف JSON 65
مثال كامل 65
مثال قصير 66
تنسيق الرمز البريدي 66
تلاحظ 66
استخدام خادم البيانات للاستيراد المجمع لجهات الاتصال 67
استيراد المؤسسة المجمعة API 69
المجموعات API البروتوكول و URI 69

المجموعات API حقول الطلب والاستجابة 70
فرق API البروتوكول و URI 70
الفرق API حقول الطلب والاستجابة 71
الأشخاص API البروتوكول و URI 71
الأشخاص API حقول الطلب والاستجابة 72
CSV أمثلة على الملفات 75
الفئات والعبارات API 77
حذف الفئات والعبارات API 77
حذف البروتوكول وعناوين URI 77
احصل على الفئات والعبارات API 78
بروتوكول GET وعناوين URI 78
حقول استجابة GET 78
POST الفئة والعبارات API 79
POST البروتوكول وعناوين URI 79
POST حقول الاستجابة 80
PUT الفئات والعبارات API 80
PUT البروتوكول وعناوين URI 80
PUT حقول الاستجابة 80
GET/POST/PUT مثال على ملف JSON 81
جهاز الاتصال API 83
جهاز الاتصال API البروتوكول و URI 83
معلمات 83
جهاز الاتصال API أمثلة على ملف JSON 83
مثال على ملف الاستجابة 83

اتصل بالجهاز المجمع API 85
اتصل بالجهاز المجمع API بروتوكول و URI 85
اتصل بجهاز الاتصال أمثلة على ملف BULK API JSON 85
مثال على ملف الاستجابة 85
اتصل بنا API 89
البروتوكول و URI 89
حقول الطلب 89
إجراء بحث مركب 96
إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف 96
إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف بقيمة محددة 96
إجراء بحث عن أحداث الصمت 97
مثال على ملف JSON 98
مثال ملف JSON معلمة searchStats = true 99
البحث الأساسي للاتصال API 101
البروتوكول و URI 101
حقول الطلب 101
حقول الاستجابة 102
مثال على ملف JSON 103
مراقبة الاتصال API 105
البروتوكول و URI 105
حقول الاستجابة 105
مثال على استجابة JSON 106
البحث المخصص عن البيانات الوصفية API 107
البروتوكول و URI 107

حقول الطلب 107
حقول الاستجابة 108
مثال على استجابة JSON 108
استمارة التقييم API 111
البروتوكول و URI 111
حقول الاستجابة 111
مثال على ملف JSON 113
استمارة التقييم ID API 117
البروتوكول و URI 117
حقول الاستجابة 117
مثال على ملف JSON 119
واجهات برمجة تطبيقات نوع الاستثناء 123
أنواع استثناءات GET API 123
GET أنواع الاستثناءات API بروتوكول و URI 123
الحصول على أنواع الاستثناءات API حقول الطلب 123
أنواع استثناء GET API مثال على ملف JSON 123
POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API 124
POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API البروتوكول وURI 124
POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API حقول الطلبات 124
POST طلبات استثناءات الجهات الخارجية API أمثلة على ملف JSON 126
تصدير API 127
البروتوكول و URI 127
حقول الطلب 127
حقول الاستجابة 127

CSV مثال على إخراج الملف 130
استيراد نص عام API 131
البروتوكول و URI 131
حقول طلب JSON 131
مثال على ملف JSON 132
استيراد نص عام مع ملفات متعددة API 135
البروتوكول و URI 135
حقول الطلب 135
التنسيقات المدعومة 136
مثال على ملف Batch CSV 137
مثال على ملف ZIP 137
مثال على ملف JSON 138
جسم JSON 138
المحتوى 139
نظم المعلومات الجغرافية API 141
البروتوكول و URI 141
الأمثلة 141
ملف الوكيل 142
ملف الخدمة 148
الاعمده 149
استيراد API 153
GET بروتوكول الاستيراد و URI 153
حقول طلب استيراد GET 153
الحصول على حقول استجابة الاستيراد 153

GET استيراد مثال على ملف JSON 154
POST بروتوكول الاستيراد و URI 156
استيراد حقول استجابة POST 156
POST استيراد مثال ملف JSON 157
تنسيق JSON 157
POST تنسيق استجابة النجاح 158
استيراد واجهات برمجة التطبيقات المفضلة 159
إنشاء تفضيلات الاستيراد API 159
إنشاء بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 159
إنشاء حقول طلب تفضيلات الاستيراد 159
إنشاء مثال على ملف JSON لتفضيلات الاستيراد 160
إنشاء استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 160
حذف تفضيلات الاستيراد API 160
حذف بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 160
حذف استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 160
تفضيلات الاستيراد API 161
استيراد بروتوكول التفضيلات و URI 161
حقول استجابة تفضيلات الاستيراد 161
مثال على ملف JSON 161
استجابة النظام 163
تفضيلات الاستيراد حسب ID API 163
تفضيلات الاستيراد حسب بروتوكول ID وURI 163
استيراد التفضيلات حسب حقول الاستجابة ID 163
تفضيلات الاستيراد حسب ID مثال على ملف JSON 164

استجابة النظام 164
تحديث تفضيلات الاستيراد API 164
تحديث بروتوكول تفضيلات الاستيراد و URI 165
تحديث حقول استجابة تفضيلات الاستيراد 165
مثال على ملف JSON لتفضيلات استيراد التحديث 165
تحديث استجابة نظام تفضيلات الاستيراد 166
قائمة التضمين / الاستبعاد API 167
احصل على قائمة التضمين / الاستبعاد API 167
GET قائمة التضمين / الاستبعاد API بروتوكول و URI 167
الحصول على حقول طلب قائمة التضمين / الاستبعاد API 167
حقول استجابة API خدمة GET 169
GET Service API مثال على ملف JSON 170
PUT تضمين / استبعاد قائمة API 170
PUT تضمين / استبعاد قائمة API البروتوكول و URI 171
PUT تضمين/استبعاد حقول طلب قائمة API 171
PUT تضمين/استبعاد حقول استجابة القائمة API 172
PUT تضمين / استبعاد القائمة API مثال على ملف JSON 173
POST قائمة التضمين / الاستبعاد API 174
POST قائمة التضمين / الاستبعاد API البروتوكول و URI 174
POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الطلب 174
POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الاستجابة 176
POST قائمة التضمين / الاستبعاد API مثال على ملف JSON 177
حذف تضمين / استبعاد قائمة API 177
حذف تضمين / استبعاد قائمة API بروتوكول و URI 177

حذف تضمين/استبعاد استجابة نظام القائمة 177

وظائف API 178

البروتوكول و URI 178

حقول الطلب 178

حقول الاستجابة 178

أمثلة على ملف JSON 180

طلب 180

استجابه 180

واجهات برمجة تطبيقات الهيكل التنظيمي 183

تعيين أدوار لشخص API 183

تعيين أدوار لشخص API بروتوكول وURI 183

تعيين أدوار لشخص API حقول الطلب 183

تعيين أدوار لشخص API مثال على ملف JSON 183

المجموعة المشتركة API 184

المجموعة المشتركة API البروتوكول و URI 184

حقول طلب API المجموعة المشتركة 184

الهيكل التنظيمي مشترك API (معلومات تفصيلية) 184

بروتوكول API المشترك و URI 185

حقول الطلب الشائعة API 185

حقول استجابة API الشائعة 185

مثال على ملف API JSON الشائع 186

مجموعة API 187

بروتوكول المجموعة API و URI 187

حقول طلب المجموعة API - جميع المجموعات 188

حقول استجابة المجموعة API 188
مجموعة API مثال ملف JSON 189
المجموعة حسب ID (مع الفرق) 190
التجميع حسب بروتوكول ID (مع الفرق) و URI 190
التجميع حسب ID (مع الفرق) حقول الطلب 190
تجميع حسب حقول الاستجابة ID (مع الفرق) 190
التجميع حسب ID (مع الفرق) مثال على ملف JSON 191
مجموعة شخص API 192
مجموعة شخص API البروتوكول و URI 192
حقول طلب شخص المجموعة API 192
حقول استجابة API شخص المجموعة 192
مثال على ملف JSON ل Group-Person API 193
مجموعة (مع النطاق) API 193
المجموعة (مع النطاق) API البروتوكول و URI 193
المجموعة (مع النطاق) API حقول الطلب 193
المجموعة (مع النطاق) API حقول الاستجابة 194
مجموعة (مع نطاق) API مثال على ملف JSON 194
أذونات API 194
أذونات API البروتوكول و URI 194
أذونات API حقول الاستجابة 195
أذونات API مثال على ملف JSON 195
شخص API 195
الشخص API البروتوكول و URI 196
حقول طلب الشخص API 196

شخص API مثال على ملف JSON 197
شخص بواسطة ID API 198
شخص حسب بروتوكول ID API و URI 198
شخص حسب ID API حقول الطلب (PUT الطريقة) 198
شخص حسب حقول الاستجابة ID API 201
شخص حسب ID API مثال ملف JSON 202
المنطقة الزمنية للشخص API 203
المنطقة الزمنية للشخص API البروتوكول وURI 203
حقول استجابة API للمنطقة الزمنية للشخص 203
المنطقة الزمنية للشخص API مثال على ملف JSON 204
الأدوار API 204
الأدوار API البروتوكول و URI 204
الأدوار API حقول الطلب 204
الأدوار API حقول الاستجابة 205
أدوار API مثال ملف JSON 205
فريق API 206
فريق API البروتوكول و URI 206
حقول طلب فريق API 207
فريق API مثال ملف JSON 207
الفرق حسب ID (مع الوكلاء) 207
الفرق حسب بروتوكول ID (مع الوكلاء) و URI 207
حقول طلب الفرق حسب ID (مع الوكلاء) 208
الفرق حسب ID (مع الوكلاء) حقول الاستجابة 208
فرق حسب ID (مع الوكلاء) مثال ملف JSON 209

فريق (مع النطاق) 211
بروتوكول الفريق (مع النطاق) و URI 211
حقول طلب الفريق (مع النطاق) 211
حقول استجابة الفريق (مع النطاق) 211
مثال على ملف JSON للفريق (مع النطاق) 211
مستأجر API 212
بروتوكول API المستأجر و URI 212
حقول طلب API المستأجر 212
حقول استجابة API المستأجر 213
مثال على ملف JSON API المستأجر 213
حالات الوكيل في الوقت الفعلي API 215
حالات العامل في الوقت الفعلي بروتوكول API و URI 215
معلمات 215
fromTime اعتبارات المعلمة 216
حالات العامل في الوقت الفعلي API حقول الطلب 216
حالات العامل في الوقت الفعلي API حقول الاستجابة 217
حالات العامل في الوقت الفعلي API أمثلة على ملف JSON 217
مثال على ملف الطلب 217
مثال على ملف الاستجابة 217
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API 219
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API بروتوكول و URI 219
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API حقول الطلب 219
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API حقول الاستجابة 220
التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API مثال على ملف JSON 221

تدمير الجلسة 221
استجابة النظام 221
عناصر التحكم في التسجيل API 223
تسجيل عناصر التحكم API البروتوكول و URI 223
URI طلب المعلمات 224
معلمات الاستعلام 224
تسجيل عناصر التحكم مصادقة بروتوكول API و URI 227
تسجيل الدخول إلى عناصر التحكم في التسجيل API 228
تسجيل الخروج من عناصر التحكم في التسجيل API 229
عناصر التحكم في التسجيل API أوامر الطلب 229
استخدام عناصر التحكم في التسجيل من سطر الأوامر 233
ضوابط تسجيل مبسطة API 235
البروتوكول و URI 235
تفاصيل الجدول حسب الوكلاء والتاريخ API 241
البروتوكول و URI 241
معلمات 241
حقول الطلب 241
تفاصيل الجدول حسب الوكلاء وحقول استجابة التاريخ API 242
تفاصيل الجدول حسب الوكلاء والتاريخ API أمثلة على ملف JSON 243
مثال على ملف الطلب 243
مثال على ملف الاستجابة 243
الجدول الزمني ل API 245
البروتوكول و URI 245
طلب المعلمات 245

حقول الطلب 246
حقول الاستجابة 246
كائنات النشاط 246
مثال على الاستجابة 247
API للخدمة 249
احصل على الخدمة API 249
خدمة GET API بروتوكول و URI 249
حقول طلب خدمة GET API 249
حقول استجابة API خدمة GET 250
GET Service API مثال على ملف JSON 251
POST خدمة API 252
POST خدمة API البروتوكول و URI 252
POST الخدمة API حقول الطلب 253
حقول الأيام 256
حقول تعيين المهارات 257
حقول DN 257
حقول الخدمة الظاهرية 257
حقول ترتيب الجدولة 257
حقول ترتيب الإجازات 258
حقول المجموعة متعددة المهارات 258
POST حقول استجابة API الخدمة 259
POST الخدمة API طلب مثال ملف JSON 261
POST الخدمة API مثال ملف JSON الاستجابة 266
قائمة انتظار الخدمة ID API 273

احصل على الخدمة ID API 273
الحصول على خدمة ID API بروتوكول و URI 273
حقل طلب خدمة GET ID API 273
حقول استجابة ID API خدمة GET 274
GET Service ID API مثال على ملف JSON للاستجابة 276
PUT خدمة ID API 281
PUT خدمة ID API البروتوكول و URI 282
معلمات 282
PUT الخدمة ID API حقول الطلب 282
PUT الخدمة ID API مثال ملف JSON الخدمة 285
حذف قائمة انتظار الخدمة ID API 291
حذف الخدمة ID API البروتوكول و URI 291
حذف الخدمة ID API حقل الطلب 291
التحولات حسب الوكيل API 293
التحولات حسب بروتوكول العامل API و URI 293
التحولات حسب حقول طلب العامل API 293
التحولات حسب حقول استجابة العامل API 294
التحولات حسب العامل API حقول إدخال وإخراج JSON 295
حقول الإدخال 295
حقول الإخراج 296
ناتج النشاط للوكلاء الذين لديهم نوبات عبر منتصف الليل 297
التحولات حسب العامل API مثال على ملف JSON 297
جهة اتصال واحدة تصدير API 301
البروتوكول و URI 301

مثال على الاستجابة 302
رسم خرائط المهارات API 303
احصل على رسم خرائط المهارات API 303
GET رسم خرائط المهارات # بروتوكول API و URI 303
حقول طلب API تعيين مهارات GET 303
GET تعيين المهارات API مثال على ملف JSON 303
POST رسم خرائط المهارات API 304
POST رسم خرائط المهارات API بروكوتول / URI 304
POST تعيين المهارات API أمثلة على ملف JSON 304
تنسيق الطلب 304
تنسيق الاستجابة 305
رسم خرائط المهارات ID API 307
الحصول على رسم خرائط المهارات ID API 307
GET تعيين المهارات # بروتوكول ID API و URI 307
احصل على رسم خرائط المهارات ID API رسم خرائط المهارات ID JSON 307
PUT رسم خرائط المهارات ID API 308
PUT تخطيط المهارات # بروتوكول ID API و URI 308
PUT رسم خرائط المهارات ID API رسم خرائط المهارات ID مثال JSON 309
حذف تعيين المهارات ID API 310
حذف بروتوكول ID API تعيين المهارات و URI 310
الكلام يضرب API 311
الكلام يضرب # بروتوكول API و URI 311
نتائج الكلام API حقول الاستجابة 311
الكلام يضرب API مثال ملف JSON 312

تكوين الاستطلاع API 315

تكوين الاستطلاع API البروتوكول و URI 315

حقول استجابة API تكوين الاستطلاع 315

تكوين الاستطلاع API مثال على ملف JSON 317

مسح ID API 321

مسح ID API البروتوكول و URI 321

حقول استجابة ID API للاستطلاع 321

استطلاع ID API مثال على ملف JSON 323

عدد زيارات النص API 325

يضرب النص API البروتوكول و URI 325

يضرب النص API حقول الاستجابة 325

يضرب النص API مثال على ملف JSON 326

تصدير النسخة API 329

تصدير النسخة API البروتوكول و URI 329

حقول طلب تصدير النسخة API النصية 329

تصدير النسخة API مثال على ملف CURL 329

مستخدم API 331

بروتوكول المستخدم API و URI 331

حقول طلب المستخدم API 331

احصل على مثال JSON للمستخدم API 331

وايت API 333

بروتوكولات WHIT API و URI 333

بروتوكول التحميل 333

بروتوكول الاستيراد 333

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. لمصادقة نفسك كمستخدم معتمد ل Webex WFO وواجهات برمجة التطبيقات الخاصة به، يجب عليك إرسال بيانات الاعتماد المنسقة كطلب POST إلى نقطة نهاية (Authorize API (/API/rest/authorize. راجع Authorize API للحصول على مزيد من المعلومات.

ملاحظة تنتهي مهلة جلستك بعد ساعتين من عدم النشاط.

للحصول على معلومات حول كيفية إنشاء بيانات اعتماد لهذا الطلب، راجع إنشاء مستخدم API.

طلب تفويض

يوضح الجدول التالي ومثال JSON ما يجب أن يتضمنه طلبك POST وكيفية تنسيقه.

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.

طلب JSON

}

"userId": " ،"locale": string

،"password": string" ،string

،"language": string"

"tenantId": عدد صحيح

{

استخدام استجابة التخويل

عند قبول بيانات الاعتماد الخاصة بك ، ستتلقى ردا يتضمن جلسة ID. يجب تضمين ID الجلسة كعنوان في جميع مكالمات API اللاحقة. هذه هي الطريقة التي يتحقق بها Webex WFO من أنك قمت بتسجيل الدخول والمصرح لك باستخدام واجهات برمجة التطبيقات.

ملاحظة ستقوم بعض أدوات التطوير API مثل Postman بحفظ الجلسة ID وتمريرها مرة أخرى بناء على الطلبات اللاحقة دون الحاجة إلى التدخل. تتطلب منك أدوات API الأخرى تعيين العنوان يدويا.

يجب تنسيق جلسة العمل هذه ID في زوج من قيم المفتاح مع "ملف تعريف الارتباط" كمفتاح وإضافة الجلسة ID بعد "hazelcast.sessionId=" كما هو موضح في زوج قيمة المفتاح التالي.

"ملف تعريف الارتباط": "hazelcast.sessionId=<الجلسة ID كما تظهر في استجابة Authorize API>"

تدمير الجلسة

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

تسجيل الخروج

- إصدار طلب حذف HTTPS إلى:

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

العمل مع الملفات النصية

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

إنشاء مستخدم API

إذا كنت تخطط لاستخدام واجهات برمجة تطبيقات Webex WFO لعمليات تكامل الجهات الخارجية، توصي Cisco بإنشاء حساب مستخدم API. تقوم بتكوين مستخدم API بنفس طريقة قيام مسؤول النظام، ولكن الغرض من هذا المستخدم هو تمكين تطبيقات الجهات الخارجية من المصادقة باستخدام Webex WFO.

ملاحظة لإنشاء هذا المستخدم، يجب أن يكون لديك دور مسؤول النظام الافتراضي أو دور مع أذونات مكافئة. يستهلك هذا الدور ترخيص مسؤول نظام واحد.

لمزيد من المعلومات حول تخويل مستخدم والمصادقة عليه باستخدام Webex WFO، راجع تخويل API. إذا واجهت أية مشكلات، فاتصل بالدعم الفني للحصول على المساعدة.

إنشاء حساب مستخدم API

1. ابدأ Webex WFO وقم بتسجيل الدخول كمسؤول نظام.

   ملاحظة إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول إلى المنتج للمرة الأولى، قم بإنشاء حساب إداري إضافي.

2. انتقل إلى إدارة التطبيقات > تكوين مستخدم > العمومي > المستخدمين.
3. حدد الخيار إنشاء مستخدم جديد وأكمل الحقول التالية في قسم معلومات المستخدم.
   - الاسم الأول واسم العائلة—أدخل الاسم الأول واسم العائلة اللذين يعرفان غرض المستخدم. على سبيل المثال، أدخل **API** كالاسم الأول والمستخدم كاسم العائلة.
   - اسم المستخدم—أدخل عنوان بريد إلكتروني صالحا. هذا هو اسم المستخدم Webex WFO الخاص بالمستخدم والذي سيتم استخدامه لتسجيل الدخول.
4. أدخل كلمة مرور تفي بمتطلبات تعقيد كلمة مرور المستأجر في حقل كلمة المرور .
5. في حقل الأدوار ، قم بتعيين المستخدم إلى دور مسؤول النظام الافتراضي.
6. قم بتعيين حقل الفريق إلى الفريق الافتراضي. يمكنك تعيين هذه القيمة إلى فريق بديل هو الذي تفضله.
7. حدد المجموعات والفرق المقترنة التي يجب أن يقوم هذا الحساب بتحديد نطاقها. يمكنك تحديد فرق فردية أو اسم مجموعة أو اسم مستأجر كمجموعة. يؤدي تحديد اسم مستأجر إلى تمييز جميع الفرق داخل تلك المجموعة.

11. في الحقل WFM طرق العرض، قم بتعيين **EnterpriseView** كطريقة العرض الرئيسية. يتيح ذلك للمستخدم رؤية جميع المستخدمين.
12. انقر فوق حفظ في الزاوية العلوية اليسرى من واجهة المستخدم.

مواضيع ذات صلة

عرض الدليل المرجعي Webex WFO API.

الالتزام والمطابقة API

استخدم API هذا لطلب WFM إحصاءات الالتزام والمطابقة من.

ملاحظة تكون حسابات الالتزام بشكل صارم من منتصف الليل إلى منتصف الليل في المنطقة الزمنية للمستأجر.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الالتزام/الوكيل
أسلوب	حصل
اذونات	تحرير الجداول يمكن للمستخدمين الذين قاموا بتسجيل الدخول التحقق من التزامهم.
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الوكيل	N	السلسلة	يمكنك استخدام personID كمعلمة اختيارية في الطلب إذا كان لديك وكيل معين تريد سحب البيانات باستخدام API.
تاريخ	Y	التاريخ	التاريخ الذي تطلب فيه بيانات التزام مفصلة عن الوكيل بتنسيق YYYY-MM-DD.
حجم الصفحة	N	الرقم	عدد النتائج المراد إرجاعها. الافتراضي = 25 ماكس = 200
رقم الصفحة	N	الرقم	رقم الصفحة للنتائج. الافتراضي = 1

حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
معرف الوكيل	الوكيل ID.
acdAgentId	ACD معرف الوكيل. يسمح لمقدمي الخدمة بمطابقة الوكلاء بين ACD وسجلاتهم.
مجدولثواني	إجمالي الوقت بالثواني الذي من المقرر أن يعمل فيه الوكيل للتاريخ المحدد. مجدولفي
الخدمةثواني	إجمالي الوقت بالثواني الذي من المقرر أن يكون فيه العامل في الخدمة ومتاحا لمعالجة مكالمات التاريخ الحالي
actualInServiceSeconds	عدد الثواني التي قضاها العامل في الخدمة.
notInAdherenceSeconds	عدد الثواني التي لم يكن العامل ملتزما بها. الجدول الزمنالالتزام
	نسبة الالتزام، مقربة إلى جدول منزلة عشرية واحدةالمطابقة نسبة
المطابقة، مقربة إلى تفاصيل منزلة عشرية واحدة	معلومات تفصيلية تتعلق بالتزام الوكيل. مجدولنوع
النشاط	معرفات نوع النشاط المجدولة. مجدولأكتيوقت البدء وقت
بدء النشاط المجدول بتنسيق UTC فيAdherenceSeconds	عدد الثواني التي يلتزم فيها العامل.
خارج الالتزامثواني	عدد الثواني التي يكون فيها العامل خارج الالتزام.
القيم الفعلية	معلومات تفصيلية تتعلق بحالة الالتزام الفعلية للوكيل.
ملاحظة بالنسبة للتاريخ الحالي، يتم عرض صفيف فارغ للأنشطة المجدولة المستقبلية.	
actualAgentState	حالة النشاط الفعلي للوكيل. actualAgentStateStartTime
	وقت البدء الفعلي للعامل، بتنسيق UTC actualReasonCode
	رمز سبب نشاط الوكيل الفعلي. يمكن أن يكون فارغا.

مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق.

```
]
  }
                                                  agentId": سلسله ،
                                                  acdAgentId": سلسلة،
                                          scheduledSeconds":number"،
                                  scheduledInServiceSeconds":number"،
                                      actualInServiceSeconds":number"،
                                      notInAdherenceSeconds":number"،
                                          scheduleAdherence":number"،
                                  :"details" ،scheduleConformity":number"
                                                                  ]
                                                              }
                                  "scheduledActivityType":string,
                                 "scheduledActityStartTime":UTC,
                                  "inAdherenceSeconds":number,
                               "outOfAdherenceSeconds":number
                                                  "actuals":
                                                          ]
                                                        }
                                 "actualAgentState":string,
                          "actualAgentStateStartTime":utc,
                             "actualReasonCode":number,
                           "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                                                        },
                                                       ...
                                                          [
                                                              },
      },
     ...
[
```

وكيل API

يتيح لك العامل API استرداد بيانات الملخص للوكلاء.

ملاحظة يرجع هذا API فقط العاملين الذين تم تمكينهم للجدولة.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الوكيل
أسلوب	حصل
اذونات	تحديث طلبات المراسلة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
أكتيف واجنت أند أكتيف ووركان	N	منطقيه	عند التعيين إلى صواب، ترجع فقط المستخدمين النشطين الذين هم أيضا وكلاء نشطون.
العامل النشط	N	منطقيه	عند التعيين إلى True، ترجع العوامل النشطة فقط.
أكديد	N	السلسلة	في حالة التعيين ، إرجاع العوامل المرتبطة بهذا ACD ID.
agentAssignedException	N	منطقيه	عند التعيين إلى True، وإذا تم تعيين fullDetail أيضا إلى True، ترجع معرفات جميع الاستثناءات المعينة للعامل. إذا تم تعيين fullDetail على "خطأ"، فلن يتم إرجاع أية بيانات.
التفاصيل الكاملة	N	منطقيه	في حالة التعيين إلى صواب، ترجع جميع بيانات العامل. في حالة التعيين إلى False، ترجع هذه الدالة ID والاسم الأول واسم العائلة ورقم الموظف.

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
قابل للتصفية	N	منطقيه	في حالة التعيين إلى True، ترجع معلومات الوكيل القابلة للتصفية (الوكيل ID والاسم الأول واسم العائلة ورقم الموظف وتعيين المهارات ID وقائمة انتظار الخدمة ID والمجموعة متعددة المهارات ID.

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

ملاحظة المعلمات أكتيف واجنت أند أكتيف و أكيد معلمات أستبعد بعضها بعضا. تفرض جميع المتغيرات قواعد العرض. يتم إرجاع العوامل المرئية للمتصل فقط.

حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

ملاحظة يحدد دورك أي من الحقول في الجدول يمكنك عرضها. على سبيل المثال، لا يمكن عرض الحقل "رقم الموظف" إلا من قبل مستخدم له دور المسؤول.

الحقل	الوصف
معرف ACD	ACD ID مرتبط بالعامل.
نشط	صواب/خطأ. يشير إلى ما إذا كان العامل نشطا أم لا.
معرف العامل	الوكيل ID. يستخدم هذا الحقل أيضا بواسطة Shifts by Agent API. عدد
الموظفين	رقم موظف الوكيل (للمسؤولين فقط).
تاريخ بدء الشركة:	تاريخ بدء الوكيل في الشركة، بتنسيق YYYY-MM-DD. هذا الحقل قابل للعرض من قبل المسؤولين فقط.
تاريخ بدء القسم	تاريخ بدء الوكيل في القسم بتنسيق YYYY-MM-DD (للمسؤولين فقط).
تاريخ الإنهاء	تاريخ إنهاء قسم الوكيل، بتنسيق YYYY-MM-DD (للمسؤولين فقط). يمكن أن يكون هذا الحقل فارغا.
FirstName	الاسم الأول للوكيل.
LastName	الاسم الأخير للوكيل.

الحقل	الوصف
الفريق الرئيسي	الفريق الرئيسي للوكيل. يمكن أن يصبح هذا الحقل فارغا إذا لم يكن لدى العامل فرق. معرف
المجموعة متعدد المهارات	ID لمجموعة المهارات المتعددة التي يرتبط بها العامل.
قراءةفقط	صواب/خطأ. يشير إلى ما إذا كان العامل للقراءة فقط (المشرفون، المسؤولون فقط).
الخدمات	قائمة معرفات الخدمات التي يدعمها العامل.
إعدادات	روابط للوصول إلى إعدادات الوكيل، حسب الوكيل ID.
SkillMappings	قائمة معرفات تعيينات المهارات التي يدعمها العامل.
افرقه	قائمة معرفات الفرق التي يدعمها الوكيل.

أمثلة على ملف JSON

فيما يلي أمثلة على استجابات JSON المنسقة.

استجابة كاملة للتفاصيل

```
]
}
"acdId":string, "active":boolean,
"agentId":number,
"employeeNumber":string,
"companyStartDate":d ate,
"DepartmentStartDate":d ate,
"terminationDate":d ate,
"firstName":string, "lastName":string,
"mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
"serviceQueueId": number, "workConditionProfileId":
number, "multiSkillGroupId": number,
```

readOnly"":منطقي، "خدمات":[رقم، ...]،

"إعدادات":

}

"$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"

{

skillMappings"":[عدد, ...],

"الفرق":[عدد، ...]،

},

...

[

الاستجابة الأساسية للتفاصيل

]

}

agentId"": الرقم ، "الاسم الأول": سلسلة ، "اسم العائلة": سلسلة ، "رقم الموظف": سلسلة

},

...

[

استجابة قابلة للتصفية

]

}

"agentId":number, "firstName":string,

"lastName":string,

"employeeNumber":string,

"teams":[number, ...],

skillMappings"":[عدد, ...],

```
"الخدمات":[عدد، ...]،
multiSkillGroupId":number"
},
...
[
```

العاملون المجدولون حسب قائمة انتظار الخدمة API

ترجع قائمة انتظار "الوكلاء المجدولة حسب الخدمة" API عدد العاملين المجدولين في مكافئات الدوام الكامل (FTEs) حسب الفاصل الزمني لمجموعة من قوائم انتظار الخدمة. بالنسبة للمجموعات متعددة المهارات، حيث يمكن للعامل العمل بدوام جزئي في قائمتي انتظار خدمة أو أكثر، يكون FTE عددا عشريا. على سبيل المثال، إذا كان العامل يعمل نصف الوقت في مجموعتي خدمة، إدراجه ك 0.5 FTE إذا كان من المقرر أن يعمل العامل طوال الفاصل.

ملاحظة لإرجاع البيانات، يجب أن يكون مربع الاختيار "عدم إنشاء تنبؤات أو جداول لقائمة انتظار الخدمة هذه" في قوائم انتظار الخدمة إلغاء تحديد، ويجب أن تكون قوائم انتظار الخدمة في طريقة العرض الرئيسية للمستخدم المرسل.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الوكلاء/المجدول/بواسطة/قائمة انتظار الخدمة
أسلوب	POST
اذونات	خطط الجداول الزمنية
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

ملاحظة البيانات التي يتم إرجاعها محدودة استنادا إلى طرق العرض التي تم تكوينها للمستخدم المصادق عليه. يتعذر على المستخدمين استرداد البيانات لقوائم انتظار الخدمة غير المرئية لهم.

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	الوصف
فترة	Y	فواصل زمنية مدتها 15 أو 30 دقيقة.
معرفات قائمة انتظار الخدمة	N	معرفات قائمة انتظار الخدمة التي تقوم باسترداد معلومات التوظيف الخاصة بها. افتراضي = كافة قوائم انتظار الخدمة التي لديك إذن لعرضها

الاسم	طلب؟	الوصف
النطاق الزمني	Y	النطاق الزمني للطلب. يمكن طلب التواريخ الماضية أو الحالية أو المستقبلية. يتم إرجاع البيانات من منتصف الليل إلى منتصف الليل في المنطقة الزمنية للمستأجر لكل تاريخ.

حقول الاستجابة

الإخراج عبارة عن صفيف من المصفوفات ، حسب قائمة انتظار الخدمة ثم حسب التاريخ. يتم إرجاع فواصل زمنية مدتها 48 أو 96 لكل تاريخ ، اعتمادا على ما إذا كان يتم طلب فواصل زمنية مدتها 15 دقيقة أو 30 دقيقة.

الاسم	طلب؟	الوصف
قائمة انتظار الخدمة ID	Y	ID لقائمة انتظار الخدمة.
اسم قائمة انتظار الخدمة	Y	اسم قائمة انتظار الخدمة.
نوع قائمة انتظار الخدمة ID	Y	ID لنوع قائمة انتظار الخدمة.
اسم نوع قائمة انتظار الخدمة	Y	اسم نوع قائمة انتظار الخدمة.
وقت بدء الفاصل الزمني	Y	الطابع الزمني UNIX لوقت بدء الفاصل.
الوكلاء المجدولة	Y	عدد العوامل المجدولة في FTEs ، لأقرب منزلة عشرية. يعتمد عدد العاملين على مقدار الفاصل الزمني الذي تمت جدولته للعامل.

مثال: تمت جدولة عامل لمدة 15 دقيقة في فاصل زمني مدته 30 دقيقة، احتساب العامل على أنه 0.5 عامل.

IEX SmartSync استيراد MU يفتح تنسيق الملف

فيما يلي نموذج لتنسيق ملف استيراد SmartSync MU (وحدة الإدارة، وهي قائمة انتظار خدمة). في هذا المثال:

- CT = نوع جهة الاتصال (مثل واردة أو صادرة أو بريد إلكتروني أو دردشة)
- مفتوح = الوكلاء المجدولة

<?XML version="1.0"?>

<يفتح>

<مو أونز>

<muID>28</muID>

<ctID>27</ctID>

<التاريخ>

<اليوم>17</اليوم><الشهر>5</الشهر><السنة>2005</السنة>

</التاريخ>

<openValue time="08:00">12.00</openValue>

<openValue time="08:15">12.00</openValue>

<openValue time="08:30">12.00</openValue>

<openValue time="08:45">12.00</openValue>

<openValue time="09:00">12.00</openValue>

<openValue time="09:15">12.00</openValue>

<openValue time="09:30">12.00</openValue>

<openValue time="09:45">12.00</openValue>

</ مو أونز>

<مو أونز>

<muID>28</muID>

<ctID>28</ctID>

<التاريخ>

<اليوم>17</اليوم><الشهر>5</الشهر><السنة>2005</السنة>

</التاريخ>

<openValue time="08:00">54.00</openValue>

<openValue time="08:15">52.00</openValue>

<openValue time="08:30">55.00</openValue>

<openValue time="08:45">57.00</openValue>

<openValue time="09:00">59.00</openValue>

<openValue time="09:15">59.00</openValue>

<openValue time="09:30">62.00</openValue>

<openValue time="09:45">60.00</openValue>

</ مو أونز>

</ يفتح>

مثال على ملف JSON

طلب JSON

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

```
}
"serviceQueueIds": [1،2،3]،
"الفاصل الزمني": 15 ،
"fromDate": "2016-06-01" ،
"toDate": "2016-07-01"
{
```

استجابة JSON

```
[{
"serviceQueueId": 1، "serviceQueueName": "foobar"،
"serviceTypeName": "صوت"،
"serviceTypeId": 1،
"scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
"التاريخ": "2016-07-01" ،
"scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{
time": 1468908900000,"
"عدد الوكلاء": 5.0
}]
}]
}]
```

تكوين عامل تصفية تقرير

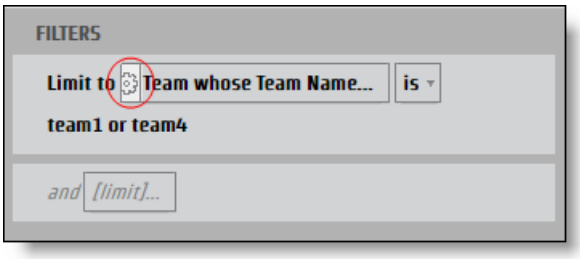
تتمثل إحدى ميزات تصدير بيانات التقرير المجمع API في القدرة على تغيير عوامل التصفية في تقرير عند الاتصال ب API. يمكنك تكوين عوامل التصفية عن طريق تحرير نص الطلب POST. لتغيير عامل تصفية باستخدام API، يجب إجراء بعض التغييرات على التقرير في مستكشف البيانات مسبقا.

تكوين المعلمة في مستكشف البيانات

لإعداد عامل تصفية بحيث يمكن تحديثه من خلال المكالمة API، يجب عليك تحرير معلمات عامل التصفية في مستكشف البيانات.

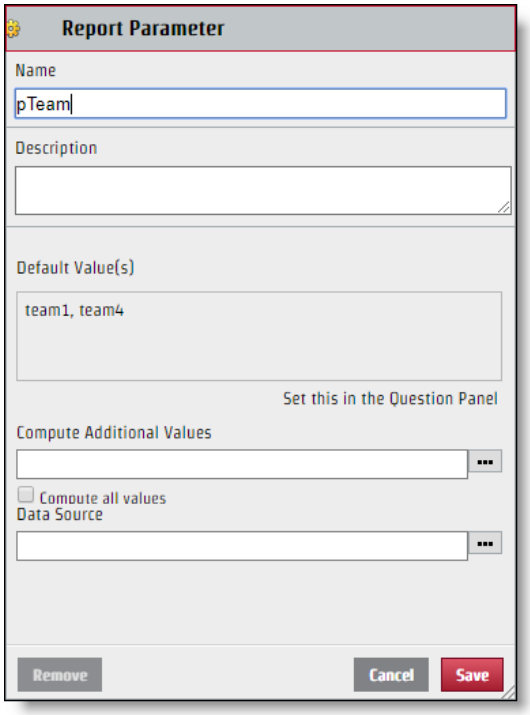
تكوين المعلمة

1. افتح التقرير الذي تريد تصديره من قائمة التقارير في مستكشف البيانات.
2. انقر فوق تحرير لفتح لوحة الأسئلة.
3. في قسم عوامل التصفية في لوحة السؤال، انقر فوق رمز المعلمة بجانب عامل التصفية الذي تريد تحديثه. يبدو رمز المعلمة كجزء من الترس ، وهو موجود في الجانب الأيسر من حقل عامل التصفية. تعرض الصورة التالية أيقونة المعلمة محاطة بدائرة باللون الأحمر.



يتم فتح مربع الحوار معلمة التقرير.

4. أدخل اسما في حقل الاسم للمعلمة التي يمكن استخدامها كمفتاح JSON.

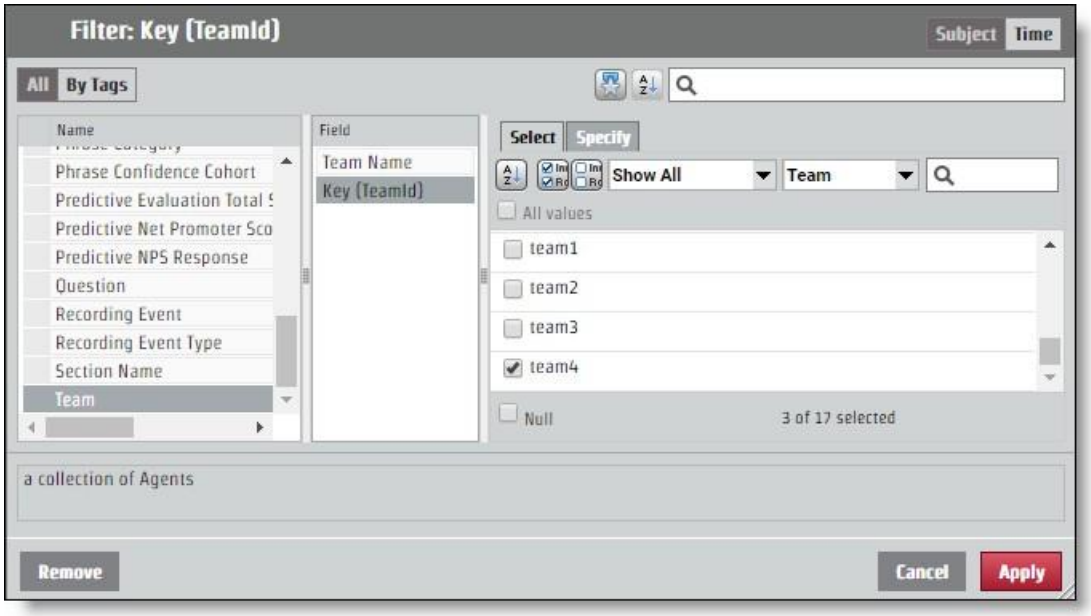


5. انقر على حفظ.

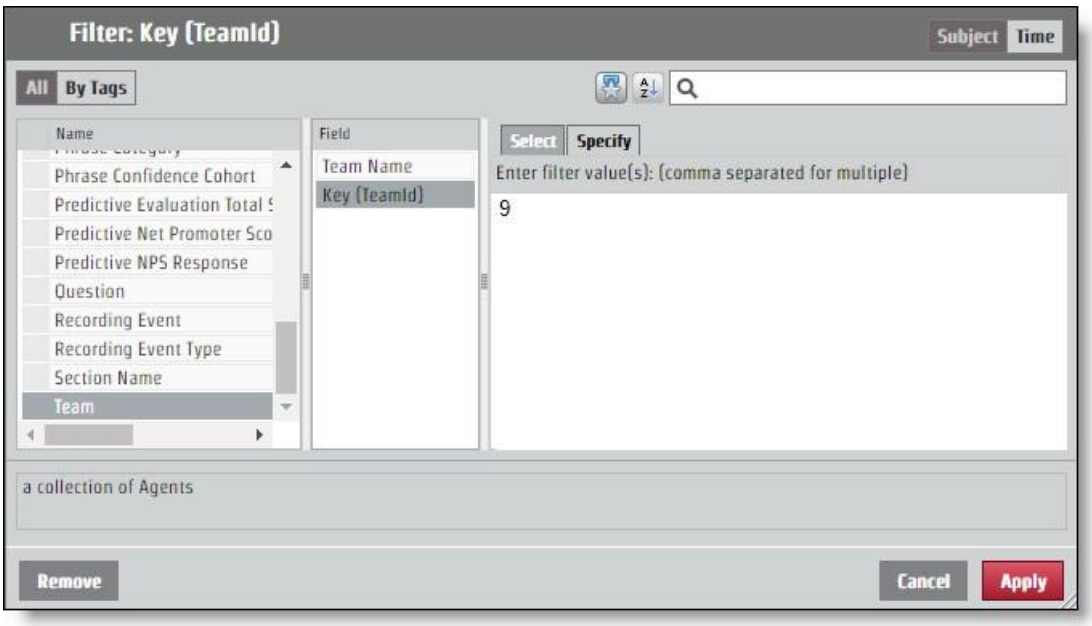
بمجرد تكوين عامل التصفية ، يمكن تحريره من خلال طلب API. على الرغم من أن اسم المعلمة الذي تقوم بإنشائه يستخدم لاسم المفتاح في زوج قيم مفتاح JSON، فإن القيمة التي يتم عرضها في القسم تحديد من مربع الحوار تصفية ليست بالضرورة القيمة التي يجب عليك استخدامها لملف JSON. لتعديل ملف JSON بشكل صحيح ، تحتاج إلى تحديد الاسم المحدد للقيمة.

تحديد القيمة المحددة

1. انقر فوق حقل عامل التصفية الذي يحتوي على قيم لتعريفها من لوحة الأسئلة لفتح مربع الحوار "عامل تصفية".
2. حدد خانة الاختيار الموجودة بجانب القيمة التي تريد تعريفها فقط.



3. افتح تحديد Tab. تظهر القيمة المحددة في جزء CSV قيمة عامل التصفية.



تهيئة JSON لطلب API

يجب إضافة زوج القيم الأساسي الذي حددته من تسمية المعلمة وتحديد القيمة إلى طلب JSON. يتم إجراء التغييرات على عامل التصفية من خلال حقل **EncodedParamValues** .

إذا أرجع تقريرك معلومات لجميع الفرق، ولكنك تريد معلومات من الفريق الذي يحتوي على القيمة المحددة "9" فقط، فيجب أن يبدو ملف JSON encodedParamValues كما هو موضح في المثال التالي. في هذا المثال ، تم تسمية المعلمة "pTeam" ، بحيث يكون هذا هو المفتاح في ملف JSON.

```
...
encodedParamValues"" : "[\"name\":\"pTeam\",\"value\":
{\"isAll\":\"false\",\"values\":[9.0],\"containsNull\":\"false\"}}]",
...
```

تكوين عوامل تصفية النطاق

تعمل عملية تكوين معلمة لإرجاع المعلومات من نطاق زمني معين تماما مثل تحرير حقل encodedParamValues لأي عامل تصفية آخر. هناك عدة فترات زمنية محددة مثل السنة والشهر والربع. تحتوي الفترات الزمنية المحددة على Tab **Specify** تعمل مثل أي قيمة تصفية أخرى. هناك أيضا خيارات للنطاقات: التاريخ النسبي ونطاق التاريخ. يتطلب كل خيار من خيارات وقت البدء قيما مختلفة في ملف JSON.

النطاق الزمني

يستخدم خيار نطاق التاريخ التواريخ الدقيقة لتحديد النطاق. يستخدم API وقت UNIX Epoch ، لذلك يجب تحويل أي تاريخ ووقت تريد استخدامه كمعلمة لنطاق.

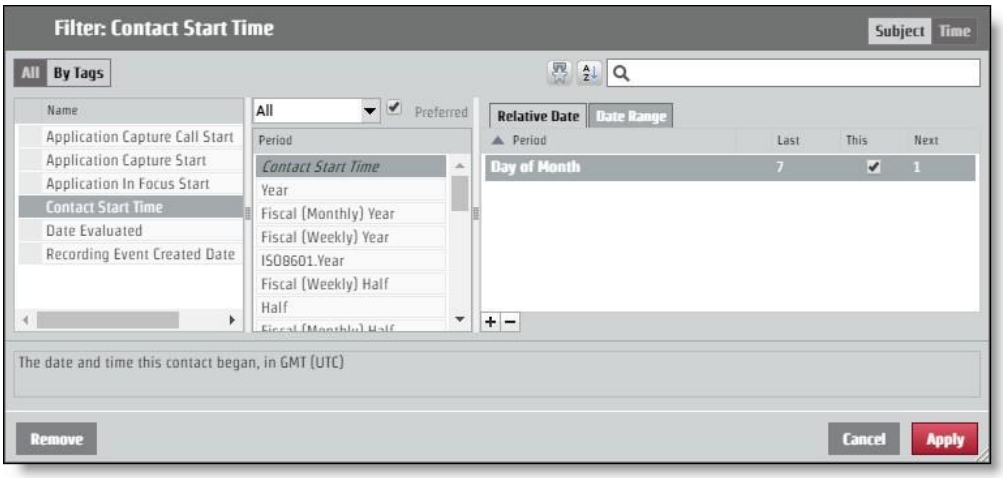
> أفضل الممارسات سيقوم التقرير الذي لا يحدد نطاقا نهائيا بسحب جميع المعلومات من وقت بدء النطاق إلى الأمام. بالنسبة للتقارير المتكررة ، يمكنك استخدام هذه الميزة وأخذ وقت آخر
> في التقرير ، والذي سيتم تنسيقه في وقت UNIX Epoch واستخدام هذا الرقم كبداية للنطاق الجديد. بهذه الطريقة ، يمكنك الحصول على جميع المعلومات التي تحتاجها ولن تضطر أبدا إلى ترجمة الأوقات إلى وقت UNIX Epoch.

بالنسبة لطلب يقوم بتكوين نطاق زمني بتاريخ 15 يونيو 2017، يجب أن تبدو قيم ParamValues المشفرة مثل المثال التالي. في هذا المثال، يكون اسم المعلمة هو "pDate".

```
...
encodedParamValues"" : "[\"name\":\"pDate\",\"value\":
{\"containsNull\":\"false\",\"values\":
[{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"range
Start\":0,\"rangeEnd\":1}]}}]",
...
```

التاريخ النسبي

ينشئ خيار التاريخ النسبي نطاقا بدون تواريخ محددة. وهذا يشمل الفترات الزمنية ذات الصلة بالتاريخ الحالي. في مربع الحوار عامل التصفية، يمكنك تحديد فترة زمنية وتحديد ما إذا كنت تريد عددا من الفترات الزمنية قبل الفترة الحالية، وهذه الفترة الزمنية الحالية، وبعض الفترات الزمنية المستقبلية. في المثال التالي، يتم تعيين النطاق الزمني لآخر سبعة أيام، اليوم وغدا.



لطلب هذا التخطيط من خلال الطلب API ، يجب أن تبدو قيم ParamValues المشفرة مثل المثال التالي. في هذا المثال، يكون اسم المعلمة هو "pContactStartTime".

...

:"\name\":\"pContactStartTime\",\"value"\}]" :""encodedParamValues

:"\containsNull\":\"false\",\"value"\}

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-]

7,\"rangeEnd\":-1},

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},

{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}}]",

...

تفويض API

يتيح Authorize API للمستخدمين أن يكونوا مخولين بتسجيل 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" ،

"tenantId": 1" ، "passwordExpirationDate": "

null ، "userIq": false" ،

"تاريخ التنشيط": 0 ، "أذونات":[

"ViewOrg" ،

"UpdateOrg" ،

"LiveScreenMonitoring" ، "إدارة سياسة كلمة المرور" ،

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

العاملون المتوفرون حسب قائمة انتظار الخدمة أو تعيين المهارات API

يقوم العامل المتوفر حسب قائمة انتظار الخدمة أو تعيين المهارات API بإرجاع تفاصيل النشاط المجدول الحالي لكافة الوكلاء الذين تمت جدولتهم حاليا للعمل في قائمة انتظار خدمة والذين يكون نوع نشاطهم in_service أو العمل الإضافي أو close_service. لن يقوم العاملون غير المجدولين وكذلك أي وكيل في استثناء (استراحة ، غداء ، استثناء معين وما إلى ذلك) في وقت الاستعلام بإرجاع البيانات.

يقوم API هذا بإرجاع البيانات فقط للوكلاء الموجودين ضمن نطاق المتصل، والمرئيين للمستخدم المصادق عليه.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الجدول/الوكلاء المتاحون
أسلوب	POST ، احصل على
معلمات POST	بلا
معلمات GET	معرف الوكيل التاريخ بتنسيق yyyy-MM-dd
اذونات	جدول الخطة

حقول الطلب

يجب عليك طلب معرفات قائمة انتظار الخدمة أو معرفات تعيين المهارات. إذا قمت بتوفير نوع واحد من ID ، فيمكن أن يكون الآخر فارغا.

الاسم	طلب؟	الوصف
serviceQueueIds	N	معرفات قائمة انتظار الخدمة التي تقوم باسترداد معلومات العامل النشط لها.
SkillMappingIds	N	معرفات تخطيط المهارات التي تقوم باسترداد معلومات العامل النشط لها.

حقول الاستجابة

الحقل	الوصف
معرف الوكيل	ID لعامل مجدول حاليا لدعم قائمة انتظار الخدمة.
المنطقة الزمنية للوكيل	المنطقة الزمنية للوكيل.
النشاط المجدولالنشاط	النشاط المجدول للوكيل.
نوع النشاط	نوع النشاط الذي تمت جدولة العامل له. النشاطالنوعالتسمية يتم
تطبيق التسمية على النشاط المجدول في واجهة المستخدم. نشاطالتفاصيلالاسم	الاسم التفصيلي للنشاط
المجدول.	
serviceQueueIds	معرفات قائمة انتظار الخدمة التي تمت جدولة العامل حاليا للعمل. عادة ما تكون هذه قائمة انتظار خدمة واحدة ID ما لم تتم جدولة العامل للعمل في مجموعة متعددة المهارات.
SkillMappingIds	معرفات تخطيط المهارات التي تم تعيين العامل لها حاليا و من المقرر أن تعمل.
وقت البدء	وقت بدء نشاط مجدول بتنسيق UNIX.
وقت النهاية	وقت انتهاء نشاط مجدول بتنسيق UNIX.

POST أمثلة على ملف JSON

طلب JSON

}

serviceQueueIds"": [رقم ، رقم ، رقم ...] "skillMappingIds": [رقم ، رقم ، رقم

...]

{

استجابة JSON

]

}

"معرف الوكيل": 1 ،

agentTimeZone"": "أمريكا / شيكاغو" "النشاط المجدول":

}

"activityTypeLabel": "In Service" ،""activityType": "in_service"،

"activityDetailName": "الدعم"، "serviceQueueIds": [الرقم، الرقم،

الرقم,...]، "skillMappingIds": [الرقم، الرقم، الرقم,...]، " :"startTime

287579823492000""،

45832573458000 :"endTime"" ،

{

}, ...

[

الحصول على مثال ملف JSON

]

{

"التاريخ": "2020-01-05" ،

dateLabel"": "الأحد ، 5 يناير" ،

"timeRangeLabel": فارغ ،

"firstActivityStartTime": فارغ ،

"lastActivityEndTime": فارغ ، "payHours": فارغ

، "shiftCrossesMidnight": خطأ ، "الأنشطة المجدولة":

فارغة

},

{

"التاريخ": "2020-01-06" ،

dateLabel"": "الاثنين ، 6 يناير" ، " :"timeRangeLabel

8:00" صباحا - 4:30 مساء" ، " :"firstActivityStartTime

1578319200000 ،

"lastActivityEndTime": 1578349800000 ،
"الساعات المدفوعة": "8.00" ،
"shiftCrossesMidnight": خطأ ، "الأنشطة المجدولة":
]
}
"وقت البدء": 1578319200000 ،
"نهاية الوقت": 1578322800000 ،
"startTimeGmtOffset": -360 ،
"startTimeLabel": "8:00AM" ،
FulleDay": " ، "endTimeLabel": "9:00AM"
false ، "activityType": "in_service" ،
"activityTypeLabel": "In Service" ،
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072"، "ارتباط تشعبي": فارغ،
"اسم الارتباط التشعبي": فارغ ، "اللون":
"7399BD#" ،
"inShiftDate": صحيح

},]...

]...

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

		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	المستخدمة 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	المستخدمة 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 المللي 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 إزاحة ملف الشاشة (WebM) 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	المستخدمة في CSV و JSON. في الكائن الفرعي الشاشة. وقت البدء بالمللي ثانية GMT 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 ملفات 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 ,103585664793210000,30611848,1801,1800,180أمريكا / شيكاغوabc / bunkowm,1447100000000,
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 ,103585664793220000,30611848,18 أمريكا / شيكاغوmark.bunkowske@abc.com,1447110000000,
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

مثال قصير

يعرض 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:

PREREQUISITE لكي يتم استيراد مجمع 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 (إدارة 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 <المستأجر> 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.

مجموعات 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

الأشخاص. 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، فلا 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	الفئة ID رقم 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.
معرف الفئة	الفئة ID رقم للعبارة.
حالة	حالة الاتصال بالوكيل.

GET/POST/PUT مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لملف استجابة JSON منسق لاسترداد الفئات والعبارات وإنشائها وتحديثها:

```
{
"الفئات": [{
"ID": رقم ، "فئة": سلسلة ، "وصف":
سلسلة ، "languageId": "en-us"
},
....
],
"العبارات": [{
```

"العبارة": سلسلة ، "صوتي": سلسلة ،

"يبدو مثل": سلسلة ، "ثقة": رقم ،

"ID": رقم ، "categoryId": رقم ،

"حالة": رقم

},

...

],

"الثقة": الرقم

{

اتصل بالجهاز API

استخدم جهاز جهة الاتصال API لاسترداد قائمة بالأجهزة.

جهاز الاتصال API البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/تسجيل/جهاز الاتصال
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة QM

معلمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
includeأجهزة غير مهيأة	N	منطقيه	عند التعيين إلى true، يتم تضمين الأجهزة غير المهيأة. الافتراضي = خطأ القيم المقبولة. ▪ true ▪ false
العناصرالصفحة	N	الرقم	عدد العناصر التي تظهر في كل صفحة.
sortColumn	N	نص	معرف الشخص
sortDirection	N		الخيارات ▪ تصاعدي ▪ تنازلي

جهاز الاتصال API أمثلة على ملف JSON

مثال على ملف الاستجابة

```
}]
```

```
"ID": 1 ،
"الاسم": "123456789" ،
"contactDeviceTypeId": 0 ،
"recordingTypeId": 1 ،"configured": " true ،"
"personId": null ،
"telephonyGroupId": 2 ،
"تسجيلمعرف المجموعة": 2 ،
"signalingGroupId": 3 ،
"loggedInPersonId": null ،
"virtualDevice": null ،
"isRecordingTones": false ،"isStereo": "
false ،"monitoringServerId": null ،
"contactDeviceLines": [ }
"ID": 49 ،
"معرف جهاز الاتصال": 1 ،
"الامتداد": "8013" ، "القسم": "قسم المسار"
{
]
{
```

اتصل بالجهاز المجمع API

استخدم API المجمع لجهاز جهة الاتصال لإضافة أجهزة بشكل مجمع.

اتصل بالجهاز المجمع API بروتوكول و URI

URI	API//الراحة/تسجيل/contactDeviceBulk
أسلوب	POST
اذونات	إدارة QM

راجع الاتصال بالجهاز API للحصول على مزيد من المعلومات.

جهاز الاتصال BULK API أمثلة على ملف JSON

مثال على ملف الاستجابة

```
1  {
2    "إضافة": [
3      {
4        "مكون": صحيح ،
5        "خطوط جهاز الاتصال": [
6          {"contactDeviceId": 239، "الامتداد": "7003"، "ID": 424032," "القسم": ""}،
7          {"contactDeviceId": 239، "ملحق": "7103"، "ID": 424033," "التقسيم": ""}
8        ],
9        "contactDeviceTypeId": 0 ،
10       "ID": 239 ،
11       "isRecordingTones": "": خطا ،
12       "isStereo": "": خطا ،
13       "loggedInPersonId": 19 ،
14       "monitoringServerId": "": فارغ ،
15       "الاسم": "SEPWIN7X64003" ،
16       "معرف الشخص": 19 ،
17       "تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
18       "تسجيلTypeId": 1 ،
19       "معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
20       "معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
21       "الجهاز الظاهري": فارغ
22     },
23     {
24       "مكون": صحيح ،
25       "خطوط جهاز الاتصال": [
26         {"contactDeviceId": 238، "ملحق": "7004"، "ID": 412459," "التقسيم": ""},
```

```
27  {"contactDeviceId": 238"، "ملحق": "7104"، "ID": 412458,"قسم": ""}
28  ],
29  "contactDeviceTypeId": 0 ،
30  "ID": 238 ،
31  "isRecordingTones": "خطأ" ،
32  "isStereo": "خطأ" ،
33  "loggedInPersonId": 29 ،
34  "monitoringServerId": "فارغ" ،
35  "الاسم": "SEPWIN7X64004" ،
36  "معرف الشخص": 29 ،
37  "تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
38  "تسجيلTypeId": 1 ،
39  "معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
40  "معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
41  "الجهاز الظاهري": فارغ
42  }
43  ],
44  "حذف": [
45  }
46  "مكون": صحيح ،
47  "خطوط جهاز الاتصال": [
48  {"contactDeviceId": 108"، "الامتداد": "8004"، "ID": 424040,"القسم": ""}،
49  {"contactDeviceId": 108"، "ملحق": "8104"، "ID": 424041,"قسم": ""}
50  ],
51  "contactDeviceTypeId": 0 ،
52  "ID": 108 ،
53  "isRecordingTones": "خطأ" ،
54  "isStereo": "خطأ" ،
55  "loggedInPersonId": 30 ،
56  "monitoringServerId": "فارغ" ،
57  "الاسم": "SEPWIN8X64004" ،
58  "معرف الشخص": 30 ،
59  "تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
60  "تسجيلTypeId": 1 ،
61  "معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
62  "معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
63  "الجهاز الظاهري": فارغ
64  },
65  }
66  "مكون": صحيح ،
67  "خطوط جهاز الاتصال": [
68  {"contactDeviceId": 99"، "ملحق": "8003"، "ID": 424037,"قسم": ""}،
69  {"contactDeviceId": 99"، "ملحق": "8103"، "ID": 424036,"قسم": ""}
70  ],
71  "contactDeviceTypeId": 0 ،
72  "ID": 99 ،
73  "isRecordingTones": "خطأ" ،
74  "isStereo": "خطأ" ،
75  "loggedInPersonId": 22 ،
76  "monitoringServerId": "فارغ" ،
77  "الاسم": "SEPWIN8X64003" ،
```

```
"معرف الشخص": 22 ،
"تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
"تسجيل1 :TypeId" ،
"معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
"معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
"الجهاز الظاهري": فارغ
{
],
"تحديث": [
}
"مكون": صحيح ،
"خطوط جهاز الاتصال": [{"contactDeviceId": 88، "الامتداد": "9504"،
"ID": 412466, "التقسيم": ""}],
"contactDeviceTypeId": 0 ،
"ID": 88 ،
"isRecordingTones": خطا ،
"isStereo": خطا ،
"loggedInPersonId": 31 ،
"monitoringServerId": فارغ ،
"الاسم": "CSFWIN10X64004" ،
"معرف الشخص": 31 ،
"تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
"تسجيل1 :TypeId" ،
"معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
"معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
"الجهاز الظاهري": فارغ
},
}
"مكون": صحيح ،
"contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86، "الامتداد": "9503"،
"ID": 41251 1 ، "القسم": ""}] ،
"contactDeviceTypeId": 0 ،
"ID": 86 ،
"isRecordingTones": خطا ،
"isStereo": خطا ،
"loggedInPersonId": 23 ،
"monitoringServerId": فارغ ،
"الاسم": "CSFWIN10X64003" ،
"معرف الشخص": 23 ،
"تسجيلمعرف المجموعة": 1 ،
"تسجيل1 :TypeId" ،
"معرف مجموعة الإشارة": 1 ،
"معرف مجموعة الهاتف": 1 ،
"الجهاز الظاهري": فارغ
{
[
{
```

اتصل بنا API

تتيح جهة الاتصال API للمستخدمين البحث عن جهات اتصال محددة، ثم الارتباط ب Webex WFO لتشغيلها مرة أخرى في مشغل الوسائط.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/تسجيل/الاتصال/<ID>
أسلوب	حصل
اذونات	البحث في جهات الاتصال
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات
معلمات	ID = معرف لجهة اتصال موجودة. يحدد هذا المورد URI جهة اتصال معينة ID. في حالة عدم وجود {ID}، ترجع الاستجابة رمز خطأ بدلا من قائمة فارغة. beginTime = <الطابع الزمني لبداية جهات الاتصال>

حقول الطلب

ملاحظة في حالة استخدام المعلمة beginTime ثم يجب أيضا استخدام معلمة endTime في الاستعلام URI.

المعلمة	الوصف
الوكيل	ID المستخدم. القيمة المقبولة هي عدد صحيح ID. المعلمة ("العامل") حساسة لحالة الأحرف ويجب أن تكون كلها بأحرف صغيرة. إذا استخدم المستخدم المعلمة بحرف A كبير، فإنه يعيد كل عامل. اختياري
اني	تعريف الرقم التلقائي (ANI) للمكالمة. بمعنى آخر ، يحدد ANI رقم الطرف المتصل. القيمة المقبولة هي سلسلة تحتوي على أحرف بدل النجمة (*) أو علامة الاستفهام (؟).

المعلمة	الوصف
	يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. مثال على الاتصال؟`ani=1234&ani=4567` عند توفير قيم متعددة لمعلمة، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم مع OR (أي، يبحث المثال السابق عن جهات اتصال إما ani=1234 ORani=4567). اختياري.
assocCallId	جهة الاتصال المرتبطة ID التي تربط جهات الاتصال معا بناء على عميل
	تجربة. اختياري.
تاريخ البدء	إرجاع السجلات التي تبدأ في التاريخ المحدد أو بعده فقط. التنسيق: `YYYY-MM-DD`. إذا لم يتم تحديد أي نطاق ولم يتم تحديد تاريخ البدء، يكون الإعداد الافتراضي قبل 60 يوما من اليوم.
وقت البدء	يستخدم مع تاريخ البدء لإرجاع السجلات التي تبدأ في التاريخ والوقت المحددين أو بعدهما. الشكل: سمو: مم.
معرف المكالمات	جهة اتصال ID من تكامل جهة خارجية. القيمة المقبولة هي سلسلة. اختياري.
يمكنتقييم	يشير إلى ما إذا كان المستخدم يمكنه تقييم جهة الاتصال هذه. القيمة المقبولة هي صحيح. ترجع ميزة True جهة الاتصال، إذا كان بإمكان المستخدم تقييم جهة الاتصال هذه عند تسجيل الدخول إلى Webex WFO. اختياري. إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن يقوم الاستعلام بتصفية جهات الاتصال. القيمة: صحيح، إذا كان يمكن تقييم جهة الاتصال من قبل المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول.
التاريختم التقييمالنهاية	تاريخ انتهاء نطاق جهات الاتصال التي تمت تصفيتها والتي تم تقييمها. التنسيق: `YYYY-MM-DD`.
التاريختم التقييمبدء التشغيل	تاريخ بدء نطاق جهات الاتصال التي تمت تصفيتها والتي تم تقييمها. التنسيق: `YYYY-MM-DD`.
دنيس	خادم تعريف الرقم المطلوب (DNIS) للمكالمة. بمعنى آخر ، الرقم الذي تم الاتصال به. القيمة المقبولة هي سلسلة تحتوي على أحرف بدل النجمة (*) أو علامة الاستفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. متى

المعلمة	الوصف
	يمكنك توفير قيم متعددة لمعلمة، يجمع الاستعلام هذه القيم مع OR. اختياري.
تاريخ النهاية	إرجاع السجلات التي تبدأ قبل التاريخ المحدد فقط. التنسيق: `YYYY-MM-DD`. إذا لم يتم تحديد أي نطاق ولم يتم تحديد تاريخ النهاية، يكون الإعداد الافتراضي هو اليوم.
وقت النهاية	يستخدم مع endDate لإرجاع السجلات التي تبدأ قبل التاريخ المحدد. الشكل: سمو: مم.
استبعاد	إرجاع معرف مورد موحد (URI) للقيمة المحددة. انقر فوق URI لرؤية البيانات المقترنة بالقيمة المحددة. اختياري. القيم: ▪ event—إرجاع URI يشير إلى بيانات الحدث. ▪ البيانات الوصفية—إرجاع URI يشير إلى البيانات الوصفية. ▪ metadata.key1—إرجاع URI يشير إلى السمة key1 داخل كائن بيانات التعريف.
ستوسع	إرجاع كافة البيانات المقترنة بالقيمة المحددة بدلا من URI. اختياري. القيم: ▪ حدث—لتوسيع جميع الأحداث لتشمل جميع بيانات الحدث، وليس URI فقط. ▪ البيانات الوصفية—لتوسيع جميع البيانات الوصفية، وليس URI فقط. ▪ metadata.key1—يوسع السمة key1 فقط داخل كائن بيانات التعريف.
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل. القيم المقبولة هي سلسلة تحتوي على أي عدد من أحرف البدل النجمية (*) أو علامة الاستفهام (؟). اختياري.
مجموعة	ID مجموعة. القيمة المقبولة هي عدد صحيح ID. اختياري.
hasRecording	الاتصال المرتبطة بالتسجيل فقط. اختياري. القيم: ▪ true ▪ false
أعد جهات	

المعلمة	الوصف
	إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن يقوم الاستعلام بتصفية جهات الاتصال حسب التسجيلات.
ساعه	ما إذا كان قد تم وضع علامة على تقييم جهة الاتصال للموارد البشرية (hr).
	اختياري. القيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
قيد التنفيذ	ما إذا كان تقييم جهة الاتصال قيد التقدم. اختياري. القيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل. القيم المقبولة هي سلسلة تحتوي على أي عدد من أحرف البدل النجمية (*) أو علامة الاستفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. متى يمكنك توفير قيم متعددة لمعلمة، يجمع الاستعلام هذه القيم مع OR. اختياري.
الحد	معلمة URL يمكن استخدامها لزيادة إجمالي النتائج والحصول على مجموعات نتائج أكبر. اختياري. هام يمكن أن يؤثر استخدام هذه المعلمة سلبا على الأداء. Cisco توصي ب 100 أو أقل.
سطر	الرقم الداخلي للمكالمة (من وجهة نظر الوكيل الذي يقوم بتسجيل المكالمة). القيمة المقبولة هي سلسلة تحتوي على أحرف بدل النجمة (*) أو علامة الاستفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. عند توفير قيم متعددة لمعلمة، يقوم الاستعلام بدمجها

المعلمة	الوصف
	القيم مع OR. اختياري.
البيانات الوصفية	حقل بيانات التعريف. اختياري. القيم: ▪ <مفتاح>~<عامل تشغيل>~<قيمة> حيث <مفتاح> هو اسم حقل بيانات التعريف الذي تم تكوينه في "مسؤول المراقبة والتسجيل" ويجب أن يتطابق تماما مع اسم بيانات التعريف المكونة. <عامل التشغيل> هو واحد مما يلي: ▪ يساوي ▪ يبدأمع ▪ انتهىمع ▪ يحتوي يمكن أن تتضمن <القيمة> سلسلة تحتوي على أحرف بدل بعلامة النجمة (*) أو علامة استفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. عند توفير قيم متعددة لمعلمة، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم مع OR. إذا لم تحدد قيمة، فسيقوم الاستعلام بإرجاع كافة جهات الاتصال التي تحتوي على بيانات تعريف للمفتاح المحدد.
الاحتياجاتالموافقة	ما إذا كان تقييم جهة الاتصال يحتاج إلى موافقة. اختياري. القيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
رقم	أي رقم مستخدم في جهة الاتصال (ANI أو DNIS). القيمة المقبولة هي سلسلة تحتوي على أحرف بدل النجمة (*) أو علامة الاستفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. متى يمكنك توفير قيم متعددة لمعلمة، يجمع الاستعلام هذه القيم مع OR. اختياري.

المعلمة	الوصف
رقم الهاتف	أي رقم مستخدم في جهة الاتصال (ANI أو DNIS أو Line). المقبول القيمة هي سلسلة تحتوي على أحرف بدل نجمية (*) أو علامة استفهام (؟). يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفرا أو مرة واحدة في استعلام واحد. اختياري.
نطاق	معلمة رأس تسمح لك بتصفح النتائج. حيث ، "العناصر = <1-200>". اختياري. أفضل الممارسات يمكن استخدام معلمة النطاق بالاقتران مع معلمة استعلام الحد، مما يزيد من إجمالي النتائج.
سجل	ما إذا كان قد تم تسجيل جهة الاتصال. اختياري. القيم: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
إحصائيات البحث	إرجاع العدد الإجمالي للسجلات المتوفرة التي تتطابق مع "العدد". حيث تكون القيم المقبولة: ▪ true ▪ خطأ اختياري.
الصمتمدة	إرجاع جهات الاتصال فقط حيث تكون المدة (بالمللي ثانية) المسجلة الصمت يساوي القيمة المحددة أو أكبر منها. **EXAMPLE** silenceDuration=5000 إرجاع جهات الاتصال التي يوجد فيها مثيل واحد أو أكثر من حالات الصمت المسجل يساوي أو يزيد من 5 ثوان. اختياري.
الصمتالأحداث.	إرجاع جهات الاتصال فقط حيث يكون عدد أحداث الصمت مساويا ل أو

المعلمة	الوصف
	أكبر من القيمة المحددة. silenceEvents=5 **EXAMPLE** إرجاع جهات الاتصال التي يوجد بها 5 أحداث صمت أو أكثر. اختياري
معلم	ما إذا كان قد تم وضع علامة على جهة الاتصال. القيم المنطقية المقبولة هي: ▪ true ▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ) اختياري.
talkOverDuration	إرجاع جهات الاتصال فقط حيث تكون مدة الحديث المسجل (بالمللي ثانية) أكثر من الأحداث تساوي أو أكبر من القيمة المحددة. talkOverDuration=5000 **EXAMPLE** إرجاع جهات الاتصال حيث يوجد مثيل واحد أو أكثر من الحديث المسجل عبر أحداث تساوي أو أكبر من 5 ثوان. اختياري.
talkOverEvents	إرجاع جهات الاتصال فقط حيث يكون عدد الحديث حول الأحداث مساويا ل أو أكبر من القيمة المحددة. ترجع الدالة talkOverEvents=5 **EXAMPLE** جهات الاتصال التي يوجد فيها 5 تحدث أو أكثر حول الأحداث. اختياري.
فريق	فريق ID. القيمة المقبولة هي عدد صحيح ID. اختياري.
تدريب	ما إذا كان قد تم وضع علامة على تقييم جهة الاتصال للتدريب. اختياري. القيم: ▪ true

المعلمة	الوصف
	▪ false ▪ 1 (صحيح) ▪ 0 (خطأ)
نوع	نوع جهة الاتصال. تقوم معلمة النوع بتصفية جهات الاتصال استنادا إلى حالات التحميل. اختياري. القيم: ▪ جودة ▪ أرشيف إذا لم تقم بتضمين هذه المعلمة، فلن تتم تصفية الاستعلام بناء على حالات التحميل. ملاحظة دور مستخدم الأرشيف له نطاق عمومي فقط عند تحديد نوع الأرشيف.

إجراء بحث مركب

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

الحصول على ~/API/الراحة/التسجيل/الاتصال?beginDate=2018-01-01&type=quality

إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف

يعرض الطلب التالي قائمة بجميع جهات الاتصال التي تحتوي على بيانات تعريف تسمى الهاتف.

الحصول على ~/API/راحة/تسجيل/جهة اتصال?beginDate=2018-01-01&metadata=phone

يقوم ما يلي بإرجاع قائمة بجميع جهات الاتصال ذات بيانات التعريف المسماة customerNo.

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

إجراء بحث باستخدام مفتاح بيانات تعريف بقيمة محددة

يرجع الطلب التالي قائمة بجميع جهات الاتصال ذات قيمة بيانات التعريف 555-1234.

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

إجراء بحث عن أحداث الصمت

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

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

مثال على ملف JSON


```
}
    DNIS": " :"HR"": خطأ ،
    ""2111 ،
    "مدة المكالمة" : 15000 ،
    "آني" : "1581" ،
    ""icmCallId" : "19291093 ،
    "evalForm" ، "assocCallId" : 290275383991253
    : {
        "الاسم" : "form1" ،
        "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "الفريق" : {
        "الاسم" : "team1" ،
        displayId": " ،""$ref" : "/API/rest/recording/team/1
        ""0.4
    },
    "سبب الجودة" : {
        "النص" : "النداء الأول لليوم" ، "معرف السبب": 1 ،
        "مفتاح" : "rec_reason_what_first"
    },
    "الوكيل" : {
        "اسم العائلة" : "Bunkowske" ، "اسم
        المستخدم" : "bunkowm" ،
        API /" : "$ref" / الراحة / التسجيل / الشخص / 1" ، "الاسم الأول":
        "علامة" ،
        "معرف العرض" : "0.1"
    },
    "التقييم" : { " : "stateId
        1 ،
        "النتيجة" : 90 ،
        "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "التدريب" : خطأ ، "1 : "ID ،
    "وقت البدء" : 1239308710000 ،
```

tz"" : "أمريكا / شيكاغو" ،
"recordingUrl": /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioupload": true ،
archiveWF"" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"مجموعة" : {
"الاسم" : "المجموعة 1" ،
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"المقيم" : { "اسم العائلة" : "Sillars" ،
"اسم المستخدم" : "sillarj" ،
"$ref": "/API/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jay",
"معرف العرض" : "0.2"
},
"screenupload" : true ،
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
{
{

مثال ملف JSON معلمة searchStats = true

}
"avgCallDuration": "7300" ،
"avgScore": فارغ ،
"العد": "689"
{

الاتصال البحث الأساسي API

يعرض البحث الأساسي لجهة الاتصال API تفاصيل حول مكالمة جارية أو تم إكمالها مؤخرا. تتكون المعلومات التي تم إرجاعها من أحدث جهة اتصال تطابق معلمات البحث. قد تكون أحدث جهة اتصال قيد التقدم حاليا.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/تسجيل/الاتصالالبحث الأساسي
أسلوب	حصل
اذونات	البحث في جهات الاتصال
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
اني	N	السلسلة	رقم الاتصال الخاص بجهة الاتصال.
دنيس	N	السلسلة	رقم جهة الاتصال الذي تم الاتصال به. رقم هاتف الوكيل.
الاسم الأول	N	السلسلة	الاسم الأول للوكيل.
اسم العائلة	N	السلسلة	الاسم الأخير للوكيل.
سطر	N	السلسلة	الرقم الداخلي للمكالمة (من المنظور للوكيل الذي يقوم بتسجيل المكالمة). الشبكة القيمة المقبولة هي سلسلة ذات علامة النجمة (*) أو علامة الاستفهام (؟) أحرف البدل.

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
			يمكن أن تظهر هذه المعلمة صفر مرة أو أكثر في استعلام واحد. عند توفير قيم متعددة لمعلمة، يقوم الاستعلام بدمج هذه القيم مع OR. اختياري.
اسم المستخدم	N	السلسلة	عنوان البريد الإلكتروني للوكيل من جدول الشخص.

حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
معرف	قاعدة بيانات CCR ID جهة الاتصال.
assocCallId	جهة الاتصال المرتبطة ID جهة الاتصال.
مكالمةالمدة	مدة المكالمة.
تسجيلرابط	عنوان URL الخاص برابط إعادة تشغيل جهة الاتصال.
هو كامل	يشير إلى ما إذا كانت هذه المكالمة مكتملة أم أن المكالمة قيد التقدم. صواب = اكتملت المكالمة False = المكالمة قيد التقدم
وقت البدء	الطابع الزمني لبدء المكالمة، بتوقيت جرينتش.
الوكيل	معلومات مفصلة عن الوكيل.
$ref	مرجع URL إلى مورد الشخص
معرف العرض	عرض ID للوكيل.
اسم العائلة	الاسم الأخير للوكيل
الاسم الأول	الاسم الأول للوكيل.
اسم المستخدم	عنوان البريد الإلكتروني للوكيل.

في حالة عدم وجود جهات اتصال تفي بالمعلمات المحددة (على سبيل المثال، لم يتلق العامل المقدم مكالمة مطلقا، أو لم يكن في النطاق)، يقوم النظام بإرجاع استجابة 404 "لم يتم العثور على المكالمات". بالنسبة لجهات الاتصال غير المرتبطة بعامل (على سبيل المثال، جهات الاتصال المسجلة في البوابة)، ستكون سمة "الوكيل" فارغة.

مثال على ملف JSON

فيما يلي أمثلة لاستجابة JSON منسقة.

```
}
    "ID" : 2 ،
    ""assocCallId" : "00001007771411573215 ،
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete": false ،
    "وقت البدء" : 1481520391000 ، "الوكيل" : {
        "$ref" : "\/API\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId": "al
        dente",
        "اسم العائلة" : "دنتي" ،
        "الاسم الأول" : "al" ،
        "اسم المستخدم" : "al.dente@your-domain.com"
    }
{
```

مراقبة الاتصال API

تتيح مراقبة جهات الاتصال API للمستخدمين رؤية العدد الإجمالي لجهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال آخر 15 دقيقة من الوقت الذي يتصل فيه المسؤول بهذا API.

يتم التقاط جميع جهات الاتصال في قاعدة البيانات وعرضها مع هذا API. ومع ذلك، قد يختلف عدد جهات الاتصال المعروضة بهذا API مع عدد جهات الاتصال المعروضة في جدول جهات الاتصال. على سبيل المثال، استنادا إلى كيفية تعيين الإعدادات العامة، تحدد معلمة طول المكالمة عدد جهات الاتصال التي تظهر في واجهة المستخدم. عدد جهات الاتصال المعروضة في واجهة المستخدم أقل من أو يساوي العدد الإجمالي لجهات الاتصال المعروضة مع API هذا.

ملاحظة هذا API لا تحسب التسجيلات الجذر حتى تتم التوفيق بينها.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/المراقبة/جهات الاتصال/لايت
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة إذن المستأجر
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
جهات الاتصال	مكالمة بين الوكيل والعميل.

الحقل	الوصف
مجموع	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال آخر 15 دقيقة. totalWithAudio
	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال آخر 15 دقيقة التي تحتوي على تسجيلات صوتية تم تحميلها.
totalWithVideo	عدد جهات الاتصال التي تم إنشاؤها خلال آخر 15 دقيقة التي تحتوي على تسجيلات شاشة تم تحميلها.

مثال على استجابة JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


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

البحث المخصص عن البيانات الوصفية API

استخدم البحث عن بيانات التعريف المخصصة API لتحديد موقع جميع جهات الاتصال ذات قيمة بيانات تعريف مخصصة محددة.

ملاحظة للبحث في جهات الاتصال عن قيمة بيانات تعريف قياسية، أو للبحث عن جهات اتصال ذات معلمات إضافية لا يدعمها API، استخدم جهة الاتصال API.

البروتوكول و URI

URI	API / الراحة / التسجيل / البيانات الوصفية / الاتصال
أسلوب	حصل
اذونات	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 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": 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/ID/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
محددTz	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": 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
} },

{
[
},
....
[

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

واجهات برمجة تطبيقات نوع الاستثناء

تسمح واجهات برمجة تطبيقات الاستثناءات للوكلاء باستخدام IVR أو واجهة أخرى تابعة لجهة خارجية لضبط جداولهم عند الاتصال بالمرضى والسماح للمستخدمين الذين لديهم إذن المسؤول باسترداد قائمة بأنواع الاستثناءات.

الحصول على أنواع الاستثناءات API

ترجع "أنواع استثناء API "GET قائمة بأنواع الاستثناءات المستخدمة بواسطة "طلب استثناء الجهة الخارجية API".

الحصول على أنواع الاستثناءات API بروتوكول و URI

الحصول على معرفات نوع الاستثناء API:

URI	API//الراحة/الجدولة/الاستثناء العام
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة WFM يقتصر على الوكلاء ضمن النطاق
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

الحصول على أنواع الاستثناءات API حقول الطلب

تتضمن معرفات نوع استثناء GET API هذه الحقول:

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف	Y	العدد الصحيح	ID من نوع الاستثناء.
اسم	Y	السلسلة	جدولة تاريخ الاستثناء.
معرف الاستثناء	Y	العدد الصحيح	نوع الاستثناء ID. سيتم تمرير الحقل **ID** (أعلاه) إلى لتحديد الاستثناء.

أنواع استثناء GET API مثال على ملف JSON

هذا مثال على استجابة JSON genericException GET لاسترداد معرفات نوع الاستثناء:

}]

2 :ID، [*ID* من نوع الاستثناء، الذي يحدده الوكيل عند إرسال طلب استثناء]

الاسم : "نوع الإجازة"، [اسم نوع الاستثناء]

1 :exceptionId [*ID* من الاستثناء الذي تم تعيينه ك "استثناء افتراضي" لهذا النوع من الاستثناءات (استثناء سير العمل الافتراضي المستخدم لنوع الاستثناء هذا)]

{ },

4 :ID ،

الاسم : "نوع الاستثناء"، المعرف الاستثنائي: 2

{

]

POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API

تسمح POST أنواع الاستثناءات API للمتصل بإرسال طلبات الاستثناء نيابة عن الوكيل.

POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API البروتوكول وURI

POST طلب استثناء من جهة خارجية API:

URI	API//الراحة/الجدولة/التغييرطلب/استثناء
أسلوب	POST
اذونات	إدارة WFM يقتصر على الوكلاء ضمن النطاق
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

ستكون الطلبات المقدمة مع طلب استثناء الجهة الخارجية API مطابقة للطلبات المقدمة من الوكلاء في Webex WFO; يتم تطبيق سير عمل طلب العامل على الطلب.

POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API حقول الطلبات

يتضمن POST طلب استثناء الجهات الخارجية API الحقول التالية:

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الوكيل	Y	العدد الصحيح	ID من الوكيل الذي يطلب الاستثناء. الحقل هو مطلوب إذا كان يتم إنشاء الطلب نيابة عن عامل. وإلا، يتم تجاهل السمة و ID مشتق من المستخدم المصادق عليه حاليا.
عام استثناء	Y	العدد الصحيح	نوع الاستثناء ID.
startTimeEpoch	Y	طويل	مطلوب إذا كان WholereDay صحيحا أم خاطئا. هذا هو وقت بدء الحدث بالمللي ثانية ، منذ الحقبة تاريخ. إذا كان WholeeDay صحيحا ، يتم استخدام السمة ل حدد تاريخ الاستثناء. ملاحظة في حالة صحة اليوم بأكمله ، يجب أن تكون هذه هي قيمة حقبة منتصف الليل في اليوم المطلوب في المنطقة الزمنية لعرض الوكيل.
endTimeEpoch	Y	طويل	مطلوب فقط إذا كان WholereDay خاطئا ، وإلا تجاهل السمة. هذا هو وقت انتهاء الحدث ، بالمللي ثانية ، منذ تاريخ العصر.
يوم كامل	Y	بوليان	لتحديد ما إذا كان الاستثناء ليوم كامل أم لا. القيم الصالحة هي TRUE أو FALSE، بدون علامات اقتباس.
التعليق	N	السلسلة	التعليق الذي يرسله المستخدم مع الطلب. ملاحظه يضيف API هذا التعليق إلى الطلب: تم طلب هذا الطلب من قبل <مستخدم مصادق عليه> نيابة عن الوكيل، <اسم الوكيل>. يظهر هذا التعليق فقط إذا كان IVR الذي يتم إرسال الطلب من خلاله لا يقدم تعليقا خاصا به.

POST طلبات استثناء الجهات الخارجية API أمثلة على ملف JSON

هذا مثال على ملف JSON لطلب POST ليوم كامل:

}

"معرف الوكيل" : 16 ،

"استثناء عام": 4 ،

"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: الأربعاء01 , فبراير 2017 09:00:00 GMT

"endTimeEpoch": فارغ ، "بالكامل":

صحيح ، "تعليق": ""

{

هذا مثال على ملف JSON لطلب يوم جزئي POST:

}

"معرف الوكيل" : 16 ،

"استثناء عام": 1 ،

"startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: الأربعاء01 , فبراير 2017 09:00:00 GMT

"endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: الأربعاء01 , فبراير 2017 09:15:00 GMT

"يوم كامل" : خطأ ، "تعليق" : ""

{

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 المعينة 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 الملف CSV المصدر الذي يحتوي على البيانات المطلوبة. يتم ترجمة رؤوس الملف CSV لمطابقة الإعدادات المحلية المحددة للمستخدم.

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

1،8/17/2016،12/31/2999

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

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 ب 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 النص العام 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
			تم 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: ▪ تَرْثَرَ ▪ 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	JSON ، CSV

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 لضغ 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 ، المرجع 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,agent1@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

جهات الاتصال النصية.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.

نظم المعلومات الجغرافية API

يستخدم GIS API لاستيراد البيانات التاريخية إلى قاعدة البيانات Webex WFO على فترات زمنية محددة. يستخدم Webex WFO هذه البيانات لإنشاء تقارير وإحصاءات.

يرسل GIS API ملفي استيراد ACD إلى Webex WFO:

- ملف الوكيل
- ملف الخدمة

لمزيد من المعلومات حول GIS API، راجع الدليل المرجعي لاستيراد البيانات Webex WFO.

ملاحظه ارجع إلى التقاط البيانات في الوقت الفعلي API لاستيراد معلومات حالة العامل في الوقت الفعلي.

البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الوكيلالتاريخي/الاقتراع
معلمات	acdServerId - ID ملقم ACD
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد المجمع لمستخدم الخدمة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

الأمثلة

للحصول على التفاصيل الكاملة حول ملفات الوكيل والخدمة بما في ذلك الرؤوس والأعمدة وأوصاف الأعمدة، راجع *Webex WFO* الدليل المرجعي لاستيراد البيانات.

ملاحظة يجب أن تتطابق أسماء الملفات AgentProductivity.AGENT وServiceHistorical.SERVICE تماما.

ملف الوكيل

يكون اسم ملف العامل بالتنسيق التالي:

<التاريخ/الوقت><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

فيما يلي مثال لملف عامل.

اسم الملف: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

مثال على تاريخ الوكيل: 2019-04-25 الفاصل الزمني: 11:00 إزاحة: -1 :ACD 0400
acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds,
totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds,
totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds,
totalUnproratedInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

حيث في المثال أعلاه ،

- <تاريخ الوكيل: 2019-04-25 الفاصل الزمني: 1 :ACD 0400- :TZOFFSET 11:00> - هو الملف رأس في التنسيق تاريخ العامل: <التاريخ> الفاصل الزمني: <الوقت> ACD: < ACD <tzoffset> :TZOFFSET # > .
- <<acdAgentId, acdServiceId ..... <المجموع غير التناسبي في SessionSeconds> — هي الأعمدة المطلوبة والاختيارية.
- <12345 ، 9912306 ، 0 ، 0 ، 0 ، 0 ، 0 ، 0 ، 0 ، 0> - هي خطوط بيانات حيث يتوافق كل سطر من البيانات مع عنصر بيانات واحد داخل الملف.

فيما يلي أعمدة مطلوبة واختيارية لملفات عامل GIS:

عمود	نوع البيانات	الوصف
أعمدة العامل المطلوبة		
acdAgentId	خيط	ID للعامل في ACD.
acdServiceId	إيجابي طويل	ID لقائمة انتظار الخدمة في ACD. يمكن أن تكون أبجدية رقمية.
جهات الاتصالتمت المعالجة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل خلال الفترة. بالنسبة للدردشات، يتضمن ذلك الدردشات التي تحتوي على

عمود	نوع البيانات	الوصف
تم إسقاطها والدردشات التي تم حلها.		
إجمالي وقت التحدث على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكيل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت التحدث لجهة الاتصال في الفترة السابقة. يتم حساب وقت التحدث بالكامل.	مزدوج غير سلبي	totalTalkSeconds
إجمالي وقت الانتظار على جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت انتظار جهة الاتصال في الفترة السابقة; يتم حساب وقت الانتظار بالكامل. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.	مزدوج غير سلبي	totalHoldSeconds
إجمالي وقت العمل بعد الاتصال في جهات اتصال قائمة انتظار الخدمة التي عالجها العامل أثناء الفترة. يمكن أن يبدأ وقت ما بعد الاتصال لجهة الاتصال في الفترة السابقة. يتم حساب وقت ما بعد الاتصال بالكامل.	غير سلبي مزدوج	totalAfterContactWork الثواني
إجمالي الوقت الذي قضاه الوكيل في التعامل مع جهات الاتصال (التحدث، الانتظار، العمل) لقائمة انتظار الخدمة التي حدثت ضمن حدود الفترة. يتم تمييز هذا المقياس (A) عن مجموع totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) من حيث أنه لا يتضمن الوقت الذي يتجاوز حد الفترة.	غير سلبي مزدوج	totalPeriodHandleTime الثواني

عمود	نوع البيانات	الوصف
مثال إذا تم الرد على مكالمة من قبل الوكيل في الساعة 09:29 والمكالمة تنتهي في الساعة 9:33 بدون عمل ما بعد الاتصال ، وإذا اعتبر ACD أن المكالمة قد تمت معالجتها خلال الفترة 09:30-10:00 ، فإن المكالمة تساهم ب 4 دقائق إلى B (09:29-09:33) ولكن 3 دقائق فقط إلى A (09:30-09:33).		
إجمالي وقت الاستعداد/الانتظار للوكيل خلال الفترة، عبر جميع قوائم انتظار الخدمة في ACD. يمكن أن تكون قائمة انتظار الخدمة غير التفاعلية، مثل الدردشة، جاهزة أثناء قيام الوكيل بالرد على الدردشات طالما أن الوكيل لا يتعامل مع الحد الأقصى لعدد الدردشات.	مزدوج غير سلبي	totalUnproratedReadyWaitingSeconds
إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" ل العامل خلال الفترة، عبر كافة قوائم انتظار الخدمة (دون احتساب الوقت أثناء تعامل العامل مع جهة اتصال أو الإبلاغ عنه على أنه جاهز/في انتظار في قائمة انتظار خدمة أخرى) في ACD هذا.	غير سلبي مزدوج	totalUnproratedNotReady ثواني مشغولة
إجمالي وقت الجلسة (وقت تسجيل الدخول) للعامل خلال الفترة، عبر جميع قوائم انتظار الخدمة في ACD هذا.	غير سلبي مزدوج	totalغير مقسم في الجلسة الثواني
		أعمدة العامل الاختيارية
طابع زمني يمثل بداية فترة الفاصل. إذا تم تضمينه ، يجب أن يشير هذا الحقل إلى نفس النقطة الزمنية (على الرغم من عدم تضمينه	الطابع الزمني	فتبدءبدء

الوصف	نوع البيانات	عمود
		معبرا عنها بالضرورة في نفس المنطقة الزمنية) مثل وقت بدء الفترة في اسم الملف وفي رأس الملف. إذا لم يتطابق ، يحدث خطأ.
جهات الاتصالمحولة صادرة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال التي تم تحويلها من قبل الوكيل خلال الفترة. القيمة الافتراضية = 0.
جهات الاتصالالمنقول داخليا	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال التي تم تحويلها إلى الوكيل خلال الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.
جهات الاتصالخارجيفي	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخارجية الواردة إلى ذلك العامل خلال الفترة. القيمة الافتراضية = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.
جهات الاتصالخارجيخارجي	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الصادرة الخارجية من الوكيل خلال الفترة. القيمة الافتراضية = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.
totalReservedSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي الوقت المحجوز لجهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة للعامل أثناء الفترة. إذا لم يكن صفريا، فلن يتم احتساب الوقت المحجوز كوقت جاهز/وقت انتظار. الافتراضي = 0. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفرا لهذا العمود.

الوصف	نوع البيانات	عمود
totalProratedReadyWaitin g sSeconds	مزدوج غير سلبي	إجمالي وقت الاستعداد/الانتظار التناسبي لقائمة انتظار العامل والخدمة. عند التجميع عبر كافة قوائم انتظار الخدمة في ACD هذا، يجب أن يكون هذا مساويا للحقل المطلوب totalUnproratedReadyWaitingSeconds. إذا تم حذف القيم التناسبية أو تعيينها إلى صفر، يقسم خادم البيانات القيم غير التناسبية بالتساوي بين قوائم انتظار الخدمة في ACD هذه التي يمتلك العامل بيانات إنتاجية قائمة انتظار خدمة العامل لها أثناء الفترة. إذا تم تحديد القيم التناسبية، وإضافتها إلى القيم غير التناسبية، استخدام القيم التناسبية لمجموعة قائمة انتظار خدمة العامل. إذا تم تحديد القيم التناسبية ولم يتم إضافتها إلى القيم غير التناسبية، فبالنسبة لكل إدخال في قائمة انتظار خدمة العامل، يقوم خادم البيانات بإعادة حساب القيمة التناسبية باعتبارها القيمة غير التناسبية المرجحة بالقيمة التناسبية المحددة مقسومة على مجموع القيم التناسبية المحددة لكافة قوائم انتظار الخدمة في ACD هذا والتي يمتلك العامل بيانات قائمة انتظار خدمة العامل لها في الفترة. يكون هذا مفيدا للغاية ل ACDs التي تعين وقت "جاهز/انتظار" لعامل لقائمة انتظار خدمة واحدة ووقت "غير جاهز/مشغول" لقوائم انتظار الخدمة الأخرى. من المهم أن غير مقسم وتناسبي لا

عمود	نوع البيانات	الوصف
لا تتضمن أوقات الاستعداد/الانشغال الأوقات التي يتراكم فيها العامل "جاهز/انتظار" أو وقت آخر لقوائم انتظار الخدمة الأخرى. بالنسبة ل ACDs التي تبلغ عن وقت غير جاهز/مشغول لقوائم انتظار الخدمة عندما يقوم العامل بمعالجة المكالمات أو وقت جاهز/انتظار في قائمة انتظار خدمة أخرى، من المهم إزالة كل الوقت المكرر والإبلاغ عن وقت غير جاهز/مشغول فقط عندما يكون العامل غير جاهز/مشغول في كافة قوائم انتظار الخدمة في وقت واحد. بالنسبة لهذا النوع من ACD، يكون إجمالي وقت الاستعداد/الانتظار غير التناسبي هو مجموع وقت الاستعداد/الانتظار لكل قائمة انتظار خدمة ويتم حساب إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" غير مقسم من إجمالي وقت الجلسة (تسجيل الدخول) مطروحا منه إجمالي وقت أثناء الخدمة (تحدث، وانتظار، وبعد العمل، وجاهز/انتظار، ومحجوز). يمكن أن تكون قائمة انتظار الخدمة غير التفاعلية، مثل الدردشة، جاهزة أثناء قيام الوكيل بالرد على الدردشات طالما أن الوكيل لا يتعامل مع الحد الأقصى لعدد الدردشات.		
إجمالي وقت "غير جاهز/مشغول" بالتناسب لقائمة انتظار العامل والخدمة. عند التجميع عبر كافة قوائم انتظار الخدمة في ACD، يكون هذا مساويا للحقل المطلوب totalUnproratedNotReadyBusySeconds. للحصول على شرح تفصيلي لهذه القيمة، راجع وصف الحقل totalProratedReadyWaitingSeconds.	مزدوج غير سلبي	totalProratedNotReady BusySeconds

عمود	نوع البيانات	الوصف
عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي أجاب عليها العامل خلال الفترة. الفرق بين هذا الحقل وجهات الاتصال الميدانية المطلوبة متروك للمنفذ. يتم استخدام حقل contactsHandled لأشياء مثل حساب متوسط أوقات المعالجة ، بينما يتم استخدام contactsAnswered للحوسبة average speed of answer. تميز بعض ACDs بين المجالين. على سبيل المثال، في بعض أنظمة ACD، تكون جهة الاتصال المعالجة هي جهة اتصال تنتهي أثناء فاصل التقارير، بينما تكون جهة الاتصال المجابة هي جهة اتصال يتم الرد عليها أثناء فاصل التقارير. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.	مزدوج غير سلبي	جهات الاتصالتمت الإجابة عليه
إجمالي التأخير في الرد على جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة لجهات الاتصال التي أجاب عليها العامل خلال الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.	مزدوج غير سلبي	totalAnswerDelaySeconds

ملف الخدمة

اسم ملف الخدمة بالتنسيق التالي:

<التاريخ/الوقت><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

فيما يلي مثال لملف خدمة.

اسم الملف: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

مثال على تاريخ الخدمة: 25-04-2019 الفاصل الزمني: 11:00 إزاحة: -1 :ACD 0400
acdServiceId, جهات الاتصالمعالجة, جهات الاتصالمعروضة, جهات الاتصالمجابة, جهات الاتصالمهجورة totalTalkSeconds,
totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

حيث في المثال أعلاه ،

- < تاريخ الخدمة: 25-04-2019 الفاصل الزمني: 1 :ACD 0400- :TZOFFSET 11:00> — هو الملف رأس بتنسيق تاريخ العامل: <التاريخ> الفاصل الزمني: <الوقت> ACD: < ACD :TZOFFSET <tzoffset> # > .
- <acdServiceId, contactsHandled> ..... serviceLevelPercent>> — مطلوبة و أعمدة اختيارية.
- 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0>> — هي خطوط بيانات حيث يتوافق كل سطر من البيانات مع عنصر بيانات واحد داخل الملف.

الاعمده

فيما يلي أعمدة مطلوبة واختيارية لملفات خدمة GIS:

عمود	نوع البيانات	الوصف
أعمدة الخدمة المطلوبة		
acdServiceId	إيجابي طويل	ID لقائمة انتظار الخدمة في ACD. يمكن أن تكون أبجدية رقمية.
جهات الاتصالعرضت	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة المقدمة للوكلاء خلال الفترة.
جهات الاتصالتمت المعالجة	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء خلال الفترة.
جهات الاتصالتمت الإجابة عليه	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال الخاصة بقائمة انتظار الخدمة التي أجاب عليها الوكلاء خلال الفترة. الفرق بين هذا الحقل وجهات الاتصال الميدانية المطلوبة متروك للمنفذ. يتم استخدام الحقل ContactsHandled لأشياء مثل كتنبؤ بأعداد جهات الاتصال والحوسبة

عمود	نوع البيانات	الوصف
		متوسط أوقات المعالجة، بينما جهات الاتصال التي تمت الإجابة عليها هي تستخدم للحوسبة average speed of answer. تميز بعض ACDs بين الاثنين حقول; على سبيل المثال ، في بعض ACDs ، تم التعامل معها جهة الاتصال هي جهة اتصال تنتهي أثناء إعداد التقارير الفاصل الزمني، بينما تكون جهة الاتصال المجابة جهة اتصال التي يتم الرد عليها خلال الفاصل الزمني للإبلاغ.
جهات الاتصالمهجورة	غير سلبي مزدوج	عدد جهات الاتصال لقائمة انتظار الخدمة مهجورة خلال هذه الفترة.
totalTalkSeconds	غير سلبي مزدوج	إجمالي وقت التحدث على جهات الاتصال للخدمة قائمة الانتظار التي عالجها الوكلاء خلال الفترة.
totalHoldSeconds	غير سلبي مزدوج	إجمالي وقت الانتظار على جهات الاتصال للخدمة قائمة الانتظار التي عالجها الوكلاء خلال الفترة. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفر لهذا العمود.
totalAfterContactWorkSeconds	غير سلبي مزدوج	إجمالي وقت العمل بعد الاتصال على جهات الاتصال ل قائمة انتظار الخدمة التي عالجها الوكلاء أثناء مرحلة زمنية.
totalAnswerDelaySeconds	غير سلبي مزدوج	التأخير الكلي في الرد على جهات الاتصال ل خدمة لوكلاء جهات الاتصال الذين تمت الإجابة عليهم أثناء مرحلة زمنية. لا ينطبق هذا العمود على الدردشات. أدخل صفر لهذا العمود.
مستوى الخدمةالنسبة المئوية	غير سلبي مزدوجة 100≤	التأخير الكلي في الرد على جهات الاتصال ل خدمة لوكلاء جهات الاتصال المجابة خلال الفترة.
أعمدة الخدمة الاختيارية		
فتبدءبدء	الطابع الزمني	طابع زمني يمثل بداية الفاصل الزمني

عمود	نوع البيانات	الوصف
		مرحلة زمنية. في حالة تضمينه، يجب أن يشير هذا الحقل إلى نفس النقطة الزمنية (على الرغم من أنه لا يتم التعبير عنها بالضرورة في نفس المنطقة الزمنية) مثل وقت بدء الفترة في اسم الملف وفي رأس الملف. إذا لم يتطابق ، يحدث خطأ.
جهات الاتصالمحظور	مزدوج غير سلبي	عدد جهات الاتصال المحظورة لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة. القيمة الافتراضية = 0.
serviceLevelSeconds	مزدوجة إيجابية	حد مستوى الخدمة بالثواني لقائمة انتظار الخدمة أثناء الفترة. هذا الحقل محجوز للاستخدام في المستقبل. حاليا يتم تجاهل القيمة.
جهات الاتصالفي قائمة الانتظار	مزدوج غير سلبي	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال الموجودة في قائمة الانتظار للفاصل الزمني. يستخدم فقط مع قوائم الانتظار غير التفاعلية. بالنسبة لقوائم الانتظار التفاعلية، ستكون هذه القيمة دائما صفرا بغض النظر عن القيمة التي يتم إدخالها في هذا العمود.

استيراد API

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

الحصول على 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": صحيح،
"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	العمود CSV 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": "فريق 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 لاستيراد 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

تسترد تفضيلات الاستيراد API جميع 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	تفضيلات 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 قائمة بالأرقام الداخلية أو أرقام الهواتف أو توجيهات جهات الاتصال التي تريد تسجيلها أو تحديدها أو تحديثها أو حذفها. 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.

GET إدراج / استبعاد قائمة API بروتوكول و URI

URI	API//راحة/تسجيل/إدراجاستبعاد API//راحة/تسجيل/إدراجاستبعاد/<ID>
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	التطبيق/JSON
معلمات	<ID> = قائمة التضمين / الاستبعاد ID

الحصول على حقول طلب قائمة التضمين / الاستبعاد API

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
inclusionExclusionListId	Y	العدد الصحيح	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.
تضميننوع الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع التضمين / الاستبعاد:

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			1 = الشمول 2 = الاستبعاد
إدراجنمط الاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة التضمين/الاستبعاد" 1 = ANI (رقم الاتصال) 2 = DNIS (رقم متصل) 3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي
رسم	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفي بدل وعلامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال ????612822 يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز مع تبادل 822. * = أي عدد من الأرقام المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز. + = مؤشر رمز البلد (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة. هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد يتضمن رمز اتصال دولي بعلامة الجمع (+) ، وسيعامل Excel الرقم على أنه رياضي

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			تعبير. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل الملف المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريفه كعمود منسق بالنص. CSV.
إدراجاستبعادCallDirection	N	العدد الصحيح	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

حقول استجابة API خدمة GET

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
inclusionExclusionListId	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.
تضميننوع الاستبعاد	نوع التضمين / الاستبعاد: 1 = الشمول 2 = إدراج الاستبعادنوع نمط الاستبعاد نوع نمط
قائمة التضمين/الاستبعاد"	ANI = 1 (رقم الاتصال) DNIS = 2 (رقم متصل) 3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي
رسم	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفي بدل وعلامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال ????612822 يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع تبادل 822.

الحقل	الوصف
	* = أي عدد من الأرقام المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612. + = مؤشر رمز البلد (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 الجمع (+) ، سيعامل Excel الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل الملف .CSV المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريفه كعمود منسق بالنص.
إدراجاستبعادCallDirection	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

GET Service API مثال على ملف JSON

```
{
"inclusionExclusionListId": <number>, "inclusionExclusionType":
<number>, "inclusionExclusionPatternType": <number>,
"pattern": <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
{
```

PUT تضمين / استبعاد قائمة API

PUT قائمة التضمين / الاستبعاد تسمح لك بتحديث قوائم التضمين / الاستبعاد الحالية.

PUT تضمين / استبعاد قائمة API بروتوكول و URI

URI	API//راحة/تسجيل/إدراجاستبعاد/<ID>
أسلوب	PUT
اذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

PUT تضمين/استبعاد حقول طلب قائمة API

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
inclusionExclusionListId	Y	العدد الصحيح	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.
تضميننوع الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع التضمين / الاستبعاد: 1 = الشمول 2 = الاستبعاد
إدراجنمط الاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة التضمين/الاستبعاد: 1 = ANI (رقم الاتصال) 2 = DNIS (رقم متصل) 3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي
رسم	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفي بدل وعلامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال ????612822 يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز مع تبادل 822. * = أي عدد من الأرقام

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز. + = مؤشر رمز البلد (صالح فقط في بداية السلسلة)
			مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة.
			هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد يتضمن رمز اتصال دولي مع علامة زائد (+) ، وسيعامل Excel الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل الملف .CSV المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريفه كعمود منسق بالنص.
إدراجاستبعادCallDirection	I	العدد الصحيح	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

PUT تضمين/استبعاد حقول استجابة القائمة API

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
inclusionExclusionListId	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.
تضمينوع الاستبعاد	نوع التضمين / الاستبعاد: 1 = الشمول 2 = الاستبعاد
إدراجنمط الاستبعاد	نوع نمط قائمة التضمين/الاستبعاد"

الحقل	الوصف
	1 = ANI (رقم الاتصال) 2 = DNIS (رقم متصل) 3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي
رسم	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفي بدل وعلامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال 612822???? يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع تبادل 822. * = أي عدد من الأرقام المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612. + = مؤشر رمز البلد (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 الجمع (+) ، سيعامل Excel الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل الملف .CSV المصدر إلى نص (.TXT)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريفه كعمود منسق بالنص.
إدراجاستبعادCallDirection	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد 2 = صادر 3 = إما

PUT تضمين / استبعاد قائمة API مثال على ملف JSON

}

```
{
"inclusionExclusionListId": <number>, "inclusionExclusionType":
<number>, "inclusionExclusionPatternType": <number>,
"pattern": <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
```

POST قائمة التضمين / الاستبعاد API

POST تسمح لك قائمة التضمين / الاستبعاد بإنشاء قائمة بجهات الاتصال لتضمينها أو استبعادها من التسجيل.

POST قائمة التضمين / الاستبعاد API بروتوكول و URI

URI	API//راحة/تسجيل/إدراجاستبعاد API//الراحة/التسجيل/التضميناستبعاد/<ID>
أسلوب	POST
اذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
inclusionExclusionListId	Y	العدد الصحيح	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.
تضميننوع الاستبعاد	Y	العدد الصحيح	نوع التضمين / الاستبعاد: 1 = الشمول 2 = الاستبعاد
إدراجنمط الاستبعاد	N	العدد الصحيح	نوع نمط قائمة التضمين/الاستبعاد" 1 = ANI (رقم الاتصال) 2 = DNIS (رقم متصل)

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي
رسم	N	السلسلة	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفي بدل وعلامة الجمع (+): ? = رقم واحد مثال 612822???? يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز مع تبادل 822. * = أي عدد من الأرقام المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في منطقة 612 رمز. + = مؤشر رمز البلد (صالح فقط في بداية السلسلة) مثال 44+ يشمل أو يستثني جهات الاتصال في المملكة المتحدة. هام إذا قمت بتصدير قائمة تضمين أو استبعاد يتضمن رمز اتصال دولي مع علامة زائد (+) ، وسيعامل Excel الرقم كتعبير رياضي. لاستخدام هذه القوائم، قم بتحويل الملف الذي تم تصديره CSV. إلى نص (TXT.)، وافتح الملف في Excel، وقم بتعريفه كعمود منسق بالنص.
إدراجاستبعادCallDirection	N	العدد الصحيح	ID لاتجاه المكالمة:

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

POST قائمة التضمين/الاستبعاد API حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف	
inclusionExclusionListId	قائمة التضمين / الاستبعاد ID.	
تضميننوع الاستبعاد	نوع التضمين / الاستبعاد: 1 = الشمول 2 = إدراج الاستبعادنوع نمط الاستبعاد	نوع نمط
	قائمة الإدراج/الاستبعاد: 1 = ANI (رقم الاتصال) 2 = DNIS (رقم متصل) 3 = الرقم الداخلي 4 = رقم الهاتف 5 = أي	
رسم	نمط الأرقام في قائمة التضمين / الاستبعاد. يتيح لك ذلك تحديد نطاق من الأرقام لتضمينه أو استبعاده. يسمح حقل النمط بحرفين من أحرف البدل: ? = رقم واحد مثال ????612822 يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612 مع تبادل 822. * = أي عدد من الأرقام المثال 612* يتضمن أو يستبعد جميع الأرقام في رمز المنطقة 612.	
إدراجاستبعادCallDirection	ID لاتجاه المكالمة: 1 = وارد	

الحقل	الوصف
	2 = صادر 3 = إما

POST قائمة التضمين / الاستبعاد API مثال على ملف JSON

```
{
"inclusionExclusionListId": <number>, "inclusionExclusionType":
<number>, "inclusionExclusionPatternType": <number>,
"pattern": <string>, "inclusionExclusionCallDirection": <number>,
{
```

حذف تضمين / استبعاد قائمة API

تتيح لك قائمة التضمين/الاستبعاد حذف قائمة تضمين/استبعاد.

حذف تضمين / استبعاد قائمة API البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/التسجيل/التضميناستبعاد/<ID>
أسلوب	POST
اذونات	إدارة QM
نوع المحتوى	التطبيق/JSON

حذف تضمين/استبعاد استجابة نظام القائمة

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

وظائف API

يسهل هذا API الاستعلامات البسيطة لآخر "X" لتسجيل وظائف التسوية لتقديم تفاصيل حول حالة الوظيفة على متن الطائرة بالإضافة إلى تفاصيل وظيفة التسوية التاريخية.

البروتوكول و URI

URI	API//راحة/مصالحة/وظائف
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة المستأجر
نوع المحتوى	غير قابل للتطبيق

حقول الطلب

الاسم	الوصف	ملاحظات
الحد	عدد الوظائف التي يجب العودة إليها	الافتراضي = 1
معرف المستأجر إلى	المستأجر ID الاستعلام عن وظائف التسوية	ينطبق هذا الحقل على حسابات مسؤول النظام فقط. بالنسبة للمستخدمين المسؤولين المستأجرين، يتم تعيين الحقل افتراضيا إلى مستأجر المستخدم ID.

حقول الاستجابة

الحقل	النوع	الوصف
معرف	عددي	أيوب ID.
معرف المستأجر	عددي	المستأجر ID للعمل.
تاريخ بدء الوظيفة	عصر	تاريخ بدء العمل.
jobEndDate	عصر	تاريخ انتهاء الوظيفة.

الحقل	النوع	الوصف
الحالة الوظيفية	السلسلة	الحالة الوظيفية. القيم المحتملة: ▪ المقرر ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ احباط ▪ منته
minتاريخ الاتصال	عصر	الحد الأدنى لتاريخ الاتصال للبحث عنه.
maxتاريخ الاتصال	عصر	الحد الأقصى لتاريخ الاتصال للبحث عنه.
التسجيلاتتمت معالجتها	عددي	عدد التسجيلات التي تمت معالجتها.
التسجيلاتإلى عملية	عددي	عدد التسجيلات المطلوب معالجتها.
cdrMatches	عددي	عدد سجلات CDR المتطابقة.
rootResultingInCcr	عددي	عدد التسجيلات الجذرية التي أدت إلى إنشاء جهة اتصال.
ccrsتم إنشاؤه	عددي	عدد CCRs التي تم إنشاؤها.
ملحقالجدولاتالمباريات	عددي	عدد الأجهزة التي تم العثور عليها لمطابقة جهات الاتصال في مهمة التسوية هذه.
acdMatches	عددي	عدد ACD التطابقات.
متوسطالنجاح	رقمي (مللي ثانية)	متوسط وقت الإكمال لكل تسجيل جذر تمت تسويته بنجاح.
عدد النجاحات	عددي	عدد تسجيلات الجذر التي تمت معالجتها بنجاح.
successTotalTime	رقمي (مللي ثانية)	إجمالي الوقت المستغرق لمعالجة جميع تسجيلات الجذر التي تم العثور عليها لجهات اتصال مطابقة.
isScheduledJob	صواب/خطأ	تم تشغيل الوظيفة من خلال جدول زمني.
تاريخ التحديث	عصر	الطابع الزمني لآخر تحديث للوظيفة.

الحقل	النوع	الوصف
producerHostName	السلسلة	اسم مضيف الجهاز الذي أنشأ المهمة.
اسم المضيف المستهلك	السلسلة	اسم مضيف الجهاز الذي استهلك الوظيفة.
جهة الاتصالالتسويةالمدة	رقمي (بالثواني)	المدة الزمنية المستغرقة للتوفيق بين جهات الاتصال.
الوقت الحقيقيالحدثالمدة	رقمي (بالثواني)	مدة الأحداث في الوقت الحقيقي.
nonRealtimeEventDuration	رقمي (بالثواني)	مدة الأحداث غير الفعلية.
سير العملالمدة	رقمي (بالثواني)	مدة سير العمل.
عددالأحداث في الوقت الفعلي	عددي	عدد الأحداث في الوقت الفعلي التي تمت معالجتها حسب الوظيفة.
عددالأحداث غير في الوقت الفعلي	عددي	عدد الأحداث غير المتزامنة في الوقت الفعلي التي تمت معالجتها حسب الوظيفة.
خصائص	خريطة القيمة الرئيسية للسلاسل	خريطة الخصائص الموردة للعمل.

أمثلة على ملف JSON

طلب

فيما يلي مثال لطلب JSON منسق.

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

استجابه

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
1 ]
2 }
3 "ID": 10250 ،
4 "معرف المستاجر":
1 ،
```

```
"تاريخ بدء العمل": 1628177990210 ،
"jobEndDate"": فارغ ،
"حالة الوظيفة": "انتهى" ،
"minContactDate": 1628177390197 ،
"maxContactDate": 1628149190193 ،
"تمت معالجة التسجيلات": 0 ،
"التسجيلاتإلىمعالجة": 0 ،
"cdrMatches": 0 ،
"rootResultingInCcr": 0 ،
ccrs"تم إنشاؤه": 0 ،
"ملحق مباريات الطاولة": 0 ،
"acdMatches": 0 ،
"متوسط النجاح": 0 ،
"عدد النجاح": 0 ،
"النجاح توتال تايم": 0 ،
"isScheduledJob"": خطا ،
"تاريخ التحديث": 1628177990310 ،
"producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47"" ،
"consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47"" ،
"الاتصالمدة المصالحة": 0 ،
"realtimeEventDuration": 0 ،
"nonRealtimeEventDuration": 0 ،
"مدة سير العمل": 0 ،
"عددالاحداث الفعلية": 0 ،
"عددOfNonRealtimeEvents": 0 ،
"خصائص": {}
}
]
```

واجهات برمجة تطبيقات الهيكل التنظيمي

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

تعيين أدوار لشخص API

يتيح لك API تعيين أدوار لشخص استرداد دور شخص أو تحديثه.

تعيين أدوار لشخص API بروتوكول و URI

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

تعيين أدوار لشخص API حقول الطلب

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

تعيين أدوار لشخص API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
}
"ID": 4 ،
"الاسم":"tenantAdmin"،
```

"المجموعات":،
{ "ID":2,
"الاسم":"المستأجر CCS 1" ،

},
...
]

المجموعة المشتركة API

ينشئ API هذا مجموعة جديدة بالبيانات المحددة.

المجموعة المشتركة API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/org/common/group>
أسلوب	POST
اذونات	ViewOrg UpdateOrg
نوع المحتوى	جسون

حقول طلب API المجموعة المشتركة

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 للمجموعة 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 المشترك

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"
"lastName": "dente" ،
groupId": 4" ،
"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.

مجموعة API بروتوكول 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 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" ، "المنشطة" ،
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.

قم بالتجميع 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 من المجموعة التي ينتمي إليها الأشخاص

حقول طلب شخص المجموعة API

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 JSON ل Group-Person API

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

تؤدي طريقة POST إلى إنشاء شخص/وكيل جديد. 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

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 على 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. هذا يمكن أن يكون 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 للمجموعة 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.

الفرق 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،
},
[
```

حالات الوكيل في الوقت الفعلي API

يوفر Real-Time Agent States API بيانات لحالات الوكيل في الوقت الفعلي لقائمة معينة من الوكلاء ضمن نطاق زمني محدد. يمكنك استخدام هذه البيانات لتحديد الأوقات الدقيقة التي قام فيها الوكلاء بتسجيل الدخول والخروج من ACD.

لكي يقوم الوكيل في الوقت الفعلي بالدول API بإرجاع البيانات، يجب أن يستوفي الوكلاء الذين تطلبهم الشروط التالية:

- الحصول على بيانات في الوقت الحقيقي
- كن في وجهة نظرك (المستخدم الطالب)

لن يقوم وكيل الوقت الفعلي ب API بإرجاع أي بيانات للمستخدمين الذين لا يستوفون هذين الشرطين.

ملاحظة يمكنك طلب بيانات لنطاق زمني يصل إلى 31 يوما.

يحدد العامل في الوقت الفعلي بروتوكول API وURI

URI	API//الراحة/الجدولة/الوقت الحقيقي/النشاط/التفاصيل
أسلوب	POST
اذونات	إدارة WFM

معلمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
فروم تايم	Y	الرقم	وقت بدء البيانات لحالات عامل الوقت الحقيقي. التنسيق = وقت الحقبة، بالمللي ثانية. ملاحظة المعلمة fromTime شاملة. لمزيد من المعلومات حول المعلمة fromTime، راجع اعتبارات معلمة الوقت.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
إلىتايم	Y	الرقم	وقت انتهاء البيانات لحالات عامل الوقت الحقيقي. التنسيق = وقت الحقبة، بالمللي ثانية. ملاحظة المعلمة toTime غير شاملة.

fromTime اعتبارات المعلمة

إذا ترك عامل حالة تبدأ قبل المعلمات التي تحددها وأدخل حالة أخرى بينهما، فستقوم حالات العامل في الوقت الفعلي API بتضمين كلتا الحالتين في استجابته، على الرغم من حدوث إحداهما قبل معلمة fromTime.

مثل

يمكنك طلب بيانات حالة العامل في الوقت الفعلي من 1:30–2:30 PM في 24 يناير 2018، بتنسيق كوقت حقبة بالمللي ثانية، لعامل واحد.

في ذلك اليوم ، قام الوكيل بما يلي:

- دخلت حالة الانتظار في 1:15 PM
- تم التغيير إلى حالة TALK في 1:45 PM

في هذه الحالة، تتضمن الاستجابة كلا من حالة HOLD وحالة TALK، على الرغم من أن حالة HOLD تبدأ قبل المعلمة fromTime (1:30) لطلبك.

حالات العامل في الوقت الفعلي API حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرفات الوكيل	Y	الرقم	(اختياري) معرفات الوكلاء التي تريد بيانات حالة العامل في الوقت الفعلي لها (مفصولة بفواصل). ملاحظة إذا لم تقم بتحديد معرفات الوكيل، سيتم إرجاع بيانات الوقت الحقيقي لكافة الوكلاء في طريقة العرض الخاصة بك.

حالات العامل في الوقت الفعلي API حقول الاستجابة

الاسم	الوصف
معرف الوكيل	الوكيل ID.
معرف الموظف	موظف الوكيل ID. يمكن أن تكون فارغة. الوقت الحقيقيالأنشطة
	التفاصيل المتعلقة بحالات الوقت الفعلي للوكيل. حالة العامل
	حالة العامل في الوقت الفعلي: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ تكلم ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ مسك ▪ NOT_READY_BUSY
رمز السبب	رمز السبب لحالة العامل. يمكن أن تكون فارغة.
الطابع الزمني	الوقت الذي تغيرت فيه حالة وكيل العامل. التنسيق هو وقت الحقبة بالمللي ثانية.

حالات العامل في الوقت الفعلي API أمثلة على ملفات JSON

مثال على ملف الطلب

}

agentIds"": [رقم ، رقم ، رقم,...]

{

مثال على ملف الاستجابة

]

}

agentId"": رقم ، "معرف الموظف": سلسلة ،

"الأنشطة في الوقت الحقيقي": [

{

"agentState": سلسلة ،

"reasonCode": سلسلة ، "طابع

زمني": رقم ،

},

...

]

},

...

]

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API

يمكن استخدام WFM التقاط البيانات في الوقت الفعلي API لإخطار Webex WFO بمعلومات حالة الوكيل في الوقت الفعلي لأي ACD. ثم يتم استخدام هذه البيانات في الوقت الفعلي بواسطة Webex WFO لحساب التزام الوكيل ومطابقته. لمزيد من المعلومات حول بيانات حالة العامل باستخدام GIS API، راجع الدليل المرجعي لاستيراد البيانات Webex WFO وGIS API.

يمكنك إرسال كل تغيير في حالة العامل كطلب API منفصل، أو تجميع العديد من تغييرات حالة العامل في طلب واحد. بشكل عام، يؤدي إرسال تغييرات متعددة في حالة العامل في طلب واحد إلى أداء أعلى.

1. عند بدء تشغيل التطبيق، قم بإنشاء جلسة HTTPS مع خادم التطبيق.
2. لعمر التطبيق:
   a. راقب تغييرات حالة العامل باستخدام طريقة تكامل خاصة ب ACD.
   b. إرسال تغييرات حالة العامل إلى خادم البيانات.
3. عند إيقاف تشغيل التطبيق ، قم بتدمير جلسة HTTPS.

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API بروتوكول و URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
أسلوب	POST
اذونات	WFM نوع محتوى إدارة
التطبيقات	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف المستخدم	Y	السلسلة	تسجيل دخول المستخدم ID.

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
كلمة المرور:	Y	السلسلة	كلمة مرور المستخدم.
موقع	Y	السلسلة	لغة المستخدم.

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API حقول الاستجابة

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	اوصاف
acdAgentId	المعرف ACD للعامل. هذا هو ACD ID الخاص بالوكيل في Webex WFO (إدارة التطبيقات > المستخدمون > الوكلاء).
gisStateIdentifier	معرف حالة العامل. ▪ 1—تسجيل الخروج. قام العامل بتسجيل الخروج من ACD. في العديد من ACDs ، قد يصاحب رمز سبب رقمي هذه الحالة للإشارة إلى سبب تغيير الحالة. ▪ 2—غير جاهز. لا يقبل العامل جهات اتصال من ACD. في العديد من ACDs ، قد يصاحب رمز سبب رقمي هذه الحالة للإشارة إلى سبب تغيير الحالة. ▪ 3—جاهز. العامل جاهز لقبول جهات الاتصال من ACD. ▪ 4—الكلام. العامل على جهة اتصال. ▪ 5—العمل غير جاهز. ينخرط العامل في عمل ما بعد الاتصال وسيدخل في حالة غير جاهز عند الانتهاء. ▪ 6—جاهز للعمل. ينخرط العامل في عمل ما بعد الاتصال وسيدخل في حالة جاهز عند الانتهاء. ▪ 10—انتظار. قام العامل بوضع جهة الاتصال قيد الانتظار. ملاحظه إذا كان ACD له حالة عمل بعد الاتصال، ولكنه لا يميز بين "غير جاهز للعمل" و"جاهز للعمل"، فعندئذ إما يمكن استخدام الدولة.
الطابع الزمني	الوقت الذي حدث فيه تغيير حالة العامل ، معبرا عنه بالمللي ثانية منذ العصر. يجب إرسال الطوابع الزمنية بالتوقيت العالمي المنسق معبرا عنها بوقت الحقبة بالمللي ثانية.

الحقل	اوصاف
رمز السبب	رمز سبب اختياري. يمكن أن يكون هذا فارغا أو فارغا. القيم الصالحة هي 1–65535 أو سلسلة نصية.

التقاط البيانات في الوقت الحقيقي API مثال على ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.

```
]
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "timestamp":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
]
```

تدمير الجلسة

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

تسجيل الخروج

- إصدار طلب حذف HTTPS إلى:

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

استجابة النظام

يستجيب النظام لنجاح حذف تفضيلات الاستيراد بحالة 200 موافق.

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 وليس 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 و UJET.
- 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

عناصر التحكم في التسجيل 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	الخادم ID ل 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، يستخدم 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 API Cisco 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.

عناصر التحكم في التسجيل API أوامر الطلب

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	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 التحكم المبسطة في التسجيل"، 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 بالعامل 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 ACD الوكيل 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 بالعامل ID> — أدخل الخادم ID الخاص ب ACD الخاص بالوكيل. يمكن العثور على ACD Server ID في تهيئة ACD إدارة التطبيقات >

POST مثال

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 GET. قد يختلف POST حسب الأمر. راجع مثال 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 المثال: ■ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
الجزء	بدء جهة اتصال شريحة جديدة للمكالمة النشطة. POST مثال: {"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 مثال: ■ {"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"}

تفاصيل الجدول حسب الوكلاء والتاريخ API

تسترد تفاصيل الجدول حسب الوكيل والتاريخ API معلومات الجدول التفصيلية لجميع الوكلاء، أو قائمة محددة من الوكلاء عبر نطاق تاريخي. يقوم API هذا بإرجاع البيانات فقط للوكلاء الموجودين ضمن نطاقك والذين يكونون مرئيين لمستخدم مصادق عليه.

ملاحظة إذا لم يكن أي من معرفات العامل المطلوبة في عرض المستخدم الطالب ، فسيقوم API بإرجاع صفيف JSON فار

البروتوكول و URI

URI	~ / جدولة / جدول زمني / نشاط / تفاصيل /
أسلوب	احصل على و POST
اذونات	خطط الجداول الزمنية

معلمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
منالتاريخ	Y	السلسلة	تاريخ بدء بيانات النشاط. تنسيق YYYY-MM-DD.
إلىالتاريخ	Y	السلسلة	تاريخ انتهاء بيانات النشاط. تنسيق YYYY-MM-DD.

ملاحظة يقتصر النطاق الزمني على واحد وثلاثين يوما في مكالمة واحدة API. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من التواريخ يمكن استدعاء API عدة مرات لجميع التواريخ المطلوبة.

حقول الطلب

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرفات الوكيل	Y	الرقم	معرفات الوكلاء الذين تطلب لهم بيانات النشاط (مفصولة بفواصل).

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			ملاحظة إذا لم تقم بتحديد معرفات الوكيل، سيتم إرجاع البيانات لكافة الوكلاء في طريقة العرض الخاصة بك.

على سبيل المثال:

```
POST ~/جدول/جدول/نشاط/تفاصيل?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
"agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
}
```

تفاصيل الجدول حسب الوكلاء وحقول استجابة التاريخ API

الاسم	الوصف
معرف الوكيل	الوكيل الفريد ID.
معرف الموظف	موظف الوكيل ID.
المنطقة الزمنية للوكيل	المنطقة الزمنية التي يوجد فيها مركز اتصال الوكيل. ملاحظة هذه هي المنطقة الزمنية لـ[illegible]ض العامل، وهو التوقيت المحلي الخاص بهم. ملاحظه سيتم إرجاع البيانات بناء على التار[illegible] المحدد في المنطقة الزمنية للمستأجر. لا يتم اقتطاع الأنشطة التي تمتد حتى منت[illegible]ف الليل في نهاية اليوم. بدلا من ذلك، ترجع WFM النشاط بأكمله لكافة الأنشط[illegible] التي لها أي جزء في اليوم المحدد في المنطقة الزمنية للمستأجر. على سبيل المثال، إذا أرسلت نشاط[illegible]ي 9 تشرين الأول (أكتوبر) واستمر حتى 10 تشرين الأول (أكتوبر)، فستتلق[illegible]نتائج للنشاط بأكمله.
الأنشطةحسب التاريخ	قائمة بأنشطة الوكيل في التاريخ المحدد.

الاسم	الوصف
تاريخ	تاريخ نشاط الوكيل.
الأنشطة المجدولة	قائمة مفصلة بالأنشطة المجدولة للوكيل (كل نشاط مجدول هو مدرج).
نوع النشاط	نوع النشاط.
النشاطالنوعالتسمية	تسمية لنوع النشاط.
نشاطالتفاصيلالاسم	اسم النشاط المحدد.
معرف قائمة الانتظار للخدمة	معرف قائمة انتظار الخدمة.
وقت البدء	وقت بدء النشاط. التنسيق = وقت UNIX
وقت النهاية	وقت انتهاء النشاط. التنسيق = وقت UNIX
مدفوع	يشير إلى ما إذا كان هذا نشاطا مدفوعا: صواب أم خطأ.
نشاطالبيانات الوصفية	يحدد حقل بيانات التعريف للنشاط.

تفاصيل الجدول حسب الوكلاء والتاريخ API أمثلة على ملف JSON

مثال على ملف الطلب

}

"agentIds": [012345,012346,012347,...]

{

مثال على ملف الاستجابة

]

}

"agentId": 1، "معرف الموظف":

"EMP123"،

"agentTimeZone": "أمريكا / شيكاغو" "الأنشطةحسب التاريخ": [

```
}
"التاريخ": "2016-07-22" ،
"الأنشطة المجدولة": [
}
"activityType": "الغداء"، "activityTypeLabel":
"الغداء"، "activityDetailName": "غداء خاص"،
"serviceQueueId": 6"،
"وقت البدء": "287579823492000" ،
"endTime": "45832573458000" ،
"مدفوع": صحيح
"activityMetadata": "PRM - 1024"

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

الجدول الزمني للفترة الزمنية API

يحصل جدول الفترة الزمنية API على جدولة الأنشطة لفترة زمنية محددة لمعرفات الوكلاء المحددة. يتم إرجاع الجداول الزمنية للوكلاء فقط في طرق عرض المستخدم المرسل. يتيح API هذا للمتصل استرداد 60 يوما من بيانات الجدول الزمني لوكيل واحد ، أو ما يصل إلى تسعة أيام لعدة وكلاء.

البروتوكول و URI

URI	~ / الجدول الزمني / ل / الفترة الزمنية /
أسلوب	POST
اذونات	مطلوب إذن تحرير الجداول أو عرض الجداول. في حالة أ المستخدم الذي لديه إذن "عرض الجداول" فقط، يمكن للمستخدم استرداد جدوله الخاص فقط.

طلب المعلمات

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
منالطابع الزمني	Y	طويل	من الطابع الزمني في حقبة ميلي ثانية. المدة من لا يمكن أن يتجاوز "fromTimestamp" إلى "9 "toTimestamp أيام إذا يتم تحديد معرفات وكلاء متعددة. إذا كان معرف عامل واحد هو محدد ، ثم المدة من "fromTimestamp" إلى لا يمكن أن يتجاوز "60 "toTimestamp يوما.
إلىالطابع الزمني	Y	طويل	للطابع الزمني في حقبة ميلي ثانية. المدة من لا يمكن أن يتجاوز "fromTimestamp" إلى "9 "toTimestamp أيام إذا يتم تحديد معرفات وكلاء متعددة. إذا كان معرف عامل واحد هو محدد ، ثم المدة من "fromTimestamp" إلى لا يمكن أن يتجاوز "60 "toTimestamp يوما.

حقول الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرفات الوكيل	Y	مجموعة من صفقات الشراء	ID للوكلاء الموجودين في طرق عرض المستخدم المرسل. لا يمكن أن يتجاوز عدد المعرفات 1000.

على سبيل المثال:

```
{
  "معرفات الوكيل" : [20, 32, 44]
}
```

حقول الاستجابة

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الوكيل	Y	العدد الصحيح	الوكيل ID.
معرف الموظف	Y	خيط	الموظف ID. يمكن أن يكون هذا الحقل فارغا أو فارغا.
المنطقة الزمنية للوكيل	Y	خيط	المنطقة الزمنية لعرض الوكيل (Java المنطقة الزمنية ID، مثل "أمريكا/شيكاغو").
الانشطه	Y	صفيف	صفيف من كائنات النشاط. يمكن أن يكون هذا الحقل فارغا.

كائنات النشاط

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
نوع النشاط	Y	خيط	نوع النشاط (غير مترجم).
النشاطالنوعالتسمية	Y	خيط	تسمية نوع النشاط (مترجمة).
نشاطالتفاصيلالاسم	Y	خيط	اسم تفاصيل النشاط. يكون هذا فارغا أو فارغا ما لم يكن نوع النشاط واحدا مما يلي: ▪ هو اسم قائمة انتظار الخدمة إذا كان نوع النشاط في الخدمة أو خدمة مغلقة أو عمل إضافي لخدمة

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
			رتل. ▪ هو اسم المجموعة متعددة المهارات إذا كان نوع النشاط في الخدمة أو الخدمة المغلقة أو العمل الإضافي لمجموعة متعددة المهارات. ▪ هو اسم الاستراحة أو الغداء أو الاستثناء أو المشروع إذا كان نوع النشاط أحد تلك الأنشطة.
وقت البدء	Y	طويل	الطابع الزمني لبدء النشاط بالحقبة بالمللي ثانية.
وقت النهاية	Y	طويل	الطابع الزمني النهائي للنشاط بالحقبة بالمللي ثانية.
لون	Y	خيط	رمز HTML اللوني.
معرف قائمة الانتظار للخدمة	N	طويل	قائمة انتظار الخدمة ID. ويكون هذا الوضع فارغا إذا لم يكن نوع النشاط في الخدمة أو خدمة مغلقة أو وقت إضافي لقائمة انتظار خدمة.
مولتيسكيلغوب إيد	N	طويل	المجموعة متعددة المهارات ID. ويكون هذا الوضع فارغا إذا لم يكن نوع النشاط في الخدمة أو الخدمة المغلقة أو العمل الإضافي لمجموعة متعددة المهارات.

مثال على الاستجابة


```
]
    }
        1 :"agentId"، "معرف الموظف":
        "EMP123"،
        agentTimeZone"": "أمريكا / شيكاغو" ، "الأنشطة":
        ]
        }
        "نوع النشاط": "IN_SERVICE"، "activityTypeLabel": "في الخدمة"،
        "activityDetailName": "SimSG1"،
```

"وقت البدء": 1535378400000 ،
"endTime": 1535382900000" ، "اللون":
"7399BD#" ،
"معرف قائمة انتظار الخدمة": 218
},
{
"activityType": "LUNCH"، "activityTypeLabel": "الغداء"،
"activityDetailName": "غداء خاص"، "وقت البدء":
1535382900000، "endTime":1535383800000"،
"اللون": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG"،
"activityTypeLabel": "In Service"،
"activityDetailName": "AW_SimMSG"،
"startTime": 1535383800000"،
"endTime":1535394600000"،
"اللون": "#6666FF" ،
"مولتيسكيلجروبيد": 1
},
...
]
},
...
[

API للخدمة

استخدم Service API لإنشاء قوائم انتظار الخدمة وتعريف الخدمات في عرض المستخدم. يستخدم API طريقتين:

- خدمة GET: تتيح لك استرداد قائمة بالخدمات.
- POST الخدمة: تتيح لك إنشاء قائمة انتظار خدمة.

ملاحظة لا تقوم الخدمة API بإرجاع أسماء تسجيل الدخول (عناوين البريد الإلكتروني) للوكلاء. لمعرفة أسماء الوكلاء وأسماء تسجيل الدخول الأخرى، راجع المستخدم API.

احصل على الخدمة API

تتيح لك خدمة GET استرداد قائمة بالخدمات في طريقة العرض الخاصة بك.

خدمة GET API بروتوكول و URI

URI	API//الراحة/v2/الجدولة/الخدمة
أسلوب	حصل
اذونات	خطط الجداول الزمنية
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب خدمة GET API

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
الرئيسيةفيوأونلي	N	منطقيه	إذا كان هذا صحيحا، فسترجع فقط الخدمات الموجودة في طريقة العرض الرئيسية للمتصل. الإعدادات الافتراضية إلى false (إرجاع جميع الخدمات).
عرض	N	منطقيه	إذا كان هذا صحيحا، فإرجاع الخدمات مع طرق العرض المعينة. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
المهاراتالتعيين	N	منطقيه	إذا كان هذا صحيحا، فإرجاع الخدمات مع مجموعة المهارات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			تعيينات. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
نوع الاتصال	N	العدد الصحيح	في حالة توفيرها، إرجاع الخدمات التي حدد نوع قائمة انتظار الخدمة الخاصة بها نوع جهة الاتصال. 0 = تفاعلي. 1 = غير تفاعلي. ملاحظة إرجاع خطأ 400 إذا تم توفير المعلمة ولكن القيمة ليست 0 أو 1.
نوع	N	العدد الصحيح	في حالة توفيرها، إرجاع الخدمات مع نوع قائمة انتظار الخدمة هذا. ملاحظة إرجاع الخطأ 400 إذا تم توفير المعلمة ولكن القيمة ليست عددا صحيحا. إرجاع قائمة فارغة إذا لم يكن النوع نوع قائمة انتظار خدمة موجودة.
فوركاستمسموح به	N	منطقيه	إذا كان هذا صحيحا، فسيقوم فقط بإرجاع الخدمات التي تحتوي على "عدم إنشاء توقعات أو جداول زمنية لقائمة انتظار الخدمة هذه" بدون تحديد. يمكن التعيين إلى True في إحدى الحالات التالية: ▪ مع عدم وجود معلمات أخرى ▪ مع العرض وتعيين المهارات المطلوبة ▪ مع العرض ، تعيينات المهارات ، وإما النوع أو نوع الاتصال المطلوب. الإعدادات الافتراضية إلى false (إرجاع جميع الخدمات).

حقول استجابة API خدمة GET

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	الوصف
ID	قائمة انتظار الخدمة ID. ملاحظة يتم استخدام قائمة انتظار الخدمة ID من قبل العاملين المجدولة

الحقل	الوصف
	بواسطة قائمة انتظار الخدمة API
الرقم	ACD قائمة انتظار الخدمة ID.
الاسم	اسم قائمة انتظار الخدمة.
أولوية	أولوية قائمة انتظار الخدمة. القيم الصالحة هي 999–0. الصفر هو الأولوية القصوى. الإعدادات الافتراضية هي 0.
ظاهري	مؤشر قائمة انتظار الخدمة الافتراضية. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
اللون	رمز سداسي عشري لقائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية إلى # 7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	لن تولد توقعات أو جدول زمني إذا كان هذا صحيحا. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
MSAQ	لتمكين قائمة انتظار العامل متعددة المهارات. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
النوع	نوع قائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي 0 (صوت).
تايبديسك	اسم نوع قائمة انتظار الخدمة.
نوع الاتصال	نوع جهة اتصال قائمة انتظار الخدمة. 0 = تفاعلي (افتراضي). 1 = غير تفاعلي. معرفات
العرض	معرفات صفيف العروض.
SkillMappingIds	مجموعة من معرفات تعيين المهارات.

GET Service API مثال على ملف JSON


```
]
}
"ID" : 123 ،
"الرقم": 456 ، "الاسم":
"المبيعات" ، "الأولوية": 1 ،
"الظاهري": خطأ ، "اللون":
"#7399BD" ،
"notAllowForecast": خطأ ، "msaq": خطأ
```

،

"النوع": 0، "typeDesc":
"الصوت"، "نوع الاتصال": 1،
shrinkageScenarioId"": فارغ ،
]: "viewIds"
}
"ID" : 23
},
}
"ID" : 45
{
],
]: ""skillMappingIds
}
"ID" : 11
},
}
"ID" : 12
{
[
{
[

POST خدمة API

تتيح لك خدمة POST إنشاء قائمة انتظار خدمة جديدة في عرض المستخدم. تتم إضافة قائمة انتظار الخدمة المضافة حديثا إلى كافة طرق العرض الحالية للمستخدم. إذا لم يتم تعيين أية طرق عرض للمستخدم، فلن يتمكن من إجراء هذه العملية.

POST خدمة API البروتوكول و URI

URI	API//الراحة/v2/الجدولة/الخدمة

أسلوب	POST
اذونات	إدارة المراسلة, إدارة WFM

POST الخدمة API حقول الطلب

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
رقم	Y	الرقم	يحدد قائمة انتظار الخدمة في ACD. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
اسم	Y	السلسلة	اسم قائمة انتظار الخدمة. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأحرف = 50
acdServiceId	Y	السلسلة	ID من قائمة انتظار خدمة ACD. ليس فارغا. الحد الأقصى للأحرف = 50
أولوية	Y	الرقم	أولوية قائمة انتظار الخدمة. القيم الصالحة هي 0– 999. الصفر هو الأولوية القصوى. الإعدادات الافتراضية ل 0. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
لون	N	السلسلة	رمز سداسي عشري لقائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية إلى # 7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). ليس فارغا. يجب التعيين إلى حقل colorCode في GET ~ / التكوين / اللون. الحد الأقصى للأحرف = 50
notAllowForecast	N	منطقيه	إذا كان هذا صحيحا ، فلن يولد توقعات أو جدولا زمنيا. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
مساق	N	منطقيه	لتمكين قائمة انتظار العامل متعددة المهارات. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
نوع	Y	الرقم	نوع قائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي 0 (صوت). نوع قائمة انتظار الخدمة الموجودة.
مغلقساعات العملإعادة التوزيعنوع		الرقم	نوع إعادة توزيع ساعات الإغلاق. ▪ 0 = لا شيء ▪ 1 = نسبي

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
▪ 2 = زوجي الإعدادات الافتراضية هي 0. مطلوب إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي آخر غير مستخدم.			
عتبة المناولة. 0-4320 دقيقة. الافتراضي إلى 0. قيمة مطلوبة إذا كان closedRedistType هو 1 أو 2. إذا لم يكن closedRedistType 1 أو 2، فلن يتم استخدام HandlingThreshold.	الرقم		معالجةالعتبة
متوسط وقت الاتصال بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.	الرقم		وقت التحدث
متوسط وقت العمل بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.	الرقم		وقت العمل
النسبة المئوية من 0 إلى 100 لقائمة انتظار خدمة ذات نوع جهة اتصال تفاعلية. إذا كانت قائمة انتظار الخدمة تحتوي على نوع جهة اتصال غير تفاعلية، تجاهل هذا الحقل. يتم ترميز قوائم انتظار الخدمة ذات أنواع جهات الاتصال غير التفاعلية إلى 100.	الرقم		serviceLevelObjectivePercent
يجب أن تكون إيجابية لنوع الاتصال التفاعلي. يتم تجاهله إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة الاتصال "غير تفاعلي" (سيتم ترميزه إلى فارغ).	الرقم		serviceLevelObjectiveSeconds
نسبة الإنتاجية. الإعدادات الافتراضية هي 0.	الرقم	N	الإنتاجيةالنسبة المئوية
FTE ساعة في الأسبوع. الإعدادات الافتراضية هي 0.	الرقم	N	fteHourPerWeek
ساعات استراحة في الأسبوع. الإعدادات الافتراضية هي 0.	الرقم	N	استراحةساعاتكل أسبوع
عامل تعديل التنبؤ لعدد الوكلاء. الافتراضي هو 1.00. النطاق هو 0.00-10.00.	الرقم		التنبؤالتوظيفعامل التعديل

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
أيام	Y	صفيف	مجموعة من المعلومات اليومية. يجب أن يكون هناك يوم نشط واحد على الأقل من أيام الأسبوع مع تعيين الفتح والإغلاق. راجع حقول الأيام للحصول على تعريفات الحقول التي يتضمنها إخراج JSON لعدة أيام.
المهاراتالتعيين	Y	صفيف	مجموعة من معلومات رسم خرائط المهارات. إذا لم يكن متوفرا، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لتعيينات المهارات. راجع حقول تعيين المهارات للحصول على تعريفات الحقول التي يتضمنها إخراج JSON لتعيينات المهارات.
المعينDns	Y	صفيف	مجموعة من معلومات DN. إذا لم يكن متوفرا ، فلن يتم تحديث قائمة انتظار الخدمة إلى علاقة DN. راجع حقول DN للحصول على تعريفات الحقول أن إخراج JSON يتضمن DNS المعين.
ظاهري		منطقيه	إذا كان هذا صحيحا، فهذا يشير إلى أن هذه قائمة انتظار خدمة ظاهرية.
الخدمات الافتراضية	Y	صفيف	مجموعة من معلومات الخدمة الافتراضية. إذا لم تكن متوفرة، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لمصدر قوائم انتظار خدمة الخدمة. راجع حقول الخدمة الظاهرية للحصول على تعريفات الحقول التي يتضمنها إخراج JSON للخدمات الظاهرية.
جدولةترتيبالمعلمات	Y	صفيف	مجموعة من معلومات ترتيب الجدولة. وفي حالة عدم توفرها، لن يتم تحديث علاقة أولويات جدولة قائمة انتظار الخدمة.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			راجع حقول ترتيب الجدولة للتعريفات من الحقول التي يتضمنها إخراج JSON لجدولة معلمات الطلب.
إجازةالطلبالمعلمات	Y	صفيف	مجموعة من معلومات ترتيب العطلة. وفي حالة عدم توفره، لن يتم تحديث علاقة أولويات إجازة قائمة انتظار الخدمة. راجع حقول ترتيب الإجازات للتعريفات من الحقول التي يتضمنها إخراج JSON لمعلمات ترتيب الإجازة.
مجموعات المهارات المتعددة	Y	صفيف	مجموعة من مجموعة متعددة المهارات. وفي حالة عدم توفرها، لن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار خدمة المجموعة متعددة المهارات. راجع حقول مجموعة المهارات المتعددة للتعريفات من الحقول التي يتضمنها إخراج JSON للمجموعات متعددة المهارات.
معرفات الوكيل	N	صفيف الأرقام	صفيف من معرفات الوكلاء التي تكون قائمة انتظار الخدمة الرئيسية الخاصة بها هي قائمة انتظار الخدمة هذه (تمت إضافتها فقط في السحابة - بدءا من 2016.10)

حقول الأيام

يتضمن حقل الأيام هذه الحقول لعلامات الأحد والاثنين والثلاثاء والأربعاء والخميس والجمعة والسبت:

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
مفتوح		الوقت	الشكل: سمو: مم. يجب أن يحتوي كل من الفتح والإغلاق على قيم أو يجب أن يكون كلاهما فارغا. يتم تجاهله إذا كان نشطا خطأ.
غلق		الوقت	الشكل: سمو: مم. يجب أن يحتوي كل من الفتح والإغلاق على قيم أو يجب أن يكون كلاهما فارغا. يتم تجاهله إذا كان نشطا خطأ.
نشط	Y	منطقيه	يشير إلى ما إذا كان اليوم نشطا أم لا.

حقول تعيين المهارات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف	Y	الرقم	رسم خرائط المهارات ID.
أولوية	Y	الرقم	الأولويات الصالحة هي 999–0 مع كون 0 هي الأعلى. الإعدادات الافتراضية للأولوية 1.

حقول DN

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف	Y	الرقم	DN ID.
بدء	Y	الوقت	الوقت الذي يبدأ فيه DN.
انتهاء	Y	الوقت	الوقت الذي ينتهي فيه DN. يجب أن يكون بعد البدء.
أيام	Y	صفيف	مجموعة من أيام الأسبوع المحددة (علامة الاثنين ، الثلاثاء, الأربعاء, الخميس, الجمعة, السبت, مع القيمة المنطقية). يجب أن يكون لديك مجموعة واحدة على الأقل.

حقول الخدمة الظاهرية

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف	Y	الرقم	قائمة انتظار الخدمة ID. يجب أن تحتوي قائمة انتظار الخدمة هذه على نفس نوع قائمة انتظار الخدمة.
ساعةجاب	N	الرقم	تم تجاهله بدءا من (1) WFM 9.3.
نسبه	N	الرقم	تم تجاهله بدءا من (1) WFM 9.3.

حقول ترتيب الجدولة

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معايير	Y	السلسلة	إنها المعايير التي سيتم النظر فيها أثناء جدولة وكيل للخدمة. هذا هو ID و ليست سلسلة مترجمة - واحدة من: maximum_hours_

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			متاح ، minimum_hours_available ، maximum_ hours_per_week ، minimum_hours_per_week company_start_date ، department_start_date ، رتبة
أولوية	Y	الرقم	إنها الأولوية التي يتم تعيينها للمعايير. فريد.
تصاعدي	Y	منطقيه	تصاعدي/تنازلي. تنازلي افتراضي - القيمة خطأ.

حقول ترتيب الإجازات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معايير	Y	السلسلة	إنها المعايير التي سيتم أخذها في الاعتبار لأولويات الإجازة. هذه سلسلة ID وليست سلسلة مترجمة - واحدة من: company_start_date ، department_start_date ، رتبة ، min_fte_hours.
أولوية	Y	الرقم	إنها الأولوية التي يتم تعيينها للمعايير. فريد.
تصاعدي	Y	منطقيه	تصاعدي/تنازلي. تنازلي افتراضي - القيمة خطأ.

حقول المجموعة متعددة المهارات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف	Y	الرقم	مجموعة متعددة المهارات ID.
اسم		السلسلة	اسم مجموعة متعددة المهارات. غير مستخدم في POST وPUT. مضمن فقط في استجابة GET. ليس فارغا.
أولوية	Y	الرقم	الأولويات الصالحة هي 999–0 مع كون 0 هي الأعلى. الإعدادات الافتراضية للأولوية 1.

POST حقول استجابة API الخدمة

الاسم	الوصف
معرف	قائمة انتظار الخدمة ID. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
رقم	يحدد قائمة انتظار الخدمة في ACD. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
name	اسم قائمة انتظار الخدمة. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأحرف = 50
acdServerId	ACD الخادم ID. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
أولوية	أولوية قائمة انتظار الخدمة. القيم الصالحة هي 0 .999–0 هي الأولوية القصوى. الإعدادات الافتراضية هي 0. فريد. ليس فارغا. الحد الأقصى للأرقام = 22
ظاهري	يشير إلى ما إذا كانت هذه قائمة انتظار خدمة ظاهرية. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ. ليس فارغا.
لون	رمز لون HTML لقائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي "# "7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). ليس فارغا. يجب التعيين إلى حقل colorCode في GET ~ / التكوين / اللون. الحد الأقصى للأحرف = 50
notAllowForecast	لن تولد توقعات أو جدول زمني إذا كان هذا صحيحا. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
مساق	لتمكين وضع العامل متعدد المهارات في قائمة انتظار. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
نوع	نوع قائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي 0 (صوت). نوع قائمة انتظار الخدمة الموجودة.
النوعتنازلي	اسم نوع قائمة انتظار الخدمة. ليس فارغا.
مغلقساعات العملإعادة التوزيعنوع	نوع إعادة توزيع ساعات الإغلاق. 0 = لا شيء 1 = نسبي 2 = زوجي الإعدادات الافتراضية هي 0. أضيفت في (1) WFM 9.2. تكون القيمة مطلوبة إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي آخر غير مستخدم.
معالجةالعتبة	التعامل مع 0-4320 .threashold دقيقة. الافتراضي إلى 0. أضيفت في WFM 9.2(1).

الاسم	الوصف
	قيمة مطلوبة إذا كان closedRedistType هو 1 أو 2، وإلا، فلن يتم استخدام هذا الحقل.
وقت التحدث	متوسط وقت الاتصال بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.
وقت العمل	متوسط وقت العمل بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.
serviceLevelObjectivePercent	النسبة المئوية لهدف مستوى الخدمة. 100–0 لنوع الاتصال تبادلي. يتم تجاهله إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي (سيتم ترميزه إلى 100٪).
serviceLevelObjectiveSeconds	ثواني هدف مستوى الخدمة. يجب أن تكون إيجابية لنوع الاتصال تبادلي. يتم تجاهله إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة الاتصال "غير تفاعلي" (سيتم ترميزه إلى فارغ).
الإنتاجيةالنسبة المئوية	نسبة الإنتاجية. الإعدادات الافتراضية هي 0.
fteHourPerWeek	FTE ساعة في الأسبوع. الإعدادات الافتراضية هي 0.
استراحةساعاتكل أسبوع	ساعات استراحة في الأسبوع. الإعدادات الافتراضية هي 0.
التنبؤمستوى الدقة	مستوى دقة التنبؤ.
التنبؤالتوظيفعامل التعديل	عامل تعديل التنبؤ لعدد الوكلاء. الافتراضي هو 1.00. النطاق هو 0.00-10.00.
أيام	مجموعة من المعلومات اليومية. يجب أن يكون هناك ما لا يقل عن 1 يوم نشط في الأسبوع مع مجموعة مفتوحة وإغلاق. تشير
المهاراتالتعيين	مجموعة من معلومات رسم خرائط المهارات. إذا لم يكن متوفرا، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لتعيينات المهارات.
المعينDns	مجموعة من معلومات DN. إذا لم يكن متوفرا ، فلن يتم تحديث قائمة انتظار الخدمة إلى علاقة DN.
الخدمات الافتراضية	مجموعة من معلومات الخدمة الافتراضية. إذا لم تكن متوفرة، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لمصدر قوائم انتظار خدمة الخدمة.
جدولةترتيبالمعلمات	مجموعة من معلومات ترتيب الجدولة. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة

الاسم	الوصف
	لن يتم تحديث علاقة أولويات جدولة قائمة الانتظار. إجازةالطلبالمعلمات
	مجموعة من معلومات ترتيب العطلة. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة لن يتم تحديث علاقة أولويات إجازة قائمة الانتظار.
مجموعات المهارات المتعددة	مجموعة من معلومات المجموعة متعددة المهارات. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة لن يتم تحديث علاقة قائمة الانتظار إلى مجموعة متعددة المهارات. أضيفت في WFM 9.3 (1).
معرفات الوكيل	صفيف من معرفات الوكلاء. إذا لم يتم تعيين قائمة انتظار الخدمة هذه لأي وكيل كقائمة انتظار الخدمة الرئيسية الخاصة بهم، فلن تتوفر هذه المجموعة من الأرقام. تمت الإضافة فقط في السحابة بدءا من 2016.10.

POST الخدمة API طلب مثال ملف JSON


```
{
"acdServerId": 2 ،
"الرقم: 456 ، "الاسم:
"المبيعات" ،
"الأولوية": 1 ، "اللون":
"#7399BD" ،
notAllowForecase"": خطأ ، "msaq":
خطأ ،
"النوع": 0 ،
"مغلقساعات إعادة التوزيع": 0 ،
"عتبة المعالجة": 0 ،
"وقت التحدث": 60 ،
"وقت العمل": 10 ،
"serviceLevelObjectivePercent": 80 ،
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20 ،
"نسبة الإنتاجية": 0 ،
"fteHourPerWeek": 0 ،
"breakHoursPerWeek": 0 ،
"التنبؤالتوظيفعامل التعديل": 1.00 ،
```

"الأيام": {
"الأحد":
{
"مفتوح": "00:00" ،
"إغلاق": "23:59"، "نشط": صحيح
},
"الاثنين" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الثلاثاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الأربعاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" : صحيح
},
"الخميس" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الجمعة" :

}
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"السبت" :
}
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
{
},
"المهارات" : [
}
"ID" : 22 ،
"الأولوية" : 1
{
],
assignedDns"":]
}
"ID": 32 ،
"البداية": "00:00" ،
"النهاية": "10:15" ،
"الأيام" : // يجب أن تحتوي على مجموعة واحدة على الأقل
}
"الأحد" : خطأ ، "الاثنين" :
صحيح ، "الثلاثاء" : صحيح ،
"الأربعاء" : صحيح ، "الخميس"
: صحيح ،

"الجمعة" : صحيح ، "السبت" : خطأ
{
{
],
"الخدمات الافتراضية" : [
}
"ID" : 22 ،
"hourGap" : 0 ،
"النسبة" : 0
{
],
"جدولة المعلمات" : [
}
"المعايير" : maximum_hours_available ، "الأولوية": 1 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{
"المعايير": minimum_hours_available ، "الأولوية": 2 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{
"المعايير" : maximum_hours_per_week ،
"الأولوية": 3 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{
"المعايير" : minimum_hours_per_week ،

"الأولوية": 4 ، "تصاعدي": خطأ
},
{
"المعايير": الرتبة ، "الأولوية":
5 ، "تصاعدي": خطأ
},
{
"المعايير": company_start_date ، "الأولوية": 6 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{
"المعايير": department_start_date ، "الأولوية": 7 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"المعايير" : company_start_date ، "الأولوية": 1 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{
"المعايير" : department_start_date ، "الأولوية": 2 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
{

"المعايير" : min_fte_hours،
"الأولوية" : 3,
"تصاعدي" خطأ:
{
],
"agentIds": [65]،
"افتراضي": صحيح
{

POST الخدمة API مثال على ملف JSON للاستجابة

}
"ID" : 6788 ،
"الرقم" : 456 ،
"acdServerId": 2 ، "الاسم":
"المبيعات" ، "الأولوية": 1 ،
"الظاهري": صحيح ، "اللون":
"#7399BD" ،
"notAllowForecast": خطأ ، "msaq":
خطأ ،
"النوع" : 0 ،
"ساعات مغلقةنوع إعادة التوزيع" : 0 ،
"عتبة المعالجة": 0 ،
"وقت التحدث" : 60 ،
"وقت العمل" : 10 ،
"serviceLevelObjectivePercent": 80 ،
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20 ،
"نسبة الإنتاجية": 0 ،
"fteHourPerWeek" : 0 ،
"breakHoursPerWeek" : 0 ،
"مستوى الدقة في التنبؤ": 0 ،
"التنبؤStaffingAdjustmentFactor": 1.00 ،

"أيام" : {
"الأحد" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الاثنين" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الثلاثاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الأربعاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
} ، "الخميس" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
} ، "الجمعة" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"السبت" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
{
},
"المهارات" : [
{
"ID" : 22 ،
"الاسم" : "اسم المهارة" ، "الأولوية" :
1
{
],
"assignedDns":
]
}
"ID": 32 ،
"البداية": "00:00" ،
"النهاية": "10:15" ،
"الاسم" : "الاسم" ، "الرقم": 12 ،
"الأيام" : // يجب أن تحتوي على مجموعة واحدة على الأقل
}
"الأحد" : خطأ ، "الاثنين":
صحيح ، "الثلاثاء": صحيح ،
"الأربعاء": صحيح ،

"الخميس" : صحيح ، "الجمعة" :
صحيح ، "السبت" : خطأ
{
{
],
"الخدمات الافتراضية" : [
}
"ID" : 22 ،
"الاسم" : "الاسم" ، "الرقم": 12 ،
"hourGap" : 0 ،
"النسبة" : 0
{
],
"جدولة المعلمات" : [
}
"المعايير" : maximum_hours_available ، "الأولوية": 1 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": minimum_hours_available ، "الأولوية": 2 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير" : maximum_hours_per_week ،
"الأولوية": 3 ،
"تصاعدي" : خطأ

},
}
"المعايير": minimum_hours_per_week ، "الأولوية": 4 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": الرتبة ، "الأولوية":
5 ، "تصاعدي": خطأ
},
}
"المعايير": company_start_date ، "الأولوية": 6 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": department_start_date ، "الأولوية": 7 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
],
vacationOrderParameters"": [
}
"المعايير" : company_start_date ، "الأولوية": 1 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير" : department_st "الأولوية" : 2 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

{

"المعايير": min_fte_hours ، "الأولوية": 3 ،

"تصاعدي" : خطأ.

{

],

multiSkillGroups"": [

}

"ID" : 345 ،

"الاسم" : "متعدد اللغات"، "الأولوية": 1

},

{

"ID" : 341,

"الاسم" : "ثنائي اللغة" ، "الأولوية": 2

{

],

"الوكلاء": [

35,24,3

[

{

قائمة انتظار الخدمة ID API

تتيح لك قائمة انتظار الخدمة ID API تحديد قائمة انتظار خدمة أو تحديثها أو حذفها.

- GET Service Queue ID API - استخدم API هذا للحصول على معلومات حول قائمة انتظار الخدمة.
- PUT قائمة انتظار الخدمة ID API - استخدم API هذا لتحديث قائمة انتظار خدمة.
- حذف قائمة انتظار الخدمة ID API - استخدم API هذا لحذف قائمة انتظار خدمة.

ملاحظه

لا تعرض واجهات برمجة تطبيقات الخدمة أسماء تسجيل الدخول (عناوين البريد الإلكتروني) للوكلاء. لمعرفة أسماء الوكلاء وأسماء تسجيل الدخول الأخرى، راجع المستخدم API: /API/rest/scheduling/user.

احصل على الخدمة ID API

استخدم API هذا للحصول على تفاصيل قائمة انتظار الخدمة المحددة في عرض المستخدم.

GET Service ID API البروتوكول و URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
أسلوب	حصل
اذونات	إدارة WFM ، تخطيط الجداول ، تحرير الجداول

حقل طلب خدمة GET ID API

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الخدمة	Y	السلسلة	ID من قائمة انتظار الخدمة لاستردادها.

حقول استجابة خدمة GET ID API

الحقل	الوصف
معرف	قائمة انتظار الخدمة ID. فريد. ليس فارغا.
رقم	يحدد قائمة انتظار الخدمة في ACD. فريد. ليس فارغا.
acdServerId	ACD الخادم ID. مطلوب. ليس فارغا.
name	اسم قائمة انتظار الخدمة. فريد. ليس فارغا.
أولوية	أولوية قائمة انتظار الخدمة. القيم الصالحة هي 0 .999–0 هي الأولوية القصوى. الإعدادات الافتراضية هي 0. فريد. ليس فارغا.
ظاهري	يشير إلى ما إذا كانت قائمة انتظار خدمة ظاهرية. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ. ليس فارغا.
لون	رمز لون HTML لقائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي "# "7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). ليس فارغا. يجب التعيين إلى حقل colorCode inGET ~ / التكوين / اللون
notAllowForecast	لن تولد توقعات أو جدول زمني إذا كان هذا صحيحا. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
مساق	لتمكين قائمة انتظار العامل متعدد المهارات. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.
نوع	نوع قائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي 0 (صوت). نوع قائمة انتظار الخدمة الموجودة.
النوعتنازلي	اسم نوع قائمة انتظار الخدمة. ليس فارغا.
انكماش السيناريو	سيناريو الانكماش ID.
مغلقساعات العملإعادة التوزيعنوع	نوع إعادة توزيع ساعات الإغلاق. 0 = لا شيء، 1 = نسبي، 2 = حتى. الإعدادات الافتراضية هي 0. تمت الإضافة في (1) WFM 9.2. مطلوب إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي آخر غير مستخدم. مطلوب إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي آخر غير مستخدم.
معالجةالعتبة	0-4320 دقيقة. الافتراضي إلى 0. أضيفت في (1) WFM 9.2. مطلوب إذا مغلقRedistType هو 1 أو 2 آخر غير مستخدم.

وقت التحدث	متوسط وقت الاتصال بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.

الحقل	الوصف
وقت العمل	متوسط وقت العمل بالثواني. لا يمكن أن تكون سلبية.
serviceLevelObjectivePercent	0–100 لنوع الاتصال التفاعلي. يتم تجاهله إذا كان النوع للخدمة نوع قائمة الانتظار مع نوع الاتصال غير تفاعلي (سيتم ترميزه إلى 100٪).
serviceLevelObjectiveSeconds	يجب أن تكون إيجابية لنوع الاتصال التفاعلي. يتم تجاهله إذا كان النوع ل نوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة الاتصال "غير تفاعلي" (سيتم ترميزه إلى فارغ).
الإنتاجيةالنسبة المئوية	الإعدادات الافتراضية هي 0.
fteHourPerWeek	الإعدادات الافتراضية هي 0.
استراحةساعاتكل أسبوع	الإعدادات
الافتراضية هي 0. التنبؤمستوى الدقة	
التنبؤالتوظيفعامل التعديل	عامل تعديل التنبؤ لعدد الوكلاء. الافتراضي هو 1.00. النطاق هو 0.00-10.00.
أيام	مجموعة من المعلومات اليومية. يجب أن يكون هناك يوم أسبوع نشط واحد على الأقل مع تعيين الفتح والإغلاق.
المهاراتالتعيين	مجموعة من معلومات رسم خرائط المهارات. إذا لم يكن متوفرا، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لتعيينات المهارات.
المعينDns	مجموعة من معلومات DN. إذا لم يكن متوفرا ، فلن يتم تحديث قائمة انتظار الخدمة إلى علاقة DN.
الخدمات الافتراضية	مجموعة من معلومات الخدمة الافتراضية. إذا لم تكن متوفرة، فلن يتم تحديث علاقة قائمة انتظار الخدمة لمصدر قوائم انتظار خدمة الخدمة.
جدولةترتيبالمعلمات	مجموعة من معلومات ترتيب الجدولة. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة لن يتم تحديث علاقة أولويات جدولة قائمة الانتظار.
إجازةالطلبالمعلمات	مجموعة من معلومات ترتيب العطلة. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة لن يتم تحديث علاقة أولويات إجازة قائمة الانتظار.

الحقل	الوصف
مجموعات المهارات المتعددة	مجموعة من معلومات المجموعة متعددة المهارات. إذا لم يكن متوفرا ثم الخدمة لن يتم تحديث علاقة قائمة الانتظار إلى مجموعة متعددة المهارات. أضيفت في WFM 9.3 (1).
معرفات الوكيل	صفيف من معرفات الوكلاء. إذا لم يتم تعيين قائمة انتظار الخدمة هذه لأي وكيل كقائمة انتظار الخدمة الرئيسية الخاصة بهم، فلن تتوفر هذه المجموعة من الأرقام. تمت الإضافة فقط في السحابة بدءا من 2016.10.

GET Service ID API مثال على ملف JSON للاستجابة


```
{
"ID" : 6788 ،
"الرقم": 456 ، "الاسم":
"المبيعات" ، "الأولوية": 1 ،
"الظاهري": صحيح ، "اللون":
"#7399BD" ،
notAllowForecast"": خطأ ، "msaq":
خطأ ،
"النوع" : 0 ،
"مغلقة0 : "RedistType ،
"معالجةدرس" : 0 ،
"وقت التحدث" : 60 ،
"وقت العمل" : 10 ،
"serviceLevelObjectivePercent": 80 ،
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20 ،
"نسبة الإنتاجية": 0 ،
"fteHourPerWeek" : 0 ،
"breakHoursPerWeek" : 0 ،
"مستوى الدقة في التنبؤ": 0 ،
"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00, "أيام": {
```

"الأحد" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :

صحيح

},

"الاثنين" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :

صحيح

},

"الثلاثاء" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :

صحيح

},

"الأربعاء" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :

صحيح

},

"الخميس" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،

"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :

صحيح

},

"الجمعة" :

{

"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"السبت" :
}
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
{
},
"المهارات" : [
}
"الاسم": "5000.SimSG1"، ":"ID
22،
"الأولوية" : 1
{
],
assignedDns"":]
}
"ID": 32 ،
"الاسم": "SGdn" ، "الرقم": 1 ،
"البداية": "00:00" ،
"النهاية": "10:15" ،
"الأيام" : // يجب أن تحتوي على مجموعة واحدة على الأقل
}
"الأحد" : خطأ ، "الاثنين" :
صحيح ، "الثلاثاء" : صحيح
،

"الأربعاء" : صحيح ، "الخميس"
: صحيح ، "الجمعة" : صحيح ،
"السبت" : خطأ
{
{
],
"الخدمات الافتراضية" : [
}
"ID" : 22 ،
"الاسم": "SimSG1" ، "الرقم": 1 ،
"hourGap" : 0 ،
"النسبة" : 0
{
],
"جدولة المعلمات" : [
}
"المعايير" : maximum_hours_available ، "الأولوية": 1 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": minimum_hours_available ، "الأولوية": 2 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير" : maximum_hours_per_week ،
"الأولوية": 3 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

{

"المعايير": minimum_hours_per_week ، "الأولوية": 4 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

{

"المعايير": الرتبة ، "الأولوية":

5 ، "تصاعدي": خطأ

},

{

"المعايير": company_start_date ، "الأولوية": 6 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

{

"المعايير": department_start_date ، "الأولوية": 7 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

],

"vacationOrderParameters": [

{

"المعايير" : company_start_date ، "الأولوية": 1 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

{

"المعايير" : department_start_date ،

"الأولوية" : 2 ، "تصاعدي": خطأ

},

{

"المعايير": min_fte_hours ، "الأولوية": 3 ،

"تصاعدي" : خطأ.

{

],

multiSkillGroups"": [

}

"ID" : 345 ،

"الاسم" : "متعدد اللغات"، "الأولوية": 1

},

{ "ID": 341,

"الاسم" : "ثنائي اللغة" ، "الأولوية": 2

{

],

"الوكلاء": [35,24,3

[

{

PUT خدمة ID API

استخدم PUT Service ID API لتحديث قائمة انتظار خدمة.

PUT خدمة ID API البروتوكول و URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
أسلوب	PUT
معلمات	انظر أدناه
اذونات	إدارة WFM

معلمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الخدمة	Y	السلسلة	ID من قائمة انتظار الخدمة للتحديث.

PUT حقول طلب ID API الخدمة

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
رقم	N	خيط(22)	يحدد قائمة انتظار الخدمة في ACD. الحقل هو تم تجاهله في PUT. فريد. غير مستخدم. ليس فارغا.
اسم	Y	سلسلة(50)	اسم قائمة انتظار الخدمة. فريد. لا أجوف.
acdServerId	Y	الرقم (22)	ACD الخادم ID. ليس فارغا.
أولوية	Y	الرقم (22)	أولوية قائمة انتظار الخدمة. القيم الصالحة هي 0- 999. 0 هي الأولوية القصوى. الإعدادات الافتراضية هي 0. فريد. ليس فارغا.
لون	N	سلسلة(50)	رمز لون HTML لقائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية إلى "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). اختياري. ليس فارغا. يجب التعيين إلى حقل colorCode inGET ~ / التكوين / اللون.
notAllowForecast	N	منطقيه	لن تولد توقعات أو جدول زمني إذا كان هذا صحيحا. الإعدادات الافتراضية إلى خطأ.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
مساق	N	منطقيه	لتمكين قائمة انتظار العامل متعدد المهارات. الإعدادات الافتراضية ل خطأ.
نوع	Y	الرقم	نوع قائمة انتظار الخدمة. الإعدادات الافتراضية هي 0 (صوت). نوع قائمة انتظار الخدمة الموجودة.
مغلقساعات العملإعادة التوزيعنوع		الرقم	نوع إعادة توزيع ساعات الإغلاق. 0 = لا شيء، 1 = متناسب ، 2 = زوجي. الإعدادات الافتراضية هي 0. أضيفت في (1) WFM 9.2. مطلوب إذا كان النوع لنوع قائمة انتظار الخدمة مع نوع جهة اتصال غير تفاعلي آخر غير مستخدم.
انكماش السيناريو	N	الرقم	سيناريو الانكماش ID
معالجةالعتبة	Y	الرقم	0-4320 دقيقة. الافتراضي إلى 0. أضيفت في (1) WFM 9.2. مطلوب إذا كان مغلقريديست تايب هو 1 أو 2 آخر غير مستخدم.
وقت التحدث		الرقم	متوسط وقت الاتصال بالثواني. لا يمكن أن يكون سالب.
وقت العمل		الرقم	متوسط وقت العمل بالثواني. لا يمكن أن يكون سالب.
serviceLevelObjectivePercent		الرقم	0–100 لنوع الاتصال التفاعلي. تجاهل إذا كان النوع لقائمة انتظار الخدمة اكتب مع جهة اتصال نوع غير تفاعلي (سيتم ترميزه بشكل ثابت إلى 100٪).
serviceLevelObjectiveSeconds		الرقم	يجب أن تكون إيجابية لنوع الاتصال تبادلي. يتم تجاهله إذا كان النوع للخدمة نوع قائمة الانتظار مع نوع جهة اتصال غير-تفاعلي (سيتم ترميزه إلى فارغ).
الإنتاجيةالنسبة المئوية	N	الرقم	الإعدادات الافتراضية هي 0.
fteHourPerWeek	N	الرقم	الإعدادات الافتراضية هي 0.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
استراحةساعاتكل أسبوع		الرقم	الإعدادات الافتراضية هي 0.
ظاهري		منطقيه	هي خدمة افتراضية.
التنبؤالتوظيفعامل التعديل		الرقم	عامل تعديل التنبؤ لعدد الوكلاء. الافتراضي هو 1.00. النطاق هو 0.00-10.00
أيام	Y	صفيف	مجموعة من المعلومات اليومية. يجب أن يكون هناك 1 على الأقل يوم أسبوع نشط مع مجموعة فتح وإغلاق
المهاراتالتعيين	N	صفيف	مجموعة من معلومات رسم خرائط المهارات. إذا لم يكن كذلك متاح ثم قائمة انتظار الخدمة للمهارة لن يتم تحديث علاقة التعيينات.
المعينDns	N	صفيف	مجموعة من معلومات DN. إذا لم يكن متوفرا ، فعندئذ لن تكون قائمة انتظار الخدمة لعلاقة DN يتم تحديثها.
الخدمات الافتراضية	N	صفيف	مجموعة من معلومات الخدمة الافتراضية. إذا لم يكن كذلك متاح ثم قائمة انتظار الخدمة إلى المصدر لن تكون علاقة قوائم انتظار خدمة الخدمة يتم تحديثها.
جدولةترتيبالمعلمات	N	صفيف	مجموعة من معلومات ترتيب الجدولة. إذا لم يكن كذلك متاح ثم جدولة قائمة انتظار الخدمة لن يتم تحديث علاقة الأولويات.
إجازةالطلبالمعلمات	N	صفيف	مجموعة من معلومات ترتيب العطلة. إذا لم يكن كذلك متاح ثم خدمة قائمة انتظار عطلة لن يتم تحديث علاقة الأولويات.
مجموعات المهارات المتعددة	N	صفيف	مجموعة من معلومات المجموعة متعددة المهارات. إذا لم يكن كذلك متاح ثم قائمة انتظار الخدمة لتعدد المهارات لن يتم تحديث علاقة المجموعة. إذا كان أ مجموعة متعددة المهارات المحددة ID إما لا موجودة أو لا تحتوي على قائمة انتظار الخدمة هذه، هو noop فقط لإدخال المجموعة متعددة المهارات. سيتم تحديث أي أخرى صالحة.

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			لن يتم تغيير أولوية المجموعات متعددة المهارات الموجودة والمرتبطة بقائمة انتظار الخدمة إذا لم يتم تضمين معلومات المجموعة متعددة المهارات في PUT. أضيفت في WFM (1) 9.3.
معرفات الوكيل	N	الرقم صفيف	صفيف من معرفات الوكلاء. إذا لم يتم تعيين قائمة انتظار الخدمة هذه لأي وكيل كقائمة انتظار الخدمة الرئيسية الخاصة بهم، فلن تتوفر هذه المجموعة من الأرقام. تمت الإضافة فقط في السحابة بدءا من 2016.10.

PUT الخدمة ID API مثال ملف JSON الخدمة


```
{
"acdServerId": 2 ،
"الرقم": 456 ، "الاسم":
"المبيعات" ، "الأولوية": 1 ،
"اللون": "#7399BD" ،
notAllowForecast"": خطأ ، "msaq":
خطأ ،
"النوع": 0 ، "انكماش السيناريو": فارغ ،
"ساعات مغلقةنوع إعادة التوزيع" : 0 ،
"عتبة المعالجة": 0 ،
"وقت التحدث" : 60 ،
"وقت العمل" : 10 ،
"serviceLevelObjectivePercent": 80 ،
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20 ،
"نسبة الإنتاجية": 0 ،
"fteHourPerWeek" : 0 ،
"breakHoursPerWeek" : 0 ،
"التنبؤStaffingAdjustmentFactor": 1.00 ،
```

"أيام" : {
"الأحد" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الاثنين" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الثلاثاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الأربعاء" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الخميس" :
{
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
},
"الجمعة" :

}
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ،
"نشط" : صحيح
},
"السبت" :
}
"مفتوح" : "00:00" ،
"إغلاق" : "23:59" ، "نشط" :
صحيح
{
},
"المهارات" : [
}
22 : "ID" ،
"الأولوية" : 1
{
],
assignedDns"":]
}
32 :"ID" ،
"البداية": "00:00" ،
"النهاية": "10:15" ،
"الأيام" : // يجب أن تحتوي على مجموعة واحدة على الأقل
}
"الأحد" : خطأ ، "الاثنين" :
صحيح ، "الثلاثاء" : صحيح ،
"الأربعاء" : صحيح ، "الخميس"
: صحيح ،

"الجمعة" : صحيح ، "السبت" : خطأ

{

{

],

"الظاهري": صحيح ، "الخدمات

الافتراضية" : [

}

"ID": 8 ،

"الرقم": 5020 ،

"acdServerId": 2، "الاسم":

"SimSG1"، "الأولوية": 0،

"الظاهري": خطأ، "اللون":

"#7399BD"،

"notAllowForecast": خطأ ، "msaq": صحيح ،

"النوع": 0 ، "typeDesc":

"الصوت" ، "نوع الاتصال": 0 ،

"shrinkageScenarioId": فارغ، "viewIds": []،

"skillMappingIds": []

{

],

"جدولة المعلمات" : [

}

"المعايير" : maximum_hours_available ، "الأولوية": 1 ،

"تصاعدي" : خطأ

},
}
"المعايير": minimum_hours_available ، "الأولوية": 2 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير" : maximum_hours_per_week ،
"الأولوية": 3 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": minimum_hours_per_week ، "الأولوية": 4 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": الرتبة ، "الأولوية":
5 ، "تصاعدي": خطأ
},
}
"المعايير": company_start_date ، "الأولوية": 6 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
}
"المعايير": department_start_date ، "الأولوية": 7 ،
"تصاعدي" : خطأ
},
],

"vacationOrderParameters": [

}

"المعايير" : company_start_date ، "الأولوية": 1 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

}

"المعايير" : department_start_date ، "الأولوية": 2 ،

"تصاعدي" : خطأ

},

}

"المعايير": min_fte_hours ، "الأولوية": 3 ،

"تصاعدي" : خطأ.

{

],

"multiSkillGroups": [

}

"ID" : 345 ،

"الأولوية" : 1

},

}

"ID" : 341,

"الأولوية" : 2

{

],

"agentIds": [

35,24,3

[

}

حذف قائمة انتظار الخدمة ID API

استخدم خدمة DELETE ID API لحذف قائمة انتظار خدمة.

لا يسمح API هذا بحذف قائمة انتظار خدمة إذا كانت لا تزال مشار إليها بواسطة شرط قاعدة سير العمل (يتم فرض ذلك في التعليمات البرمجية).

حذف الخدمة ID API البروتوكول و URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
أسلوب	حذف
معلمات	قائمة انتظار الخدمة
اذونات	إدارة WFM ، تخطيط الجداول ، تحرير الجداول

حذف الخدمة ID API حقل الطلب

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الخدمة	Y	السلسلة	ID من قائمة انتظار الخدمة لحذفها.

التحولات حسب العامل API

تتيح لك التحولات حسب الوكيل API استرداد معلومات الجدول التفصيلية للوكيل.

التحولات حسب بروتوكول العامل API و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/الجدول/النشاط/التفاصيل/بواسطة/الوكيل/{معرف الوكيل}
أسلوب	حصل
اذونات	خطط الجداول الزمنية
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

ملاحظه

إذا طلبت معلومات ليوم لم يتم جدولة العامل للعمل فيه، فسيقوم النظام بإرجاع اليوم الذي تم طلبه، مع صفيف فارغ للأنشطة المجدولة.

التحولات حسب حقول طلب API العامل

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
معرف الوكيل	Y	الرقم	العامل WFM ID الذي يتم استرداد معلومات الجدول له. الافتراضي = لا شيء. استخدم العامل API لاسترداد العامل ID.
منالتاريخ	Y	التاريخ	تاريخ البدء لاسترداد معلومات جدول الوكيل. الافتراضي = لا شيء. التنسيق: YYYY-MM-DD.
إلىالتاريخ	Y	التاريخ	تاريخ انتهاء معلومات جدول الوكيل المراد استردادها. الافتراضي = لا شيء.

الاسم	طلب؟	النوع	الوصف
			التنسيق: YYYY-MM-DD.

التحولات حسب حقول استجابة العامل API

الاسم	الوصف
معرف الوكيل	WFM وكيل ID. الافتراضي = لا شيء.
معرف الموظف	موظف الوكيل ID.
المنطقة الزمنية للوكيل	التوقيت العالمي المنسق (UTC) المنطقة الزمنية ID للوكيل. الافتراضي = لا شيء. مثال-00: **06** ملاحظه هذه هي المنطقة الزمنية لعرض الوكيل، وهو التوقيت المحلي الخاص به. سيتم إرجاع البيانات بناء على التاريخ المحدد في المنطقة الزمنية للمستأجر. لا يتم اقتطاع الأنشطة التي تمتد حتى منتصف الليل في نهاية اليوم. بدلا من ذلك، ترجع WFM النشاط بأكمله لكافة الأنشطة التي لها أي جزء في اليوم المحدد في المنطقة الزمنية للمستأجر. على سبيل المثال، إذا أرسلت نشاطا في 9 تشرين الأول (أكتوبر) واستمر حتى 10 تشرين الأول (أكتوبر)، فستتلقى نتائج للنشاط بأكمله.
نوع النشاط	نوع نشاط الوكيل: ▪ مهمة ▪ متوفر ▪ كسر ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ استثناء ▪ in_service

الاسم	الوصف
	▪ in_service_msg ▪ غداء ▪ not_available ▪ العمل الاضافي ▪ overtime_msg ▪ المشروع الافتراضي = لا شيء.
اسم تفاصيل النشاط	اسم النشاط. الافتراضي = لا شيء.
وقت بدء النشاط	الطابع الزمني UNIX لوقت بدء الفاصل. الافتراضي = لا شيء. وقت انتهاء النشاط
	الطابع الزمني UNIX لوقت انتهاء الفاصل الزمني. الافتراضي = لا شيء. مدفوع
	يشير إلى ما إذا كان النشاط مدفوعا أم لا. الافتراضي = لا شيء.
نشاطالبيانات الوصفية	يحدد حقل بيانات التعريف للنشاط.

التحولات حسب العامل API حقول إدخال وإخراج JSON

يتضمن إخراج JSON الحقول المحددة في الجدول التالي.

حقول الإدخال

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف الوكيل	Y	العامل WFM ID لمن يتم استرداد معلومات الجدول الزمني. الافتراضي = لا شيء. استخدم العامل API لاسترداد العامل ID.
منالتاريخ	Y	تاريخ البدء لاسترداد معلومات جدول الوكيل. الافتراضي = لا شيء. التنسيق: YYYY-MM-DD.
إلىالتاريخ	Y	تاريخ انتهاء معلومات جدول الوكيل ليكون

الاسم	طلب؟	الوصف
		استرداد. الافتراضي = لا شيء. التنسيق: YYYY-MM-DD.

حقول الإخراج

الاسم	طلب؟	الوصف
معرف الوكيل	Y	WFM وكيل ID. الافتراضي = لا شيء.
المنطقة الزمنية للوكيل	Y	التوقيت العالمي المنسق ID للوكيل. الافتراضي = لا شيء. مثل -06:00
نوع النشاط	Y	نوع نشاط الوكيل: ▪ مهمة ▪ متوفر ▪ كسر ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ استثناء ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ غداء ▪ not_available ▪ العمل الاضافي ▪ overtime_msg ▪ مشروع الافتراضي = لا شيء.
اسم تفاصيل النشاط	Y	اسم النشاط. الافتراضي = لا شيء.

الاسم	طلب؟	الوصف
وقت بدء النشاط	Y	الطابع الزمني UNIX لوقت بدء الفاصل. الافتراضي = لا شيء.
وقت انتهاء النشاط	Y	الطابع الزمني UNIX لوقت انتهاء الفاصل الزمني. الافتراضي = لا شيء.
مدفوع	Y	يشير إلى ما إذا كان النشاط مدفوعا أم لا. الافتراضي = لا شيء.

ناتج النشاط للوكلاء الذين لديهم نوبات عبر منتصف الليل

يعتمد نطاق تاريخ الإدخال لهذا API على تاريخ مناوبة العامل. لا يتم تضمين الأنشطة في الإخراج إذا بدأ تحول العامل قبل بداية النطاق الزمني. ومع ذلك، إذا بدأ تحول الوكيل ضمن النطاق الزمني وامتد إلى ما بعده، يتم تضمين أنشطة الوكيل في المخرجات.

مثل

نطاق تاريخ الإبلاغ هو من 2 يوليو إلى 4 يوليو.

- إذا كان لدى الوكيل وردية منتصف الليل تبدأ في 1 يوليو مع أنشطة في 2 يوليو، فلن يتم إرجاع أنشطة 2 يوليو لذلك الوكيل.
- إذا كان لدى الوكيل وردية منتصف الليل تبدأ في 4 يوليو مع أنشطة في 5 يوليو ، إرجاع أنشطة 5 يوليو على الرغم من أنها تتم خارج نطاق التاريخ المحدد.

التحولات حسب العامل API مثال ملف JSON

فيما يلي مثال لاستجابة JSON منسقة.


```
}
"معرف الوكيل": 7 ،
"agentTimeZone": "-06:00"، "الأنشطةحسب
التاريخ": [
}
"التاريخ": "2016-07-15" ،
"الأنشطة المجدولة": [
}
"activityType": "not_available" ، "activityTypeLabel": "غير متوفر" ،
"activityDetailName": فارغ ،
```

"وقت البدء": 1468558800000 ،
"نهاية الوقت": 1468602000000 ،
"مدفوع": خطأ
},
}
"activityType": "الغداء"، "activityTypeLabel": "الغداء"، "activityDetailName": "الغداء"، "وقت البدء": 1468602000000،
"نهاية الوقت": 1468603800000 ،
"مدفوع": خطأ
},
}
"activityType": "break" ،
"activityTypeLabel": "Break" ،
"activityDetailName": "Break2" ،
"startTime": 1468603800000 ،
"نهاية الوقت": 1468604700000 ،
"مدفوع": خطأ
},
}
"activityType": "break" ،
"activityTypeLabel": "Break" ،
"activityDetailName": "Break1" ،
"startTime": 1468604700000 ،
"نهاية الوقت": 1468605600000 ،
"مدفوع": خطأ
},
}
"نوع النشاط": "in_service"، "activityTypeLabel": "في الخدمة"،
"activityDetailName": "5000.SimSG1"،

"وقت البدء": 1468605600000 ،
"نهاية الوقت": 1468634400000 ،
"مدفوع": صحيح
},
{
""activityType": "not_available"،
"activityTypeLabel": "غير متوفر"،
"activityDetailName": فارغ، "وقت البدء":
1468634400000،
"نهاية الوقت": 1468645200000 ،
"مدفوع": خطأ
{
[
},
{
"التاريخ": "2016-07-16" ،
"الأنشطة المجدولة": [
{
""activityType": "not_available"،
"activityTypeLabel": "غير متوفر"،
"activityDetailName": فارغ، " :"startTime
1468645200000،
"نهاية الوقت": 1468731600000 ،
"مدفوع": خطأ
{
[
{
[
{

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"

{

رسم خرائط المهارات API

يتيح لك تعيين المهارات API إنشاء تعيينات المهارات وتحديدها.

- GET Skill Mapping API - استخدم هذا API للحصول على قائمة بتعيينات المهارات.
- POST رسم خرائط المهارات API - استخدم هذا API لإنشاء تعيين المهارات.

ملاحظه

لا تقوم واجهات برمجة تطبيقات تعيين المهارات بإرجاع أسماء تسجيل الدخول (عناوين البريد الإلكتروني) للوكلاء. لمعرفة أسماء الوكيل وأسماء تسجيل الدخول الأخرى، راجع المستخدم API: /API/rest/scheduling/user.

الحصول على رسم خرائط المهارات API

استخدم GET Skill Mapping API لاسترداد قائمة بجميع تعيينات المهارات المرئية للمتصل استنادا إلى قواعد تحديد النطاق.

GET تعيين المهارات # بروتوكول API و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/رسم خرائط المهارات
أسلوب	حصل
اذونات	تحرير الجداول وإدارة المراسلة وإدارة WFM

حقول طلب API تعيين مهارات GET

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
الرئيسيةفيوأونلي	N	منطقيه	الافتراضي هو false (إرجاع كافة تعيينات المهارات). إذا كان هذا صحيحا، فترجع فقط تعيينات المهارات الموجودة في طريقة العرض الرئيسية للمتصل.

GET تعيين المهارات API مثال ملف JSON

```
]
}
```

"ID": رقم ،

"اسم": سلسلة

{

...

]

POST رسم خرائط المهارات API

استخدم POST تخطيط المهارات API لإنشاء تخطيط مهارات باستخدام بيانات ملخص تخطيط المهارات. يمكن الوصول إلى API هذا للمستخدمين الذين لديهم دور "المسؤول" فقط. ستتم إضافة SkillMapping المضافة حديثا إلى جميع طرق العرض الحالية للمستخدم.

POST رسم خرائط المهارات API بروكوتول / URI

URI	API//الراحة/الجدولة/رسم خرائط المهارات
اذونات	إدارة WFM
أسلوب	POST
معلمات	بلا

POST تعيين المهارات API أمثلة على ملف JSON

تنسيق الطلب

{

"الاسم" : سلسلة ،

"الوكلاء": //علامة اختيارية، في حالة عدم توفرها، لن يتم تحديث تعيين المهارات/تعيين الوكيل

]

}

"ID" : رقم

},

...

[

علامة "الخدمات" ://اختياري، إذا لم تكن متوفرة، فلن يتم تحديث تعيينات الخدمة

]

}

"ID"" : رقم ، "أولوية": رقم

},

...

[

{

تنسيق الاستجابة

}

"ID"": الرقم ، "الاسم": سلسلة

، "الوكلاء":

]

}

"ID"": رقم ، "رقم": سلسلة ، "اسم

العائلة": سلسلة ، "الاسم الأول": سلسلة

},

...

[

"الخدمات": [

}

"ID"": رقم ، "رقم": رقم ،

"اسم": سلسلة ، "أولوية": رقم

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

رسم خرائط المهارات ID API

يتيح لك تعيين المهارات ID API تحديد تعيين المهارات أو تحديثه أو حذفه.

- GET Skill Mapping ID - استخدم هذا API للحصول على معلومات حول تعيين المهارات.
- PUT تخطيط المهارات ID - استخدم هذا API لتحديث تعيين المهارات.
- حذف تخطيط المهارات ID - استخدم API هذا لحذف تعيين المهارات.

ملاحظه

لا تقوم واجهات برمجة تطبيقات تعيين المهارات بإرجاع أسماء تسجيل الدخول (عناوين البريد الإلكتروني) للوكلاء. للحصول على أسماء الوكيل وأسماء تسجيل الدخول الأخرى، راجع المستخدم API: /API/rest/scheduling/user.

الحصول على رسم خرائط المهارات ID API

استخدم GET Skill Mapping ID API لاسترداد تفاصيل تخطيط المهارات بالنظر إلى SkillMapping ID. يمكن الوصول إلى API هذا للمستخدمين الذين لديهم دور المسؤول أو المشرف فقط.

GET تعيين المهارات # بروتوكول ID API و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/{skillMappingId}/skillMapping
أسلوب	حصل
اذونات	عرض الجداول ، إدارة WFM
معلمات	بلا

GET رسم خرائط المهارات ID API رسم خرائط المهارات ID JSON

```
{
"ID": رقم ، "اسم": سلسلة ،
"الوكلاء" :
]
}
```

"ID": رقم ، "رقم":

سلسلة ، "اسم العائلة":

سلسلة ، "الاسم الأول":

سلسلة

},

...

]

"الخدمات": [

{

"ID": رقم ، "رقم": رقم ،

"اسم": سلسلة ، "أولوية":

رقم

},

...

]

{

PUT رسم خرائط المهارات ID API

استخدم PUT Skill Mapping ID API لتحديث تفاصيل تخطيط المهارات من خلال توفير تخطيط المهارات ID والملخص أو العوامل المرتبطة به. يمكن الوصول إلى API هذا للمستخدمين الذين لديهم دور "المسؤول" فقط.

PUT تخطيط المهارات # بروتوكول ID API و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/رسم الخرائط/{skillMappingId}

أسلوب	PUT
اذونات	إدارة WFM
معلمات	بلا

PUT رسم خرائط المهارات ID API رسم خرائط المهارات ID مثال JSON

{

"الاسم" : سلسلة ،

علامة "الوكلاء" ://اختياري ، إذا لم تكن متوفرة ، فلن يتم تحديث تخطيط المهارات / تعيين الوكيل

]

}

"ID"": رقم "رقم": سلسلة

"اسم العائلة": سلسلة //اختياري "الاسم الأول": سلسلة

//اختياري "acdIdName": سلسلة //اختياري

"الاسم": سلسلة //اختياري "_name": سلسلة

//اختياري "_id": سلسلة //اختياري

},

...

[

علامة "الخدمات" ://اختياري، إذا لم تكن متوفرة، فلن يتم تحديث تعيينات الخدمة

]

}

"ID"" : رقم ، "أولوية": رقم

"الرقم": 5020، //اختياري "الاسم": "SimSG1"،

//اختياري

},

...

]

{

حذف تعيين المهارات ID API

استخدم DELETE Skill Mapping ID API لإزالة تفاصيل تخطيط المهارات من خلال توفير تخطيط المهارات ID. هذا API متاح للمستخدمين الذين لديهم دور "المسؤول" فقط.

حذف بروتوكول ID API تعيين المهارات و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/رسم الخرائط المهارات/{skillMappingId}
أسلوب	حذف
اذونات	إدارة WFM
معلمات	بلا

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//الراحة/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"": 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
},
...
]
},
...
[
},
...
[
{
"ID": رقم ، // 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	رقم السؤال ID.
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": 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

},

...

]

},

...

]

},

...

]

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 لجهات الاتصال" في دليل مستخدم 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

تصدير النص API حقول الطلب

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"
}'

مستخدم API

استخدم المستخدم API لطلب قائمة بالمستخدمين من.

بروتوكول المستخدم API و URI

URI	API//الراحة/الجدولة/المستخدم
أسلوب	حصل

حقول طلب المستخدم API

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
أكديد	N	السلسلة	إرجاع المستخدم المرتبط بالعامل باستخدام معرف acdId المطابق.

احصل على مثال JSON للمستخدم API

```
]
  }
    "نشط": منطقي ، "الاسم الأول": سلسلة ، "اسم
    العائلة": سلسلة ،
    ""ID": رقم ، // معرف للمستخدم

  {
  ...
[
```

وايت API

يسمح لك قالب الاستيراد التاريخي WFM (WHIT) API بتحويل البيانات التاريخية من ملف CSV إلى مجموعة من ملفات *_ServiceHistorical.SERVICE بالتنسيق المتوقع من قبل خدمات الواجهة العامة API (GIS). يمكن للمستأجرين الذين يستضيفون خادم البيانات الخاص بهم تشغيل WHIT API لإنشاء ملفات GIS وتحميلها إلى السحابة.

لمزيد من المعلومات حول WHIT API، راجع الدليل المرجعي لاستيراد البيانات Webex WFO.

> **ملاحظه**
> لا يعمل WHIT API مع المستأجرين الذين يستخدمون خادم بيانات مستضاف بواسطة Cisco في السحابة، لأن هؤلاء المستأجرين ليس لديهم حق الوصول إلى خادم البيانات.

بروتوكولات WHIT API و URI

بروتوكول التحميل

يسمح لك API هذا بتحميل ملفات WHIT باستخدام تعيينات الحقول الافتراضية.

URI	API//تحميل/البيانات التاريخية
معلمات	ACD من acdServerId - ID المنطقة الزمنية للخادم - "UTC" أو "TENANT" (الإعدادات الافتراضية للمستأجر)
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد المجمع لمستخدم الخدمة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

بروتوكول الاستيراد

يسمح لك API هذا باستيراد ملف JSON مع تعيينات الحقول.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
معلمات	ID - acdServerId من ACD المنطقة الزمنية للخادم - "UTC" أو "TENANT" (الإعدادات الافتراضية للمستأجر)
أسلوب	POST
اذونات	الاستيراد المجمع لمستخدم الخدمة
نوع المحتوى	متعدد الأجزاء / نموذج البيانات

حقول طلب WHIT API

فيما يلي الأعمدة الافتراضية لاستيراد WHIT API:

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
المكالمات المهجورة	N	الرقم	إجمالي عدد المكالمات التي تم إهمالها خلال هذه الفترة في هذا التاريخ. إذا لم يتم تحديد هذا العمود، استخدام 0 (صفر).
أسا	N	الرقم	average speed of answer (ASA) بالثواني خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.
متوسط ACWTime	Y	الرقم	متوسط وقت العمل بعد المكالمة (ACW) بالثواني لكافة المكالمات التي تم إنجازها خلال هذه الفترة، بما في ذلك كل الوقت المستغرق في المكالمات التي تم إنجازها في هذه الفترة والوقت المستغرق في الفترات الأخرى. مثل إذا تلقيت مكالمة واحدة فقط في هذه الفترة وكنت في حالة ACW لمدة 45 دقيقة، فسيكون متوسط وقت التحدث 45/1 دقيقة = 45 دقيقة = 2700 ثانية
avgTalkTime	Y	الرقم	متوسط وقت المحادثة بالثواني لجميع المكالمات

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			التي تم التعامل معها خلال هذه الفترة، بما في ذلك كل الوقت المنقضي في المكالمات التي تمت معالجتها في هذه الفترة والوقت المستغرق في فترات أخرى. مثل إذا تلقيت مكالمة واحدة فقط في هذه الفترة وكانت مدتها 45 دقيقة، فسيكون متوسط وقت التحدث 45/1 دقيقة = 45 دقيقة = 2700 ثانية
جهات الاتصالفي قائمة الانتظار	N	الرقم	الحد الأقصى لعدد جهات الاتصال في قائمة الانتظار. ينطبق فقط على قوائم الانتظار غير التفاعلية.
تاريخ	Y	التاريخ	التاريخ بأحد التنسيقات التالية: ▪ YYYY-MM-DD ▪ YYYY/شهر/يوم ▪ MM / DD / YYYY (مدعوم فقط في حالة الاستيراد من خلال API ، وليس أداة WHIT لأننا لا نستطيع معرفة الفرق بين MM / DD / YYYY و DD / MM / YYYY) ▪ DD / MM / YYYY (مدعوم فقط في حالة الاستيراد من خلال API ، وليس أداة WHIT لأننا لا نستطيع معرفة الفرق بين MM / DD / YYYY و DD / MM / YYYY)
معالجةالمكالمات	Y	الرقم	إجمالي عدد المكالمات التي تمت معالجتها خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.
نسبة الإشغال	N	الرقم	نسبة الإشغال (كعدد صحيح بين 0 و 100) للخدمة خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.
مرحلة زمنية	Y	السلسلة	فترة من اليوم. الشكل: سمو: مم.
الكمية من الوكلاء	N	الرقم	عدد الوكلاء في الخدمة خلال هذه الفترة في

الحقل	طلب؟	النوع	الوصف
			هذا التاريخ.
المكالمات المستلمة	Y	الرقم	إجمالي عدد المكالمات المستلمة خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.
مستوى الخدمة	N	الرقم	النسبة المئوية لمستوى الخدمة (في صورة عدد صحيح، 0 و100) للخدمة خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.
اسم الخدمة	Y	السلسلة	اسم قائمة انتظار الخدمة.
رقم الخدمة	Y	الرقم	ACD ID من قائمة انتظار الخدمة.
المكالمات المحولة	N	الرقم	إجمالي عدد المكالمات التي تم تحويلها خلال هذه الفترة في هذا التاريخ.