Справочно ръководство за Webex WFO API

За внедрявания с нов WFM

Първо публикувано: юли 20, 2021
Последна актуализация: 17 януари 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 САЩ
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти. Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лиценза за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО от всяка друга гаранция тук, всички файлове с документи и софтуер на тези доставчици се предоставят "както е" с всички грешки. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублирани меки копия на този документ се считат за неконтролирани. Вижте текущата онлайн версия за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са изброени на уебсайта на Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговски марки на Cisco, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

Съдържание 3

Начални стъпки 17

Оторизиране 17

Заявка за разрешение 17

JSON заявка 18

Използване на отговора за упълномощаване 18

Унищожаване на сесията 18

Работа с текстови файлове 18

Създайте потребител на API за класически Webex WFO 19

Достъп до WFM API 21

Местоположения на страниците 21

Процедури 21

API за WFM за минали периоди 23

Упълномощаване на API 25

GET Протокол/URI 25

Полета за заявка 25

Примери за JSON файлове 25

Молба 25

Отговор 26

POST протокол и URI 27

Полета за заявка 27

Примери за JSON файлове 27

Молба 27

Отговор 28

Групово импортиране на контакти 31

Протокол и URI 31

API за импортиране на групови контакти 31

API за групово импортиране на контакти в реално време (метаданни) 31

Поддържани формати 32

Полета за заявка и отговор 32

Примери за CSV файлове 38

Пълен пример 39

Кратък пример 39

Примери за JSON файлове 39

Пълен пример 39

Кратък пример 40

ZIP формат 40

Забележки 40

Използване на сървъра за данни за групово импортиране на контакти 41

API за импортиране на групова организация 43

Групови API протокол и URI 43

Групови полета за заявка и отговор на API 44

Протокол за API на Teams и URI 44

Полета за заявка и отговор на API на Teams 45

Протокол за API и URI на лица 45

Полета за заявка и отговор на API на лица 46

Примери за CSV файлове 49

API за експортиране на данни за групови отчети 51

GET API за експортиране на данни за групови отчети 51

ПОЛУЧАВАНЕ на групови отчети, експортиране на данни, API, протокол и URI 51

Полета за заявка за експортиране на API за групови отчети 51

Пример за JSON файл на API за експортиране на данни за групови отчети 52

POST Групов отчет за API за експортиране на данни 52

Протокол и URI 53

Полета за заявка POST 53

Пример за JSON файл 54

Полета за отговор 54

Синхронен отговор 55

Асинхронен отговор 55

Пример за файл 55

JSON заявка 56

Конфигуриране на филтър за отчети 57

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer 57

Конфигуриране на JSON за заявката за API 60

Конфигуриране на филтри за обхват 60

Период от време 60

Относителна дата 61

Категории и фрази API 63

DELETE API за категории и фрази 63

DELETE Протокол и URI 63

GET API за категории и фрази 64
GET протокол и URI адреси 64
Полета за отговор на GET 64
POST Категория и API за фрази 65
POST протокол и URI 65
Полета за отговор на POST 66
PUT API за категории и фрази 66
PUT протокол и URI 66
Полета за отговор на PUT 66
GET/POST/PUT JSON пример за файл 67
API за устройство за контакт 69
Протокол за API на устройството и URI 69
Параметри 69
Примери за JSON файл на API на устройството за контакт 69
Пример за файл с отговор 69
Групов API за свързване на устройства 71
Протокол за групово API на устройството за контакт и URI 71
Примери за JSON файлове на BULK API за контакт 71
Пример за файл с отговор 71
Свържете се с API 75
Протокол и URI 75
Полета за заявка 75
Извършване на комбинирано търсене 82
Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни 82

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни с конкретна стойност 82

Извършване на търсене на събития за мълчание 83

Пример за JSON файл 84

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true 85

Свържете се с основния API за търсене 87

Протокол и URI 87

Полета за заявка 87

Полета за отговор 88

Пример за JSON файл 89

API за наблюдение на контакти 91

Протокол и URI 91

Полета за отговор 91

Пример за отговор на JSON 92

API на формуляра за оценка 93

Протокол и URI 93

Полета за отговор 93

Пример за JSON файл 95

API за идентификационен номер на формуляр за оценка 99

Протокол и URI 99

Полета за отговор 99

Пример за JSON файл 101

Експортиране на API 105

Протокол и URI 105

Полета за заявка 105

Полета за отговор 105

Пример за изход на CSV файл 108

Общ API за импортиране на текст 109

Протокол и URI 109

Полета за заявка за JSON 109

Пример за JSON файл 110

Импортиране на общ текст с API за множество файлове 113

Протокол и URI 113

Полета за заявка 113

Поддържани формати 114

Пример за пакетен CSV файл 115

Пример за ZIP файл 115

Пример за JSON файл 116

JSON тяло 116

Съдържание 117

Импортиране на API 119

GET Импортиране на протокол и URI 119

GET полета за заявка за импортиране 119

GET Импортиране на полета за отговор 119

Пример за импортиране на JSON файл 120

POST Import Protocol и URI 122

Импортиране на полета за отговор на POST 122

Пример за JSON файл за импортиране на POST 123

JSON формат 123

Формат за отговор на успеха на POST 124

API за предпочитания за импортиране 125

Създаване на API за предпочитания за импортиране 125

Създаване на протокол за предпочитания за импортиране и URI 125

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импортиране 125

Пример за създаване на JSON файл за предпочитание за импортиране 126

Създаване на системен отговор за предпочитания за импортиране 126

Изтриване на API за предпочитания за импортиране 126

Изтриване на протокола за предпочитания за импортиране и URI 126

Изтриване на системния отговор на предпочитанията за импортиране 126

API за предпочитания за импортиране 127

Протокол за предпочитания за импортиране и URI 127

Полета за отговор на предпочитанията за импортиране 127

Пример за JSON файл 127

Системен отговор 129

Импортиране на предпочитания чрез ID API 129

Импортиране на предпочитания по ID протокол и URI 129

Импортиране на предпочитания по полета за отговор на идентификатор 129

Импортиране на предпочитания по ID JSON файл пример 130

Системен отговор 130

Актуализиране на API за предпочитания за импортиране 130

Актуализиране на протокола за предпочитания за импортиране и URI 131

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импортиране 131

Пример за JSON файл за настройка за импортиране на актуализация 131

Актуализиране на системния отговор на предпочитанията за импортиране 132

API за списък за включване/изключване 133

GET API за списък с включвания/изключвания 133

GET Списък за включване/изключване, API протокол и URI 133

ПОЛУЧАВАНЕ на полета за заявка на API за списък за включване/изключване 133

Полета за отговор на GET Service API 135

Пример за JSON файл на GET Service API 136

PUT API за включване/изключване на списък 136

PUT Включване/изключване на списък API протокол и URI 137

PUT Включване/изключване на полета за заявка на API за списък 137

PUT Включване/изключване на полета за отговор на API на списъка 138

Пример за JSON файл на PUT Include/Exclude List API 139

API за списък за включване/изключване POST 140

POST Списък за включване/изключване, API протокол и URI 140

Полета за заявка на API за включване/изключване на POST 140

Полета за отговор на API на списъка за включване/изключване на POST 142

Пример за JSON файл на API за включване/изключване на POST 143

DELETE Включване/изключване на API за списък 143

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI 143

Изтриване на системния отговор на списъка за включване/изключване 143

Резюме на взаимодействието Прочитан API 144

Протокол и URI 144

Пример за отговор 144

API за работа 145

Протокол и URI 145

Полета за заявка 145

Полета за отговор 145

Примери за JSON файлове 147

Молба 147

Отговор 147

API за организационна структура 149

Присвояване на роли на API за лице 149

Присвояване на роли на протокол за API на лице и URI 149

Присвояване на роли на полета за заявка за API на лице 149

Присвояване на роли на пример за JSON файл на API на лице 149

Общ групов API 150

Общ групов API протокол и URI 150

Общи полета за заявка за API на група 150

Общ API за организационна структура (информация за разбивка) 150

Общ API протокол и URI 151

Общи полета за заявка за API 151

Общи полета за отговор на API 151

Пример за общ API JSON файл 152

Групов API 153

Групов API протокол и URI 153

Полета за заявка за API на група – всички групи 154

Групиране на полета за отговор на API 154

Пример за JSON файл на групов API 155

Групиране по идентификатор (с екипи) 156
Групиране по ID (с Teams) Протокол и URI 156
Групиране по ID (с Teams) Полета за заявка 156
Групиране по идентификатор (с екипи) Полета за отговор 156
Групиране по ИД (с екипи) Пример за JSON файл 157
API за група-лице 158
API протокол и URI на лицето на групата 158
Полета за заявка на API за лице на група 158
Полета за отговор на API на лицето на групата 158
Пример за JSON файл на API на група-лице 159
Групиране (с обхват) API 159
Групиране (с обхват) API протокол и URI 159
Групиране (с обхват) полета за заявка на API за групиране (с обхват) 159
Групиране (с обхват) полета за отговор на API 160
Пример за JSON файл на API за група (с обхват) 160
API за разрешения 160
Разрешения, API, протокол и URI 160
Полета за отговор на API за разрешения 161
Пример за JSON файл на API за разрешения 161
API за лице 161
Протокол за API на лице и URI 162
Полета за заявка за API на лице 162
Пример за JSON файл на Person API 163
Човек по ID API 164

Човек по идентификатор, API протокол и URI 164

Полета за заявка на API за лице по идентификатор (метод PUT) 164

Полета за отговор на API за лице по идентификатор 167

Пример за JSON файл на лице по ID API 168

API за часова зона на човека 169

Протокол за API и URI на часовата зона на човека 169

Полета за отговор на API за часова зона на човека 169

Пример за JSON файл на API за часова зона на човека 170

API за роли 170

Роли, API, протокол и URI 170

Полета за заявка на API за роли 170

Полета за отговор на API на роли 171

Пример за JSON файл на API за роли 171

Екипен API 172

Протокол и URI на Team API 172

Полета за заявка за API на екипа 173

Пример за JSON файл на Team API 173

Отбори по идентификация (с агенти) 173

Отбори по ID (с агенти) Протокол и URI 173

Полета за заявка за екипи по идентификатор (с агенти) 174

Полета за отговор на екипи по идентификатор (с агенти) 174

Екипи по ИД (с агенти) Пример за JSON файл 175

Екип (с обхват) 177

Екипен (с обхват) протокол и URI 177

Полета за заявка за екип (с обхват) 177

Полета за отговор на екипа (с обхват) 177

Пример за JSON файл на екип (с обхват) 177

API на клиент 178

Протокол за API на клиент и URI 178

Полета за заявка за API на клиент 178

Полета за отговор на API на клиент 179

Пример за JSON файл на API на клиент 179

API за контроли на записа 181

Контроли за запис, API протокол и URI 181

Параметри на URI заявката 182

Параметри на заявката 182

Контроли за запис, API протокол за удостоверяване и URI 185

Влизане в API за контроли на запис 186

Излизане от API за контроли на записа 187

Команди за заявка на API за управление на записа 187

Използване на контроли за запис от командния ред 191

Опростен API за управление на записа 193

Протокол и URI 193

API за експортиране на един контакт 199

Протокол и URI 199

Примерен отговор 200

API за посещения на речта 201

Протокол за API и URI посещения на речта 201

Полета за отговор на API за посещения на реч 201

Пример за JSON файл на API за посещения на речта 202

API за конфигуриране на проучване 205

Протокол за API и URI на конфигурацията на проучването 205

Полета за отговор на API за конфигурация на проучване 205

Пример за JSON файл на API за конфигуриране на проучване 207

API за идентификатор на проучване 211

Протокол за API на идентификатор на проучване и URI 211

Полета за отговор на API за идентификатор на проучване 211

Пример за JSON файл на Survey ID API 213

API за текстови посещения 215

Текстови посещения, API протокол и URI 215

Текстови посещения Полета за отговор на API 215

Пример за JSON файл на API за текстови посещения 216

API за експортиране на преписи 219

Протокол за API за експортиране на транскрипция и URI 219

Полета за заявка за API за експортиране на препис 219

Пример за CURL файл на API за експортиране на транскрипция 219

Първи стъпки

Webex WFO включва RESTful API, които ви позволяват да взаимодействате с приложението по различни начини. Този раздел обяснява как да използвате API на Webex WFO. Запознайте се с процеса на оторизация, преди да преминете към други API.

Оторизиране

Процесът на оторизация е сравним с влизането в Webex WFO. Следователно той трябва да бъде завършен, преди да можете да правите заявки за API. За да се удостоверите като оторизиран потребител на Webex WFO и неговите API, трябва да изпратите форматираните си идентификационни данни като POST заявка до крайната точка на Authorize API (/api/rest/authorize). Вижте Упълномощаване на API за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата сесия изтича след два часа бездействие.

За информация как да създадете идентификационни данни за тази заявка вижте Създаване на потребител на API за ClassicWebex WFO.

Заявка за разрешение

Следващата таблица и JSON пример показват какво трябва да включва вашата POST заявка и как трябва да бъде форматирана.

Име	Въпрос?	Тип	Описание
място	Н	Низ	Код за локализация на държавата на потребителя.
userId	Y	Низ	ИД на потребителя на наемателя.
парола	Y	Низ	Потребителска парола.
Език	Y	Низ	Език на потребителя. По подразбиране = en
ИД на клиент	Н	Низ	ИД на клиента, към който принадлежи потребителят. Включете ИД на клиента, ако потребителят има едни и същи идентификационни данни за вход (потребителски ИД и парола) за повече от един клиент.

Заявка за JSON

```
{
        "locale": низ, "userId":
        низ, "password": низ,
        "language": низ,
        "tenantId": цяло число
}
```

Използване на отговора за упълномощаване

Когато идентификационните ви данни бъдат приети, ще получите отговор, който включва ИД на сесия. ИД на сесията трябва да бъде включен като заглавка във всички следващи извиквания на API. По този начин Webex WFO проверява дали сте влезли и упълномощени да използвате API.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Някои инструменти за разработка на API като Postman ще запазят идентификатора на сесията и ще го предадат обратно при последващи заявки без необходимост от намеса. Други инструменти за API изискват да зададете заглавката
> Ръчно.

Този ИД на сесията трябва да бъде форматиран в двойка ключ-стойност с "бисквитка" като ключ и ИД на сесията, добавен след "hazelcast.sessionId=", както се вижда в следващата двойка ключ-стойност.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<ИД на сесията, както се показва в отговора за упълномощаване API>"

Унищожаване на сесията

При изключване на приложението трябва да унищожите HTTPS сесията (да излезете).

Излизане от профила

- Издайте заявка за ИЗТРИВАНЕ на HTTPS за:

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

Работа с текстови файлове

Когато импортирате текстови данни с помощта на Webex WFO API, текстът трябва да бъде кодиран с UTF-8. Това позволява включването на специални знаци, които не са налични с ASCII кодиране.

Създайте потребител на API за класически WebexWFO

Ако планирате да използвате API на Webex WFO за интеграции на трети страни, Cisco препоръчва да създадете потребителски акаунт в API. Конфигурирате потребител на API по същия начин като системен администратор, но целта на този потребител е да позволи на приложения на трети страни да се удостоверяват с Webex WFO.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да създадете този потребител, трябва да имате роля на системен администратор по подразбиране или роля с еквивалентни разрешения. Тази роля използва един лиценз за системен администратор.

За повече информация относно упълномощаването и удостоверяването на потребител с Webex WFO вижте Упълномощаване на API. Ако срещнете някакви проблеми, свържете се с техническата поддръжка за съдействие.

Създайте потребителски акаунт в API

1. Стартирайте Webex WFO и влезте като системен администратор.

   > ЗАБЕЛЕЖКА Ако влизате в продукта за първи път, създайте допълнителен административен акаунт.

2. Отидете до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > потребители.
3. Изберете опцията Създаване **на нов потребител** и попълнете следните полета в секцията Информация за потребителя.
   - **Собствено** и **фамилно** име – Въведете име и фамилия, които идентифицират целта на потребителя. Например въведете **API** като собствено име и **потребител** като фамилно име.
   - **Потребителско име** – Въведете валиден имейл адрес. Това е потребителското име на потребителя Webex WFO, което ще се използва за влизане.
4. Въведете парола, която отговаря на изискванията за сложност на паролата на вашия клиент, в полето **Парола** .
5. В полето **Роли** присвоете на потребителя ролята на системен администратор по подразбиране.
6. Задайте полето **Екип** на Отбор по подразбиране. Можете да зададете тази стойност на алтернативен отбор, както предпочитате.

7. Изберете свързаните групи и екипи, върху които този акаунт трябва да има обхват. Можете да изберете отделни екипи, име на група или име на клиент като група. Избирането на име на клиент подчертава всички екипи в тази група.

11. В полето Изгледи на WFM задайте **EnterpriseView** като основен изглед. Това позволява на потребителя да вижда всички потребители.
12. Щракнете върху **Запазване** в горния, десен ъгъл на потребителския интерфейс.

Свързани теми

Вижте справочното *ръководство* за API на Webex WFO.

Достъп до WFMAPI

Webex WFO New WFM използва интерактивен уебсайт за документиране на API, който е достъпен за всички клиентски среди. Тази тема описва подробно процедурите за достъп до API на WFM. Това включва как да разрешите необходимите разрешения, да получите маркер за удостоверяване, да упълномощите сесия и да прекратите сесия.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ограничението на скоростта за WFM API на потребителски токен е 500 обаждания в минута и 10 000 обаждания на час. Това ограничение на тарифите не се прилага за предишни API на WFM за минали периоди.

URL адресът на средата на вашата организация следва шаблона по-долу, където [customerURL] е уникален за вашата организация.

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

Местоположения на страниците

- WFM > Разрешения
- Потребителски настройки > Лични маркери за достъп

Процедури

Разрешаване на достъп до нови API на WFM

1. Под списъка с **роли** изберете ролята, за която искате да разрешите разрешенията.
2. Изберете раздела **Функции** .
3. Под Open **Calabrio WFM** > **API достъп** разрешете едно или повече от следните разрешения.
    - Прочетете прогнозата
    - Прочетете организацията
    - Заявка за четене
    - График за четене
    - Напишете прогноза
    - Напишете организация
    - Напишете заявка

- Писане на график

4. Под Open **Calabrio WFM** > **Web** разрешете разрешението Лични **маркери** за достъп.

Генериране на токен

Генерирането на маркер за достъп е еднократно действие. След като създадете своя токен, запазете го на лесно достъпно място за бъдеща употреба. Ако загубите токена си, можете да регенерирате нов.

1. Отидете до **Потребителски настройки** > **Лични маркери** за достъп.
2. Въведете уникално име в текстовото поле Име **на приложението** .
3. Щракнете върху **Генериране на маркер**.
4. Копирайте токена.

ЗАБЕЛЕЖКА Маркерът не работи, ако потребителят, който създава маркера, има дата на напускане, която е изтекла, или ако потребителят е изтрит.

Разрешавам

1. Отидете до URL адреса на вашата организация за Webex WFO WFM API.
2. Щракнете върху **Упълномощаване**. Появява се прозорецът Налични упълномощения.
3. Поставете маркера, който сте копирали в предишната процедура, в текстовото поле Стойност .
4. Щракнете върху **Упълномощаване**.
5. Щракнете върху **Затвори** , за да затворите прозореца. Вече можете да изпълнявате заявки и команди за наличните WFM API.

Прекратяване на разрешената сесия

1. Щракнете върху **Упълномощаване**.
2. Щракнете върху **изход**.

API на WFM за минали периоди

Webex WFO поддържа API за исторически данни за всички текущи и нови версии на WFM (TWFM и New WFM). Тези API за исторически данни позволяват на потребителите да импортират външни WFM исторически данни от интегрирани платформи за контактни центрове. С тези интеграции можете да прогнозирате, да задавате последващи действия за ефективността на агента и др.

> ВАЖНО За да осигурите правилна поддръжка при интегриране с API за исторически данни, моля, свържете се с Webex WFO Professional Services, за да настроите план за управлявани услуги в подкрепа на вашия
> организация с разработването и внедряването на вашата Webex WFO интеграция.

URL адресът на средата на вашата организация следва шаблона по-долу, където [customerURL] е уникален за вашата организация.

URL адресите за API за данни за минали периоди следват формата, описан по-долу.

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

URL адресите за документацията на API за данни за минали периоди следват формата, описан по-долу.

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

Разрешавам

1. Придвижете се до URL адреса на вашата организация за Webex WFO WFM API за данни за минали периоди.
2. Щракнете върху **Упълномощаване**. Появява се прозорецът Налични упълномощения.
3. Поставете ключа на клиента, който сте получили от вашето лице за контакт на Webex WFO.
4. Щракнете върху **Упълномощаване**.
5. Щракнете върху **Затвори** , за да затворите прозореца. Вече можете да изпълните наличните API, като използвате ключа за източник на данни, предоставен ви от вашето лице за контакт в Webex WFO.

Прекратяване на разрешената сесия

1. Щракнете върху **Упълномощаване**.
2. Щракнете върху **изход**.

УпълномощаванеAPI

Authorize API позволява на потребителите да бъдат упълномощени да влизат в Webex WFO и да получават информация, свързана с упълномощен потребител.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата сесия изтича след два часа бездействие.

GET Протокол/URI

URI	/api/rest/упълномощаване
Метод	ПОЛУЧАВАМ

Полета за заявка

Име	Въпрос?	Тип	Описание
място	Н	Низ	Код за локализация на държавата на потребителя.
userId	Y	Низ	ИД на потребителя на наемателя.
парола	Y	Низ	Потребителска парола.
Език	Y	Низ	Език на потребителя. По подразбиране = en
ИД на клиент	Н	Низ	ИД на клиента, към който принадлежи потребителят. Включете ИД на клиента, ако потребителят има едни и същи идентификационни данни за вход (потребителски ИД и парола) за повече от един клиент.

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "locale": низ,
```

"userId": низ, "password":
низ, "language": низ,
"tenantId": цяло число
}

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"id":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Отбор по
подразбиране", "groupId":2,
"groupName":"Група по
подразбиране", "lang":"en",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"Америка\/Чикаго",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"Мониторинг на екрана на живо",

```
                "AdadminPasswordPolicy",
                        ...
        ]
        "groupsInScope": [],
        "teamsInScope": [],
        "serviceQueuesInScope":[]
}
```

POST протокол и URI

URI	/api/rest/упълномощаване
Метод	СТЪЛБ

Полета за заявка

Име	Въпрос?	Тип	Описание
място	Н	Низ	Код за локализация на държавата на потребителя.
userId	Y	Низ	ИД на потребителя на наемателя.
парола	Y	Низ	Потребителска парола.
Език	Y	Низ	Език на потребителя. По подразбиране = en
ИД на клиент	Н	Низ	ИД на клиента, към който принадлежи потребителят. Включете ИД на клиента, ако потребителят има едни и същи идентификационни данни за вход (потребителски ИД и парола) за повече от един клиент.

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "locale": низ,
        "userId": низ,
```

"password": низ,

"language": низ,

"tenantId": цяло число

}

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

"userId":"user@test.com",

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Отбор по

подразбиране", "groupId":2,

"groupName":"Група по

подразбиране", "lang":"en",

"country":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"Америка\/Чикаго",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring", "AdadminPasswordPolicy",

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

Групово импортиране на контакти

Трети страни използват API за импортиране на групови контакти, за да обединяват и вмъкват метаданни и записи в HTTPS заявка от няколко части.

Има два API за групово импортиране:

- API за импортиране на групови контакти – използва се от трети страни; позволява вмъкване както на метаданни, така и на записи в HTTPS заявка от няколко части

  > ЗАБЕЛЕЖКА Можете също да използвате API за групово импортиране на контакти, за да импортирате групово контакти през сървъра за данни. Вижте Използване на сървъра за данни за групово импортиране на контакти.

- API за контакт в реално време – използва се от клиента за запис на Webex WFO Smart Desktop; първо вмъква метаданни и след това качва записите отделно по-късно въз основа на отговора от вмъкването на метаданни. Това позволява на клиента да забави качването на записи и позволява контактите да бъдат вмъкнати, докато разговорът все още е в ход. Това обаче принуждава клиента да проследява идентификатори, за да качи записите за правилния контакт.

Протокол и URI

API за импортиране на групови контакти

URI	/api/качване/контакти
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на наемателя
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

API за групово импортиране на контакти в реално време (метаданни)

URI	/api/rest/wfo/контакт/импорт

Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Заснемане на контакти, запис на глас/екран за запис
Тип на съдържанието	приложение/JSON

Поддържани формати

Следните формати могат да бъдат включени в заявка от няколко части.

Тип	Описание
CSV	Файл, разделен със запетая, използван за присвояване на метаданни.
JSON	Същият формат на метаданни като API в реално време, но може да се използва за групово импортиране.
WAV	Формат за аудиозапис.
УЕБ	Комбиниран формат за аудио и видео запис.
УЕБМА	Формат само за аудио (WebM контейнер).
WEBMV	Формат само за видео (контейнер WebM).
SPX	Аудио формат.
WMV	Комбиниран формат за аудио и видео запис (или видео само ако е сдвоен с аудио в един и същ контакт).
OPUS	Аудио формат.

Полета за заявка и отговор

CSV и JSON файловете включват полета, дефинирани в таблицата по-долу. Не всички полета се използват и в двата типа файлове. Файлът, за който се отнася полето, е посочен в описанието.

Име	Въпрос?	Описание
AgentId	Y	Използва се в CSV и JSON. ИД на агента в един от трите формата. Обработката се изяснява

Име	Вид	Описание
		кой формат се използва въз основа на анализиране на съдържанието. ▪ Идентификационен номер на лицето. Уникален идентификатор от WfoPerson.id. Този номер се използва и в електронната таблица за експортиране на потребители (Управление на приложения > Глобални потребители на > > Импортиране и експортиране > Експортиране > потребителски идентификатор). Това не е същото като идентификатора в потребителския профил на Webex WFO. ▪ AD вход. Домейн\потребителско име (изисква "\"). ▪ Имейл адрес. Имейл адрес (изисква се "@"). Когато използвате CSV файл за качване на контакти, се изисква ИД на агент. Ако използвате JSON, за да направите заявката, ИД на агент не е задължителен. В последния случай ИД на агента е зададен на ИД на удостоверения потребител, който инициира качването. Максимален брой знаци = 254 По подразбиране = няма
AssocCallId	Н	Използва се в CSV и JSON. ИД, който свързва контактите заедно. Например, прехвърлено повикване от един агент към друг има един и същ идентификатор. Максимален брой знаци = 52 По подразбиране = NULL
Аудио.Местоположение	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Аудио. Името на ключа (файла) на записа в заявката за съставна част. Това може да бъде всеки поддържан формат за запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа носител на записа. Разширението

	идентифицира файла като аудио или запис на екрана, или и двете.
	Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = Няма

Име	Въпрос?	Описание
Audio.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Аудио. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на аудиозаписа. Това се използва за определяне на аудио отместването от момента на стартиране на контакта. Максимален брой знаци = дълъг По подразбиране = ContactStartTimeMs
ПовиканАдрес	Н	Използва се в CSV. Телефонният номер на повикването. Максимален брой знаци = 64 По подразбиране = Празен низ
Наречен	Н	Използва се в JSON. Телефонният номер на повикването. Максимален брой знаци = 64 По подразбиране = NULL
CallId	Н	Използва се в CSV и JSON. ИД, който идентифицира контакт. Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = NULL
Повикване	Н	Използва се в JSON. Телефонният номер за обаждане. Максимален брой знаци = 64 По подразбиране = NULL
Адрес за обаждане	Н	Използва се в CSV. Телефонният номер за обаждане. Максимален брой знаци = 64

		По подразбиране = Празен низ
Клиентска часова зона	Н	Използва се в CSV и JSON. Часовата зона във формат UTC. Поддържа се и Windows Time. Клиентът за запис на работния плот изпраща времето на Windows, което се съпоставя с времето на Олсън. Максимален брой знаци = 255 По подразбиране = часовата зона на клиента, както е дефинирана в Webex WFO **ПРИМЕР** —06:00
ContactStartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време). Стойност в това поле е задължителна, така че ако стойността липсва, API използва текущото време за качване. Имайте предвид, че това вероятно води до лошо потребителско изживяване, като много контакти имат едно и също времево клеймо. ВАЖНО Ако импортирате контакти с Excel, трябва да форматирате колоната Начален час в показване на милисекунди (вижте потребителската документация на Excel за повече информация). В противен случай Excel съкращава милисекунди, което води до фалшиво време и предотвратява правилното импортиране на записите. Максимален брой знаци = дълъг По подразбиране = текущо време за качване ПРИМЕР 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Посока	Н	Използва се в CSV и JSON. Посоката на повикването, входяща или изходяща. 1 = изходящ 0 = входящ

Име	Въпрос?	Описание
		Максимален брой знаци = 1 По подразбиране = NULL
Линия	Н	Използва се в CSV и JSON. Линията/разширението на агента. Максимален брой знаци = 64 По подразбиране = NULL
метаданни.<персонализирани метаданни Име на полето>	Н	Използва се в CSV. Персонализираните полета за метаданни за попълване. Полето ще бъде създадено, ако не съществува. Всяка колона, започваща с "метаданни", ще се третира като персонализирано поле за метаданни. **ПРИМЕР** За да зададете "accountNumber", създайте колона с име "metadata.accountNumber". Име на полето за максимален брой знаци = 39 Максимален брой знаци от персонализирана стойност на метаданните = 2056
Персонализирани метаданни	Н	Използва се в JSON. Персонализираните полета за метаданни за попълване. Полето ще бъде създадено, ако не съществува. Обектът съдържа данни под формата на двойки име/стойност. **ПРИМЕР"** accountNumber":"123456" Име на полето за максимален брой знаци = 39 Максимален брой знаци от персонализирана стойност на метаданните = 2056
Запис1	Y	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в заявката за съставна част. Това може да бъде всеки поддържан формат за запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа носител на записа.

Име	Вид	Описание
		идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = Няма
Запис2	Н	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в заявката за съставна част. Това може да бъде всеки поддържан формат за запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа носител на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или запис на екрана, или и двете. Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = Няма
Запис3	Н	Използва се в CSV. Името на ключа (файла) на записа в заявката за съставна част. Това може да бъде всеки поддържан формат за запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа носител на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или запис на екрана, или и двете. ЗАБЕЛЕЖКА Трябва да има аудио файл или импортирането е неуспешно. Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = Няма
Запис2Офсет	Н	Използва се в CSV. Изместването на Recording2 от Recording1. **EXAMPLE** Аудио файл (WAV), който стартира 5 секунди след екранния файл (WEBM), има отместване 5000 (5000 = 5 секунди).

Максимален брой знаци = Дължи

Име	Вид	Описание
		По подразбиране = 0
Екран.Местоположение	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Екран. Името на ключа (файла) на записа в заявката за съставна част. Това може да бъде всеки поддържан формат за запис (аудио/екран/комбиниран). Разрешен е само един аудио файл на контакт. Името на ключа трябва да има валидно разширение, което съответства на типа носител на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или запис на екрана, или и двете. Максимален брой знаци = 128 По подразбиране = Няма
Screen.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Екран. Началният час в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на записа на екрана. Това се използва за определяне на изместването на екрана от момента на стартиране на контакта. Максимален брой знаци = дълъг По подразбиране = ContactStartTimeMs

Примери за CSV файлове

CSV файловете могат да бъдат качени като част от заявка за качване на няколко части. Някои правила относно формата са следните.

- Броят на колоните е променлив. Например, ако винаги искате да използвате часовата зона на клиента, не е необходимо да включвате колоната "Часова зона" в CSV файла.
- Колоните, включени в CSV, могат да бъдат в произволен ред.
- Броят на колоните във всеки ред трябва да съответства на броя на колоните в заглавието.
- Ако дадена стойност има запетая, тя трябва да бъде оградена с кавички.
- Ако дадена стойност не е известна за конкретен контакт, но заглавката съществува, използвайте празен низ за тази колона.

> ЗАБЕЛЕЖКА Успешният отговор се форматира в JSON, тъй като отговорът добавя известно състояние за всеки контакт и запис.

Пълен пример

Този пример показва файл, който използва всички възможни полета за CSV файл.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CallId,CallAddress,Line,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Америка/Чикаго,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Америка/Чикаго,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за CSV файл.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Примери за JSON файлове

Информацията за контакт може да бъде импортирана в Webex WFO във формат JSON като алтернатива на CSV формата.

Пълен пример

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CallAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone": "Централно стандартно време",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Посока":1,
    "Аудио":[
        {
            "Местоположение":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Екран":[
            "Местоположение":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "отдел":"продажби"
        }
}
```

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за JSON файл.

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Аудио":[
        {
            "Местоположение":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP формат

ZIP форматът се обработва по различен начин от CSV или JSON, тъй като е колекция от файлове, които се обработват така, сякаш са отделни файлове в многочастната заявка.

- Името на файла е ключът, който трябва да се посочи в CSV/JSON.
- Всяка структура на папки в ZIP файла се изглажда и игнорира.

Например заявка от няколко части изглежда по следния начин.

```
batch.zip
    batch.csv (съдържа 2 реда, за call1 и call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Тази многочастна заявка се обработва така, сякаш всички файлове са в ZIP или всички поотделно в многочастната заявка.

Забележки

- Редът на файловете няма значение.
- Качване за контакт, което съдържа име на файл със запис, но не включва този запис, няма да успее да бъде вмъкнато.

- Качване, което съдържа запис, който не е споменат в CSV или JSON, ще игнорира този запис.

ВАЖНО Трябва да имате достъп като администратор на клиента, достъп до сървъра за данни, който да използвате за групово импортиране на контакти, и разрешение за групово импортиране, проверено за вашата роля.

Използване на Data Server за масов контакт импортиране

Можете да използвате груповото импортиране на контакти API, за да качите групово контакти през сървъра за данни. Използването на групово импортиране на контакти API изисква следното:

- Webex Роля на WFO администратор с разрешено разрешение за групово импортиране.
- Достъп за четене/запис до сървъра за данни.

За групово качване на контакти през сървъра за данни:

ПРЕДПОСТАВКА За групово импортиране за успешно качване на файлове с помощта на сървър за данни, сървърът за данни трябва да бъде конфигуриран в Webex WFO. Това може да бъде сървър за данни, който вече се използва за всеки
друга цел или нов сървър за данни. Ако конфигурирате нов сървър за данни за групово импортиране, вижте темата „Конфигуриране на сървър за данни“ в *Webex Ръководство за потребителя на WFO*.

1. За да използвате сървър за данни, който вече е конфигуриран в Webex WFO, навигирайте до **Конфигурация на сървър за данни** страница (Управление на приложения > Системна конфигурация > Конфигурация на сървър за данни) и изберете този сървър за данни.
2. В **Регионален сървър за данни ACD Настройки за синхронизиране** раздел, уверете се, че **Активирайте заснемането** е избрано и че **Общо (По подразбиране**) ACD е присвоен.
3. Кликнете **Запазване** .
4. Създайте CSV (не JSON) файл, който съдържа всички задължителни полета, плюс всички незадължителни, които искате да добавите.
5. Префикс на файла с думата CONTACT. Думата е чувствителна към главни букви и трябва да я въведете с главни букви.

ПРИМЕР
Вашият CSV файл се казва ExampleContacts.csv. Трябва да го преименувате с префикса CONTACT, както следва:

Групово импортиране на CONTACT.ExampleContacts.csv

6. Поставете файла CSV и всички свързани медийни файлове в папката GIS <tenant> на сървъра за данни. Тази папка е в местоположението, определено от полето Местоположение на GIS файл на регионалния сървър за данни на страницата за конфигурация на сървъра за данни.

   ПРИМЕР C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Сървър\gis\<наемник>

Масово импортиране на организация API

Груповото импортиране на организация API се използва от трети страни за качване на организационната структура на контактния център (групи, екипи и хора) в Webex WFO.

API само вмъква и актуализира групи, екипи и хора. Той никога не изтрива, така че е безопасно да импортирате подмножество от организационната структура. Импортирането е повторяемо, защото API променя само онези полета, които се променят. Безопасно е да импортирате един и същ файл няколко пъти.

Импортирането обработва групи, екипи и лица, както следва.

> ВАЖНО Ако качвате CSV файл за групово импортиране на организация за групи или екипи, заглавките на колоните трябва да съответстват на съответните полета за заявка и отговор в таблиците по-долу
> точно. Не можете да пренаредите или пропуснете никоя от колоните, дори ако те не са необходими за всеки отделен запис.

Групи API Протокол и URI

URI	/api/качване/групи
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	Групово импортиране
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Групи. Групата се идентифицира от колоната groupName. Ако стойността в groupName съответства на съществуваща група, тази група се използва. Ако groupName е ново, се създава група с това име и се активира.

Групи API Заявка и отговор Полета

Име	Req?	Описание
id	Y	ID на групата в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате групови данни и ги видите в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА Ако групата е нова група, идентификаторът трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
име	Y	Името на групата. Макс. знаци = 60 По подразбиране = няма
активиранаДата	Y	Датата на активиране на групата във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
дезактивиранаДата	Y	Датата, на която групата е деактивирана във формат ММ/ДД/ГГГГ.

Екипи API Протокол и URI

URI	/api/качване/екипи
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	Групово импортиране
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Екипи. Отборът се идентифицира от колоната teamName. Ако стойността в teamName съответства на съществуващ екип, този отбор се използва. Ако групата, в която е този отбор, се е променила, тази връзка се актуализира. Ако teamName е нов, се създава екип с това име под посочената група и се активира.

Екипи API Заявка и отговор Полета

Име	Req?	Описание
id	Y	ID на отбора в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате данни за екипа и ги видите в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА Ако отборът е нов отбор, идентификаторът трябва да бъде зададен на 0 (нула) или импортирането ще бъде неуспешно.
име	Y	Името на екипа. Максимален брой знаци = 60
активиранаДата	Y	Датата на активиране на групата във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
дезактивиранаДата	Y	Датата, на която групата е деактивирана във формат ММ/ДД/ГГГГ.
parentGroupId	Y	Името на групата, към която принадлежи отборът.
производителностКомпилация	Y	Показва дали статистическите данни на екипа трябва да бъдат включени, когато услугата Capture компилира статистически данни за продуктивността (вярно/невярно). По подразбиране = вярно

Лица API Протокол и URI

URI	/api/качване/лица
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	Групово импортиране
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Лица. Човек се идентифицира чрез имейл, adLogin или acdId. Ако някоя от тези стойности съответства на съществуващо лице, това лице се използва. Ако членството в екипа, името, часовата зона, местоположението или активният статус на това лице са се променили, те се актуализират съответно. Ако бъде намерено съответстващо лице, API никога не заличава един от трите

API за импортиране на групови организации | Групови полета за идентификатора

ако вече съществува стойност. Например, ако бъде намерено съвпадение на имейл адрес, но импортираният CSV файл не съдържа ACD ID за потребителя, но вече имаме такъв в базата данни, съществуващата стойност не се презаписва. Ако и трите идентификатора на лице са нови, се създава ново лице и му се дава ролята на агент по подразбиране.

Лица API Заявка и отговор Полета

Име	Req?	Описание
personId	Y	ID на лицето в Webex WFO. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате лични данни и ги прегледате в получения CSV файл. Използвайте 0 (нула), ако това е нов човек.
имейл	Y	Имейл адрес на потребителя. Макс. знаци = 254 По подразбиране = няма
firstName	Y	Първото име на потребителя. Макс. знаци = 50 По подразбиране = няма
фамилия	Y	Фамилията на потребителя. Максимален брой знаци = 50 По подразбиране = няма
часова зона	H	Часовата зона на агента. По подразбиране = Часовата зона на клиента За пълен списък с имена на часови зони вижте Импортиране и Експортиране на потребители . ПРИМЕР Америка/Чикаго
adLogin	H	Името за влизане в Active Directory на потребителя. Максимален брой знаци = 50 По подразбиране = няма

Име	Вид	Описание
memberGroup	Н	Екипът, към който принадлежи потребителят.
активиран	Н	Датата на активиране на потребителя във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
деактивиран	Н	Датата, на която потребителят е деактивиран във формата ДД/ММ/ГГГГ. ЗАБЕЛЕЖКА За да активирате деактивиран потребител при импортиране на потребители, задайте тази дата на 31.12.2999 г.
локал	Н	Езикът, използван от потребителя. По подразбиране = en
роли	Н	Ролите, присвоени на потребителя. Няколко роли са разделени от точка и запетая.
scopegroups	Н	Групите в обхвата на потребителя. Множество групи са разделени с точка и запетая.
scopeteams	Н	Екипите в обхвата на потребителя. Множество отбори са разделени с точка и запетая.
enableScheduling	Н	Показва дали потребителят може да бъде планиран във формат True или False (само WFM). По подразбиране = невярно
изгледи	Н	Изгледите, които потребителят е присвоил в WFM (само WFM). По подразбиране = няма
mainView	Н	Основният изглед на потребителя в WFM (само WFM). По подразбиране = няма
companyStartDate	Н	Датата, на която потребителят е започнал с компанията във формата ММ/ДД/ГГГГ (само WFM). По подразбиране = няма

Име	Req?	Описание
компанияEndDate	Н	Датата, на която потребителят е напуснал компанията във формат MM/ДД/ГГГГ (само WFM). По подразбиране = няма
отделНачална дата	Н	Датата, на която потребителят е започнал с отдела във формат MM/ДД/ГГГГ (само WFM). По подразбиране = няма
ИД на служител	Н	ID на служител на потребителя (само WFM). По подразбиране = няма
ранг	Н	Рангът на потребителя в контактния център (само WFM). По подразбиране = няма
qmViews	Н	Изгледите, присвоени на потребителя в QM (само QM). По подразбиране = няма
isReconcileOnly	Н	Когато е избрано, агентът използва запис на шлюз и всички обаждания на агента изискват съгласуване след повикване (само QM). По подразбиране = няма
scopetenant	Н	Когато е зададено на TRUE, потребителят има обхват върху всички групи, екипи и потребители. Когато е зададено FALSE, обхватът на потребителя е както е конфигуриран в полетата Екипи за обхват и Групи за обхват (Вярно/Невярно). По подразбиране = няма
acdId	Y	ID на потребителя в ACD. По подразбиране = няма **ЗАБЕЛЕЖКА** Това поле е задължително, ако сте поставили отметка в квадратчето „Активиране на планиране за този потребител“.
acdServerId	Y	Идентификаторът на ACD, който е източникът на данни за потребителя.

Име	Вид	Описание
		По подразбиране = няма **ЗАБЕЛЕЖКА** Това поле е задължително, ако сте поставили отметка в квадратчето „Активиране на планиране за този потребител“.

CSV Файл Примери

Групи CSV Пример

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Продажби,01/04/2018,01/01/2019
3 0, Финанси, 01/04/2018,0180182019
```

Екипи CSV Пример

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityКомпилация
2 0, Продажби на автомобили, 01/04/2018, 01/01/2019, Продажби, Вярно
3 0,Продажби на части,01/04/2018,01/01/2019,Продажби,False
```

Експортиране на групови отчети API

Груповото експортиране на данни за отчет API ви позволява да извличате данни от отчети в Data Explorer. Ако заявените от вас данни са твърде големи, за да бъдат върнати незабавно, ви предоставя идентификатор на заявка за извличане на данни, след като са готови.

След като конфигурирате филтри в отчета в Data Explorer, можете да коригирате параметрите на отчета в извикването API.

> ЗАБЕЛЕЖКА Можете да експортирате максимум 1000 записа във всяка заявка за експортиране. Ако трябва да експортирате повече от 1000 записа, създайте множество, по-ограничени експорти.

GET Експортиране на групови отчети API

Методът GET за групово експортиране на данни за отчет API ви позволява да проверите състоянието на предишна заявка или да извлечете данните от асинхронна заявка, като използвате идентификатор на заявка.

> ЗАБЕЛЕЖКА Идентификатор на заявка се съдържа в отговора на действие GET или POST, ако исканите данни са твърде големи или не могат да бъдат върнати бързо.

GET Експортиране на данни за групов отчет API Протокол и URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Метод	ВЗЕМЕТЕ
разрешение	Създаване на отчети
Тип на съдържанието	Текст/CSV
Параметри	requestId

GET Групово експортиране на данни за отчет API Заявка Полета

Име	Задължително	Описание
ID на заявката	Y	Идентификационният номер на заявката, който беше върнат при предприето POST действие

ВЗЕМЕТЕ Експортиране на данни за групов отчет API JSON файл Пример

Следното е пример за форматирана JSON заявка.


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
            },
            "pageSpecification": [
            {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
    },
            {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
            }
    ]
}
```


Експортиране на данни за масов отчет POST API

Методът POST за групово експортиране на данни за отчет API връща данните от отчет в Data Explorer. Ако заявените данни са достатъчно малки, за да бъдат върнати бързо, тялото на отговора включва данните на отчета във формат CSV. Ако заявените данни са твърде големи или не могат да бъдат върнати бързо, тялото на отговора съдържа ID на заявката, който може да се използва за извличане на данните по-късно.

> ВАЖНО Този API е отхвърлен. Той е достъпен само за съществуващи клиенти на Cisco, които вече го използват. Ако искате да използвате този API, моля, свържете се с поддръжката на Cisco.

Протокол и URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
разрешение	Създаване на отчети
Тип на съдържанието	Текст/CSV
Параметри	reportId

POST заявка Полета

Име	Описание
Име на схема	Името на схемата за част от API. Те трябва да бъдат копирани от Пример за JSON файл .
Действие	Задачата, която API трябва да изпълни. В този случай "Export_CSV."
QName	Квалифицираното име. Тази информация може да бъде намерена, като отворите отчета в Data Explorer и след това отворите конзолата на браузъра си. Потърсете низа **RENDER_REACT_REPORT** в конзолата, за да намерите QName.
Кодирани стойности на параметри	Стойностите, които ще промените от отчета по подразбиране. the параметрите, които се въвеждат тук, трябва първо да бъдат конфигурирани в отчета в Data Explorer. Вижте Конфигуриране на филтър за отчети .
Офсет	Разстоянието от горната, най-лява клетка в таблицата до клетката, от която API трябва да започне да връща данни. Първият екземпляр на отместване в заявката за тялото показва редове, а вторият екземпляр показва колони.
Лимит	Най-големият брой клетки, които API трябва да върне. Първият екземпляр на limit в заявката за тялото показва редове, а вторият екземпляр показва колони.

Пример за JSON файл


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramValues": {
        "schemaName":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
        "encodedParamValues": "[{'name':'Team','value':{'isAll':'false','values':
    [122.0],'containsNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
        },
        {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
        }
    ]
```


Отговор Полета

Има два възможни отговора на този API. Ако данните могат да бъдат върнати бързо, синхронният отговор съдържа исканите данни във формат CSV. Ако исканите данни не могат да бъдат върнати бързо, отговорът ще съдържа JSON отговор с ИД на заявката и състоянието на заявката. Тези изходи включват полета, дефинирани в таблиците по-долу.

Синхронен отговор

Поле	Описание
Тип на съдържанието	Форматът на съдържанието. Наличен е само CSV формат.
Обхват на съдържанието	Общият брой налични редове и общият брой колони наличен.
Тяло	Данните за отчета във формат CSV.

Асинхронен отговор

Поле	Описание
ID на заявката	Форматът на съдържанието. Наличен е само CSV формат.
Състояние	Текущото състояние на заявката. ЗАБЕЛЕЖКА Съобщение, което не може да бъде обработено незабавно, отива в опашка за съобщения и се съхранява като задача в базата данни, така че могат да бъдат проследени. Полето за състояние показва състоянието на задачата по време на обаждането. Ще се покаже едно от следните състояния. ▪ На опашка – Заявката е успешно записана в опашката за съобщения и базата данни. ▪ Обработка – Съобщението на опашката се обработва, но не е достигнало едно от крайните състояния. ▪ Неуспешно – заявката не може да бъде изпълнена. ▪ Отменено – заявката е спряна. ▪ Изтече – Времето, разрешено за работата, изтече, преди да бъде обработено. ▪ В черен списък – броят на повикванията е надвишил лимита и това повикване няма да бъде върнато.

Пример за файл

По-долу е даден пример за форматирана заявка.

Заявка за JSON


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
    "action": "EXPORT_CSV",
    "state": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
        },
        {
            "отместване": 0,
            "лимит": 100
        }
    ]
}
```

Конфигуриране на филтър за отчети

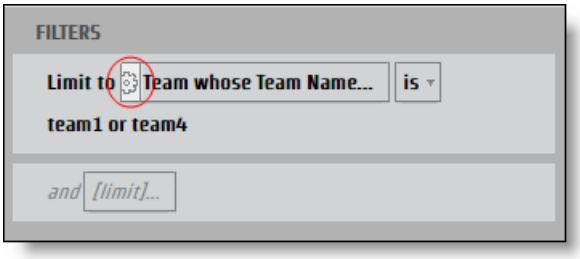
Една от функциите на API за експортиране на данни за групови отчети е възможността за промяна на филтрите в отчет при извикване на API. Можете да конфигурирате филтрите, като редактирате текста на POST заявката. За да промените филтър с помощта на API, трябва предварително да направите няколко промени в отчета в Data Explorer.

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer

За да настроите филтър, така че да може да се актуализира чрез извикването на API, трябва да редактирате параметрите на филтъра в Data Explorer.

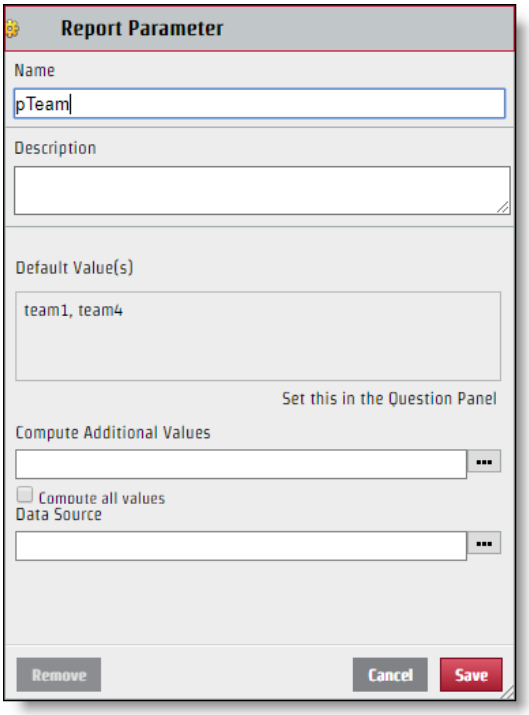
Конфигурирайте параметъра

1. Отворете отчета, който искате да експортирате, от списъка Отчети в Data Explorer.
2. Щракнете върху **Редактиране** , за да отворите панела с въпроси.
3. В секцията Филтри на панела с въпроси щракнете върху иконата Параметър до филтъра, който искате да актуализирате. Иконата Параметър изглежда като част от зъбно колело и се намира от лявата страна на полето Филтър. Следващото изображение показва иконата на параметър, оградена в червено.



Отваря се диалоговият прозорец Параметър на отчета.

4. Въведете име в полето **Име** за параметъра, който може да се използва като JSON ключ.



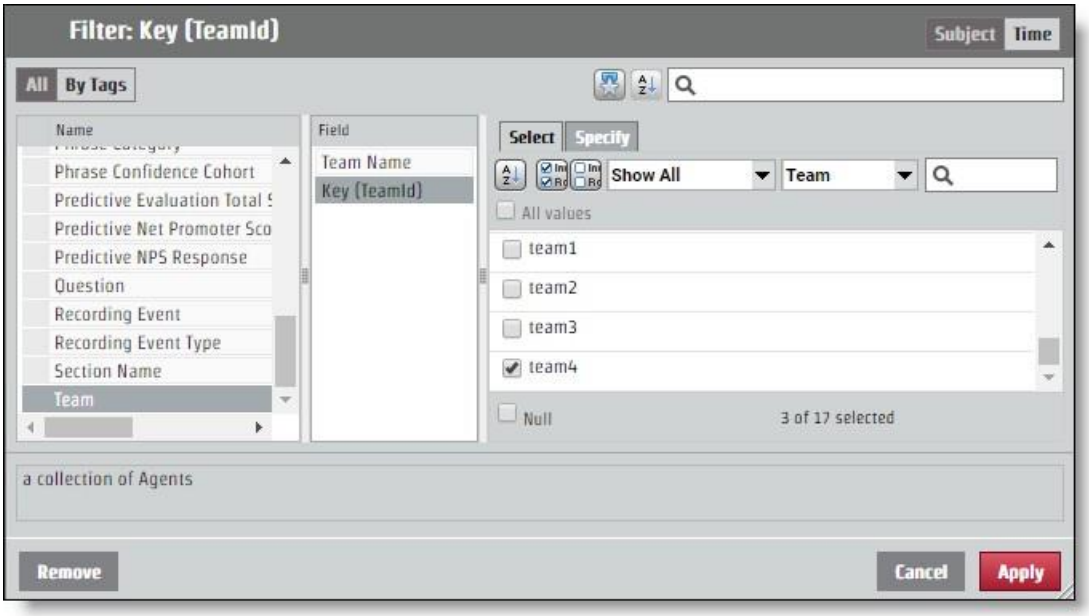
5. Кликнете върху **Запазване**.

След като филтърът е конфигуриран, той може да бъде редактиран чрез заявката за API. Въпреки че името на параметъра, което създавате, се използва за името на ключа в двойката стойности на ключа JSON, стойността, която се показва в секцията Избор на диалоговия прозорец Филтър, не е непременно стойността, която трябва да използвате за JSON файла. За да коригирате JSON файла правилно, трябва да идентифицирате конкретното име на стойността.

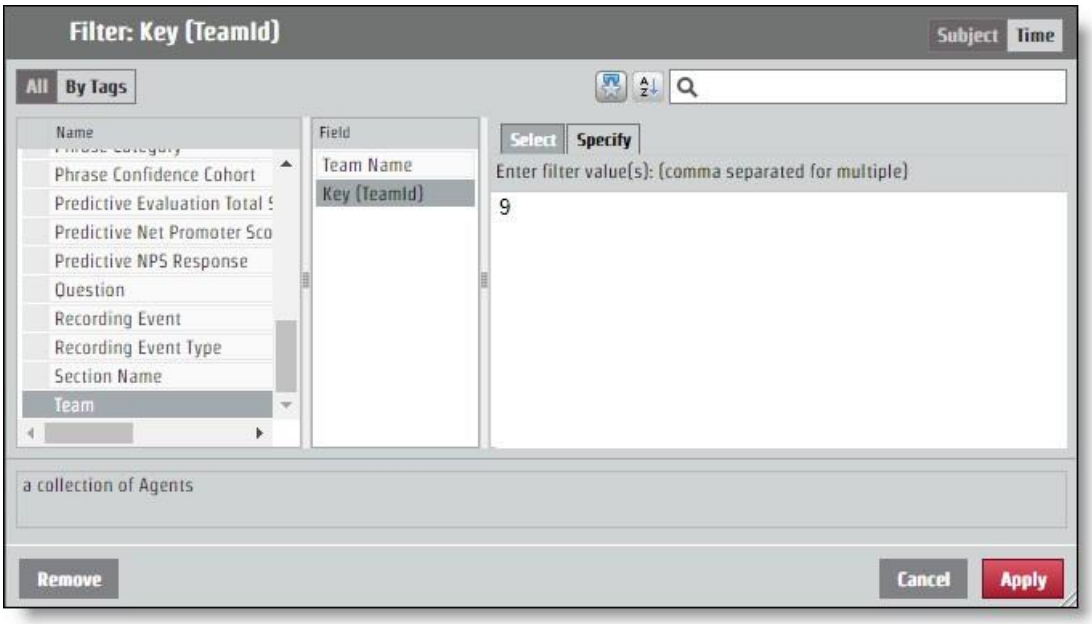
Определете конкретната стойност

1. Щракнете върху полето **Филтър** със стойности за идентифициране от панела Въпроси, за да отворите диалоговия прозорец Филтър.

2. Поставете отметка само в квадратчето до стойността, която искате да идентифицирате.



3. Отворете раздела **Посочете** . Конкретната стойност се появява в екрана Филтърна стойност CSV.



Конфигуриране на JSON за APIRequest

Двойката ключови стойности, която сте определили от именуването на параметъра и идентифицирането на стойността, трябва да бъде добавена към JSON заявката. Промените във филтъра се правят чрез полето **encodedParamValues** .

Ако вашият отчет връща информация за всички екипи, но искате информация само от екипа с конкретната стойност "9", кодираният JSON ParamValues трябва да изглежда като следния пример. В този пример параметърът беше наречен "pTeam", така че това е ключът в JSON файла.

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

Конфигуриране на филтри за обхват

Процесът за конфигуриране на параметър за връщане на информация от определен период от време работи точно както редактирането на полето encodedParamValues за всеки друг филтър. Има няколко конкретни периода от време като година, месец и тримесечие. Конкретните периоди от време имат **раздел Посочете** , който работи като всяка друга стойност на филтъра. Има и опции за диапазони: Относителна дата и Диапазон от дати. Всяка опция за начален час изисква различни стойности в JSON файла.

Период от време

Опцията Период от време използва точни дати, за да определи диапазона. API използва време на UNIX епоха, така че всяка дата и час, които искате да използвате като параметър за диапазон, трябва да бъдат преобразувани.

> **НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА** Отчет, който не посочва краен диапазон, ще изтегли цялата информация от началния час на диапазона напред. За повтарящи се отчети можете да използвате тази функция и да отделите времето на последните
> в отчета, който ще бъде форматиран във времето на UNIX Epoch и ще използва това число като начало на новия диапазон. По този начин можете да получите цялата информация, от която се нуждаете, и никога да не се налага да превеждате времената във време на UNIX Epoch.

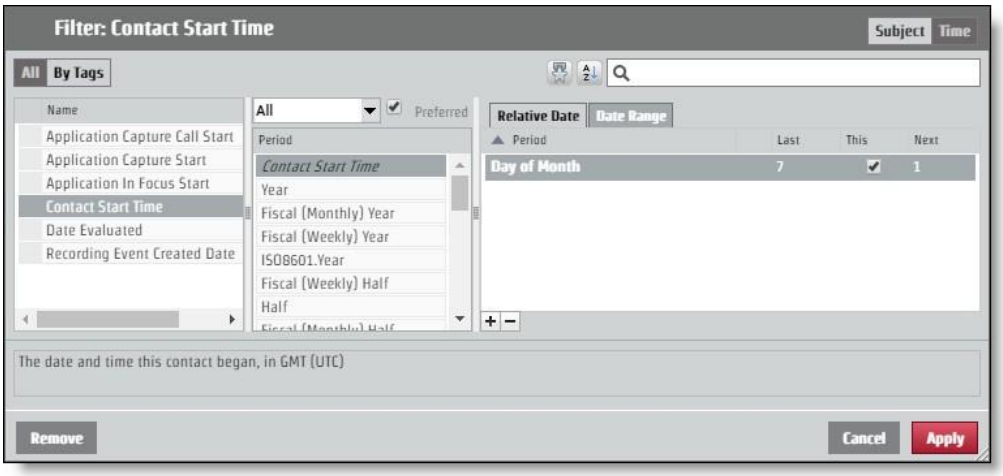
За заявка, която конфигурира времеви диапазон от 15 юни 2017 г., кодираните ParamValues трябва да изглеждат като следния пример. В този пример името на параметъра е "pDate".

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

…

Относителна дата

Опцията Относителна дата създава диапазон без конкретни дати. Това включва периоди от време, които са свързани с текущата дата. В диалоговия прозорец Филтър можете да изберете период от време и да определите дали искате определен брой периоди от време преди текущия, този текущ период от време и някакъв брой бъдещи периоди от време. В следващия пример времевият диапазон е зададен за последните седем дни, днес и утре.



За да поискате това оформление чрез заявката за API, кодираният ParamValues трябва да изглежда като следния пример. В този пример името на параметъра е "pContactStartTime".

```
...
"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
    {\"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}]}}]]",
...
```

Категории и фразиAPI

Използвайте този API, за да работите със списъци с

категории и фрази от. Тези методи се използват за API за

категории и фрази:

- Получаване – извлича информация за категория и фраза
- Публикуване – Създава категории и фрази
- Поставяне – Актуализира информацията за категорията и фразата
- Изтриване – изтрива информация за категория и фраза

DELETE Категории и фразиAPI

Този метод изтрива информацията за категорията и фразата.

DELETE Протокол и URI

URI:	
Фраза от категория	/api/rest/cas/фразен списък /api/rest/cas/фраза
Метод	ИЗТРИВАМ
Разрешения	Администратор Анализ на работния плот Администратор Администратор Аудио анализ Администратор Администратор на LVSCR Анализ Анализ

	на текст Администриране на клиент
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

ПРИМЕР

Изтриване на категория: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Изтриване на фраза: /api/rest/cas/phrase?id=7

Име	Описание

Системата отговаря със следното:

{"изтрито":1}

GET категории и фразиAPI

Този метод извлича информация за категорията и фразата.

GET протокол и URI адреси

URI:	
Фраза от категория	/api/rest/cas/фразен списък /api/rest/cas/фраза
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администратор Анализ на работния плот Администратор Администратор Аудио анализ Администратор Администратор на LVSCR Анализ Анализ на текст Администриране на клиент
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на GET

Име	Описание
Категории	Подробна информация относно категориите в Google Анализ.

ид	Идентификационен номер на категорията.
описание	Описание на категорията.
languageId	Низ от знаци, определящ езика. ПРИМЕР САЩ Английски = en-us

Име	Описание
Фрази	Подробна информация относно фразите в Google Анализ.
фраза	Фраза за търсене.
Фонетични	Фонетично изписване на фразата, която ще се търси.
звуциХаресва	Алтернативни версии на фразата, които звучат като целевата фраза.
доверие	Достоверна стойност, показваща вероятността попадението да е правилно.
Ид	Идентификационен номер на фразата.
categoryId	Идентификационен номер на категорията за фразата.
държава	Състояние на контакт на агента.

POST категория и фразиAPI

Този метод създава информация за категория и фраза.

POST протокол и URI

URI:	
Фраза от категория	/api/rest/cas/фразен списък /api/rest/cas/фраза
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администратор Анализ на работния плот Администратор Аудио анализ Администратор Lvcsr Анализ Администратор Анализ на текст Администриране на клиент

Тип на съдържанието Многокомпонентни/формулярни данни

Категории и фрази API | GET API за категории и фрази

Полета за отговор на POST

Име	Описание
Име	**Описание**
категория	Подробна информация относно категориите в Google Анализ.
описание	Описание на категорията.
languageId	Низ от знаци, определящ езика. ПРИМЕР САЩ Английски = en-us

PUT категории и фразиAPI

Този метод актуализира информацията за категорията и фразата.

PUT протокол и URI

URI: Фраза от категория	/api/rest/cas/фразен списък /api/rest/cas/фраза
Метод	СЛАГАМ
Разрешения	Администратор Анализ на работния плот Администратор Администратор Аудио анализ Администратор Администратор на LVSCR Анализ Анализ на текст Администриране на клиент
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на PUT

Име	Описание
Категории	Подробна информация относно категориите в Google Анализ.

Име	Описание
Ид	Идентификационен номер на категорията.
описание	Описание на категорията.
languageId	Низ от знаци, определящ езика. ПРИМЕР САЩ Английски = en-us
Фрази	Подробна информация относно фразите в Google Анализ.
фраза	Фраза за търсене.
Фонетични	Фонетично изписване на фразата, която ще се търси.
звуциХаресва	Алтернативни версии на фразата, които звучат като целевата фраза.
доверие	Достоверна стойност, показваща вероятността попадението да е правилно.
Ид	Идентификационен номер на фразата.
categoryId	Идентификационен номер на категорията за фразата.
държава	Състояние на контакт на агента.

GET/POST/PUT JSON пример за файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговор за извличане, създаване и актуализиране на категории и фрази:

```
{
        "категории": [{
                "id": номер, "category": низ,
                "description": низ,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "фрази": [{
```

"phrase": низ, "phonetic": низ,
"soundslike": низ, "confidence":
номер, "id": номер,
"categoryId": число, "state":
число

},
...
],
"увереност": брой
}

Свържете се с DeviceAPI

Използвайте API на устройството за контакт, за да извлечете списък с устройства.

Протокол за API на устройството за контакт и URI

URI	/api/rest/запис/контактУстройство
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на QM

Параметри

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
includeUnconfiguredDevices	Н	Булев	Когато е зададено значение true, се включват неконфигурирани устройства. По подразбиране = невярно Приети ценности. ▪ true ▪ невярно
itemsPerPage	Н	Номер	Броят на елементите, които се показват на страница.
сортиранеКолона	Н	Текст	personId
sortDirection	Н		Опции ▪ възходящ ▪ намаляващ

Примери за JSON файл на API на устройството за контакт

Пример за файл с отговор

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configured":
        true, "personId": null,
        "telephonyGroupId": 2,
        "recordingGroupId": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "id": 49,
                "contactDeviceId": 1,
                "extension": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
    }
```

Групов API за свързване на устройството

Използвайте API за групово свързване на устройства, за да добавяте групови устройства.

Протокол за групов API за свързване на устройството и URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на QM

Вижте API на устройството за контакт за повече информация.

Примери за JSON файлове на BULK API за контакт

Пример за файл с отговор

```
{
    "добавяне": [
        {
            "конфигуриран": вярно,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "id": 239,
            "isRecordingTones": невярно,
            "isStereo": невярно,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "телефонияGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "конфигуриран": вярно,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "дял": ""},
```

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

```
78                      "personId": 22,
79                      "recordingGroupId": 1,
80                      "recordingTypeId": 1,
81                      "signalingGroupId": 1,
82                      "телефонияGroupId": 1,
83                      "virtualDevice": null
84                  }
85              ],
86              "актуализация": [
87                  {
88                      "конфигуриран": вярно,
89                      "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
    "id": 412466, "partition": ""}],
90                      "contactDeviceTypeId": 0,
91                      "id": 88,
92                      "isRecordingTones": невярно,
93                      "isStereo": невярно,
94                      "loggedInPersonId": 31,
95                      "monitoringServerId": null,
96                      "name": "CSFWIN10X64004",
97                      "personId": 31,
98                      "recordingGroupId": 1,
99                      "recordingTypeId": 1,
100                     "signalingGroupId": 1,
101                     "телефонияGroupId": 1,
102                     "virtualDevice": null
103                 },
104                 {
105                     "конфигуриран": вярно,
106                     "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
    "Идентифика 1, "partition": ""}],
    ционен
    номер":
    41251
107                     "contactDeviceTypeId": 0,
108                     "id": 86,
109                     "isRecordingTones": невярно,
110                     "isStereo": невярно,
111                     "loggedInPersonId": 23,
112                     "monitoringServerId": null,
113                     "name": "CSFWIN10X64003",
114                     "personId": 23,
115                     "recordingGroupId": 1,
116                     "recordingTypeId": 1,
117                     "signalingGroupId": 1,
118                     "телефонияGroupId": 1,
119                     "virtualDevice": null
120                 }
121             ]
122         }
```

КонтактAPI

Contact API позволява на потребителите да търсят конкретни контакти, след което да се свържат с Webex WFO, за да ги възпроизведат обратно в Media Player.

Протокол и URI

URI	/api/rest/запис/контакт/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Търсене в контактите
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Параметри	ID = идентификатор за съществуващ контакт. Този URI на ресурса намира конкретен ИД на контакт. Ако {id} не съществува, отговорът връща код за грешка вместо празен списък. beginTime = <начално времево клеймо за контактите>

Полета за заявка

ЗАБЕЛЕЖКА Ако се използва параметърът beginTime, тогава параметърът endTime също трябва да се използва в URI заявката.

Parameter	Описание
агент	Идентификационният номер на потребителя. Приетата стойност е целочислен идентификатор. Параметърът ("агент") е чувствителен към малки и малки букви и трябва да е с малки букви. Ако потребителят използва параметъра с главно A, той връща всеки агент. ФАКУЛТАТИВЕН
Ани	Автоматичната идентификация на номера (ANI) за разговор. С други думи, ANI идентифицира номера на повикващата страна. Приетата стойност е низ със заместващ символ със звездичка (*) или
	въпросителен знак (?).

Parameter	Описание
	Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. ПРИМЕРЕН контакт`?ani=1234&ani=4567` Когато предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ (т.е. предишният пример търси контакти с ani=1234 ИЛИ ani=4567). ФАКУЛТАТИВЕН.
assocCallId	ИД на свързан контакт, който свързва контакти въз основа на клиент опит. ФАКУЛТАТИВЕН.
началоДата	Връща само записи, които започват на или след посочената дата. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД. Ако не е зададен диапазон и beginDate не е посочен, по подразбиране е 60 дни преди днес.
beginTime	Използва се с beginDate за връщане на записи, които започват на или след зададената дата и час. ФОРМАТ: ЧЧ:ММ.
callId	ИД на контакт от интеграция на трета страна. Приетата стойност е низ. ФАКУЛТАТИВЕН.
canОценка	Показва дали потребителят може да оцени този контакт. Приетата стойност е верен. True връща контакта, ако потребителят може да оцени този контакт, когато е влязъл в Webex WFO. ФАКУЛТАТИВЕН. Ако не включите този параметър, заявката не филтрира контактите. СТОЙНОСТ: Вярно, ако контактът може да бъде оценен от влезлия потребител.
dateEvaluatedEnd	Крайната дата на обхвата от филтрирани контакти, които са били оценени. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД.
dateEvaluatedStart	Началната дата на обхвата от филтрирани контакти, които са били оценени. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД.
DNIS	Сървърът за идентификация на набран номер (DNIS) за разговора. С други думи, извиканият номер. Приетата стойност е низ със заместващ символ със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато

Parameter	Описание
	ако предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ. ФАКУЛТАТИВЕН.
endDate	Връща само записи, които започват преди посочената дата. ФОРМАТ: ГГГГ-ММ-ДД. Ако не е зададен диапазон и endDate не е посочен, по подразбиране е today.
endTime дата.	Използва се с endDate за връщане на записи, които започват преди зададената ФОРМАТ: ЧЧ:ММ:СС.
Изключи	Връща унифициран идентификатор на ресурс (URI) за зададената стойност. Щракнете върху URI, за да видите данните, свързани с зададената стойност. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ събитие – Връща URI, който сочи данните за събитието. ▪ метаданни – Връща URI, който сочи към метаданните. ▪ metadata.key1—Връща URI, който сочи към атрибута key1 в обекта на метаданни.
разширявам	Връща всички данни, свързани с зададената стойност, вместо URI. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ събитие – Разширява всички събития, за да включи всички данни за събития, а не само URI. ▪ метаданни – Разширява всички метаданни, а не само URI. ▪ metadata.key1—Разширява само атрибута key1 в обекта на метаданните.
Име	Първото име на агента. Приетите стойности са низ с произволен брой заместващи символи със звездичка (*) или въпросителен знак (?). ФАКУЛТАТИВЕН.
група	Идентификационен номер на групата. Приетата стойност е
целочислен идентификатор. ФАКУЛТАТИВЕН. hasRecording	Връщане само на контакти,
свързани със запис. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно	

Parameter	Описание
	Ако не включите този параметър, заявката не филтрира контактите по записи.
ч	Дали оценката на контактите е маркирана за човешки ресурси (HR). ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
в процес на изпълнение	Дали оценката на контакта е в ход. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
фамилно име	Фамилното име на агента. Приетите стойности са низ с произволен брой заместващи символи със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато ако предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ. ФАКУЛТАТИВЕН.
граница	Параметър на URL адреса, който може да се използва за увеличаване на общия брой резултати и за получаване на по-големи набори от резултати. ФАКУЛТАТИВЕН. ВАЖНО Използването на този параметър може да повлияе негативно на производителността. Cisco препоръчва 100 или по-малко.
линия	Разширението за разговора (от гледна точка на агента, който записва разговора). Приетата стойност е низ със заместващ символ със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за параметър,
	заявката комбинира тези

Parameter	Описание
	стойности с ИЛИ. ФАКУЛТАТИВЕН.
метаданни	Полето за метаданни. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ <key>~<operator>~<value> Където <ключ> е името на полето за метаданни, конфигурирано в администратора за наблюдение и запис и трябва да съвпада точно с името на конфигурираните метаданни. <операторът> е едно от следните: ▪ Равнява ▪ започваС ▪ завършваС ▪ Съдържа <стойността> може да включва низ със заместващ символ със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ. Ако не зададете стойност, заявката връща всички контакти, които имат метаданни за посочения ключ.
нуждаеОдобрение	Дали оценката на контакта се нуждае от одобрение. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
номер	Всеки номер, използван в контакта (ANI или DNIS). Приетата стойност е низ със заместващ символ със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато ако предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ. ФАКУЛТАТИВЕН.

Parameter	Описание
phoneNumber	Всеки номер, използван в контакта (ANI, DNIS или Line). Приетият Value е низ със заместващи символи със звездичка (*) или въпросителен знак (?). Този параметър може да се появи нула или един път в една заявка. ФАКУЛТАТИВЕН.
диапазон	Параметър на заглавката, който ви позволява да преглеждате резултатите. Където "items=<1-200>". ФАКУЛТАТИВЕН. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Параметърът range може да се използва заедно с параметъра limit query, който увеличава Общи резултати.
Вкара	Дали контактът е отбелязан. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
searchStats	Връща общия брой налични записи, които съвпадат с "броенето". Където приетите стойности са: ▪ true ▪ false НЕЗАДЪЛ ЖИТЕЛНО.
silenceDuration записаната	Връщане само на контакти, където продължителността (в милисекунди) на мълчанието е равно или по-голямо от посочената стойност. ПРИМЕР silenceDuration=5000 връща контакти, където има един или повече случаи на записано мълчание, равно или по-голямо повече от 5 секунди. ФАКУЛТАТИВЕН.
тишинаСъбития равен на или	Връщане само на контакти, при които броят на събитията за заглушаване е

Parameter	Описание
	по-голяма от посочената стойност. **EXAMPLE** silenceEvents=5 връща контакти, където има 5 или повече събития за заглушаване. ФАКУЛТАТИВЕН
Маркирани	Дали контактът е бил маркиран. Приетите булеви стойности са: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно) НЕЗАДЪЛЖИ ТЕЛНО.
talkOverDuration на записаната беседа	Връщане само на контакти, при които продължителността (в милисекунди) Събитията over са равни или по-големи от зададената стойност. ПРИМЕР talkOverDuration=5000 връща контакти, при които има един или повече случаи на записан разговор върху събития, равни на или повече от 5 секунди. ФАКУЛТАТИВЕН.
talkOverEvents	Връщане само на контакти, при които броят на събитията за разговор е равен на или по-голяма от посочената стойност. **EXAMPLE** talkOverEvents=5 връща контакти, в които има 5 или повече събития за разговор. ФАКУЛТАТИВЕН.
отбор	Идентификационен номер на отбора. Приетата стойност е целочислен идентификатор. ФАКУЛТАТИВЕН.
обучение	Дали оценката на контакта е маркирана за обучение. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true

Parameter	Описание
	▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
вид	Видът на контакта. Параметърът тип филтрира контактите въз основа на състоянията на качване. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ качество ▪ архив Ако не включите този параметър, заявката не се филтрира по състояния на качване. ЗАБЕЛЕЖКА Ролята на потребител на архива има глобален обхват само когато зададете типа на архива.

Извършване на комбинирано търсене

Следващото искане връща списък на всички контакти, записани за целите на качеството на или след 01.01.2018 г. (GMT).

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

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни

Следващата заявка връща списък с всички контакти с метаданни, наречени телефон.

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

Следното връща списък с всички контакти с метаданни, наречени customerNo.

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

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни с конкретна стойност

Следващата заявка връща списък с всички контакти със стойността на метаданните 555-1234.

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

Извършване на търсене на събития за мълчание

Следващата заявка връща списък с контакти, които съдържат две или повече събития за заглушаване от 10 секунди или повече.

```
GET~/api/rest/запис/контакт?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

Пример за JSON файл

{
"hr" : невярно,
"dnis" : "2111",
"Продължителност на повикването": 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"име" : "формуляр 1",
"$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
},
"екип" : {
"име" : "екип1",
"$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"text" : "Първо обаждане на деня",
"reasonId" : 1,
"ключ" : "rec_reason_what_first"
},
"агент" : {
"фамилно име" : "Bunkowske",
"потребителско име" :
"bunkowm",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Маркиране",
"displayId" : "0.1"
},
"оценка" : { "stateId"
: 1,
"резултат" : 90,
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"training" : невярно, "id"
: 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Америка/Чикаго",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"група" : {
"име" : "група1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true

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

Свържете се с Basic SearchAPI

Основният API за търсене на контакти връща подробности за текущо или последно завършено повикване. Върнатата информация се състои от най-новия контакт, който съответства на параметрите на търсенето. Най-новият контакт може да е в ход в момента.

Протокол и URI

URI	/api/rest/запис/контактBasicТърсене
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Търсене в контактите
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка

Име	Въпрос?	Тип	Описание
Ани	Н	Низ	Номер за обаждане на контакта.
DNIS	Н	Низ	Повикан номер на контакта. Телефонен номер на агента.
Име	Н	Низ	Първото име на агента.
фамилно име	Н	Низ	Фамилно име на агента.
линия	Н	Низ	Удължаването на поканата (от гледна точка на агента, който записва обаждането). the Приетата стойност е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) заместващи символи.

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
			Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с ИЛИ. ФАКУЛТАТИВЕН.
потребителско име	Н	Низ	Имейл адреса на агента от таблицата Лице.

Полета за отговор

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Ид	Идентификационен номер на CCR базата данни на контакта.
assocCallId	Свързан идентификатор на контакт на контакта.
callDuration	Продължителност на разговора.
recordingUrl	URL на връзката за възпроизвеждане на контакти.
isComplete	Показва дали това е завършено повикване или повикването е в ход. true = повикването е завършено False = повикването е в ход
startTime	Времеви печат, когато разговорът е започнал, в GMT.
агент	Подробна информация за агента.
$ref	URL препратка към източник на лице
displayId	Показване на идентификатора на агента.
фамилно име	Фамилно име на агента
Име	Име на агента.
потребителско име	Имейл адрес на агента.

Ако няма контакти, които да отговарят на дадените параметри (например предоставеният агент никога не е приел обаждане или не е в обхвата), системата връща отговор 404 Not Found. За контакти, които не са свързани с агент (например записани контакти от шлюз), атрибутът "агент" ще бъде нула.

Пример за JSON файл

По-долу са дадени примери за форматиран JSON отговор.


```
{
    "id" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
    "startTime" : 1481520391000, "agent" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "фамилно име" : "денте",
            "firstName" : "al",
            "потребителско име" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Свържете се с API за мониторинг

API за наблюдение на контакти позволява на потребителите да видят общия брой контакти, създадени през последните 15 минути от момента, в който администраторът извика този API.

Всички контакти се улавят в базата данни и се показват с този API. Броят на контактите, показани с този API, обаче може да се различава от броя на контактите, показани в таблицата с контакти. Например, в зависимост от това как задавате глобалните настройки, параметърът Дължина на повикването определя броя на контактите, които се показват в потребителския интерфейс. Броят на контактите, показани в потребителския интерфейс, е по-малък или равен на общия брой контакти, показани с този API.

> ЗАБЕЛЕЖКА Този API не отчита основните записи, докато не бъдат съгласувани.

ПРОТОКОЛ И URI

URI	/api/rest/мониторинг/контакти/lite
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на разрешение от наемателя
Тип на съдържанието	приложение/JSON

ПОЛЕТА ЗА ОТГОВОР

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Контакти	Разговор между агент и клиент.

Поле	Описание
възлизам	Брой контакти, създадени през последните 15 минути.
totalWithAudio	Брой контакти, създадени през последните 15 минути които имат качени аудиозаписи.
общоСвидео	Брой контакти, създадени през последните 15 минути които имат качени екранни записи.

ПРИМЕР ЗА ОТГОВОР НА JSON

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
{
    "контакти":{
            "total": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Формуляр за оценка API

Използвайте този API, за да поискате информация от формуляра за оценка на QM.

Протокол и URI

URL адрес	/api/rest/запис/evalform
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор

Име	Описание
Ид	Идентификационен номер на формуляра за оценка.
Име	Име на формуляра за оценка.
описание	Описание на формуляра за оценка.
Създател	Създател на формуляр за оценка.
Създаден	Време, когато формулярът за оценка е създаден в милисекунди от
епохата на UNIX. ръчноПретегляне	Показва дали ръчното претегляне се прилага за въпроси относно оценката формуляр.
създаденTZ	Часова зона, в която е създаден формулярът за оценка.
Актуализиране	Индикатор за актуализиране.
Актуализира	Индикатор за време при последно актуализиране на формуляра за оценка, във формат на епохата на UNIX.

Име	Описание
актуализиранTz	Часова зона, в която е актуализиран формулярът за оценка.
статус	Състояние на формуляра за оценка.
defaultForm	Показва дали формулярът за оценка показва стойностите на отговорите по подразбиране. одобрениеИзисква се	Показва дали промените във формуляра за оценка трябва да бъдат одобрени. bandRanges	Подробна информация относно диапазоните на лентите на формуляра за оценка.
бенд	Номер на лентата на формуляра за оценка.
започвам	Начало на лентата на формуляра за оценка.
завършвам	Край на лентата на формуляра за оценка.
scoreType	Подробна информация за резултата от формуляра за оценка.
Ид	Идентификационен номер на резултата.
Име	Име на типа резултат. ПРИМЕРЕН процент
Раздели	Подробна информация относно разделите на формуляра за оценка.
Ид	ID на раздела на формуляра за оценка.
Име	Име на раздела на формуляра за оценка.
заповед	Редът, в който разделът се появява във формуляра за оценка.
тегло	Фактор на теглото на раздела за оценка на формуляра.
startColor	Начален цвят на раздела с формуляра за оценка.
endColor	Краен цвят на секцията с формуляра за оценка.
Въпроси	Подробна информация относно въпроса във формуляра за оценка.
Ид	Идентификационен номер на въпроса.
Текст	Текст на въпроса.

Име	Описание
заповед	Редът, в който въпросът се появява в раздела.
тегло	Тежест, приложена към въпроса.
описание	Описание на въпроса.
опции	Подробна информация относно опциите за въпроси.
Ид	ID на опцията
вид	Вид въпрос. ПРИМЕР KPI и добавка
етикет	Показва дали се показва етикетът за въпроса.
isDefault	Показва дали това е въпрос по подразбиране.
kpiPriority	Показва дали това е приоритетен въпрос за определяне на KPI резултата.
заповед	ред, в който се появява въпросът.
Точки	Брой точки за въпроса.

Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.


```
[
    {
        "id": номер, "име": низ,
        "description": низ,
        "създател": низ,
        "created": epoch milliseconds,
        "manualWeighting": boolean,
        "createdTz": "America\/Chicago",
        "updater": "2",
        "актуализирано": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Америка\/Чикаго", "статус": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"група": 1,
"begin": 0,
"край": 40
}, {
"група": 2,
"начало": 40,
"край": 60
}, {
"група": 3,
"начало": 60,
"край": 100
}
],
"scoreType": {
"id": 1,
"име": "процент"
},
"sections": [{
"id": 1,
"име": "раздел 1", "поръчка":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "questions": [{
"id": 1,
"text": "как мина услугата",

"поръчка": 0,
"тегло": 0,5,
"description": "",
"options": [{
"id": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 0,
"точки": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ДОПЪЛНИТЕЛНО",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 1,
"точки": 0

}, { "id": 3,
"type": "НЕПРИЛОЖИМО",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 2,
"точки": 0

}
]
},
....
]

```
                    }
                ]
            },
            ...
    ]
```

API на формуляра за оценка

Използвайте този API, за да поискате информация относно конкретен формуляр за оценка на QM от.

Протокол и URI

URL адрес	/api/rest/recording/evalform/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор

Име	Описание
Ид	Идентификационен номер на формуляра за оценка.
Име	Име на формуляра за оценка.
описание	Описание на формуляра за оценка.
Създател	Създател на формуляр за оценка.
Създаден	Време, когато формулярът за оценка е създаден в милисекунди от
епохата на UNIX. ръчноПретегляне	Показва дали ръчното претегляне се прилага за въпроси относно оценката формуляр.
създаденTZ	Часова зона, в която е създаден формулярът за оценка.
Актуализиране	Индикатор за актуализиране.
Актуализира	Индикатор за време при последно актуализиране на формуляра за оценка, във формат на епохата на UNIX.

Име	Описание
актуализиранTz	Часова зона, в която е актуализиран формулярът за оценка.
статус	Състояние на формуляра за оценка.
defaultForm	Показва дали формулярът за оценка показва стойностите на отговорите по подразбиране. одобрениеИзисква се Показва дали промените във формуляра за оценка трябва да бъдат одобрени. bandRanges Подробна информация относно диапазоните на лентите на формуляра за оценка.
бенд	Номер на лентата на формуляра за оценка.
започвам	Начало на лентата на формуляра за оценка.
завършвам	Край на лентата на формуляра за оценка.
scoreType	Подробна информация за резултата от формуляра за оценка.
Ид	Идентификационен номер на резултата.
Име	Име на типа резултат. ПРИМЕРЕН процент
Раздели	Подробна информация относно разделите на формуляра за оценка.
Ид	ID на раздела на формуляра за оценка.
Име	Име на раздела на формуляра за оценка.
заповед	Редът, в който разделът се появява във формуляра за оценка.
тегло	Фактор на теглото на раздела за оценка на формуляра.
startColor	Начален цвят на раздела с формуляра за оценка.
endColor	Краен цвят на секцията с формуляра за оценка.
Въпроси	Подробна информация относно въпроса във формуляра за оценка.
Ид	Идентификационен номер на въпроса.
Текст	Текст на въпроса.

Име	Описание
заповед	Редът, в който въпросът се появява в раздела.
тегло	Тежест, приложена към въпроса.
описание	Описание на въпроса.
опции	Подробна информация относно опциите за въпроси.
Ид	ID на опцията
вид	Вид въпрос. ПРИМЕР KPI и добавка
етикет	Показва дали се показва етикетът за въпроса.
isDefault	Показва дали това е въпрос по подразбиране.
kpiPriority	Показва дали това е приоритетен въпрос за определяне на KPI резултата.
заповед	ред, в който се появява въпросът.
Точки	Брой точки за въпроса.

Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.


```
[
    {
        "id": номер, "име": низ,
        "description": низ,
        "създател": низ,
        "created": epoch milliseconds,
        "manualWeighting": boolean,
        "createdTz": "America\/Chicago",
        "updater": "2",
        "актуализирано": 1489634636917,
```

"updatedTz": "Америка\/Чикаго", "статус": 0,
"defaultForm": false,
"approvalRequired": true,
"bandRanges": [{
"група": 1,
"begin": 0,
"край": 40
}, {
"група": 2,
"начало": 40,
"край": 60
}, {
"група": 3,
"начало": 60,
"край": 100
}
],
"scoreType": {
"id": 1,
"име": "процент"
},
"sections": [{
"id": 1,
"име": "раздел 1", "поръчка":
0,
"weight": 1.0, "startColor":
"#ffffff", "endColor":
"#000000", "questions": [{
"id": 1,
"text": "как мина услугата",

"поръчка": 0,
"тегло": 0,5,
"description": "",
"options": [{
"id": 1,
"type": "KPI",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 0,
"точки": 100
}, {
"id": 2,
"type": "ДОПЪЛНИТЕЛНО",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 1,
"точки": 0

}, { "id": 3,
"type": "НЕПРИЛОЖИМО",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"поръчка": 2,
"точки": 0

}
]
},
....
]

```
                    }
                ]
            },
            ...
    ]
```

Експортен API

Този API излага крайни точки, подобни на REST, за извършване на експортиране. Тя ви позволява да извличате данни от бек-енд модели в CSV формат.

Протокол и URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> където <importType> е един от предварително зададените типове импортиране. ПРИМЕР Примери за importTypes са лица, групи и екипи.
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
acdId	Н	Низ	Ако е зададена, връща агенти, свързани с този ACD ID.
basicInfo	Н	Булев	Когато е зададено на Вярно, връща само основна информация за агента, включително ИД, собствено име, фамилия и номер на служител.

По подразбиране (т.е. без зададени параметри) се връщат всички агенти, независимо от състоянието на активиране.

ЗАБЕЛЕЖКА : Всички варианти налагат правилата за изглед. Връщат се само агенти, видими за обаждащия се.

Полета за отговор

Изходът на JSON включва полета, дефинирани в таблиците по-долу.

Полетата за лица са дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Потребителски ИД	Идентификационният номер на потребителя в Webex WFO.
Имейл	Имейл адреса на потребителя.
Собствено име	Собственото име на потребителя.
фамилно име	Фамилното име на потребителя.
Показване на часовата зона	Часовата зона на дисплея на потребителя.
Вход	ИД за вход на потребителя.
Идентификационен номер на служител	Идентификационният номер на служителя на потребителя.
Екип	Назначеният екип на
потребителя. е само за помирение	
Активизирам	Датата на активиране на потребителя.
Деактивира	Датата, на която потребителят е деактивиран.
Локал	Езикът, използван от потребителя.
Роли	Ролите, присвоени на потребителя.
Пълен обхват	Когато е зададено на TRUE, потребителят има обхват над всички групи, екипи и потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е конфигуриран в полетата Екипи за обхват и Групи с обхват.
Групи обхват	Групите в обхвата на потребителя.
Екипи за обхват	Екипите в обхвата на потребителя.
QM изгледи	Изгледите, присвоени на потребителя в QM.
ИД на ACD	ИД на потребителя в ACD.
ИД на ACD сървър	Идентификаторът на ACD, който е източникът на
данни за потребителя. Активиране на планиране	Показва дали потребителят
може да бъде планиран. Вярно/Невярно.	

Поле	Описание
Изгледи	Изгледите, които потребителят е присвоил в WFM.
Основен изглед	Основният изглед на потребителя в WFM.
Картографиране на умения	Картографирането на уменията, присвоено
на този потребител. Начална дата на компанията	Датата, на която
потребителят е започнал работа в компанията. Начална дата на отдела	
работа в отдела. Ранг	Датата, на която потребителят е започнал Рангът на потребителя в контактния
център.	
Крайна дата на компанията	Датата, на която потребителят е напуснал компанията.
Профил на условията на работа	Профилът на работното състояние,
присвоен на този потребител. Профил на издаване на график	
на този потребител. Часова зона за планиране	Профилът за издаване на график, присвоен на Часовата зона, използвана за
планиране на агента.	
Max Staffing Group	Максималната група персонал, към която е назначен потребителят.

Полетата за групите са определени в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ID на групата	ID на групата в ACD.
Име	Името на групата.
Дата на активиране	Датата на активиране на групата.
Дата на деактивиране	Датата, на която групата е деактивирана.

Полетата за отборите са определени в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ИД на екип	ID на отбора в ACD.

Име	Името на групата.

Поле	Описание
Дата на активиране	Датата на активиране на групата.
Дата на деактивиране	Датата, на която групата е деактивирана.
ID на родителска група	Групата, към която принадлежи отборът.
Компилация за производителност	(False/True) Показва дали статистиката на отбора трябва да бъде включена, когато Услугата Capture съставя статистически данни за производителността.

CSV Изходен файл Пример

Следва пример за експортиран CSV файл, съдържащ исканите данни. Заглавките на файла CSV са локализирани, за да съответстват на избрания от потребителя локал.

ID на отбора, Име, Дата на активиране, Дата на

деактивиране 3, Експортиран отбор 1, 17/8/2016,

31/12/2999

5, Изнесен екип 2,8/17/206,12/31/2999

Импортиране на общ текст API

Генеричното импортиране на текст API предоставя възможност за импортиране на данни от текстово базиран източник.

Протокол и URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Метод	ПОСТ, СЛОЖЕТЕ
Разрешения	Администратор наемател
Тип на съдържанието	JSON

JSON заявка Полета

JSON файлът включва полетата, дефинирани в следната таблица.

ЗАБЕЛЕЖКА Колоните в заявката могат да бъдат изброени в произволен ред. За всяка колона, която решите да използвате, се изискват заглавки на колони.

Поле	Подполе	Req?	Описание
записи	приемник	Н	Списък от низове, обозначаващи получателите. Разграничени от тръби.
записи	изпращач	Н	Низ, обозначаващ подателя. Не е необходимо това да е имейл адрес.
записи		Y	Масив от записи, по един за всеки контакт, който ще се импортира.
записи	id	Н	Идентификатор от източника, свързан с контакта. Това не е CCR ID. Контактът няма да бъде импортиран, ако ID вече е използван за предишен контакт.
записи	метаданни	Н	Всички метаданни, свързани с контакта. Имената трябва да съответстват на дефинирани полета с метаданни.

Поле	Подполе	Req?	Описание
textType		Y	Идентифицира източника на текста. Стойността трябва да бъде една от следните: ▪ имейл ▪ чат ▪ уебсайт ▪ друго
записи	време	Y	Указва началния час, свързан с контакта. Форматът е UNIX епохално време в милисекунди.
записи	текст	Y	Основният текст на контакта, който съдържа разговора.
evalForm	id име	H	Формулярът за оценка, присвоен на контактите, ако контактът е определен като маркиран за качество. Можете да предоставите лична карта или име. Ако ID не е предоставен, API търси формуляра за оценка по име.
записи	потребителско име	Y	Входът на потребителя, свързан с контакта.
записи	предмет	H	Темата, свързана с контакта.
записи	референции	H	Обикновено се използва в имейли за проследяване на резбовани дискусии. Разграничени от тръби.

JSON файл Пример

```
{
        "textType": "имейл|чат|туитър|уебсайт|друго", "evalForm": {
                "id": 5,
                "име": "име на evalForm. Качването ще работи само с име или само с id. Може да бъде присвоена само една evalForm."
        },
        "записи": [
                {
```

"време": 1439993633000,
"username": "Потребителското име на агента. Използва се за идентифициране на агента, на когото се приписва този контакт",
"sender": "Подателят на имейла или текста, обикновено имейл адрес. Все пак ще отнеме всякакъв низ",
"приемник": [
"приемник 1",
"приемник 2"
],
"text": "Това е тялото на текста и частта, която ще бъде търсена за попадения",
"subject": "Това е темата на имейла или текста" "metadata": {
"поле1": "стойност1",
"поле2": "стойност2"
},
"референции": [
"препратка 1",
"препратка 2"
],
"id" : "Идентификатор за текста; отнася се само за имейли"
}
]
}

Импортиране на общ текст с множество файлове API

Генеричното импортиране на текст с множество файлове API предоставя възможност за импортиране на данни от текстов източник с контакти и съдържание в отделни файлове. Този API може да се използва независимо или от услугата Data Server.

> ЗАБЕЛЕЖКА Когато импортирате текстови данни с помощта на Webex WFO API, текстът трябва да бъде кодиран с UTF-8. Това позволява включването на специални знаци, които не са налични с ASCII кодиране.

Протокол и URI

URI	/api/качване/текстови контакти/
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка

CSV и JSON файловете включват полета, дефинирани в таблицата по-долу.

> ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате сървъра за данни за качване на файлове, името на CSV или JSON файла трябва да бъде TEXTCONTACT.

Поле	Въпрос ?	Тип	Описание
evalForm	Н	Низ	Име на формуляра за оценка. Формулярът за оценка, присвоен на контакт, ако контактът е маркиран за качество.
Име	Y	Низ	Име на текстовия файл, съдържащ разговора.
id	Н	Низ	Идентификатор от източника, свързан с контакта. Това не е идентификационният номер на CCR. Контактът не е

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			импортиран, ако ИД вече е бил използван за предишен контакт.
метаданни	Н	Низ	Метаданни, свързани с контакта. Имената на метаданните трябва да съответстват на дефинираните полета за метаданни.
Приемник	Н	Низ	Списък на получателите. Всеки получател е ограничен от символ на тръба (|).
Препратки	Н	Низ	Текст, използван в имейли за проследяване на дискусии в нишки. Разделен по канали (ако файлът е във формат CSV) или в масив JSON (ако файлът е във формат JSON).
Подателя	Н	Низ	Име на подателя. Това може да бъде, но не е задължително да бъде, имейл адрес.
предмет	Н	Низ	Субект, свързан с контакта.
textType	Y	Низ	Източник на текста. Валидни стойности: ▪ чат ▪ Имейл ▪ Фейсбук ▪ друг ▪ уебсайт
Час	Y	Време	Начален час, свързан с контакта. Формат = Време за епохата на Unix в милисекунди.
потребителско име	Y	Низ	Вход на потребителя, свързан с контакта.

Поддържани формати

Качването на няколко части се състои от един или повече файлове с данни за контакт и един или повече файлове със съдържание.

Файл	Поддържани формати
Данни за контакт – съдържа	CSV, JSON

Файл	Поддържани формати
Информация за контакт	
Съдържание – съдържа текстови части от контакт	TXT

Можете също така да качите ZIP файл, който съдържа файлове във всички горепосочени формати. Когато се разархивира, съдържанието на файла се третира така, сякаш е включено в стандартна заявка от няколко части. Вижте за повече информация.

> ВАЖНОCSV и JSON файловете могат да се използват само за данни за контакт, а ZIP файловете могат да се използват само за компресиране на файловете за качване на няколко части. Файловете със съдържание не могат да използват CSV, JSON или ZIP файл Формати.

Пример за пакетен CSV файл

textType,име на файл,evalForm,време,потребителско

име,подател,получател,тема,метаданни,референтни nces, идентификационен имейл,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, моят акаунт, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 имейл,

email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,затваряне на акаунта ми, accNum=676,ref1,2 чат,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, въпрос за фактуриране, accNum=900,,

Пример за ZIP файл

Вие обработвате ZIP по различен начин от CSV или JSON файл, тъй като ZIP файлът е колекция от файлове, които се обработват така, сякаш са отделни файлове в рамките на заявката от няколко части. Запомнете тези точки, когато използвате ZIP файл:

- Името на ZIP файла е ключът, който трябва да бъде посочен в CSV/JSON.
- Всяка структура на папките в ZIP файла се изравнява и игнорира.

Например заявка от няколко части изглежда така.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (съдържа 2 реда, за имейл1 и чат1) email1.txt

chat1.txt

Тази заявка от съставни части се обработва така, сякаш всички файлове са в ZIP или всички поотделно в заявката за съставни части.

Пример за JSON файл

JSON тяло


```
[
        {
                "textType": "имейл",
                "време": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "Това е темата на имейла или текста",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "име на evalForm. Качването ще работи само с
име или само идентификационен номер. Може да бъде присвоен само един evalForm."
                },
                "time": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "filename": "chat1.txt",
                "subject": "Това е темата на имейла или текста" "получател": [
                        "приемник 1",
                         "приемник 2"
                ],
                "метаданни": {
```

"Поле1" : "Стойност1",
"Поле2" : "Стойност2"
},
"Препратки": [
"препратка 1",
"Препратка 2"
],
}
]

Съдържание

email1.txt

Това е тялото на имейла.

Импорт API

Този API излага крайни точки, подобни на REST, за извършване на импортиране. Тя ви позволява да извличате информация за бек-енд обектните модели (т.е. полетата на бекенд модела и типовете, които могат да бъдат присвоени на тези полета) и да импортирате данни от CSV файлове в тези бек-енд модели.

GET протокол за импортиране и URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} където importType е един от предварително дефинираните типове импортиране.Потребители ПРИМЕРНИ потребители , групи иекипи.
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

GET полета за заявка за импортиране

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
acdId	Н	Низ	Ако е зададена, връща агенти, свързани с този ACD ID.
basicInfo	Н	Булев	Когато е зададено на True, връща само основна информация за агента (ИД, собствено име, фамилия, номер на служител).

По подразбиране (т.е. без зададени параметри) се връщат всички агенти, независимо от състоянието на активиране.

ЗАБЕЛЕЖКА : Всички варианти налагат правилата за изглед. Връщат се само агенти, видими за обаждащия се.

GET Импортиране на полета за отговор

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Полета	Списък с полета на бекенд модела.
key	Ключ на база данни, идентифициращ полето в задния край.
етикет	Етикет на полето, използван в потребителския интерфейс.
Изисква	Указва дали полето е задължително.
многозначен	Указва дали полето може да приема няколко стойности.
Видове	Списък на типовете данни, които полето може да приеме. Примерите за типове включват текст, дати и булеви данни.
код	Код за типа данни.
описание	Описание на типа данни.
Формат	Пример за типа данни.

Пример за импортиране на JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
{
        "полета": [
                {
                        "key": "id",
                        "label": "ИД на екип", "required":
                        true, "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "code": "Цяло число", "description":
                                "Число", "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "key": "име",
                "label": "Име",
                "задължително": true,
                "многозначен": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Текст", "description": "Текст",
                    "format": "Примерен текст"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Дата на активиране", "required":
            true, "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "MM/DD/ГГГГ", "описание":
                    "Дата в САЩ", "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "код": "ДД/ММ/ГГГГ", "описание":
                    "Европейска дата", "формат":
                    "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "многозначен": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```

Протокол за импортиране на POST и URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} където importType е един от предварително дефинираните типове импортиране. ПРИМЕРНИ потребители , групи иекипи.
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Импортиране на полета за отговор на POST

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ИД на клиент	ИД на клиент за многозначни полета.

Поле	Описание
картиране	Описва масива от съпоставящи обекти за многозначни полета.
колона	CSV колона, от която се извличат данни за картографиране.
поле	Поле на бекенд модела, към което ще бъдат съпоставени данните.
dataType	Тип данни на колоната CSV, която определя за задния край дали са необходими допълнителни трансформации за данните.

Пример за JSON файл за импортиране на POST

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

JSON формат


```
{
        "tenantId":1,
        "картографиране":[
            {
                "column": "ID на екипа",
                "field":"id", "dataType": "Цяло число"
            },
            {
                "column":"Име",
                "field":"name", "dataType": "Текст"
            },
            {
                "column":"Дата на активиране",
                "field":"activatedDate", "dataType": "MM/DD/ГГГГ"
            },
            {
```

```
                "column":"Компилация за продуктивност",
                "field":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

Формат за отговор на успеха на POST

```
{
    "status": "УСПЕХ",
    "responseText": "Файлът е импортиран успешно"
}
```

API за предпочитания за импортиране

Предпочитанията за импортиране са дефинирани от потребителя данни, които се използват като част от процеса на импортиране на CSV файлове. Тези данни намаляват усилията за импортиране на файлове, като ви позволяват да поддържате предварително дефинираните си предпочитания за импортиране на CSV файлове.

Тази секция описва следните API за предпочитания за импортиране:

Създаване на API за предпочитания за импортиране

API за създаване на предпочитания ви позволява да създадете ново предпочитание за импортиране.

Създаване на протокол за предпочитания за импортиране и URI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импортиране

Поле	**Описание**
Име	Име на новото предпочитание за импортиране.
вид	Тип предпочитание за импортиране.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитанието за импортиране.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импортиране.
колона	Заглавие на колона за полето.
dataType	Тип данни в полето.

Пример за създаване на JSON файл за предпочитание за импортиране

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "name": "Моите предпочитания",
        "type": "лица", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Текст"
            }
        ]
}
```

Създаване на системен отговор за предпочитания за импортиране

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

Изтриване на API за преференции за импортиране

API за предпочитание за изтриване ви позволява да изтриете съществуващо предпочитание за импортиране.

Изтриване на протокола за предпочитания за импортиране и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} където id е ИД на предпочитанието за импортиране, което искате да изтриете.
Метод	ИЗТРИВАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Изтриване на системния отговор на предпочитанията за импортиране

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

Импортиране на предпочитания API

API за предпочитания за импортиране извлича всички предпочитания за импортиране за текущия клиент.

Протокол за предпочитания за импортиране и URI

URI	/api/rest/importpreference
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на предпочитанията за импортиране

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Предпочитания	Списък с предпочитания за импортиране.
Лица	Списък с предпочитания за импортиране на потребители.
Ид	ИД на предпочитанията за импортиране.
Име	Име на предпочитание за импортиране.
вид	Тип предпочитание за импортиране.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитанието за импортиране.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импортиране.
колона	Заглавие на колона за полето.
dataType	Тип данни в полето.

Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "предпочитания": [
                {
```

```
                "лица": [
                  {
                        "id": 1,
                        "name": "Моето потребителско
                        съпоставяне", "type": "лица",
                        "mappings": [
                              {
                                    "field": "personId",
                                    "column": "Person ID",
                                    "dataType": "Цяло число"
                              },
                              {
                                    "поле": "имейл",
                                    "column": "Имейл", "dataType":
                                    "Текст"
                              }
                        ]
                  },
                  {
                        "id": 2,
                        "name": "Моето празно
                        картографиране", "type": "лица",
                        "Mappings": []
                  }
            ]
      },
      {
            "групи": [
                  {
                        "id": 3,
                        "name": "Моето групово
                        картографиране", "type": "лица",
```

```
                "Mappings": []
            }
        ]
    }
  ]
}
```

Системен отговор

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

Импортиране на предпочитания чрез IDAPI

Предпочитанията за импортиране по ИД API извлича предпочитание за импортиране по неговия ИД, така че да можете да го видите.

Импортиране на предпочитания по ID протокол и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Параметри	Id = ИД на предпочитанието за импортиране, което искате да видите.

Импортиране на предпочитания по полета за отговор на идентификатор

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Ид	ИД на предпочитанията за импортиране.
Име	Име на предпочитание за импортиране.
вид	Тип предпочитание за импортиране.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитанието за импортиране.

Поле	Описание
поле	Поле за зададеното предпочитание за импортиране.
колона	Заглавие на колона за полето.
dataType	Тип данни в полето.

Импортиране на предпочитания по ID JSON файл пример

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "id": 1,
        "name": "Моето потребителско
        съпоставяне", "type": "лица",
        "mappings": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Person ID",
                "dataType": "Цяло число"
            },
            {
                "поле": "имейл",
                "column": "Имейл",
                "dataType": "Текст"
            }
        ]
}
```

Системен отговор

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

Актуализиране на API за предпочитания за импортиране

API за предпочитания за актуализиране ви позволява да редактирате съществуващо предпочитание за импортиране.

Актуализиране на протокола за предпочитания за импортиране и URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} където id е ИД на предпочитанието за импортиране, което искате да редактирате.
Метод	СЛАГАМ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импортиране

Поле	Описание
Име	Име на предпочитанието за импортиране.
вид	Тип предпочитание за импортиране.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитанието за импортиране.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импортиране.
колона	Заглавие на колона за полето.
dataType	Тип данни в полето.

Пример за JSON файл за настройка за импортиране на актуализация

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "name": "Актуализирано име",
        "type": "лица", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Актуализиране на системния отговор на предпочитанията за импортиране

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

API за списък за включване/изключване

Използвайте API за списък с включвания/изключвания, за да създадете, дефинирате, актуализирате или изтриете списък с разширения, телефонни номера или указания за контакт, които искате или не искате да записвате. Този API използва четири метода:

- GET InclusionExclusion: Позволява ви да извлечете един или всички списъци за включване/изключване.
- PUT InclusionExclusion: Позволява ви да актуализирате информацията в списъка Включване/Изключване.
- POST InclusionExclusion: Позволява ви да създадете списък за включване/изключване.
- DELETE InclusionExclusion: Позволява ви да изтриете списък за включване/изключване.

ВЗЕМЕТЕ API за списък за включване/изключване

GET Include/Exclude List ви позволява да извлечете един или всички списъци за включване/изключване.

GET Списък за включване/изключване, API протокол и URI

URI	/api/rest/запис/включванеИзключване /api/rest/запис/включванеИзключване/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на QM
Тип на съдържанието	приложение/JSON
Параметри	<id> = ИД на списъка за включване/изключване

ПОЛУЧАВАНЕ на полета за заявка на API за списък за включване/изключване

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	ИД на списъка за включване/изключване.

inclusionExclusionType	Y	Цяло число	Тип включване/изключване:

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			1 = Включване 2 = Изключване
inclusionExclusionPatternType	Н	Цяло число	Тип модел на списъка за включване/изключване" 1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Н	Низ	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето на шаблона позволява два заместващи знака и знака плюс (+): ? = единична цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с борсата 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички числа в областта 612 код. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти в Обединеното кралство. ВАЖНО : Ако експортирате списък за включване или изключване, който включва международен код за повикване със знака плюс (+), Excel ще третира числото като математическо

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			изразяване. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като колона с текстов формат.
inclusionExclusionCallDirection	Н	Цяло число	ID за посоката на повикването: 1 = Входящ 2 = Изходящ 3 = Или

Полета за отговор на GET Service API

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	ИД на списъка за включване/изключване. inclusionExclusionType Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = включване на
изключваneExclusionPatternType	Тип модел на списъка за включване/изключване" 1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето на шаблона позволява два заместващи знака и знака плюс (+): ? = единична цифра

ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в регионалния код 612 с размяната на 822.

	* = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в регионалния код 612. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти в Обединеното кралство. ВАЖНО : Ако експортирате списък за включване или изключване, който включва международен код за повикване с плюс (+) знак, Excel ще третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като колона с текстов формат.
inclusionExclusionCallDirection	ID за посоката на повикването: 1 = Входящ 2 = Изходящ 3 = Или

Пример за JSON файл на GET Service API

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

PUT Включване/изключване на списък API

PUT Include/Exclude List ви позволява да актуализирате съществуващите списъци за включване/изключване.

PUT Включване/изключване на списък API протокол и URI

URI	/api/rest/запис/включванеИзключване/<id>
Метод	СЛАГАМ
Разрешения	Администриране на QM
Тип на съдържанието	приложение/JSON

PUT Включване/изключване на полета за заявка на API за списък

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	ИД на списъка за включване/изключване.
inclusionExclusionType	Y	Цяло число	Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = Изключване
inclusionExclusionPatternType	Н	Цяло число	Тип модел на списъка Включване/Изключване: 1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Н	Низ	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето на шаблона позволява два заместващи знака и знака плюс (+): ? = единична цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с борсата 822. * = Произволен брой цифри

Пол	Въп	Тип	Описание
			ПРИМЕР 612* включва или изключва всички числа в областта 612 код. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти в Обединеното кралство. ВАЖНО : Ако експортирате списък за включване или изключване, който включва международен код за повикване със знака плюс (+), Excel ще третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като колона с текстов формат.
inclusionExclusionCallDirection	Н	Цяло число	ID за посоката на повикването: 1 = Входящ 2 = Изходящ 3 = Или

PUT Включване/изключване на полета за отговор на API на списъка

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	ИД на списъка за включване/изключване.
inclusionExclusionType	Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = Изключване

inclusionExclusionPatternType	Тип модел на списъка за включване/изключване"

Поле	Описание
	1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето на шаблона позволява два заместващи знака и знака плюс (+): ? = единична цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в регионалния код 612 с размяната на 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в регионалния код 612. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти в Обединеното кралство. ВАЖНО : Ако експортирате списък за включване или изключване, който включва международен код за повикване с плюс (+) знак, Excel ще третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като колона с текстов формат.
inclusionExclusionCallDirection	ID за посоката на повикването: 1 = Входящ 2 = Изходящ 3 = Или

Пример за JSON файл на PUT Include/Exclude List API

{

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

POST Списък за включване/изключване API

Списъкът за включване/изключване на POST ви позволява да създадете списък с контакти, които да включите или изключите от записа.

POST Списък за включване/изключване, API протокол и URI

URI	/api/rest/запис/включванеИзключване /api/rest/запис/включванеИзключване/<id>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на QM
Тип на съдържанието	приложение/JSON

Полета за заявка на API за включване/изключване на POST

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	ИД на списъка за включване/изключване.
inclusionExclusionType	Y	Цяло число	Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = Изключване
inclusionExclusionPatternType	Н	Цяло число	Тип модел на списъка за включване/изключване" 1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер)

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Н	Низ	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето на шаблона позволява два заместващи знака и знака плюс (+): ? = единична цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с борсата 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички числа в областта 612 код. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти в Обединеното кралство. ВАЖНО : Ако експортирате списък за включване или изключване, който включва международен код за повикване със знака плюс (+), Excel ще третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортираните . CSV файл в текст (.TXT), отворете
			файла в Excel и го дефинирайте като колона с текстов формат.
inclusionExclusionCallDirection	Н	Цяло число	ID за посоката на повикването:

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			1 = Входящ 2 = Изходящ 3 = Или

Полета за отговор на API на списъка за включване/изключване на POST

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	ИД на списъка за включване/изключване. inclusionExclusionType Тип включване/изключване:
	1 = Включване 2 = включване на
изключваneExclusionPatternType	Тип модел на списъка за включване/изключване:
	1 = ANI (номер за повикване) 2 = DNIS (извикан номер) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всеки
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето за шаблон позволява два заместващи символа: ? = единична цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в регионалния код 612 с размяната на 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в регионалния код 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID за посоката на повикването: 1 = Входящ

Поле	Описание
	2 = Изходящ 3 = Или

Пример за JSON файл на API за включване/изключване на POST

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

DELETE Включване/изключване на списък API

Списъкът за включване/изключване ви позволява да изтриете списък за включване/изключване.

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI

URI	/api/rest/запис/включванеИзключване/<id>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на QM
Тип на съдържанието	приложение/JSON

Изтриване на системния отговор на списъка за включване/изключване

Системата отговаря на успешно изтриване на предпочитания за импортиране със състояние 200 OK.

Резюме на взаимодействието ReadAPI

Използвайте API за четене на резюмето на взаимодействието, за да експортирате обобщения на взаимодействията.

Протокол и URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Преглед на анализа на говор в текст
Параметри	ClientAppId = низ, представляващ приложението, което извиква API. Той се присвоява, след като дадено приложение бъде одобрено да извика API. ccrID = ИД за CCR, с който е свързано резюмето.

Пример за отговор


```
{
    "status": "успех",
    "резюме": "Джак се обади на мобилния си оператор, за да попита за надграждане на плана си за данни, тъй като преглеждаше данните си твърде бързо. Агентът за обслужване на клиенти потвърди самоличността на Джак, като потвърди неговото име, номер на сметка, дата на раждане и телефонен номер. След това агентът потърси акаунта на Джак и видя, че той използва много данни. Агентът спомена план от 60 GB за $75, но Джак каза, че ще му трябва повече. След това агентът предложи план от 120 GB за $90, който включва и неограничени разговори в Северна Америка. Джак попита дали ще бъдат включени разговори в чужбина и агентът каза, че различните страни имат различни тарифи. Джак реши да надстрои до план от 120 GB и агентът потвърди промяната. Джак беше доволен и благодари на агента, преди да попълни проучване за удовлетвореността на клиентите.",
    "Причина": "Успех"
}
```

JobsAPI

Този API улеснява прости заявки за последните "X" записи на задачи за съгласуване, за да предостави подробности за състоянието на работата по време на полет, както и исторически подробности за работата за съгласуване.

Протокол и URI

URI	/api/rest/съгласуване/работни места
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на наемателя
Тип на съдържанието	Неприложимо

Полета за заявка

Име	Описание	Забележки
граница	Броят на работните места за връщане	По подразбиране = 1
ИД на клиент	ИД на клиента към Заявка за задачи за съгласуване	Това поле се отнася само за акаунти на системен администратор. За потребители на администратор на клиент полето по подразбиране е ИД на клиента на потребителя.

Полета за отговор

Поле	Тип	Описание
id	Цифрова	Идентификационен номер на длъжността.
ИД на клиент	Цифрова	ИД на наемател за работа.
jobНачалнаДата	Епоха	Начална дата на работата.
jobEndDateDate	Епоха	Крайна дата на работата.

Поле	Тип	Описание
jobStatus	Низ	Статус на работата. Възможни стойности: ▪ ПЛАНИРАНО ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ПРЕКРАТЕНА ▪ ЗАВЪРШЕН
minContactDate	Епоха	Минимална дата за контакт за търсене.
maxContactDate	Епоха	Максимална дата за контакт за търсене.
записиОбработени	Цифрова	Брой обработени записи.
recordingsToProcess	Цифрова	Брой записи за обработка.
cdr Мачове	Цифрова	Брой съвпадащи CDR.
rootResultingInCcr	Цифрова	Брой основни записи, които са довели до създаване на контакт.
ccrsСъздаден	Цифрова	Брой създадени CCR.
разширениеТаблицаСъвпадения	Цифрова	Брой устройства, за които е установено, че съответстват на контактите в това задание за съгласуване.
acdMatch	Цифрова	Брой ACD съвпадения.
среденУспех	Числово (милисекунди)	Средно време за завършване за всеки успешно съгласуван основен запис.
successCount	Цифрова	Брой успешно обработени root записи.
successTotalTime	Числово (милисекунди)	Общото време, необходимо за обработка на всички root записи, за които е установено, че имат съвпадащи контакти.
isScheduledJob	Вярно/Невярно	Джобът беше задействан от график.
актуализиранДата	Епоха	Времеви печат на най-новата актуализация на задачата.

Поле	Тип	Описание
producerHostName	Низ	Име на хост на машината, която е създала задачата.
consumerHostName	Низ	Име на хост на машината, която е консумирала задачата.
контактСъгласуванеПродължителност	Числови (секунди)	Продължителност на времето, необходимо за помиряване на контактите.
realtimeEventDuration	Числови (секунди)	Продължителност на събитията в реално време.
nonRealtimeEventDuration	Числови (секунди)	Продължителност на събитията, които не са в реално време.
workflowDuration	Числови (секунди)	Продължителност на работния процес.
брой събития в реално време	Цифрова	Брой събития в реално време, обработени по задание.
брой събития в нереално време	Цифрова	Брой събития, които не са в реално време, обработени от заданието.
Свойства	Карта ключ-стойност на низове	Карта на имотите, предоставени на работата.

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

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

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
1 | [
2 |     {
3 |         "идентификационен номер": 10250,
4 |         "tenantId": 1,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "ЗАВЪРШЕН",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordingsProcessed": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "среден успех": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": невярно,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "nonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "свойства": {}
31       }
32   ]
```

API за организационна структура

API за организационна структура се използват за извличане или създаване на основна информация относно клиент.

Присвояване на роли на PersonAPI

Присвояването на роли на API за лице ви позволява да извличате или актуализирате ролята на лице.

Присвояване на роли на протокол за API на лице и URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Присвояване на роли на полета за заявка за API на лице

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на групата
parentGroupId	Y	Уникален идентификатор на родителската група.
Отбори	H	списък с идентификатори на екипи, свързани с екипа.

Присвояване на роли на пример за JSON файл на API на лице

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
                "id":4,
                "name":"tenantAdmin",
```

```
                "групи":,
                { "id":2,
                "име":"наемател CCS 1",

        },
        ...
]
```

Общ групов API

Този API създава нова група с посочените данни.

Общ групов API протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	JSON

Общи полета за заявка за API на група

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на групата
parentGroupId	Y	Уникален идентификатор на родителската група.
Отбори	Н	списък с идентификатори на екипи, свързани с екипа.

Общ API за организационна структура (информация за разбивка)

Този API връща JSON масив, съдържащ информация за всяка група, всички екипи във всяка група и всички агенти във всеки екип за обхвата на потребителя.

Общ API протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	разрешения

Общи полета за заявка за API

Име	Въпрос ?	Описание
разрешение	Y	Име на разрешение, за което искате да изброите информация за разрешенията за група и екип.

Общи полета за отговор на API

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
groupId	ИД на група за отборите в масива.
Име	Име на групата.
displayId	Показване на идентификатора на групата.
parentGroupId	ИД на родителската група на посочената
група. Име на родителска група	Име на родителската група на
посочената група. Отбори	Информация за отбора.
personId	Идентификационен номер на потребителя в посочения екип.
Име	Собствено име на потребителя в посочения екип.
фамилно име	Фамилно име на потребителя в посочения екип.

Име	Описание
ИД на клиент	ИД на клиента на потребителя в посочения екип.
Имейл	Имейл адрес на потребителя в посочения екип.
skillId	ID на уменията на потребителя в посочения екип.

Пример за общ API JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Клиент 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Клиент 1 Група 1",
                                "агенти":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName": "al"
                                                "фамилия":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

]
...
},
...
}
}
}
}
]

Групов API

Използвайте този API, за да извлечете всички групи, до които потребителят има достъп, или да създадете нова група.

Групов API протокол и URI

За изброяване или създаване на всички групи, до които потребителят има достъп:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ СТЪЛБ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

За обява или създаване на конкретна група:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ СТЪЛБ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Пераметър	ИД на групата, до която потребителят има достъп.

Полета за заявка за API на група - всички групи

Създава нови групи, до които потребителят има достъп.

Име	Въпрос ?	Описание
id	Y	ИД на групата на групата, която ще се покаже.
Име	Y	Име на групата.
Активизирам	Y	Време за активиране в епохални милисекунди.
Деактивира	H	Време за деактивиране в епохални милисекунди.
ParentGroupId	Y	Име на родителската група за групата.

Групиране на полета за отговор на API

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Ид	ИД на групата на групата, която ще се покаже.
Име	Име на групата.

Пример за JSON файл на групов API

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
                "id":4,
                "име": "Акме Рокетс",
        },
        {
                "id":5,
                "name": "Свързани джаджи",
        },
        ...
]
```

Подробности за една група:

```
[
    {
        {
                "id":4,
                "name":"Acme Rockets",
                "activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Групиране по идентификатор (с екипи)

API за групиране по идентификатор (с екипи) ви позволява да изброявате информация за посочената група (включително нейните екипи), да актуализирате посочената група или да изтриете екипа.

Групиране по ID (с Teams) Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ СЛЕД ИЗТРИВ АНЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	ИД на групата

Групиране по ID (с Teams) Полета за заявка

Методът POST актуализира указания групов запис.

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на групата, която ще се актуализира.
parentGroupId	Y	Име на родителска група за новата група.

Групиране по идентификатор (с екипи) Полета за отговор

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Ид	ИД на групата, за да се покаже.
Име	Име на групата, която ще се покаже.
Активизирам	Време от активирането на групата, в епохални милисекунди.

Име	Описание
Деактивира	Време от деактивирането на групата, в епохални милисекунди.
parentGroupId	Име на родителската група за групата.
екипи	Подробна информация за отборите в групата.
Име	Име на отбора.
groupId	Идентификационен номер на групата за отбора.

Групиране по ИД (с екипи) Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Клиент 1 Група 1",
                "активиран":1388556000000,
                "деактивиран":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Отбори":
                [
                        {
                                "name":"Клиент 1 Екип 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Клиент 1 Екип 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Група-ЧовекAPI

API за лице на група ви позволява да преглеждате, преназначавате и добавяте човек към група.

Протокол за API на лицето на групата и URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	ПОЛУЧАВАМ ПОСТ ABE TE ПОС T
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	groupId - идентификатор на групата, към която лицата

Полета за заявка на API за лице на група

Преназначаване на човек в група и връщане на всички потребители в тази група след преназначаването.

Име	Въпрос ?	Описание
personId	Y	ИД на потребителя в групата.

Полета за отговор на API на лицето на групата

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Име	Собствено име на лицето в групата.
фамилно име	Фамилно име на лицето в групата.

personId	ИД на потребителя в групата.

Пример за JSON файл на API на група-лице

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
                "firstName": "al",
                "фамилия":"dente", "personId":2,

        },
        {       "firstName":"max",
                "lastName":"stout", "personId":3,



        },
        ...
]
```

Групиране (с обхват) API

Груповият (с обхват) API ви позволява да преглеждате и създавате група.

Групиране (с обхват) API протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ СТЪЛБ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	разрешение - Име на обхвата на групата.

Групиране (с обхват) полета за заявка на API за групиране (с обхват)

Методът POST създава група в указаната родителска група.

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на групата.
parentGroupId	Y	ИД на родителската група.

Групиране (с обхват) полета за отговор на API

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Име	Име на групата.
Ид	Идентификационен номер на групата.

Пример за JSON файл на API за група (с обхват)

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
    {
            "name":"Клиент 1 Група 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Група 2", "groupId":2,



    }
    ...
]
```

PermissionsAPI

Използвайте API за разрешения, за да извлечете всички налични разрешения за група.

Протокол за API за разрешения и URI

За изброяване или създаване на всички групи, до които потребителят има достъп:

URI	/api/rest/org/permissions/
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на API за разрешения

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Ид	ID на конкретното разрешение.
Име	Име на разрешението.

Пример за JSON файл на API за разрешения

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
                "id":4,
                "name": "ExportRecording",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

Лице API

Лицето API показва или създава ново лице (потребител) в Webex WFO.

Лице API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/person
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Лице API Заявка Полета

Методът POST създава нов човек/агент. Ролите не са задължителни за новото лице; те по подразбиране ще изпълняват ролята на агент по подразбиране. GroupId не се изисква; по подразбиране ще се използва екипът по подразбиране и данните за подробности за лицето се изискват само ако потребителят трябва да бъде планиран. Изгледи не са задължителни; ще се използва изгледът по подразбиране.

Име	Req?	Описание
firstName	Y	Първо име на новото лице.
фамилия	Y	Фамилия на новото лице.
имейл	Y	Имейл адрес на ново лице.
часова зона	Y	Часовата зона на новия човек.
acdId	Y	ACD на новия човек.
enabledForScheduled	Y	Следва квадратчето за отметка, показано на потребителската страница за редактиране/създаване. Използва се от WFM вместо подробности за агента, за да се определи дали да се планира новият човек.
agentDetail		Предоставя подробности за новия човек
skillMappings	H	Изброява съпоставянето на уменията на потребителя.
изключения	H	Изброява изключенията на потребителя.
изгледи	H	Определя настройките за изглед на потребителя.
viewId	H	ID на изгледа на потребителя.
mainView	H	Показва дали посоченият ИД на изглед е основен на потребителя

Име	Req?	Описание
		изглед. True = Основният изглед на потребителя False = Не е основният изглед на потребителя
работни смени	Н	Настройки за работни смени на потребителя.
workShiftId	Н	ID на работна смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Н	Дата, на която започва седмицата на смяна на потребителя.

Лице API JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.


```
{
    "firstName": "Ал",
    "lastName": "Денте",
    "имейл": "al.dente@domain.com", "парола":
    "123456789",
    "часова зона": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "изключения": [ 1,
                    2
            ],
            "изгледи": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

"mainView": вярно
}
],
"работни смени": [
{
"workShiftId": 1,
"shiftWeekStart": "2014-08-01"
}
]
}

Лице по ID API

Лицето с ID API. ви позволява да видите или актуализирате подробна информация за конкретен потребител. Може да се използва и за изтриване на конкретен потребител.

Лице по ID API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Метод	ВЗЕМЕТЕ ПОСТАВЕТЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data
Parameter	personId

Лице по ID API Полета за заявка (PUT метод)

Методът PUT създава подробна информация за посочения потребител.

ВАЖНО Ако потребителят, който създавате с помощта на метода PUT, е включен във вашия ACD, следващия път, когато ACD се синхронизира, Webex WFO създава дублиран потребителски профил. Ще трябва да използвате

Функция Merge Person за обединяване на тези профили на лица.

Име	Req?	Описание
id	Y	Персонален идентификатор на потребителя.
acdId	Y	ID на потребителя ACD.
acdServerId	Y	Идентификаторът на сървъра на ACD като низ. Това може да бъде ID конфигуриран на страницата за конфигурация ACD в Webex WFO, или едно от следните: ▪ За системи, които използват Unified CCE, това е се изисква и е идентификаторът на периферното устройство. За системи, които използват Avaya CM/CMS, това е изисква се и е CMS ACD ID.
firstName	Y	Име на потребителя.
фамилия	Y	Фамилия на потребителя.
имейл	Y	Имейл адрес на потребителя.
displayId	Y	Името на потребителя, както е показано в Webex WFO.
активиран	Y	Дата на активиране на лицето.
деактивиран	H	Дата на деактивиране на лицето
groupId	Y	ID на потребителската група.
часова зона	Y	Часова зона на контактния център на потребителя.
enabledForScheduling	H	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле вместо агент Подробности за определяне дали да планирате потребителя.
подробности за агента	H	Списък с подробности за потребителя.
активен	H	Показва дали потребителят е активен.
companyStartDate	H	Дата, на която потребителят е започнал работа за компанията.

Име	Req?	Описание
отделНачална дата	Н	Дата, на която потребителят е започнал работа в отдела.
terminationDate	Н	Последната дата, на която потребителят е работил за компанията.
agentRank	Н	Ранг на потребителя в отдела.
skillMappings	Н	Изброява съпоставянето на уменията на потребителя.
id	Н	ID за картографиране на умения.
име	Н	Име за картографиране на умения.
работни смени	Н	Настройки за работни смени на потребителя.
workShiftId	Н	ID на работна смяна на потребителя.
workShiftName	Н	Име на работната смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Н	Дата, на която започва седмицата на смяна на потребителя.
изключения	Н	Изброява изключенията на потребителя.
id	Н	ID на изключение на потребителя.
име	Н	Име на изключение на потребителя.
дата	Н	Дата на изключение на потребителя.
започнете	Н	Начална дата на изключението на потребителя.
край	Н	Крайна дата на изключението на потребителя.
продължителност Часове	Н	Брой часове за изключение на потребителя.
цял ден	Н	Показва дали изключението е за цял ден: True = Изключение за цял ден False = по-малко от изключение за цял ден
платени	Н	Показва дали изключението е платено. Вярно = Платено изключение

Име	Req?	Описание
		False = Неплатено изключение
изгледи	Н	Определя настройките за изглед на потребителя.
viewId	Н	ID на изгледа на потребителя.
име	Н	Име на изгледа на потребителя.
mainView	Н	Показва дали посоченият ID на изглед е основният изглед на потребителя. Вярно = Основният изглед на потребителя False = Не е основният изглед на потребителя

Лице по ID API Отговор Полета

Изходът в JSON включва полета, дефинирани в следващата таблица.

Поле	Описание
firstName	Име на потребителя.
фамилия	Фамилия на потребителя.
имейл	Имейл адрес на потребителя.
часова зона	Часова зона на контактния център на потребителя.
acdId	ID на потребителя ACD.
groupId	GroupID на потребителя
enabledForScheduling за агента, за	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле вместо подробности определя дали да планира потребителя.
AgentDetail	Изброява подробна информация за потребителя.
skillMappings	Изброява съпоставянето на уменията на потребителя.
изключения	Изброява изключенията на потребителя.
изгледи	Определя настройките за изглед на потребителя.

Поле	Описание
viewId	Определя ID на изгледа на потребителя.
mainView	Задава дали посоченият ID на изгледа е основният изглед на потребителя.
работни смени	Определя настройките за работна смяна на потребителя.
workShiftId	Определя ID на работната смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Задава датата на седмицата на смяна на потребителя.

Лице по ID API JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.


```
{
    "firstName": "Ал",
    "lastName": "Денте",
    "имейл": " al.dente12333333335555@yourdomain.com ",
    "часова зона": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "изключения": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "изгледи": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": вярно
```

```
                }
            ],
            "работни смени": [
                {
                    "workShiftId": 1,
                    "shiftWeekStart": "2014-08-01"
                    }
                ]
            }
    }
]
```


Часовата зона на лицето API

Часовата зона на лицето API изброява конфигурираната часова зона на определеното лице.

Часовата зона на лицето API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Метод	ВЗЕМЕТЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data
Parameter	personId

Часовата зона на лицето API Отговор Полета

Изходът в JSON включва полета, дефинирани в следващата таблица.

Поле	Описание
id	ID на часовата зона за потребителя.
име	Име на часовата зона на потребителя.

Часовата зона на лицето API JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.

```
[
    {
        "id": "GMT-6:00",
        "name": "Централна часова зона"
    }
```

Роли API

Ролите API ви позволяват да прочетете всички роли на наемател.

Роли API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Метод	ВЗЕМЕТЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data
Parameter	ИД на клиент

Роли API Заявка Полета

Методът POST създава определената роля за клиента.

Име	Req?	Описание
име	Y	Име на новата роля на наемател.
ИД на клиент	Y	ID на ролята на наемател, свързан с новата роля.
разрешения	Y	Разрешения, присвоени на новата роля.
id	Y	ID на разрешение за новата роля.
име	Y	Име на разрешението за новата роля.

Роли API Отговор Полета

Резултатът от JSON включва полета, дефинирани в следните таблици.

Следните полета се връщат при извличане на всички роли за клиент:

Поле	Описание
ИД	ID на ролята на наемател.
Име	Име, свързано с ИД на ролята на клиента.

Следните полета се връщат при извличане на конкретна роля за наемател:

Поле	Описание
ИД	ID на ролята на наемател.
Име	Име, свързано с ИД на ролята на клиента.
Разрешения	Разрешения, присвоени на ролята.
ИД	ID на разрешение за ролята.
Име	Име на разрешението за ролята.

Роли API JSON файл Пример

Следват примери за форматирани JSON отговори.

Изброяване на всички роли на наемател:

```
[
    {
        "id":20
        "name":"СУПЕРВИЗОР
        "
    },
    {
        "id":21
        "име": "Администратор на наемател"
    },
    {
```

```
            "id":19
            "име": "Агент"
        }
]
```


Разрешения за списък за конкретна роля:


```
[
    {
            "id":21
            "name":"TenantAdmin"
            "tenantId":39
            "permissions":
                [{
                        "id":4 "name":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "id":3
                        "name":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Екип API

Екипът API ви позволява да създавате нови екипи и да ги присвоявате на група.

Екип API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/team
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Екип API Заявка Полета

Име	Req?	Описание
име	Y	Име на новия отбор.
parentGroupId	Y	ID на групата, към която е назначен новият отбор.
потребители	H	ID на потребителите, назначени за новия екип.

Екип API JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.

```
[
    {
        "име": "екип едно",
        "parentTeamId": 1,
        "потребители": 1,2,3,4,5
    }
]
```

Екипи по ID (с агенти)

Екипът по ID (с агент) API създава списък с агенти в рамките на екип или актуализира информацията за екипа.

Екипи по ID (с агенти) Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	ВЗЕМЕТЕ ПОСТА ВЕТЕ ИЗТРИВ АНЕ

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data
Parameter	екип аз

Екипи по ID (с агенти) Заявка Полета

Име	Req?	Описание
име	Y	Име на отбора, който ще бъде добавен.
parentGroupId	Y	Име на родителската група на новия отбор.

Екипи по ID (с агенти) Отговор Полета

Изходът в JSON включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
ИД	ID на екипа на наемателя.
Име	Име на екипа на наемателя.
Активиран	Време за активиране на екипа в епоха милисекунди.
Деактивиран	Време за дезактивиране на екипа в епоха
милисекунди. ID на родителска група	ID на наемател за групата, към
която принадлежи екипът Агенти	Подробна информация за агентите в екипа.
ID на лицето	ID на агента.
ID на наемател	ID на наемателя.
ИД на ACD	ID на наемателя ACD.
Собствено име	Име на агента.
фамилно име	Фамилията на агента.

Поле	Описание
Имейл	Имейл адрес на агента.
Показване на ID	Идентификационен номер за показване на наемател за агента.
ID на групата	ID на групата за агента.
Активиран	Време за активиране на агента в епоха милисекунди.
Деактивиран	Време за дезактивиране на агента в епоха милисекунди.
Синхронизиран ли е?	Определя дали агентът е синхронизиран от ACD. True = Агентът е синхронизиран с ACD. False = Агентът не е синхронизиран от ACD.
Часова зона	Часова зона, в която се намира отборът.
AD вход	Име за вход в Active Directory.

Екипи по ID (с агенти) JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "id":8,
                "име": "Наемател 1 Екип 1",
                "активиран": 1388556000000,
                "деактивиран": 3250361200000,
                "parentGroupId": 21, "агенти":
                [
                        {
                        "personId": 2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

"фамилно име": "dente",
"имейл": "al.dente", "displayId": "Al
Dente", "groupId": 6, "активиран":
1388556000000, "деактивиран":
3250361200000, "isSynchronized":
true, "timeZone": null, "adLogin":
true
},
{
"personId": 5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"фамилно име": "здрав",
"имейл": "max.stout", "displayId":
"Макс Стаут", "groupId": 6,
"активиран": 1388556000000,
"деактивиран": 3250361200000,
"isSynchronized": вярно,
"timeZone": нула, "adLogin": вярно
},
...

]
},
...
]

Екип (с обхват)

Екипът (с обхват) API ви позволява да посочите масив от екипи във вашия обхват или да създадете екип в определената група.

Екип (с обхват) Протокол и URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Метод	ВЗЕМЕТЕ ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data
Parameter	разрешение

Екип (с обхват) Заявка Полета

Име	Req?	Описание
име	Y	Име на екипа, който ще бъде създаден.
ParentGroupId	Y	Родителска група, към която ще принадлежи новият екип.

Екип (с обхват) Отговор Полета

Изходът в JSON включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
име	Име на екипа, който ще бъде създаден.
GroupId	Родителска група, към която ще принадлежи новият екип.

Екип (с обхват) JSON файл Пример

Следното е пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
```

"име": "Наемател 1 Екип 1",
"groupId": 2,
},
{
"име": "Наемател 1 Екип 2",
"groupId": 2,
},
]

Наемател API

Наемателят API показва списък на всички наематели във вашия обхват или създава наемател.

Наемател API Протокол и URI

URI	/api/rest/org/tenant
Метод	ВЗЕМЕТЕ ПУБЛИКУВАНЕ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	multipart/form-data

Наемател API Заявка Полета

Методът GET чете всички роли на определено лице, нанесени на групи. Резултатът е масив от роли и всяка роля има масив от групи.

Име	Req?	Описание
Име	Y	Име на наемателя.
Активизирам	Y	Време за активиране в епохални милисекунди.
Деактивира	Н	Време за деактивиране в епохални милисекунди.

Полета за отговор на API на клиент

Изходът от JSON включва полета, дефинирани в таблицата по-долу.

Име	Описание
Име	Име на наемателя.
Активизирам	Време за активиране в епохални милисекунди.
Деактивира	Време за деактивиране в епохални милисекунди.

Пример за JSON файл на API на клиент

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "име":"клиент 1", "активиран":1395032400000,
                "деактивиран":32503615200000,
        },
        {
                "име":"клиент 2", "активиран":1395035860000,
                "деактивиран":3350369990000,
        },
]
```

Контроли за запис API

API за контроли за запис съществува на ниво сървър и в потребителския интерфейс на приложението Webex WFO. Той предоставя възможност на потребителите да създадат външно приложение, което взаимодейства с Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА API за удостоверяване на контролите за запис позволява на потребителите да интегрират приложения на трети страни в контролите за запис. Когато използвате този API, дестинацията за контролите за запис

е сървър за данни, а не Webex WFO Web Service.

За информация относно използването на API за удостоверяване на контролите за запис вижте Влизане в API за контроли за запис.

API прави следното:

- Маркира повиквания за запис и съхранение – Поддържа параметъра за времеви маркер. Клеймото за дата и час се използва за намиране на активния CCR за повикването.
- Поставя на пауза и възобновява запис – Поддържа параметъра времеви маркер. Интеграциите, които не поддържат командата за пауза и възобновяване, включват Cisco Webex Contact Center и UJET.
- Прикачва дефинирани от потребителя метаданни към извиквания – Поддържа параметъра времево клеймо. Клеймото за дата и час се използва за намиране на активния CCR за повикването.
- Сегментира (разделя) записите – не поддържа параметъра за клеймо за час.
- Влиза и излиза от телефони (само запис на агент – не се поддържа за запис на шлюз) – не поддържа параметъра за клеймото за час.
- Стартира и спира записа на екрана – Не поддържа параметъра за клеймото за час.

ПРИМЕР По-долу е даден примерен текст, включително времеви печат.

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "timestamp":1681316746000}
```

Където 1681316746000 е броят на милисекундите от "Епохата". GMT:

Сряда, 12 април, 2023 4:25:46 PM

Запис на контроли, API протокол и URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<команда>

Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Контроли за запис
Тип на съдържанието	приложение/JSON

Заявка за URIПараметри

Частта <command> на URL адреса указва командата за управление на записа, която издавате. Наличните команди са изброени по-долу.

Параметри на заявката

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
acdId	Н	Низ	ИД на агента в ACD, като низ. ЗАБЕЛЕЖКА Параметърът **acdServerId** е задължителен, ако използвате параметъра **acdId** . ЗАБЕЛЕЖКА Ако използвате действителния генериран от Cisco и съхранен **acdServerId**, **acdId** и **acdServerId** се използват за идентифициране на потребителя. ЗАБЕЛЕЖКА Полетата **acdId,acdServerId** и **acdServerType** трябва да бъдат включени в обект на метаданни в тялото на заявката. Други документирани полета трябва да бъдат предадени чрез URL адреса
acdServerId	Н	Низ	ИД на сървъра за ACD, като низ. Това може да бъде ИД, конфигуриран на страницата за конфигуриране на ACD в Webex WFO, или едно от следните: ▪ За системи, които използват Unified CCE, това е задължително и е идентификаторът на периферията.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
acdServerType	Н	Низ	Типът конфигуриран ACD. ЗАБЕЛЕЖКА **acdServerType** се изисква, когато **acdServerId** е стойност, различна от генерирана и съхранена от Cisco.
active_call_only	Н	Булев	По подразбиране е невярно. Командите за метаданни и етикети могат да се прилагат за или активното повикване, или по-рано завършеното повикване. Ако active_call_only флаг е зададен на **true**, метаданни или маркер Командата ще се прилага само ако в момента се извършва повикване. Ако не се извършва повикване, командата ще бъде игнорирана. ПО ПОДРАЗБИРАНЕ=Невярно
ccrId	Н	Низ	Уникалният идентификатор за записа на контакта на повикването. Позволява ви да добавяте метаданни след приключване на повикването. ПРИМЕР POST заявка: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Съдържание: JSON Тяло на заявката: { "метаданни" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "стойност" : "321XYZ"}] }

Поле	Въпрос?	Тип	Описание

deviceName	Н		Позволява ви да заобиколите полето "Потребителско име". Издайте заявка за контрол на записа, без да знаете потребителското име на конкретния потребител, ако имате устройствотоИме на телефона който е свързан с потребителя в "Асоциации на устройства" страница на Webex WFO. Това ви дава допълнителен начин за Свързване на заявка за управление на запис с телефонно обаждане на потребител, ако Знайте само името на устройството. Това може да се използва като POST метод.
			
			ПРИМЕР
			POST заявка:
			/api/rest/recordingcontrols/pause Тяло на заявката:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Отговор:
			{
			"description": "Командната пауза е изпратена успешно за Евелин Брайънт", "personId": 123,
			"времеви печат": 1624657998751
			}

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
personId	Н	Низ	Указва потребителя, към когото трябва да се прилага командата API за управление на записа. Ако параметърът personId не е предоставен, Webex WFO използва удостоверения потребител, който издава командата. Ако предоставите идентификатор на потребителя, той трябва да е за лице в обхвата на удостоверения потребител. Идентификаторът на потребителя е един от трите формата. Обработката определя кой формат да се използва въз основа на анализиране на съдържанието. ▪ Идентификационен номер на лице – уникален идентификатор от WfoPerson.id ▪ AD Login – домейн\потребителско име (изисква "\"). ▪ Имейл адрес – имейл адрес (изисква се "@"). ЗАБЕЛЕЖКА : Обратна наклонена черта ("\") може да се добави само като параметър. Той не може да бъде вграден в <personId> освен ако не е параметризирано (<?personId=domain\username>) при използване на стойност за вход в Windows. ПРИМЕР Когато използвате personId, заявката изглежда така: API/REST/Контроли за запис/потребител/ <personId>/<command>

Контроли за запис, API протокол за удостоверяване и URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Контроли за запис
Тип на съдържанието	приложение/JSON

ЗАБЕЛЕЖКА За информация относно синтаксиса на метаданните вижте Команди за заявкана API за контроли за запис.

Влизане в API за контроли на запис

В момента API за контроли за запис поддържа Cisco или други устройства, конфигурирани да използват контроли за запис. Използвайте следната процедура, за да започнете да използвате API за контроли на записа:

1. Стартирайте услугата Recording Controls на устройство. Сървърът връща страницата за вход.

   ЗАБЕЛЕЖКА Телефоните на Cisco използват XML за показване на всички услуги.

2. Въведете идентификационните си данни за вход. Webex WFO предава идентификационни данни на сервлета Tomcat на сървъра за данни, който прави /api/rest/authorize POST заявка към сървъра на приложението от името на вашето устройство.

   След като сървърът за данни получи 200 - Успешен отговор от сървъра на приложенията, той съхранява бисквитките на сесията и изпраща устройството към главната страница за контроли на записа.

3. От главната страница можете да изберете следните команди:

   - Излизане от профила
   - Пауза
   - Възобновяване
   - Сегментиране и запазване
   - Сегментиране и изтриване
   - Метаданни
   - Етикет
   - Стартиране на екрана
   - Спиране на екрана
   - Състояние на разговора

   Когато направите избор, заявката отново се предава през сървъра за данни към сървъра на приложението. Сървърът за данни добавя сесийните бисквитки, които се съхраняват, когато сте влезли.

   ЗАБЕЛЕЖКА Поддържа се параметър за времеви печат за команди за пауза и възобновяване.

ВАЖНО Командата **Сегментиране и Запазване** разделя контакта, което води до два контакта. Командата **Сегментиране и изтриване** изтрива предишния сегмент незабавно и създава нов контакт. Той не изпраща изтритата част от сегментираното извикване в кошчето.

Излизане от API за контроли на запис

Можете да продължите да използвате контролите за запис, докато времето за изтече на сесията или докато изберете **Изход**. Процедурата за излизане е същата като влизането.

Команди за заявка на API за управление на записа

Тялото на заявката е JSON обект. Някои команди имат задължителни или незадължителни допълнителни параметри. Те са посочени в основния текст на заявката. Ако не са необходими допълнителни параметри, трябва да се изпрати празен JSON обект ({}).

	Шлюз	**Интелигентен работен плот**	**Сигнален сървър**	
Команда	**Запис**	**Запис**	**Запис**	**Описание**
Вход			X	Влезте потребителят в устройството с даденото разширение. Свързва потребителя с устройството за хотелиране. Поддържани параметри в тялото на заявката: Разширение (низ) – разширение на телефона за влизане Примерен текст на заявката: { "разширение" : "1234" }
Излизане от профила			X	Излезте от устройството с даденото разширение. Премахва връзката на потребителя с устройството за хотелиране. Поддържани параметри в тялото на заявката: удължение (низ) — удължаване на

Команда	Шлюз Запис	Интелигентен работен плот Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
				телефон, от който да излезете Примерен текст на заявката: { "разширение" : "1234" }

Метаданни	X	X	X	Прикачва метаданни към активното повикване.
				
				Ако няма активно повикване и само active_call_ е невярно, това ще прикачи метаданни към предишното извикване. Поддържани параметри в тялото на заявката:
				
				метаданни (масив от обекти)
				
				▪ name (string) – ключ за метаданни
				▪ value (string) – стойност на метаданните
				
				Примерен текст на заявката:
				
				{
				"метаданни" : [{"име" :
				"персонализиран ключ за данни",
				"стойност"
				: "Моите персонализирани данни"}]
				}

Пауза	X	X	X	Поставяне на пауза както на екрана, така и на аудио записа за активното повикване. ЗАБЕЛЕЖКА Когато се използва запис на шлюз, се вмъкват събития за пауза в аудио записи по време на процесите на съгласуване. Ако записът вече е поставен на пауза,

тази команда се игнорира.

Команда	Шлюз Запис	Интелигентен работен плот Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
Възобновяване	X	X	X	Възобновете както екрана, така и аудио записа за активното повикване. Ако записът не е поставен на пауза, тази команда се игнорира.
Сегмент		X	X	Стартиране на нов сегментен контакт за активното повикване. Поддържан параметър в тялото на заявката: **delete (string)** – дали да изтриете Предишен сегмент ▪ Стойности = вярно или невярно ▪ По подразбиране е false (запазване на сегмента) ▪ Ако е вярно, предишният сегмент в разговора се изтрива незабавно. ▪ Ако е невярно, работният поток край на взаимодействието се обработва в предишния сегмент като нормално извикване. Примерен текст на заявката: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Стартирайте запис само на екрана. ▪ Ако се извършва редовен запис на разговори, ще бъде създаден отделен запис само на екрана.

- Ако вече е стартиран друг запис само на екрана, тази команда се игнорира.

Команда	Шлюз Запис	Интелигентен работен плот Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
Stop_Screen		X	X	Прекратяване на запис само от екрана. Ако не запис само на екрана е в ход, това Командата се игнорира.
Етикет	X	X	X	Задава причината за активното повикване на Маркирани. Ако няма активно повикване и active_call_only е невярно, това ще се промени причината за предишното обаждане.
call_status			X	Връща отговор, който показва дали услугата за сигнализация на CTI знае за повикване за потребителя. Ако текущият изисква Потребителят има запис на контакт за разговор в базата данни, идентификационния номер на този контакт за обаждане записът също се връща. Поддържани параметри в заявката тяло: ▪ ani (низ) – Активно повикване Информацията връща вярно само ако ANI на текущото обаждане съвпада. ▪ dnis (низ) – Активно повикване Информацията връща вярно само ако DNIS на текущото обаждане съвпада. Примерен текст на заявката: { "ani" : "1234" } Тази команда връща два атрибута в отговор на заявката.

- callActive (булево) – Вярно, ако услугата за сигнализация на CTI е наясно

Команда	Шлюз Запис	Интелигентен работе	Сигнален сървър Запис	Описание
				обаждане за потребителя. ▪ contactId (цяло число) – Връща ИД на контакт на Webex WFO за Webex WFO контакта на повикването, ако съществува. Примерни атрибути за отговор: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Използване на контроли за запис от командния ред

Можете да използвате командния ред, за да изпращате команди на Recording Controls.

ЗАБЕЛЕЖКА Ако изберете да използвате командния ред, командите и стойностите трябва да съответстват на конфигурираните команди и стойности. Ако не съвпадат, командата няма да има ефект.

Следващата таблица изброява командите и свързаните с тях формати на командния ред. Тези команди не са чувствителни към малки и големи букви.

Команда	Формат
Метаданни	Задайте стойността на дефиниран ключ за метаданни, който да бъде свързан с текущия контакт. Ключът не може да бъде празен. Ако низовата стойност на ключа не съвпада с предварително дефиниран ключ за метаданни в системата, тя се игнорира. Стойността не е задължителна. (Вторият символ на тръбата в низа все още трябва да съществува.) Ако се остави празно, се приема, че искате да зададете стойността на ключа на празен низ или числовата стойност на нула. Форматът на стойността трябва да съответства на формата на ключа, който задава. Форматите включват низ, число и дата. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Пауза	Временно поставете на пауза заснемането на данни, аудио и екран на работния плот.

Команда	Формат
	Каквато и медия да се заснема активно, ще бъде поставена на пауза, когато тази команда бъде издадена. Услугата ще спре да записва данни във файловете за заснемане. В случая с данните от анализа на работния плот, той продължава да записва данни, но всички събития при натискане на клавиш ще доведат до натискане на конкретния клавиш, за да бъде записан като звездичка във файла за заснемане. ЗАБЕЛЕЖКА Когато се използва запис на шлюз, събитията за пауза се вмъкват в аудиозаписите по време на процесите на съгласуване. Тази команда може да се използва за пауза на записи само на екрана: DCC -C пауза
Възобновяване	Възобновяване на преди това паузирано медийно заснемане. DCC -C резюме
Стартиране на сегмента	Стартиране на нов сегментен контакт за активното повикване. DCC -C сегмент
Стоп на сегмента	Спрете нов сегментен контакт за активното повикване. DCC -C сегмент|<ani>|<dnis>|<асоциран>|<изтриване> ПРИМЕР За сегментиране и изтриване: dcc -c сегмент||||верен
Етикет	Изпращане на съобщение за проверка с командата TAG, потребителско име и времево клеймо .dcc -c етикет

Опростен API за управление на записа

Когато са настроени опростени контроли за запис, Webex WFO използва удостоверяването на сървъра за данни, за да обработва заявки за API за управление на записа. В резултат на това потребителите няма да трябва да посочват потребителско име и парола, когато издават команди за управление на записа. Заявката се изпраща до URL адреса на сървъра за данни на Webex WFO с помощта на метода GET или POST.

Протокол и URI

URI	ПОЛУЧАВАМ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<агент ACD ID>&acdServerId=<агент ACD идентификатор на сървъра> ПУБЛИКАЦИЯ: /api/rest/recordingcontrols/<команда>
Метод	GET и POST
Разрешения	Контроли за запис
Тип на съдържанието	приложение/JSON

ВЗЕМЕТЕ пример

ПРИМЕР

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<агент ACD ID>&acdServerId=<агент ACD сървър ID>

Където в горния пример,

- <Сървър за данни IP> — Въведете адреса на IP на сървъра за данни.
- <command> — Въведете команда като пауза, възобновяване или етикет. Пълният списък с команди е подробно описан в таблицата по-долу.
- <ИД на ACD на агента>— Въведете идентификатора на ACD на агента.

- <ИД на ACD сървъра на агента>— Въведете ИД на сървъра на ACD на агента. ИД на ACD сървър може да бъде намерен в Управление > ACD конфигурация на приложения

Пример за POST

> ПРИМЕР
> http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>

Където в горния пример,

- <Сървър за данни IP> — Въведете адреса на IP на сървъра за данни.
- <command> — Въведете команда като пауза, възобновяване или етикет. Пълният списък с команди е подробно описан в таблицата по-долу.

Настройване на опростени контроли за запис

1. Ако уеб услугите на сървъра за данни на Webex WFO са деактивирани, рестартирайте го и задайте неговия тип стартиране на

   Автоматично.

2. Проверете дали сървърът на tomcat е стартиран и разгърнал успешно войни. Погледнете в най-новия файл catalina.*.log в C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Задайте порта на сървъра в URL адреса на 8080.

   > ПРИМЕР http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Проверете дали системата ви работи правилно с помощта на инструмент като Poster.

   Използвайте следното, за да направите GET заявката:

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

   Тип съдържание: текст/html; charset=UTF-8

Използвайте следното, за да направите POST заявка за тестване на метаданните:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "метаданни": [{
            "име":
```

```
            "текст1",
            "value": "Тестови данни"
            }
    ]
}
```

Ако този тест показва, че вашата система не функционира, проверете най-новата localhost_access_log за localhost_access_log.*.txt. Този дневник ще покаже дали е направена заявка към този сървър. Ако не стане, това е индикация, че заявките не се изпращат към този сървър на порт 8080 и имате проблем с подателя.

Описания на командите

Следващият списък описва подробно наличните команди.

> ЗАБЕЛЕЖКА Всяка команда може да използва методи GET и POST. Вижте GET пример за GET. POST може да варира в зависимост от командата. Вижте примера POST в описанието на всяка команда по-долу.

Команда	Описание

Метаданни	Прикачва метаданни към активното повикване.
	
	Ако няма активно повикване и active_call_only е невярно, това ще прикачи метаданни към предишното извикване. Поддържани параметри в тялото на заявката:
	
	метаданни (масив от обекти)
	
	▪ name (string) – ключ за метаданни
	▪ value (string) – стойност на
	
	метаданни Примерно тяло на POST
	
	заявката:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"метаданни": [{
	"metadata-key":
	"text1",
	"value": "Тестови данни"

Команда	Описание
	}] }
Пауза повикване.	Поставете на пауза както екрана, така и аудио записа за активното ЗАБЕЛЕЖКА Когато се използва запис на шлюз, събитията за пауза се вмъкват в аудиозаписите по време на процесите на съгласуване. Ако записът вече е поставен на пауза, тази команда се игнорира. Пример за POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Възобновяване	Възобновете както екрана, така и аудио записа за активното повикване. Ако записът не е поставен на пауза, тази команда се игнорира. Пример за POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Стартиране на нов сегментен контакт за активното повикване. Пример за POST: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Стартирайте запис само на екрана. ▪ Ако се извършва редовен запис на разговори, ще бъде създаден отделен запис само на екрана. ▪ Ако вече е стартиран друг запис само на екрана, тази команда се игнорира. Пример за POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen екрана,	Прекратяване на запис само от екрана. Ако не се извършва запис само на

Команда	Описание
	Тази команда се игнорира. Пример за POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Етикет	Задава причината за активното повикване на tagged. Ако няма активно повикване и active_call_only е невярно, това ще промени причината за предишното повикване. Пример за POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

API за експортиране на

API за експортиране на един контакт ви позволява да изтеглите контакт от Webex WFO.

Протокол и URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Метод	ПУБЛИКУВАЙТЕ, ВЗЕМЕТЕ
Разрешения	Експортиране на записи
Тип на съдържанието	Приложение/JSON
Параметри	<id> = ИД на контакта на контакта, който искате да експортирате. Ако <id> не съществува, ще получите следното съобщение за грешка: "Заявеният контакт не съществува!" <format> = мултимедийният формат, в който искате да експортирате контакта. Аудио/видео формати: ▪ УЕБ ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Аудио формати: ▪ WAV ▪ ОПУС

Изтегляне на един контакт

1. Изпратете POST заявка на URL адреса. Изчакайте определен период от време Webex WFO да подготви контакта за изтегляне.
2. Изпратете GET заявка със същите параметри до същата крайна точка.

Може да получите съобщение за грешка като това по-долу, в което подробно се посочва, че файлът не съществува или може да е изтекъл. Ако е така, изчакайте още малко и опитайте отново.

{
"errorMessage": "Следният файл не съществува или може да е изтекъл: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Примерен отговор

Следва примерен отговор на POST:

{
"кодиране": "вярно"
}

API за

Използвайте този API, за да заявите списък с посещения на говор в Анализ.

Говор: Попадения, API протокол и URI

URI	/api/rest/cas/контакт
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Параметри	ИД на CCR
Разрешения	Преглед на аудио анализи
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на API за посещения на реч

Име	Описание
дата	Извършен е анализ на датата в милисекунди от епохата на UNIX.
Хитове	Подробна информация относно попаденията на речта.
фраза	Речева фраза.
Стоп	Стоп точка на удара на речта.
одит	Номер на одита на речта.
доверие	Вероятност за достоверност на речта е ударена.
започвам	Начална точка на удара на речта.
канал	Номер на канала на попадението на речта.

Име	Описание
категория	Категория на речта хит.
път	Пътят на речта на удара.
Име	Първото име на агента.
фамилно име	Фамилно име на агента.
contactId	Идентификационен номер за разговора.
отбор	Име на екипа на агента.
displayId	ИД на дисплея на агента.
група	Име на групата на агента.

Пример за JSON файл на API за посещения на речта

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.

```
{
                    "date": епохални милисекунди,
                    "попадения": [{
                              "phrase": низ, "stop": число,
                              "audit": число, "confidence":
                              число, "start": число,
                              "channel": число, "category":
                              низ
                    },
                    ...
          ],
          "path": "", "firstName":
          низ, "lastName": низ,
```

"contactid": номер,

"team": низ, "displayId":

низ, "group": низ

}

API за конфигуриране на проучване

Използвайте този API, за да поискате информация за конфигурацията на QM проучването от.

Протокол за API за конфигуриране на проучване и URI

URI	/api/rest/запис/проучване
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на QM проучвания Преглед на резултатите от проучването Доклади от QM проучвания
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на API за конфигурация на проучване

Име	**Описание**
Ид	ID на проучването.
Име	Име на проучването.
описание	Описание на проучването.
Създател	Създател на анкета.
Създаден	Време на създаването на проучването в милисекунди от епохата UNIX.
общоТочки	Общ брой точки за изследването (един знак след десетичната запетая).
providerSurveyId	Идентификационен номер на проучването за доставчика.

Име	Описание
surveyProviderConnectionId	ИД на връзката за доставчика на проучването.
statusFK	Ключ на полето за състоянието на проучването.
metaDataFieldKey	Ключ за полето за метаданните.
lastModified	Дата на последна промяна на проучването.
Свойства	Подробности относно имотите на проучването.
Въпроси	Подробности относно въпросите на анкетата.
Ид	Идентификационен номер на въпроса.
surveyId	Идентификационен номер на проучването.
етикет	Етикет с въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	ID на въпроса на доставчика.
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест, дадена на въпроса.
isKPI	Ключов показател за ефективност на въпроса.
lastModified	Дата на последна промяна на въпроса.
Отговори	Подробна информация, съдържаща отговорите на въпроса.
Ид	Идентификационен номер на отговора.
въпросИд	Идентификационен номер на въпроса.
етикет	Етикет с въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	ID на въпроса на доставчика.
вид	Тип въпрос.

Име	Описание
тегло	Тежест, дадена на въпроса.
стойност	Стойност на отговора.
lastModified	Време, когато стойностите за отговора са били последно променени, във времето на UNIC.

Пример за JSON файл на API за конфигуриране на проучване

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.


```
[
    {
        "id": номер, "име": низ,
        "description": низ, "creator": низ,
        "created": епоха, "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": низ,
        "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": низ,
        "lastModified": низ, "properties": {},
        "въпроси": [{
            "id": номер, "surveyId": номер,
            "label": низ, "description": низ,
            "providerQuestionId": низ, "тип": низ,
            "weight": десетичен,
            "isKPI": булев,
```

```
                    "lastModified": епоха,
                    "отговори": [{
                        "id": номер, "questionId":
                        номер, "label": низ,
                        "описание": низ,
                        "providerAnswerId": низ, "тип": низ,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": номер, // id "име": низ, //
            име
            "description": низ, // description "creator": низ,
            "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": низ, // идентификатор на доставчика
            "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": низ, "lastModified": низ,
```

"properties": {},
"въпроси": [{
"id": номер, "surveyId": номер,
"label": низ, "description": низ,
"providerQuestionId": низ, "тип": низ,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"id": номер, "questionId":
номер,

Идентификатор на проучването API

Използвайте този API, за да поискате информация за конкретно проучване на QM от.

Протокол за API идентификатор на проучване и URI

URI	/api/rest/запис/проучване/<id>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Parameter	<id> = ID на проучването.
Разрешения	Администриране на QM проучвания Преглед на резултатите от проучването Доклади от QM проучвания
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за отговор на API за идентификатор на проучване

Име	Описание
Ид	ID на проучването.
Име	Име на проучването.
описание	Описание на проучването.
Създател	Създател на анкета.
Създаден	Време на създаването на проучването в милисекунди от епохата UNIX.
общоТочки	Общ брой точки за изследването (един знак след десетичната запетая).

Име	Описание
providerSurveyId	Идентификационен номер на
проучването за доставчика. surveyProviderConnectionId	ИД на
връзката за доставчика на проучването. statusFK	Ключ на полето
за състоянието на проучването.	
metaDataFieldKey	Ключ за полето за метаданните.
lastModified	Дата на последна промяна на проучването.
Свойства	Подробности относно имотите на проучването.
Въпроси	Подробности относно въпросите на анкетата.
Ид	Идентификационен номер на въпроса.
surveyId	Идентификационен номер на проучването.
етикет	Етикет с въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	ID на въпроса на доставчика.
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест, дадена на въпроса.
isKPI	Ключов показател за ефективност на въпроса.
lastModified	Дата на последна промяна на въпроса.
Отговори	Подробна информация, съдържаща отговорите на въпроса.
Ид	Идентификационен номер на отговора.
въпросИд	Идентификационен номер на въпроса.
етикет	Етикет с въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	ID на въпроса на доставчика.

Име	Описание
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест, дадена на въпроса.
стойност	Стойност на отговора.
lastModified	Време, когато стойностите за отговора са били последно променени, във времето на UNIC.

Пример за JSON файл на Survey ID API

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.


```
[
    {
        "id": номер, "име": низ,
        "description": низ, "creator": низ,
        "created": епоха, "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": низ,
        "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": низ,
        "lastModified": низ, "properties": {},
        "въпроси": [{
            "id": номер, "surveyId": номер,
            "label": низ, "description": низ,
            "providerQuestionId": низ, "тип": низ,
            "тегло": десетично,
```

```
                    "isKPI": Булево,
                    "lastModified": епоха,
                    "отговори": [{
                        "id": номер, "questionId":
                        номер, "label": низ,
                        "описание": низ,
                        "providerAnswerId": низ, "тип": низ,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Текстови посещения API

Използвайте този API, за да заявите списък с посещения на текст в Google Анализ.

Текстови посещения, API протокол и URI

URI	/api/rest/cas/textview
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Параметри	CCRID
Разрешения	Преглед на аудио анализи
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Текстови посещения Полета за отговор на API

Име	**Описание**
дата	Извършен е анализ на датата в милисекунди от епохата на UNIX.
фамилно име	Фамилно име на агента.
Приемник	Лицето, до което е адресирано имейл съобщението.
имейлТяло	Текст на имейл съобщението.
предмет	Тема на имейл съобщението.
groupId	Идентификационен номер на групата на агента.
отбор	Име на екипа на агента.
ccrId	ИД на записа за завършване на обаждането.

Име	Описание
Хитове	Подробна информация относно попадението за анализ на текста.
положение	Местоположение на посещението в съобщението.
дължина	Дължина на попадението.
фраза	Фраза на хита.
категория	Категория на попадението.
agentName	Пълното име на агента.
teamId	Идентификационен номер на екипа на агента.
personID	ИД на лицето за лицето, което обработва съобщението.
група	Име на групата на агента.

Пример за JSON файл на API за текстови посещения

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл за отговор.

```
{
        "date": епоха милисекунди,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": низ, "ccrId":
        число, "попадения":
        [{
                "position": число, "length":
                число, "phrase": низ,
                "category": низ

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": низ,
        "sender": низ,
        "agentname": низ,
        "teamId": номер,
        "personId": номер,
        "group": низ
}
```

API за експортиране на преписи

API за експортиране на транскрипция ви позволява да извлечете преписа на едно обаждане, като използвате идентификатора на записа за завършване на повикването на това повикване. Всяко повикване, намерено в ZIP файл за експортиране на групови контакти, включва ИД на запис за завършване на повикване в метаданните. Вижте "Създаване на файл за групово експортиране на контакти" в Ръководството за потребителя на Webex WFO, за да настроите повтарящ се групов експорт или ad hoc групов експорт.

За да извлече резултатите, конфигуриран потребител с разрешение за администриране на анализ на говор в текст се нуждае от бисквитка с ключа: hazelcast.sessionId и стойност, съответстваща на упълномощения потребител. ИД на сесията може да бъде извлечен с помощта на метода GET за API за упълномощаване.

Протокол за API за експортиране на транскрипция и URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Метод	СЛАГАМ
Разрешения	Администриране на анализ на реч в текст
Тип на съдържанието	Приложение/JSON

Полета за заявка за API за експортиране на препис

Име	Въпрос?	Описание
ККРИД	Y	ИД на записа за завършване на разговора.
isRootRecording	Y	Показва дали записът е оригиналният запис или съгласуваният запис, свързан с агент. За записи, свързани с агент, това поле винаги ще бъде False.

Пример за CURL файл на API за експортиране на

транскрипция

По-долу е даден пример за форматирана CURL заявка.

```
curl 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Бисквитка:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Content-Type:
    application/json; charset=UTF-8' -H 'Приемам: */*' -data-binary
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```