и , И, И, И,
Cisco

Webex WFO API Справочник

За разгръщания с нов WFM

Първо публикуване: 20 юли 2021 г.
Последна актуализация: 03 октомври 2025 г.

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 САЩ
http://www.cisco.com
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 лицензa 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 посочени на уебсайта 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 Cisco, посетете 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.

Съдържанието

Съдържанието ____ **3**

Започване ____ **15**

Оторизиране ____ 15

Заявка за разрешение ____ 15

Заявка за JSON ____ 16

Използване на отговора за разрешение ____ 16

Унищожаване на сесията ____ 16

Работа с текстови файлове ____ 16

Създайте потребител API за Classic Webex WFO ____ **17**

Достъп до WFM API ____ **19**

Локации на страниците ____ 19

Процедури ____ 19

Исторически данни WFM API ____ **21**

Разреши API ____ **23**

GET Protocol/URI ____ 23

Полета за заявки ____ 23

Примери за JSON файлове ____ 23

Молба ____ 23

Отговор ____ 24

POST Протокол и URI ____ 25

Полета за заявки ____ 25

Примери за JSON файлове ____ 25

Молба 25

Отговор 26

Импортиране на контакти на едро 29

Протокол и URI 29

Масов импорт на контакти API 29

Импорт на масови контакти в реално време API (метаданни) 29

Поддържани формати 30

Полета за заявки и отговори 30

CSV примери за файлове 36

Пълен пример 37

Кратък пример 37

Примери за JSON файлове 37

Пълен пример 37

Кратък пример 38

ZIP формат 38

Забележки 38

Използване на Data Server за масов импорт на контакти 39

Импорт на масова организация API 41

Групи API Протокол и URI 41

Групи API Полета за заявки и отговори 42

Отбори API Протокол и URI 42

Teams API Полета за заявки и отговори 43

Лица API Протокол и URI 43

Лица API Полета за заявки и отговори 44

CSV Примери за файлове 47

Категории и фрази API 49

ИЗТРИЙ категории и фрази API 49

Протокол DELETE и URI 49

ВЗЕМИ категории и фрази API 50

GET протокол и URI 50

Полета за отговори GET 50

POST Категория и фрази API 51

POST Протокол и URI 51

POST Полета за отговор 52

PUT Категории и фрази API 52

PUT Протокол и URI 52

PUT Полета за отговор 52

GET/POST/PUT пример за JSON файл 53

Контактно устройство API 55

Свържете се с Устройство API Протокол и URI 55

Параметри 55

Примери за JSON файлове за контактно устройство API 55

Пример за файл с отговори 55

Контактно устройство Bulk API 57

Протокол Contact Device Bulk API и URI 57

Контактно устройство BULK API JSON файлове Примери 57

Пример за файл с отговори 57

Контакт API 61

Протокол и URI 61

Полета за заявки 61

Извършване на комбинирано търсене 68

Извършване на търсене с метаданни 68

Извършване на търсене с метаданни с определена стойност 68

Провеждане на събития за търсене на тишина 69

Пример за JSON файл 70

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true 71

Свържете се с Basic Search API 73

Протокол и URI 73

Полета за заявки 73

Полета за отговор 74

Пример за JSON файл 75

Мониторинг на контакти API 77

Протокол и URI 77

Полета за отговор 77

Пример за отговор на JSON 78

Персонализирано търсене на метаданни API 79

Протокол и URI 79

Полета за заявки 79

Полета за отговор 80

Пример за отговор на JSON 80

Формуляр за оценка API 83

Протокол и URI 83

Полета за отговор 83

Пример за JSON файл 85

Формуляр за оценка ID API 89

Протокол и URI 89

Полета за отговор 89

Пример за JSON файл 91

Експорт API 95

Протокол и URI 95

Полета за заявки 95

Полета за отговор 95

CSV Пример за изход на файл 98

Общ импорт на текст API 99

Протокол и URI 99

JSON полета за заявки 99

Пример за JSON файл 100

Общ импорт на текст с множество файлове API 103

Протокол и URI 103

Полета за заявки 103

Поддържани формати 104

Пример за пакет CSV файл 105

Пример за ZIP файл 105

Пример за JSON файл 106

JSON Body 106

Доволен 107

Импорт API **109**

GET Import Protocol и URI 109

GET полета за заявка за импорт 109

GET Import Response Fields 109

GET Import JSON файл пример 110

POST Протокол за импорт и URI 112

Импорт POST Response-полета 112

POST Пример за импортиране на JSON файл 113

JSON формат 113

POST Формат за отговор на успеха 114

Импортни предпочитателни API **115**

Създай предпочитание за импорт API 115

Създай протокол за предпочитания за импорт и URI 115

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импорт 115

Пример за JSON файл Create Import Preference 116

Създаване на отговор на системата за предпочитания при импорт 116

Изтрий предпочитание за импорт API 116

Изтрий протокола за предпочитания за импорт и URI 116

Изтриване Отговор на системата за предпочитания на импорта 116

Импортни предпочитания API 117

Протокол за импортиране на предпочитания и URI 117

Полета за отговор на предпочитанията за импорт 117

Пример за JSON файл 117

Системен отговор 119

Импортиране на предпочитания по ID API 119
Импортиране на предпочитания по ID Protocol и URI 119
Импортиране на предпочитания по ID полета за отговори 119
Импортиране на предпочитания по ID JSON файл Пример 120
Системен отговор 120
Актуализация Предпочитание за импорт API 120
Актуализирай Протокола за предпочитания за импорт и URI 121
Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импорт 121
Пример за JSON файл за предпочитание за актуализация 121
Актуализация Отговор на системата за предпочитания на импорта 122
Списък с включване/изключване API 123
GET списък за включване/изключване API 123
GET Списък за включване/изключване API Протокол и URI 123
GET списък за включване/изключване API Полета за заявки 123
GET Service API Response Fields 125
GET услуга API пример за JSON файл 126
PUT Списък с включване/изключване API 126
PUT Включване/изключване на списък API Протокол и URI 127
PUT Включи/Изключи списък API Полета за заявки 127
PUT Включи/Изключи списък API Полета за отговори 128
PUT Включване/изключване на списък API JSON файл пример 129
POST Списък за включване/изключване API 130
POST Списък за включване/изключване API Протокол и URI 130
POST Списък за включване/изключване API Полета за заявки 130

POST Списък за включване/изключване API Полета за отговори _____ 132

POST Списък за включване/изключване API Пример за JSON файл _____ 133

ИЗТРИЙ Включи/Изключи списък API _____ 133

ИЗТРИЙ Включване/изключване на списък API протокол и URI _____ 133

Отговор на системата за изтриване, включване/изключване на списъци _____ 133

Работни места API _____ 134

Протокол и URI _____ 134

Полета за заявки _____ 134

Полета за отговор _____ 134

Примери за JSON файлове _____ 136

Молба _____ 136

Отговор _____ 136

API за организационна структура _____ 139

Разпределете роли на човек API _____ 139

Разпределете роли на човек API протокол и URI _____ 139

Присвояване на роли на лице API Полета за заявка _____ 139

Присвояване на роли на човек API JSON файл пример _____ 139

Обща група API _____ 140

Обща група API Протокол и URI _____ 140

Общи полета за заявки в група API _____ 140

Организационна структура Common API (Задълбочена информация) _____ 140

Общ API протокол и URI _____ 141

Общи API полета за заявки _____ 141

Често срещани API полета за отговор _____ 141

Често срещан пример за API JSON файл 142
Група API 143
Група API Протокол и URI 143
Група API Полета за заявки—Всички групи 144
Група API Полета за отговор 144
Пример за JSON файл за група API 145
Група по ID (с отбори) 146
Групирайте по ID (с Teams) Протокол и URI 146
Групирайте по ID (с Teams) Полета за заявки 146
Групирайте по ID (с отбори) полета за отговор 146
Групиране по ID (с Teams) JSON файл пример 147
Групов човек API 148
Групово лице API Протокол и URI 148
Полета за заявки за групови участници API 148
Полета за отговори на група-човек API 148
Пример за JSON файл за Group-Person API 149
Група (със Scope) API 149
Група (с Scope) API Протокол и URI 149
Група (с обхват) API Полета за заявки 149
Група (с обхват) API Полета за отговор 150
Група (с обхват) API пример за JSON файл 150
Разрешения API 150
Разрешения API Протокол и URI 150
Разрешения API Полета за отговори 151

Разрешения API Пример за JSON файл 151
Лице API 151
Лице API Протокол и URI 152
Лице API Полета за заявки 152
Пример за JSON файл за лице API 153
Лице от ID API 154
Човек по ID API Протокол и URI 154
Лице по ID API полета за заявка (PUT метод) 154
Лице по ID API Response Fields 157
Човек от ID API JSON файл пример 158
Часова зона на човека API 159
Часова зона на човека API Протокол и URI 159
Часова зона на човека API Полета за отговор 159
Пример за часова зона на човека API JSON файл 160
Роли API 160
Роли API Протокол и URI 160
Роли API Полета за заявки 160
Роли API Полета за отговор 161
Роли API пример за JSON файл 161
Отбор API 162
Отбор API Протокол и URI 162
Отбор API Полета за заявки 163
Пример за JSON файл за екип API 163
Отбори по ID (с агенти) 163

Отбори по ID (с агенти) Протокол и URI ____ 163
Отбори по ID (с агенти) Полета за заявки ____ 164
Екипи по ID (с агенти) Полета за отговор ____ 164
Teams by ID (с агенти) Пример за JSON файл ____ 165
Отбор (със Scope) ____ 167
Протокол за екип (с Scope) и URI ____ 167
Полета за заявки за екип (с обхват) ____ 167
Полета за отговор на екипа (с обхват) ____ 167
Пример за JSON файл на екип (с Scope) ____ 167
Наемател API ____ 168
Наемател API Протокол и URI ____ 168
Наемател API Полета за заявки ____ 168
Tenant API Response-полета ____ 169
Пример за JSON файл API наемател ____ 169
Контроли за запис API ____ 171
Контроли за запис API Протокол и URI ____ 171
URI Параметри на заявката ____ 172
Параметри на запитване ____ 172
Контроли на записа Удостоверяване API Протокол и URI ____ 175
Влизане в контролите за запис API ____ 176
Излизане от контролите за запис API ____ 177
Контроли за запис API Команди за заявка ____ 177
Използване на контролите за запис от командния ред ____ 181
Опростени контроли за запис API ____ 183

Протокол и URI ____ 183

Експорт с един контакт API ____ 189

Протокол и URI ____ 189

Примерен отговор ____ 190

Речеви хитове API ____ 191

Речеви удари API Протокол и URI ____ 191

Речеви удари API Полета за отговор ____ 191

Речеви удари API JSON файл ____ 192

Конфигурация на геодезията API ____ 195

Конфигурация на проучване API Протокол и URI ____ 195

Конфигурация на анкета API Полета за отговори ____ 195

Конфигурация на анкета API пример за JSON файл ____ 197

Проучване ID API ____ 201

Проучване ID API Протокол и URI ____ 201

Анкета ID API Полета за отговори ____ 201

Анкета ID API Пример за JSON файл ____ 203

Текстови удари API ____ 205

Текстови удари API Протокол и URI ____ 205

Текстови удари API Полета за отговор ____ 205

Пример за текстови удари API JSON файл ____ 206

Експорт на транскрипция API ____ 209

Транскрипт Експорт API Протокол и URI ____ 209

Експорт на транскрипции API Полета за заявка ____ 209

Експорт на транскрипция API Пример за CURL файл ____ 209

Започване

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

Оторизиране

Процесът на авторизация е сравним с влизане в Webex WFO. Затова трябва да бъде завършена, преди да можете да направите каквато и да е API заявка. За да се удостоверите като упълномощен потребител на Webex WFO и неговите API-та, трябва да изпратите форматираните си идентификационни данни като заявка POST до крайната точка Authorize API (/API/rest/authorize). Вижте Authorize API за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА : Сесията ви изтича след два часа бездействие.

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

Заявка за разрешение

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

Име	Изискване?	Тип	Описание
място	Н	Низ	Код за локализация на държавата на потребителя.
userId	Y	Низ	ID на потребителя на наемателя.
парола	Y	Низ	Паролата на потребителя.
Език	Y	Низ	Езикът на потребителя. По подразбиране = en
ИД на клиент	Н	Низ	ID на наемателя, към който принадлежи потребителят. Включете наемател ID, ако потребителят има едни и същи входни данни (потребителски ID и парола) за повече от един наемател.

JSON заявка

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

Използване на отговора за разрешение

Когато вашите данни бъдат приети, ще получите отговор, който включва сесия ID. Сесията ID трябва да бъде включена като заглавие във всички следващи API обаждания. Така Webex WFO потвърждава, че сте влезли и сте упълномощени да използвате API-тата.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Някои API инструменти за разработка като Postman запазват сесията ID и я връщат при следващи заявки без необходимост от намеса. Други API инструменти изискват да зададеш хедъра
> Ръчно.

Тази сесия ID трябва да бъде форматирана в двойка ключ-стойност с "cookie" като ключ и сесия ID добавена след "hazelcast.sessionId=", както се вижда в следната двойка ключ-стойност.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Сесията ID както се появява в отговора Authorize API>"

Унищожаване на сесията

При затваряне на приложението трябва да унищожите HTTPS сесията (излезте).

Излез от системата

- Издайте заявка за изтриване на HTTPS до:

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

Работа с текстови файлове

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

Създайте потребител API за Classic Webex WFO

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

> ЗАБЕЛЕЖКА : За да създадете този потребител, трябва да имате стандартната роля на системен администратор или роля с еквивалентни права. Тази роля изисква един лиценз за системен администратор.

За повече информация относно упълномощаването и удостоверяването на потребител с Webex WFO, вижте Authorize API. Ако срещнете проблеми, свържете се с Техническата поддръжка за помощ.

Създайте потребителски акаунт API

1. Започнете Webex WFO и влезте като системен администратор.

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

2. Навигирайте до Управление на приложения > Глобална > потребителска конфигурация > потребители.
3. Изберете **опцията Създаване на нов потребител** и запълнете следните полета в секцията Информация за потребителя.
   - **Първо име** и **фамилия** — Въведете име и фамилия, които определят целта на потребителя. Например, въведете **API** като първо име и **потребителя** като фамилия.
   - **Потребителско** име — Въведете валиден имейл адрес. Това е потребителското име Webex WFO на потребителя, което ще се използва за влизане.
4. Въведете парола, която отговаря на изискванията за **сложност на паролата на вашия наемател в полето Парола** .
5. В полето **Роли** присвоете на потребителя стандартната роля на системен администратор.
6. Настройте полето **Team** на Default Team. Можеш да зададеш тази стойност на алтернативен отбор, ако предпочиташ.

7. Изберете свързаните групи и екипи, които този акаунт трябва да обхваща. Можете да изберете отделни отбори, име на група или име на наемател като група. Изборът на име на наемател подчертава всички отбори в тази група.

11. В полето WFM Views задайте **EnterpriseView** като основен преглед. Това позволява на потребителя да вижда всички потребители.
12. Кликнете **върху Запази** в горния, десен ъгъл на потребителския интерфейс.

Свързани теми

Вижте *справочното ръководство Webex WFO API*.

Достъп до WFM API

Webex WFO New WFM използва интерактивен уебсайт за документиране на API-та, достъпен за всички клиентски среди. Тази тема описва процедурите за достъп до WFM API. Това включва как да се активират необходимите права, да се получи токен за автентикация, да се упълномощи сесия и да се приключи сесията.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Лимитът на скоростта за WFM API на потребителски токен е 500 обаждания в минута и 10 000 обаждания на час. Този лимит на тарифите не важи за WFM исторически API-та.

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

Локации на страниците

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

Процедури

Активирайте достъп до New WFM API

1. Под списъка с **роли** изберете ролята, за която искате да активирате разрешения.
2. Изберете функции Tab.
3. Под Open **Calabrio WFM** > **#API** достъп активирайте едно или повече от следните права.
    - Прочетете прогнозата
    - Прочетете организацията
    - Прочетете заявката
    - Четене на графика
    - Запишете прогноза
    - Организация на писането
    - Заявка за писане

- График за писане

4. Под **Open Calabrio WFM** > Web, активирайте **разрешението за** Personal access tokens.

Генерирай токен

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

1. Навигирайте в **User Settings** > **Лични токени** за достъп.
2. Въведете уникално име в **текстовото поле Име на приложението** .
3. Кликнете **на Генериране на токен**.
4. Копирай жетона.

ЗАБЕЛЕЖКА : Токенът не работи, ако потребителят, създаващ токена, има изтеклата дата за напускане или ако потребителят е изтрит.

Разрешавам

1. Отидете до URL адреса на вашата организация за Webex WFO WFM API-та.
2. Кликнете **Authorize**. Появява се прозорецът **за налични авторизации** .
3. Поставете токена, който сте копирали в предишната процедура, в **текстовото поле Value** .
4. Кликнете **Authorize**.
5. Натиснете **Close** , за да затворите прозореца. Сега можете да изпълнявате заявки и команди за наличните API WFM.

Прекрати разрешената си сесия

1. Кликнете **Authorize**.
2. Кликнете **Излизане**.

Исторически данни WFM API

Webex WFO поддържа исторически API за 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 на агентите и още.

ВАЖНО За да осигурите правилна поддръжка при интеграция с историческите API-та на данните, моля, свържете се с Webex WFO Professional Services за създаване на управляван план за обслужване, който да подкрепи вашия
Организацията 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 исторически API на данни следват формата, описан по-долу.

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

URL адресите за исторически данни API документация следват формата, описан по-долу.

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

Разрешавам

1. Отидете до URL адреса на вашата организация за Webex WFO WFM API за исторически данни.
2. Кликнете **Authorize**. Появява се прозорецът за налични авторизации.
3. Поставете ключа за наемателя, който сте получили от вашия Webex WFO контактен човек.
4. Кликнете **Authorize**.
5. Натиснете **Close** , за да затворите прозореца. Сега можете да стартирате наличните API-та, като използвате ключа за източник на данни, предоставен от вашия контакт Webex WFO.

Прекрати разрешената си сесия

1. Кликнете **Authorize**.
2. Кликнете **на излизане**.

Разреши API

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Сесията ви изтича след два часа бездействие.

GET Protocol/URI

URI	/API/почивка/упълномощаване
Метод	ПОЛУЧАВАМ

Полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
място	Н	Низ	Код за локализация на държавата на потребителя.
userId	Y	Низ	ID на потребителя на наемателя.
парола	Y	Низ	Паролата на потребителя.
Език	Y	Низ	Езикът на потребителя. По подразбиране = en
ИД на клиент	Н	Низ	ID на наемателя, към който принадлежи потребителят. Включете наемател ID, ако потребителят има едни и същи входни данни (потребителски ID и парола) за повече от един наемател.

Примери за JSON файлове

Молба

Следва пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "locale": низ,
```

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

Отговор

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
        , "ID":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "деактивиран":false,
        "licenseCompliance":true, "tenantId":1,
        "passwordExpirationDate":null, "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
```

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

POST Протокол и URI

URI	/API/почивка/упълномощаване
Метод	POST

Полета за заявки

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

Примери за JSON файлове

Молба
Следва пример за форматирана JSON заявка.

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

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

Отговор

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
        , "ID":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Default Team",
        "groupId":2, "groupName":"Default
        Group", "lang":"en",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "деактивиран":false,
        "licenseCompliance":true, "tenantId":1,
        "passwordExpirationDate":null, "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "permissions":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdadminPasswordPolicy",
```

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

Импортиране на контакти на едро

Трети страни използват API-тата за масов импорт на контакти, за да обединят и Insert метаданни и записи в многокомпонентна HTTPS заявка.

Има два API-та за масов импорт:

- Масов контактен импорт API—Използва се от трети страни; позволява вмъкване както на метаданни, така и на записи в многокомпонентна HTTPS заявка

  ЗАБЕЛЕЖКА : Можете също да използвате Bulk Contact Import API, за да импортирате контакти на едро чрез Data Server. Вижте Използване на сървъра за данни за масов импорт на контакти.

- Контакт в реално време API—Използва се от Webex WFO Smart Desktop записващ клиент; първо вмъква метаданни, а след това качва записите отделно, въз основа на отговора от вмъкнатите метаданни. Това позволява на клиента да забави качването на записи и позволява въвеждането на контакти, докато разговорът все още е в ход. Въпреки това, това принуждава клиента да проследява ID-та, за да качи записите за правилния контакт.

Протокол и URI

Масов импорт на контакти API

URI	/API/upload/contacts
Метод	POST
Разрешения	Администриране на наемателя
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Импорт на масови контакти в реално време API (метаданни)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Метод	POST
Разрешения	Заснемане на контакти, записване на глас/запис на екрана
Тип съдържание	application/JSON

Поддържани формати

Следните формати могат да бъдат включени в многокомпонентна заявка.

Тип	Описание
CSV	Файл, разделен със запетая, използван за присвояване на метаданни.
JSON	Същият формат за метаданни като Real-time API, но може да се използва и за масов импорт.
WAV	Аудио формат за запис.
WebM	Комбиниран формат за аудио и видео запис.
WEBMA	Формат само за аудио (WebM контейнер).
WEBMV	Формат само за видео (WebM контейнер).
SPX	Аудио формат.
WMV	Комбиниран формат за аудио и видео запис (или видео само ако е съчетан със звук в един и същи контакт).
OPUS	Аудио формат.

Полета за заявки и отговори

Файловете CSV и JSON включват полета, дефинирани в следващата таблица. Не всички полета се използват и в двата типа файлове. Файлът, към който се прилага полето, е посочен в описанието.

Име	Изискване?	Описание
AgentId	Y	Използва се в CSV и JSON. Агентът ID в един от трите формата. Обработка на сметките

Име	Изис	Описание
		кой формат се използва въз основа на парсиране на съдържанието. ▪ Лице ID. Уникален идентификатор от WfoPerson.id. Този номер се използва и в електронната таблица User Export (Управление на приложения > Global > Users > Import and Export >> Export колона User ID). Това не е Същото като ID в потребителския профил Webex WFO. ▪ AD Login. Домейн\потребителско име (изисква "\"). ▪ Имейл адрес. Имейл адрес (изисква "@"). При използване на CSV за качване на контакти е необходим агент ID. Ако използвате JSON за заявка, агентът ID е по избор. В последния случай агентът ID е зададен на ID на удостоверения потребител, който инициира качването. Максимален брой символи = 254 По подразбиране = няма
AssocCallId	Н	Използва се в CSV и JSON. ID, който свързва контактите. Например, прехвърлен разговор от един агент към друг има едно и също ID. Максимален брой символи = 52 по подразбиране = NULL
Аудио. Местоположение	Н	Използва се в CSV и JSON. В аудио подобекта. Името на ключа (файла) на записа в многокомпонентната заявка. 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 медия на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете.

Максимален брой символи = 128 по подразбиране = няма

Име	Изискване?	Описание
Audio.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В аудио подобекта. Началното време в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на аудиозаписа. Това се използва за определяне на аудио офсета от момента, в който контактът започва. Максимални знаци = дълги По подразбиране = ContactStartTimeMs
CalledAddress	Н	Използвана в CSV. Обадения телефонен номер. Максимален брой символи = 64 по подразбиране = празен низ
Наречен	Н	Използва се в JSON. Обадения телефонен номер. Максимален брой символи = 64 по подразбиране = NULL
CallId	Н	Използва се в CSV и JSON. ID, който идентифицира контакт. Максимален брой символи = 128 по подразбиране = NULL
Професия	Н	Използва се в JSON. Телефонният номер. Максимален брой символи = 64 по подразбиране = NULL
CallingAddress	Н	Използван в CSV. Телефонният номер.

Максимален брой символи = 64

Име	Изис	Описание
		По подразбиране = Празен низ
ClientTimeZone	Н	Използва се в CSV и JSON. Часовата зона е във формат UTC. Поддържа се и Windows Time. Клиентът за запис на работния стол изпраща Windows Time, което е съпоставено на Olson време. Максимален брой символи = 255 По подразбиране = часовата зона на клиента, както е дефинирано в Webex WFO **ПРИМЕР** –06:00
КонтактСтартВремеMs	Н	Използва се в CSV и JSON. Времето за начало в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време). В това поле е необходима стойност, 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 еднакъв времеви печат. ВАЖНО Ако импортирате контакти с Excel, трябва да форматирате колоната Start Time по показване на милисекунди (вижте потребителската документация на Excel за повече информация). В противен случай Excel намалява милисекундите, което води до невярно време и пречи на правилния импорт на записите. Максимален брой символи = дълго 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 курс 0 = входящ сигнал

Име	Изискване?	Описание
		Максимален брой символи = 1 по подразбиране = NULL
Линия	Н	Използвана в CSV и JSON. Линията/разширението на агента. Максимален брой символи = 64 по подразбиране = NULL
metadata.<custom metadata Име на полето>	Н	Използвана в CSV. Персонализираните метаданни полета 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". Максимално име на полето на символи = 39 Максимални символи на стойност на персонализираните метаданни = 2056
CustomMetadata	Н	Използва се в JSON. Персонализираните метаданни полета за попълване. Полето ще бъде създадено, ако не съществува. Обектът съдържа данни под формата на двойки име/стойност. **ПРИМЕР** "account number": "123456" Максимално име на полето на символи = 39 Максимални символи на стойност на персонализираните метаданни = 2056
Запис1	Y	Използван в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многокомпонентната заявка. 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 медия на записа. Разширението

Име	Изис	Описание

		идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Максимален брой символи = 128 по подразбиране = няма
Запис2	Н	Използвана в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многокомпонентната заявка. 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 медия на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Максимален брой символи = 128 по подразбиране = няма
Запис3	Н	Използван в CSV. Името на ключа (файла) на записа в многокомпонентната заявка. 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 медия на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. ЗАБЕЛЕЖКА : Трябва да има аудио файл, иначе импортът се проваля. Максимален брой символи = 128 по подразбиране = няма
Recording2Offset	Н	Използван в CSV. Изместването на Recording2 от Recording1. ПРИМЕР : Аудио файл (WAV), който започва 5 секунди след екранния файл (WebM), има отместване от 5000

Име	Изис	Описание
		(5000 = 5 секунди). Максимални герои = Дълго

Име	Изис	Описание
		По подразбиране = 0
Екран. Местоположение	Н	Използвано в CSV и JSON. В подобекта Screen Името на ключа (файла) на записа в многокомпонентната заявка. 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 медия на записа. Разширението идентифицира файла като аудио или екранен запис, или и двете. Максимален брой символи = 128 по подразбиране = няма
Screen.StartTimeMs	Н	Използва се в CSV и JSON. В подобекта Screen Времето за начало в милисекунди GMT от 1970-01-01 (UNIX време) на записа на екрана. Това се използва, за да се определи изместването на екрана от момента, в който контактът започва. Максимални знаци = дълги По подразбиране = ContactStartTimeMs

CSV файлове примери

CSV може да се качи като част от многокомпонентна заявка за качване. Някои правила относно формата са следните.

- Броят на колоните е променлив. Например, ако винаги искате да използвате часовата зона на клиента, не е нужно да включвате колоната TimeZone в CSV.
- Колоните, включени в CSV, могат да бъдат в произволен ред.
- Броят на колоните във всеки ред трябва да съвпада с броя на заглавните колони.
- Ако стойността има запетая, тя трябва да бъде заобиколена от кавички.
- Ако стойността не е известна за конкретен контакт, но заглавието съществува, използвайте празен низ за тази колона.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Успешният отговор се форматира в JSON, защото добавя някакъв статус за всеки контакт и запис.

Пълен пример

Този пример показва файл, който използва всяко възможно поле за CSV файл.

```
AgentId, ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd dress, direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
ABC/Bunkowm,1447100000000,Америка/Чикаго,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Америка/Чикаго,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,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

Контактната информация може да бъде импортирана в Webex WFO във формат JSON като алтернатива на CSV формат.

Пълен пример

Следва пример за форматиран JSON файл.

```
{
    "AgentId":"#john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress": "1800",
    "ClientTimeZone": "Централно стандартно време",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Direction":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 представлява колекция от файлове, обработвани като отделни файлове в многокомпонентната заявка.

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

Например, многокомпонентна заявка изглежда така.

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

Тази многокомпонентна заявка се обработва така, сякаш файловете са всички в ZIP или всички поотделно в многокомпонентната заявка.

Забележки

- Редът на файловете няма значение.
- Качване на контакт, който съдържа име на записващ файл, но не включва този запис, няма да бъде вмъкнат.

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

ВАЖНО Трябва да имате достъп от администратор на наематели, достъп до сървъра за данни за масовия импорт на контакти и разрешението за масов импорт за вашата роля.

Използване на Data Server за масов импорт на контакти

Можете да използвате Bulk Contact Import API, за да качвате контакти на едро през Data Server. Използването на Bulk Contact Import API изисква следното:

- Webex WFO Администраторска роля с активирано разрешение за масово импортиране.
- Достъп за четене/запис към Data Server.

За качване на контакти на едро през Data Server:

PREREQUISITE За масов импорт и успешно качване на файлове чрез сървър за данни, сървърът за данни трябва да бъде конфигуриран в рамките на Webex WFO. Това може да бъде Data Server, който вече се използва за всякакви
друга цел или нов сървър за данни. Ако конфигурирате нов Data Server за масов импорт, вижте темата "Data Server Configuration" в *потребителското ръководство Webex WFO*.

1. За да използвате сървър за данни, който вече е конфигуриран в Webex WFO, отидете до страницата **за конфигурация** на сървъра за данни (Управление на приложения > Конфигурация на система > Конфигурация на сървър за данни) и изберете този сървър за данни.
2. В секцията **Regional Data Server ACD Sync Settings** , уверете се, че **е избрано Enable Capture** и че **е зададен Generic (Default)** ACD.
3. Кликни **Запази**.
4. Създайте CSV (не JSON) файл, който съдържа всички необходими полета, плюс всички опционални файлове, които искате да добавите.
5. Префикс на файла с думата CONTACT. Думата е чувствителна към малък и трябва да я напишете с главни букви.

   ПРИМЕР
   Вашият CSV файл се казва ExampleContacts.CSV. Трябва да го преименувате с префикса CONTACT по следния начин:

   КОНТАКТ. ExampleContacts.CSV

6. Поставете CSV файла и всички свързани медийни файлове в папката GIS <tenant> на Data Server. Тази папка се намира в местоположението, определено от полето Regional Data Server GIS File Location на страницата за конфигурация на Data Server.

   ПРИМЕР C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Импорт на масова организация API

Масовият импорт на организация API се използва от трети страни за качване на организационната структура на техния контакт център (групи, екипи и хора) в Webex WFO.

API вмъква и обновява само групи, екипи и хора. Тя никога не се изтрива, така че е безопасно да се импортира подмножество от организационната структура. Импортът е повторяем, защото API променя само онези полета, които се променят. Безопасно е да импортирате един и същ файл няколко пъти.

Импортът обработва групи, екипи и лица по следния начин.

> ВАЖНО Ако качвате CSV файл за масов импорт на организации за групи или екипи, заглавията на колоните трябва да съвпадат с съответните полета за заявка и отговор в таблиците по-долу точно. Не можете да пренареждате или пропуснете нито една от колоните, дори ако не са задължителни за всяка отделна публикация.

Групи API Протокол и URI

URI	/API/upload/groups
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Групи. Групата се идентифицира чрез колоната groupName. Ако стойността в groupName съвпада с съществуваща група, тази група се използва. Ако groupName е нов, се създава група с това име и се активира.

Групи API Полета за заявки и отговори

Име	Изискване?	Описание
id	Y	Групата е ID в ACD. Можете да идентифицирате числото ID, като експортирате групови данни и ги прегледате в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА : Ако групата е нова група, ID трябва да бъде зададено на 0 (нула), иначе импортът ще се провали.
Име	Y	Името на групата. Максимален брой символи = 60 По подразбиране = няма
активирана дата	Y	Датата на активиране на групата във формат MM/DD/YYYY. По подразбиране = текуща дата
деактивирана Дата	Y	Датата на деактивиране на групата във формат MM/DD/YYYY.

Отбори API Протокол и URI

URI	/API/upload/teams
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Отбори. Отборът се идентифицира чрез колоната teamName. Ако стойността в teamName съвпада с съществуващ отбор, този отбор се използва. Ако групата, под която е този отбор, се е променила, тази връзка се обновява. Ако teamName е нов, се създава отбор с това име под посочената група и се активира.

Екипи API Полета за заявки и отговори

Име	Изискване?	Описание
id	Y	Отборът е ID в ACD. Можете да идентифицирате номера ID, като експортирате данни от екипа и ги прегледате в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА : Ако отборът е нов, ID трябва да бъде зададен на 0 (нула), иначе импортът ще се провали.
Име	Y	Името на екипа. Максимален брой символи = 60
активирана дата	Y	Датата на активиране на групата във формат MM/DD/YYYY. По подразбиране = текуща дата
деактивирана Дата	Y	Датата на деактивиране на групата във формат MM/DD/YYYY.
parentGroupId	Y	Името на групата, към която принадлежи отборът.
productivityКомпилация	Y	Показва дали статистиките на отбора трябва да бъдат включени, когато услугата Capture събира статистики за продуктивност (Вярно/Невярно). По подразбиране = вярно

Лица API Протокол и URI

URI	/API/upload/persons
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Лица. Лицето се идентифицира чрез имейл, adLogin или acdId. Ако някоя от тези стойности съвпада с съществуващ човек, този човек се използва. Ако членството в екипа, името, часовата зона, местоположението или активният статус на този човек се е променило, то се актуализира съответно. Ако се намери съвпадащ човек, API никога не заличава нито един от трите идентификатора

Ако стойност вече съществува. Например, ако съвпадение се намери 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 са нови, се създава нов човек и получава ролята на агент по подразбиране.

Лица API Полета за заявки и отговори

Име	Изискване?	Описание
personId	Y	Човекът е ID в Webex WFO. Можете да идентифицирате номера ID, като експортирате лични данни и ги прегледате в получения CSV файл. Използвайте 0 (нула), ако това е нов човек.
Имейл	Y	Имейл адресът на потребителя. Максимален брой символи = 254 По подразбиране = няма
първо име	Y	Първото име на потребителя. Максимален брой символи = 50 По подразбиране = няма
Фамилия	Y	Фамилията на потребителя. Максимален брой символи = 50 По подразбиране = няма
Часова зона	H	Часовата зона на агента. По подразбиране = часова зона на клиента За пълен списък с имена на часови зони вижте Импортиране и Експортиране на потребители. ПРИМЕР Америка/Чикаго
adLogin	H	Името за вход Active Directory на потребителя. Максимален брой символи = 50 По

Импорт на масова организация API | Лица API Полета за заявки и подразбиране = няма

Име	Изис	Описание

членГрупа	Н	Екипът, към който принадлежи потребителят.
Активизирам	Н	Датата, на която потребителят е бил активиран във формат MM/DD/YYYY. По подразбиране = текуща дата
Деактивира	Н	Датата, на която потребителят е бил деактивиран във формата ММ/ДД/ГГГГ. ЗАБЕЛЕЖКА : За да активирате деактивиран потребител при импортиране, задайте тази дата на 31.12.2999 г.
място	Н	Езикът, използван от потребителя. По подразбиране = en
Роли	Н	Ролите, възложени на потребителя. Множество роли са разделени по точки и запетаи.
Обхватни групи	Н	Групите в обхвата на потребителя. Множество групи са разделени с точки и запетая.
ScopeTeams	Н	Екипите в обхвата на потребителя. Множество отбори са разделени с точки и запетая.
enableScheduling	Н	Показва дали потребителят може да бъде планиран във формат True или False (WFM само). По подразбиране = невярно
Мнения	Н	Изгледите, които потребителят получава в WFM (само WFM). По подразбиране = няма
mainView	Н	Основният изглед на потребителя в WFM (само WFM). По подразбиране = няма
компанияСтартоваДата на начало	Н	Датата, на която потребителят е започнал работа с компанията във формата. MM/DD/YYYY (САМО WFM). По подразбиране = няма

Име	Изискване?	Описание
companyEndDate	Н	Датата, на която потребителят напусна компанията във формат MM/DD/YYYY (само WFM). По подразбиране = няма
отделНачална дата	Н	Датата, на която потребителят е започнал с катедрата във формат MM/DD/YYYY (само WFM). По подразбиране = няма
employeeId	Н	Служителят на потребителя ID (само WFM). По подразбиране = няма
ранк	Н	Рангът на потребителя в контакт центъра (само WFM). По подразбиране = няма
qmViews	Н	Изгледите, присвоени на потребителя в QM (само QM). По подразбиране = няма
isReconcileOnly	Н	Когато е избран, агентът използва запис на шлюза и всички повиквания на агента изискват след-повикване (само QM). По подразбиране = няма
scopetenant	Н	Когато е настроен на TRUE, потребителят има обхват върху всички групи, екипи и потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е както е конфигуриран в полетата Scope Teams и Scope Groups (True/False). По подразбиране = няма
acdId	Y	ID на потребителя в рамките на ACD. По подразбиране = няма **ЗАБЕЛЕЖКА:** Това поле е задължително, ако сте избрали отметката "Enable schedule for this user".
acdServerId	Y	ID на ACD, който е източникът на данни за потребителя.

Име	Изис	Описание
		По подразбиране = няма

> **ЗАБЕЛЕЖКА:** Това поле е задължително, ако сте избрали отметката "Enable schedule for this user".

CSV Примери за файлове

Пример за групи CSV

```
1 ID, име, активирано Дата, деактивирана Дата
2 0,Продажби, 01/04/2018, 01/01/2019
3 0,Финанси, 01/04/2018,0180182019
```

Пример за отбори CSV

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR Продажби, 01/04/2018, 01/01/2019, Продажби, Вярно
3 0,Продажби на части, 01/04/2018, 01/01/2019, Продажби, Невярно
```

Категории и фрази API

Използвайте този API, за да работите със списъци с

категории и фрази от. Тези методи се използват за

Категории и Фрази API:

- Get—Извлича информация за категории и фрази
- POST—Създава категории и фрази
- PUT—Актуализира информация за категории и фрази
- Изтриване — Изтриване на информация за категории и фрази

ИЗТРИЙ категории и фрази API

Този метод изтрива информация за категории и фрази.

Протокол DELETE и URI

URI: Категорийна фраза	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Метод	ИЗТРИВАМ
Разрешения	Админ Аналитика на десктоп Администратор Аудио анализ Администратор LVSCR Аналитика Администратор Текстова аналитика Администриране на

	наемател
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

ПРИМЕР

Изтриване на категория: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Име	Описание
Изтриване на фраза: /API/rest/cas/phrase?ID=7	

Системата реагира със следното:

{"deleted":1}

GET Категории и фрази API

Този метод извлича информация за категории и фрази.

GET протокол и URI

URI:	
Категорийна фраза	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Админ Аналитика на десктоп Администратор Аудио анализ Администратор LVSCR Аналитика Администратор Текстова аналитика Администриране на наемател
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за отговори GET

Име	Описание
Категории	Подробна информация относно категориите Аналитика.
id	Категория ID.
описание	Описание на категорията.

languageId	Знаковият низ, който определя езика.

ПРИМЕР US английски = en-us

Име	Описание
Фрази	Подробна информация относно аналитичните термини.
фраза	Фраза, която да се търси.
Фонетични	Фонетично изписване на фразата за търсене.
звучиКато	Алтернативни версии на фразата, които звучат като целевата фраза.
доверие	Стойност на доверие, показваща вероятността ударът да е правилен.
id	ID номер на фразата.
categoryId	Категория ID номер за фразата.
държава	Контактното състояние на агента.

POST Категория и фрази API

Този метод създава информация за категории и фрази.

POST Протокол и URI

URI: Категорийна фраза	/API/rest/cas/phraselist /API/почивка/cas/фраза
Метод	POST
Разрешения	Админ Аналитика на работния стол Администратор Аудио анализ Администратор LVCSR Аналитика Администратор Текстова аналитика Администриране на наемател
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

POST Полета за отговор

Име	Описание
категория	Подробна информация относно категориите Аналитика.
описание	Описание на категорията.
languageId	Знаковият низ, който определя езика. ПРИМЕР US английски = en-us

PUT Категории и фрази API

Този метод актуализира информацията за категории и фрази.

PUT Протокол и URI

URI:	
Категорийна фраза	/API/rest/cas/phraselist /API/почивка/cas/фраза
Метод	PUT
Разрешения	Админ Аналитика на десктоп Администратор Аудио анализ Администратор LVSCR Аналитика Администратор Текстова аналитика Администриране на наемател
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

PUT Полета за отговор

Име	Описание

Име	Описание

Име	Описание
id	Категория ID.
описание	Описание на категорията.
languageId	Знаковият низ, който определя езика. ПРИМЕР US английски = en-us
Фрази	Подробна информация относно аналитичните термини.
фраза	Фраза, която да се търси.
Фонетични	Фонетично изписване на фразата за търсене.
звучиКато	Алтернативни версии на фразата, които звучат като целевата фраза.
доверие	Стойност на доверие, показваща вероятността ударът да е правилен.
id	ID номер на фразата.
categoryId	Категория ID номер за фразата.
държава	Контактното състояние на агента.

GET/POST/PUT пример за JSON файл

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

```
{
        "категории": [{
                "ID": число, "категория": низ,
                "описание": низ,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "фрази": [{
```

```
                                    "фраза": струна, "фонетична":
                                    струна, "soundslike": струна,
                                    "увереност": число, "ID": число,
                                    "категорияId": число,
                                    "състояние": число


                            },
                            ...
                        ],
                    "увереност": число
    }
```

Контактно устройство API

Използвайте Contact Device API, за да получите списък с устройства.

Протокол за контакт с устройство API и URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране QM

Параметри

Поле	Изискване?	Тип	Описание
includeUnconconfiguredDevices	Н	Булев	Когато е настроено на true, се включват неконфигурирани устройства. По подразбиране = невярно Приети ценности. ▪ true ▪ невярно
itemsНаСтраница	Н	Номер	Броят на артикулите, които се появяват на страница.
sortКолона	Н	Текст	personId
sortDirection	Н		Опции ▪ възходящ ▪ намаляващ

Контактно устройство API JSON файлове

Пример за файл с отговори

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "име": "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,
                "разширение": "8013", "partition": "Route
                Partition"
            }
        ]
}
```

Контактно устройство Bulk API

Използвайте Contact Device Bulk API, за да добавяте устройства на едро.

Протокол Contact Device Bulk API и URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Метод	POST
Разрешения	Администриране QM

Вижте Контактно устройство API за повече информация.

Контактно устройство BULK API JSON файлове

Пример за файл с отговори

```
{
      "add": [
            {
                  "конфигуриран": вярно,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "partition": ""}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId": 0,
                  "ID": 239,
                  "isRecordingTones": false,
                  "isStereo": false,
                  "loggedInPersonId": 19,
                  "monitoringServerId": null,
                  "име": "SEPWIN7X64003",
                  "personId": 19,
                  "recordingGroupId": 1,
                  "recordingTypeId": 1,
                  "signalingGroupId": 1,
                  "telephonyGroupId": 1,
                  "virtualDevice": null
            },
            {
                  "конфигуриран": вярно,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459, "Разделяне": ""},
```

```
                    {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 238,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "име": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "delete": [
            {
                "конфигуриран": вярно,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 108,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 30,
                "monitoringServerId": null,
                "име": "SEPWIN8X64004",
                "personId": 30,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "конфигуриран": вярно,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 99,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 22,
                "monitoringServerId": null,
                "име": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
        ],
        "актуализация": [
                {
                    "конфигуриран": вярно,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 88,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": false,
                    "loggedInPersonId": 31,
                    "monitoringServerId": null,
                    "име": "CSFWIN10X64004",
                    "personId": 31,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                },
                {
                    "конфигуриран": вярно,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "ID": 86,
                    "isRecordingTones": false,
                    "isStereo": false,
                    "loggedInPersonId": 23,
                    "monitoringServerId": null,
                    "име": "CSFWIN10X64003",
                    "personId": 23,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "signalingGroupId": 1,
                    "telephonyGroupId": 1,
                    "virtualDevice": null
                }
        ]
}
```

Контакт API

Контактът API позволява на потребителите да търсят конкретни контакти, след което да линкват към Webex WFO, за да ги възпроизвеждат в Media Player.

Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/контакт/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Контакти за търсене
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Параметри	ID = идентификатор за съществуващ контакт. Този ресурс URI намира конкретен контакт ID. Ако {ID} не съществува, отговорът връща код за грешка вместо празен списък. beginTime = <начална времева марка за контактите>

Полета за заявки

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

Parameter	Описание
агент	Потребителя е ID. Приетата стойност е цяло число ID. Параметърът ("агентът") е чувствителен с малка буква и трябва да е изцяло с малки букви. Ако потребителят използва параметъра с главна буква A, той връща всички агенти. ФАКУЛТАТИВЕН
Ани	Автоматичната идентификация на номера (ANI) за обаждане. С други думи, ANI идентифицира номера на обаждащата се страна. Приетата стойност е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) джокери.

Parameter	Описание
	Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. ПРИМЕР `contact?ani=1234&ani=4567` Когато предоставите няколко стойности за един параметър, заявката комбинира тези стойности с OR (т.е. предишният пример търси контакти с ani=1234 ИЛИ ani=4567). ФАКУЛТАТИВЕН.
assocCallId	Свързаният контакт ID свързва контактите според клиента опит. ФАКУЛТАТИВЕН.
startDate	Връщайте само записи, които започват на или след посочената дата. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`. Ако не е посочен диапазон и не е посочен dateDate, по подразбиране е 60 дни преди днес.
beginTime	Използва се с beginDate за връщане на записи, които започват на или след посочената дата и час. ФОРМАТ: `HH:MM`.
callId	Контакт ID от трета страна интеграция. Приетата стойност е низ. ФАКУЛТАТИВЕН.
canEvaluate	Показва дали потребителят може да оцени този контакт. Приетата стойност е верен. True връща контакта, ако потребителят може да го оцени при влизане в Webex WFO. ФАКУЛТАТИВЕН. Ако не включите този параметър, заявката не филтрира контактите. СТОЙНОСТ: Вярно, ако контактът може да бъде оценен от влязлия потребител.
датаОцененаКрай	Крайната дата на диапазона от филтрирани контакти, които бяха оценени. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`.
датаОцененаНачало	Началната дата на диапазона от филтрирани контакти, които са оценявани. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`.
ДНИС	Сървърът за идентификация на набрания номер (DNIS) за обаждането. С други думи, извиканото число. Приетата стойност е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) джокери. Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато

Parameter	Описание
	предоставяте множество стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с OR. ФАКУЛТАТИВЕН.
крайна дата	Връщайте само записи, които започват преди посочената дата. ФОРМАТ: `YYYY-MM-DD`. Ако не е посочен диапазон и крайната дата не е посочена, по подразбиране е днес.
endTime дата.	Използва се с endDate за връщане на записи, започващи преди посочената ФОРМАТ: `HH:MM`.
Изключи	Връща Uniform Resource Identifier (URI) за зададената стойност. Кликнете на URI, за да видите данните, свързани със посочената 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 метаданни.
разширявам	Връща всички данни, свързани със зададената стойност, вместо URI. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ събитие—Разширява всички събития, за да включва всички данни за събитията, а не само URI. ▪ метаданни — Разширяват всички метаданни, не само URI. ▪ metadata.key1 — Разширява само атрибута key1 в обекта метаданни.
първо име	Първото име на агента. Приетите стойности са низ с какъвто и да е брой звездични (*) или въпросителен знак (?) джокери. ФАКУЛТАТИВЕН.
група	Групата е ID. Приетата стойност е цяло число ID.
ФАКУЛТАТИВЕН. имаЗапис СТОЙНОСТИ:	Върнете само контакти, свързани със запис. ФАКУЛТАТИВЕН. ▪ true ▪ невярно

Parameter	Описание
	Ако не включите този параметър, заявката не филтрира контактите по записи.
HR	Дали оценката на контакта е била маркирана за човешки ресурси (HR). ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ■ true ■ невярно ■ 1 (вярно) ■ 0 (невярно)
inProgress	Дали оценката на контактите е в ход. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ■ true ■ невярно ■ 1 (вярно) ■ 0 (невярно)
Фамилия	Фамилията на агента. Приетите стойности са низ с какъвто и да е брой звездични (*) или въпросителен знак (?) джокери. Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставяте множество стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с OR. ФАКУЛТАТИВЕН.
граница	URL параметър, 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 обаждането (от гледна точка на агента, който записва разговора). Приетата стойност е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) джокери. Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за един параметър, заявката комбинира тези

Parameter	Описание
	стойности с OR. ФАКУЛТАТИВЕН.
Метаданни	Полето с метаданни. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ <key>~<operator>~<стойност> Където <key> е името на полето с метаданни, конфигурирано в Monitoring and Recording Administrator, и трябва да съвпада точно с конфигурираното име на метаданните. <операторът> е един от следните: ▪ Равнява ▪ започва с ▪ край С ▪ Съдържа <стойността> може да включва низ със звездични (*) или въпросителен знак (?) уайлдкари. Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за един параметър, заявката комбинира тези стойности с OR. Ако не посочите стойност, заявката връща всички контакти с метаданни за посочения ключ.
Нужди Одобрение	Дали оценката на контакта се нуждае от одобрение. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
номер	Който и да е номер, използван в контакта (ANI или DNIS). Приетата стойност е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) джокери. Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставяте множество стойности за параметър, заявката комбинира тези стойности с OR. ФАКУЛТАТИВЕН.

Parameter	Описание
телефонен номер	Който и да е номер, използван в контакта (ANI, DNIS или Line). Приетата Стойността е низ със звездичка (*) или въпросителен знак (?) джокери. Този параметър може да се появи нула или веднъж в една заявка. ФАКУЛТАТИВЕН.
Диапазон	Параметър на заглавието, който ви позволява да прелиствате резултатите. Където, "items=<1-200>". ФАКУЛТАТИВЕН. НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА Параметърът на диапазона може да се използва заедно с параметъра за гранична заявка, 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 като "броя". Където приетите стойности са: ▪ true ▪ фал шиво ПО ИЗБОР.
тишина Продължителност записаната	Контакти само за връщане, където продължителността (в милисекунди) на Мълчанието е равно или по-голямо от зададената стойност. ПРИМЕР за тишинаПродължителност=5000 връща контакти, при които има един или повече записани случаи на тишина, равна или по-голяма от 5 секунди. ФАКУЛТАТИВЕН.
мълчаниеСъбития равен на или	Връщане само на контакти, при които броят на събитията на мълчание е

Parameter	Описание
	по-голяма от посочената стойност. ПРИМЕР silenceEvents=5 връща контакти, при които има 5 или повече събития на тишина. ФАКУЛТАТИВЕН
Маркирани	Дали контактът е бил маркиран. Приетите булеви стойности са: ▪ true ▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно) ПО ЖЕЛАНИЕ.
talkOverDuration записаната комуникация е	Връщайте само контакти, където продължителността (в милисекунди) на над събитията са равни или по-големи от зададената стойност. ПРИМЕР talkOverDuration=5000 връща контакти, при които има един или повече записани случаи на разговор по събития, равни на или повече от 5 секунди. ФАКУЛТАТИВЕН.
talkOverEvents	Връщайте само контакти, при които броят на събитията за разговор е равен на или по-голяма от посочената стойност. ПРИМЕР talkOverEvents=5 връща контакти, при които има 5 или повече събития за разговор. ФАКУЛТАТИВЕН.
отбор	Отборът ID. Приетата стойност е цяло число ID. ФАКУЛТАТИВЕН.
обучение	Дали оценката на контакта е маркирана за обучение. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ true

Parameter	Описание
	▪ невярно ▪ 1 (вярно) ▪ 0 (невярно)
вид	Какъв е видът контакт. Типовият параметър филтрира контактите според състоянията на качване. ФАКУЛТАТИВЕН. СТОЙНОСТИ: ▪ качество ▪ архив Ако не включите този параметър, заявката не се филтрира според състоянията на качване. ЗАБЕЛЕЖКА : Ролята на архивен потребител има глобален обхват само когато посочите типа на архива.

Извършване на комбинирано търсене

Следващото искане връща списък с всички контакти, записани с цел качество на или след 01/01/2018 (GMT).

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

Извършване на търсене с метаданни

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

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

Следва списък с всички контакти с метаданните, наречен customerNo.

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

Извършване на търсене с метаданни с определена стойност

Следващото запитване 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
```

Провеждане на събития за търсене на тишина

Следващата заявка връща списък с контакти, които съдържат две или повече събития на мълчание с продължителност 10 секунди или повече.

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

Пример за JSON файл


```
{
   "hr" : false, "dnis" :
   "2111",
   "callDuration" : 15000,
   "ани" : "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
   {
      "име" : "form1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
   },
   "отбор" : {
      "Име" : "Екип1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
   },
   "qualityReason" : {
      "text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
      "ключ" : "rec_reason_what_first"
   },
   "агент" : {
      "фамилия": "Bunkowske",
      "потребителско име" :
      "bunkowm",
      "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
      "Mark",
      "displayId" : "0.1"
   },
   "оценка" : { "stateId"
      : 1,
      "резултат" : 90,
      "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
   },
   "Обучение" : 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/почивка/запис/група/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,
"брой": "689"
}
```

Свържете се с Basic Search API

Основното търсене на контакти API връща подробности за текущо или най-скоро завършено обаждане. Върнатата информация се състои от най-скорошния контакт, който съвпада с параметрите на търсенето. Най-скорошният контакт може би в момента е в ход.

Протокол и URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Контакти за търсене
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
Ани	Н	Низ	Телефонен номер на контакта.
ДНИС	Н	Низ	Обадих се на номера на контакта. Телефонният номер на агента.
първо име	Н	Низ	Първото име на агента.
Фамилия	Н	Низ	Фамилията на агента.
линия	Н	Низ	Разширението за обаждането (от гледна точка на агента, който записва разговора). the Приета стойност е низ със звездичка (*) или Въпросителен знак (?) Жоккарти.

Име	Изискване?	Тип	Описание
			Този параметър може да се появи нула или повече пъти в една заявка. Когато предоставите няколко стойности за един параметър, заявката комбинира тези стойности с OR. ФАКУЛТАТИВЕН.
Потребителско име	Н	Низ	Имейл адресът на агента от таблицата Person.

Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
id	CCR база данни ID на контакта.
assocCallId	Свързан контакт ID на контакт.
callПродължителност	Продължителността на разговора.
recordingUrl	URL на връзката за възпроизвеждане на контакта.
isComplete	Показва дали това е завършен разговор или обаждането е в ход. true = call е завършен False = обаждане е в ход
startTime	Времеви печат, че разговорът е започнал, в GMT.
агент	Подробна информация за агентите.
$ref	URL препратка към ресурс на лице
displayId	Покажи ID на агента.
Фамилия	Фамилия на агента
първо име	Първото име на агента.
Потребителско име	Имейл адрес на агента.

Ако няма контакти, които да отговарят на дадените параметри (например, предоставеният агент никога не е приемал обаждане или не е в обхвата), системата връща отговор 404 "Не е намерено". За контакти, които не са свързани с агент (например записани в шлюза контакти), атрибутът "агент" ще бъде нулев.

Пример за JSON файл

По-долу са 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",
            "фамилия" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "потребителско име" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Мониторинг на контакти API

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

Всички контакти се записват в базата данни и се показват с този API. Въпреки това, броят на контактите, показани с този API, може да се различава от броя контакти, показани в таблицата с контакти. Например, в зависимост от това как зададете Глобалните настройки, параметърът Дължина на обаждането 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: Това API не брои коренните записи, докато не бъдат съвместени.

ПРОТОКОЛ И URI

URI	/API/почивка/мониторинг/контакти/lite
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на разрешение от наемателя
Тип съдържание	application/JSON

ПОЛЕТА ЗА ОТГОВОР

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

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.
totalWithVideo	Брой контакти, създадени през последните 15 минути които имат качени екранни записи.

ПРИМЕР ЗА ОТГОВОР НА JSON

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

Персонализирано търсене на метаданни API

Използвайте Custom Metadata Search API, за да намерите всички контакти с определена стойност на персонализираните метаданни.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** : За да търсите контакти за стандартна стойност на метаданни или контакти с допълнителни параметри, които този API не поддържа, използвайте Контакт API.

ПРОТОКОЛ И URI

URI	API/почивка/запис/метаданни/контакт
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Вижте контактите

ПОЛЕТА ЗА ЗАЯВКИ

Име	Изисква?	Тип	Описание
metadataКлюч	Y	Низ	Ключът за метаданни, използван за търсене.
metadataСтойност	Y	Низ	Стойността на метаданните, за която вие Търсят.
граница	Н	Номер	Максимален брой контакти Лични карти за връщане. По подразбиране това е 1,000. Максималната стойност е 100,000.
Компенсира	Н	Номер	Стойност при търсене на контактни идентификатори които са по-малки от офсета. Този поле се използва за пагиниране като Върнатите контактни идентификатори

се сортират в

Име	Изисква?	Тип	Описание
			низходящ ред. Вижте полетата за отговори за подробности.

ПОЛЕТА ЗА ОТГОВОР

Поле	Описание
Номериране	JSON за пагинация. Това поле съдържа следния под-Полета: ▪ следващо: API да се обадите, за да получите следващата партида данни, е че има още. Ако няма повече данни, този низ е празен. ▪ общо: Броят на контактните идентификатори, които съвпадат с двойката ключ/стойност от метаданните, която търсихте.
данни	JSON списък с контактни идентификатори.

ПРИМЕР ЗА ОТГОВОР НА JSON

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
{
   "пагинация": { "next":
"запис/метаданни/контакт?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
      "общо": 200
   },
   "данни": [
      {
         "ID": 376909
      },
      {
         "ID": 376908
      },
      {
         "ID": 376907
      },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Формуляр за оценка API

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

Протокол и URI

URL адрес	/API/rest/recording/evalform
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за отговор

Име	Описание
id	Формуляр за оценка ID.
Име	Име на формуляра за оценка.
описание	Описание на формуляра за оценка.
Създател	Създател на формуляр за оценка.
Създаден	Времето, когато формулярът за оценка е създаден в UNIX епохални
милисекунди. manualПретегляне	Показва дали ръчното претегляне важи за въпросите в оценката формуляр.
createdTZ	Часовата зона, в която е създаден формулярът за оценка.
Актуализация	Индикатор за актуализация.
Актуализира	Индикатор за време кога формулярът за оценка е бил последно обновен, в UNIX епохален формат.

Име	Описание
updatedTz	Часова зона, в която е актуализиран формулярът за оценка.
статус	Статус на формуляра за оценка.
defaultForm	Показва дали формулярът за оценка показва стандартни
стойности на отговорите. одобрение Изисква се	Посочва дали трябва да бъдат одобрени
промени във формуляра за оценка. bandRanges	Подробна информация относно диапазоните
на обхватите на оценъчната форма.	
бенд	Оценъчен формуляр номер на лентата.
започвам	Началото на оценителната група за оценяване.
край	Край на оценъчната лента.
СкорТип	Подробна информация за оценъчния формуляр за оценка.
id	Оценка ID.
Име	Име на типа партитура. ПРИМЕР Процент
Раздели	Подробна информация относно разделите на формулярите за оценка.
id	Раздел ID формуляр за оценка.
Име	Име на секцията на формуляра за оценяване.
заповед	Редът, в който разделът се появява във формуляра за оценка.
тегло	Фактор на теглото на оценъчната форма на секцията.
startColor	Начално оцветяване на секцията с оценъчния формуляр.
endColor	Краен цвят на секцията за оценъчни формуляри.
Въпроси	Подробна информация относно въпроса за оценъчния формуляр.
id	Въпрос ID.
Текст	Текстът на въпроса.

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

Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
[
        {
            "ID": номер, "име": струна,
            "описание": низ, "създател":
            низ,
            "създадено": епохални милисекунди,
            "manualWeighting": булево,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "Актуализирано": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "група": 1,
                    "начало": 0,
                    "край": 40
            }, {
                    "група": 2,
                    "начало": 40,
                    "край": 60
            }, {
                    "група": 3,
                    "начало": 60,
                    "край": 100
            }
      ],
        "scoreType": {
              "ID": 1,
            "Име": "Процент"
    },
            "секции": [{
                        "ID": 1,
                        "име": "секция 1",
                        "заповед": 0,
                        "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                        "endColor": "#0000000",
                        "questions": [{
                                "ID": 1,
                                "текст": "как беше службата",
```

```
                "ред": 0,
                "тегло": 0.5,
                "описание": "",
                "опции": [{
                        "ID": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 0,
                        "точки": 100
                    }, {
                        "ID": 2,
                        "type": "ADDITIVE",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 1,
                        "точки": 0

                    }, {    "ID": 3,
                        "type": "NOTAPPABLE",
                        "label": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 2,
                        "точки": 0


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

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

Формуляр за оценка ID API

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

Протокол и URI

URL адрес	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за отговор

Име	Описание
id	Формуляр за оценка ID.
Име	Име на формуляра за оценка.
описание	Описание на формуляра за оценка.
Създател	Създател на формуляр за оценка.
Създаден	Времето, когато формулярът за оценка е създаден в UNIX епохални
милисекунди. manualПретегляне	Показва дали ръчното претегляне важи за въпросите в оценката формуляр.
createdTZ	Часовата зона, в която е създаден формулярът за оценка.
Актуализация	Индикатор за актуализация.
Актуализира	Индикатор за време кога формулярът за оценка е бил последно обновен, в UNIX епохален формат.

Име	Описание
updatedTz	Часова зона, в която е актуализиран формулярът за оценка.
статус	Статус на формуляра за оценка.
defaultForm	Показва дали формулярът за оценка показва стандартни
стойности на отговорите. одобрение Изисква се	Посочва дали трябва да бъдат одобрени
промени във формуляра за оценка. bandRanges	Подробна информация относно диапазоните
на обхватите на оценъчната форма.	
бенд	Оценъчен формуляр номер на лентата.
започвам	Началото на оценителната група за оценяване.
край	Край на оценъчната лента.
СкорТип	Подробна информация за оценъчния формуляр за оценка.
id	Оценка ID.
Име	Име на типа партитура. ПРИМЕР Процент
Раздели	Подробна информация относно разделите на формулярите за оценка.
id	Раздел ID във формуляра за оценка.
Име	Име на секцията на формуляра за оценяване.
заповед	Редът, в който разделът се появява във формуляра за оценка.
тегло	Фактор на теглото на оценъчната форма на секцията.
startColor	Начално оцветяване на секцията с оценъчния формуляр.
endColor	Краен цвят на секцията за оценъчни формуляри.
Въпроси	Подробна информация относно въпроса за оценъчния формуляр.
id	Въпрос ID.
Текст	Текстът на въпроса.

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

Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
[
        {
            "ID": число, "име": струна,
            "описание": низ, "създател":
            низ,
            "създадено": епохални милисекунди,
            "manualWeighting": булево,
            "createdTz": "America\/Chicago",
            "updater": "2",
            "актуализирано": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "група": 1,
                    "начало": 0,
                    "край": 40
            }, {
                    "група": 2,
                    "начало": 40,
                    "край": 60
            }, {
                    "група": 3,
                    "начало": 60,
                    "край": 100
            }
      ],
        "scoreType": {
              "ID": 1,
            "Име": "Процент"
    },
            "секции": [{
                        "ID": 1,
                        "име": "секция 1",
                        "заповед": 0,
                        "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                        "endColor": "#0000000",
                        "questions": [{
                                "ID": 1,
                                "текст": "как беше службата",
```

```
                "ред": 0,
                "тегло": 0.5,
                "описание": "",
                "опции": [{
                        "ID": 1,
                        "type": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 0,
                        "точки": 100
                    }, {
                        "ID": 2,
                        "type": "ADDITIVE",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 1,
                        "точки": 0

                    }, {    "ID": 3,
                        "type": "NOTAPPABLE",
                        "label": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "ред": 2,
                        "точки": 0



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

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

Експорт API

Това API разкрива REST-подобни крайни точки за извършване на експортиране. Позволява ви да извличате данни от бекенд модели във формат CSV.

Протокол и URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> където <importType> е един от предварително дефинираните типове импорт. ПРИМЕР Примери за importTypes са лица, групи и екипи.
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за заявки

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

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

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

Полета за отговор

Изходът на JSON включва полета, дефинирани в следните таблици.

Полетата за лица са дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
Потребителски ИД	Потребителя ID в Webex WFO.
Имейл	Имейл адресът на потребителя.
Първо име	Първото име на потребителя.
Презиме	Фамилията на потребителя.
Часова зона за показване	Часовата зона на дисплея на потребителя.
Вход	Входът на потребителя ID.
Служител ID	Служителят на потребителя ID.
Екип	Екипът, определен на
потребителя. Само помирение ли е?	
Активизирам	Датата, на която потребителят е бил активиран.
Деактивира	Датата, на която потребителят е бил деактивиран.
Място	Езикът, използван от потребителя.
Роли	Ролите, възложени на потребителя.
Пълен обхват	Когато е настроен на TRUE, потребителят има обхват върху всички групи, екипи и потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е както е конфигуриран в полетата Scope Teams и Scope Groups.
Обхватни групи	Групите в обхвата на потребителя.
Екипи за обхват	Екипите в обхвата на потребителя.
QM Гледания	Изгледите, присвоени на потребителя в QM.
ИД на ACD	ID на потребителя в рамките на ACD.
ACD Сървър ID	ID на ACD е източникът на данни за потребителя.
Активиране на планиране	Показва дали потребителят може да бъде насрочен.
Вярно/Невярно.	

Поле	Описание
Изгледи	Изгледите, които потребителят получава в WFM.
Основен изглед	Основният изглед на потребителя в WFM.
Умения Мапинг	Картите на уменията, присвоени на този
потребител. Дата на начало на компанията	Датата, на която
потребителят е започнал работа с компанията. Начална дата на катедрата	
работа с отдела. Ранк	Датата, на която потребителят е започнал Рангът на потребителя в контактния
център.	
Край на компанията	Датата, на която потребителят напусна компанията.
Профил на работното състояние	Профилът на работното състояние,
присвоен на този потребител. Профил на график за издание	Профилът
за публикуване на график, присвоен на този потребител. Планиране на	
часова зона	Часовата зона, използвана за насрочване на
агента.	
Макс Стафинг Група	Максималната група на персонал, към която е назначен потребителят.

Полетата за групи са дефинирани в таблицата по-долу.

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

Полетата за отборите са определени в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ИД на екип	Отборът е ID в ACD.

Име	Името на групата.

Поле	Описание
Дата на активиране	Датата, на която групата е активирана.
Дата на деактивиране	Датата, на която групата беше деактивирана.
Родителска група ID	Групата, към която принадлежи отборът.
Компилация за продуктивност включена, когато	(Невярно/Вярно) Показва дали статистиката на отбора трябва да бъде Услугата за захващане събира статистики за производителността.

CSV Пример за изход на файл

Следва пример за експортирания CSV файл, съдържащ поисканите данни. Заглавията на файла CSV са локализирани, за да съответстват на избраното от потребителя местоположение.

Отбор ID, Име, Дата на активиране, Деактивирана дата 3,

Експортиран отбор 17.08.2016, 31.12.299

5, Експортиран екип 2,8/17/206,12/31/2999

Общ импорт на текст API

Generic Text Import API предоставя възможност за импортиране на данни от текстов източник.

Протокол и URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Метод	POST, PUT
Разрешения	Администратор Наемател
Тип съдържание	JSON

JSON полета за заявки

JSON файлът включва полетата, дефинирани в следната таблица.

ЗАБЕЛЕЖКА : Колоните в заявката могат да бъдат подредени в произволен ред. За всяка колона, която изберете да използвате, са задължителни заглавия на колоните.

Поле	Подполе	Изискване?	Описание
Записи	Приемник	Н	Списък с концы, обозначаващи получателите. Ограничени от тръби.
Записи	Подателя	Н	Низ, който обозначава подателя. Това не е задължително да е имейл адрес.
Записи		Y	Масив от записи, по един за всеки контакт, който да бъде импортиран.
Записи	id	Н	Идентификатор от източника, свързан с контакта. Това не е CCR ID. Контактът няма да бъде внесен, ако ID вече е използван за предишен контакт.
Записи	Метаданни	Н	Всякакви метаданни, свързани с контакта. Имената трябва да съвпадат с дефинирани полета с метаданни.

Поле	Подполе	Изискване?	Описание
textType		Y	Идентифицира източника на текста. Стойността трябва да бъде една от следните: ▪ Имейл ▪ чат ▪ Уебсайт ▪ друг
Записи	Час	Y	Определя началния час, свързан с контакта. Форматът е UNIX епохално време в милисекунди.
Записи	Текст	Y	Тялото на контакта, което съдържа разговора.
evalForm	ID име	H	Формулярът за оценка, присвоен на контактите, ако контактът бъде определен като маркиран за качество. Можете да посочите ID или име. Ако не е предоставен ID, API търси формуляра за оценка по име.
Записи	Потребителско име	Y	Входът на потребителя, свързан с контакта.
Записи	предмет	H	Субектът, свързан с контакта.
Записи	Препратки	H	Обикновено се използва в имейли за проследяване на темни дискусии. Ограничени от тръби.

Пример за JSON файл

{

"textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {

"ID": 5,

"name": "име на evalForm. Качването ще работи само с име или само с ID. Може да бъде назначена само една evalForm."

},

"Записи": [

{

"Време": 1439993633000,

"потребителско име": "Потребителското име на агента. Използва се за идентифициране на агента, на когото е приписан този контакт",

"Изпращач": "Изпращачът на имейла или съобщението, обикновено имейл адрес. Но ще ти трябва всякаква връв",

"получател": [

"приемник 1",

"Приемник 2"

],

"text": "Това е тялото на текста и частта, която ще бъде търсена за резултати",

"subject": "Това е субектът на имейла или съобщението" "метаданни": {

"поле1" : "стойност1",

"поле2" : "стойност2"

},

"Източници": [

"референция 1",

"Reference 2"

],

"ID" : "Идентификатор за текста; отнася се само за имейли"

}

]

}

Общ импорт на текст с множество файлове API

Общото 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 както самостоятелно, така и от услугата Data Server.

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

Протокол и URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за заявки

Файловете CSV и JSON включват полета, дефинирани в следната таблица.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Ако използвате Data Server за качване на файлове, името на CSV или JSON файла трябва да е TEXTCONTACT.

Поле	Изискване?	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	Името на текстовия файл, съдържащ разговора.
id	Н	Низ	Идентификатор от източника, свързан с контакта. Това не е CCR ID. Контактът не е

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			Импортирано, ако ID вече е използван за предишен контакт.
Метаданни	Н	Низ	Метаданни, свързани с контакта. Имената на метаданните трябва да съвпадат с дефинирани полета на метаданни.
Приемник	Н	Низ	Списък на носителите. Всеки получател е ограничен от символ на тръба (|).
Препратки	Н	Низ	Текст, използван в имейли за проследяване на темни дискусии. Разделени чрез канали (ако файлът е във формат CSV) или в JSON масив (ако файлът е в JSON формат).
Подателя	Н	Низ	Име на подателя. Това може да бъде, но не е задължително да бъде, имейл адрес.
предмет	Н	Низ	Субектът, свързан с контакта.
textType	Y	Низ	Източник на текста. Валидни стойности: ▪ чат ▪ Имейл ▪ Facebook ▪ друг ▪ Уебсайт
Час	Y	Час	Началният час, свързан с контакта. Format = Unix епохално време в милисекунди.
Потребителско име	Y	Низ	Логин на потребителя, свързан с контакта.

Поддържани формати

Многокомпонентното качване се състои от един или повече файлове с данни за контакти и един или повече файлови файлове със съдържание.

Файл	Поддържани формати
Контактни данни — съдържа	CSV, JSON

Файл	Поддържани формати
Контактна информация	
Съдържание — съдържа текстови части от контакт	TXT

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

IMPORTANT# CSV и JSON файловете могат да се използват само за контактни данни, а ZIP файловете могат да се използват само за компресиране при многокомпонентно качване. Файловете със съдържание не могат да използват CSV, JSON или ZIP файлове Формати.

Пример за пакет CSV файл

textType,filename,evalForm,time,username,ender,receiver,subject,metadata,refre nces, ID имейл,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, my account, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat,
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 сякаш са отделни файлове в многокомпонентната заявка. Запомнете тези точки при използване на ZIP файл:

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

Например, многокомпонентна заявка изглежда така.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

Тази многокомпонентна заявка се обработва така, сякаш файловете са всички в ZIP или всички поотделно в многокомпонентната заявка.

Пример за JSON файл

JSON Body

```
[
        {
            "textType": "email", "time":
            1439993633000,
            "потребителско име":
            "john.smith@acme.com", "изпращач":
            "mysender",
            "filename": "email1.txt",
            "subject": "Това е темата на имейла или съобщението",
        },
        {
            "textType": "chat",
            "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "име на evalForm. Качването ще работи само с
    име или само ID. Може да бъде назначена само една evalForm."
            },
            "Време": 1439993633000,
            "потребителско име":
            "john.smith@acme.com", "изпращач":
            "mysender",
            "име на файл": "chat1.txt",
            "субект": "Това е субектът на имейла или съобщението" "получател": [
                "приемник 1",
                 "Приемник 2"
            ],
            "метаданни": {
```

```
                "поле1" : "стойност1", "поле2" :
                    "стойност2"
            },
            "Източници": [
                "референция 1",
                "Reference 2"
            ],
        }
]
```

Доволен

email1.txt

Това е тялото на имейла.

Импорт API

Това API предоставя REST-подобни крайни точки за извършване на импортиране. Позволява ви да извличате информация за бекенд обектните модели (т.е. полетата на бекенд модела и типовете, които могат да се присвояват на тези полета) и да импортирате данни от CSV файлове в тези бекенд модели.

GET Import Protocol и URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} където importType е един от предварително дефинираните типове импорт.Потребители ПРИМЕР за потребители, групи и екипи.
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

GET полета за заявка за импорт

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

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

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

GET Import Response Fields

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
Полета	Списък с полета в бекенд модела.
ключ	Ключов ключ за база данни, идентифициращ полето в бекенда.
етикет	Етикетът на полето, използван в потребителския интерфейс.
Изисква	Уточнява дали полето е задължително.
многостойностен	Определя дали полето може да приема множество стойности.
Видове	Списък с типове данни, които полето може да приеме. Примери за типове включват текст, дати и булеви данни.
код	Код за типа данни.
описание	Описание на типа данни.
Формат	Пример за типа данни.

GET Import JSON файл пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "полета": [
            {
                "ключ": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "код": "Цяло число", "описание":
                    "Число", "формат": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "ключ": "име",
                "label": "Име",
                "задължително": true,
                "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Text", "description":
                    "Text", "format": "Примерен
                    текст"
                }
        ]
},
{
        "key": "activatedDate", "label":
        "Activated Date", "required": true,
        "multivalued": false, "types": [
                {
                    "код": "MM/DD/YYYY",
                    "описание": "US Date", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "код": "DD/MM/YYYY", "описание":
                    "Европейска дата", "формат": "04/07/2016"
                }
        ]
},
```

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


POST Протокол за импорт и URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} където importType е един от предварително дефинираните типове импорт. ПРИМЕР за потребители, групи и екипи.
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Импорт POST Response-полета

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
ИД на клиент	Tenant ID за многостойностни полета.

Поле	Описание
картиране	Описва масива от картографиращи обекти за многостойностни полета.
колона	CSV колона, от която се извличат данни за картографиране.
поле	Поле на бекенд модела, към което ще се съпоставят данните.
dataType	Тип данни от колоната CSV, която определя за бекенда дали са необходими допълнителни трансформации за данните.

POST Пример за импорт на JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.

JSON формат


```
{
        "tenantId":1,
        "картографиране":[
            {
                "колона":"Отбор ID",
                "field":"ID", "dataType":
                "Integer"
            },
            {
                "колона":"Име",
                "field":"name", "dataType":
                "Text"
            },
            {
                "column":"Активирана дата",
                "поле":"activatedDate", "dataType":
                "MM/DD/YYYY"
            },
            {
```

```
                    "column":"Compilation Productivity",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST Формат за отговор на успеха

```
{
        "статус": "УСПЕХ",
        "responseText": "Файлът беше успешно импортиран"
}
```

Импортни предпочитателни API

Предпочитанията за импорт са потребителски дефинирани данни, които се използват като част от процеса на импортиране на файлове CSV. Тези данни намаляват усилията за импортиране на файлове, като ви позволяват да запазите предварително зададени предпочитания за импортиране на CSV файлове.

Този раздел описва следните API-та за предпочитания за импорт:

Създаване на предпочитание за импорт API

Create Preferences API ви позволява да създадете нова предпочитание за импортиране.

Създаване на Import Preference Protocol и URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	POST
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импорт

Поле	**Описание**
Име	Името на новото предпочитание за импорт.
вид	Вид предпочитание за внос.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитание за импорт.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импорт.
колона	Колона се насочва към полето.
dataType	Тип данни на терен.

Пример за JSON файл Create Import Preference

Следва пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "име": "Моето предпочитание",
        "тип": "лица", "картографиране": [
                {
                        "поле": "personId", "column":
                        "personId", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
}
```

Създаване на отговор на системата за предпочитания при импорт

Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Изтрий предпочитание за импорт API

Delete Preference API ви позволява да изтриете съществуваща опция за импорт.

Изтрий протокол за предпочитания за импорт и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} където ID е ID на предпочитанието за импорт, което искате да изтриете.
Метод	ИЗТРИВАМ
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Изтриване Отговор на системата за предпочитания на импорта

Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Импортни предпочитания API

Import Preferences API извлича всички предпочитания за импорт за текущия tenant.

Протокол за импортиране на предпочитания и URI

URI	/API/rest/importpreference
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за отговор на предпочитанията за импорт

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
Предпочитания	Списък с предпочитания за импорт.
Лица	Списък с предпочитания за импорт на потребители.
id	Предпочитание за импорт ID.
Име	Име за предпочитание за импорт.
вид	Вид предпочитание за внос.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитание за импорт.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импорт.
колона	Колона се насочва към полето.
dataType	Тип данни на терен.

Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
{
        "Предпочитания": [
                {
```

```
                "лица": [
                  {
                        "ID": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                              {
                                    "поле": "personId",
                                    "column": "Лице ID",
                                    "dataType": "Цяло число"
                              },
                              {
                                    "поле": "имейл",
                                    "колона": "Имейл", "dataType":
                                    "Текст"
                              }
                        ]
                  },
                  {
                        "ID": 2,
                        "име": "Моето празно
                        картографиране", "тип":
                        "личности",
                        "Карти": []
                  }
            ]
      },
      {
            "групи": [
                  {
                        "ID": 3,
                        "name": "Картографиране на моята
                        група", "type": "лица",
```

"Карти": []
}
]
}
]
}

Системен отговор
Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Импортиране на предпочитания по ID API
Import Preferences by ID API извлича предпочитание за импорт чрез ID, така че можете да го видите.

Импортиране на предпочитания по ID Protocol и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Параметри	ID = ID от предпочитанията за импорт, които искате да видите.

Импортирайте предпочитания по ID полета за отговори
JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
id	Предпочитание за импорт ID.
Име	Име за предпочитание за импорт.
вид	Вид предпочитание за внос.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитание за импорт.

Поле	Описание
поле	Поле за зададеното предпочитание за импорт.
колона	Колона се насочва към полето.
dataType	Тип данни на терен.

Импортни предпочитания по ID JSON файл Пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "поле": "personId",
                        "column": "Лице ID",
                        "dataType": "Цяло число"
                },
                {
                        "поле": "имейл",
                        "колона": "Имейл",
                        "dataType": "Текст"
                }
        ]
}
```


Системен отговор

Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Актуализация Предпочитание за импорт API

Настройката за актуализация API ви позволява да редактирате съществуващо предпочитание за импорт.

Актуализирайте Протокола за предпочитания на импорта и URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} където ID е ID на предпочитанието за импорт, което искате да редактирате.
Метод	PUT
Разрешения	Масов внос
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импорт

Поле	Описание
Име	Име на предпочитанието за внос.
вид	Вид предпочитание за внос.
Съпоставяния	Списък с съпоставяния на полета за предпочитание за импорт.
поле	Поле за зададеното предпочитание за импорт.
колона	Колона се насочва към полето.
dataType	Тип данни на терен.

Пример за JSON файл за предпочитание за актуализация

Следва пример за форматирана JSON заявка.

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

```
}
```

Актуализация Отговор на системата за предпочитания на импорта

Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Списък с включване/изключване API

Използвайте списъка за включване/изключване API, 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 с включване/изключване.
- PUT ВключванеИзключване: Позволява ви да актуализирате информация в списъка с включване/изключване.
- POST ВключванеИзключване: Позволява ви да създадете списък с включвания/изключвания.
- DELETE ВключванеИзключване: Позволява ви да изтриете списък за включване/изключване.

GET Списък за включване/изключване API

Списъкът GET Include/Exclude ви позволява да получите един или всички списъци Include/Excluded.

GET Списък за включване/изключване API Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/включванеИзключване /API/почивка/запис/включванеИзключване/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране QM
Тип съдържание	application/JSON
Параметри	<ID> = Списък с включване/изключване ID

GET списък за включване/изключване API полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	Списък с включване/изключване ID.
включванеИзключванеТип	Y	Цяло число	Тип включване/изключване:

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			1 = Включване 2 = Изключване
включванеИзключванеМоделТип	Н	Цяло число	Тип модел в списъка за включване/изключване" 1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
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 за модел позволява два джокера и знака плюс (+): ? = едноцифрена цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с централата 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 във Великобритания. ВАЖНО . Ако експортирате включване или изключване, посочете това включва международен код за повикване със знак плюс (+), Excel третира номера като математически

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

GET Service API Response Fields

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Списък с включване/изключване ID. включванеИзключванеТип
	Тип
включване/изключване:	1 = Включване 2 = Включване на изключванеТип на
модел	Тип модел в списъка за включване/изключване" 1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето за модел позволява два джокера и знака плюс (+):

Списък с включване/изключване API | GET Списък за

? = едноцифрена цифра

ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички номера в телефонния код 612 с централата 822.

* = Произволен брой цифри

ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в телефонния код 612.

+ = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа)

ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти във Великобритания.

ВАЖНО . Ако експортирате списък с включване или изключване, който включва международен код за обаждания с плюс (+) знак, Excel ще третира числото като математическо изразяване. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортирания .CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като текстова колона.

включванеИзключванеОбажданеПосока ID за посоката на повикването:

1 = Входящи

2 = Изходящ курс

3 = Или

Пример за JSON файл GET услуга API

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

PUT Включване/Изключване на списък API

PUT Списък за включване/изключване ви позволява да актуализирате съществуващите списъци за включване/изключване.

PUT Включване/Изключване на списък API Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/включванеИзключване/<ID>
Метод	PUT
Разрешения	Администриране QM
Тип съдържание	application/JSON

PUT Включи/Изключи списък API Полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	Списък за включване/изключване ID.
включванеИзключванеТип	Y	Цяло число	Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = Изключване
включванеИзключванеМоделТип	Н	Цяло число	Тип модел в списъка за включване/изключване: 1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
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 за модел позволява два джокера и знака плюс (+): ? = едноцифрена цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с централата 822. * = Произволен брой цифри

Пол	Изис	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 във Великобритания. ВАЖНО . Ако експортирате включване или изключване, посочете това включва международен код за повикване с плюс (+), Excel третира числото като математически израз. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортирания .CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и го дефинирайте като колона, форматирана в текст.
включванеИзключванеОбаждането Посока	Н	Цяло число	ID за посоката на обаждането: 1 = Входящи 2 = Изходящ курс 3 = Или

PUT Включи/Изключи списък API Полета за отговори

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Списък за включване/изключване ID. включванеИзключванеТип Тип
включване/изключване:	1 = Включване

	2 = Изключване
включванеИзключванеМоделТип	Тип модел в списъка за включване/изключване"

Поле	Описание
	1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето за модел позволява два джокера и знака плюс (+): ? = едноцифрена цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички номера в телефонния код 612 с централата 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в телефонния код 612. + = Индикатор за код на държавата (валиден само в началото на низа) ПРИМЕР +44 включва или изключва контакти във Великобритания. ВАЖНО . Ако експортирате списък с включване или изключване, който включва международен код за обаждания с плюс (+) знак, Excel ще третира числото като математическо изразяване. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортирания .CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и дефинирайте това като текстова колона.
включванеИзключванеОбажданеПосока	ID за посоката на обаждането: 1 = Входящи 2 = Изходящ курс 3 = Или

PUT Включване/изключване на списък API пример за JSON файл

{

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

POST Списък за включване/изключване API

POST Списъкът за включване/изключване 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/почивка/запис/включванеИзключване /API/почивка/запис/включванеИзключване/<ID>
Метод	POST
Разрешения	Администриране QM
Тип съдържание	application/JSON

POST Списък за включване/изключване API Полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
inclusionExclusionListId	Y	Цяло число	Списък с включване/изключване ID.
включванеИзключванеТип	Y	Цяло число	Тип включване/изключване: 1 = Включване 2 = Изключване
включванеИзключванеМоделТип	N	Цяло число	Тип модел в списъка за включване/изключване" 1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число)

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
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 за модел позволява два джокера и знака плюс (+): ? = едноцифрена цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички числа в областта 612 код с централата 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 във Великобритания. ВАЖНО . Ако експортирате включване или изключване, посочете това включва международен код за повикване със знак плюс (+), Excel ще третира номера като математическо изразяване. За да използвате тези списъци, конвертирайте експортирания .CSV файл в текст (.TXT), отворете файла в Excel и дефинирайте това като колона с текстов формат.
включванеИзключванеОбажданеПосока	Н	Цяло число	ID за посоката на повикването:

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			1 = Входящи 2 = Изходящ курс 3 = Или

POST Списък за включване/изключване API Полета за отговори

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
inclusionExclusionListId	Списък с включване/изключване ID. включванеИзключванеТип
включване/изключване:	Тип 1 = Включване 2 = Включване на изключванеТип на
модел	Тип модел на списъка за включване/изключване: 1 = ANI (обаждащ се номер) 2 = DNIS (наричан число) 3 = Разширение 4 = Телефонен номер 5 = Всяко
шарка	Модел на числата в списъка за включване/изключване. Това ви позволява да зададете диапазон от числа, които да включите или изключите. Полето с модели позволява два уайлдкард персонажа: ? = едноцифрена цифра ПРИМЕР 612822???? включва или изключва всички номера в телефонния код 612 с централата 822. * = Произволен брой цифри ПРИМЕР 612* включва или изключва всички номера в телефонния код 612.
включванеИзключванеОбажданеПосока	ID за посоката на повикването:

1 = Входящи

Поле	Описание
	2 = Изходящ курс 3 = Или

POST Списък за включване/изключване API пример за JSON файл

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

ИЗТРИЙ Включване/Изключване на списък API

DELETE Включи/Изключване Лист ви позволява да изтриете списък Включване/Изключване.

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/включванеИзключване/<ID>
Метод	POST
Разрешения	Администриране QM
Тип съдържание	application/JSON

Отговор на системата за изтриване, включване/изключване на списъци

Системата реагира на успешно изтриване на предпочитанията за импорт със статус 200 OK.

Работни места API

Това API улеснява прости заявки към последното "X", записващо задачи за съгласуване, за да предостави подробности за статуса на работата по време на полет, както и исторически детайли за задачи за съгласуване.

Протокол и URI

URI	/API/почивка/помирение/работни места
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на наемателя
Тип съдържание	Неприложимо

Полета за заявки

Име	Описание	Забележки
граница	Броят на работните места, които трябва да се върнат	По подразбиране = 1
ИД на клиент	Наемателят ID към Заявка за задачи за съгласуване	Това поле се отнася само за акаунти на системен администратор. За потребителите с администратор на наематели, полето по подразбиране е на наемателя ID.

Полета за отговор

Поле	Тип	Описание
id	Цифров	Работа ID.
ИД на клиент	Цифров	Наемател ID за работа.
jobStartDate	Епоха	Дата на начална работа.
jobEndDate	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 на контакт за търсене.
maxContactDate	Епоха	Максимална дата на контакт за търсене.
ЗаписиОбработени	Цифров	Брой обработени записи.
записиВПроцес	Цифров	Брой записи за обработка.
cdrMatches	Цифров	Брой съвпадащи CDR-и.
rootResultingInCcr	Цифров	Брой коренни записи, които са довели до създаване на контакт.
ccrsСъздадено	Цифров	Брой създадени CCR.
extensionTableMatches	Цифров	Брой устройства, които съвпадат с контакти в тази задача по оверяване.
acdMatches	Цифров	Брой ACD съвпадения.
средноУспех	Числови (милисекунди)	Средно време за завършване за всяко успешно съгласувано основно записване.
успехГраф	Цифров	Брой успешно обработени root записи.
успехTotalTime	Числови (милисекунди)	Общото време, необходимо за обработка на всички коренни записи, които имат съвпадащи контакти.
isScheduledJob	Вярно/Невярно	Работата беше задействана от график.
updatedДата	Епоха	Времеви печат на най-новата актуализация на работата.

Поле	Тип	Описание
producerHostName	Низ	Името на хоста на машината, която е създала задачата.
consumerHostName	Низ	Хост на машината, която е погълнала задачата.
контактПомирениеПродължителност	Числови (секунди)	Продължителността на времето, необходимо за съгласуване на контактите.
realtimeEventDuration	Числови (секунди)	Продължителност на събитията в реално време.
nonRealtimeEventDuration	Числови (секунди)	Продължителност на събития извън реално време.
работен процесПродължителност	Числови (секунди)	Продължителност на работния процес.
броНаСъбития в реално време	Цифров	Брой събития в реално време, обработвани по работа.
бройНаНеРеално времеСъбития	Цифров	Брой събития в нереално време, обработвани по работа.
Свойства	Карта на ключови стойности на низовете	Карта на имотите, предоставени на работата.

Примери за JSON файлове

Молба

Следва пример за форматирана JSON заявка.

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

Отговор

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "tenantId": 1,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "ЗАВЪРШЕНО",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "записиОбработени": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "среден успех": 0,
            "successCount": 0,
            "успехОбщоВреме": 0,
            "isScheduledJob": false,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "неРеално времеПродължителност": 0,
            "работен процесПродължителност": 0,
            "бройНаСъбития в реално време": 0,
            "бройНаНеРеално времеСъбития": 0,
            "свойства": {}
        }
]
```

API за организационна структура

API-тата за организационна структура се използват за извличане или създаване на основна информация относно наемателя.

Разпределете роли на човек API

Назначаването на роли на човек API ви позволява да получите или актуализирате ролята на даден човек.

Разпределете роли на човек API протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Присвояване на роли на лице API Полета за заявка

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Име на групата
parentGroupId	Y	Уникален ID на родителската група.
Отбори	H	списък на отборните идентификатори, свързани с отбора.

Присвояване на роли на човек API JSON файл Пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

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

        },
        ...
]
```

Обща група API

Това API създава нова група с посочените данни.

Обща група API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	JSON

Общи групи API полета за заявки

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Име на групата
parentGroupId	Y	Уникален ID на родителската група.
Отбори	H	списък на отборните идентификатори, свързани с отбора.

Организационна структура Обща API (Подробна информация)

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

Често срещан API протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	разрешения

Общи API полета за заявки

Име	Изискване?	Описание
разрешение	Y	Името на разрешението, за което искате да посочите информация за разрешения за група и отбор.

Често срещани API полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
groupId	Група ID за отборите в масива.
Име	Име на групата.
displayId	Покажи ID на групата.
parentGroupId	ID на родителската група на посочената
група. parentGroupName	Име на родителската група на посочената
група. Отбори	Информация за отбора.
personId	Лице ID на потребителя в посочения екип.
първо име	Първото име на потребителя в посочения екип.
Фамилия	Фамилията на потребителя в посочения екип.

Име	Описание
ИД на клиент	Наемател ID на потребителя в посочения екип.
Имейл	Имейл адрес на потребителя в посочения екип.
skillId	Умение ID на потребителя в посочения отбор.

Често срещан пример за API JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.


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

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



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


Група API

Използвайте този API, за да получите всички групи, до които потребителят има достъп, или за създаване на нова група.

Група API Протокол и URI

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

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

За включване или създаване на конкретна група:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Пераметър	Групата ID, до която потребителят има достъп.

Група API Полета за заявки–Всички групи

Създава нови групи, до които потребителят има достъп.

Име	Изискване?	Описание
id	Y	Група ID на групата, която ще бъде изложена.
Име	Y	Име на групата.
Активизирам	Y	Времето за активация в епохални милисекунди.
Деактивира	H	Времето за деактивация в епохални милисекунди.
ParentGroupId	Y	Родителско име на групата за групата.

Група API Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
id	Група ID на групата, която ще бъде изложена.
Име	Име на групата.

Пример за JSON файл група API

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Свързани джаджи",
        },
        ...
]
```

Подробности за една група:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Ракети",
                "активиран",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Група по ID (с отбори)

Групата с ID (с отбори) API ви позволява да изброите информация за посочената група (включително нейните отбори), да я актуализирате или да изтриете отбора.

Групиране по ID (с Teams) Протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST ИЗТРИ Й
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	Група ID

Групиране по ID (с екипи) Полета за заявки

Методът POST актуализира посочения групов запис.

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на групата ще бъде актуализирано.
parentGroupId	Y	Родителско име на новата група.

Групирайте по ID (с отбори) полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
id	Група ID за изложба.
Име	Името на групата, която да се показва.
Активизирам	Времето от груповата активация, в епохални милисекунди.

Име	Описание
Деактивира	Времето от деактивирането на групата, в епохални милисекунди.
parentGroupId	Родителско име на групата за групата.
екипи	Подробна информация за отборите в групата.
Име	Име на отбора.
groupId	Група ID за отбора.

Групирайте по ID (с Teams) Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Група 1",
                "активиран":1388556000000,
                "деактивиран":32503615200000,
                "parentGroupId":2,
                "Отбори":
                [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Групов човек API

Group-Person API ви позволява да разглеждате, преназначавате и добавяте човек към група.

Група-Човек API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Метод	ПОЛУЧАВАМ PUT POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	groupId - ID на групата, към която принадлежат лицата

Полета за заявки за групово лице API

Преназначете човек в група и върнете всички потребители в тази група след преназначаването.

Име	Изискване?	Описание
personId	Y	Лице ID на потребителя в групата.

Полета за отговори на група-човек API

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
първо име	Първото име на човека в групата.
Фамилия	Фамилията на човека в групата.
personId	Лице ID на потребителя в групата.

Пример за JSON файл Group-Person API

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

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


        },
        ...
]
```

Група (със Scope) API

Групата (с обхват) API ви позволява да разглеждате и създавате група.

Група (с обхват) API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<разрешение>
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	разрешение - Име на обхвата на групата.

Group (с обхват) API Полета за заявки

Методът POST създава група в посочената родителска група.

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Име на групата.
parentGroupId	Y	ID на родителската група.

Група (с обхват) API Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
Име	Име на групата.
id	ID на групата.

Група (с обхват) API JSON файл пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

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

    }
    ...
]
```

Разрешения API

Използвайте Permissions API, за да получите всички налични права за група.

Разрешения API Протокол и URI

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

URI	/API/rest/org/permissions/
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Разрешения API Полета за отговори

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
id	ID на конкретното разрешение.
Име	Името на разрешителното.

Разрешения API Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

Лице API

Лицето API показва или създава нов човек (потребител) в рамките на Webex WFO.

Лице API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/обикновен/човек
Метод	POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Лице API Полета за заявки

Методът POST създава нов човек/агент. Ролите не са задължителни за новия човек; Те по подразбиране ще играят по подразбиране ролята на агент. GroupId не е задължителен; По подразбиране ще бъде по подразбиране екип, а данните за детайли на личността са необходими само ако потребителят трябва да бъде насрочен. Не е задължително гледане; Ще се използва стандартният изглед.

Име	Изискване?	Описание
първо име	Y	Първото име на новия човек.
Фамилия	Y	Фамилията на новия човек.
Имейл	Y	Имейл адрес на нов човек.
Часова зона	Y	Часовата зона на новия човек.
acdId	Y	ACD на новия човек.
enabledForScheduled	Y	Следва отметката, показана на страницата за редактиране/създаване на потребителя. Използва се от WFM вместо от агентски детайли, за да реши дали да насрочи новия човек.
agentDetail		Предоставя подробности за новия човек
skillMappings	H	Изброява картите на уменията на потребителя.
Изключения	H	Изброява изключенията на потребителя.
Мнения	H	Определя настройките на изглед на потребителя.
viewId	H	Потребителска гледна точка ID.
mainView	H	Показва дали посоченият изглед ID е основният на потребителя

Име	Изискване?	Описание
		изглед. True = Основен изглед на потребителя False = Не е основният изглед на потребителя
работни смени	Н	Настройките на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Н	Работна смяна на потребителя ID.
shiftСедмицаСтарт	Н	Датата на започване на смяната на потребителя.

Пример за JSON файл за лице API

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
{
    "първо име": "Ал",
    "фамилия": "Денте",
    "имейл": "al.dente@domain.com", "парола":
    "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "изключения": [ 1,
                    2
            ],
            "Гледания": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Лице от ID API

The Person by ID API. ви позволява да разглеждате 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	ПОЛУЧАВАМ PUT
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	personId

Лице по ID API полета за заявка (PUT метод)

Методът PUT създава подробната информация за посочения потребител.

ВАЖНО Ако потребителят, който създавате с метода PUT, е включен във вашия ACD, следващия път, когато ACD бъде синхронизиран, Webex WFO създава дублиращ се профил. Ще трябва да използвате

Функцията Merge Person за обединяване на тези профили.

Име	Изискване?	Описание
id	Y	Лице ID на потребителя.
acdId	Y	ID на потребителя ACD.
acdServerId	Y	Сървърът ACD ID, като низ. Това може да е ID конфигурирана на страницата ACD Configuration в Webex WFO, или едно от следните: ▪ За системи, които използват Unified CCE, това е изисквано и е периферното ID. За системи, които използват Avaya CM/CMS, това е задължително, и е CMS ACD ID.
първо име	Y	Първото име на потребителя.
Фамилия	Y	Фамилията на потребителя.
Имейл	Y	Имейл адресът на потребителя.
displayId	Y	Потребителското име, както е показано в Webex WFO.
Активизирам	Y	Активиран е човекът на срещата.
Деактивира	H	Лицето на срещата беше деактивирано
groupId	Y	ID на групата на потребителите.
Часова зона	Y	Часова зона на контактния център на потребителя.
enabledForScheduling	H	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле вместо Agent Детайли, за да се определи дали да се насрочи потребителят.
агентПодробности	H	Списък с подробности за потребителя.
активен	H	Показва дали потребителят е активен.
компанияСтартоваДата на начало	H	Датата, на която потребителят е започнал работа за компанията.

Име	Изискване?	Описание
отделНачална дата	Н	Датата, на която потребителят е започнал работа в отдела.
прекратяванеДата	Н	Последната дата потребителят работеше за компанията.
агентРанг	Н	Рангът на потребителя в отдела.
skillMappings	Н	Изброява картите на уменията на потребителя.
id	Н	Картографиране на уменията ID.
Име	Н	Име на картографиране на умения.
работни смени	Н	Настройките на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Н	Работна смяна на потребителя ID.
workShiftName	Н	Името на работната смяна на потребителя.
shiftСедмицаСтарт	Н	Датата на започване на смяната на потребителя.
Изключения	Н	Изброява изключенията на потребителя.
id	Н	ID изключение на потребителя.
Име	Н	Името на изключението на потребителя.
дата	Н	Дата на изключение на потребителя.
започвам	Н	Начална дата на изключението на потребителя.
край	Н	Крайна дата на изключението на потребителя.
продължителностЧасове	Н	Брой часове за изключение на потребителя.
цял Ден	Н	Показва дали изключението е за цял ден: Вярно = Изключение за цял ден False = по-малко от цял ден изключение
Платени	Н	Показва дали изключението е платено. True = Платено изключение

Име	Изискване?	Описание
		False = Неплатено изключение
Мнения	Н	Определя настройките на изглед на потребителя.
viewId	Н	Потребителско мнение ID.
Име	Н	Име на потребителския вид.
mainView	Н	Показва дали изгледът ID е основният изглед на потребителя. True = Основният изглед на потребителя False = Не е основният изглед на потребителя

Лице по ID API Response-полета

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
първо име	Първото име на потребителя.
Фамилия	Фамилията на потребителя.
Имейл	Имейл адресът на потребителя.
Часова зона	Часова зона на контактния център на потребителя.
acdId	Потребител[s ACD ID.
groupId	User's groupID
enabledForScheduling за	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле вместо Agent Detail Определете дали да насрочите потребителя.
AgentDetail	Изброява подробна информация за потребителя.
skillMappings	Изброява картите на уменията на потребителя.
Изключения	Изброява изключенията на потребителя.
Мнения	Определя настройките на изглед на потребителя.

Поле	Описание
viewId	Определя гледната точка на потребителя ID.
mainView	Задава дали изгледът ID е основният изглед на потребителя.
работни смени	Определя настройките на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Определя работната смяна на потребителя ID.
shiftСедмицаСтарт	Определя датата на смяната на потребителя.

Човек от ID API JSON файл Пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
{
    "първо име": "Ал",
    "фамилия": "Денте",
    "имейл": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
            ],
            "изключения": [ 1,
                    2,
                    4
            ],
            "Гледания":
            [
                    {
                            "viewId": 2,
                            "mainView": вярно
```

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


Часова зона на човека API

Часовата зона API на лицето показва конфигурираната часова зона на посочения човек.

Часова зона на човека API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	personId

Часова зона на човека API Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
id	Часова зона ID за потребителя.
Име	Името на часовата зона на потребителя.

Пример за JSON файл за часова зона на човека API

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

Роли API

Ролите API ви позволява да прочетете всички роли на наемателя.

Роли API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	ИД на клиент

Роли API Полета за заявки

Методът POST създава зададената роля за наемателя.

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на новата роля на наемателя.
ИД на клиент	Y	Роля на наемател ID свързана с новата роля.
разрешения	Y	Разрешенията са присвоени на новата роля.
id	Y	Разрешение ID за новата роля.
Име	Y	Име на разрешението за новата роля.

Роли API Полета за отговор

Изходът на JSON включва полета, дефинирани в следните таблици.

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

Поле	Описание
ID	Роля на наемател ID.
Име	Име, свързано с ролята на наемател ID.

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

Поле	Описание
ID	Роля на наемател ID.
Име	Име, свързано с ролята на наемателя ID.
Разрешения	Разрешения са присвоени на ролята.
ID	Разрешение ID за ролята.
Име	Име на разрешението за ролята.

Роли API пример за JSON файл

По-долу са дадени примери за форматирани JSON

отговори. Изброяване на всички роли на наематели:

```
[
    {
            "ID":20
            "name":"SUPERVISOR
            "
    },
    {
            "ID":21
            "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

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


Изписване на разрешения за конкретна роля:


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


Отбор API

Team API ви позволява да създавате нови отбори и да ги разпределяте към група.

Отбор API Протокол и URI

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

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Екип API Полета за заявки

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на новия отбор.
parentGroupId	Y	ID на групата, към която е назначен новият отбор.
Потребители	H	ID-та на потребителите, назначени на новия екип.

Пример за JSON файл за екип API

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
[
    {
            "name":"team one",
            "parentTeamId":1,
            "users":1,2,3,4,5
    }
]
```

Отбори по ID (с агенти)

The Team by ID (с Agent) API създава списък с агенти в екипа или актуализира информацията на екипа.

Екипи по ID (с агенти) Протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Метод	ПОЛУЧАВАМ PUT ИЗТРИЙ

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	отборI

Отбори по ID (с агенти) Полета за заявки

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на отбора, което ще бъде добавено.
parentGroupId	Y	Името на родителската група на новия отбор.

Екипи по ID (с агенти) Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
ID	Отбор на наематели ID.
Име	Име на отбора на наемателя.
Активизирам	Време за активация на екипа в епохални милисекунди.
Деактивира	Времето за деактивация на екипа е в епохални
милисекунди. Родителска група ID	Наемател ID за групата, към която
принадлежи екипът – агенти	Подробна информация за агентите в екипа.
Лице ID	ID на агента.
Наемател ID	ID на наемателя.
ИД на ACD	ID на наемателя ACD.
Първо име	Първото име на агента.
Презиме	Фамилията на агента.

Поле	Описание
Имейл	Имейл адресът на агента.
Дисплей ID	Дисплей на наемателя ID за агента.
Група ID	Група ID за агента.
Активизирам	Време за активация на агента в епохални милисекунди.
Деактивира	Времето за деактивация на агента в епохални милисекунди.
Синхронизирана ли е?	Определя дали агентът е синхронизиран с ACD. True = Агентът е синхронизиран с ACD. False = Агентът не е синхронизиран с ACD.
Часова зона	Часовата зона, в която се намира отборът.
AD Login	Active Directory име за вход.

Teams by ID (с агенти) Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Tenant 1 Team 1",
                "активиран":1388556000000,
                "деактивиран":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

```
                "фамилия":"dente",
                "email":"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",
                "фамилия": "stout",
                "email":"max.stout",
                "displayId":"Max Stout", "groupId":6,
                "активиран":1388556000000,
                "деактивиран":3250361200000,
                "isSynchronized":true,
                "timeZone":null, "adLogin":true
                },
                ...
            ]
        },
        ...
]
```

Отбор (със Scope)

Екипът (с обхват) API ви позволява да изброите масив от отбори в рамките на вашия обхват или да създадете екип в посочената група.

Протокол за отбор (с обхват) и URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни
Parameter	разрешение

Полета за заявки за екип (с обхват)

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на отбора, който ще бъде създаден.
ParentGroupId	Y	Родителска група, към която новият отбор ще принадлежи.

Полета за отговор на екипа (с обхват)

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
Име	Името на отбора, който ще бъде създаден.
GroupId	Родителска група, към която новият отбор ще принадлежи.

Пример за JSON файл на екип (с Scope)

Следва пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
```

```
                "name":"Наемател 1 Отбор 1",
                "groupId":2,
        },
        {
                "name":"Наемател 1 Отбор 2",
                "groupId":2,
        },
]
```


Наемател API

Наемател API показва списък с всички наематели във вашия обхват или създава наемател.

Наемател API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/tenant
Метод	ПОЛУЧАВАМ POST
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Наемател API Полета за заявки

Методът GET чете всички роли на определен човек, свързани с групи. Резултатът е масив от роли, като всяка роля има масив от групи.

Име	Изискване?	Описание
Име	Y	Името на наемателя.
Активизирам	Y	Времето за активация в епохални милисекунди.
Деактивира	Н	Времето за деактивация в епохални милисекунди.

Наемател API Полета за отговори

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Име	Описание
Име	Името на наемателя.
Активизирам	Времето за активация в епохални милисекунди.
Деактивира	Времето за деактивация в епохални милисекунди.

Пример за JSON файл API наемател

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

Контроли за запис API

Контролите за запис API съществуват на сървърно ниво и в потребителския интерфейс на приложението Webex WFO. Тя предоставя възможност на потребителите да създадат външно приложение, което се свързва с Webex WFO.

ЗАБЕЛЕЖКА : Удостоверяването на Recording Controls API позволява на потребителите да интегрират приложения на трети страни в Recording Controls. При използване на този API, дестинацията за контролите за запис

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

За информация относно използването на Recording Controls Authentication API, вижте Влизане в Recording Controls API.

API прави следното:

- Tags изисква запис и задържане — Поддържа параметъра timestamp. Времевият печат се използва за намиране на активния CCR за повикването.
- Пауза и възобновяване на записа — Поддържа параметъра timestamp. Интеграции, които не поддържат командата пауза и възобновяване, включват Cisco Webex Contact Center и UJET.
- Свързва потребителски дефинирани метаданни към повикванията — Поддържа параметъра timestamp. Времевият печат се използва за намиране на активния CCR за повикването.
- Сегменти (дели) записи — Не поддържа параметъра timestamp.
- Влиза и излиза от телефони (само запис на агент — не се поддържа за Gateway запис) — не поддържа параметъра timestamp.
- Започва и спира записа на екрана — Не поддържа параметъра timestamp.

ПРИМЕР Следва примерно тяло, включително времеви печат.

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

Където 1681316746000 е броят милисекунди от "Епоха". GMT: сряда, 12 април, 2023 4:25:46 PM

Контроли за запис API Протокол и URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Метод	POST
Разрешения	Контроли за запис
Тип съдържание	application/JSON

URI Параметри на заявката

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

Параметри на заявката

Поле	Изискване?	Тип	Описание
acdId	Н	Низ	Агентът е ID в ACD, като конец. ЗАБЕЛЕЖКА : Параметърът **acdServerId** е необходим, ако използвате параметъра **acdId** . ЗАБЕЛЕЖКА : Ако използвате реалния Cisco-генериран и съхранен **acdServerId**, **acdId** и **acdServerId** се използват за идентифициране на потребителя. ЗАБЕЛЕЖКА : Полетата **acdId**, **acdServerId** и **acdServerType** трябва да бъдат включени в обект с метаданни в тялото на заявката. Други документирани полета трябва да се предават чрез URL адреса
acdServerId	Н	Низ	Сървърът е ID за ACD, като низ. Това може да бъде ID конфигуриран на страницата за конфигурация ACD в Webex WFO, или на едно от следните: ■ За системи, които използват Unified CCE, това е задължително и е периферното устройство ID.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
acdServerType	Н	Низ	Типът ACD е конфигуриран. ЗАБЕЛЕЖКА: **acdServerType** е необходим, когато **acdServerId** е стойност, различна от генерирана и съхранена от Cisco.
active_call_only	Н	Булев	По подразбиране е невярно. Метаданни и команди за тагове могат да се прилагат към или активното обаждане, или предварително завършеното обаждане. Ако active_call_only флаг е зададен на **true**, метаданни или таг Command ще се прилага само ако в момента е в процес на обаждане. Ако няма повикване, командата ще бъде игнорирана. DEFAULT=Невярно
ccrId	Н	Низ	Уникалният идентификатор за записа за контакт на разговора. Позволява ви да добавяте метаданни след завършване на обаждане. ПРИМЕР POST искане: /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	Изискване?	Тип	Описание

deviceИме	Н		Позволява ви да заобиколите полето "Потребителско име". Издайте заявка за контрол на записа без да знаете потребителското име на конкретният потребител, ако имате устройствотоИме на телефона който е свързан с потребителя в "Асоциации на устройствата" страница на Webex WFO. Това ви дава допълнителен начин да Свържете заявка за контрол на записа с телефонното обаждане на потребителя, ако вие Знам само името на устройството. Това може да се използва като POST метод.
			
			ПРИМЕР
			POST искане:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Тяло на заявка:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Отговор:
			{
			"описание": "Команда ПАУЗА е успешно изпратена за Евелин Брайънт",
			"personId": 123,
			"времеви печат": 1624657998751
			}

Поле	Изискване?	Тип	Описание
personId	Н	Низ	Определя потребителя, към когото трябва да се прилага командата API контрол за запис. Ако параметърът personId не е предоставен, Webex WFO използва удостоверения потребител, който издаде командата. Ако предоставите потребителски идентификатор, 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 разбор на съдържанието. ■ Лице ID—Уникален идентификатор от WfoPerson.id ■ AD Login—Домейн\потребителско име (изисква "\"). ■ Имейл адрес — имейл адрес (изисква "@"). ЗАБЕЛЕЖКА : Обратен клеш ("\") може да се добави само като параметър. Не може да бъде вграден в <personId> освен ако не е параметризиран (<?personId=domain\username>) при използване на стойност за вход в Windows. ПРИМЕР При използване на personId, заявката изглежда така: API/почивка/контроли за запис/потребител/ <personId>/<command>

Контроли на записа Удостоверяване API протокол и URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<метаданни>
Метод	POST
Разрешения	Контроли за запис
Тип съдържание	application/JSON

ЗАБЕЛЕЖКА : За информация относно синтаксиса на метаданните, вижте Команди за записване API Request Commands.

Влизане в контролите за запис API

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

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

   ЗАБЕЛЕЖКА Cisco телефоните използват XML за показване на всички услуги.

2. Въведете вашите данни за вход. Webex WFO предава данни за достъп до Tomcat servlet на сървъра за данни, който прави заявка /API/rest/authorize POST към сървъра на приложението от името на вашето устройство.

   След като сървърът за данни получи отговор 200 - Успешен от сървъра за приложение, той съхранява бисквитките за сесия и изпраща устройството към основната страница за контрол на записа.

3. От главната страница можете да изберете следните команди:

   - Изход
   - Пауза
   - Възобновяване
   - Сегментиране и запазване
   - Сегмент 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 при влизане в системата.

   ЗАБЕЛЕЖКА : Поддържа се параметърът timestamp за команди за пауза и възобновяване.

ВАЖНО Командата **Segment и Save** разделя контакта, което води до два контакта. Командата **Segment and Delete** незабавно изтрива предишния сегмент и създава нов контакт. Той не изпраща изтритата част от сегментираното повикване в кошчето за рециклиране.

Излизане от контролите за запис API

Можеш да продължиш да използваш контролите за запис, докато сесията изтече или докато не избереш **Излизане**. Процедурата за излизане е същата като при влизане.

Контроли за запис API Команди за заявка

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

Команда	Врата Запис	Смарт настолен компютър Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
Вход			X	Влезте в устройството с дадено разширение. Свързва потребителя с устройството за хотелинг. Поддържани параметри в тялото на заявката: Разширение (низ) – Разширение на телефона за вход Пример за тяло на заявката: { "extension" : "1234" }
Изход			X	Излезте от устройството с дадено разширение. Премахва асоциацията на потребителя с устройството за хотелинг. Поддържани параметри в тялото на заявката: разширение (низ) – разширение на

Команда	Врата Запис	Смарт настолен компютър Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
				Телефон, от който да излезеш Пример за тяло на заявката: { "extension" : "1234" }

Метаданни	X	X	X	Прикачва метаданни към активното повикване.
				
				Ако няма активен повикване и само active_call_ е невярно, това ще прикачи метаданни към предишното обаждане. Поддържани параметри в тялото на заявката:
				
				Метаданни (масив от обекти)
				
				▪ Име (низ) – ключ за метаданни
				▪ Стойност (низ) – стойност на метаданни
				
				Пример за тяло на заявката:
				
				{
				"метаданни" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "моите персонализирани данни"}]
				}

Пауза	X	X	X	Пауза както на екрана, така и на аудио записа за активното повикване. ЗАБЕЛЕЖКА : Когато се използва запис на Gateway, се вмъкват събития за пауза в аудиозаписите по време на процесите на съгласуване. Ако записът вече е паузен, тази команда се игнорира.

Команда	Врата Запис	Смарт настолен компютър Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
Възобновяване	X	X	X	Възобновете както екрана, така и аудио записа за активния разговор. Ако записът не бъде паузен, тази команда се игнорира.
Сегмент		X	X	Започнете нов сегментен контакт за активния повик. Поддържан параметър в тялото на заявката: **Изтрий (низ)** — дали да се изтрие Предишен сегмент ▪ Стойности = вярно или невярно ▪ По подразбиране става false (save segment) ▪ Ако е вярно, предишният сегмент в разговора се изтрива веднага. ▪ Ако е невярно, работният процес в края на взаимодействието се обработва на предишния сегмент като обикновено обаждане. Пример за тяло на заявката: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Започнете запис само на екран. ▪ Ако се извършва редовен запис на разговор, ще се създаде отделен запис само на екрана.

- Ако друго записване само на екран вече е започнато, това

Команда	Врата Запис	Смарт настолен компютър Запис	Сигнален сървър Запис	Описание
				Командата се игнорира.
Stop_Screen		X	X	Край на запис само на екран. Ако не Записът само на екран е в ход, това Командата се игнорира.
Етикет	X	X	X	Задава причината за активното повикване на Маркирани. Ако няма активен призив и active_call_only е невярно, това ще се промени причината за предишното обаждане.
call_status			X	Връща отговор, който показва дали CTI Сигнализационната служба е наясно с повикване за потребителя. Ако текущото изискване за Потребителят има запис на запис за контакт на разговора в базата данни, ID за контакт за този разговор Записът също се връща. Поддържани параметри в заявката тяло: ▪ ани (струна) – Активен зов Информацията връща вярност само ако текущото обаждане съвпада с ANI. ▪ dnis (низ) – Активен вик Информацията връща вярност само ако DNIS на текущото обаждане съвпада. Пример за тяло на заявката: { "ani" : "1234" }

Тази команда връща два атрибута в отговор на заявката.

- callActive (булева) – Вярно, ако

Команда	Врата Запис	Смарт настолен	Сигнален сървър Запис	Описание
				CTI Службата за сигнализация е наясно с обаждане за потребителя. ▪ contactId (цяло число) – Връща Webex WFO контакт ID за Webex WFO контакта на обаждането, ако съществува. Примерни характеристики на отговор: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Използване на контролите за запис от командния ред

Можеш да използваш командния ред, за да изпращаш команди в Recording Controls.

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

Следната таблица изброява командите и свързаните с тях формати на командния ред. Тези команди не са чувствителни към регистра.

Команда	Формат
Метаданни	Задайте стойността на дефиниран метаданни ключ да бъде свързана с текущия контакт. Ключът не може да е празен. Ако стойността на този низ не съвпада с предварително зададен метаданни в системата, тя се игнорира. Стойността е по избор. (Вторият знак за тръба в струната все още трябва да съществува.) Ако е оставено празно, се предполага, че искате да зададете стойността на ключа на празен низ или числовата стойност нула. Форматът на стойността трябва да съответства на формата на ключа, който се задава. Форматите включват струна, номер и дата. dcc -c "Metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Команда	Формат
Пауза	Временно паузирайте заснемането на данни, аудио и екран на работния плот. Всяка медия, която се записва активно, ще бъде пауза, когато тази команда бъде издадена. Услугата ще спре да записва данни към файловете за заснемане. В случая с аналитичните данни от работния плот, те продължават да записват данни, но всяко натискане на клавиши води до това конкретният клавиш да бъде записан като звездичка във файла за заснемане. ЗАБЕЛЕЖКА Когато се използва Gateway запис, в аудиозаписите по време на процеса на съгласуване се вмъкват събития за пауза. Тази команда може да се използва за пауза на записи само на екрана: DCC -C пауза
Възобновяване	Възобновете предишно паузираното медийно заснемане. DCC -C резюме
Начало на сегмента	Започнете нов сегментен контакт за активния повик. DCC -C сегмент
Спирка на сегмента	Спрете нов сегментен контакт за активния сигнал. DCC -C сегмент|<ani>|<DNIS>|<associated>|<delete> ПРИМЕР За сегментиране и изтриване: dcc -c segment||||верен
Етикет	Изпратете одитно съобщение с командата TAG, потребителско име и времеви печат .dcc -c таг

Опростени контроли за запис API

Когато са настроени Опростени контроли за запис, Webex WFO използва удостоверяването на сървъра за данни, за да обработва заявките API за контрол на записа. В резултат на това потребителите няма да се налага да посочват потребителско име и парола при издаване на команди Recording Controls. Заявката се изпраща към URL адреса на сървъра за данни Webex WFO чрез метода GET или POST.

Протокол и URI

URI	ПОЛУЧАВАМ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<Сървърът на агента ACD ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Метод	GET и POST
Разрешения	Контроли за запис
Тип съдържание	application/JSON

GET пример

ПРИМЕР

http://<Data Сървър IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<агент ACD сървър ID>

Където в горния пример,

- <Data Server IP>— Въведете адреса IP на сървъра за данни.
- <команда> — Въведете команда като пауза, възобновяване или таг. Пълният списък с команди е подробен в таблицата по-долу.
- <агентът ACD ID> — Влиза ACD ID на агента.

- <сървърът ACD на агента ID> — Влиза сървърът ID на агента ACD. Сървърът ACD ID може да бъде намерен в Управление на приложения > ACD Конфигурация

POST Пример

> ПРИМЕР
> http://<Data Сървър IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>

Където в горния пример,

- <Data Server IP>— Въведете адреса IP на сървъра за данни.
- <команда> — Въведете команда като пауза, възобновяване или таг. Пълният списък с команди е подробен в таблицата по-долу.

Настройте опростени контроли за запис

1. Ако Webex WFO Data Server Web Services е деактивирана, рестартирайте я и задайте типа на стартиране на

   Автоматично.

2. Проверете дали tomcat сървърът е стартирал и е разположил wars успешно. Погледни в последния catalina.*.log файл в C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Задайте сървърния порт в URL адреса на 8080.

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

4. Уверете се, че системата ви работи правилно, използвайки инструмент като Poster.

   Използвайте следното, за да направите заявка за GET:

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

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

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

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

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

```
            "text1",
            "стойност": "Тестови данни"
            }
    ]
}
```

Ако този тест показва, че системата ви не функционира, проверете последния localhost_access_log за localhost_access_log.*.txt. Този лог ще покаже дали е направена заявка към този сървър. Ако не, 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 наличните команди.

> ЗАБЕЛЕЖКА**:** Всяка команда може да използва методи GET и POST. Вижте примера GET 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 обаждане и active_call_only е невярно, това ще прикачи метаданни към предишното обаждане. Поддържани параметри в тялото на заявката:
	
	Метаданни (масив от обекти)
	
	▪ Име (низ) – ключ за метаданни
	▪ Стойност (низ) – стойност на
	
	метаданни Пример POST тяло на
	
	заявката:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"метаданни": [{
	"метаданни-ключ":
	"text1",
	"стойност": "Тестови данни"

Команда	Описание
	}] }
Пауза	Паузирайте както екрана, така и аудио записа за активното обаждане. ЗАБЕЛЕЖКА Когато се използва Gateway запис, в аудиозаписите по време на процеса на съгласуване се вмъкват събития за пауза. Ако записът вече е паузен, тази команда се игнорира. POST пример: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Възобновяване	Възобновете както екрана, така и аудио записа за активния разговор. Ако записът не бъде паузен, тази команда се игнорира. POST пример: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Сегмент	Започнете нов сегментен контакт за активния повик. POST пример: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Започнете запис само на екран. ▪ Ако се извършва редовен запис на разговор, ще се създаде отделен запис само на екрана. ▪ Ако вече е инициран друг запис само на екрана, тази команда се игнорира. POST пример: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Край на запис само на екран. Ако не се извършва запис само на екран,

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

Експорт с един контакт API

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

Протокол и URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Метод	POST, МАХАЙ
Разрешения	Експортни записи
Тип съдържание	Application/JSON
Параметри	<ID> = Контактът ID на контакта, който искате да експортирате. Ако <ID> не съществува, получавате следното съобщение за грешка: "Поисканият контакт не съществува!" <format> = Медийният формат, в който искате да експортирате контакта. Аудио/видео формати: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Аудио формати: ▪ WAV ▪ OPUS

Изтеглете един контакт

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

Може да получите съобщение за грешка като това по-долу, което обяснява, че файлът не съществува или може да е изтекъл. Ако е така, изчакай още малко и опитай отново.

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

Примерен отговор

Следва пример за отговор POST:

{
"кодиране": "true"
}

Речни удари API

Използвайте този API, за да поискате списък с удари от Analytics Speech.

Речни удари API Протокол и URI

URI	/API/почивка/cas/контакт
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Параметри	ИД на CCR
Разрешения	Вижте аудио анализи
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Речеви удари API Полета за отговор

Име	**Описание**
дата	Анализ на дати беше извършен в UNIX епохални милисекунди.
Хитове	Подробна информация относно речевите удари.
фраза	Речева фраза.
Стоп	Точката на спиране на речта.
одит	Брой на одита на речта.
доверие	Увереност, вероятност за удара на речта.
започвам	Начална точка на речния удар.
канал	Номер на канала на речта.

Име	Описание
категория	Категорията на удара на речта.
път	Пътят на удара на речта.
първо име	Първото име на агента.
Фамилия	Фамилията на агента.
contactId	ID номер за обаждането.
отбор	Името на екипа на агента.
displayId	Дисплей на агента ID.
група	Груповото име на агента.

Example Speech Hits API JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
{
                    "Дата": Епохални милисекунди,
                    "Хитове": [{
                            "фраза": струна, "стоп":
                            номер, "одит": номер,
                            "увереност": номер, "старт":
                            номер, "канал": номер,
                            "категория": низ
                    },
                    ...
            ],
            "path": "", "firstName":
            низ, "lastName": низ,
```

"contactid": номер,

"team": низ, "displayId":

низ, "group": низ

}

Конфигурация на проучване API

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

Конфигурация на проучването API Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/проучване
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране QM Анкети Вижте резултатите от анкети QM Отчети от анкети
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Конфигурация на анкета API Полета за отговори

Име	Описание
id	Анкета ID.
Име	Име на анкетата.
описание	Описание на проучването.
Създател	Създател на анкета.
Създаден	Време, когато проучването е създадено в UNIX епохални милисекунди.
totalТочки	Общ брой точки за проучването (едно десетично число).
providerSurveyId	Анкета ID за доставчика.

Име	Описание
surveyProviderConnectionId	Връзка ID за доставчика на анкети.
statusFK	Полеви ключ за статуса на анкетата.
metaDataFieldKey	Ключов елемент за метаданните.
lastМодифицирано	Датата на последната промяна на проучването.
Свойства	Подробности относно имотите за измерване.
Въпроси	Подробности относно въпросите от анкетата.
id	Въпрос ID номер.
surveyId	Номер на анкета ID.
етикет	Етикет за въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	Въпрос от доставчика ID.
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест на въпроса.
isKPI	Ключов показател за представяне на въпроса.
lastМодифицирано	Дата на последната промяна на въпроса.
Отговори	Подробна информация, която разкрива отговорите на въпроса.
id	Отговори на ID номер.
въпросId	Въпрос ID.
етикет	Етикет за въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	Въпрос от доставчика ID.
вид	Тип въпрос.

Име	Описание
тегло	Тежест на въпроса.
стойност	Стойността на отговора.
lastМодифицирано епохално време на UNIC.	Време, когато стойностите на отговора са били последно променени, в

Конфигурация на анкета API Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
[
        {
                "ID": номер, "име": струна,
                "description": низ, "creator": низ,
                "created": epoch, "totalPoints":
                0.0, "providerSurveyId": низ,
                "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": низ,
                "lastModified": низ, "properties": {},
                "въпроси": [{
                        "ID": номер, "surveyId":
                        номер, "етикет": низ,
                        "описание": низ,
                        "providerQuestionId": низ, "type":
                        низ,
                        "тегло": десетично,
                        "isKPI": булево,
```

```
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                            "ID": номер, "questionId":
                                            номер, "етикет": низ,
                                            "описание": низ,
                                            "providerAnswerId": низ, "type": низ,
                                            "weight": deimal, "value":
                                            string, "lastModified":
                                            epoch
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
]
            {
                    "ID": номер, // ID "име": нишка, //
                    име
                    "описание": низ, // описание "създател": низ,
                    "създадено": epoch,
                    "totalPoints": 0.0,
                    "providerSurveyId": низ, // доставчикът ID
                    "surveyProviderConnectionId": номер, "statusFK": 2,
                    "metaDataFieldKey": низ, "lastModified": низ,
```

"свойства": {},

"въпроси": [{

"ID": номер, "surveyId":

номер, "етикет": низ,

"описание": низ,

"providerQuestionId": низ, "type":

низ,

"weight": десетично,

"isKPI": булев,

"lastModified": epoch,

"answers": [{

"ID": число, "questionId":

число,

Проучване ID API

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

Проучване ID API Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/проучване/<ID>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Parameter	<ID> = Проучване ID.
Разрешения	Администриране QM Анкети Вижте резултатите от анкети QM Отчети от анкети
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Анкета ID API Полета за отговори

Име	Описание
id	Анкета ID.
Име	Име на анкетата.
описание	Описание на проучването.
Създател	Създател на анкета.
Създаден	Време, когато проучването е създадено в UNIX епохални милисекунди.
totalТочки	Общ брой точки за проучването (едно десетично число).

Име	Описание
providerSurveyId	Анкета ID за доставчика.
surveyProviderConnectionId	Връзка ID за доставчика на
анкетата. statusFK	Полеви ключ за статуса на анкетата.
metaDataFieldKey	Ключов елемент за метаданните.
lastМодифицирано	Датата на последната промяна на проучването.
Свойства	Подробности относно имотите за измерване.
Въпроси	Подробности относно въпросите от анкетата.
id	Въпрос ID номер.
surveyId	Номер на анкета ID.
етикет	Етикет за въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	Въпрос от доставчика ID.
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест на въпроса.
isKPI	Ключов показател за представяне на въпроса.
lastМодифицирано	Дата на последната промяна на въпроса.
Отговори	Подробна информация, която разкрива отговорите на въпроса.
id	Отговори на ID номер.
въпросId	Въпрос ID.
етикет	Етикет за въпрос.
описание	Описание на въпроса.
providerQuestionId	Въпрос от доставчика ID.

Име	Описание
вид	Тип въпрос.
тегло	Тежест на въпроса.
стойност	Стойността на отговора.
lastМодифицирано епохално време на UNIC.	Време, когато стойностите на отговора са били последно променени, в

Анкета ID API пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
[
        {
                "ID": номер, "име": струна,
                "description": низ, "creator": низ,
                "created": epoch, "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, "type":
                        низ,
                        "Тегло": десетична система,
```

```
                                    "isKPI": Булев,
                                    "lastModified": epoch,
                                    "answers": [{
                                            "ID": номер, "questionId":
                                            номер, "етикет": низ,
                                            "описание": низ,
                                            "providerAnswerId": низ, "type": низ,
                                            "weight": deimal, "value":
                                            string, "lastModified":
                                            epoch
                                    },
                                    ...
                            ]
                    },
                    ...
                    ]
            },
            ...
    ]
```

Текстови удари API

Използвайте този API, за да поискате списък с текстови удари в Analytics.

Текстови удари API Протокол и URI

URI	/API/rest/cas/textview
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Параметри	CCRID
Разрешения	Вижте аудио анализи
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Текстови удари API Полета за отговор

Име	**Описание**
дата	Анализ на дати беше извършен в UNIX епохални милисекунди.
Фамилия	Фамилията на агента.
Приемник	Лицето, към което е адресирано имейлът.
имейлТяло	Текстът на имейл съобщението.
предмет	Тема на имейл съобщението.
groupId	ID номер на групата на агента.
отбор	Име на екипа на агента.
ccrId	Запис за завършване на обаждания ID.

Име	Описание
Хитове	Подробна информация относно удара по текстова анализ.
положение	Местоположение на удара в съобщението.
дължина	Продължителността на удара.
фраза	Фразата на удара.
категория	Категорията на удара.
агентИме	Пълното име на агента.
teamId	Номер на екипа на агента ID.
personID	Лице ID за човека, който обработва съобщението.
група	Груповото име на агента.

Пример за текстови удари API JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

```
{
        "date": epoch milliseconds,
        "lastname": низ, "получател": [низ],
        "emailBody": низ, "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "позиция": число, "дължина":
                число, "фраза": низ,
                "категория": низ

        },
        ...
```

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

Експорт на транскрипция API

Транскриптът Експорт API ви позволява да получите транскрипта на едно обаждане, използвайки записа за завършване на разговора ID. Всяко обаждане, намерено в ZIP файл за експортиране на масов контакт, включва запис за завършване на обаждане ID в метаданните. Вижте "Create a Bulk Contact Export File" в *потребителското* ръководствоWebex WFO за да настроите повтарящи се масови експорти или ad hoc bulk експорт.

За да извлече резултатите, конфигуриран потребител с разрешение Adadmin Speech to Text Analytics се нуждае от бисквитка с ключ: hazelcast.sessionId и стойност, съответстваща на упълномощения потребител. Сесията ID може да бъде извлечена чрез метода GET за Authorize API.

Транскрипт Експорт API Протокол и URI

URI	/API/почивка/cas/speechtextview
Метод	PUT
Разрешения	Администриране на реч към текстова аналитика
Тип съдържание	Application/JSON

Експорт на транскрипти API Полета за заявка

Име	Изискване?	Описание
ccrid	Y	Записът за завършване на разговора ID.
isRootRecording	Y	Показва дали записът е оригиналният или съгласуваният запис, свързан с агент. За записи, свързани с агент, това поле винаги ще бъде False.

Транскрипт Експорт API Пример за CURL файл

Следва пример за форматирана заявка за CURL.

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