Webex WFO API Справочник

За внедрявания с класически WFM

Първо публикуване: 10 юли 2020 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.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0882

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

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

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

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

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

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

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите и телефонните номера са 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 23

Оторизиране 23

Заявка за разрешение 23

Заявка за JSON 24

Използване на отговора за разрешение 24

Унищожаване на сесията 24

Работа с текстови файлове 24

Създайте потребител API 25

Придържане и съответствие API 27

Протокол и URI 27

Полета за заявки 27

Полета за отговор 28

Пример за JSON файл 29

Агент API 31

Протокол и URI 31

Полета за заявки 31

Полета за отговор 32

Примери за JSON файлове 33

Пълен подробен отговор 33

Основен детайлен отговор 34

Филтриращ отговор 34

Агенти, планирани по опашка за услуги API **37**

Протокол и URI 37

Полета за заявки 37

Полета за отговор 38

IEX SmartSync Import MU отваря файлов формат 38

Пример за JSON файл 40

Конфигуриране на филтър за доклади 40

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer 41

Конфигурирайте JSON за заявката API 44

Конфигуриране на филтри за обхват 44

Времеви диапазон 44

Относителна дата 45

Разреши API **47**

GET Protocol/URI 47

Полета за заявки 47

Примери за JSON файлове 47

Молба 47

Отговор 48

POST Протокол и URI 49

Полета за заявки 49

Примери за JSON файлове 49

Молба 49

Отговор 50

Налични агенти по опашка за услуги или картографиране на умения API **53**

Протокол и URI 53

Полета за заявки 53

Полета за отговор 54

POST Примери за JSON файлове 54

Заявка за JSON 54

Отговор JSON 54

Вземи JSON Файл Пример 55

Импортиране на контакти на едро 57

Протокол и URI 57

Масов импорт на контакти API 57

Импорт на масови контакти в реално време API (метаданни) 57

Поддържани формати 58

Полета за заявки и отговори 58

CSV примери за файлове 64

Пълен пример 65

Кратък пример 65

Примери за JSON файлове 65

Пълен пример 65

Кратък пример 66

ZIP формат 66

Забележки 66

Използване на Data Server за масов импорт на контакти 67

Импорт на масова организация API 69

Групи API Протокол и URI 69

Групи API Полета за заявки и отговори 70

Отбори API Протокол и URI 70

Отбори API Полета за заявки и отговори 71

Лица API Протокол и URI 71

Лица API Полета за заявки и отговори 72

CSV Примери за файлове 75

Категории и фрази API 77

ИЗТРИЙ категории и фрази API 77

Протокол DELETE и URI 77

ВЗЕМИ категории и фрази API 78

GET протокол и URI 78

Полета за отговори GET 78

POST Категория и фрази API 79

POST Протокол и URI 79

POST Полета за отговор 80

PUT Категории и фрази API 80

PUT Протокол и URI 80

PUT Полета за отговор 80

GET/POST/PUT JSON файл 81

Контактно устройство API 83

Протокол за контакт с устройство API и URI 83

Параметри 83

Примери за JSON файлове за контактно устройство API 83

Пример за файл с отговори 83

Контактно устройство Bulk API **85**

Контакт с Устройство Bulk API Протокол и URI 85

Контактно устройство BULK API JSON файлове Примери 85

Пример за файл с отговори 85

Контакт API **89**

Протокол и URI 89

Полета за заявки 89

Извършване на комбинирано търсене 96

Извършване на търсене с метаданни 96

Извършване на търсене с метаданни с определена стойност 96

Провеждане на събития за търсене на тишина 97

Пример за JSON файл 98

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true 99

Свържете се с Basic Search API **101**

Протокол и URI 101

Полета за заявки 101

Полета за отговор 102

Пример за JSON файл 103

Мониторинг на контакти API **105**

Протокол и URI 105

Полета за отговор 105

Пример за отговор на JSON 106

Персонализирано търсене на метаданни API **107**

Протокол и URI 107

Полета за заявки 107

Полета за отговор 108

Пример за отговор на JSON 108

Формуляр за оценка API 111

Протокол и URI 111

Полета за отговор 111

Пример за JSON файл 113

Формуляр за оценка ID API 117

Протокол и URI 117

Полета за отговор 117

Пример за JSON файл 119

API-та за типове изключения 123

GET Видове изключения API 123

GET Типове изключения API Протокол и URI 123

GET Exception Types API Полета за заявка 123

GET Exception Types API JSON файл пример 123

POST Заявки за изключения от трети страни API 124

POST Заявки за изключения от трети страни API протокол и URI 124

POST Заявки за изключения от трети страни API Полета за заявки 124

POST Заявки за изключения от трети страни API Примери за JSON файлове 126

Експорт API 127

Протокол и URI 127

Полета за заявки 127

Полета за отговор 127

CSV Пример за изход на файл 130

Общ импорт на текст API 131

Протокол и URI 131

JSON полета за заявки 131

Пример за JSON файл 132

Общ импорт на текст с множество файлове API 135

Протокол и URI 135

Полета за заявки 135

Поддържани формати 136

Пример за пакет CSV файл 137

Пример за ZIP файл 137

Пример за JSON файл 138

JSON Body 138

Доволен 139

ГИС API 141

Протокол и URI 141

Примери 141

Файл на агента 142

Служебно досие 148

Колони 149

Импорт API 153

GET Import Protocol и URI 153

GET полета за заявка за импорт 153

GET Import Response Fields 153

GET Import JSON файл пример 154

POST Протокол за импорт и URI 156

Импорт POST Response полета 156

POST Пример за импортиране на JSON файл 157

JSON формат 157

POST Формат за отговор на успеха 158

Импортни предпочитателни API 159

Създаване на предпочитание за импорт API 159

Създай протокол за предпочитания за импорт и URI 159

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импорт 159

Пример за JSON файл Create Import Preference 160

Създаване на отговор на системата за предпочитания при импорт 160

Изтрий предпочитание за импорт API 160

Изтрий протокол за предпочитания на импорта и URI 160

Изтриване Отговор на системата за предпочитания на импорта 160

Импортни предпочитания API 161

Протокол за импортиране на предпочитания и URI 161

Полета за отговор на предпочитанията за импорт 161

Пример за JSON файл 161

Системен отговор 163

Импортиране на предпочитания по ID API 163

Импортиране на предпочитания по ID Protocol и URI 163

Импортиране на предпочитания по ID полета за отговори 163

Импорт на предпочитания по ID JSON файл Пример 164

Системен отговор 164

Актуализация Предпочитание за импорт API 164

Актуализиране на Протокола за предпочитания за импорт и URI 165

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импорт 165

Пример за JSON файл за предпочитание за актуализация 165

Актуализация Отговор на системата за предпочитания на импорта 166

Списък с включване/изключване API 167

GET Списък за включване/изключване API 167

GET Включване/Изключване API Протокол и URI 167

GET списък за включване/изключване API Полета за заявки 167

GET Service API Response полета 169

GET услуга API пример за JSON файл 170

PUT Включване/изключване на списък API 170

PUT Включване/изключване на списък API протокол и URI 171

PUT Включи/Изключи списък API Полета за заявки 171

PUT Включи/Изключи списък API Полета за отговори 172

PUT Включване/изключване на списък API JSON файл пример 173

POST Списък за включване/изключване API 174

POST Списък за включване/изключване API Протокол и URI 174

POST Списък за включване/изключване API Полета за заявки 174

POST Списък за включване/изключване API Полета за отговори 176

POST Списък за включване/изключване API пример за JSON файл 177

ИЗТРИЙ Включи/Изключи списък API 177

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI 177

Отговор на системата за изтриване, включване/изключване на списъци 177

Работни места API 178

Протокол и URI 178

Полета за заявки 178

Полета за отговор 178

Примери за JSON файлове 180

Молба 180

Отговор 180

API за организационна структура 183

Разпределете роли на човек API 183

Разпределете роли на човек API протокол и URI 183

Присвояване на роли на лице API Полета за заявка 183

Присвояване на роли на човек API JSON файл пример 183

Обща група API 184

Обща група API Протокол и URI 184

Общи групи API полета за заявки 184

Организационна структура Обща API (Подробна информация) 184

Често срещан API протокол и URI 185

Общи API полета за заявки 185

Често срещани API полета за отговор 185

Често срещан пример за API JSON файл 186

Група API 187

Група API Протокол и URI 187

Група API Полета за заявки—Всички групи 188

Група API Полета за отговор 188
Пример за JSON файл за група API 189
Група по ID (с отбори) 190
Групирайте по ID (с Teams) Протокол и URI 190
Групиране по ID (с отбори) Полета за заявки 190
Групиране по ID (с екипи) Полета за отговор 190
Групиране по ID (с Teams) JSON файл пример 191
Групов човек API 192
Групов човек API Протокол и URI 192
Полета за заявки за групово лице API 192
Полета за отговори на група-човек API 192
Пример за JSON файл за групаво-лице API 193
Група (със Scope) API 193
група (с Scope) API Протокол и URI 193
Група (с обхват) API Полета за заявки 193
Група (с обхват) API Полета за отговор 194
Група (с обхват) API пример за JSON файл 194
Разрешения API 194
Разрешения API Протокол и URI 194
Разрешения API Полета за отговор 195
Разрешения API пример за JSON файл 195
Лице API 195
Лице API Протокол и URI 196
Лице API Полета за заявки 196

Пример за JSON файл API лице 197

Лице от ID API 198

Лице по ID API Протокол и URI 198

Лице по ID API полета за заявка (PUT метод) 198

Лице по ID API Response Fields 201

Човек от ID API JSON файл пример 202

Часова зона на човека API 203

Часова зона на човека API Протокол и URI 203

Часова зона на човека API Полета за отговор 203

Часова зона на човека API Пример за JSON файл 204

Роли API 204

Роли API Протокол и URI 204

Роли API Полета за заявки 204

Роли API Полета за отговор 205

Роли API Пример за JSON файл 205

Отбор API 206

Отбор API Протокол и URI 206

Отбор API Полета за заявки 207

Пример за JSON файл за отбор API 207

Отбори по ID (с агенти) 207

Екипи по ID (с агенти) Протокол и URI 207

Отбори по ID (с агенти) Полета за заявки 208

Екипи по ID (с агенти) Полета за отговор 208

Teams by ID (с агенти) Пример за JSON файл 209

Отбор (със Scope) 211
Отборен (с Scope) протокол и URI 211
Полета за заявки за екип (с обхват) 211
Полета за отговор на екипа (с обхват) 211
Пример за JSON файл на екип (с Scope) 211
Наемател API 212
Наемател API Протокол и URI 212
Наемател API Полета за заявки 212
Tenant API Response-полета 213
Пример за JSON файл API Tenant 213
Агент в реално време казва API 215
В реално време на агентите са API протокол и URI 215
Параметри 215
fromВремеви параметри 216
В реално време агент казва API полета за заявки 216
В реално време агентни състояния API Response-полета 217
В реално време агентски състояния API JSON файлове Примери 217
Пример за файл с заявка 217
Пример за файл с отговори 217
Реално-времево заснемане на данни API 219
Протокол за реално време за улавяне на данни API и URI 219
Real-time data capture API полета за заявка 219
Полета за реакция в реално време на данни API 220
Пример за JSON файл в реално време API 221

Унищожаване на сесията 221

Системен отговор 221

Контроли за запис API 223

Контроли за запис API Протокол и URI 223

URI Параметри на заявката 224

Параметри на запитване 224

Контроли на записа Удостоверяване API Протокол и URI 227

Влизане в контролите за запис API 228

Излизане от контролите за запис API 229

Контроли за запис API Команди за заявка 229

Използване на контролите за запис от командния ред 233

Опростени контроли за запис API 235

Протокол и URI 235

Детайли за графика по агенти и дата API 241

Протокол и URI 241

Параметри 241

Полета за заявки 241

Детайли за графика по агенти и полета за отговор за дата API 242

Детайли за графика по агенти и дата API примери за JSON файлове 243

Пример за файл с заявка 243

Пример за файл с отговори 243

График за времеви интервал API 245

Протокол и URI 245

Параметри за заявка 245

Полета за заявки 246

Полета за отговор 246

Обекти на дейност 246

Пример за отговор 247

API на услуга 249

GET Service API 249

GET Услуга API Протокол и URI 249

GET Service API Полета за заявка 249

GET Service API Response Fields 250

GET услуга API пример за JSON файл 251

POST Обслужване API 252

POST Услуга API Протокол и URI 252

POST Обслужване API Полета за заявки 253

Дни Фийлдс 256

Полета за картографиране на умения 257

DN полета 257

Виртуални служебни полета 257

Полета по ред на планиране 257

Полета за поръчки за отпуск 258

Многофункционални групови полета 258

POST Обслужване API Полета за отговор 259

POST Услуга API Пример за заявка на JSON файл 261

POST Услуга API Пример за JSON файл за отговор 266

Опашка за услуги ID API 273

ВЗЕМЕТЕ УСЛУГА ID API 273
GET Service ID API Протокол и URI 273
GET Service ID API Поле за заявка 273
GET Service ID API Response Fields 274
Пример за JSON файл за GET услуга ID API Response 276
PUT Обслужване ID API 281
PUT Услуга ID API Протокол и URI 282
Параметри 282
PUT Обслужване ID API Полета за заявки 282
PUT Услуга ID API Пример за JSON файл на услуга 285
ИЗТРИЙ Опашка на услугата ID API 291
DELETE Услуга ID API Протокол и URI 291
ИЗТРИЙ услуга ID API поле за заявка 291
Смени от агент API 293
Смени от агент API Протокол и URI 293
Смени по агент API Полета за заявки 293
Промени по агент API Response Fields 294
Измествания по агент API JSON входни и изходни полета 295
Входни полета 295
Изходни полета 296
Изход на активност за агенти с смени през полунощ 297
Shifts by Agent API пример за JSON файл 297
Експорт с един контакт API 301
Протокол и URI 301

Примерен отговор 302

Картографиране на умения API 303

ВЗЕМИ Картографиране на умения API 303

ВЗЕМЕТЕ Картографиране на уменията API Протокол и URI 303

ВЗЕМИ Картографиране на умения API Полета за заявки 303

GET Skill Mapping API пример за JSON файл 303

POST Картографиране на умения API 304

POST Картографиране на умения API Прокотол/URI 304

POST Картографиране на умения API Примери за JSON файлове 304

Формат на заявката 304

Формат на отговор 305

Картографиране на умения ID API 307

ВЗЕМИ Картографиране на умения ID API 307

ВЗЕМЕТЕ Картографиране на уменията ID API Протокол и URI 307

ВЗЕМЕТЕ Картографиране на умения ID API Картографиране на умения ID JSON 307

PUT Картографиране на умения ID API 308

PUT Картографиране на умения ID API Протокол и URI 308

PUT Картографиране на умения ID API Картографиране на умения ID Пример за JSON 309

ИЗТРИЙ Картографиране на умения ID API 310

ИЗТРИЙ Картографиране на умения ID API Протокол и URI 310

Хитове на речта API 311

Речеви удари API Протокол и URI 311

Speech Hits API Response Fields 311

Speech Hits API пример за JSON файл 312

Конфигурация на геодезия API **315**

Конфигурация на проучване API Протокол и URI 315

Конфигурация на анкета API Полета за отговори 315

Конфигурация на анкета API пример за JSON файл 317

Проучване ID API **321**

Проучване ID API Протокол и URI 321

Анкета ID API Полета за отговори 321

Анкета ID API пример за JSON файл 323

Текстови удари API **325**

Текстови удари API Протокол и URI 325

Текстови удари API Полета за отговор 325

Пример за текстови удари API JSON файл 326

Експорт на транскрипция API **329**

Транскрипт Експорт API Протокол и URI 329

Експорт на транскрипти API полета за заявка 329

Транскрипт Експорт API Пример за CURL файл 329

Потребител API **331**

Потребител API Протокол и URI 331

Потребителски API Полета за заявка 331

GET User API JSON пример 331

УИТ API **333**

УИТ API Протоколи и URI 333

Протокол за качване 333

Протокол за внос 333

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 POST заявка 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 потребител API.

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 в системата и сте упълномощени да използвате API-тата.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Някои инструменти за разработка API като Postman запазват сесията ID и я връщат при следващи заявки без нужда от намеса. Други инструменти API 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

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 удостоверяват 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*.

Спазване и съответствие API

Използвайте този API, за да поискате WFM статистика за съответствие и съответствие от.

ЗАБЕЛЕЖКА: Изчисленията за спазване са строго от полунощ до полунощ в часовата зона на наемателя.

Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/спазване/агент
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Графици за редактиране Влезли в акаунта си потребителите могат да проверят собственото си спазване.
Тип съдържание	Многочастни/формулярни данни

Полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
agentId	Н	Низ	Можете да използвате personID като опционален параметър в заявката, ако имате конкретен агент, който искате да изтегляте данни с API.
дата	Y	Дата	Датата, за която искате подробни данни за съответствието на агента във формат YYYY-MM-DD.
pageSize	Н	Номер	Брой резултати, които ще се върнат. По подразбиране = 25 Макс = 200
pageNumber	Н	Номер	Номер на страницата за резултатите. По подразбиране = 1

Полета за отговор

Име	Описание
agentId	Агентът ID.
acdAgentId между ACD	ACD идентификатор на агент. Позволява на доставчиците да свързват агенти и техните записи.
scheduledSeconds	Общото време в секунди, в което агентът трябва да работи за избраната дата.
scheduledInServiceSeconds	Общото време в секунди, през което агентът е планиран да бъде в експлоатация и на разположение за обработка на обаждания за текущата дата
actualInServiceSeconds	Броят секунди, през които агентът е бил в служба.
notInAdherenceSeconds	Брой секунди, през които агентът не беше в придържане.
График Спазване	Процент на придържане, закръглен до едно десетично число
Съответствие	Процент на съответствие, закръглен до едно десетично число
детайли	Подробна информация относно спазването на служителя.
scheduledActivityType	Планирани идентификатори на типове дейности.
scheduledActityStartTime	Планирано време за започване на дейност в UTC формат в
AdherenceSeconds	Брой секунди, през които агентът е в придържане.
outOfAdherenceSeconds	Брой секунди, през които агентът е извън спазване.
актуални агента.	Подробна информация относно действителното състояние на придържане на агента. ЗАБЕЛЕЖКА За текущата дата се показва празен масив за бъдещи планирани дейности.
актуаленАгент Стейт	Действителното състояние на активността на агента.
actualAgentStateStartTime	Действително начало на агента, във формат UTC
actualReasonCode	Действителният код за причината за активността на агента. Може да е NULL.

Пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.

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

    },
    ...
]
```

Агент API

Агентът API ви позволява да извличате обобщени данни за агентите.

ЗАБЕЛЕЖКА : Това API връща само агенти, които са активирани за планиране.

Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/агент
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Актуализиране на заявки за съобщения
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
activeAgentAndActiveUser	Н	Булев	Когато е зададено на True, връща само активни потребители, които също са активни агенти.
activeAgent	Н	Булев	Когато е зададено на True, връща само активни агенти.
acdId	Н	Низ	Ако е зададено, връща агенти, свързани с този ACD ID.
agentAssignedException	Н	Булев	Когато е зададено на True, и ако fullDetail също е настроен на True, връща ID-тата на всички изключения, присвоени на агента. Ако fullDetail е настроен на False, няма връщане на данни.
пълен Детайл	Н	Булев	Ако е зададено на True, връща всички данни за агента. Ако е зададено на False, връща ID, първо име, фамилия и номер на служител.

Име	Изискване?	Тип	Описание
филтрира се	Н	Булев	Ако е зададено на True, връща филтрираема информация за агента (агент ID, име, фамилия, номер на служител, картографиране на умения ID, опашка за услуги ID и група за мултиумения ID.

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

ЗАБЕЛЕЖКА Параметрите activeAgentAndActiveUser, activeAgent и acdId са взаимно изключващи се. Всички варианти налагат правила за изглед. Връщат се само агенти, видими за обаждащия се.

Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата роля определя кои от полетата в таблицата можете да видите. Например, полето EmployeeNumber се вижда само от потребител с ролята Администратор.

Поле	Описание
ИД на ACD	ACD ID, свързан с агента.
Активно	Вярно/Невярно. Показва дали агентът е активен.
AgentID	Агентът е ID. Това поле също се използва от Shifts от агент
API. EmployeeNumber	Номерът на служителя на агента (само администратори).
КомпанияНачална дата MM-DD.	Датата, на която агентът започва работа в компанията, във формат YYYY- Това поле е достъпно само за администратори.
ОтделНачална дата DD	Датата, на която агентът е започнал работа в отдела, във формат YYYY-MM- (Само за администратори).
Дата на прекратяване	Дата на уволнение на отдела на агента, във формат YYYY-MM-DD (Само за администратори). Това поле може да е NULL.
FirstName	Първото име на агента.
Фамилия	Фамилията на агента.

Поле	Описание
Основен отбор	Основният екип на агента. Това поле може да бъде NULL, ако
агентът няма екипи. MultiskillGroupID	ID на MultiSkill Group, към която е свързан агентът.
ReadOnly	Вярно/Невярно. Показва дали агентът е само за четене (Супервайзори, Администратори само).
Услуги	Списъкът с идентификационните карти на услугите, които агентът поддържа.
Настройки	Връзки за достъп до настройките на агента, по агент ID.
SkillMappings	Списъкът с ID-тата на картите на уменията, които агентът поддържа.
Екипи	Списъкът с ID-тата на отборите, които агентът подкрепя.

Примери за JSON файлове

По-долу са дадени примери за форматирани JSON отговори.

Пълен подробен отговор


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

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[число, ...],
                "отбори":[Брой, ...],

        },
        ...
]
```

Основен детайлен отговор

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Филтриращ отговор

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[число, ...],
```

```
                "services":[number, ...],
                "multiSkillGroupId":number
            },
            ...
]
```

Агенти, планирани по опашка за услуги API

Агентите, планирани по опашка на услуги API връща броя на агентите, планирани в Full Time Equivalents (FTEs) по интервал за набор от сервизни опашки. За мултиквикъл групи, където агент може да работи на непълен работен ден в две или повече опашки за услуги, FTE е десетична стойност. Например, ако агентът работи на половин работен ден в две сервизни групи, той или тя е посочен като 0.5 FTE, ако агентът е планиран да работи през целия интервал.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да върнете данни, опашките за услуги трябва да имат отметката "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги" и опашката за услуги да са в основния изглед на подащия потребител.

Протокол и URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Метод	POST
Разрешения	Графици на планове
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

> **ЗАБЕЛЕЖКА:** Връщаните данни са ограничени според конфигурираните изгледи на удостоверения потребител. Потребителите не могат да извличат данни за опашки за услуги, които не са видими за тях.

Полета за заявки

Име	Изискване?	Описание
Интервал	Y	На интервали от 15 или 30 минути.
ID-та на опашката за услуги	H	ID-тата на опашката за услуги, за които получавате информация за персонала. По подразбиране = всички опашки за услуги, които имате разрешение да разглеждате

Име	Изискване?	Описание
Времеви диапазон	Y	Диапазон от дата на заявката. Могат да бъдат поискани минали, настоящи или бъдещи дати. Данните се връщат от полунощ до полунощ в часовата зона на наемателя за всяка дата.

Полета за отговор

Изходът е масив от масиви, по опашка на услуги и след това по дата. За всяка дата се връщат или 48, или 96 интервала, в зависимост от това дали се искат интервали от 15 или 30 минути.

Име	Изискване?	Описание
Опашка за обслужване ID	Y	ID на опашката за обслужване.
Име на опашка за услуги	Y	Името на опашката за услуги.
Тип опашка за услуги ID	Y	ID на типа опашка за услуги.
Име на опашката за услуги	Y	Името на типа опашка за услуги.
Време за начало на интервалите	Y	UNIX времеви печат за началния час на интервала.
Агенти са насрочени	Y	Броят на агентите, разпределени във FTE, до една десетична знак. Броят на агентите зависи от това колко от интервала е планиран даден агент. ПРИМЕР Ако агентът е насрочен за 15 минути в интервал от 30 минути, агентът се брои като 0.5 агента.

IEX SmartSync Import MU отваря файлов формат

Следва примерен формат за импорт на SmartSync MU (управленска единица, която е опашка за услуги). В този пример:

- CT = тип контакт (като входящ, изходящ, имейл или чат)
- Open = насрочени агенти

```
<?XML version="1.0"?>
<отваря се>
        <Отваря се>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <среща>
                <ден>17</ден><месец>5</месец><година>2005</година>
            </дата>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <Отваря се>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <среща>
                <ден>17</ден><месец>5</месец><година>2005</година>
            </дата>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</отваря>
```

Пример за JSON файл

Заявка за JSON

Следва пример за форматирана JSON заявка.


```
{
        "serviceQueueIds": [1,2,3],
        "интервал": 15,
        "fromDate": "2016-06-01",
        "toDate": "2016-07-01"
}
```


Отговор JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "дата": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "БройНаАгенти": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Конфигуриране на филтър за доклади

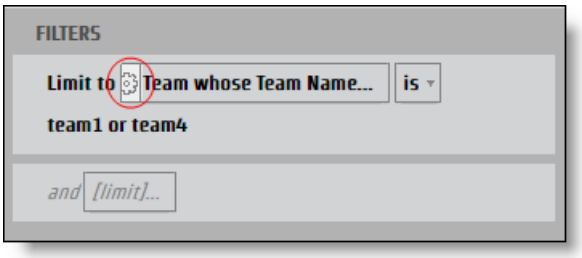
Една от функциите на Bulk Report Data Export API е възможността да се променят филтрите в отчет при извикване на API. Можете да конфигурирате филтрите, като редактирате текста на заявката POST. За да промените филтър с API, трябва предварително да направите няколко промени в доклада в Data Explorer.

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer

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

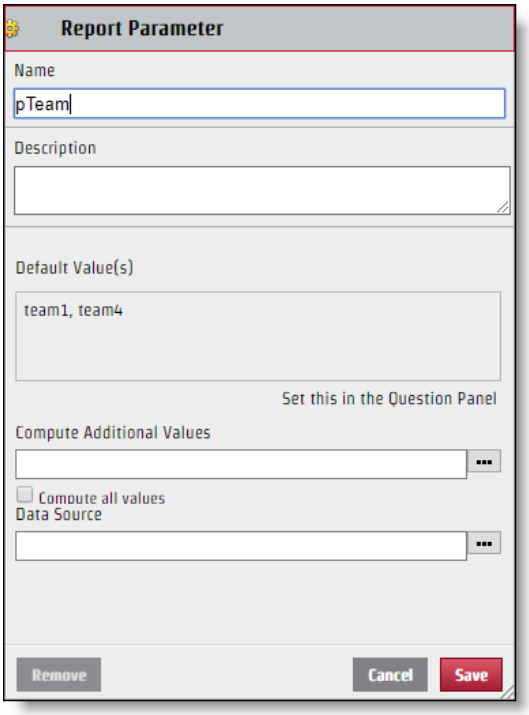
Конфигурирайте параметъра

1. Отворете доклада, който искате да експортирате от списъка с отчети в Data Explorer.
2. Кликнете **на Редактиране** , за да отворите панела с въпроси.
3. В секцията Филтри на панела с въпроси, кликнете върху иконата Parameter до филтъра, който искате да актуализирате. Иконата Parameter изглежда като част от зъбно колело и се намира отляво на полето Filter. Следващото изображение показва иконата Parameter, оградена в червено.



   Отваря се диалоговото прозорче **Report Parameter** .

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



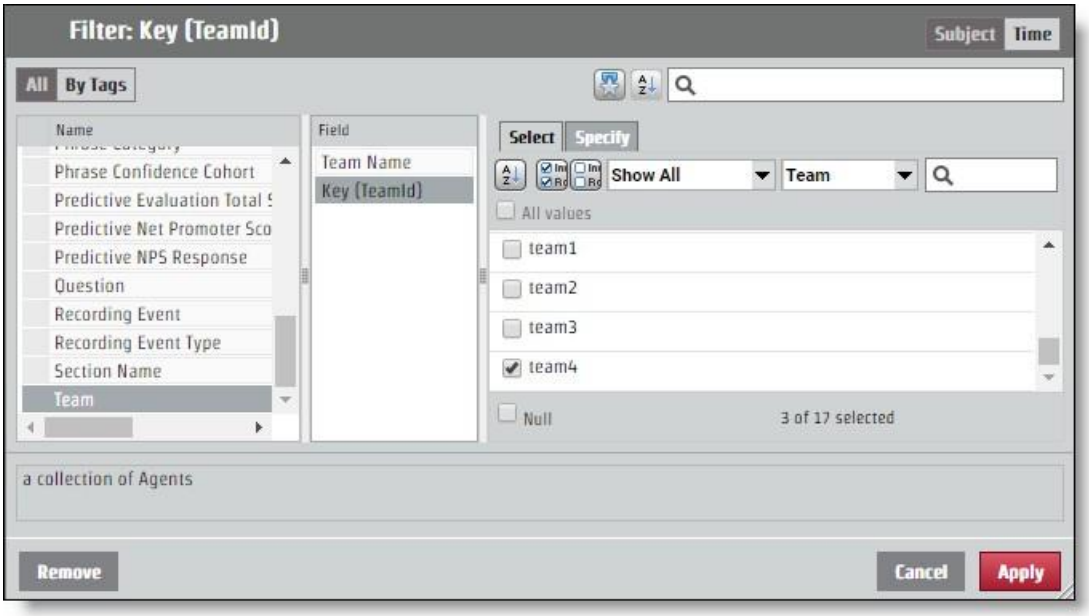
5. Кликни **Запази**.

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

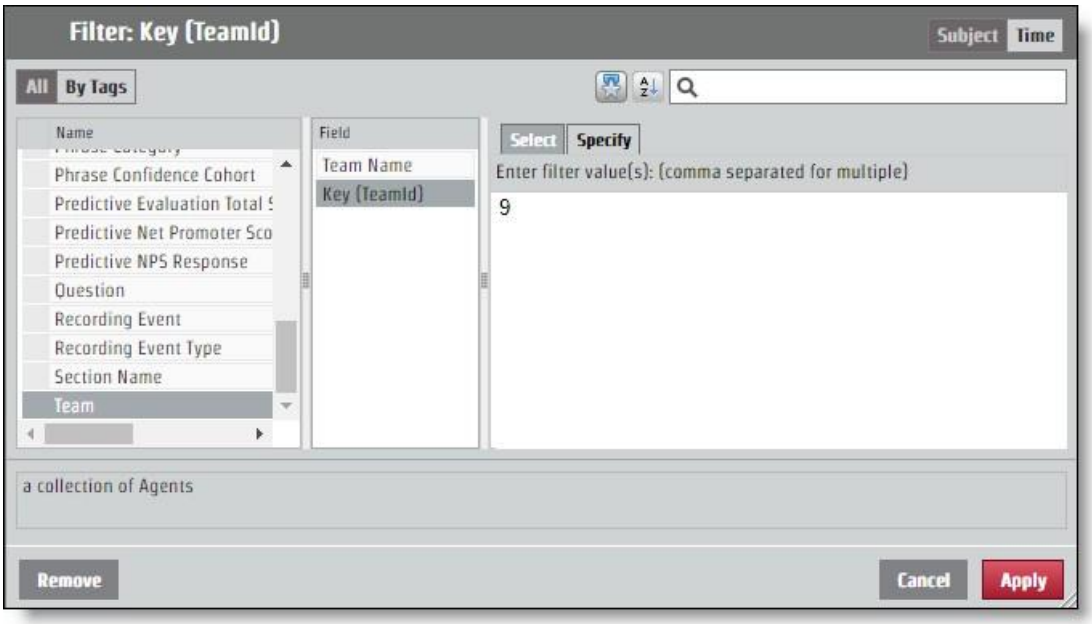
Идентифицирайте конкретната стойност

1. Кликнете върху **полето Филтър** със стойности, за да идентифицирате от панела с въпроси и да отворите диалоговия прозорец Филтър.

2. Изберете само отметката до стойността, която искате да идентифицирате.



3. Отворете специфика Tab. Конкретната стойност се появява в панела Filter Value CSV.



Конфигурирайте JSON за заявката API

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

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

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

Конфигуриране на филтри за обхват

Процесът за конфигуриране на параметър да връща информация от определен времеви диапазон работи по същия начин като редактирането на полето encodedParamValues за всеки друг филтър. Има няколко конкретни периода, като година, месец и тримесечие. Конкретните времеви периоди имат **Specify** Tab, който работи като всяка друга стойност на филтъра. Има и опции за диапазони: Относителна дата и Диапазон на датата. Всяка опция за време на стартиране изисква различни стойности в JSON файла.

Времеви диапазон

Опцията Date Range използва точни дати, за да определи диапазона. API използва UNIX Epoch време, така че всяка дата и час, които искате да използвате като параметър за диапазон, трябва да бъдат конвертирани.

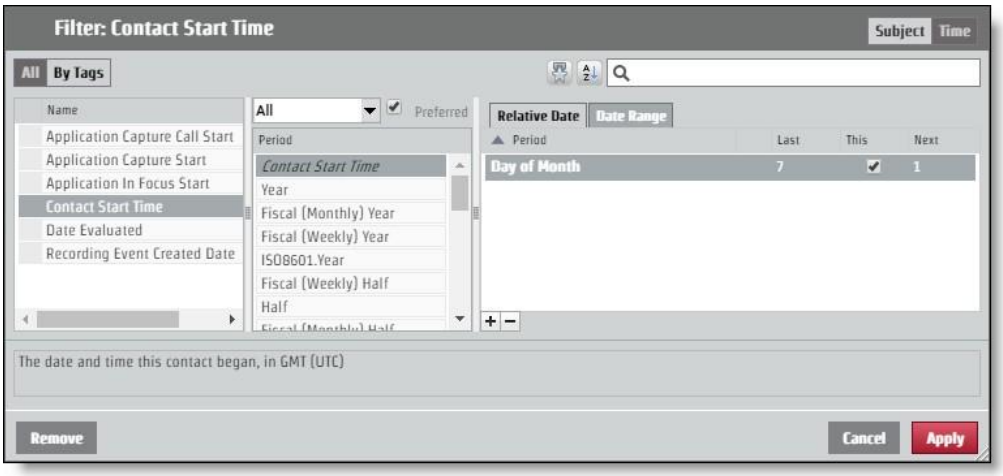
> **НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА** : Доклад, който не уточнява краен диапазон, ще изтегли цялата информация от времето на старта на стрелбището нататък. За повтарящи се репортажи можете да използвате тази функция и да използвате времето на предишния в доклада, който ще бъде форматиран в UNIX Epoch време и ще използва този номер като начало на новия диапазон. По този начин можете да получите цялата необходима информация и никога да не се налага да превеждате времето в UNIX Epoch време.

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

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

Относителна дата

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



За да се поиска това оформление чрез заявката API, encodedParamValues трябва да изглежда като следния пример. В този пример името на параметъра е "pContactStartTime."

```
...
  "encodedParamValues": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
      {\"containsNull\":\"false\",\"value\":
      [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
      7,\"rangeEnd\":-1},
      {\"periodType\":\"ДенНа месецаПериод\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
      {\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}}]",
...
```

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 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":[]
}

Налични агенти по опашка на услуги или картографиране на умения API

Опашката Available Agent by Service или Skill Mapping API връща текущи детайли за планираната дейност за всички агенти, които в момента са насрочени да работят в опашка за услуги и чийто тип активност е in_service, overtime или close_service. Непланирани агенти, както и всеки агент с изключение (пауза, обяд, назначено изключение и т.н.) по време на заявката, няма да върнат данни.

Това API връща данни само за агенти, които са в обхвата на обаждащия се и са видими за удостоверения потребител.

Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/график/наличниАгенти
Метод	POST, МАХАЙ
POST Параметри	Няма
GET параметри	agentId дата във формат yyyy-MM-dd
Разрешения	График на плана

Полета за заявки

Трябва да поискате или ID на опашка за услуги, или ID за картографиране на умения. Ако предоставите един тип ID, другият може да е празен.

Име	Изискване?	Описание
serviceQueueIds	Н	ID-тата на опашката за услуги, за които получавате информация за активни агенти.
skillMappingIds	Н	ID-тата за картографиране на умения, за които извличате информация за активни агенти.

Полета за отговор

Поле	Описание
agentId	ID на агент, който в момента е планиран да поддържа опашката за услуги.
agentTimeZone	Часовата зона на агента.
Планирана дейност	Планираната дейност на агента.
дейностТип	Видът дейност, за която агентът е планиран.
activityTypeLabel	Етикетът се прилагаше за планираната дейност в потребителския интерфейс. дейностДетайлИме Детайлното име на планираната дейност.
serviceQueueIds	Идентификаторите на опашката за услуги, които агентът в момента е планирал да работят. Обикновено това е опашка за една услуга ID, освен ако агентът не е планиран да работи в група с множество умения.
skillMappingIds	ID-тата за картографиране на умения, на които агентът в момента е присвоен, и Планиран за работа.
startTime	Началният час на планирана дейност в UNIX формат.
endTime	Край на планирана дейност в UNIX формат.

POST Примери за JSON файлове

Заявка за JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [номер, номер, номер...] "skillMappingIds":
        [число, число, число...]
}
```

Отговор JSON

```
[
        {
                "agentId": 1,
```

"agentTimeZone": "Америка/Чикаго" "планирана дейност":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Вземи JSON Файл Пример

[

{

"дата": "2020-01-05",

"dateLabel": "Неделя, 5 януари",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "payidHours":

null, "shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"дата": "2020-01-06",

"dateLabel": "Понеделник, 6 януари",

"timeRangeLabel": "8:00AM-16:30PM",

"firstActivityStartTime": 1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,

"платено работно време": "8.00",

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": [

{

"startTime": 1578319200000,

"endTime": 1578322800000,

"startTimeGmtOffset": -360,

"startTimeLabel": "8:00AM",

"endTimeLabel": "9:00AM", "wholereDay":

false, "activityType": "in_service",

"activityTypeLabel": "In Service",

"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,

"hyperlinkName": null, "color":

"#7399BD",

"inShiftDate": вярно

},]...

]...

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 импорт на контакти 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 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	Използвано 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 > 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	Използвана 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	Използва се в CSV и JSON. Линията/разширението на агента. Максимален брой символи = 64 по подразбиране = NULL
metadata.<custom metadata Име на полето>	Н	Използван 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	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

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	Използвана в CSV. Изместването на Recording2 от Recording1. ПРИМЕР : Аудио файл (WAV), който започва 5 секунди след екранния файл (WebM), има отместване от 5000 (5000 = 5 секунди).

Максимални герои = Дълго

Име	Изис	Описание
		По подразбиране = 0
Екран. Местоположение	Н	Използва се 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 задължително 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,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Америка/Чикаго,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за CSV файл.

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

Примери за JSON файлове

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, които се обработват сякаш са отделни файлове в многокомпонентната заявка.

- Името на файла е ключът, който трябва да бъде реферирана 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 реферирана 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. Създай CSV (не JSON) файл, който съдържа всички необходими полета, плюс всички опционални такива, които искаш да добавиш.
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 организации 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 заявки и отговори 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.

Отбори 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 отбора 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

Личности. 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 е намерено на имейл адрес, но импортираният CSV файл не съдържа ACD ID за потребителя, а 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	Изисква е?	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 MM/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 контактния център (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

```
ID,име,активиранoДата,деактивирана Дата
0,Продажби, 01/04/2018, 01/01/2019
0,Финанси, 01/04/2018,0180182019
```

Пример за отбори CSV

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Продажби, 01/04/2018, 01/01/2019, Продажби, Вярно
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. Тези методи се използват за Категории

и Фрази API:

- Get—Извлича информация за категории и фрази
- POST—Създава категории и фрази
- PUT—Информация за категории и фрази за актуализации
- 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: Категор ийна фраза	/API/rest/cas/phraselist /API/почивка/cas/фраза
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

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

Име	Описание

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/почивка/cas/фраза
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.

language 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/rest/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/rest/cas/phrase
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

Категории Подробна информация относно категориите Аналитика.

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, "фонетика":
струна, "soundslike": струна,
"confidence": число, "ID":
число, "категорияId": число,
"състояние": число

},
...
],
"увереност": число
}

Контактно устройство API

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

Контакт с Устройство API Протокол и URI

URI	/API/почивка/запис/контактУстройство
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

Примери за JSON файлове за контактно устройство API

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.

Контакт Устройство Bulk API Протокол и URI

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

Вижте Контактно устройство API за повече информация.

Contact Device BULK API JSON файлове Примери

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": ""},
```

```
27                          {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
28                      ],
29                      "contactDeviceTypeId": 0,
30                      "ID": 238,
31                      "isRecordingTones": false,
32                      "isStereo": false,
33                      "loggedInPersonId": 29,
34                      "monitoringServerId": null,
35                      "име": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "recordingGroupId": 1,
38                      "recordingTypeId": 1,
39                      "signalingGroupId": 1,
40                      "telephonyGroupId": 1,
41                      "virtualDevice": null
42                  }
43              ],
44              "delete": [
45                  {
46                      "конфигуриран": вярно,
47                      "contactDeviceLines": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "ID": 108,
53                      "isRecordingTones": false,
54                      "isStereo": false,
55                      "loggedInPersonId": 30,
56                      "monitoringServerId": null,
57                      "име": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "recordingGroupId": 1,
60                      "recordingTypeId": 1,
61                      "signalingGroupId": 1,
62                      "telephonyGroupId": 1,
63                      "virtualDevice": null
64                  },
65                  {
66                      "конфигуриран": вярно,
67                      "contactDeviceLines": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "ID": 99,
73                      "isRecordingTones": false,
74                      "isStereo": false,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "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, който 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 влязълия 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 с 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	ID на отбора. 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/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true

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

Свържете се с Basic Search API

Основното търсене на контакти API връща информация 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 за 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 контактите 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 на контактите, 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 съгласувани.

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 персонализирани 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 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 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

}
]
},
....
]

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

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/почивка/запис/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 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": число, "име": низ,
                "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

}
]
},
....
]

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

API-та за типове изключения

Exception API позволяват на агентите да използват IVR или друг интерфейс на трета страна, за да коригират графиците си, когато се обадят болни, и позволяват на потребителите с администраторско разрешение да получават списък с типове изключения.

GET Видове изключения API

GET Exception Types API връща списък с типове изключения, използвани от Third Party Exception Request API.

GET Типове изключения API Протокол и URI

GET ID на типове изключения API:

URI	/API/rest/scheduleing/genericException
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране WFM Ограничено до агенти в обхвата
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

GET Типове изключения API Полета за заявка

GET Exception Type IDs API включва следните полета:

Име	Изискване?	Тип	Описание
id	Y	Цяло число	ID от типа изключение.
Име	Y	Низ	График на датата на изключението.
exceptionId	Y	Цяло число	Тип изключение ID. **Полето ID** (горе) ще бъде прехвърлено към система за уточняване на изключението.

GET Exception Types API JSON файл пример

Това е пример за JSON отговора на GET generricException за извличане на ID на типове изключения:

[{

ID: 2, [*ID от типа изключение, което агентът избира при подаване на заявка* за изключение]

име: "Тип ваканция", [*име на типа* изключение]

exceptionId: 1 [*ID от изключението, което е зададено като "Default Exception" на този тип изключение (стандартното изключение за работния процес, използвано за този тип изключение)*]

}, {

ID: 4,

име: "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Заявки за изключения от трети страни API

POST Exception Types API позволява на обаждащия се да подава заявки за изключения от името на агент.

POST Заявки за изключения от трети страни API протокол и URI

POST Искане за изключение от трета страна API:

URI	/API/rest/scheduleing/changeRequest/exception
Метод	POST
Разрешения	Администриране WFM Ограничено до агенти в обхвата
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Заявките, направени с трета страна Exception Request API, ще бъдат идентични с заявките, направени от агенти в Webex WFO; Работният процес на заявка на агент се прилага към заявката.

POST Заявки за изключения от трети страни API Полета за заявки

POST Трета страна за изключение API включва следните полета:

Име	Изискване?	Тип	Описание
agentId	Y	Цяло число	ID на агента, който иска изключение. Поле е Изисква се, ако се създава заявка от името на агент. В противен случай атрибутът се игнорира и ID се извежда от потребителя, който в момента е автентичен.
genericException	Y	Цяло число	Тип изключение ID.
startTimeEpoch	Y	дълъг	Задължително е, ако wholeeDay е вярно или невярно. Това е Времето на събитието започва в милисекунди, от епоха дата. Ако entireDay е вярно, атрибутът се използва за Определете датата на изключение. ЗАБЕЛЕЖКА В случай, че WholeDay е вярно, това трябва да е епохалната стойност на полунощ в деня, поискан в часовата зона на агента.
endTimeEpoch	Y	дълъг	Изисква се само ако wholeeDay е false, в противен случай атрибутът се игнорира. Това е времето на края на събитието, в милисекунди, от епохалната дата.
цял Ден	Y	Булиан	Уточнява дали изключението е за целия ден. Валидните стойности са TRUE или FALSE, без кавички.
коментирам	H	Низ	Коментар, който потребителят изпраща заедно с заявката. БЕЛЕЖКА API добавя този коментар към заявката: Това искане беше поискано от <*удостоверен потребител*> от името на агента, <*име* на агент>. Този коментар се появява само ако IVR, чрез който се изпраща заявката, не предоставя собствен

API-и за типове изключения | POST Искания за изключения	коментар.

POST Заявки за изключения от трети страни API Примери за JSON файлове

Това е пример за JSON файл за цял ден POST заявка:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Сряда, 01 февруари 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null,
        "wholereDay" : true, "comment" : ""
}
```


Това е пример за JSON файл за частична заявка за ден POST:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Сряда, 01 февруари 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Сряда, 01 фев 2017 09:15:00 GMT
        "wholereDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

Експорт API

Това API предоставя крайни точки, подобни на REST, 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, 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 екип 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 конци, 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 дадете 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 на текста; отнася се само за имейли"
}
]
}

Общ импорт на текст с множество файлове API

Общият 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 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 на файловете за многократно качване. Файловете със съдържание не могат да използват CSV, JSON или ZIP файл Формати.

Пример за пакет CSV файл

textType,filename,evalForm,time,username,ender,receiver,subject,metadata,refre nces, ID email, 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

Третирате 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.

ГИС API

GIS API се използва за импортиране на исторически данни в базата данни Webex WFO на

определени интервали. Webex WFO използва тези данни, за да генерира отчети и статистики.

GIS API изпраща два ACD импортни файла към Webex WFO:

- Файл на агент
- Сервизен файл

За повече информация относно ГИС API, вижте *Справочното ръководство за импорт на данниWebex WFO*.

БЕЛЕЖКА Вижте Real-Time Data Capture API , за да импортирате информация за състоянието на агента в реално време.

Протокол и URI

URI	/API/rest/scheduleing/agentStateHistorical/polling
Параметри	acdServerId - ID на ACD сървъра
Метод	POST
Разрешения	Масов импорт на потребител и от услуги
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Примери

За пълна информация относно файловете на агента и услугите, включително заглавия, колони, описания на колони, вижте

Webex WFO Ръководство за импорт на данни.

ЗАБЕЛЕЖКА : Имената на файловете AgentProductivity.AGENT и ServiceHistorical.SERVICE трябва да съвпадат точно.

Файл на агента

Името на агентния файл е в следния формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Следва пример за агентен файл.

Име на файла: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ПРИМЕРЕН АГЕНТ ДАТА: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, контактиОбработвани, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Където в горния пример,

- <ДАТА АГЕНТ: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — е файлът заглавие във формат АГЕНТ ДАТА: <дата> ИНТЕРВАЛ: <време> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<ОбщоНепропорционалноВСесияСекунди> — са задължителни и опционални колони.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — са линии данни, при които всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла.

Следните са задължителни и по избор колони за файловете на GIS агентите:

Колона	Тип на данните	Описание
Задължителни колони за агенти		
acdAgentId	низ	ID на агента в ACD.
acdServiceId	Положително дълго	ID на опашката за обслужване в ACD. Може да е буквено-цифрово.
контактиОбработено	Неотрицателен двойник	Броят на контактите за опашката за услуги, обработвани от агента през този период. Що се отнася до чатовете, това включва и чатове, които имат

Колона	Тип на	Описание
		бяха прекъснати и чатовете, които са разрешени.
totalTalkSeconds	Неотрицателен двойник	Общото време за разговор по контактите за опашката за услуги, обработвано от агента през този период. Времето за разговор на контакта може да започне в предходния период; Цялото време за разговор се брои.
totalЗадържанеСекунди	Неотрицателен двойник	Общото време за задържане на контактите за опашката за обслужване, обработено от агента през този период. Времето за задържане на контакта може да започне в предходния период; Цялото време на задържане се брои. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalСледконтактРабота. Секунди	Неотрицателен двоен	Общото работно време след контакт контактите за опашката за услуги, обработвани от агента през този период. Времето след контакт на контакта може да започне в предходния период; Цялото време след контакта се брои.
totalPeriodHandleTime Секунди	Неотрицателен двоен	Общото време, което агентът е прекарал в обработка Контакти (разговор, задържане, работа) за опашката за услуги, която се е случила в границите на периода. Тази метрика (A) се различава от сумата на totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) по това, че не включва време, което надвишава границата на периода.

Колона	Тип на	Описание
		ПРИМЕР : Ако обаждането бъде отговорено от агента в 09:29 и обаждането приключва в 9:33 без работа след контакт, и ако ACD счита, че обаждането е обработено през периода 09:30–10:00, тогава обаждането допринася 4 минути за B (09:29–09:33), но само 3 минути до A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Неотрицателен двойник	Общото време за готовност/изчакване за агента през този период, през всички опашки за услуги в този ACD. Неинтерактивна опашка за услуги, като чат, може да бъде готова, докато агентът отговаря на чатове, стига агентът да не обработва максималния брой чатове.
totalUnproratedНеГотов BusySeconds	Неотрицателен двоен	Общото време на Неготов/Заето за агент по време на периода, през всички опашки за услуги (без да се брои времето, докато агентът обработва контакт или е отчетен като Готов/Чакащ в друга опашка за услуги) в този ACD.
totalUnproratedInSession Секунди	Неотрицателен двоен	Общото време в сесия (време за влизане в играта) за агента през периода, през всички опашки за услуги в този ACD.
Опционални колони с агенти		
периодНачало	Клеймото	Времеви печат, представящ началото на интервалния период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася до същия момент от времето (макар и не

Колона	Тип на	Описание
		задължително изразено в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавието на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактиПрехвърленоИзлязло	Неотрицателен двойник	Броят на контактите, прехвърлени от агента през периода. Стойност по подразбиране = 0.
контактиПрехвърленВътре	Неотрицателен двойник	Броят на контактите, прехвърлени към агента през този период. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
contactsExternalIn	Неотрицателен двойник	Броят на външните входящи контакти към този агент през периода. По подразбиране стойност = 0. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
contactsВъншноИзлез	Неотрицателен двойник	Броят на външните изходящи контакти от агента през периода. По подразбиране стойност = 0. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalReservedSeconds	Неотрицателен двойник	Общото запазено време за контакти в опашката за обслужване на агента през този период. Ако е различно от нула, резервираното време не се брои като Готовност/Време на изчакване. По подразбиране = 0. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.

Колона	Тип на	Описание
totalProratedReadyЧакане sSeconds	Неотрицате лен двойник	Общото пропорционално време за готовност/изчакване за агента и опашката за услуги. Когато се сумира всички опашки за услуги в този ACD, това трябва да е равно на необходимото поле totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ако пропорционалните стойности бъдат пропуснати или зададени на нула, Data Server разделя непропорционалните стойности равномерно между опашки за услуги в този ACD, за които агентът разполага с данни за продуктивността на опашката агент-услуга през периода. Ако пропорционалните стойности са зададени и се събират към непропорционалните стойности, тогава пропорционалните стойности се използват за комбинацията агент-услуга. Ако пропорционалните стойности са зададени и не се събират към непропорционалните стойности, тогава за всеки запис в опашката агент-услуга, Data Server преизчислява пропорционалната стойност като непропорционална стойност, претеглена от зададената пропорционална стойност, разделена на сумата от зададените пропорционални стойности за всички опашки за услуги в този ACD, за които агентът има данни от опашката агент-услуга в този период. Това е най-полезно за ACD-та, които разпределят Ready/Waiting time на

Колона	Тип на	Описание
агент за една опашка за услуги и Not Ready/Busy time за други сервизни	опашки. Важно е, че	непропорционално и пропорционално не е

Колона	Тип на	Описание
		Готови/Натоварени часове не включват моменти, когато агентът натрупва Готов/Чакане или друго време за други опашки за услуги. За ACD-та, които отчитат Неготово/Заето време за опашки за услуги, когато агентът обработва повиквания, или Готово/Време за изчакване в друга опашка за услуги, е важно да се премахне цялото дублиращо се време и да се докладва Не е готово/заето само когато агентът не е готов/зает във всички сервизни опашки едновременно. За този тип ACD общото непропорционално време за готовност/изчакване е сумата от времето за готовност/изчакване на всяка опашка за обслужване, а общото непропорционално време за неготово/зает се изчислява от общото време в сесия (влезе в вход) минус общото време в обслужване (Говор, Задържане, след работа, готово/чакане и резервирано). Неинтерактивна опашка за услуги, като чат, може да бъде готова, докато агентът отговаря на чатове, стига агентът да не обработва максималния брой чатове.
Total ProratedNotReady BusySeconds	Неотрицателен двойник	Общото пропорционално време за Неготово/Заето за агента и опашката за обслужване. Когато се сумира през всички опашки за услуги в този ACD, това е равно на необходимото поле totalUnproratedNotReadyBusySeconds.

За подробно обяснение на тази стойност вижте описанието на полето totalProratedReadyWaitingSeconds.

Колона	Тип на	Описание

Колона	Тип на	Описание
контактиОтговорено	Неотрицателен двойник	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентът отговаря през периода. Разликата между това поле и изискваните контакти на полетоОбработено зависи от изпълнителя. Полето contactsHandled се използва за неща като изчисляване на средни времена за обработка, докато contactsAnswered се използва за computing average speed of answer. Някои ACD правят разлика между двете области. Например, в някои ACD обработен контакт е контакт, който приключва по време на интервала на докладване, докато отговорен контакт е контакт, който се отговаря по време на отчетния интервал. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
totalОтговорЗабавянеСекунди	Неотрицателен двойник	Общото забавяне при отговаряне на контактите за опашката за услуги за контактите, на които агентът е отговарял през този период. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.

Служебно досие

Името на служебния файл е в следния формат:

<date/time><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Следва пример за сервизен файл.

Име на файла: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

ПРИМЕРНА ДАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, контактиОбработвани, контактиПредложени, контактиОтговорени, контактиИзоставени, totalTalkСекунди, totalTalkSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Където в горния пример,

- <ДАТА НА ВРЪЧВАНЕ: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — е файлът заглавие във формат АГЕНТ ДАТА: <дата> ИНТЕРВАЛ: <време> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, контактиОбработени>.....<serviceLevelPercent> — са задължителни и опционални колони.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — са линии данни, при които всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла.

Колони

Следните са задължителни и опционални колони за файловете на GIS услугите:

Колона	Тип на данните	Описание
Задължителни служебни колони		
acdServiceId	Положително дълго	ID на опашката за обслужване в ACD. Може да е буквено-цифрово.
контактиПредложени	Неотрицателен двойник	Броят на контактите за опашката за обслужване, предлаган на агентите през този период.
контактиОбработено	Неотрицателен двойник	Броят на контактите за опашката за услуги, обработвани от агентите през този период.
контактиОтговорено	Неотрицателен двойник	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентите отговарят през периода. Разликата между това поле и изискваните контакти на полетоОбработено зависи от изпълнителя. Полето ContactsHandled се използва за неща като като прогнозиране на броя на контактите и изчисления

Колона	Тип на	Описание
		средно време за обработка, докато contactsAnswered е Използва се за изчисления average speed of answer. Някои ACD правят разлика между двете Полета; например, в някои ACD е обработен Контактът е контакт, който приключва по време на докладването интервал, докато отговореният контакт е контакт Това се отговаря по време на паузата за докладване.
контактиИзоставени	Неотрицателен двоен	Броят на контактите за опашката за услуги изоставен през този период.
totalTalkSeconds	Неотрицателен двоен	Общото време за разговор на контактите за услугата опашката се управляваше от агенти през този период.
totalЗадържанеСекунди	Неотрицателен двоен	Общото време за задържане на контактите за услугата опашката се управляваше от агенти през този период. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalСледконтактРаботниСекунди	Неотрицателен двоен	Общото работно време след контакт върху контактите за опашката за обслужване, обработвана от агенти по време на период.
totalОтговорЗабавянеСекунди	Неотрицателен двоен	Пълното забавяне при отговаряне на контактите за Обслужване на контакти, агенти отговориха по време на период. Тази колона не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
serviceLevelPercent	Неотрицателен Двойно ≤100	Пълното забавяне при отговаряне на контактите за Агентите за обслужване на контакти отговаряха през този период.

Опционални колони за обслужване		
периодНачало	Клеймото	Времеви печат, представящ началото на интервала

Колона	Тип на данните	Описание
		период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася до същия момент във времето (макар и не непременно изразено в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавието на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактиБлокирани	Неотрицателен двойник	Броят на контактите, блокирани за опашката за обслужване през периода. По подразбиране стойност = 0.
serviceLevelSeconds	Положително двойно	Прагът на нивото на обслужване е в секунди за опашката за обслужване през този период. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
contactsInQueue	Неотрицателен двойник	Максималният брой контакти в опашка за интервала. Използва се само при неинтерактивни опашки. За интерактивни опашки тази стойност винаги ще бъде нула, независимо каква стойност е въведена в тази колона.

Импорт API

Това API предоставя REST-подобни крайни точки за извършване на импортиране. Той ви позволява 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 зададено на True, връща само основна информация за агента (ID, 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": [
            {
                "key": "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": "Цяло число"
        },
        {
            "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 Import Preference Protocol 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 импортни предпочитания за текущия наемател.

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 на предпочитанията за импорт, които искате да видите.

Импортиране на 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.

Импорт на 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

Настройките за актуализация API ви позволяват да редактирате съществуваща предпочитание за импорт.

Актуализирайте Протокола за предпочитания за импорт 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":
                        "Person 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 за 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 ВключваneИзключване: Позволява ви да актуализирате информация в списъка с включване/изключване.
- POST ВключваneИзключване: Позволява ви да създадете списък с включвания/изключвания.
- DELETE ВключваneИзключване: 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/включваneИзключване /API/почивка/запис/включваneИзключване/<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.
включваneИзключваneТип	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.
включванеИзключванеОбаждане еПосока	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 включване/изключване"	Тип модел в списъка за 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 за включване/изключване API | GET списък за

? = едноцифрена цифра

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

включванеИзключванеОбаждане	* = 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.
Посока	ID за посоката на повикването: 1 = Входящи 2 = Изходящ курс 3 = Или

GET услуга API пример за JSON файл

```
{
    "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 с 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 с текстов формат.
включванеИзключванеОбаждане еПосока	Н	Цяло число	ID за посоката на разговора: 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
включване/изключване:	Тип 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 го дефинирайте като текстова колона.
включванеИзключванеОбаждане	Посока ID за посоката на разговора: 1 = Входящи 2 = Изходящ курс 3 = Или

PUT Включване/Изключване на списък API JSON файл пример

{

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

POST Списък за включване/изключване API

POST Списък за включване/изключване ви позволява да създадете списък с контакти, които да включите или изключите от запис.

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	Н	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 го дефинирайте като колона, форматирана в текст.
включванеИзключванеОбаждане Посока	Н		Цяло числоID за посоката на обаждането:

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 за включване/изключване ID. включванеИзключванеТип Тип
включване/изключване:	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.
включванеИзключванеОбаждане	Посока ID за посоката на обаждането:

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 Включи/Изключи списък API

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

ИЗТРИЙ 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 запитвания към последното "X", записващо задачи за съгласуване, за да предостави подробности за статуса на задачата по време на полета, както и исторически детайли за задачи за сверяване.

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 на 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 наемател ID на потребителя.

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,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "ЗАВЪРШЕНО",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "записиОбработени": 0,
11           "recordingsToProcess": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "среден успех": 0,
18           "successCount": 0,
19           "успехОбщоВреме": 0,
20           "isScheduledJob": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "неРеално времеПродължителност": 0,
27           "работен процесПродължителност": 0,
28           "бройНаСъбития в реално време": 0,
29           "бройНаНеРеално времеСъбития": 0,
30           "свойства": {}
31       }
32   ]
```

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

Присвояване 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 лице 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 зададените данни.

Обща група API Протокол и URI

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

Общи полета за заявки в група API

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

Организационна структура Обща API (Информация за задълбочено проучване)

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

Общ API Протокол и URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип 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 за 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 по 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 Teams) Полета за заявки

Методът POST актуализира зададения групов запис.

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

Групиране 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.

Групиране по ID (с Teams) JSON файл пример

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Group 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 преглеждате, преназначавате и добавяте човек към група.

Групово лице 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 са лицата

Полета за заявки за групови участници 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.

Групово-Лице API Полета за отговор

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 за групаво-лице 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 Scope) API Протокол и URI

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

Група (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 Scope) 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 разрешения 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 заявка

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 определи 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	Потребителско мнение ID.
mainView	H	Показва дали изгледът 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.

Човек 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 създаваш 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 бъде ID конфигурирана на страницата ACD Configuration в Webex WFO, или едно от следните: ▪ За системи, които използват Unified CCE, това е изисква, 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	Името на потребителя, 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	Определя дали изгледът ID е основният изглед на потребителя.
работни смени	Определя настройките на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Определя работната смяна ID на потребителя.
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.

Часова зона на човека API JSON файл

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 наемателя 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 на група.

Отбор API Протокол и URI

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

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Отбор 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 агент) API създава списък с агенти в отбора или актуализира информацията на отбора.

Екипи по ID (с агенти) Протокол и URI

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

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.

Отбори по ID (с агенти) Полета за отговор

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
ID	Отбор 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,
        },
]
```

В реално време агент казва API

Състоянията на агентите в реално време API предоставят данни за състоянията на агентите в реално време на конкретен списък с агенти в определен времеви диапазон. Можете да използвате тези данни, за да определите точните моменти, в които агентите са влизали и излизали от ACD.

За да върне данни от Real-Time Agent State API, агентите, които искате, трябва да отговарят на следните условия:

- Имайте данни в реално време
- Бъдете в погледа на потребителя, който иска

Агентът в реално време заявява API няма да върне никакви данни за потребители, които не отговарят на тези две условия.

ЗАБЕЛЕЖКА : Можете да заявите данни за период до 31 дни.

В реално време Агент Стейт API Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/realTime/activity/detail
Метод	POST
Разрешения	Администриране WFM

Параметри

Поле	Изискване?	Тип	Описание
fromTime	Y	Номер	Началният час на данните за състоянията на агентите в реално време. Формат = Епохално време, в милисекунди. ЗАБЕЛЕЖКА : Параметърът fromTime е инклузивен. За повече информация относно параметъра fromTime вижте fromВремеви параметри.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
toTime	Y	Номер	Крайното време на данните за състоянията на агентите в реално време. Формат = Епохално време, в милисекунди. ЗАБЕЛЕЖКА : Параметърът toTime не е включващ.

fromВремеви параметри

Ако агент напусне състояние, което започва преди избраните от вас параметри и влезе в друго състояние между тях, Real-Time Agent States API ще включи и двете състояния в своя отговор, въпреки че едно от тях се случва преди параметъра fromTime.

ПРИМЕР

Заявявате данни за състоянието на агента в реално време от 1:30 до 2:30 PM на 24 януари 2018 г., форматирани като епохално време в милисекунди, за един агент.

В този ден агентът направи следното:

- Влязох в състояние HOLD в 1:15 PM
- Променено на състояние TALK в 1:45 PM

В тази ситуация отговорът включва както състоянието HOLD, така и състоянието TALK, въпреки че състоянието HOLD започва преди параметъра fromTime (1:30) за вашата заявка.

В реално време агент казва API полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
agentIds	Y	Номер	(По желание) ID-тата на агентите, за които искате данни за състоянието на агентите в реално време (разделени със запетаи). ЗАБЕЛЕЖКА : Ако не уточните ID-тата на агентите, ще бъдат върнати данни в реално време за всички агенти във вашия изглед.

Състояния на агентите в реално време API Response-полета

Име	Описание
agentId	Агентът е ID.
employeeId	Служителят на агента ID. Може да е нулево.
realTimeActivities	Детайлите относно реалновременните
условия на агента. агентДържава	Състоянието на агента в реално време: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ ГОВОРЯ ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ ДЪРЖА ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Кодът на причината за състоянието на агента. Може да е нулево.
Клеймото	Времето, в което се е променило състоянието на агента на агента. Форматът е епохално време в милисекунди.

В реално време агентски състояния API Примери за JSON файлове

Пример за файл с заявка

```
{
        "agentIds": [номер, номер, номер,...]
}
```

Пример за файл с отговори

```
[
        {
                "agentId": номер, "employeeID": низ,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":    низ,
                        "reasonCode":    низ,
                        "timestamp": number,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

В реално време за улавяне на данни API

WFM реалновремево събиране на данни API може да се използва за уведомяване на Webex WFO за информация за състоянието на агента в реално време за всяко ACD. Тези данни в реално време се използват от Webex WFO за изчисляване на съответствието и спазването на агентите. За повече информация относно данните за състоянието на агента с GIS API, вижте *ръководството за импорт* на данни Webex WFO и GIS API.

Можете да подадете всяка промяна на състоянието на агента като отделна API заявка или да обедините няколко промени на състоянието на агента в една заявка. Обикновено изпращането на множество промени на състоянието на агента в една заявка води до по-висока производителност.

1. При стартиране на приложението установете HTTPS сесия със сървъра на приложението.
2. За целия срок на приложението:
    a. Следете промените в състоянието на агента чрез специфичен за ACD метод за интеграция.
    b. Подайте промени в състоянието на агента към Data сървъра.
3. При затваряне на приложението унищожете HTTPS сесията.

Протокол за реално време за улавяне на данни API и URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Метод	POST
Разрешения	WFM Тип съдържание
за управление на приложения	
	многочастни/формуля
рни данни	

Real-time data capture API Request полета

Име	Изискване?	Тип	Описание

userId	Y	Низ	Вход на потребителя ID.

Име	Изискване?	Тип	Описание
парола	Y	Низ	Паролата на потребителя.
място	Y	Низ	Езикът на потребителя.

Полета за отговор в реално време за улавяне на данни API

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описания
acdAgentId	Идентификаторът ACD за агента. Това е ACD ID на агента в Webex WFO (Управление на приложения > Потребители > агенти).
gisStateIdentifier	Идентификаторът за състоянието на агента. ▪ 1—Излизане. Агентът е излязъл от ACD. В много ACD числов код на причината може да съпътства това състояние, за да посочи причината за смяната на състоянието. ▪ 2—Не съм готов. Агентът не приема контакти от ACD. В много ACD числов код на причината може да съпътства това състояние, за да посочи причината за смяната на състоянието. ▪ 3—Готови. Агентът е готов да приеме контакти от ACD. ▪ 4—Говори. Агентът е на контакт. ▪ 5—Работата не е готова. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще премине в състояние "Неготов" след приключване. ▪ 6—Готова работа. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще премине в състояние "Готовност" след приключване. ▪ 10—Задръж. Агентът е поставил контакта на изчакване. БЕЛЕЖКА Ако ACD има работно състояние след контакт, но не прави разлика между Work Not Ready и Work Ready, тогава или може да се използва състояние.
Клеймото	Времето, в което е настъпила смяната на състоянието на агента, изразено в милисекунди от епоха. Времевите марки трябва да се изпращат в UTC, изразени в епохално време в милисекунди.

Поле	Описания
reasonCode	Опционален код за причина. Това може да бъде нулево или празно. Валидните стойности са 1–65535, или текстов низ.

Пример за запис на данни в реално време API JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.

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

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

Системен отговор

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

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 : The Recording Controls Authentication API позволява на потребителите да интегрират приложения на трети страни в Recording Controls. Когато използвате този API, дестинацията за контролите на записа

е сървър за данни, а не Webex WFO уеб услуга.

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 за 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 ACD Configuration 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 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/paus
			е 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/контрол 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 запис API Request Commands.

Влизане в контролите за запис API

В момента Recording Control 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 Сигналната служба 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 на агента ACD ID> — Влиза сървърът ID на агента ACD. Сървърът ACD ID може да се намери 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 и да тествате 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"}

Детайли за графика по агенти и дата API

Детайли за графика по агент и дата API извлича подробна информация за графика за всички агенти или определен списък с агенти в даден диапазон. Това API връща данни само за агенти, които са в рамките на вашия обхват и които са видими за удостоверен потребител.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** : Ако нито един от поисканите идентификатори на агенти не е в погледа на искащия потребител, API ще върне празен JSON масив.

Протокол и URI

URI	~/график/график/дейност/подробности/
Метод	GET и POST
Разрешения	Графици на плановете

Параметри

Поле	Изискване?	Тип	Описание
fromDate	Y	Низ	Данните за началната дата на дейността. Форматирайте YYYY-MM-DD.
до днес	Y	Низ	Данни за крайна дата на дейност. Форматирайте YYYY-MM-DD.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Диапазонът от дати е ограничен до тридесет и един дни в един API разговор. Ако са необходими още дати, API може да се извиква многократно на всички необходими дати.

Полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
agentIds	Y	Номер	ID-та на агентите, за които искате данни за активността (разделени със запетаи).

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			ЗАБЕЛЕЖКА Ако не посочите ID на агенти, данните за всички агенти във вашия изглед ще бъдат върнати.

Например:

```
POST ~/scheduleing/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds": [<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Детайли за графика по агенти и полета за отговор за дата API

Име	Описание
agentId	Уникалният ID на агента.
employeeId	Служител на агента ID.
agentTimeZone	Часовата зона, в която се намира контактният център на агента. **ЗАБЕЛЕЖКА** Това е часовата зона за показване на агента, която е неговото местно време. БЕЛЕЖКА Данните ще бъдат върнати въз основа на датата, посочена в часовата зона на наемателя. Дейностите, които продължават до полунощ, не се съкращават в края на деня. Вместо това, WFM връща цялата дейност за всички дейности, които имат част от избрания ден в часовата зона на наемателя. Например, ако подадете дейност на 9 октомври, която продължава до 10 октомври, ще получите резултати за цялата дейност.
дейностиДата на дата	Списък с дейностите на агента към посочената дата.

Име	Описание
дата	Дата на дейностите на агента.
Планирани дейности е	Подробен списък с планираните дейности на агента (всяка планирана дейност в списъка).
дейностТип	Вид дейност.
activityTypeLabel	Етикетирайте за типа дейност.
дейностДетайлИме	Името на конкретната дейност.
serviceQueueId	Идентификатор на опашката за услуги.
startTime	Време за започване на дейността. Формат=UNIX време
endTime	Край на дейността. Формат=UNIX време
Платени	Показва дали това е платена дейност: вярно или невярно.
activityМетаданни	Дефинира полето с метаданни за дейността.

Детайли за графика по агенти и дата API JSON файлове

Пример за файл с заявка

```
{
        "agentIds": [012345,012346,012347,...]
}
```

Пример за файл с отговори

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Америка/Чикаго" "дейностиДата": [
```

```
                    {
                        "дата": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "платена": вярно
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

График за времеви интервал API

Schedule for Timespan API получава дейности за график за определен времеви интервал за посочените идентификатори на агенти. Връщат се само графици за агенти в изгледите на подащия потребител. Това API позволява на обаждащия се да извлече 60 дни данни от графика за един агент или до девет дни за няколко агента.

Протокол и URI

URI	~/график/за/време/
Метод	POST
Разрешения графици. В случая на	Необходимо е разрешение за редактиране на графици или преглед на ако потребителят има само разрешение за View Schedules, може да получи само собственото си разписание.

Параметри за заявка

Име	Изискване?	Тип	Описание
fromTimestamp	Y	дълъг	От времеви печат в епохални милисекунди. Продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 9 дни, ако Спецификувани са множество агентни ID-та. Ако един агентId е уточнено, след това продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 60 дни.
toTimestamp	Y	дълъг	Да отпечатам времето в епохални милисекунди. Продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 9 дни, ако Спецификувани са множество агентни ID-та. Ако един агентId е уточнено, след това продължителността от "fromTimestamp" до

"toTimestamp" не може да надвишава 60 дни.

Полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
agentIds	Y	масив от дълги	ID на агентите, които са в гледните точки на подащия потребител. Броят на личните документи не може да надвишава 1 000.

Например:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,      44]
}
```

Полета за отговор

Име	Изискване?	Тип	Описание
agentId	Y	цяло число	Агентът ID.
employeeID	Y	низ	Служителят ID. Това поле може да бъде нулево или празно.
agentTimeZone	Y	низ	Часовата зона за показване на агента (Java часова зона ID, като "Америка/Чикаго").
Дейности	Y	масив	Масив от обекти на активност. Това поле може да бъде празно.

Обекти на дейност

Име	Изискване?	Тип	Описание
дейностТип	Y	низ	Типът активност (не локализиран).
activityTypeLabel	Y	низ	Етикетът за типа активност (локализиран).
дейностДетайлИме	Y	низ	Името на детайла на дейността. Това е нулево или празно, освен ако типът дейност не е един от следните: ▪ Това е името на опашката за услуги, ако типът дейност е в експлоатация, затворена услуга или извънреден труд за дадена услуга

Име	Изискване?	Тип	Описание
			опашка. ▪ Това е името на мултиквикъл групата, ако видът дейност е в служба, затворена служба или извънреден труд за мултиквикъл група. ▪ Това е ваканция, обяд, изключение или име на проект, ако видът дейност е една от тези дейности.
startTime	Y	дълъг	Стартовият времеви печат на активността е в епохални милисекунди.
endTime	Y	дълъг	Крайният времеви печат на активността е в епохални милисекунди.
цвят	Y	низ	Цветният HTML код.
serviceQueueId	H	дълъг	Опашката за обслужване ID. Това е нулево, ако типът дейност не е в експлоатация, затворена услуга или извънреден труд за опашка на услуги.
multiSkillGroupId	H	дълъг	Групата за мултиумения ID. Това е нулево, ако типът дейност не е в експлоатация, затворена служба или извънреден труд за мултиквикъл група.

Пример за отговор


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Америка/Чикаго",
        "дейности":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "В
            експлоатация", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"цвят": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "В услуга",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"цвят": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

API на услуга

Използвайте услугата API, за да създадете опашки за услуги и да идентифицирате услугите в погледа на потребителя. Този API използва два метода:

- GET Service: Позволява ви да получите списък с услуги.
- POST Услуга: Позволява ви да създадете опашка за услуги.

> ЗАБЕЛЕЖКА : Услугата API не връща имена за вход (имейл адреси) на агентите. За имена на агенти и други входи вижте User API.

ВЗЕМЕТЕ УСЛУГА API

GET услугата ви позволява да получите списък с услуги във вашия изглед.

GET Service API Протокол и URI

URI	/API/rest/v2/scheduleing/service
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Графици на планове
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

GET Service API Полета за заявка

Поле	Изискване?	Тип	Описание
mainViewOnly	Н	Булев	Ако е вярно, връща само услуги, които са в основния изглед на обаждащия се. По подразбиране става false (връща всички услуги).
изглед	Н	Булев	Ако е вярно, връща услуги заедно с назначените изгледи. По подразбиране става false.
skillMappings	Н	Булев	Ако е така, връща услуги заедно с групата за умения

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			Съпоставяния. По подразбиране става false.
Тип контакт	Н	Цяло число	Ако е предоставено, връща услуги, чиито тип опашка за услуги е посочен тип контакт. 0 = Интерактивен. 1 = Неинтерактивен. ЗАБЕЛЕЖКА : Връща грешка 400, ако е предоставен параметър, но стойността не е 0 или 1.
вид	Н	Цяло число	Ако е предоставено, връща услуги с този тип опашка на услуги. ЗАБЕЛЕЖКА : Връща грешка 400, ако е предоставен параметър, но стойността не е цяло число. Връща празен списък, ако типът не е съществуващ тип опашка за услуги.
forcastПозволено	Н	Булев	Ако е вярно, връща само услуги без отметка "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка на услуги". Може да се настрои на True в една от следните ситуации: ▪ Без други параметри ▪ С необходими View и Skill Mappings ▪ С изглед, картографиране на уменията и необходим тип или контакт. По подразбиране става false (връща всички услуги).

GET Service API Response Fields

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Описание
ID	Опашка за услуги ID. ЗАБЕЛЕЖКА : Опашката на услуги ID се използва от Агентите Планирани

Поле	Описание
	по опашка за обслужване API.
Номер	ACD опашка за обслужване ID.
Име	Име на опашката за услуги.
Приоритет	Приоритет на опашката за услуги. Валидните стойности са 0–999. Нула е най-високият приоритет. По подразбиране е 0.
Виртуален	Индикатор за опашка за виртуална услуга. По подразбиране става false.
Цветен	Шестнадесетоъгълен код на опашката за услуги. По подразбиране е #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast false.	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране става
MSAQ false.	Позволява опашките на агенти с множество умения. По подразбиране става
Тип	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас).
TypeDesc	Име на опашка за услуга.
Тип контакт	Тип контакт в опашката за услуги. 0 = Интерактивно (по
подразбиране). 1 = Неинтерактивен. ViewID-та	Масив от ID-та на изгледи.
skillMappingIds	Масив от ID-та за картографиране на умения.

GET услуга API пример за JSON файл


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "номер" : 456, "име" :
                "продажби", "приоритет"
                : 1, "виртуален" : false,
                "цвят" : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Voice", "contactType" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

POST Обслужване API

POST Service ви позволява да създадете нова опашка за услуги в гледната точка на потребителя. Новодобавената опашка за услуги се добавя към всички текущи изгледи на потребителя. Ако потребителят няма назначени изгледи, той не може да извърши тази операция.

POST Услуга API Протокол и URI

URI	/API/rest/v2/scheduleing/service

Метод	POST
Разрешения	Администриране на съобщения, администриране WFM

POST Услуга API Полета за заявки

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
номер	Y	Номер	Идентифицира опашката за услуги в ACD. Уникален. Не е нулево. Максимални цифри = 22
Име	Y	Низ	Име на опашката за услуги. Уникален. Не празен. Максимален брой символи = 50
acdServiceId	Y	Низ	ID на опашката за обслужване ACD. Не празен. Максимален брой символи = 50
приоритет	Y	Номер	Приоритет на опашката за услуги. Валидните стойности са 0–999. Нула е най-високият приоритет. По подразбиране 0. Уникален. Не е нулево. Максимални цифри = 22
цвят	Н	Низ	Шестнадесетоъгълен код на опашката за услуги. По подразбиране е #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ ЦВЯТ). Не празен. Трябва да се съпоставя с полето colorCode в GET ~/config/color. Максимален брой символи = 50
notAllowForecast	Н	Булев	Ако е вярно, няма да генерира прогноза или график. По подразбиране става false.
MSAQ	Н	Булев	Позволява опашките на агенти с множество умения. По подразбиране става false.
вид	Y	Номер	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
closedHoursТип преразпределение		Номер	Тип преразпределение в затворено работно време. ▪ 0 = Няма

- 1 = Пропорционално

Пол	Изис	Тип	Описание
			▪ 2 = Четни По подразбиране е 0. Изисква се, ако типът е за опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен, иначе не се използва.
handleThreshold		Номер	Праг на обработка. 0–4320 минути. По подразбиране е 0. Изисква се стойност, ако затвореният RedistType е 1 или 2. Ако closedRedistType не е 1 или 2, handlelingThreshold не се използва.
talkTime		Номер	Средно време за контакт в секунди. Не може да е негативно.
workTime		Номер	Средното работно време за секунди. Не може да е негативно.
обслужванеНивоЦелПроцент		Номер	Процент от 0 до 100 за опашка за услуга с интерактивен тип контакт. Ако опашката за услуги има тип контакт Non-Interactive (Неинтерактивен), това поле се игнорира. Опашките за услуги с неинтерактивни типове контакти са твърдо кодирани до 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Трябва да е положително за контактен тип интерактивен. Игнорирано е, ако типът е за тип опашка на услуга с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран като null).
продуктивностПроцент	Н	Номер	Процент на продуктивност. По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	Н	Номер	FTE часа седмично. По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	Н	Номер	Почивни часове седмично. По подразбиране е 0.
прогнозаПерсоналФактор за корекция		Номер	Коефициент на корекция на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00. Обхватът е 0.00–10.00.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
Дни	Y	Масив	Информация за деня. Трябва да има поне един активен делничен ден с зададен период за отваряне и затваряне. Вижте Дни Полета за дефиниции на полетата което JSON изходът включва за дни.
skillMappings	Y	Масив	Масив от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката за услуги и картографирането на умения няма да се обновява. Вижте Skill Mapping Fields за дефиниции на полетата, които JSON изходът включва за картографиране на умения.
assignedDns	Y	Масив	Масив от DN информация. Ако не е наличен, връзката между опашката на услугата и DN няма да се обновява. Вижте DN полета за дефиниции на полетата което JSON изходът включва за зададеното DNS.
виртуален		Булев	Ако е вярно, означава, че това е опашка за виртуална услуга.
virtualServices	Y	Масив	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходната услуга няма да бъде обновявана. Вижте Virtual Service Fields за дефиниции на полетата, които JSON изходът включва за виртуални услуги.
schedulingOrderParameters	Y	Масив	Масив от информация за реда на графика. Ако не е налична, тогава връзката за приоритети на планиране на опашката за

услуги няма да бъде обновявана.

Пол	Изис	Тип	Описание

			Вижте Полета с ред на планиране за дефиниции на полетата, които JSON изходът включва за параметри на реда на планиране.
vacationOrderParameters	Y	Масив	Разнообразие от информация за поръчки за ваканция. Ако не е налична, тогава връзката за приоритети на опашката за ваканция няма да бъде актуализирана. Вижте полетата за реда на отпуск за дефиниции от полетата, които JSON изходът включва за параметрите на реда на ваканцията.
multiSkillGroups	Y	Масив	Набор от мулти-умения групи. Ако не е налична, връзката между групови услуги и мулти-умения няма да се обновява. Вижте Мулти-умения групови полета за дефиниции на областите, които JSON изходът включва за мулти-умения групи.
agentIds	H	Числов масив	Масив от идентификатори на агенти, чиято основна опашка за услуги е тази опашка на услуги (добавена само в облака - започваща 2016.10)

Дни Фийлдс

Полето с дни включва следните полета за тагове неделя, понеделник, вторник, сряда, четвъртък, петък и събота:

Поле	Изискване?	Тип	Описание
отворя		Час	Формат: HH:MM. И отвореното, и затварянето трябва да имат стойности или и двете трябва да са нулеви. Игнорирано, ако активното е невярно.
затварям		Час	Формат: HH:MM. И отвореното, и затварянето трябва да имат стойности или и двете трябва да са нулеви. Игнорирано, ако активното е

Пол	Изис	Тип	Описание
			невярно.
активен	Y	Булев	Показва дали денят е активен.

Полета за картографиране на умения

Поле	Изискване?	Тип	Описание
id	Y	Номер	Картографиране на уменията ID.
приоритет	Y	Номер	Валидните приоритети са 0–999, като 0 е най-високият. По подразбиране приоритет 1.

DN полета

Поле	Изискване?	Тип	Описание
id	Y	Номер	DN ID.
започвам	Y	Час	Време е да започне DN.
край	Y	Час	Време е DN да приключи. Трябва да е след старта.
Дни	Y	Масив	Масив от избрани дни от седмицата (таг на понеделник, Вторник, сряда, четвъртък, петък, събота, с булева стойност). Трябва да има поне един комплект.

Виртуални служебни полета

Поле	Изискване?	Тип	Описание
id	Y	Номер	Опашка за услуги ID. Тази опашка за услуги трябва да има същият тип опашка за услуги.
hourGap	H	Номер	Игнорирано от WFM 9.3(1).
Съотношение	H	Номер	Игнорирано от WFM 9.3(1).

Полета по ред на планиране

Поле	Изискване?	Тип	Описание
Критерии	Y	Низ	Това са критериите, които ще бъдат взети предвид докато Насрочване на агент за обслужване. Това е ID и не е локализиран низ – един от: maximum_hours_

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			наличен, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, ранг
приоритет	Y	Номер	Това е приоритетът, който се дава на критериите. Уникален.
възходящ	Y	Булев	Е възходяща/низходяща. Низходящата е по подразбиране - стойността е невярна.

Полета за поръчки за отпуск

Поле	Изискване?	Тип	Описание
Критерии	Y	Низ	Това са критериите, които ще се вземат предвид за приоритетите на ваканцията. Това е ID и не локализиран низ – един от: company_start_date, department_start_date, rank, min_fte_hours.
приоритет	Y	Номер	Това е приоритетът, който се дава на критериите. Уникален.
възходящ	Y	Булев	Е възходяща/низходяща. Низходящата е по подразбиране - стойността е невярна.

Многофункционални групови полета

Поле	Изискване?	Тип	Описание
id	Y	Номер	Мултискилърска група ID.
Име		Низ	Име на групата за мултиумения. Не се използва в POST и PUT. Включено е само в отговора на GET. Не празен.
приоритет	Y	Номер	Валидните приоритети са 0–999, като 0 е най-високият. По подразбиране приоритет 1.

POST Услуга API Полета за отговор

Име	Описание
id	Опашка за услуги ID. Уникален. Не е нулево. Максимални цифри = 22
номер цифри = 22	Идентифицира опашката за услуги в ACD. Не е нулево. Максимални
Име символи = 50	Име на опашката за услуги. Уникален. Не празен. Максимален брой
acdServerId	ACD сървър ID. Не е нулево. Максимални цифри = 22
приоритет	Приоритет на опашката за услуги. Валидните стойности са 0–999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нулево. Максимални цифри = 22
виртуален false. Не е нулево.	Показва дали това е опашка за виртуална услуга. По подразбиране става
цвят	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не празен. Трябва да се съпоставя с полето colorCode в GET ~/config/color. Максимален брой символи = 50
notAllowForecast става false.	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране
MSAQ	Позволява multiskill агентско опашка. По подразбиране става false.
вид	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
typeDesc	Име на опашка за услуга. Не
празен. closedHoursТип преразпределениеТип преразпределение в затворено работно време.	0 = Няма 1 = Пропорционално 2 = Четни По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Необходима е стойност, ако типът е за тип опашка на услуги, а тип контакт е Неинтерактивен, иначе не се използва.
handleThreshold	Справяне с Threashold. 0–4320 минути. По подразбиране е 0. Добавено в

9.2(1).

Име	Описание
	Изисква се стойност, ако closedRedistType е 1 или 2, в противен случай това поле не се използва.
talkTime	Средно време за контакт в секунди. Не може да е негативно.
workTime	Средното работно време за секунди. Не може да е
негативно. обслужваneНивоЦелПроцент	Целевият процент на ниво на обслужване. 0–100
за контактен тип	
	Интерактивен. Игнорирано е, ако типът е за тип опашка за услуга с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран
	до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds контактен тип	Ниво на обслужване цели секунди. Трябва да е положителен за
	Интерактивен. Игнорирано е, ако типът е за тип опашка на услуга с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран
	като null).
продуктивностПроцент	Процент на продуктивност. По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	FTE часа седмично. По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	Почивни часове седмично. По подразбиране е 0.
forecastPrecisionLevel	Ниво на прогноза за прецизност.
прогнозаПерсоналФактор за корекция	Коефициент на корекция на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00.
	Обхватът е 0.00–10.00.
Дни	Информация за деня. Трябва да има поне един активен делничен ден с отворено и затварящо време. Вижте
skillMappings	Масив от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката за услуги и
	картографирането на умения няма да се обновява.
assignedDns	Масив от DN информация. Ако не е наличен, връзката между опашката на услугата и DN няма да се обновява.
virtualServices	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходната услуга няма да бъде обновявана.

schedulingOrderParameters	Масив от информация за реда на графика. Ако не е налична, тогава услугата

Име	Описание
	Връзката на приоритетите при планиране на опашката няма
да бъде обновявана. vacationOrderParameters	Разнообразие от информация за поръчки за
ваканция. Ако не е налична, тогава услугата	
	Връзката за приоритети на опашката и ваканцията няма да бъде актуализирана.
multiSkillGroups тогава услугата	Разнообразие от информация за мултиквел групи. Ако не е налична,
	Връзката между опашката и мултиумения няма да бъде обновявана. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив от идентификатори на агенти. Ако никой агент няма тази опашка за услуги като основна опашка, този масив от номера няма да е наличен. Добавено само в облака от 2016.10.

POST Услуга API Пример за заявка на JSON файл

{

"acdServerId": 2,

"номер: 456, "име:

"Продажби",

"приоритет": 1, "цвят":

"#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

false,

"тип": 0,

"closedHoursТип преразпределение": 0,

"handleThreshold": 0,

"Време за разговор": 60,

"работно време": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"прогнозаФакторКорекция на персонала": 1.00,

```
"дни": {
        "Неделя":
        {
                "отворено": "00:00",
                "Close": "23:59", "Active":
                true
         },
        "Понеделник":
        {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        },
        "Вторник" :
        {
                  "отворено" : "00:00",
                  "близо" : "23:59", "активно"
                  : вярно
        },
        "Сряда":
        {
                   "отворено" : "00:00",
            "близо" : "23:59", "активно" :
                          вярно
         },
        "четвъртък":
        {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        },
        "Петък" :
```

```
            {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
            },
            "Събота":
            {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "Приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "старт": "00:00",
                "край": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                    "неделя": невярно,
                    "понеделник": вярно,
                    "вторник": вярно,
                    "сряда": вярно,
                    "четвъртък": вярно,
```

"Friday" : вярно, "събота" :
невярно
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"съотношение" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"критерии" : maximum_hours_available, "приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно

},
{
"критерии" : minimum_hours_available, "приоритет" : 2,

"възходяща" : невярно
{
},
"критерии" : maximum_hours_per_week,
"приоритет" : 3,
"възходяща" : невярно

{
},
"критерии": minimum_hours_per_week,

"приоритет" : 4, "възходящ" :
false
},
{
"критерии" : ранг,
"приоритет" : 5,
"възходящ" : false
},
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : department_start_date, "приоритет" :
7,
"възходяща" : невярно
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : department_start_date, "приоритет" :
2,
"възходяща" : невярно
},
{

"критерии": min_fte_hours,
"Приоритет" : 3,
"възходящ" : false
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": вярно
}

POST Услуга API Пример за JSON файл за отговор

{
"ID" : 6788,
"брой": 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Продажби", "priority" :
1, "virtual" : true, "color"
: "#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"тип" : 0,
"затворени часовеТип преразпределение": 0,
"handleThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"работно време": 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"прогнозаКоефициент на корекция на персонала" : 1.00,

"дни" : {
"Неделя":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Понеделник":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Вторник" :
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Сряда":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
}, "четвъртък" :
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
}, "Friday" :
{
"отворено" : "00:00",

```
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        },
        "Събота":
        {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "име" : "Име на умение",
                "приоритет" : 1
        }
],
  "assignedDns":
[
        {
                "ID": 32,
                "старт": "00:00",
                "край": "10:15",
                "име" : "Име", "номер": 12,
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                        "Неделя": Невярно,
                        "Понеделник": Вярно,
                        "Вторник": Вярно,
                        "Сряда": Вярно,
```

"четвъртък": вярно,
"петък": вярно, "събота" :
невярно
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"име" : "Име", "номер": 12,
"hourGap" : 0,
"съотношение" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"критерии" : maximum_hours_available,
"приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : minimum_hours_available,
"приоритет" : 2,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : maximum_hours_per_week,
"приоритет" : 3,
"възходяща" : невярно

```
            },
            {
                "критерии" : minimum_hours_per_week,
                "приоритет" : 4,
                "възходяща" : невярно
            },
            {
                "критерии" : ранг,
                "приоритет" : 5,
                "възходящ" : false
            },
            {
                "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
                "възходяща" : невярно
            },
            {
                "критерии" : department_start_date, "приоритет" :
                7,
                "възходяща" : невярно
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
                "възходяща" : невярно
            },
            {
                "критерии" : department_st "приоритет" :
                2,
```

```
                "възходяща" : невярно
            },
            {
                "критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
                3,
                "възходящ" : невярно.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "име" : "Многоезично",
                "приоритет" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "име" : "Двуезично",
                "приоритет" : 2
            }
        ],
        "агенти": [
                                    35,24,3
        ]
}
```

Опашка за услуги ID API

Опашката за услуги ID API ви позволява да идентифицирате, актуализирате или изтриете опашка за услуги.

- GET Service Queue ID API - Използвайте този API, за да получите информация за опашка за услуги.
- PUT Опашка за услуги ID API - Използвайте тази API за обновяване на опашката за услуги.
- ИЗТРИЙ опашка за услуги ID API - Използвай този API, за да изтриеш опашка на услуги.

> БЕЛЕЖКА
> Service API-тата не връщат имена на вход (имейл адреси) на агентите. За имена на агенти и други входи вижте User API: /API/rest/scheduling/user.

GET Service ID API

Използвайте този API, за да получите зададените детайли за опашката за услуги в зрителния поглед на потребителя.

GET Услуга ID API Протокол и URI

URL адрес	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране WFM, планиране на графици, редактиране на графици

GET Service ID API Поле за заявка

Име	Изискване?	Тип	Описание
serviceId	Y	Низ	ID на опашката за извличане на услуги.

GET Service ID API Response Fields

Поле	Описание
id	Опашка за услуги ID. Уникален. Не е нулево.
номер	Идентифицира опашката за услуги в ACD. Уникален. Не е нулево.
acdServerId	ACD сървър ID. Изисква. Не е нулево.
Име	Име на опашката за услуги. Уникален. Не празен.
приоритет	Приоритет на опашката за услуги. Валидните стойности са 0–999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нулево.
виртуален Не е нулево.	Показва дали е виртуална опашка за услуги. По подразбиране става false.
цвят	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не празен. Трябва да се съпоставя с полето colorCode в GET ~/config/color
notAllowForecast става false.	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране
MSAQ става false.	Позволява опашките на агенти с множество умения. По подразбиране
вид	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
typeDesc	Име на опашка за услуга. Не празен.
shrinkageScenarioId	Сценарий на свиване ID.
closedHoursТип преразпределение пропорционално, 2 =	Тип преразпределение в затворено работно време. 0 = Няма, 1 = Даже. По подразбиране е 0. Добавено е в WFM 9.2 (1). задължително, ако типът е за опашка за услуга, а тип контакт е неинтерактивен, иначе не се използва. Изисква се, ако типът е за опашка за услуга с тип контакт Неинтерактивен, иначе не се използва.
handleThreshold Задължително, ако	0-43:20 минути. По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). closedRedistType е 1 или 2, които не се използват.

talkTime	Средно време за контакт в секунди. Не може да е негативно.

Поле	Описание
workTime	Средното работно време за секунди. Не може да е негативно.
обслужваneНивоЦелПроцент	0–100 за контактен тип Интерактивен. Игнорирано е, ако
типът е за обслужване	тип опашка с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds типът е за	Трябва да е положително за контактен тип интерактивен. Игнорира, ако
	тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран като null).
продуктивностПроцент	По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	По
подразбиране е 0. forecastPrecisionLevel	
прогнозаПерсоналФактор за корекция	Коефициент на корекция на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00.
	Обхватът е 0.00–10.00.
Дни	Информация за деня. Трябва да има поне един активен делничен ден с зададен период за отваряне и затваряне.
skillMappings	Масив от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката за услуги и
	картографирането на умения няма да се обновява.
assignedDns	Масив от DN информация. Ако не е наличен, връзката между опашката на услугата и DN няма да се обновява.
virtualServices	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходната услуга няма да бъде обновявана.
schedulingOrderParameters услугата	Масив от информация за реда на графика. Ако не е налична, тогава
	Връзката на приоритетите при планиране на опашката няма да бъде обновявана.
vacationOrderParameters тогава услугата	Разнообразие от информация за поръчки за ваканция. Ако не е налична,
	Връзката за приоритети на опашката и ваканцията няма да бъде

актуализирана.

Поле	Описание
multiSkillGroups тогава услугата	Разнообразие от информация за мултиквел групи. Ако не е налична, Връзката между опашката и мултиумения няма да бъде обновявана. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив от идентификатори на агенти. Ако никой агент няма тази опашка за услуги като основна опашка, този масив от номера няма да е наличен. Добавено само в облака от 2016.10.

Пример за JSON файл за GET услуга ID API Response

{
"ID" : 6788,
"номер" : 456, "име" :
"продажби", "приоритет"
: 1, "виртуален" :
истински, "цвят" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"тип" : 0,
"closedRedistType" : 0,
"handlelingThresh" : 0,
"talkTime" : 60,
"работно време": 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"Неделя":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Понеделник":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Вторник" :
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Сряда":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"четвъртък":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Петък" :
{

```
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        },
        "Събота":
        {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "име": "5000.SimSG1", "ID" :
                22,
                "Приоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "име": "SGdn", "номер": 1,
                "старт": "00:00",
                "край": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                        "Неделя": невярно,
                        "Понеделник":
                        Вярно, "Вторник":
                        Вярно,
```

```
                "сряда": вярно,
                "четвъртък": вярно,
                "петък": вярно, "събота"
                : невярно
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "име": "SimSG1", "номер": 1,
            "hourGap" : 0,
            "съотношение" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "критерии" : maximum_hours_available,
            "приоритет" : 1,
            "възходяща" : невярно
        },
        {
            "критерии" : minimum_hours_available,
            "приоритет" : 2,
            "възходяща" : невярно
        },
        {
            "критерии" : maximum_hours_per_week,
            "приоритет" : 3,
```

"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : minimum_hours_per_week,
"приоритет" : 4,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : ранг,
"приоритет" : 5,
"възходящ" : false
},
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : department_start_date, "приоритет" :
7,
"възходяща" : невярно
},
],
"vacationOrderParameters": [
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии": department_start_date,

"приоритет" : 2, "възходящ" :
false
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"възходящ" : невярно.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"име" : "Многоезично",
"приоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"име" : "Двуезично",
"приоритет" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

PUT Обслужване ID API

Използвайте услугата PUT ID API, за да актуализирате опашката за услуги.

PUT Услуга ID API Протокол и URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	PUT
Параметри	Вижте по-долу
Разрешения	Администриране WFM

Параметри

Поле	Изискване?		Тип	Описание
serviceId	Y	Низ		ID на опашката за обновяване на услугата.

PUT Услуга ID API Полета за заявки

Поле	Изискване?	Тип	Описание
номер	Н	String(22)	Идентифицира опашката за услуги в ACD. Поле е игнориран в PUT. Уникален. Не е използвано. Не е нулево.
Име	Y	String(50)	Име на опашката за услуги. Уникален. Не празен.
acdServerId	Y	Номер (22)	ACD Сървър ID. Не е нулево.
приоритет	Y	Номер (22)	Приоритет на опашката за услуги. Валидните стойности са 0–999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нулево.
цвят	Н	String(50)	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Факултативен. Не празен. Трябва да се съпоставя с полето colorCode в GET ~/config/color.
notAllowForecast	Н	Булев	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно.

Опашка за обслужване ID API | PUT

По подразбиране става false.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
MSAQ	Н	Булев	Позволява опашките на агенти с множество умения. По подразбиране невярно.
вид	Y	Номер	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
closedHoursТип преразпределение		Номер	Тип преразпределение в затворено работно време. 0 = Няма, 1 = пропорционално, 2 = четно. По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Задължително е, ако типът е за тип опашка на услуги с тип контакт Неинтерактивно, иначе не е използвано.
shrinkageScenarioId	Н	Номер	Сценарий на свиване ID
handleThreshold	Y	Номер	0–4320 минути. По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Изисква се, ако е затворенРедистТип 1 или 2 други не се използват.
talkTime		Номер	Средно време за контакт в секунди. Не може да е Отрицателна.
workTime		Номер	Средното работно време за секунди. Не може да е Отрицателна.
обслужваneНивоЦелПроцент		Номер	0–100 за контактен тип Интерактивен. Игнорирани ако типът е за опашка за обслужване с контакт тип Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Трябва да е положителен за контактен тип Интерактивен. Игнорирано е, ако типът е за обслужване тип опашка с контактен тип Не- Интерактивен (ще бъде твърдо кодиран да null).
продуктивностПроцент	Н	Номер	По подразбиране е 0.

fteHourPerWeek	Н	Номер	По подразбиране е 0.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
breakHoursPerWeek		Номер	По подразбиране е 0.
виртуален		Булев	Е виртуална услуга.
прогнозаПерсоналФактор за корекция		Номер	Коефициент на корекция на прогнозата за броя на Агенти. По подразбиране е 1.00. Обхватът е 0.00–10.00
Дни	Y	Масив	Информация за деня. Трябва да има поне един Активен делничен ден с отворен и затворен комплект
skillMappings	Н	Масив	Масив от информация за картографиране на умения. Ако не е налично, след това опашката за услуга към уменията Връзката на Mappings няма да бъде обновявана.
assignedDns	Н	Масив	Масив от DN информация. Ако не е налична, тогава опашката на услугата към DN връзката няма да Бъдете в течение.
virtualServices	Н	Масив	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е наличен, след това опашката на услугата към източника Връзката между опашки за услуги няма да Бъдете в течение.
schedulingOrderParameters	Н	Масив	Масив от информация за реда на графика. Ако не е налично тогава е планиране на опашката за услуги Приоритетната връзка няма да бъде обновявана.
vacationOrderParameters	Н	Масив	Разнообразие от информация за поръчки за ваканция. Ако не е Налично тогава опашката за обслужване на ваканция Приоритетната връзка няма да бъде обновявана.
multiSkillGroups	Н	Масив	Разнообразие от информация за мултиквел групи. Ако не е налично, след това опашката за услуги към multiskill Груповите отношения няма да бъдат

	обновявани. Ако Посочена мултискил група ID или не го прави съществува или не съдържа тази опашка за услуги, тя е noop само за този мултискил групов запис. Всички други валидни ще бъдат актуализирани.

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			Приоритетът на съществуващите мултиумения групи, свързани с опашката за услуги, няма да се променя, ако информацията за мултиуменията не е включена в PUT. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Н	Номер масив	Масив от идентификатори на агенти. Ако никой агент няма тази опашка за услуги като основна опашка, този масив от номера няма да е наличен. Добавено само в облака от 2016.10.

PUT Услуга ID API Пример за JSON файл на услуга


```
{
        "acdServerId": 2,
        "номер" : 456, "име" :
        "продажби", "приоритет"
        : 1, "цвят" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "затворени часовеТип преразпределение": 0,
        "handleThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "работно време": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "прогнозаКоефициент на корекция на персонала" : 1.00,
```

"дни" : {
"Неделя":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Понеделник":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Вторник" :
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Сряда":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"четвъртък":
{
"отворено" : "00:00",
"близо" : "23:59", "активно" :
вярно
},
"Петък" :

```
            {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59",
            "активен": вярно
            },
            "Събота":
            {
                "отворено" : "00:00",
                "близо" : "23:59", "активно" :
                вярно
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "Приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "старт": "00:00",
                "край": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                    "неделя": невярно,
                    "понеделник": вярно,
                    "вторник": вярно,
                    "сряда": вярно,
                    "четвъртък": вярно,
```

"Friday" : вярно, "събота" :
невярно
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"номер": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Voice", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"критерии" : maximum_hours_available,
"приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно

```
                },
                {
                        "критерии" : minimum_hours_available,
                        "приоритет" : 2,
                        "възходяща" : невярно
                },
                {
                        "критерии" : maximum_hours_per_week,
                        "приоритет" : 3,
                        "възходяща" : невярно
                },
                {
                        "критерии" : minimum_hours_per_week,
                        "приоритет" : 4,
                        "възходяща" : невярно
                },
                {
                        "критерии" : ранг,
                        "приоритет" : 5,
                        "възходящ" : false
                },
                {
                        "критерии" : company_start_date, "приоритет" : 6,
                        "възходяща" : невярно
                },
                {
                        "критерии" : department_start_date, "приоритет" :
                        7,
                        "възходяща" : невярно
                },
        ],
```

"vacationOrderParameters": [
{
"критерии" : company_start_date, "приоритет" : 1,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : department_start_date, "приоритет" :
2,
"възходяща" : невярно
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"възходящ" : невярно.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"Приоритет" : 1
},
{
"ID" : 341,
"Приоритет" : 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

ИЗТРИЙ опашка на услуги ID API

Използвайте услугата DELETE ID API, за да изтриете опашка на услуги.

Това API не позволява опашката на услуги да бъде изтрита, ако все още е реферирана от условие за правило на работния процес (това се налага в кода).

DELETE Услуга ID API Протокол и URI

URL адрес	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	ИЗТРИВАМ
Параметри	Опашка за обслужване
Разрешения	Администриране WFM, планиране на графици, редактиране на графици

ИЗТРИЙ услуга ID API поле за заявка

Име	Изискване?	Тип	Описание
serviceId	Y	Низ	ID на опашката за изтриване.

Смени от агент API

Shifts by Agent API ви позволява да получите подробна информация за графика на агент.

Смени от агент API Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/график/дейност/подробности/от/агент/ {agentId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Графици на планове
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

> БЕЛЕЖКА
> Ако поискате информация за ден, в който агентът не е планиран да работи, системата ще върне искания ден, с празен масив за **scheduledActivities**.

Смени по агент API полета за заявки

Име	Изискване?	Тип	Описание
ИД на агент	Y	Номер	Агентът WFM ID, за когото да получава информация от графика. По подразбиране = няма. Използвайте Агент API , за да вземете Агент ID.
fromDate	Y	Дата	Началната дата за изтегляне на информацията за графика на агентите. По подразбиране = няма. Формат: YYYY-MM-DD.
до днес	Y	Дата	Крайната дата за извличане на информацията за графика на агента. По подразбиране = няма.

Име	Изискване?	Тип Описание
		Формат: YYYY-MM-DD.

Промени по агент API Response Fields

Име	Описание
ИД на агент	WFM Агент ID. По подразбиране = няма.
employeeId	Служител на агента ID.
Агентска часова зона	UTC часова зона ID за агента. По подразбиране = няма. ПРИМЕР-06 :00 БЕЛЕЖКА Това е часовата зона за показване на агента, която е неговото местно време. Данните ще бъдат върнати въз основа на датата, посочена в часовата зона на наемателя. Дейностите, които продължават до полунощ, не се съкращават в края на деня. Вместо това, WFM връща цялата дейност за всички дейности, които имат част от избрания ден в часовата зона на наемателя. Например, ако подадете дейност на 9 октомври, която продължава до 10 октомври, ще получите резултати за цялата дейност.
Тип активност	Вид дейност на агента: ▪ Задача ▪ на разположение ▪ чупя ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ изключение ▪ in_service

Име	Описание
	▪ in_service_msg ▪ обяд ▪ not_available ▪ Извънреден труд ▪ overtime_msg ▪ project Default = няма.
Име на детайла на дейността	Името на дейността. По подразбиране = няма.
Време за започване на дейността	UNIX времеви печат за началния час на интервала. По подразбиране = няма.
Край на дейността	UNIX времеви печат за края на интервала. По подразбиране = няма.
Платени	Показва дали дейността е платена. По подразбиране = няма.
activityМетаданни	Дефинира полето с метаданни за дейността.

Измествания по агент API JSON входни и изходни полета

JSON изходът включва полета, дефинирани в следната таблица.

Входни полета

Име	Изискване?	Описание
ИД на агент	Y	Агентът WFM ID, за когото да получава информация от графика. По подразбиране = няма. Използвай Агент API , за да вземеш Агент ID.
fromDate	Y	Началната дата за изтегляне на информацията за графика на агентите. По подразбиране = няма. Формат: YYYY-MM-DD.
до днес	Y	Крайната дата на информацията за графика на агента да бъде

Име	Изискване?	Описание
		Извлечени. По подразбиране = няма. Формат: YYYY-MM-DD.

Изходни полета

Име	Изискване?	Описание
ИД на агент	Y	WFM Агент ID. По подразбиране = няма.
Агентска часова зона	Y	UTC часова зона ID за агента. По подразбиране = няма. ПРИМЕР -06:00
Тип активност	Y	Вид дейност на агента: ▪ Задача ▪ на разположение ▪ чупя ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ изключение ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ обяд ▪ not_available ▪ Извънреден труд ▪ overtime_msg ▪ Проект По подразбиране = няма.
Име на детайла на дейността	Y	Името на дейността. По подразбиране = няма.

Име	Изискване?	Описание
Време за започване на дейността	Y	UNIX времеви печат за началния час на интервала. По подразбиране = няма.
Край на дейността	Y	UNIX времеви печат за края на интервала. По подразбиране = няма.
Платени	Y	Показва дали дейността е платена. По подразбиране = няма.

Изход на активност за агенти с смени през полунощ

Диапазонът на входните дати за този API се базира на датата на смяна на агента. Дейностите не се включват в изхода, ако смяната на агента започва преди началото на дата. Въпреки това, ако смяната на агента започва в рамките на датата и се простира отвъд него, дейностите на агента се включват в резултата.

ПРИМЕР

Периодът за докладване е от 2 юли до 4 юли.

- Ако агент има смяна на полунощ, която започва на 1 юли с дейности на 2 юли, дейностите за този агент от 2 юли няма да бъдат върнати.
- Ако агент има смяна на полунощ, която започва на 4 юли с дейности на 5 юли, дейностите от 5 юли ще бъдат върнати, дори и да се провеждат извън избрания диапазон от дата.

Shifts by Agent API пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON отговор.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
            "дата": "2016-07-15",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Not
                    available", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"платен": невярно
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"платен": невярно
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"платен": невярно
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"платен": невярно
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В
експлоатация", "activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "платена": вярно
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Not available",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "платен": невярно
            }
            ]
        },
        {
            "дата": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Not available",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "платен": невярно
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Експорт с един контакт API

Експортирането 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. Подайте заявка POST на URL адреса. Изчакайте известно време, докато Webex WFO подготви 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"
}

Картографиране на умения API

Картографирането на уменията API ви позволява да създавате и идентифицирате карти на умения.

- ВЗЕМИ Картографиране на умения API - Използвай този API, за да получиш списък с карти на умения.
- POST Картографиране на умения API - Използвайте това API за създаване на картографиране на умения.

> БЕЛЕЖКА
> API-тата за картографиране на умения не връщат имена на вход (имейл адреси) на агентите.
> За имена на агенти и други за вход, вижте User API: /API/rest/scheduling/user.

ВЗЕМИ Картографиране на уменията API

Използвайте GET Skill Mapping API, за да получите списъка с всички умения, видими за обаждащия се въз основа на правилата за обхват.

ВЗЕМИ Картографиране на умения API Протокол и URI

URI	/API/почивка/график/skillMapping
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения WFM	Редактиране на графици, администриране на съобщения, администриране

GET Skill Mapping API Полета за заявка

Поле	Изискване?	Тип	Описание
mainViewOnly	Н	Булев	По подразбиране е невярно (връща всички карти на умения). Ако е вярно, връща само карти на умения, които са в основния изглед на обаждащия се.

ВЗЕМИ Skill Mapping API JSON Пример

```
[
```

```
{
```

```
            "ID" : номер,
            "име" : струна
        }
        ...
]
```

POST Картографиране на умения API

Използвайте POST Skill Mapping API, за да създадете картографиране на умения с обобщените данни от skillMapping. Този API е достъпен само за потребители с ролята "Администратор". Новодобавеното skillMapping щеше да бъде добавено към всички текущи изгледи на потребителя.

POST Картографиране на умения API Прокотол/URI

URI	/API/почивка/планиране/skillMapping
Разрешения	Администриране WFM
Метод	POST
Параметри	Няма

POST Картографиране на умения API Примери за JSON файлове

Формат на заявката

```
{
        "име" : низ,
        "agents" : //Опционален таг, ако не е наличен skillMapping/agent mapping няма да
    се обновява
        [
            {
                "ID" : число
            },
            ...
        ]
```

"Услуги" ://Опционален таг, ако не е наличен, картите на услугите няма да бъдат обновявани

```
[
    {
        "ID" : число, "приоритет" :
        число
    },
    ...
]
}
```

Формат на отговор

```
{
    "ID" : номер, "име" :
    низ, "агенти" :
    [
        {
            "ID" : номер, "номер" : низ,
            "фамилия" : низ, "firstName"
            : низ

        },
        ...
    ]
    "Услуги": [
        {
            "ID" : номер, "номер" :
            номер, "име" : низ,
            "приоритет" : число
```

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

Картографиране на умения ID API

Картографирането на уменията ID API ви позволява да идентифицирате, актуализирате или изтриете картографиране на умения.

- ВЗЕМИ Картографиране на уменията ID - Използвай този API, за да получиш информация за картографиране на умения.
- PUT Картографиране на умения ID - Използвай това API, за да обновиш картата на уменията.
- ИЗТРИЙ картографиране на умения ID - Използвай този API, за да изтриеш картографиране на умения.

> БЕЛЕЖКА
>
> API-тата за картографиране на умения не връщат имена на вход (имейл адреси) на агентите.
>
> За имена на агенти и други входи вижте User API: /API/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping ID API

Използвайте GET Skill Mapping ID API, за да получите детайли за skillMapping при skillMapping ID.

Този API е достъпен само за потребители с ролята Администратор или Супервайзор.

ВЗЕМИ Картографиране на умения ID API Протокол и URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Вижте графици, Администриране WFM
Параметри	Няма

ВЗЕМЕТЕ Картографиране на умения ID API Картографиране на умения ID JSON

```
{
"ID" : номер, "име" : низ,
        "агенти"
        : [
                {
```

```
                "ID" : номер,
                "номер" : низ,
                "фамилия" : низ,
                "firstName" : низ
            },
            ...
        ]
        "Услуги":
        [
            {
                "ID" : число,
                "число" : число,
                "име" : низ,
                "приоритет" : число
            },
            ...
        ]
}
```

PUT Картографиране на умения ID API

Използвайте PUT Skill Mapping ID API, за да актуализирате детайлите на картографирането на уменията, като предоставите карта на уменията ID и обобщението или свързаните с него агенти. Този API е достъпен само за потребители с ролята "Администратор".

PUT Картографиране на умения ID API Протокол и URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}

Метод	PUT
Разрешения	Администриране WFM
Параметри	Няма

PUT Картографиране на умения ID API Картографиране на умения ID Пример за JSON

```
{
        "име" : низ,
        "агенти" ://Опционален таг, ако не е наличен skillMapping/agent mapping няма да се
    обновява
        [
            {
                "ID" : число "номер" : струна
                "lastName" : низ //optional "firstName"
                : string //optional "acdIdName" : низ
                //optional "name" : низ //optional
                "_name" : string //optional "_id" : string
                //optional



            },
            ...
         ]
        "Услуги" ://Опционален таг, ако не е наличен, картите на услугите няма да бъдат
    обновявани
        [
            {
                "ID" : номер, "приоритет" :
                число
                "номер": 5020, /опционален "име":
                "SimSG1", //по избор
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

ИЗТРИЙ Картографиране на умения ID API

Използвайте DELETE Skill Mapping ID API, за да премахнете детайли за картографирането на уменията, като предоставите картографиране на умения ID. Този API е достъпен само за потребители с ролята "Администратор".

ИЗТРИЙ Картографиране на умения ID API Протокол и URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	ИЗТРИВАМ
Разрешения	Администриране WFM
Параметри	Няма

Речеви удари API

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

Речеви 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.

Speech Hits API пример за 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 геодезия API

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

Конфигурация на анкета 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 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	Отговорете 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	Време, когато стойностите на отговора са били последно променени, в епохално време на UNIC.

Конфигурация на анкета API пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.


```
[
    {
        "ID": номер, "име": низ,
        "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": 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": струна, //
            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, "label": низ,

"description": 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 резултати 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 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	Отговорете на номер ID.
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	Време, когато стойностите на отговора са били последно променени, в епохално време на UNIC.

Анкета ID API пример за JSON файл

Следва пример за форматиран JSON файл за отговори.


```
[
        {
                "ID": число, "име": низ,
                "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": 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 ID на екипа на агента.
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 обаждането 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 настройка на повтарящи се насипни експорти или ad hoc масов 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 транскрипции API Полета за заявка

Име	Изискване?	Описание
ccrid	Y	Записът за завършване на обаждания 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"
}’
```

Потребител API

Използвайте User API, за да поискате списък с потребители от.

Потребител API Протокол и URI

URI	/API/почивка/планиране/потребител
Метод	ПОЛУЧАВАМ

Потребителски API Полета за заявка

Поле	Изискване?	Тип	Описание
acdId	Н	Низ	Върнете потребителя, който е свързан с агента, с съответстващия acdID.

GET User API JSON пример

```
[
        {
                "активен": булев, "firstName": низ,
                "фамилияИме": низ,
                "ID": номер, // идентификатор за потребителя

        }
        ...
]
```

УИТ API

WFM Исторически Импорт Шаблон (WHIT) API ви позволява да трансформирате исторически данни от CSV файл в набор от *_ServiceHistorical.SERVICE файлове във формата, очакван от Generic Interface Services (GIS) API. Наемателите, които хостват собствен сървър за данни, могат да стартират WHIT API, за да генерират и качват GIS файлове в облака.

За повече информация относно WHIT API, вижте *ръководството* за импорт на данниWebex WFO.

> БЕЛЕЖКА
> WHIT API не работи с наематели, които използват сървър за данни, хостван от Cisco в облака, защото тези наематели нямат достъп до сървъра за данни.

УИТ API Протоколи и URI

Протокол за качване

Това API ви позволява да качвате WHIT файловете, използвайки стандартните съпоставяния на полета.

URI	/API/upload/historicalData
Параметри	acdServerId - ID на ACD Времева зона на сървъра - "UTC" или "TENANT" (по подразбиране наемател)
Метод	POST
Разрешения	Масов импорт на потребител и от услуги
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

Протокол за внос

Това API ви позволява да импортирате JSON файла с съпоставяния на полета.

URL адрес	/API/rest/fileimport/historicalData
Параметри	acdServerId - ID на ACD Времева зона на сървъра - "UTC" или "TENANT" (по подразбиране наемател)
Метод	POST
Разрешения	Масов импорт на потребител и от услуги
Тип съдържание	многочастни/формулярни данни

WHIT API Полета за заявки

Следните са стандартните колони за WHIT Import API:

Поле	Изискване?	Тип	Описание
abandonedCalls	Н	Номер	Общият брой прекъснати обаждания през този период на тази дата. Ако тази колона не е посочена, ще се използва 0 (нула).
ACK	Н	Номер	average speed of answer (ASA) за секунди през този период на тази дата.
avgACWTime	Y	Номер	Средното време за работа след повикване (ACW) в секунди за всички обаждания, обработени през този период, включително цялото време, отделено за обаждания през този период и времето, прекарано в други периоди. ПРИМЕР Ако сте получили само едно обаждане през този период и сте били в щата на ACW 45 минути, средното ви време за разговор ще бъде 45/1 минути = 45 минути = 2700

			секунди
avgTalkTime	Y	Номер	Средно време за разговор в секунди за всички обаждания

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			които са обработени през този период, включително цялото време, прекарано в обаждания през този период, както и времето, прекарано в други периоди. ПРИМЕР Ако сте получили само едно обаждане през този период и то е било 45 минути, средното ви време за разговор ще бъде 45/1 минути = 45 минути = 2700 секунди
contactsInQueue	Н	Номер	Максимален брой контакти в опашката. Приложимо само за неинтерактивни опашки.
дата	Y	Дата	Дата в един от следните формати: ▪ ГГГГ-ММ-ДД ▪ YYYY/MM/DD ▪ MM/DD/YYYY (поддържа се само ако се импортира през API, не WHIT инструмента, защото не можем да различим MM/DD/YYYY и DD/MM/YYYY) ▪ DD/MM/YYYY (поддържа се само ако се импортира през API, не WHIT инструмента, защото не можем да различим MM/DD/YYYY и DD/MM/YYYY)
handledCalls	Y	Номер	Общият брой обработени обаждания през този период на тази дата.
Съотношение на заетост	Н	Номер	Коефициент на заетост (като цяло число между 0 и 100) за услугата през този период на тази дата.
период	Y	Низ	Период от деня. Формат: HH:MM.
qtyOfAgents	Н	Номер	Брой агенти в служба през този период

Поле	Изискване?	Тип	Описание
			Тази среща.
получени обаждания	Y	Номер	Общ брой получени обаждания през този период на тази дата.
Ниво на обслужване	H	Номер	Процент на обслужване (като цяло число, 0 и 100) за услугата през този период на тази дата.
serviceИме	Y	Низ	Име на опашката за услуги.
serviceNumber	Y	Номер	ACD ID на опашката за обслужване.
transferredCalls	H	Номер	Общият брой прехвърлени обаждания през този период на тази дата.