Справочно ръководство за Webex WFO API

За внедрявания с класически WFM

Първо публикувано: юли 10, 2020
Последна актуализация: 17 януари 2025 г.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Съдържание

Съдържание 3

Начални стъпки 23

Оторизиране 23

Заявка за разрешение 23

JSON заявка 24

Използване на отговора за упълномощаване 24

Унищожаване на сесията 24

Работа с текстови файлове 24

Създайте потребител на API 25

API за придържане и съответствие 27

Протокол и URI 27

Полета за заявка 27

Полета за отговор 28

Пример за JSON файл 29

Агент API 31

Протокол и URI 31

Полета за заявка 31

Полета за отговор 32

Примери за JSON файлове 33

Пълен подробен отговор 33

Основен детайлен отговор 34

Филтриращ се отговор 34

Агенти, планирани от API на опашката за услуги 37

Протокол и URI 37

Полета за заявка 37

Полета за отговор 38

IEX SmartSync Import MU отваря файлов формат 38

Пример за JSON файл 40

Конфигуриране на филтър за отчети 40

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer 41

Конфигуриране на JSON за заявката за API 44

Конфигуриране на филтри за обхват 44

Период от време 44

Относителна дата 45

Упълномощаване на API 47

GET Протокол/URI 47

Полета за заявка 47

Примери за JSON файлове 47

Молба 47

Отговор 48

POST протокол и URI 49

Полета за заявка 49

Примери за JSON файлове 49

Молба 49

Отговор 50

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

Протокол и URI 53

Полета за заявка 53

Полета за отговор 54

Примери за POST JSON файл 54

Заявка за JSON 54

Отговор JSON 54

Пример за JSON файл GET 55

Групово импортиране на контакти 57

Протокол и URI 57

API за импортиране на групови контакти 57

API за групово импортиране на контакти в реално време (метаданни) 57

Поддържани формати 58

Полета за заявка и отговор 58

Примери за CSV 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 сървъра за данни за групово импортиране на контакти 67

API за импортиране на групова организация 69

Групови API протокол и URI 69

Групови полета за заявка и отговор на API 70

Протокол за API на Teams и URI 70

Полета за заявка и отговор на API на Teams 71

Протокол за API и URI на лица 71

Полета за заявка и отговор на API на лица 72

Примери за CSV файлове 75

API за експортиране на данни за групови отчети 77

GET API за експортиране на данни за групови отчети 77

ПОЛУЧАВАНЕ на групови отчети, експортиране на данни, API, протокол и URI 77

Полета за заявка за експортиране на API за групови отчети 77

Пример за JSON файл на API за експортиране на данни за групови отчети 78

POST Групов отчет за API за експортиране на данни 78

Протокол и URI 79

Полета за заявка POST 79

Пример за JSON файл 80

Полета за отговор 80

Синхронен отговор 81

Асинхронен отговор 81

Пример за файл 81

JSON заявка 82

Конфигуриране на филтър за отчети 83

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer 83

Конфигуриране на JSON за заявката за API 86

Конфигуриране на филтри за обхват 86

Период от време 86

Относителна дата 87

Категории и фрази API 89

DELETE API за категории и фрази 89

DELETE Протокол и URI 89

GET API за категории и фрази 90

GET протокол и URI адреси 90

Полета за отговор на GET 90

POST Категория и API за фрази 91

POST протокол и URI 91

Полета за отговор на POST 92

PUT API за категории и фрази 92

PUT протокол и URI 92

Полета за отговор на PUT 92

GET/POST/PUT JSON пример за файл 93

API за устройство за контакт 95

Протокол за API на устройството и URI 95

Параметри 95

Примери за JSON файл на API на устройството за контакт 95

Пример за файл с отговор 95

Групов API за свързване на устройства 97

Протокол за групово API на устройството за контакт и URI 97

Примери за JSON файлове на BULK API за контакт 97

Пример за файл с отговор 97

Свържете се с API **101**

Протокол и URI 101

Полета за заявка 101

Извършване на комбинирано търсене 108

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни 108

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни с конкретна стойност 108

Извършване на търсене на събития за мълчание 109

Пример за JSON файл 110

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true 111

Свържете се с основния API за търсене **113**

Протокол и URI 113

Полета за заявка 113

Полета за отговор 114

Пример за JSON файл 115

API за наблюдение на контакти **117**

Протокол и URI 117

Полета за отговор 117

Пример за отговор на JSON 118

API на формуляра за оценка **119**

Протокол и URI 119

Полета за отговор 119

Пример за JSON файл 121

API за идентификационен номер на формуляр за оценка **125**

Протокол и URI 125

Полета за отговор 125

Пример за JSON файл 127

API за тип изключение 131

GET API за типове изключения 131

Типове изключения GET API протокол и URI 131

Полета за заявка за API за типове изключения 131

GET Типове изключения API Пример за JSON файл 131

POST API за заявки за изключения на трети страни 132

POST Заявки за изключения на трети страни, API протокол и URI 132

POST Полета за заявка на API за заявки за изключения на трети страни 132

POST заявки за изключения на трети страни API JSON файлове 134

Експортиране на API 135

Протокол и URI 135

Полета за заявка 135

Полета за отговор 135

Пример за изход на CSV файл 138

Общ API за импортиране на текст 139

Протокол и URI 139

Полета за заявка за JSON 139

Пример за JSON файл 140

Импортиране на общ текст с API за множество файлове 143

Протокол и URI 143

Полета за заявка 143

Поддържани формати 144

Пример за пакетен CSV файл 145

Пример за ZIP файл 145

Пример за JSON файл 146

JSON тяло 146

Съдържание 147

ГИС API 149

Протокол и URI 149

Примери 149

Досие на агент 150

Сервизен файл 156

Колони 157

Импортиране на API 161

GET Импортиране на протокол и URI 161

GET полета за заявка за импортиране 161

GET Импортиране на полета за отговор 161

Пример за импортиране на JSON файл 162

POST Import Protocol и URI 164

Импортиране на полета за отговор на POST 164

Пример за JSON файл за импортиране на POST 165

JSON формат 165

Формат за отговор на успеха на POST 166

API за предпочитания за импортиране 167

Създаване на API за предпочитания за импортиране 167

Създаване на протокол за предпочитания за импортиране и URI 167

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импортиране 167

Пример за създаване на JSON файл за предпочитание за импортиране 168

Създаване на системен отговор за предпочитания за импортиране 168

Изтриване на API за предпочитания за импортиране 168

Изтриване на протокола за предпочитания за импортиране и URI 168

Изтриване на системния отговор на предпочитанията за импортиране 168

API за предпочитания за импортиране 169

Протокол за предпочитания за импортиране и URI 169

Полета за отговор на предпочитанията за импортиране 169

Пример за JSON файл 169

Системен отговор 171

Импортиране на предпочитания чрез ID API 171

Импортиране на предпочитания по ID протокол и URI 171

Импортиране на предпочитания по полета за отговор на идентификатор 171

Импортиране на предпочитания по ID JSON файл пример 172

Системен отговор 172

Актуализиране на API за предпочитания за импортиране 172

Актуализиране на протокола за предпочитания за импортиране и URI 173

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импортиране 173

Пример за JSON файл за настройка за импортиране на актуализация 173

Актуализиране на системния отговор на предпочитанията за импортиране 174

API за списък за включване/изключване 175

GET API за списък с включвания/изключвания 175

GET Списък за включване/изключване, API протокол и URI 175

ПОЛУЧАВАНЕ на полета за заявка на API за списък за включване/изключване 175

Полета за отговор на GET Service API 177

Пример за JSON файл на GET Service API 178

PUT API за включване/изключване на списък 178

PUT Включване/изключване на списък API протокол и URI 179

PUT Включване/изключване на полета за заявка на API за списък 179

PUT Включване/изключване на полета за отговор на API на списъка 180

Пример за JSON файл на PUT Include/Exclude List API 181

API за списък за включване/изключване POST 182

POST Списък за включване/изключване, API протокол и URI 182

Полета за заявка на API за включване/изключване на POST 182

Полета за отговор на API на списъка за включване/изключване на POST 184

Пример за JSON файл на API за включване/изключване на POST 185

DELETE Включване/изключване на API за списък 185

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI 185

Изтриване на системния отговор на списъка за включване/изключване 185

Резюме на взаимодействието Прочитан API 186

Протокол и URI 186

Пример за отговор 186

API за работа 187

Протокол и URI 187

Полета за заявка 187

Полета за отговор 187

Примери за JSON файлове 189

Молба 189

Отговор 189

API за организационна структура 191

Присвояване на роли на API за лице 191

Присвояване на роли на протокол за API на лице и URI 191

Присвояване на роли на полета за заявка за API на лице 191

Присвояване на роли на пример за JSON файл на API на лице 191

Общ групов API 192

Общ групов API протокол и URI 192

Общи полета за заявка за API на група 192

Общ API за организационна структура (информация за разбивка) 192

Общ API протокол и URI 193

Общи полета за заявка за API 193

Общи полета за отговор на API 193

Пример за общ API JSON файл 194

Групов API 195

Групов API протокол и URI 195

Полета за заявка за API на група – всички групи 196

Групиране на полета за отговор на API 196

Пример за JSON файл на групов API 197

Групиране по идентификатор (с екипи) 198

Групиране по ID (с Teams) Протокол и URI 198

Групиране по ID (с Teams) Полета за заявка 198

Групиране по идентификатор (с екипи) Полета за отговор 198

Групиране по ИД (с екипи) Пример за JSON файл 199

API за група-лице 200

API протокол и URI на лицето на групата 200

Полета за заявка на API за лице на група 200

Полета за отговор на API на лицето на групата 200

Пример за JSON файл на API на група-лице 201

Групиране (с обхват) API 201

Групиране (с обхват) API протокол и URI 201

Групиране (с обхват) полета за заявка на API за групиране (с обхват) 201

Групиране (с обхват) полета за отговор на API 202

Пример за JSON файл на API за група (с обхват) 202

API за разрешения 202

Разрешения, API, протокол и URI 202

Полета за отговор на API за разрешения 203

Пример за JSON файл на API за разрешения 203

API за лице 203

Протокол за API на лице и URI 204

Полета за заявка за API на лице 204

Пример за JSON файл на Person API 205

Човек по ID API 206

Човек по идентификатор, API протокол и URI 206

Полета за заявка на API за лице по идентификатор (метод PUT) 206

Полета за отговор на API за лице по идентификатор 209

Пример за JSON файл на лице по ID API 210

API за часова зона на човека 211
Протокол за API и URI на часовата зона на човека 211
Полета за отговор на API за часова зона на човека 211
Пример за JSON файл на API за часова зона на човека 212
API за роли 212
Роли, API, протокол и URI 212
Полета за заявка на API за роли 212
Полета за отговор на API на роли 213
Пример за JSON файл на API за роли 213
Екипен API 214
Протокол и URI на Team API 214
Полета за заявка за API на екипа 215
Пример за JSON файл на Team API 215
Отбори по идентификация (с агенти) 215
Отбори по ID (с агенти) Протокол и URI 215
Полета за заявка за екипи по идентификатор (с агенти) 216
Полета за отговор на екипи по идентификатор (с агенти) 216
Екипи по ИД (с агенти) Пример за JSON файл 217
Екип (с обхват) 219
Екипен (с обхват) протокол и URI 219
Полета за заявка за екип (с обхват) 219
Полета за отговор на екипа (с обхват) 219
Пример за JSON файл на екип (с обхват) 219
API на клиент 220

Протокол за API на клиент и URI 220

Полета за заявка за API на клиент 220

Полета за отговор на API на клиент 221

Пример за JSON файл на API на клиент 221

API за състояния на агента в реално време 223

Състояния на агента в реално време, API протокол и URI 223

Параметри 223

Съображения за параметри fromTime 224

Полета за заявка на API за състояния на агента в реално време 224

Полета за отговор на API състояния на агента в реално време 225

Състояния на агента в реално време API JSON файлове Примери 225

Пример за файл за заявка 225

Пример за файл с отговор 225

API за улавяне на данни в реално време 227

Протокол за API за улавяне на данни в реално време и URI 227

Полета за заявка на API за улавяне на данни в реално време 227

Полета за отговор на API за улавяне на данни в реално време 228

Пример за JSON файл на API за улавяне на данни в реално време 229

Унищожаване на сесията 229

Системен отговор 229

API за контроли на записа 231

Контроли за запис, API протокол и URI 231

Параметри на URI заявката 232

Параметри на заявката 232

Контроли за запис, API протокол за удостоверяване и URI 235

Влизане в API за контроли на запис 236

Излизане от API за контроли на записа 237

Команди за заявка на API за управление на записа 237

Използване на контроли за запис от командния ред 241

Опростен API за управление на записа 243

Протокол и URI 243

Подробности за графика по агенти и API за дата 249

Протокол и URI 249

Параметри 249

Полета за заявка 249

Подробности за графика по агенти и полета за отговор на API за дата 250

Подробности за графика по агенти и примери за JSON файлове на API за дата 251

Пример за файл за заявка 251

Пример за файл с отговор 251

График за Timespan API 253

Протокол и URI 253

Параметри на заявката 253

Полета за заявка 254

Полета за отговор 254

Обекти на дейност 254

Пример за отговор 255

API на услуга 257

GET Service API 257

Протокол и URI на GET Service API 257

Полета за заявка на GET Service API 257

Полета за отговор на GET Service API 258

Пример за JSON файл на GET Service API 259

POST Service API 260

POST Service API протокол и URI 260

Полета за заявка за API на услугата POST 261

Дни Полета 264

Полета за картографиране на умения 265

DN полета 265

Полета за виртуални услуги 265

Полета за поръчка за планиране 265

Полета за ваканционна поръчка 266

Групови полета с множество умения 266

Полета за отговор на API на услугата POST 267

Пример за JSON файл за заявка на POST Service API 269

Пример за JSON файл за отговор на API на услугата POST 274

API за идентификатор на опашката за услуги 281

GET Service ID API 281

GET Service ID API протокол и URI 281

Поле за заявка на API за GET Service ID 281

Полета за отговор на API за GET Service ID 282

Пример за JSON файл на отговор на API за GET Service ID 284

PUT Service ID API 289

PUT ID на услугата, API протокол и URI 290

Параметри 290

Полета за заявка на API за PUT Service ID 290

Пример за JSON файл на услугата PUT Service ID API Service 293

API за ИЗТРИВАНЕ на ИД на опашката на услугата 299

Протокол за API и URI на ИЗТРИВАНЕ на ИД на услуга 299

Поле за заявка на API за ИЗТРИВАНЕ на ИД на услуга 299

Смени по Agent API 301

Измествания по протокол на API на агента и URI 301

Смени по полета за заявка за API на агент 301

Промени по полета за отговор на API на агента 302

Измествания по JSON входни и изходни полета на Agent API 303

Полета за въвеждане 303

Изходни полета 304

Изход от дейността за агенти с кръстосани среднощни смени 305

Shifts by Agent API JSON файл пример 305

API за експортиране на един контакт 309

Протокол и URI 309

Примерен отговор 310

API за картографиране на умения 311

ВЗЕМЕТЕ API за картографиране на умения 311

GET API протокол и URI за картографиране на умения 311

Полета за заявка за API за картографиране на умения 311

Пример за JSON файл на GET Skill Mapping API 311

POST API за картографиране на умения 312

POST API за картографиране на умения Procotol/URI 312

Примери за JSON файл на API за картографиране на умения POST 312

Формат на заявката 312

Формат на отговора 313

Идентификатор за картографиране на умения API 315

GET API за картографиране на умения 315

GET Skill Mapping ID API протокол и URI 315

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 315

PUT ID за картографиране на умения API 316

PUT ID за картографиране на умения, API протокол и URI 316

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON пример 317

ИЗТРИВАНЕ на API за идентификатор за картографиране на умения 318

ИЗТРИВАНЕ на идентификатор на картографиране на умения, API протокол и URI 318

API за посещения на речта 319

Протокол за API и URI посещения на речта 319

Полета за отговор на API за посещения на реч 319

Пример за JSON файл на API за посещения на речта 320

API за конфигуриране на проучване 323

Протокол за API и URI на конфигурацията на проучването 323

Полета за отговор на API за конфигурация на проучване 323

Пример за JSON файл на API за конфигуриране на проучване 325

API за идентификатор на проучване 329

Протокол за API на идентификатор на проучване и URI 329

Полета за отговор на API за идентификатор на проучване 329

Пример за JSON файл на Survey ID API 331

API за текстови посещения 333

Текстови посещения, API протокол и URI 333

Текстови посещения Полета за отговор на API 333

Пример за JSON файл на API за текстови посещения 334

API за експортиране на преписи 337

Протокол за API за експортиране на транскрипция и URI 337

Полета за заявка за API за експортиране на препис 337

Пример за CURL файл на API за експортиране на транскрипция 337

Потребителски API 339

Потребителски API протокол и URI 339

Полета за заявка за потребителски API 339

Пример за JSON на GET User API 339

WHIT API 341

WHIT API протоколи и URI 341

Протокол за качване 341

Протокол за импортиране 341

Полета за заявка на WHIT API 342

Първи стъпки

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

Оторизиране

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата сесия изтича след два часа бездействие.

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

Заявка за разрешение

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

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

Заявка за JSON

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

Използване на отговора за упълномощаване

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

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

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

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

Унищожаване на сесията

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

Излизане от профила

- Издайте заявка за ИЗТРИВАНЕ на HTTPS за:

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

Работа с текстови файлове

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

Създайте потребител на API

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

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

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

Създайте потребителски акаунт в API

1. Стартирайте Webex WFO и влезте като системен администратор.

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

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

изберете отделни екипи, име на група или име на клиент като група. Избирането на име на клиент подчертава всички екипи в тази група.

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

Свързани теми

Вижте справочното *ръководство* за API на Webex WFO.

Придържане и съответствие API

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

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

Протокол и URI

URI	/api/rest/планиране/придържане/агент
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Редактиране на графици Влезлите потребители могат да проверят собственото си придържане.
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка

Име	Въпрос?	Тип	Описание
agentId	Н	Низ	Можете да използвате personID като незадължителен параметър в заявката, ако имате конкретен агент, който искате да изтеглите данни с помощта на API.
дата	Y	Дата	Дата, за която заявявате подробни данни за придържане на агента във формат ГГГГ-ММ-ДД.
Размер на страницата	Н	Номер	Брой резултати за връщане. По подразбиране = 25 Максимум = 200
Номер на страница	Н	Номер	Номер на страница за резултатите. По подразбиране = 1

Полета за отговор

Име	Описание
agentId	Идентификационният номер на агента.
acdAgentId агенти между ACD	Идентификатор на ACD агент. Позволява на доставчиците да съпоставят и техните записи.
планиранисекунди	Общо време в секунди, през което агентът е планиран да работи за
избраната дата. scheduledInServiceSeconds	Общо време в секунди, в което агентът е планиран да бъде в експлоатация и на разположение за обработка на повиквания за текущата дата
actualInServiceSeconds	Брой секунди, през които агентът е бил в
експлоатация. notInAdherenceSeconds	Брой секунди, в които агентът не се
е придържал. график Придържане	Процент на придържане, закръглен до
график с един знак след десетичната запетаяСъответствие	Процент на
съответствие, закръглен до подробности за един знак след десетичната запетая	
	Подробна информация относно придържането
на агента. scheduledActivityType	ИД на планирани типове дейности.
scheduledActityStartTime	Планиран начален час на дейността във формат
UTC вAdherenceSeconds	Брой секунди, в които агентът се придържа.
outOfAdherenceSeconds	Брой секунди, в които агентът не се придържа.
Актуални агента.	Подробна информация относно действителното състояние на придържане на ЗАБЕЛЕЖКА За текущата дата се показва празен масив за бъдещи планирани дейности.
actualAgentState	Действително състояние на активност на
агента. actualAgentStateStartTime	Действителен начален час за агента, във
формат UTC actualReasonCode	Действителен код на причината за дейността
на агента. Може да бъде NULL.	

Пример за JSON файл

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

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


    },
    ...
]
```

AgentAPI

API на агента ви позволява да извличате обобщени данни за агенти.

ЗАБЕЛЕЖКА Този API връща само агенти, които са разрешени за планиране.

Протокол и URI

URI	/api/rest/планиране/агент
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Актуализиране на заявките за съобщения
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка

Име	Въпрос?	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 зададена, връща агенти, свързани с този ACD ID.
agentAssignedException	Н	Булев	Когато е зададено на True и ако fullDetail също е зададено на True, връща ИД на всички изключения, присвоени на агента. Ако fullDetail е зададено на False, не се връщат данни.
пълниДетайли	Н	Булев	Ако е зададено на True, връща всички данни на агента. Ако е зададено на False, връща ИД, собствено име, фамилия и номер на служител.

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
филтриране	Н	Булев	Ако е зададено на Вярно, връща филтрирана информация за агента (ИД на агент, собствено име, фамилия, номер на служител, ИД на съпоставяне на умения, ИД на опашката на услугата и ИД на група за множество умения.

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

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

Полета за отговор

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

> ЗАБЕЛЕЖКА Вашата роля определя кои от полетата в таблицата можете да преглеждате. Например полето EmployeeNumber е видимо само от потребител с роля на администратор.

Поле	Описание
ИД на ACD	ACD ID, свързан с агента.
Активно	Вярно/Невярно. Показва дали агентът е активен.
AgentID	Идентификационен номер на агента. Това поле се използва и
от Shifts by Agent API. Номер на служител	Номер на служител на агента (само за
администратори).	
CompanyStartDate ГГГГ-ММ-ДД.	Датата, на която агентът е започнал да работи във фирмата, във формат Това поле е видимо само от администратори.
НачалнаДата на отдела	Датата, на която агентът е започнал в отдела, във формат ГГГГ-ММ-ДД (Само за администратори).
ПрекратяванеДата	Дата на прекратяване на отдела на агента, във формат ГГГГ-ММ-ДД (Само за администратори). Това поле може да бъде NULL.
Собствено име	Първото име на агента.
Фамилно име	Фамилното име на агента.

Поле	Описание
ОсновенЕкип	Основният екип на агента. Това поле може да бъде NULL, ако
агентът няма екипи. MultiskillGroupID	ИД на групата MultiSkill, към която е свързан агентът.
Само за четене	Вярно/Невярно. Показва дали агентът е само за четене (само за супервайзори, само за администратори).
Услуги	Списъкът с идентификаторите на услугите, които агентът поддържа.
Настройки	Връзки за достъп до настройките на агента, по
идентификатор на агента. SkillMappings	Списъкът с идентификаторите на картите
на уменията, които агентът поддържа. Екипи	Списъкът с идентификаторите на
екипите, които агентът поддържа.	

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":номер, "име":string},
                "serviceQueueId": номер, "workConditionProfileId": номер,
                "multiSkillGroupId": номер,
```

```
                "readOnly":boolean,
                "services":[number, ...], "settings":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/агент/{agentId}/настройки"
                }
                "skillMappings":[число, ...],
                "отбори":[брой, ...],

        },
        ...
]
```

Основен детайлен отговор

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

        },
        ...
]
```

Филтриращ се отговор

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

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

Агенти, планирани от Service Queue API

API на опашката за агенти, планирани от услугата, връща броя на агентите, планирани в еквиваленти на пълно работно време (FTE) по интервал за набор от опашки за услуги. За групи с множество умения, където агентът може да работи на непълно работно време в две или повече опашки за обслужване, FTE е десетичен знак. Например, ако агентът работи на половин работен ден в две групи услуги, той или тя е посочен като 0,5 FTE, ако агентът е планиран да работи през целия интервал.

> ЗАБЕЛЕЖКА За да се върнат данни, опашките за услуги трябва да имат отметка в квадратчето "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги" и опашките за услуги трябва да са в главния изглед
> на подадения потребител.

Протокол и URI

URI	/api/rest/schetableing/agents / scheduled/by/servicequeue
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Планиране на графици
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

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

Полета за заявка

Име	Въпрос?	Описание
Интервал	Y	15- или 30-минутни интервали.
ИД на опашки за услуги	Н	ИД на опашката за услуги, за които извличате информация за персонала. По подразбиране = всички опашки за услуги, които имате разрешение да

преглеждате

Име	Въпрос?	Описание
Период от време	Y	Период от време на заявката. Могат да бъдат поискани минали, настоящи или бъдещи дати. Данните се връщат от полунощ до полунощ в часовата зона на клиента за всяка дата.

Полета за отговор

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

Име	Въпрос?	Описание
ИД на опашката за услуги	Y	ИД на опашката за услуги.
Име на опашката за услуги	Y	Името на опашката за услуги.
ИД на типа опашка за обслужване	Y	ИД на типа опашка за услуги.
Име на типа на опашката за услуги	Y	Името на типа опашка за услуги.
Начален час на интервала	Y	UNIX времеви печат за началния час на интервала.
Планирани агенти	Y	Броят на агентите, планирани в ЕПРВ с точност до един знак след десетичната запетая. Броят на агентите зависи от това колко от интервала е планиран агентът. ПРИМЕР Ако агентът е насрочен за 15 минути в интервал от 30 минути, агентът се брои за 0,5 агента.

IEX SmartSync Import MU отваря файлов формат

По-долу е даден примерен файлов формат за импортиране на SmartSync MU (модул за управление, който е опашка за услуги). В този пример:

- CT = тип контакт (като входящ, изходящ, имейл или чат)
- Отворен = планирани агенти

```
<?xml version="1.0"?>
<отваря>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <дата>
                <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>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <дата>
                <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

По-долу е даден 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": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "брой агенти": 5.0
                }]
        }]
}]
```


Конфигуриране на филтър за отчети

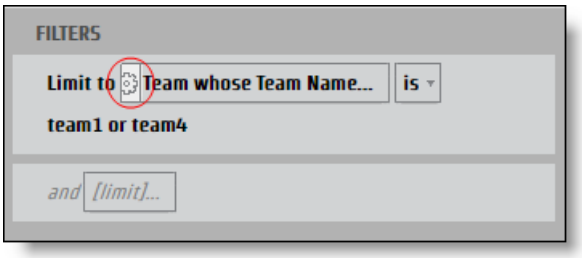
Една от функциите на API за експортиране на данни за групови отчети е възможността за промяна на филтрите в отчет при извикване на API. Можете да конфигурирате филтрите, като редактирате текста на POST заявката. За да промените филтър с помощта на API, трябва предварително да направите няколко промени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

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer

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

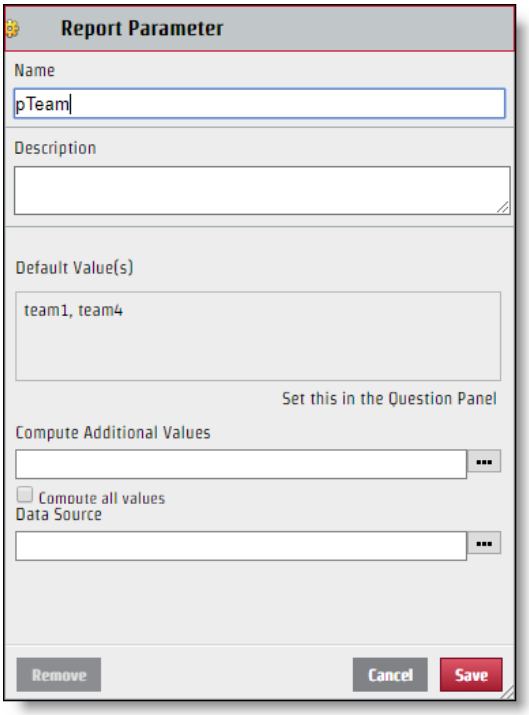
Конфигурирайте параметъра

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



   Отваря се диалоговият прозорец Параметър на отчета.

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



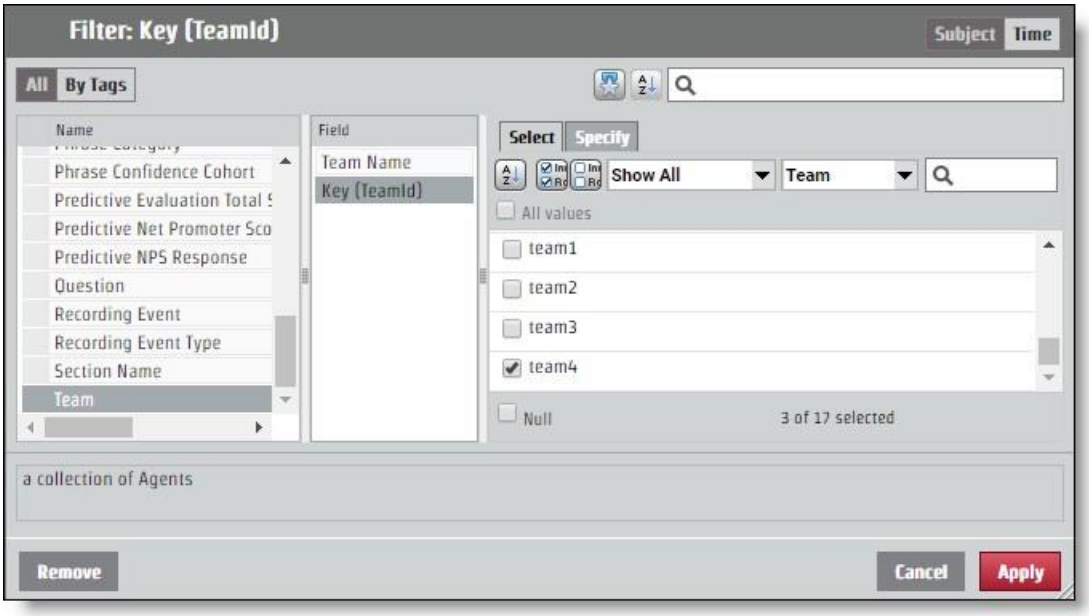
5. Кликнете върху **Запазване**.

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

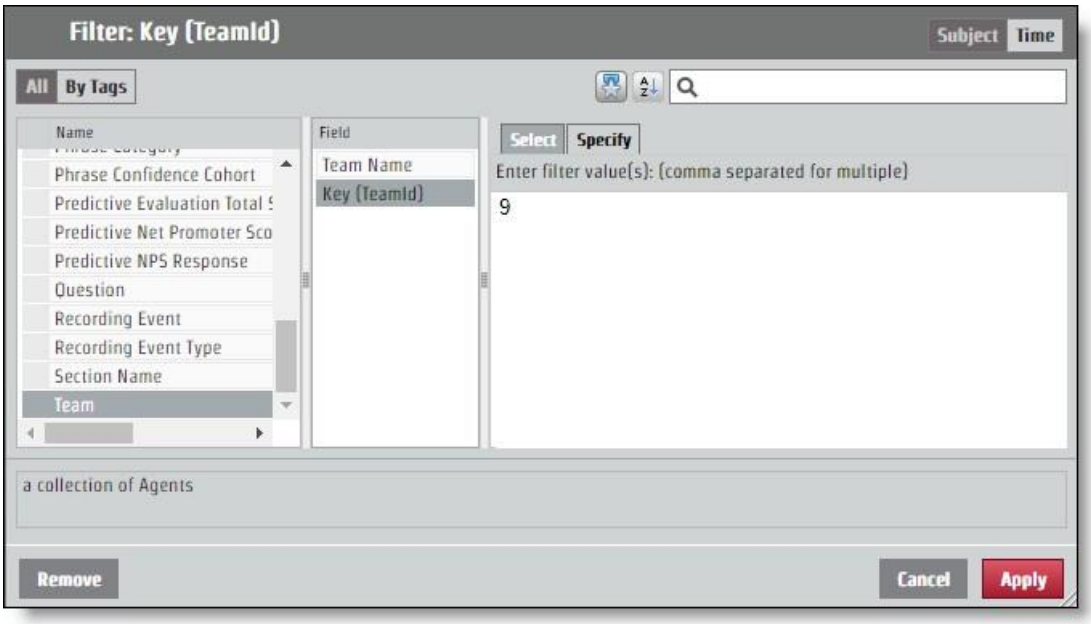
Определете конкретната стойност

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

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



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



Конфигуриране на JSON за APIRequest

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

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

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

Конфигуриране на филтри за обхват

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

Период от време

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

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

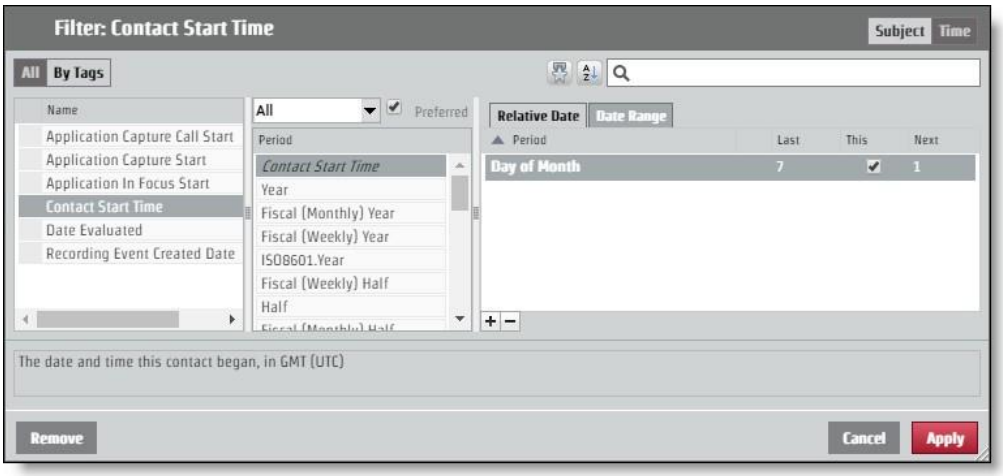
За заявка, която конфигурира времеви диапазон от 15 юни 2017 г., кодираните ParamValues трябва да изглеждат като следния пример. В този пример името на параметъра е "pDate".

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

…

Относителна дата

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



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

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

УпълномощаванеAPI

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

ЗАБЕЛЕЖКА : Вашата сесия изтича след два часа бездействие.

GET Протокол/URI

URI	/api/rest/упълномощаване
Метод	ПОЛУЧАВАМ

Полета за заявка

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

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

```
{
        "locale": низ,
```

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

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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

POST протокол и URI

URI	/api/rest/упълномощаване
Метод	СТЪЛБ

Полета за заявка

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

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

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

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

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

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

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

Наличният агент по опашка за услуги или API за съпоставяне на умения връща текущи подробности за планираната дейност за всички агенти, които в момента са планирани да работят на опашка за услуги и чийто тип дейност е in_service, извънреден труд или close_service. Непланираните агенти, както и всеки агент по изключение (почивка, обяд, присвоено изключение и т.н.) по време на заявката, няма да върнат данни.

Този API връща данни само за агенти, които са в обхвата на повикващия, видими за удостоверения потребител.

Протокол и URI

URI	/api/rest/schetableing/schedule/availableAgents
Метод	ПУБЛИКУВАЙТЕ, ВЗЕМЕТЕ
Параметри на POST	Няма
GET параметри	agentId Дата във формат гггг-ММ-дд
Разрешения	Планирайте график

Полета за заявка

Трябва да поискате или ИД на опашката за услуги, или ИД за съпоставяне на умения. Ако предоставите един тип документ за самоличност, другият може да бъде празен.

Име	Въпрос?	Описание
serviceQueueIds	Н	ИД на опашката на услугата, за които извличате информация за активен агент.
skillMappingIds	Н	ИД на картографиране на умения, за които извличате информация за активен агент.

Полета за отговор

Поле	Описание
agentId	ИД на агент, който в момента е планиран да поддържа опашката за услуги.
agentTimeZone	Часовата зона на агента.
планиранаДейност	Планираната дейност на агента.
activityType	Видът дейност, за която е планиран агентът.
activityTypeLabel	Етикетът се прилага към планираната дейност в
потребителския интерфейс. activityDetailName	Подробното име на планираната дейност.
serviceQueueIds	ИД на опашката за услуги, които агентът е планиран да работи в момента. Обикновено това е ИД на опашка за една услуга, освен ако агентът не е планиран да работи в група с множество умения.
skillMappingIds	ИД за съпоставяне на умения, на които агентът е присвоен в момента и планиран да работи.
startTime	Началният час на планирана дейност във формат UNIX.
endTime	Крайният час на планирана дейност във формат UNIX.

Примери за POST JSON файл

Заявка за JSON

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

Отговор JSON

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

"agentTimeZone": "Америка/Чикаго" "scheduledActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "В услуга",

"activityDetailName": "Поддръжка", "serviceQueueIds":

[номер,число,число,...], "skillMappingIds":

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

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Пример за JSON файл GET

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "Неделя, 5 януари",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Понеделник, 6 януари",

"timeRangeLabel": "8:00-4:30 ч.",

"firstActivityStartTime": 1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "wholereDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "В експлоатация",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": вярно

},]...
]...

Групово импортиране на контакти

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

Има два API за групово импортиране:

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

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

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

Протокол и URI

API за импортиране на групови контакти

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

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

URI	/api/rest/wfo/контакт/импорт

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

Поддържани формати

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

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

Полета за заявка и отговор

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

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

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

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

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

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

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

Име	Въп	Описание

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

Име	Въп	Описание
		Максимален брой знаци = Дължи

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

Примери за CSV файлове

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

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

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

Пълен пример

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

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

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за CSV файл.

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

Примери за JSON файлове

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

Пълен пример

По-долу е даден пример за форматиран JSON файл.

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

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

Кратък пример

Този пример показва само полетата, необходими за JSON файл.

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

ZIP формат

ZIP форматът се обработва по различен начин от CSV или JSON, тъй като е колекция от файлове, които се обработват така, сякаш са отделни файлове в рамките на заявката от няколко части.

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

Например заявка от няколко части изглежда по следния начин.

```
batch.zip
    batch.csv (съдържа 2 реда, за повикване1 и повикване2)
    call1.wav
    call2.wav
```

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

Забележки

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

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

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

Използване на сървъра за данни за групово импортиране на контакти

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

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

За да качите групово контакти чрез сървъра за данни:

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

1. За да използвате сървър за данни, който вече е конфигуриран в Webex WFO, отидете на страницата Конфигурация на сървъра за данни (Управление на приложения > Конфигурация на системата > Конфигурация на сървъра за данни) и изберете този сървър за данни.
2. В секцията Настройки за синхронизиране на ACD на регионален сървър за данни се уверете, че **е избрано Разрешаване на заснемане** и че **е присвоен Общ (по подразбиране**) ACD.
3. Кликнете върху **Запазване**.
4. Създайте CSV (не JSON) файл, който съдържа всички задължителни полета, плюс всички незадължителни, които искате да добавите.
5. Префиксът на файла с думата CONTACT. Думата е чувствителна към малки и големи букви и трябва да я напишете с главни букви.

ПРИМЕР
Вашият CSV файл е наречен ExampleContacts.csv. Трябва да го преименувате с

Групово импортиране на

префикса CONTACT, както следва:

КОНТАКТ. ExampleContacts.csv

6. Поставете файла CSV и всички свързани мултимедийни файлове в папката ГИС <клиент> на сървъра за данни. Тази папка е в местоположението, определено от полето Местоположение на ГИС файл на регионалния сървър за данни на страницата Конфигурация на сървъра за данни.

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

Групова организация ImportAPI

API за импортиране на групови организации се използва от трети страни за качване на организационната структура на техния контактен център (групи, екипи и хора) в Webex WFO.

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

Импортирането обработва групи, екипи и лица, както следва.

> ВАЖНО Ако качвате CSV файл за групово импортиране на организация за групи или екипи, заглавките на графите трябва да съвпадат със съответните полета за заявка и отговор в таблиците по-долу
> точно. Не можете да пренареждате или пропускате нито една от колоните, дори ако те не са задължителни за всеки отделен запис.

Групови API протокол и URI

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

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

Групови полета за заявка и отговор на API

Име	Въпрос?	Описание
id	Y	Идентификационният номер на групата в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате групови данни и ги прегледате в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА Ако групата е нова група, ИД трябва да бъде зададен на 0 (нула), в противен случай импортирането ще бъде неуспешно.
Име	Y	Името на групата. Максимален брой знаци = 60 По подразбиране = няма
активиранаДата	Y	Датата на активиране на групата във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
deactivatedDate	Y	Датата на деактивиране на групата във формат MM/DD/YYYY.

Протокол за API на Teams и URI

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

Отбори. Екипът се идентифицира от колоната teamName. Ако стойността в teamName съвпада със съществуващ отбор, този отбор се използва. Ако групата, в която се намира този отбор, се е променила, тази връзка се актуализира. Ако teamName е нов, се създава екип с това име под зададената група и се активира.

Полета за заявка и отговор на API на Teams

Име	Въпрос?	Описание
id	Y	Идентификационният номер на отбора в ACD. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате данни за екипа и ги прегледате в получения CSV файл. ЗАБЕЛЕЖКА Ако екипът е нов екип, идентификаторът трябва да бъде зададен на 0 (нула), в противен случай импортирането ще бъде неуспешно.
Име	Y	Името на екипа. Максимален брой знаци = 60
активиранаДата	Y	Датата на активиране на групата във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
deactivatedDate	Y	Датата на деактивиране на групата във формат MM/DD/YYYY.
parentGroupId	Y	Името на групата, към която принадлежи отборът.
производителностКомпилация	Y	Показва дали статистиката на екипа трябва да бъде включена, когато услугата за заснемане съставя статистически данни за производителността (вярно/невярно). По подразбиране = true

Протокол за API на лица и URI

URI	/api/upload/лица
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов внос
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Лица. Човек се идентифицира чрез имейл, adLogin или acdId. Ако някоя от тези стойности съвпада

със съществуващ човек, този човек се използва. Ако членството в екипа, името, часовата зона, езиковата променлива или активното състояние на това лице са променени, то се актуализира съответно. Ако бъде намерено съответстващо лице, API никога не заличава един от трите идентификатора

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

Полета за заявка и отговор на API на лица

Име	Въпрос?	Описание
personId	Y	Идентификационният номер на лицето в Webex WFO. Можете да идентифицирате идентификационния номер, като експортирате данни за лицето и ги прегледате в получения CSV файл. Използвайте 0 (нула), ако това е нов човек.
Имейл	Y	Имейл адреса на потребителя. Максимален брой знаци = 254 По подразбиране = няма
Име	Y	Собственото име на потребителя. Максимален брой знаци = 50 По подразбиране = няма
фамилно име	Y	Фамилното име на потребителя. Максимален брой знаци = 50 По подразбиране = няма
часова зона	H	Часовата зона на агента. По подразбиране = часовата зона на клиента За пълен списък с имената на часовите зони вижте Импортиране и Експортиране на потребители. ПРИМЕР Америка/Чикаго
adВход	H	Името за вход в Active Directory на потребителя.

Име	Въп	Описание
		Максимален брой знаци = 50 По подразбиране = няма

членГрупа	Н	Екипът, към който принадлежи потребителят.
Активизирам	Н	Датата, на която потребителят е бил активиран във формат ММ/ДД/ГГГГ. По подразбиране = текуща дата
Деактивира	Н	Датата, на която потребителят е бил деактивиран във формата. ММ/ДД/ГГГГ. ЗАБЕЛЕЖКА За да активирате деактивиран потребител при импортиране на потребители, задайте тази дата на 31.12.2999 г.
място	Н	Езикът, използван от потребителя. По подразбиране = en
Роли	Н	Ролите, присвоени на потребителя. Множеството роли са разделени от точка и запетая.
групи с обхват	Н	Групите в обхвата на потребителя. Множество групи са разделени с точка и запетая.
Обхватекипи	Н	Екипите в обхвата на потребителя. Множество отбори са разделени с точка и запетая.
активиранеПланиране	Н	Показва дали потребителят може да бъде планиран във формат "Вярно" или "Невярно" (Само за WFM). По подразбиране = невярно
Мнения	Н	Изгледите, които потребителят е присвоил в WFM (само за WFM). По подразбиране = няма
основенПреглед	Н	Основният изглед на потребителя в WFM (само за WFM). По подразбиране = няма
companyНачалнаДата	Н	Датата, на която потребителят е започнал с компанията във формата. ММ/ДД/ГГГГ (само за WFM). По подразбиране = няма

Име	Въпрос?	Описание
companyКрайна дата	Н	Датата, на която потребителят е напуснал фирмата във формат MM/DD/YYYY (само за WFM). По подразбиране = няма
отделНачалнаДата	Н	Датата, на която потребителят е започнал с отдела във формат MM/DD/YYYY (само WFM). По подразбиране = няма
employeeId	Н	ИД на служителя на потребителя (само за WFM). По подразбиране = няма
ранк	Н	Рангът на потребителя в контактния център (само за WFM). По подразбиране = няма
qmИзгледи	Н	Изгледите, присвоени на потребителя в QM (само за QM). По подразбиране = няма
isReconcileOnly	Н	Когато е избран, агентът използва запис на шлюз и всички повиквания на агента изискват съгласуване след повикване (само QM). По подразбиране = няма
обхватtenant	Н	Когато е зададено на TRUE, потребителят има обхват над всички групи, екипи и потребители. Когато е зададено на FALSE, обхватът на потребителя е конфигуриран в полетата Екипи за обхват и Групи с обхват (Вярно/Невярно). По подразбиране = няма
acdId	Y	ИД на потребителя в ACD. По подразбиране = няма **ЗАБЕЛЕЖКА** Това поле е задължително, ако сте поставили отметка в квадратчето "Разрешаване на планирането за този потребител".
acdServerId	Y	ИД на ACD, който е източникът на данни за потребителя.

Име	Вид	Описание
		По подразбиране = няма **ЗАБЕЛЕЖКА** Това поле е задължително, ако сте поставили отметка в квадратчето "Разрешаване на планирането за този потребител".

CSV файл Примери

Пример за CSV за групи

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

Пример за CSV на Teams

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Продажби на автомобили, 01/04/2018,01/01/2019,Продажби,Вярно
0,Продажби на части, 01/04/2018,01/01/2019,Продажби,Невярно
```

API за експортиране на данни за групови отчети

API за експортиране на данни за групови отчети ви позволява да извличате данни от отчети в Data Explorer. Ако данните, които искате, са твърде големи, за да бъдат върнати незабавно, той ви предоставя идентификатор на заявката за извличане на данни, след като е готова.

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

> ЗАБЕЛЕЖКА Можете да експортирате максимум 1 000 записа във всяка заявка за експортиране. Ако трябва да експортирате повече от 1,000 записа, създайте няколко по-ограничени експортирания.

ВЗЕМЕТЕ API за експортиране на данни за групови отчети

Методът GET за API за експортиране на данни за групови отчети ви позволява да проверите състоянието на предишна заявка или да извлечете данните от асинхронна заявка с помощта на ИД на заявка.

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

ПОЛУЧАВАНЕ на групов отчет Експортиране на данни, API протокол и URI

URI	/api/rest/dataexplorer/доклад/експорт/заявка/{requestId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешение	ДокладАвторство
Тип на съдържанието	Текст/CSV
Параметри	requestId

Полета за заявка за експортиране на API за групови отчети

Име	Задължите	Описание

	лно	
ID на заявката	Y	ИД на заявката, който е върнат при извършване на действието POST

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

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.


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


POST Групов отчет за API за експортиране на данни

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

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

Протокол и URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Метод	СТЪЛБ
Разрешение	ДокладАвторство
Тип на съдържанието	Текст/CSV
Параметри	reportId

Полета за заявка POST

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

Пример за JSON файл


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


Полета за отговор

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

Синхронен отговор

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

Асинхронен отговор

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

Пример за файл

По-долу е даден пример за форматирана заявка.

Заявка за JSON


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

Конфигуриране на филтър за отчети

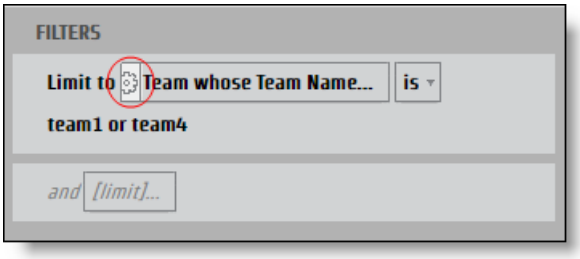
Една от функциите на API за експортиране на данни за групови отчети е възможността за промяна на филтрите в отчет при извикване на API. Можете да конфигурирате филтрите, като редактирате текста на POST заявката. За да промените филтър с помощта на API, трябва предварително да направите няколко промени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

Конфигуриране на параметъра в Data Explorer

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

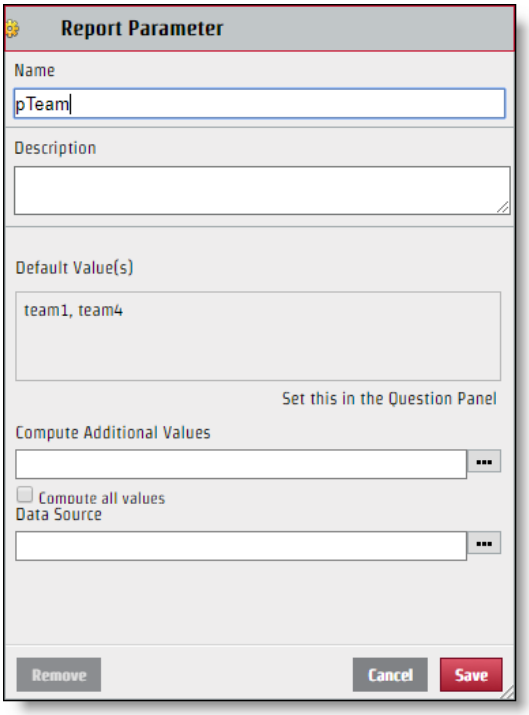
Конфигурирайте параметъра

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



Отваря се диалоговият прозорец Параметър на отчета.

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



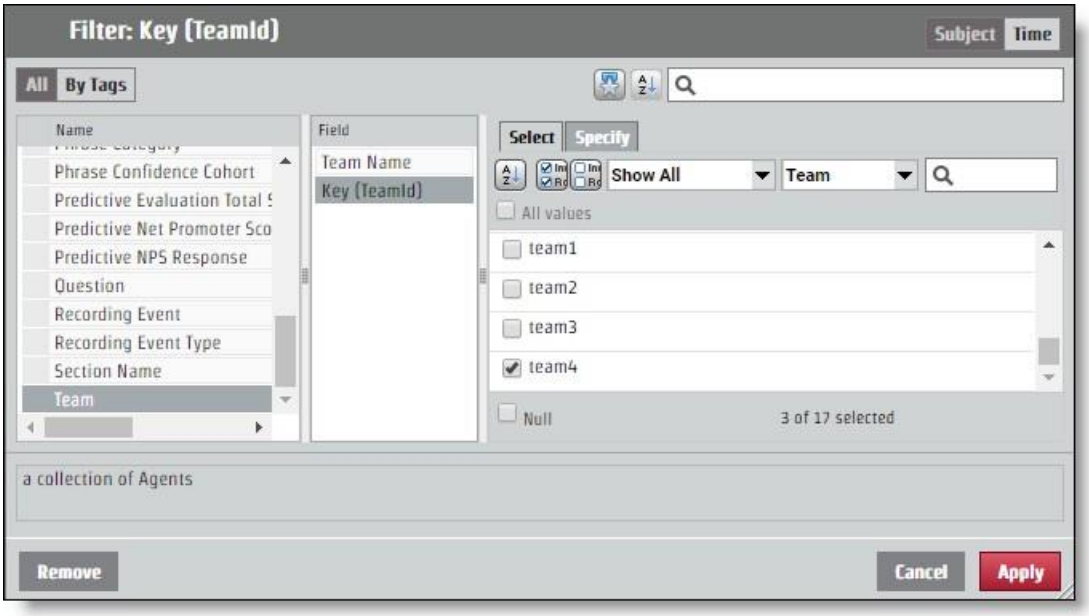
5. Кликнете върху **Запазване**.

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

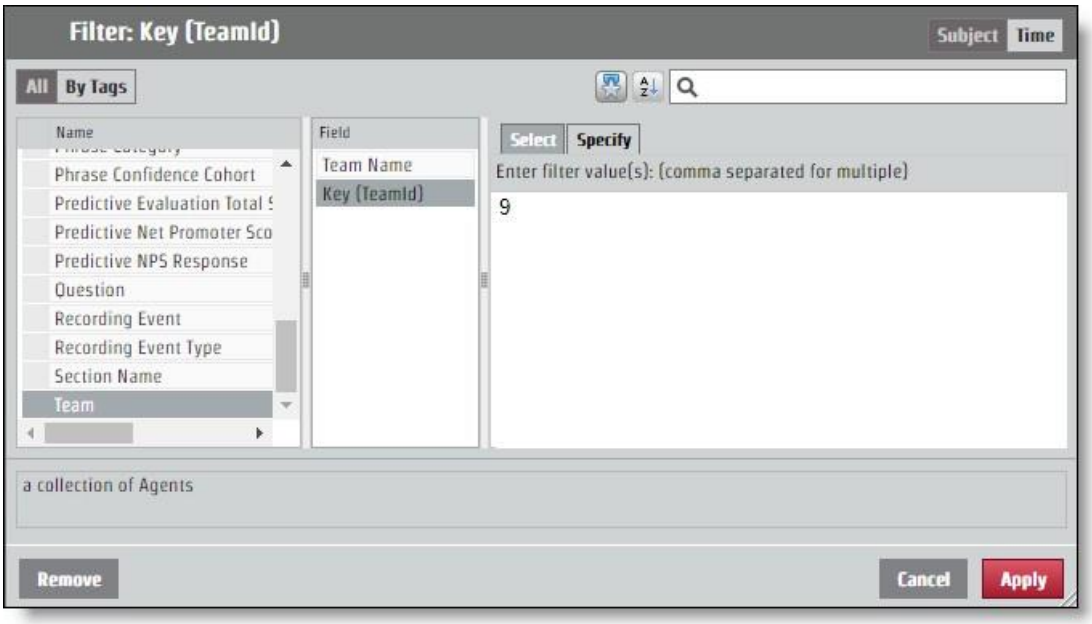
Определете конкретната стойност

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

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



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



Конфигуриране на JSON за APIRequest

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

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

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

Конфигуриране на филтри за обхват

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

Период от време

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

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

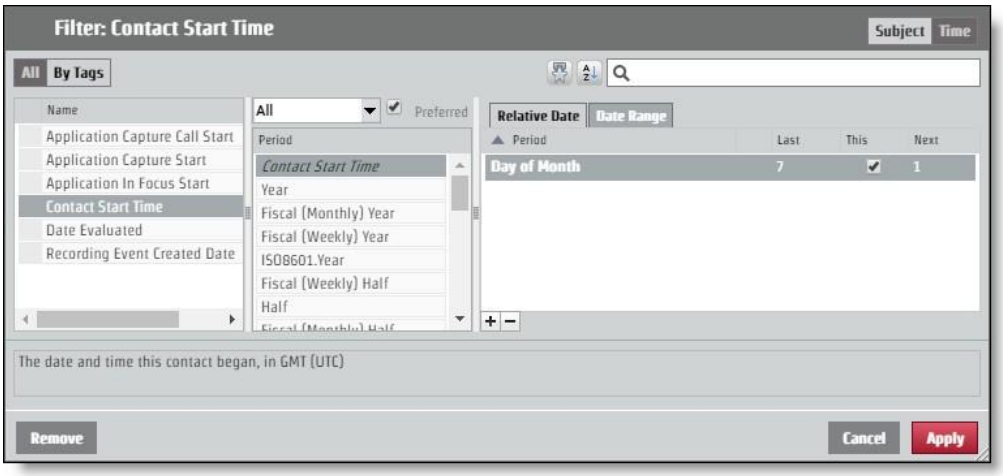
За заявка, която конфигурира времеви диапазон от 15 юни 2017 г., кодираните ParamValues трябва да изглеждат като следния пример. В този пример името на параметъра е "pDate".

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

…

Относителна дата

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



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

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

Категории и фразиAPI

Използвайте този API, за да работите със списъци с

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

категории и фрази:

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

DELETE Категории и фразиAPI

Този метод изтрива информацията за категорията и фразата.

DELETE Протокол и URI

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

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

ПРИМЕР

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

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

Име	Описание

Системата отговаря със следното:

{"изтрито":1}

GET категории и фразиAPI

Този метод извлича информация за категорията и фразата.

GET протокол и URI адреси

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

Полета за отговор на GET

Име	Описание
Категории	Подробна информация относно категориите в Google Анализ.

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

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

POST категория и фразиAPI

Този метод създава информация за категория и фраза.

POST протокол и URI

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

Тип на съдържанието Многокомпонентни/формулярни данни

Категории и фрази API | GET API за категории и фрази

Полета за отговор на POST

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

PUT категории и фразиAPI

Този метод актуализира информацията за категорията и фразата.

PUT протокол и URI

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

Полета за отговор на PUT

Име	Описание
Категории	Подробна информация относно категориите в Google Анализ.

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

GET/POST/PUT JSON пример за файл

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

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

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

},
...
],
"увереност": брой
}

Свържете се с DeviceAPI

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

Протокол за API на устройството за контакт и URI

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

Параметри

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

Примери за JSON файл на API на устройството за контакт

Пример за файл с отговор

```
[{
```

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

Групов API за свързване на устройството

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

Протокол за групов API за свързване на устройството и URI

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

Вижте API на устройството за контакт за повече информация.

Примери за JSON файлове на BULK API за контакт

Пример за файл с отговор


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

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

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

КонтактAPI

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

Протокол и URI

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

Полета за заявка

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Извършване на комбинирано търсене

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

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

Извършване на търсене с помощта на ключ за метаданни

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

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

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

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

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

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

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

Извършване на търсене на събития за мълчание

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

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

Пример за JSON файл

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

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

Пример за JSON файл searchStats Параметър = true

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

Свържете се с Basic SearchAPI

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

Протокол и URI

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

Полета за заявка

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

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

Полета за отговор

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

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

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

Пример за JSON файл

По-долу са дадени примери за форматиран JSON отговор.


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

Свържете се с API за мониторинг

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

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

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

ПРОТОКОЛ И URI

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

ПОЛЕТА ЗА ОТГОВОР

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

Поле	Описание
Контакти	Разговор между агент и клиент.

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

ПРИМЕР ЗА ОТГОВОР НА JSON

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

Формуляр за оценка API

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

Протокол и URI

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

Полета за отговор

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

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

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

Пример за JSON файл

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


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API на формуляра за оценка

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

Протокол и URI

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

Полета за отговор

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

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

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

Пример за JSON файл

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


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

API за тип изключение

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

GET Типове изключения API

API за типове изключения GET връща списък с типове изключения, използвани от API за заявка за изключения на трети лица.

Типове изключения GET API протокол и URI

API за получаване на идентификатори на тип изключения:

URI	/api/rest/schetableing/genericException
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Администриране на WFM Ограничено до агенти в обхвата
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка за API за типове изключения

API за идентификатори на типа изключения GET включва следните полета:

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
id	Y	Цяло число	ИД на вида на изключението.
Име	Y	Низ	График дата на изключението.
exceptionId	Y	Цяло число	ИД на тип изключение. Полето **за идентификатор** (по-горе) ще бъде предадено на система за определяне на изключението.

GET Типове изключения API Пример за JSON файл

Това е пример за JSON отговора на GET genericException за извличане на идентификатори на типове

изключения:

[{

id: 2, [*ИД на типа изключение, който агентът избира, когато подава заявка* за изключение]

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

exceptionId: 1 [*ИД на изключението, което е зададено като "Изключение по подразбиране" на този тип изключение (изключението от работния поток по подразбиране, използвано за този тип изключение)*]

}, {

идентификационен номер: 4,

name : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Заявки за изключения на трети страниAPI

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

POST Заявки за изключения на трети страни, API протокол и URI

POST API за заявка за изключение на трета страна:

URI	/api/rest/schetableing/changeRequest/exception
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на WFM Ограничено до агенти в обхвата
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Заявките, направени с API за заявка за изключение на трета страна, ще бъдат идентични със заявките, направени от агенти в Webex WFO; работният поток на заявката на агент се прилага към заявката.

POST Полета за заявка на API за заявки за изключения на трети страни

API за заявка за изключение на POST на трета страна включва следните полета:

Име	Въпрос?	Тип	Описание
agentId	Y	Цяло число	ИД на агента, който иска изключение. Полето е изисква, ако заявката се създава от името на агент. В противен случай атрибутът се игнорира и ИД се извлича от потребителя, който е удостоверен в момента.
genericException	Y	Цяло число	ИД на тип изключение.
startTimeEpoch	Y	дълъг	Задължително, ако целият ден е вярно или невярно. Това е Времето за начало на събитието е милисекунди, от епохата дата. Ако wholereDay е true, атрибутът се използва за Определете датата на изключение. ЗАБЕЛЕЖКА В случай, че целият ден е верен, това трябва да е епохалната стойност на полунощ в деня, заявен в часовата зона на дисплея на агента.
endTimeEpoch	Y	дълъг	Изисква се само ако wholereDay е false, в противен случай атрибутът се игнорира. Това е времето на края на събитието, в милисекунди, от датата на епохата.
цялиден ден	Y	Булиан	Указва дали изключението е за целия ден. Валидните стойности са TRUE или FALSE, без кавички.
коментирам	Н	Низ	Коментар, който потребителят изпраща заедно със заявката. БЕЛЕЖКА API добавя този коментар към заявката: Това искане беше поискано от <*удостоверен потребител*> от името на агента, <*име* на агента>. Този коментар се появява само ако IVR, чрез който е изпратено

искането, не предоставя собствен коментар.

POST заявки за изключения на трети страни API JSON файлове

Това е пример за JSON файла за целодневна 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 файла за POST заявка за частичен ден:


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

Експортен API

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

Протокол и URI

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

Полета за заявка

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

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

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

Полета за отговор

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

Полетата за лица са дефинирани в таблицата по-долу.

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

Поле	Описание
Изгледи	Изгледите, които потребителят е присвоен в WFM.
Основен изглед	Основният изглед на потребителя в WFM.
Съпоставяне на умения	Съпоставянията на уменията, присвоени
на този потребител. Начална дата на компанията	Датата, на която
потребителят е започнал с компанията. Начална дата на отдела	
работа в отдела. Ранк	Датата, на която потребителят е започнал Рангът на потребителя в контактния
център.	
Крайна дата на компанията	Датата, на която потребителят е напуснал компанията.
Профил на работното състояние	Профилът на работното състояние,
присвоен на този потребител. Планиране на профил на изданието	
на този потребител. Планиране на часова зона	Профилът за издаване на графика, присвоен Часовата зона,
използвана за планиране на агента.	
Макс Персонал Груп	Максималната група персонал, към която е назначен потребителят.

Полетата за групи са дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ИД на групата	Идентификационният номер на групата в ACD.
Име	Името на групата.
Дата на активиране	Датата на активиране на групата.
Деактивирана дата	Датата на деактивиране на групата.

Полетата за отбори са дефинирани в таблицата по-долу.

Поле	Описание
ИД на екип	Идентификационният номер на отбора в ACD.

Име	Името на групата.

Поле	Описание
Дата на активиране	Датата на активиране на групата.
Деактивирана дата	Датата на деактивиране на групата.
ИД на родителска група	Групата, към която принадлежи отборът.
Компилация на производителността	(Невярно/Вярно) Показва дали статистиката на отбора трябва да бъде включена, когато Услугата за заснемане компилира статистика за производителността.

Изход на CSV файлПример

По-долу е даден пример за експортирания CSV файл, съдържащ исканите данни. Заглавките на CSV файла са локализирани, за да съответстват на избраната от потребителя езикова променлива.

ИД на отбор, име, дата на активиране, дата на

деактивиране 3, експортиран екип

1,8/17/2016,12/31/2999

5, Изнесен екип 2,8/17/206,12/31/2999

Общ API за импортиране на текст

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

Протокол и URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Метод	ПУБЛИКУВАНЕ, ПОСТАВЯНЕ
Разрешения	Администратор Клиент
Тип на съдържанието	JSON

Полета за заявка за JSON

JSON файлът включва полетата, дефинирани в таблицата по-долу.

ЗАБЕЛЕЖКА Колоните в заявката могат да бъдат изброени в произволен ред. Заглавките на графите са задължителни за всяка колона, която изберете да използвате.

Поле	Подполе	Въпрос?	Описание
Записи	Приемник	Н	Списък с низове, обозначаващи получателите. Ограничен от тръби.
Записи	Подателя	Н	Низ, обозначаващ подателя. Не е необходимо това да е имейл адрес.
Записи		Y	Масив от записи, по един за всеки контакт, който трябва да бъде импортиран.
Записи	id	Н	Идентификатор от източника, свързан с контакта. Това не е идентификационният номер на CCR. Контактът няма да бъде импортиран, ако ID вече е използван за предишен контакт.
Записи	метаданни	Н	Всички метаданни, свързани с контакта. Имената трябва да съответстват на дефинираните полета за метаданни.

Поле	Подполе	Въпрос?	Описание
textType		Y	Идентифицира източника на текста. Стойността трябва да бъде една от следните: ▪ Имейл ▪ чат ▪ уебсайт ▪ друг
Записи	Час	Y	Указва началния час, свързан с контакта. Форматът е време на епохата на UNIX в милисекунди.
Записи	Текст	Y	Тялото на контакта, който съдържа разговора.
evalForm	Име на идентификационния номер	H	Формулярът за оценка, присвоен на контактите, ако е установено, че контактът е маркиран за качество. Можете да посочите идентификационен номер или име. Ако не е предоставен ИД, 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 дискусии с нишки. Ограничен от тръби.

Пример за JSON файл

{

"textType": "имейл|чат|twitter|уебсайт|други", "evalForm": {

"id": 5,

"name": "име на evalForm. Качването ще работи само с име или само с идентификатор. Може да бъде присвоен само един evalForm."

},

"записи": [

{

"време": 1439993633000,

"username": "Потребителското име на агента. Използва се за идентифициране на агента, на който се приписва този контакт",

"sender": "Подателят на имейла или текста, обикновено имейл адрес. Все пак ще отнеме всякаква струна",

"приемник": [

"приемник 1",

"приемник 2"

],

"text": "Това е основната част на текста и частта, която ще бъде търсена за посещения",

"subject": "Това е темата на имейла или текста" "метаданни": {

"Поле1" : "Стойност1",

"Поле2" : "Стойност2"

},

"Препратки": [

"препратка 1",

"Препратка 2"

],

"id" : "Идентификатор на текста; се отнася само за имейли"

}

]

}

Общо импортиране на текст с множество файлове API

Generic Text Import with Multiple Files API предоставя възможност за импортиране на данни от текстов източник с контакти и съдържание в отделни файлове. Този API може да се използва самостоятелно или от услугата Data Server.

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

Протокол и URI

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

Полета за заявка

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

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

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

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

Поддържани формати

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

Файл	Поддържани формати
Данни за контакт – съдържа	CSV, JSON

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

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

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

Пример за пакетен CSV файл

textType,име на файл,evalForm,време,потребителско

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

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

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

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

Пример за ZIP файл

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

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

Например заявка от няколко части изглежда така.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Пример за JSON файл

JSON тяло


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

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

Съдържание

email1.txt

Това е тялото на имейла.

GISAPI

GIS API се използва за импортиране на исторически данни в базата данни на Webex WFO на определени интервали. Webex WFO използва тези данни за генериране на отчети и статистика.

GIS API изпраща два файла за импортиране на ACD към Webex WFO:

- Досие на агента
- Сервизно досие

За повече информация относно GIS API вижте Справочното *ръководство за импортиране на данни на Webex WFO*.

ЗАБЕЛЕЖКА : Вижте API за улавяне на данни в реално време, за да импортирате информация за състоянието на агента в реално време.

Протокол и URI

URI	/api/rest/schetableing/agentStateHistorical/polling
Параметри	acdServerId - ИД на ACD сървъра
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов импорт на потребител и на услугата
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Примери

За пълни подробности относно файловете на агента и услугата, включително заглавки, колони, описания на колони, вижте

Справочно ръководство за импортиране на данни на Webex WFO.

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

Досие на агент

Колона	Тип на	Описание

Името на файла на агента е в следния формат:

<дата/час><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

По-долу е даден пример за файл на агент.

Име на файл: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ПРИМЕРНА ДАТА НА АГЕНТА: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Където в горния пример,

- <AGENT DATE: 2019-04-25 ИНТЕРВАЛ: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — е файлът хедър във формат AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — са задължителни и незадължителни колони.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — са редове с данни, където всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла.

Следните са задължителни и незадължителни колони за файловете на ГИС агента:

Колона	Тип на данните	Описание
Задължителни колони на агента		
acdAgentId	низ	Идентификационният номер на агента в ACD.
acdServiceId	положителен дълъг	ИД на опашката за услуги в ACD. Може да бъде буквено-цифрово.
контактиОбработени	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, обработвани от агента през периода. За чатове това включва чатове, които имат

Колона	Тип на	Описание
		отпаднаха и чатовете, които бяха разрешени.
totalTalkSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време за разговори с контакти за опашката за обслужване, обработени от агента през периода. Времето за разговори на контакта може да започне в предишния период; Цялото време за разговори се брои.
totalHoldSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време на задържане на контактите за опашката за обслужване, обработени от агента през периода. Времето за задържане на контакта може да започне в предходния период; Отчита се цялото време на задържане. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalAfterContactWork Секунди	Неотрицателен двоен	Общото работно време след контакт на контакти за опашката за обслужване, обработвана от агента през периода. Времето след контакта на контакта може да започне в предишния период; Отчита се цялото време след контакт.
totalPeriodHandleTime Секунди	Неотрицателен двоен	Общото време, прекарано от агента в обработка контакти (разговор, задържане, работа) за опашката за обслужване, възникнала в границите на периода. Този показател (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 на обаждане отговори агентът 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 разговорът допринася за 4 минути за B (09:29–09:33), но само 3 минути за A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Неотрицателно двойно	Общото време за готовност/изчакване за агента през периода, за всички опашки за обслужване 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.
totalUnprorateedNotReady Заети секунди	Неотрицателен двоен	Общото време Не е готов/Заето за през периода, във всички опашки за услуги (без да се брои времето, докато агентът обработва контакт или се отчита като готов/изчакващ на друга опашка за услуга) в този ACD.
totalUnproratedInSession Секунди	Неотрицателен двоен	Общото време в сесията (време за влизане в системата) за агента през периода, във всички опашки за обслужване в този ACD.
Незадължителни колони на агента		
периодНачало	Клеймото	Времеви печат, представляващ началото на интервалния период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася за същия момент във времето (въпреки че не

Колона	Тип на	Описание
		задължително изразени в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавката на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактиTransferredOut	Неотрицателно двойно	Броят на контактите, прехвърлени от агента през периода. Стойност по подразбиране = 0.
контактиTransferredIn	Неотрицателно двойно	Броят на контактите, прехвърлени на агента през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
контактиВъншниВ	Неотрицателно двойно	Броят на външните входящи контакти към този агент през периода. Стойност по подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
контактиВъншноИзход	Неотрицателно двойно	Броят на външните изходящи контакти от агента през периода. Стойност по подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalReservedSeconds	Неотрицателно двойно	Общото запазено време за контакти за опашката за обслужване на агента през периода. Ако не е нула, запазеното време не се отчита като време за готовност/изчакване. По подразбиране = 0. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.

Колона	Тип на	Описание
totalProratedReadyWaiting sSeconds	Неотрицателно двойно	Общото пропорционално време за готовност/изчакване за опашката на агента и услугата. Когато е сумиран за всички опашки за услуги в този ACD, това трябва да е равно на задължителното поле totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Ако пропорционалните стойности са пропуснати или зададени на нула, сървърът за данни разделя непропорционалните стойности поравно между опашките за услуги в този ACD, за които агентът има данни за производителността на опашката агент-услуга през периода. Ако пропорционалните стойности са зададени и се добавят към непропорционалните стойности, тогава пропорционалните стойности се използват за комбинацията от опашка агент-услуга. Ако пропорционалните стойности са зададени и не се сумират с непропорционалните стойности, тогава за всеки запис на опашката агент-услуга сървърът за данни преизчислява пропорционалната стойност като непропорционална стойност, претеглена с зададената пропорционална стойност, разделена на сумата от зададените пропорционални стойности за всички опашки за услуги в този ACD, за които агентът има данни за опашката агент-услуга в периода. Това е най-полезно за ACD, които присвояват време за

Колона	Тип на	Описание
готовност/изчакване на агент за една опашка за услуги и време за	неготовно ст/зает за други	опашки за услуги. Важно е непропорционално и пропорционално да не

Колона	Тип на	Описание
		Часовете за готовност/заето не включват часовете, когато агентът натрупва готовност/изчакване или друго време за други опашки за услуги. За ACD, които отчитат времето не е готово/заето за опашки за услуги, когато агентът обработва повиквания, или времето за готовност/изчакване в друга опашка за обслужване, е важно да премахнете цялото дублиращо се време и да докладвате времето за неготовност/заето само когато агентът не е готов/зает във всички опашки за услуги 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 готовност/заето не е готово/заето се изчислява от общото време по време на сесия (влизане) минус общото време в експлоатация (разговор, задържане, след работа, готовност/изчакване 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.
totalProratedNotReady BusySeconds	Неотрицателно двойно	Общото пропорционално време Не е готов/Заето за опашката на агента и услугата. Когато се сумира за всички опашки за услуги в този ACD, това е равно на задължителното поле totalUnproratedNotReadyBusySeconds.

Колона	Тип на	Описание
totalProratedReadyWaitingSeconds.	За подробно обяснение на тази стойност вижте описанието на полето	

Колона	Тип на	Описание
контактиОтговорено	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентът отговаря през периода. Разликата между това поле и задължителното поле contactsHandled зависи от изпълнителя. Полето contactsHandled се използва за неща като изчисляване на средното време за обработка, докато contactsAnswered се използва за изчисляване на 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 отчитане, докато отговореният контакт е контакт, на който се отговаря по време на интервала на отчитане. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
totalAnswerDelaySeconds	Неотрицателно двойно	Общото забавяне в отговора на контакти за опашката за обслужване за контакти, на които агентът е отговорил през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.

Сервизен файл

Името на файла на услугата е в следния формат:

<дата/час><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

По-долу е даден 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, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, 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 хедър във формат AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — са задължителни и незадължителни колони.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — са редове с данни, където всеки ред данни съответства на един елемент от данни във файла.

Колони

Следните са задължителни и незадължителни колони за файловете на ГИС услугата:

Колона	Тип на данните	Описание
Задължителни колони за услуги		
acdServiceId	положителен дълъг	ИД на опашката за услуги в ACD. Може да бъде буквено-цифрово.
контактиПредлага се	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, предлагани на агентите през периода.
контактиОбработени	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за услуги, обработвани от агентите през периода.
контактиОтговорено	Неотрицателно двойно	Броят на контактите за опашката за обслужване, на които агентите отговарят през периода. Разликата между това поле и задължителното поле contactsHandled зависи от изпълнителя. Полето contactsHandled се използва за неща като като прогнозиране на броя на контактите и компютрите

Колона	Тип на	Описание
		средно време за обработка, докато contactsAnswered е използва се за изчислителни average speed of answer. Някои ACD правят разлика между двете Полета; например в някои ACD обработен контактът е контакт, който приключва по време на подаването на сигнал интервал, докато отговореният контакт е контакт отговор по време на отчетния интервал.
контактиИзоставени	Неотрицателен двоен	Броят на контактите за опашката за услуги изоставен през периода.
totalTalkSeconds	Неотрицателен двоен	Общото време за разговори за контакти за услугата опашка, обработвана от агенти през периода.
totalHoldSeconds	Неотрицателен двоен	Общото време на задържане на контактите за услугата опашка, обработвана от агенти през периода. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
totalAfterContactWorkSeconds	Неотрицателен двоен	Общото работно време след контакт по контакти за опашката за услуги, обработвана от агентите по време на период.
totalAnswerDelaySeconds	Неотрицателен двоен	Общото забавяне на отговорите на контактите за Обслужване за контакти на агентите отговориха по време на период. Тази графа не е приложима за чатове. Въведете нула за тази колона.
Ниво на обслужванеПроцент	Неотрицателен двойна ≤100	Общото забавяне на отговорите на контактите за Обслужване за контакти Агентите отговориха през периода.

Незадължителни колони за услуги		
периодНачало	Клеймото	Времево клеймо, представляващо началото на интервала

Колона	Тип на данните	Описание
		период. Ако е включено, това поле трябва да се отнася до същия момент от време (макар и не непременно изразен в същата часова зона) като началния час на периода в името на файла и в заглавката на файла. Ако не съвпада, възниква грешка.
контактиБлокирани	Неотрицателно двойно	Броят на контактите, блокирани за опашката за услуги през периода. Стойност по подразбиране = 0.
serviceLevelSeconds	положителен двоен	Прагът на нивото на обслужване в секунди за опашката за обслужване през периода. Това поле е запазено за бъдеща употреба. В момента стойността се игнорира.
contactsInQueue	Неотрицателно двойно	Максималният брой контакти на опашката за интервала. Използва се само с неинтерактивни опашки. За интерактивни опашки тази стойност винаги ще бъде нула, независимо каква стойност е въведена в тази колона.

Импорт API

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

GET протокол за импортиране и URI

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

GET полета за заявка за импортиране

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

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

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

GET Импортиране на полета за отговор

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

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

Пример за импортиране на JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

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

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

Протокол за импортиране на POST и URI

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

Импортиране на полета за отговор на POST

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

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

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

Пример за JSON файл за импортиране на POST

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

JSON формат


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

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

Формат за отговор на успеха на POST

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

API за предпочитания за импортиране

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

Тази секция описва следните API за предпочитания за импортиране:

Създаване на API за предпочитания за импортиране

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

Създаване на протокол за предпочитания за импортиране и URI

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

Създаване на полета за заявка за предпочитания за импортиране

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

Пример за създаване на JSON файл за предпочитание за импортиране

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

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

Създаване на системен отговор за предпочитания за импортиране

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

Изтриване на API за преференции за импортиране

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

Изтриване на протокола за предпочитания за импортиране и URI

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

Изтриване на системния отговор на предпочитанията за импортиране

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

Импортиране на предпочитания API

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

Протокол за предпочитания за импортиране и URI

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

Полета за отговор на предпочитанията за импортиране

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

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

Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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

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

Системен отговор

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

Импортиране на предпочитания чрез IDAPI

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

Импортиране на предпочитания по ID протокол и URI

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

Импортиране на предпочитания по полета за отговор на идентификатор

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

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

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

Импортиране на предпочитания по ID JSON файл пример

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

Системен отговор

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

Актуализиране на API за предпочитания за импортиране

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

Актуализиране на протокола за предпочитания за импортиране и URI

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

Актуализиране на полетата за отговор на предпочитанията за импортиране

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

Пример за JSON файл за настройка за импортиране на актуализация

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

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

```
}
```

Актуализиране на системния отговор на предпочитанията за импортиране

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

API за списък за включване/изключване

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

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

ВЗЕМЕТЕ API за списък за включване/изключване

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

GET Списък за включване/изключване, API протокол и URI

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

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

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

inclusionExclusionType	Y	Цяло число	Тип включване/изключване:

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

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

Полета за отговор на GET Service API

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

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

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

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

Пример за JSON файл на GET Service API

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

PUT Включване/изключване на списък API

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

PUT Включване/изключване на списък API протокол и URI

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

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

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

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

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

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

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

inclusionExclusionPatternType	Тип модел на списъка за включване/изключване"

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

Пример за JSON файл на PUT Include/Exclude List API

{

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

POST Списък за включване/изключване API

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

POST Списък за включване/изключване, API протокол и URI

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

Полета за заявка на API за включване/изключване на POST

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

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

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

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

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

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

Поле	Описание
	2 = Изходящ 3 = Или

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

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

DELETE Включване/изключване на списък API

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

DELETE Включване/изключване на списък API протокол и URI

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

Изтриване на системния отговор на списъка за включване/изключване

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

Резюме на взаимодействието ReadAPI

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

Протокол и URI

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

Пример за отговор


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

JobsAPI

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

Протокол и URI

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

Полета за заявка

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

Полета за отговор

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

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

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

Примери за JSON файлове

Молба

По-долу е даден пример за форматирана JSON заявка.

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

Отговор

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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

API за организационна структура

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

Присвояване на роли на PersonAPI

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

Присвояване на роли на протокол за API на лице и URI

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

Присвояване на роли на полета за заявка за API на лице

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

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

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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

},
...
]

Общ групов API

Този API създава нова група с посочените данни.

Общ групов API протокол и URI

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

Общи полета за заявка за API на група

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

Общ API за организационна структура (информация за разбивка)

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

Общ API протокол и URI

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

Общи полета за заявка за API

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

Общи полета за отговор на API

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

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

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

Пример за общ API JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

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

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

Групов API

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

Групов API протокол и URI

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

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

За обява или създаване на конкретна група:

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

Полета за заявка за API на група - всички групи

Създава нови групи, до които потребителят има достъп.

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

Групиране на полета за отговор на API

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

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

Пример за JSON файл на групов API

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

Подробности за една група:

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

Групиране по идентификатор (с екипи)

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

Групиране по ID (с Teams) Протокол и URI

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

Групиране по ID (с Teams) Полета за заявка

Методът POST актуализира указания групов запис.

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

Групиране по идентификатор (с екипи) Полета за отговор

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

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

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

Групиране по ИД (с екипи) Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Група-ЧовекAPI

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

Протокол за API на лицето на групата и URI

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

Полета за заявка на API за лице на група

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

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

Полета за отговор на API на лицето на групата

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

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

personId	ИД на потребителя в групата.

Пример за JSON файл на API на група-лице

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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



        },
        ...
]
```

Групиране (с обхват) API

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

Групиране (с обхват) API протокол и URI

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

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

Методът POST създава група в указаната родителска група.

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

Групиране (с обхват) полета за отговор на API

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

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

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

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

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

    }
    ...
]
```

PermissionsAPI

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

Протокол за API за разрешения и URI

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

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

Полета за отговор на API за разрешения

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

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

Пример за JSON файл на API за разрешения

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

PersonAPI

Person API показва или създава нов човек (потребител) в Webex WFO.

Протокол за API на лице и URI

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

Полета за заявка за API на лице

Методът POST създава нов човек/агент. Ролите не са задължителни за новия човек; По подразбиране те ще имат роля на агент по подразбиране. groupId не е задължителен; По подразбиране ще бъде екип по подразбиране и данните за подробности за личността се изискват само ако потребителят трябва да бъде планиран. Не се изискват изгледи; Ще се използва изгледът по подразбиране.

Име	Въпрос?	Описание
Име	Y	Собствено име на новия човек.
фамилно име	Y	Фамилно име 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 квадратчето за отметка, показано на страницата за редактиране/създаване на потребител. Използва се от WFM вместо подробности за агента, за да се определи дали да насрочи новия човек.
agentDetail		Предоставя подробности за новия човек
skillMappings	H	Изброява съпоставянията на уменията на потребителя.
Изключения	H	Изброява изключенията на потребителя.
Мнения	H	Определя настройките за изглед на потребителя.
viewId	H	ИД на изгледа на потребителя.
основенПреглед	H	Показва дали посоченият идентификатор на изгледа е основният на потребителя

Име	Въпрос?	Описание
		изглед. Вярно = Главният изглед на потребителя Невярно = Не е основният изглед на потребителя
работаСмени	Н	Настройки на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Н	Идентификационен номер на работната смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Н	Дайте дата на започване на седмицата на смяната на потребителя.

Пример за JSON файл на Person API

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
{
    "firstName": "Al",
    "фамилия": "Денте",
    "email": "al.dente@domain.com",
    "password": "123456789",
    "Часова зона": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "изключения": [ 1,
                    2
            ],
            "изгледи": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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

Човек чрез IDAPI

Лицето по идентификатор API. ви позволява да преглеждате 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 СЛАГАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	personId

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

Методът PUT създава подробна информация за посочения потребител.

ВАЖНО Ако потребителят, който създавате с помощта на метода PUT, е включен във вашия ACD, следващия път, когато ACD се синхронизира, Webex WFO създава дублиращ се профил на лице. Ще трябва да използвате
Функция "Обединяване на лица", за да обедините тези профили на лица.

Име	Въпрос ?	Описание
id	Y	Идентификационен номер на потребителя.
acdId	Y	ID на ACD на потребителя.
acdServerId	Y	ИД на сървъра на ACD като низ. Това може да бъде идентификаторът конфигуриран на страницата за конфигуриране на ACD в Webex WFO, или едно от следните: ▪ За системи, които използват Unified CCE, това е и е периферният идентификатор. За системи, които използват Avaya CM/CMS, това е изисква се и е CMS ACD ID.
Име	Y	Собствено име на потребителя.
фамилно име	Y	Фамилно име на потребителя.
Имейл	Y	Имейл адрес на потребителя.
displayId	Y	Името на потребителя, както е показано в Webex WFO.
Активизирам	Y	Срещата на човека е активирана.
Деактивира	H	Човекът за дата е деактивиран
groupId	Y	ID на групата на потребителя.
часова зона	Y	Часова зона на контактния център на потребителя.
enabledForScheduling	H	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле, а не Agent Подробности, за да определите дали да планирате потребителя.
агентДетайли	H	Списък с подробности за потребителя.
активен	H	Показва дали потребителят е активен.
companyНачалнаДата	H	Дата, на която потребителят е започнал да работи за компанията.

Име	Въпрос?	Описание
отделНачалнаДата	Н	Дата, на която потребителят е започнал работа в отдела.
прекратяванеДата	Н	Последна дата потребителят е работил за компанията.
agentRank	Н	Ранг на потребителя в отдела.
skillMappings	Н	Изброява съпоставянията на уменията на потребителя.
id	Н	Идентификатор на картографиране на умения.
Име	Н	Име на картографиране на умения.
работаСмени	Н	Настройки на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Н	Идентификационен номер на работната смяна на потребителя.
workShiftName	Н	Име на работната смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Н	Дайте дата на започване на седмицата на смяната на потребителя.
Изключения	Н	Изброява изключенията на потребителя.
id	Н	ID на изключението на потребителя.
Име	Н	Име на изключението на потребителя.
дата	Н	Дата на изключението 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.
цялиден ден	Н	Показва дали изключението е за цял ден: Вярно = изключение за целия ден Невярно = по-малко от изключение за цял ден
Платени	Н	Показва дали изключението е платено. Вярно = платено изключение

Име	Въпрос ?	Описание
		Невярно = Неплатено изключение
Мнения	Н	Определя настройките за изглед на потребителя.
viewId	Н	ИД на изгледа на потребителя.
Име	Н	Име на изгледа на потребителя.
основенПреглед	Н	Показва дали зададеният ИД на изглед е основният изглед на потребителя. Вярно = Основният изглед на потребителя False = Не е основният изглед на потребителя

Полета за отговор на API за лице по идентификатор

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

Поле	Описание
Име	Собствено име на потребителя.
фамилно име	Фамилно име на потребителя.
Имейл	Имейл адрес на потребителя.
часова зона	Часова зона на контактния център на потребителя.
acdId	Потребител[s ACD ID.
groupId	ИД на групата на потребителя
enabledForScheduling	Ако е зададено на True, Webex WFO използва това поле, а не Agent Detail to Определете дали да планирате потребителя.
Детайл за агента	Изброява подробна информация за потребителя.
skillMappings	Изброява съпоставянията на уменията на потребителя.
Изключения	Изброява изключенията на потребителя.
Мнения	Определя настройките за изглед на потребителя.

Поле	Описание
viewId	Определя идентификатора на изгледа на потребителя.
основенПреглед	Задава дали зададеният ИД на изгледа е основният изглед на потребителя.
работаСмени	Определя настройките на работната смяна на потребителя.
workShiftId	Определя идентификатора на работната смяна на потребителя.
shiftWeekStart	Задава датата на смяната на потребителя.

Пример за JSON файл на лице по ID API

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
{
    "firstName": "Al",
    "фамилия": "Денте",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "изключения": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "изгледи": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

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


API за часова зона на човека

API за часова зона на лицето изброява конфигурираната часова зона на посоченото лице.

Протокол за API и URI за часова зона на човека

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	personId

Полета за отговор на API за часова зона на човека

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

Поле	Описание
Ид	ИД на часовата зона за потребителя.
Име	Име на часовата зона на потребителя.

Пример за JSON файл на API за часова зона на човека

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

RolesAPI

API за роли ви позволява да четете всички роли на клиент.

Роли API протокол и URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	ИД на клиент

Полета за заявка на API за роли

Методът POST създава зададената роля за клиента.

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на новата роля на клиент.
ИД на клиент	Y	ИД на роля на клиент, свързан с новата роля.
разрешения	Y	Разрешения, присвоени на новата роля.
id	Y	ИД на разрешение за новата роля.
Име	Y	Име на разрешението за новата роля.

Полета за отговор на API на роли

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

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

Поле	Описание
ИД	ИД на ролята на клиент.
Име	Име, свързано с ИД на ролята на клиент.

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

Поле	Описание
ИД	ИД на ролята на клиент.
Име	Име, свързано с ИД на ролята на клиент.
Разрешения	Разрешения, присвоени на ролята.
ИД	ИД на разрешение за ролята.
Име	Име на разрешението за ролята.

Пример за JSON файл на API за роли

По-долу са дадени примери за форматирани JSON

отговори. Изброяване на всички роли на клиент:

```
[
    {
        "id":20
        "име":"РЪКОВОДИТЕЛ
        "
    },
    {
        "id":21
        "name": "Администратор на клиентите"
    },
    {
```

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

Разрешения за изброяване за конкретна роля:

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

Екипен API

Team API ви позволява да създавате нови екипи и да ги присвоявате в група.

Протокол за API на екипа и URI

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

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка за API на екипа

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на новия отбор.
parentGroupId	Y	ID на групата, към която е причислен новият екип.
Потребители	H	Идентификатори на потребителите, назначени за новия екип.

Пример за JSON файл на Team API

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

Отбори по идентификация (с агенти)

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

Отбори по ID (с агенти) Протокол и URI

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

АНЕ

Разрешения	ViewOrg UpdateOrg
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни
Parameter	екипИ

Полета за заявка за екипи по идентификатор (с агенти)

Име	Въпрос ?	Описание
Име	Y	Име на отбора, който ще бъде добавен.
parentGroupId	Y	Име на родителската група на новия екип.

Полета за отговор на екипи по идентификатор (с агенти)

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

Поле	Описание
ИД	ИД на екипа на клиента.
Име	Име на екипа на клиента.
Активизирам	Време за активиране на екипа в епохални милисекунди.
Деактивира	Времето за деактивиране на екипа в епохални
милисекунди. ИД на родителска група	ИД на клиент за групата, към която
принадлежи екипът Агенти	Подробна информация за агентите в екипа.
Идентификационен номер на лице	Идентификационен номер на агента.
ИД на клиент	Идентификационен номер на наемателя.
ИД на ACD	ID на ACD на наемателя.
Собствено име	Първото име на агента.
фамилно име	Фамилно име на агента.

Поле	Описание
Имейл	Имейл адрес на агента.
Показван идентификатор	ИД на показване на клиента за агента.
ИД на групата	ИД на групата за агента.
Активизирам	Време за активиране на агента в епохални милисекунди.
Деактивира	Времето за деактивиране на агента в епохални милисекунди.
Синхронизиран ли е?	Определя дали агентът да се синхронизира с ACD. Вярно = Агентът е синхронизиран с ACD. False = Агентът не е синхронизиран от ACD.
Часова зона	Часова зона, в която се намира отборът.
Вход в AD	Име за вход в Active Directory.

Екипи по ИД (с агенти) Пример за JSON файл

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

"фамилно име": "денте",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
{
"personId":5,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"фамилно име": "стаут",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Екип (с обхват)

API за екип (с обхват) ви позволява да изброите масив от екипи във вашия обхват или да създадете екип в посочената група.

Протокол за екип (с обхват) и URI

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

Полета за заявка за екип (с обхват)

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

Полета за отговор на екипа (с обхват)

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

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

Пример за JSON файл на екип (с обхват)

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

```
[
        {
```

"name":"Клиент 1 Екип 1",
"groupId":2,
},
{
"name":"Клиент 1 Екип 2",
"groupId":2,
},
]

TenantAPI

API на клиент показва списък с всички клиенти във вашия обхват или създава клиент.

Протокол за API на клиент и URI

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

Полета за заявка за API на клиент

Методът GET чете всички роли на определен човек, съпоставени в групи. Резултатът е набор от роли и всяка роля има набор от групи.

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

Полета за отговор на API на клиент

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

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

Пример за JSON файл на API на клиент

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


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

Състояния на агента в реално времеAPI

API за състояния на агенти в реално време предоставя данни за състоянията на агентите в реално време на конкретен списък с агенти в рамките на определен период от време. Можете да използвате тези данни, за да определите точните часове, в които агентите са влизали и излизали от ACD.

За да може API за състояния на агента в реално време да връща данни, агентите, които искате, трябва да отговарят на следните условия:

- Разполагайте с данни в реално време
- Бъдете във вашето (на заявения потребител) изглед

API на агента в реално време няма да връща никакви данни за потребители, които не отговарят на тези две условия.

ЗАБЕЛЕЖКА Можете да поискате данни за период от време до 31 дни.

Състояния на агента в реално време, API протокол и URI

URI	/api/почивка/планиране/реално време/дейност/детайл
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на WFM

Параметри

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
отВреме	Y	Номер	Началният час на данните за състоянията на агента в реално време. Формат = време на епохата, в милисекунди. ЗАБЕЛЕЖКА Параметърът fromTime е включващ. За повече информация относно параметъра fromTime вижте Съображения за параметри fromTime.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
toTime	Y	Номер	Крайният час на данните за състоянията на агента в реално време. Формат = време на епохата, в милисекунди. ЗАБЕЛЕЖКА Параметърът toTime не е включващ.

Съображения за параметри fromTime

Ако агент напусне състояние, което започва преди избраните от вас параметри, и влезе в друго състояние между тях, API за състояния на агент в реално време ще включи и двете състояния в своя отговор, въпреки че едно от тях се появява преди параметъра fromTime.

ПРИМЕР

Можете да поискате данни за състоянието на агента в реално време от 13:30 до 14:30 ч. на 24 януари 2018 г., форматирани като епохално време в милисекунди, за един агент.

В този ден агентът направил следното:

- Влезе в състояние HOLD в 13:15 ч.
- Променено на състояние TALK в 13:45 ч.

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

Полета за заявка на API за състояния на агента в реално време

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
agentIds	Y	Номер	(По избор) ИД на агентите, за които искате данни за състоянието на агента в реално време (разделени със запетаи). ЗАБЕЛЕЖКА Ако не посочите идентификатори на агенти, ще бъдат върнати данни в реално време за всички агенти във вашия изглед.

Полета за отговор на API състояния на агента в реално време

Име	Описание
agentId	Идентификационен номер на агента.
employeeId	Идентификационен номер на служител на агента. Може да е нула. Дейности в реално време Подробностите относно състоянията на агента в реално време. agentState 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 нула.
Клеймото	Времето, в което състоянието на агента на агента се променя. Форматът е епохално време в милисекунди.

Състояния на агента в реално време API JSON файлове Примери

Пример за файл за заявка

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

Пример за файл с отговор

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

```
                "Дейности в реално
                време": [
                    {
                        "agentState":      низ,
                        "reasonCode":      низ,
                        "времево клеймо": число,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

API за улавяне на данни в реално време

API за събиране на данни в реално време на WFM може да се използва за уведомяване на Webex WFO за информация за състоянието на агента в реално време за всеки ACD. След това тези данни в реално време се използват от Webex WFO за изчисляване на придържането и съответствието на агента. За повече информация относно данните за състоянието на агента с GIS API вижте *Справочното ръководство* за импортиране на данни на Webex WFO и GIS API.

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

1. При стартиране на приложението установете HTTPS сесия със сървъра на приложенията.
2. За живота на приложението:
    a. Наблюдавайте промените в състоянието на агента с помощта на специфичен за ACD метод за интеграция.
    b. Изпращане на промените в състоянието на агента на сървъра за данни.
3. При изключване на приложението унищожете HTTPS сесията.

Протокол за API за улавяне на данни в реално време и URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Тип съдържание за
управление на приложения на WFM	
	Многокомпонентни/ф
ормулярни данни	

Полета за заявка на API за улавяне на данни в реално време

Име	Въпрос?	Тип	Описание
userId	Y	Низ	Идентификатор за вход на потребителя.

Име	Въпрос?	Тип	Описание
парола	Y	Низ	Потребителска парола.
място	Y	Низ	Език на потребителя.

Полета за отговор на API за улавяне на данни в реално време

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

Поле	Описания
acdAgentId	Идентификаторът на ACD за агента. Това е идентификаторът на ACD 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 цифровият код на причината може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието. ▪ 2 – Не е готов. Агентът не приема контакти от ACD. В много ACD цифровият код на причината може да придружава това състояние, за да посочи причината за промяната на състоянието. ▪ 3—Готови. Агентът е готов да приема контакти от ACD. ▪ 4 – Говорене. Агентът е в контакт. ▪ 5 – Работата не е готова. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще влезе в състояние "Не е готов", когато приключи. ▪ 6—Готов за работа. Агентът е ангажиран с работа след контакт и ще влезе в състояние на готовност, когато приключи. ▪ 10 – Задръжте Агентът е поставил контакта на изчакване. БЕЛЕЖКА Ако ACD има работно състояние след контакта, но не прави разлика между Work Not Ready и Work Ready, тогава или може да се използва.

Клеймото	Времето, през което е настъпила промяната на състоянието на агента, изразено в милисекунди от епохата. Времевите маркери трябва да се изпращат в UTC, изразени в епохално време в милисекунди.

Поле	Описания
reasonCode	Незадължителен код на причината. Това може да бъде нулево или празно. Валидните стойности са 1– 65535 или текстов низ.

Пример за JSON файл на API за улавяне на данни в реално време

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.

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

Унищожаване на сесията

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

Излизане от профила

- Издайте заявка за ИЗТРИВАНЕ на HTTPS за:

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

Системен отговор

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

Контроли за запис API

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

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

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

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

API прави следното:

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

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

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

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

сряда, 12 април, 2023 4:25:46 PM

Запис на контроли, API протокол и URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<команда>

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

Заявка за URIПараметри

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

Параметри на заявката

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

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

Поле	Въпрос?	Тип	Описание

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

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

Контроли за запис, API протокол за удостоверяване и URI

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

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

Влизане в API за контроли на запис

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

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

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

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

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

3. От главната страница можете да изберете следните команди:

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

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

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

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

Излизане от API за контроли на запис

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

Команди за заявка на API за управление на записа

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

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

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

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

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

тази команда се игнорира.

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

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

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

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

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

Използване на контроли за запис от командния ред

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

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

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

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

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

Опростен API за управление на записа

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

Протокол и URI

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

ВЗЕМЕТЕ пример

ПРИМЕР

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

Където в горния пример,

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

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

Пример за POST

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

Където в горния пример,

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

Настройване на опростени контроли за запис

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

   Автоматично.

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

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

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

   Използвайте следното, за да направите GET заявката:

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

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

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

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

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

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

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

Описания на командите

Следващият списък описва подробно наличните команди.

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

Команда	Описание

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

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

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

Подробности за графика по агенти и DateAPI

API за подробности за графика по агент и дата извлича подробна информация за графика за всички агенти или определен списък с агенти в период от време. Този API връща данни само за агенти, които са в обхвата Ви и които са видими за удостоверен потребител.

> **ЗАБЕЛЕЖКА** Ако нито един от заявените ИД на агенти не е в изгледа на заявения потребител, API ще върне празен JSON масив.

Протокол и URI

URI	~/планиране/график/дейност/детайл/
Метод	GET и POST
Разрешения	Планирайте графици

Параметри

Поле	Въпрос ?	Тип	Описание
отДата	Y	Низ	Начална дата на данните за дейността. Формат ГГГГ-ММ-ДД.
до дата	Y	Низ	Дата на крайна дата на данните за дейността. Формат ГГГГ-ММ-ДД.

> ЗАБЕЛЕЖКА Периодът от време е ограничен до тридесет и един дни при едно извикване на API. Ако са необходими повече дати, API може да бъде извикан няколко пъти за всички необходими дати.

Полета за заявка

Поле	Въпрос ?	Тип	Описание
agentIds	Y	Номер	Идентификатори на агентите, за които искате данни за дейността (разделени със запетаи).

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

Например:

ПУБЛИКУВАНЕ ~/планиране/график/дейност/детайл?fromDate=<date>&toDate=<date>

```
{
    "agentIds":[<идентификатор на агент>, <идентификатор на агент>, <идентификатор на агент>]
     }
```

Подробности за графика по агенти и полета за отговор на API за дата

Име	Описание
agentId	Уникален идентификатор на агента.
employeeId	Идентификационен номер на служител на агента.
agentTimeZone	Часова зона, в която се намира контактният център на агента. **ЗАБЕЛЕЖКА** Това е часовата зона на дисплея на агента, която е неговото местно време. БЕЛЕЖКА Данните ще бъдат върнати въз основа на датата, посочена в часовата зона на клиента. Дейностите, които обхващат полунощ, не се съкращават в края на деня. Вместо това WFM връща цялата дейност за всички дейности, които имат някаква част от избрания ден в часовата зона на клиента. Ако например изпратите дейност на 9 октомври, която продължава до 10 октомври, ще получите резултати за цялата дейност.
дейностиПоДата	Списък на дейностите на агента към посочената дата.

Име	Описание
дата	Дата на дейността на агента.
планираниДейности дейност е	Подробен списък на планираните дейности на агента (всяка планирана в списъка).
activityType	Вид дейност.
activityTypeLabel	Етикет за вида дейност.
activityDetailName	Наименование на конкретната дейност.
serviceQueueId	Идентификатор на опашката за услуги.
startTime	Начален час на дейността. Формат=UNIX време
endTime	Край на дейността. Формат=UNIX време
Платени	Показва дали това е платена дейност: вярно или невярно.
activityMetadata	Определя полето за метаданни за дейността.

Подробности за графика по агенти и примери за JSON файлове на API за дата

Пример за файл за заявка

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

Пример за файл с отговор

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

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "планирани дейности": [
                            {
                                "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                "Lunch", "activityDetailName": "Специален
                                обяд", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "платено": вярно
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

График за TimespanAPI

API за график за времеви интервал получава дейности по график за определен период от време за посочените ИД на агенти. Връщат се само графици за агенти в изгледите на подадения потребител. Този API позволява на обаждащия се да извлече 60 дни данни за график за един агент или до девет дни за множество агенти.

Протокол и URI

URI	~/график/за/времеви интервал/
Метод	СТЪЛБ
Разрешения случай на	Изисква се разрешение за редактиране на графици или преглед на графици. В потребител, който има разрешение само за преглед на графици, потребителят може да извлече само собствения си график.

Параметри на заявката

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
отВремеви печат	Y	дълъг	От времевия печат в епохални милисекунди. Продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 9 дни, ако Посочени са множество агенти. Ако един agentId е посочен, след това продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 60 дни.
toTimestamp	Y	дълъг	За времеви печат в епохални милисекунди. Продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 9 дни, ако Посочени са множество агенти. Ако един agentId е посочен, след това продължителността от "fromTimestamp" до "toTimestamp" не може да надвишава 60 дни.

Полета за заявка

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
agentIds	Y	масив от дълги	Идентификационният номер на агентите, които са в изгледите на подадения потребител. Броят на документите за самоличност не може да надвишава 1,000.

Например:

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

Полета за отговор

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
agentId	Y	цяло число	Идентификационният номер на агента.
Идентификационен номер на служител	Y	низ	Идентификационният номер на служителя. Това поле може да бъде нулево или празно.
agentTimeZone	Y	низ	Показваната часова зона на агента (ИД на часовата зона на Java, като например "Америка/Чикаго").
Дейности	Y	масив	Масив от обекти на дейност. Това поле може да е празно.

Обекти на дейност

Име	Въпрос ?	Тип	Описание
activityType	Y	низ	Типът дейност (не е локализиран).
activityTypeLabel	Y	низ	Етикетът на типа дейност (локализиран).
activityDetailName	Y	низ	Подробното име на дейността. Това е null или празно, освен ако типът дейност не е един от следните: ▪ Това е името на опашката за услуги, ако типът дейност е в услуга, затворена услуга или

Име	Въпрос?	Тип	Описание
			опашка. ▪ Това е името на групата с множество умения, ако типът дейност е в експлоатация, затворена услуга или извънреден труд за група с много умения. ▪ Това е почивката, обядът, изключението или името на проекта, ако видът дейност е една от тези дейности.
startTime	Y	дълъг	Началният времеви печат на дейността в епохални милисекунди.
endTime	Y	дълъг	Крайният времеви печат на дейността в епохални милисекунди.
цвят	Y	низ	Цветният HTML код.
serviceQueueId	H	дълъг	ИД на опашката за услуги. Това е нула, ако типът дейност не е в услуга, затворена услуга или извънреден труд за опашка за услуга.
multiSkillGroupId	H	дълъг	Идентификационният номер на групата за мултиумения. Това е нула, ако типът дейност не е в експлоатация, затворена услуга или извънреден труд за група с множество умения.

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": "Специален обяд", "startTime":
1535382900000, "endTime":1535383800000,
"color": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "В услуга",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"color": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Сервизен API

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

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

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

ВЗЕМЕТЕ API за услуга

Услугата GET ви позволява да извлечете списък с услуги във вашия изглед.

GET Service API протокол и URI

URI	/api/rest/v2/планиране/обслужване
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Планиране на графици
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка на GET Service API

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
mainViewOnly	Н	Булев	Ако е вярно, връща само услугите, които са в основния изглед на повикващия. По подразбиране е false (връща всички услуги).
изглед	Н	Булев	Ако е вярно, връща услугите заедно с присвоените изгледи. По подразбиране е false.
skillMappings	Н	Булев	Ако е вярно, връща услуги заедно с група умения

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			Съпоставяния. По подразбиране е false.
contactType	Н	Цяло число	Ако е предоставено, връща услуги, чийто тип опашка за обслужване е посочил 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 за услуги. ЗАБЕЛЕЖКА Връща грешка 400, ако е предоставен параметър, но стойността не е цяло число. Връща празен списък, ако type не е съществуващ тип опашка за услуги.
forcastAllowed	Н	Булев	Ако е вярно, връща само услуги с "Не генерирай прогнози или графици за тази опашка за услуги" без отметка. Може да зададе на True в една от следните ситуации: ▪ Без други параметри ▪ С изискване за изглед и съпоставяне на умения ▪ С изглед, съпоставяне на умения и тип или тип контакт. По подразбиране е false (връща всички услуги).

Полета за отговор на GET Service API

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

Поле	Описание
ИД	ИД на опашката за услуги. ЗАБЕЛЕЖКА ИД на опашката за услуги се използва от планираните агенти

Поле	Описание
	от API за опашка за услуги.
Номер	ИД на опашката на ACD услугата.
Име	Име на опашката за услуги.
Приоритет	Приоритет на опашката за обслужване. Валидните стойности са 0 – 999. Нулата е най-високият приоритет. По подразбиране е 0.
Виртуален	Индикатор за опашка за виртуална услуга. По подразбиране е false.
Цветен	Шестнадесетичен код на опашката за услуги. По подразбиране е #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране е false.
MSAQ	Позволява опашка на агенти с множество умения. По подразбиране е false.
Тип	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас).
ТипDesc	Име на типа опашка за услуги.
Тип контакт	Тип контакт на опашката за обслужване. 0 = Интерактивен (по подразбиране). 1 = Неинтерактивен.
Идентификатори на изгледи	Масив от идентификатори на изгледи.
skillMappingIds	Набор от идентификатори за картографиране на умения.

Пример за JSON файл на GET Service API


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

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

POST ServiceAPI

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

POST Service API протокол и URI

URI	/api/rest/v2/планиране/обслужване

Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Администриране на съобщения, администриране на WFM

Полета за заявка за API на услугата POST

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

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

- 1 = Пропорционално

Пол	Във	Тип	Описание
			▪ 2 = четно По подразбиране е 0. Задължително, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен, в противен случай не се използва.
handlingThreshold		Номер	Праг на обработка. 0–4320 минути. По подразбиране е 0. Необходима е стойност, ако closedRedistType е 1 или 2. Ако closedRedistType не е 1 или 2, handlingThreshold не се използва.
Време за разговори		Номер	Средно време за контакт в секунди. Не може да бъде отрицателен.
workTime		Номер	Средно време за работа в секунди. Не може да бъде отрицателен.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	Процент като 0–100 за опашка за услуги с тип интерактивен контакт. Ако опашката за услуги има неинтерактивен тип контакт, това поле се игнорира. Опашките за услуги с неинтерактивни типове контакти са твърдо кодирани до 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Трябва да е положителен за контактен тип Интерактивен. Игнорира се, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Non-Interactive (ще бъде твърдо кодиран на null).
производителностПроцент	Н	Номер	Процент на производителност. По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	Н	Номер	FTE часове седмично. По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	Н	Номер	Часове за почивка седмично. По подразбиране е 0.
прогнозаПерсоналКоефициент на корекция		Номер	Коефициент на коригиране на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00. Обхватът е 0.00–10.00.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
Дни	Y	Масив	Масив от информация за деня. Трябва да има поне един активен делничен ден със зададени отворени и затворени. Вижте Полета за дни за дефиниции на полетата което JSON изходът включва за дни.
skillMappings	Y	Масив	Набор от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и съпоставянето на умения няма да бъде актуализирана. Вижте Полета за картографиране на умения за дефиниции на полетата, които JSON изходът включва за съпоставяне на умения.
assignedDns	Y	Масив	Масив от DN информация. Ако не е налична, тогава релацията от опашката на услугата към DN няма да бъде актуализирана. Вижте DN полета за дефиниции на полетата който JSON изходът включва за присвоени DN.
виртуален		Булев	Ако е вярно, показва, че това е опашка за виртуална услуга.
виртуални услуги	Y	Масив	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходните опашки на услугата няма да се актуализира. Вижте Полета за виртуална услуга за дефиниции на полетата, които JSON изходът включва за виртуални услуги.

Пол	Въп	Тип	Описание
schedulingOrderParameters	Y	Масив	Масив от информация за поръчката за планиране. Ако не е налична, връзката приоритети за планиране на опашката на услугата няма да бъде актуализирана.

			Вижте Полета за поръчка на планиране за дефиниции от полетата, които JSON изходът включва за планиране на параметри на поръчката.
vacationOrderParameters	Y	Масив	Масив от информация за ваканционна поръчка. Ако не е налична, тогава релацията за приоритети на опашката за ваканции на опашката на услугата няма да бъде актуализирана. Вижте Полета за поръчка на ваканция за дефиниции от полетата, които JSON изходът включва за параметри на поръчка за ваканция.
multiSkillGroups	Y	Масив	Набор от групи с много умения. Ако не е налична, тогава релацията на опашката за групови услуги с множество умения няма да бъде актуализирана. Вижте Групови полета с множество умения за дефиниции от полетата, които JSON изходът включва за групи с множество умения.
agentIds	H	Числов масив	Масив от идентификатори на агенти, чиято основна опашка за услуги е тази опашка за услуги (добавена само в облака - започвайки от 2016.10)

Дни Полета

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

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
отворя		Време	Формат: HH:MM. И отвореното, и затварянето трябва да имат стойности или и двете трябва да са нулеви. Игнорира, ако е активен, е невярно.

Пол	Въп	Тип	Описание
затварям		Време	Формат: HH:MM. И отвореното, и затварянето трябва да имат стойности или и двете трябва да са нулеви. Игнорира, ако е активен, е невярно.
активен	Y	Булев	Показва дали денят е активен.

Полета за картографиране на умения

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
id	Y	Номер	Идентификатор на картографиране на умения.
приоритет	Y	Номер	Валидните приоритети са 0–999, като 0 е най-високата. По подразбиране е приоритет 1.

DN полета

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
id	Y	Номер	DN ID.
започвам	Y	Време	Време, в което DN започва.
край	Y	Време	Време, в което DN свърши. Трябва да е след старта.
Дни	Y	Масив	Масив от избран ден от седмицата (етикет на понеделник, вторник, сряда, четвъртък, петък, събота, с булева стойност). Трябва да има поне един комплект.

Полета за виртуални услуги

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
id	Y	Номер	ИД на опашката за услуги. Тази опашка за услуги трябва да има един и същ тип опашка за услуги.
hourGap	H	Номер	Игнорира се, започвайки от WFM 9.3(1).
Съотношение	H	Номер	Игнорира се, започвайки от WFM 9.3(1).

Полета за поръчка за планиране

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
Критерии	Y	Низ	Това са критериите, които ще бъдат взети предвид, докато Планиране на агент за обслужване. Това е идентификатор и не е локализиран низ - един от: maximum_hours_

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			налични, 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. Низходящ е по подразбиране - стойност false.

Полета за ваканционна поръчка

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
Критерии	Y	Низ	Това са критериите, които ще бъдат взети предвид за приоритетите на ваканцията. Това е id, а 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. Низходящ е по подразбиране - стойност false.

Групови полета с множество умения

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

Полета за отговор на API на услугата POST

Име	Описание
Ид цифри = 22	ИД на опашката за услуги. Уникален. Не е нула. Максимален брой
номер цифри = 22	Идентифицира опашката за услуги в ACD. Не е нула. Максимален брой
Име знаци = 50	Име на опашката за услуги. Уникален. Не е празен. Максимален брой
acdServerId	ИД на ACD сървъра. Не е нула. Максимален брой цифри = 22
приоритет	Приоритет на опашката за обслужване. Валидните стойности са 0 – 999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нула. Максимален брой цифри = 22
виртуален false. Не е нула.	Показва дали това е опашка за виртуална услуга. По подразбиране е
цвят	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не е празен. Трябва да се съпостави с полето colorCode в GET ~/config/color. Максимален брой знаци = 50
notAllowForecast false.	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране е
MSAQ false.	Позволява опашка на агенти с множество умения. По подразбиране е
вид	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
typeDesc	Име на типа опашка за услуги. Не
е празен. затворениЧасовеПреразпределениеТип	Тип
преразпределение на затворено работно време.	0 = Няма 1 = Пропорционално 2 = четно По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Необходима е стойност, ако типът е за тип опашка за услуги

	с тип контакт Неинтерактивен, иначе не се използва.
handlingThreshold WFM	Справяне с threashold. 0–4320 минути. По подразбиране е 0. Добавено в 9.2(1).

Име	Описание
	Необходима е стойност, ако closedRedistType е 1 или 2, в противен случай това поле не се използва.
Време за разговори	Средно време за контакт в секунди. Не може да бъде отрицателен.
workTime	Средно време за работа в секунди. Не може да бъде
отрицателен. serviceLevelObjectivePercent	Процент на целта на нивото на обслужване. 0–100 за контактен тип
	Интерактивен. Игнорира се, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Ниво на обслужване цели секунди. Трябва да е положителен за контактен тип
	Интерактивен. Игнорира се, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран на нула).
производителностПроцент	Процент на производителност. По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	FTE часове седмично. По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	Часове за почивка седмично. По подразбиране е 0.
прогнозаPrecisionLevel	Ниво на точност на прогнозата.
прогнозаПерсоналКоефициент на корекция	Коефициент на коригиране на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00.
	Обхватът е 0.00–10.00.
Дни	Масив от информация за деня. Трябва да има поне 1 активен делничен ден с отворен и затворен сет. Вижте
skillMappings	Набор от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и
	съпоставянето на умения няма да бъде актуализирана.
assignedDns	Масив от DN информация. Ако не е налична, тогава релацията от опашката на услугата към DN няма да бъде актуализирана.
виртуални услуги	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходните опашки на услугата няма да се актуализира.

schedulingOrderParameters	Масив от информация за поръчката за планиране. Ако не е налична, тогава услугата

Име	Описание
	Релацията за приоритети на планирането на опашката няма
да бъде актуализирана. vacationOrderParameters	Масив от информация за ваканционна
поръчка. Ако не е налична, тогава услугата	
	Релацията за приоритети на опашката за ваканции няма да бъде актуализирана.
multiSkillGroups тогава услугата	Масив от информация за групите с много умения. Ако не е налична,
	Връзката на опашка към група с множество умения няма да бъде актуализирана. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив от идентификатори на агенти. Ако нито един агент няма тази опашка за услуги, картографирана като основна опашка за услуги, този масив от числа няма да бъде наличен. Добавено само в облак от 2016.10.

Пример за JSON файл за заявка на POST Service API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "номер: 456, "име:
        "Продажби",
        "priority": 1, "color":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "тип": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "Време за разговори": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
```

"forecastStaffingAdjustment Factor": 1.00,

```
"дни": {
        "Неделя":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
        },
        "Понеделник" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Вторник" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Сряда" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Четвъртък" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Петък" :
```

```
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            },
            "Събота" :
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "Ид" : 22,
                "приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "id": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                    "неделя" : невярно,
                    "понеделник" : вярно,
                    "вторник" : вярно,
                    "сряда" : вярно,
                    "четвъртък" : вярно,
```

"петък" : вярно, "събота" :
невярно
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"Ид" : 22,
"hourGap" : 0,
"съотношение" : 0
}
],
"schescheduleingOrderParameters"
: [
{
"критерии" : maximum_hours_available, "приоритет" : 1,
"възходящ" : невярно

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

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

{
},
"критерии" : minimum_hours_per_week,

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

"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"възходящ" : невярно
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

Пример за JSON файл за отговор на API на услугата POST

{
"идентификационен номер" : 6788,
"брой" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"тип" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"Време за разговори" : 60,
"WorkTime": 10,
"serviceLevelObjectivePercent": 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustment Factor" : 1.00,

```
"дни" : {
        "Неделя" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Понеделник" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Вторник" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Сряда" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "четвъртък" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "петък" :
        {
                "open" : "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Събота" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "Ид" : 22,
                "име" : "Име на умението",
                "приоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "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" : [
{
"Ид" : 22,
"име" : "Име", "номер": 12,
"hourGap" : 0,
"съотношение" : 0
}
],
"schescheduleingOrderParameters"
: [
{
"критерии" : maximum_hours_available,
"приоритет" : 1,
"възходящ" : невярно
},
{
"критерии" : minimum_hours_available,
"приоритет" : 2,
"възходящ" : невярно
},
{
"критерии" : maximum_hours_per_week,
"приоритет" : 3,
"възходящ" : невярно

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

"възходящ" : невярно
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"възходящ" : невярно.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"Идентификационен номер" : 345,
"име" : "Многоезично",
"приоритетно" : 1
},
{
"Идентификационен номер" : 341,
"име" : "двуезиков",
"приоритет" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

IDAPI на опашката за услуги

API за ИД на опашката за услуги ви позволява да идентифицирате, актуализирате или изтриете опашка за услуги.

- GET API за ИД на опашка за услуги - Използвайте този API, за да получите информация за опашка за услуга.
- API за ИД на опашка на услугата PUT - Използвайте този API за актуализиране на опашка за услуга.
- API за ИЗТРИВАНЕ на ИД на опашката на услугата - Използвайте този API, за да изтриете опашка за услуга.

БЕЛЕЖКА

API на услугата не връщат имена за вход (имейл адреси) за агентите. За имена на агенти и

други данни за вход вижте User API: /api/rest/scheduling/user.

GET Service IDAPI

Използвайте този API, за да получите посочените подробности за опашката за услуги в изгледа на потребителя.

GET Service ID API протокол и URI

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

Поле за заявка на API за GET Service ID

Име	Въпрос?	Тип	Описание
serviceId	Y	Низ	ИД на опашката за обслужване за извличане.

Полета за отговор на API за GET Service ID

Поле	Описание
Ид	ИД на опашката за услуги. Уникален. Не е нула.
номер	Идентифицира опашката за обслужване в ACD. Уникален. Не е нула.
acdServerId	Идентификатор на ACD сървъра. Изисква. Не е нула.
Име	Име на опашката за услуги. Уникален. Не е празен.
приоритет	Приоритет на опашката за обслужване. Валидните стойности са 0 – 999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нула.
виртуален	Показва дали е опашка за виртуална услуга. По подразбиране е false. Не е нула.
цвят	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Не е празен. Трябва да се съпостави с полето colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Няма да генерира прогноза или график, ако е вярно. По подразбиране е false.
MSAQ	Позволява опашка за агенти с множество умения. По подразбиране е false.
вид	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
typeDesc	Име на типа опашка за услуги. Не е празен.
shrinkageScenarioId	Сценарий за свиване Id.
затворениЧасовеПреразпределениеТип	Тип преразпределение на затворено работно време. 0 = няма, 1 = пропорционално, 2 = Даже. По подразбиране е 0. Добавено WFM 9.2 (1). задължително, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен, иначе не се използва. Задължително, ако типът е за тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен, в противен случай не се използва.
handlingThreshold	0-4320 минути. По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Изисква се, ако closedRedistType е 1 или 2 иначе не се използва.

	API за идентификационен номер на
Време за разговори	Средно време за контакт в секунди. Не може да бъде отрицателен.

Поле	Описание
workTime	Средно време за работа в секунди. Не може да бъде
отрицателен. serviceLevelObjectivePercent	0–100 за тип контакт Interactive. Игнорира се, ако
типът е за услуга	тип опашка с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds ако типът е за	Трябва да е положителен за контактен тип Интерактивен. Игнорира се,
	тип опашка за услуги с тип контакт Неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран на нула).
производителностПроцент	По подразбиране е 0.
fteHourPerWeek	По подразбиране е 0.
breakHoursPerWeek	По
подразбиране е 0. прогнозаPrecisionLevel	
прогнозаПерсоналКоефициент на корекция	Коефициент на коригиране на прогнозата за броя на агентите. По подразбиране е 1.00.
	Обхватът е 0.00–10.00.
Дни	Масив от информация за деня. Трябва да има поне един активен делничен ден със зададени отворени и затворени.
skillMappings	Набор от информация за картографиране на умения. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и
	съпоставянето на умения няма да бъде актуализирана.
assignedDns	Масив от DN информация. Ако не е налична, тогава релацията от опашката на услугата към DN няма да бъде актуализирана.
виртуални услуги	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е налична, връзката между опашката на услугата и изходните опашки на услугата няма да се актуализира.
schedulingOrderParameters тогава услугата	Масив от информация за поръчката за планиране. Ако не е налична,
	Релацията за приоритети на планирането на опашката няма да бъде актуализирана.
vacationOrderParameters услугата	Масив от информация за ваканционна поръчка. Ако не е налична, тогава
	Релацията за приоритети на опашката за ваканции няма да бъде

актуализирана.

Поле	Описание
multiSkillGroups тогава услугата	Масив от информация за групите с много умения. Ако не е налична, Връзката на опашка към група с множество умения няма да бъде актуализирана. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Масив от идентификатори на агенти. Ако нито един агент няма тази опашка за услуги, картографирана като основна опашка за услуги, този масив от числа няма да бъде наличен. Добавено само в облак от 2016.10.

Пример за JSON файл на отговор на API за GET Service ID

{

"идентификационен номер" : 6788,

"number" : 456, "name" :

"Sales", "priority" : 1,

"virtual" : true, "color" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"тип" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"handlingThresh" : 0,

"Време за разговори" : 60,

"WorkTime": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"productivityPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {

"Неделя" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Понеделник" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Вторник" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Сряда" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Четвъртък" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Петък" :
{

```
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Събота" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "име": "5000.SimSG1", "id" :
                22,
                "приоритет" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                        "неделя" : невярно,
                        "понеделник" : вярно,
                        "вторник" : вярно,
```

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

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

"приоритет" : 2, "възходящ" :
невярно
},
{
"критерии" : min_fte_hours, "приоритет" :
3,
"възходящ" : невярно.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"Идентификационен номер" : 345,
"име" : "Многоезично",
"приоритетно" : 1
},
{
"Идентификационен номер" : 341,
"име" : "двуезиков",
"приоритет" : 2
}
],
"агенти": [
35,24,3
]
}

PUT Service IDAPI

Използвайте API за PUT Service ID, за да актуализирате опашка за услуга.

PUT Service ID API протокол и URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Метод	СЛАГАМ
Параметри	Вижте по-долу
Разрешения	Администриране на WFM

Параметри

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
serviceId	Y	Низ	ИД на опашката за услуги за актуализиране.

Полета за заявка на API за PUT Service ID

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
номер	Н	Струна(22)	Идентифицира опашката за обслужване в ACD. Полето е игнорирани в PUT. Уникален. Не се използва. Не е нула.
Име	Y	Струни(50)	Име на опашката за услуги. Уникален. Не празен.
acdServerId	Y	Номер (22)	Идентификатор на сървъра на Acd. Не е нула.
приоритет	Y	Номер (22)	Приоритет на опашката за обслужване. Валидните стойности са 0–999. 0 е най-високият приоритет. По подразбиране е 0. Уникален. Не е нула.
цвят	Н	Струни(50)	HTML цветен код на опашката за услуги. По подразбиране е "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). По избор. Не е празен. Трябва да се съпостави с полето colorCode inGET ~/конфигурация/цвят.
notAllowForecast	Н	Булев	Няма да генерира прогноза или график, ако

е вярно.

По подразбиране е false.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
MSAQ	Н	Булев	Позволява опашка за агенти с множество умения. По подразбиране невярно.
вид	Y	Номер	Тип опашка за услуги. По подразбиране е 0 (глас). Съществуващ тип опашка за услуги.
затворениЧасовеПреразпределениеТип		Номер	Тип преразпределение на затворено работно време. 0 = Няма, 1 = Пропорционално, 2 = Четно. По подразбиране е 0. Добавено в WFM 9.2 (1). Задължително, ако типът е за тип опашка за обслужване с тип контакт Неинтерактивен друг не се използва.
shrinkageScenarioId	Н	Номер	Идентификатор на сценарий за свиване
handlingThreshold	Y	Номер	0–4320 минути. По подразбиране е 0. Добавен в WFM 9.2 (1). Изисква се, ако е затвореноRedistType е 1 или 2 в противен случай не се използва.
Време за разговори		Номер	Средно време за контакт в секунди. Не може да бъде Отрицателна.
workTime		Номер	Средно време за работа в секунди. Не може да бъде Отрицателна.
serviceLevelObjectivePercent		Номер	0–100 за тип контакт Interactive. Игнорирани Ако типът е за тип опашка за обслужване с контакт тип неинтерактивен (ще бъде твърдо кодиран до 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Номер	Трябва да е положителен за контактен тип Интерактивен. Игнорира се, ако типът е за услуга тип опашка с тип контакт Не- Интерактивен (ще бъде твърдо кодиран до нула).
производителностПроцент	Н	Номер	По подразбиране е 0.

fteHourPerWeek	Н	Номер	По подразбиране е 0.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
breakHoursPerWeek		Номер	По подразбиране е 0.
виртуален		Булев	Е виртуална услуга.
прогнозаПерсоналКоефициент на корекция		Номер	Коефициент на коригиране на прогнозата за броя на Агенти. По подразбиране е 1.00. Обхватът е 0.00–10.00
Дни	Y	Масив	Масив от информация за деня. Трябва да има поне 1 Активен делничен ден с отворен и затворен сет
skillMappings	Н	Масив	Набор от информация за картографиране на умения. Ако не е наличен след това опашката за обслужване на умението Връзката на съпоставянето няма да бъде актуализирана.
assignedDns	Н	Масив	Масив от DN информация. Ако не е наличен, тогава релацията на опашката на услугата към DN няма да да бъдат актуализирани.
виртуални услуги	Н	Масив	Масив от информация за виртуални услуги. Ако не е наличен след това опашката на услугата към източника Релацията на опашките за обслужване на услуги няма да да бъдат актуализирани.
schedulingOrderParameters	Н	Масив	Масив от информация за поръчката за планиране. Ако не е наличен след това планирането на опашката за услуги Приоритетите няма да бъдат актуализирани.
vacationOrderParameters	Н	Масив	Масив от информация за ваканционна поръчка. Ако не е наличен след това ваканцията на опашката за обслужване Приоритетите няма да бъдат актуализирани.
multiSkillGroups	Н	Масив	Масив от информация за групите с много умения. Ако не е наличен след това опашката за обслужване на мултиумения

	API за идентификационен номер на Груповите взаимоотношения няма да бъдат актуализирани. Ако посоченият идентификатор на групата с множество умения или не съществува или не съдържа тази опашка за услуги, тя е noop само за този запис в група за мултиумения. Всички други валидни ще продължат да се актуализират.

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			Приоритетът на съществуващите групи с множество умения, свързани с опашката за обслужване, няма да бъде променен, ако информацията за групата с множество умения не е включена в PUT. Добавено в WFM 9.3 (1).
agentIds	Н	Номер масив	Масив от идентификатори на агенти. Ако нито един агент няма тази опашка за услуги, картографирана като основна опашка за услуги, този масив от числа няма да бъде наличен. Добавено само в облак от 2016.10.

Пример за JSON файл на услугата PUT Service ID API Service


```
{
        "acdServerId": 2,
        "номер" : 456, "име" :
        "продажби", "приоритет"
        : 1, "цвят" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "Време за разговори" : 60,
        "WorkTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustment Factor" : 1.00,
```

"дни" : {
"Неделя" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Понеделник" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Вторник" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Сряда" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Четвъртък" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Петък" :

```
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59",
            "активен" : вярно
            },
            "Събота" :
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "Ид" : 22,
                "приоритет" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "id": 32,
                "start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "дни" : // Трябва да има поне един комплект
                {
                    "неделя" : невярно,
                    "понеделник" : вярно,
                    "вторник" : вярно,
                    "сряда" : вярно,
                    "четвъртък" : вярно,
```

"петък" : 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":
"Глас", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schescheduleingOrderParameters"
: [
{
"критерии" : maximum_hours_available,
"приоритет" : 1,
"възходящ" : невярно

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

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

}

DELETE Service Queue IDAPI

Използвайте API за ИЗТРИВАНЕ на ИД на услугата, за да изтриете опашка за услуга.

Този API не позволява изтриване на опашка за услуги, ако тя все още се препраща към условие за правило на работния поток (това се налага в кода).

DELETE Service ID API протокол и URI

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

Поле за заявка на API за ИЗТРИВАНЕ на ИД на услуга

Име	Въпрос?	Тип	Описание
serviceId	Y	Низ	ИД на опашката за услуги за изтриване.

Смени чрез AgentAPI

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

Измествания по протокол за API на агента и URI

URI	/api/rest/планиране/график/дейност/детайл/от/агент/{agentId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Планиране на графици
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

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

Смени по полета за заявка за API на агент

Име	Въпрос?	Тип	Описание
ИД на агент	Y	Номер	ИД на WFM агент, за когото да се извлече информация за графика. По подразбиране = няма. Използвайте API на агента, за да извлечете ИД на агента.
отДата	Y	Дата	Началната дата за извличане на информацията за графика на агента. По подразбиране = няма. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.
до дата	Y	Дата	Крайната дата за извличане на информацията за графика на агента. По подразбиране = няма.

Име	Въпрос?	Тип	Описание
			Формат: ГГГГ-ММ-ДД.

Промени по полета за отговор на API на агента

Име	Описание
ИД на агент	ИД на агент на WFM. По подразбиране = няма.
employeeId	Идентификационен номер на служител на агента.
Часова зона на агента	UTC идентификатор на часовата зона за агента. По подразбиране = няма. ПРИМЕР-06 :00 БЕЛЕЖКА Това е часовата зона на дисплея на агента, която е неговото местно време. Данните ще бъдат върнати въз основа на датата, посочена в часовата зона на клиента. Дейностите, които обхващат полунощ, не се съкращават в края на деня. Вместо това WFM връща цялата дейност за всички дейности, които имат някаква част от избрания ден в часовата зона на клиента. Ако например изпратите дейност на 9 октомври, която продължава до 10 октомври, ще получите резултати за цялата дейност.
Тип активност	Вид агентска дейност: ▪ 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 По подразбиране = няма.
Подробна информация за дейността Име	Наименование на дейността. По подразбиране = няма.
Начален час на дейността	UNIX времеви печат за началния час на интервала. По подразбиране = няма. Време за край на дейността	UNIX времеви печат за крайния час на интервала. По подразбиране = няма. Платени	Показва дали дейността е платена. По подразбиране = няма.
activityMetadata	Определя полето за метаданни за дейността.

Измествания по JSON входни и изходни полета на Agent API

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

Полета за въвеждане

Име	Въпрос?	Описание
ИД на агент	Y	ИД на WFM агент, за когото да се извлече информация за графика. По подразбиране = няма. Използвайте API на агента, за да извлечете ИД на агента.
отДата	Y	Началната дата за извличане на информацията за графика на агента. По подразбиране = няма. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.

до дата	Y	Крайната дата за информацията за графика на агента да бъде

Име	Въпрос?	Описание
		Извлечени. По подразбиране = няма. Формат: ГГГГ-ММ-ДД.

Изходни полета

Име	Въпрос?	Описание
ИД на агент	Y	ИД на агент на WFM. По подразбиране = няма.
Часова зона на агента	Y	UTC идентификатор на часовата зона за агента. По подразбиране = няма. ПРИМЕР -06:00
Тип активност	Y	Вид агентска дейност: ▪ 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.
Подробна информация за дейността Име	Y	Наименование на дейността. По подразбиране = няма.

Име	Въпрос?	Описание
Начален час на дейността	Y	UNIX времеви печат за началния час на интервала. По подразбиране = няма.
Време за край на дейността	Y	UNIX времеви печат за крайния час на интервала. По подразбиране = няма.
Платени	Y	Показва дали дейността е платена. По подразбиране = няма.

Изход от дейността за агенти с кръстосани среднощни смени

Диапазонът от време на въвеждане за този API се основава на датата на смяна на агента. Дейностите не се включват в изхода, ако смяната на агента започва преди началото на периода от време. Ако обаче смяната на агента започне в рамките на периода от време и се простира отвъд него, дейностите на агента се включват в резултата.

ПРИМЕР

Диапазонът от дати за отчитане е от 2 юли до 4 юли.

- Ако агент има среднощна смяна, която започва на 1 юли с дейности на 2 юли, дейностите от 2 юли за този агент няма да бъдат върнати.
- Ако агент има среднощна смяна, която започва на 4 юли с дейности на 5 юли, дейностите от 5 юли ще бъдат върнати, въпреки че се извършват извън избрания период от време.

Shifts by Agent API JSON файл пример

По-долу е даден пример за форматиран JSON отговор.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
            "date": "2016-07-15",
            "планирани дейности": [
                {
                    "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Не е налично", "activityDetailName": null,
```

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

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "платено": вярно
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Не е налично",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "платено": невярно
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "планирани дейности": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Не е налично",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "платено": невярно
                }
            ]
        }
    ]
}
```

API за експортиране на

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

Протокол и URI

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

Изтегляне на един контакт

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

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

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

Примерен отговор

Следва примерен отговор на POST:

{
"кодиране": "вярно"
}

API за

API за картографиране на умения ви позволява да създавате и идентифицирате съпоставяния на умения.

- GET Skill Mapping API - Използвайте този API, за да получите списък с съпоставяния на умения.
- POST Skill Mapping API - Използвайте този API, за да създадете картографиране на умения.

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

ВЗЕМЕТЕ API за картографиране на умения

Използвайте API за картографиране на умения GET, за да извлечете списъка с всички съпоставяния на умения, видими за повикващия, въз основа на правилата за обхват.

GET API протокол за картографиране на умения и URI

URI	/api/rest/schetableing/skillMapping
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения WFM	Редактиране на графици, администриране на съобщения, администриране на

Полета за заявка за API за картографиране на умения

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
mainViewOnly	Н	Булев	По подразбиране е false (връща всички съпоставяния на уменията). Ако е вярно, връща само съпоставяния на умения, които са в основния изглед на повикващия.

Пример за JSON файл на GET Skill Mapping API

```
[
    {
```

```
            "id" : номер,
            "име" : низ
        }
        ...
]
```

POST API за картографиране на умения

Използвайте API за картографиране на умения POST, за да създадете картографиране на умения с обобщените данни на skillMapping. Този API е достъпен само за потребители с роля "Администратор". Новодобавеният skillMapping ще бъде добавен към всички текущи изгледи на потребителя.

POST API за картографиране на уменияProcotol/URI

URI	/api/rest/schetableing/skillMapping
Разрешения	Администриране на WFM
Метод	СТЪЛБ
Параметри	Няма

Примери за JSON файл на API за картографиране на умения POST

Формат на заявката

```
{
        "име" : низ,
        "agents" : //Незадължителен етикет, ако не е наличен, skillMapping/agent mapping
    няма да се актуализира
        [
            {
                "id" : номер
            },
            ...
        ]
```

"services" ://Optional tag, ако не е наличен, съпоставянията на услугите няма да се актуализират

```
[
    {
        "id" : номер, "приоритет" :
        номер
    },
    ...
]
}
```

Формат на отговора

```
{
    "id" : номер, "име" :
    низ, "агенти" :
    [
        {
            "id" : номер, "номер" : низ,
            "фамилно име" : низ,
            "firstName" : низ

        },
        ...
    ]
    "услуги": [
        {
            "id" : число, "число" :
            число, "име" : низ,
            "приоритет" : число
```

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

IDAPI за картографиране на умения

API за идентификационен номер на картографиране на умения ви позволява да идентифицирате, актуализирате или изтриете съпоставяне на умения.

- GET Skill Mapping ID - Използвайте този API, за да получите информация за картографиране на умения.
- PUT ID за картографиране на умения - Използвайте този API, за да актуализирате съпоставяне на умения.
- ИЗТРИВАНЕ на идентификатор за съпоставяне на умения - Използвайте този API, за да изтриете съпоставяне на умения.

БЕЛЕЖКА

API за картографиране на умения не връщат имена за вход (имейл адреси) за агентите. За имена на агенти и други данни за вход вижте User API: /api/rest/scheduling/user.

ВЗЕМЕТЕ IDAPI за картографиране на умения

Използвайте GET Skill Mapping ID API, за да извлечете подробности за skillMapping с идентификатор на skillMapping. Този API е достъпен само за потребители с роля на администратор или надзорник.

GET Skill Mapping ID API протокол и URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Метод	ПОЛУЧАВАМ
Разрешения	Преглед на графици, Администриране на WFM
Параметри	Няма

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON


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

```
                "id" : номер,
                "номер" : низ,
                "фамилно име" :
                низ, "firstName" :
                низ
            },
            ...
        ]
        "услуги":
        [
            {
                "id" : число,
                "число" : число,
                "име" : низ,
                "приоритет" : число
            },
            ...
        ]
}
```

PUT IDAPI за картографиране на умения

Използвайте PUT Skill Mapping ID API, за да актуализирате подробностите за картографиране на умения, като предоставите идентификатор на картографиране на умения и обобщението или агентите, свързани с него. Този API е достъпен само за потребители с роля "Администратор".

PUT ID за картографиране на умения API протокол и URI

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

Метод	СЛАГАМ
Разрешения	Администриране на WFM
Параметри	Няма

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON пример

```
{
        "име" : низ,
        "agents" ://Optional tag, ако не е наличен, skillMapping/agent mapping няма да се актуализира
        [
                {
                        "id" : число "номер" : низ
                        "lastName" : низ //незадължително
                        "firstName" : низ //незадължително
                        "acdIdName" : низ //незадължително
                        "name" : низ //незадължително
                        "_name" : низ //незадължително "_id" :
                        низ //незадължително

                },
                ...
        ]
        "services" ://Optional tag, ако не е наличен, съпоставянията на услугите няма да се актуализират
        [
                {
                        "id" : номер, "приоритет" :
                        номер
                        "номер": 5020, //по избор "име":
                        "SimSG1", //по избор
                },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE IDAPI за картографиране на умения

Използвайте API за DELETE Skill Mapping ID, за да премахнете подробности за съпоставяне на умения, като предоставите идентификатор за съпоставяне на умения. Този API е достъпен само за потребители с роля "Администратор".

ИЗТРИВАНЕ на идентификатор на картографиране на умения, API протокол и URI

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

Реч HitsAPI

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

Говор: Попадения, API протокол и URI

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

Полета за отговор на API за посещения на реч

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

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

Пример за JSON файл на API за посещения на речта

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

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

"contactid": номер,

"team": низ, "displayId":

низ, "group": низ

}

API за конфигуриране на проучване

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

Протокол за API за конфигуриране на проучване и URI

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

Полета за отговор на API за конфигурация на проучване

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

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

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

Пример за JSON файл на API за конфигуриране на проучване

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


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

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

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

Идентификатор на проучването API

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

Протокол за API идентификатор на проучване и URI

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

Полета за отговор на API за идентификатор на проучване

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

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

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

Пример за JSON файл на Survey ID API

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


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

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

Текстови посещения API

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

Текстови посещения, API протокол и URI

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

Текстови посещения Полета за отговор на API

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

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

Пример за JSON файл на API за текстови посещения

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

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

            },
            ...
```

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

API за експортиране

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

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

Протокол за API за експортиране на транскрипция и URI

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

Полета за заявка за API за експортиране на препис

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

Пример за CURL файл на API за експортиране на транскрипция

По-долу е даден пример за форматирана CURL заявка.

API за експортиране

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

Потребит

Използвайте потребителския API, за да заявите списък с потребители от.

Потребителски API протокол и URI

URI	/api/rest/scheploting/user
Метод	ПОЛУЧАВАМ

Полета за заявка за потребителски API

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

Пример за JSON на GET User API

```
[
        {
                "active": boolean, "firstName": string,
                "lastName": string,
                "id": номер, // идентификатор за потребителя

        }
        ...
]
```

WHIT API

Шаблонът за импортиране на WFM за минали периоди (WHIT) API ви позволява да трансформирате исторически данни от CSV файл в набор от *_ServiceHistorical.SERVICE файлове във формата, очакван от API на Generic Interface Services (GIS). Клиентите, които хостват свой собствен сървър за данни, могат да стартират WHIT API, за да генерират и качват ГИС файлове в облака.

За повече информация относно WHIT API вижте Справочното *ръководство* за импортиране на данни на Webex WFO.

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

WHIT API протоколи и URI

Протокол за качване

Този API ви позволява да качвате WHIT файловете, като използвате съпоставянията на полетата по подразбиране.

URI	/api/upload/historicalData
Параметри	acdServerId - ИД на ACD Часова зона на сървъра - "UTC" или "TENANT" (по подразбиране е клиент)
Метод	СТЪЛБ
Разрешения	Групов импорт на потребител и на услугата
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Протокол за импортиране

Този API ви позволява да импортирате JSON файла със съпоставяния на полета.

URL адрес	/api/rest/fileimport/historicalData
Параметри	acdServerId - ИД на ACD Часова зона на сървъра - "UTC" или "TENANT" (по подразбиране е клиент)
Модул	СТЪЛБ
Разрешения	Групов импорт на потребител и на услугата
Тип на съдържанието	Многокомпонентни/формулярни данни

Полета за заявка на WHIT API

По-долу са графите по подразбиране за API за импортиране на WHIT:

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
abandonedОбаждания	Н	Номер	Общ брой прекратени обаждания през този период на тази дата. Ако тази колона не е посочена, ще се използва 0 (нула).
ACK	Н	Номер	Средна скорост на отговор (ASA) в секунди през този период на тази дата.
avgACWTime	Y	Номер	Средно време за работа след обаждане (ACW) в секунди за всички обаждания, които са били обработени през този период, включително цялото време, прекарано в обаждания, обработени през този период, и времето, прекарано в други периоди. ПРИМЕР Ако сте получили само едно обаждане през този период и сте били в ACW състояние за 45 минути, средното ви време за разговори ще

			бъде 45/1 минути = 45 минути = 2700 секунди
avgTalkTime обаждания	Y	Номер	Средно време за разговор в секунди за всички

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			, които са били обработени през този период, включително цялото време, прекарано в обаждания, обработени през този период, и времето, прекарано в други периоди. ПРИМЕР Ако сте получили само едно обаждане през този период и то е било с продължителност 45 минути, средното време за разговори ще бъде 45/1 минути = 45 минути = 2700 секунди
contactsInQueue	Н	Номер	Максимален брой контакти на опашка. Приложимо само за неинтерактивни опашки.
дата	Y	Дата	Дата в един от следните формати: ▪ ГГГГ-ММ-ДД ▪ ГГГГ/ММ/ДД ▪ ММ/ДД/ГГГГ (поддържа се само ако импортирате чрез API, а не чрез инструмента WHIT, тъй като не можем да направим разлика между ММ/ДД/ГГГГ и ДД/ММ/ГГГГ) ▪ ДД/ММ/ГГГГ (поддържа се само ако импортирате чрез API, а не чрез инструмента WHIT, защото не можем да направим разлика между ММ/ДД/ГГГГ и ДД/ММ/ГГГГ)
handledCalls	Y	Номер	Общ брой обаждания, обработени през този период на тази дата.
заетостСъотношение	Н	Номер	Коефициент на заетост (като цяло число между 0 и 100) за услугата през този период на тази дата.
период	Y	Низ	Период на деня. Формат: HH:MM.
Брой агенти	Н	Номер	Брой на агентите в експлоатация през този период на

Поле	Въпрос?	Тип	Описание
			тази дата.
получениПокани	Y	Номер	Общ брой обаждания, получени през този период на тази дата.
Ниво на обслужване	H	Номер	Процент на ниво на обслужване (като цяло число, 0 и 100) за услугата през този период на тази дата.
serviceName	Y	Низ	Име на опашката за услуги.
serviceNumber	Y	Номер	ACD ID на опашката за услуги.
transferredОбаждания	H	Номер	Общ брой обаждания, прехвърлени през този период на тази дата.