SÍH

Webex WFO API Referenční příručka

Pro nasazení s novým WFM

První publikováno: červenec 20, 2021
Poslední aktualizace: 17. ledna 2025

Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ. LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU" SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplicitní softwarové kopie tohoto dokumentu jsou považovány za nekontrolované. Nejnovější verzi naleznete v aktuální online verzi.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy a telefonní čísla jsou uvedeny na webových stránkách společnosti Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných zemích. Chcete-li zobrazit seznam ochranných známek Cisco, přejděte na tuto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova „partner" neznamená, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Obsah

Obsah 3

Začínáme 17

Oprávnění 17

Žádost o autorizaci 17

JSON požadavek 18

Použití autorizační odpovědi 18

Zničení relace 18

Práce s textovými soubory 18

Vytvoření uživatele API pro klasické Webex WFO 19

Přístup k rozhraním API WFM 21

Umístění stránky 21

Procedury 21

Historická data WFM rozhraní API 23

Autorizace API 25

GET Protocol/URI 25

Pole požadavku 25

Příklady souborů JSON 25

Prosba 25

Odpověď 26

Protokol a URI POST 27

Pole požadavku 27

Příklady souborů JSON 27

Prosba 27

Odpověď 28

Hromadný import kontaktů 31

Protokol a URI 31

Hromadný import kontaktů API 31

Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata) 31

Podporované formáty 32

Pole požadavků a odpovědí 32

CSV příklady souborů 38

Celý příklad 39

Krátký příklad 39

Příklady souborů JSON 39

Celý příklad 39

Krátký příklad 40

Formát ZIP 40

Poznámky 40

Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů 41

Hromadný import organizace API 43

Skupiny API protokolu a URI 43

Skupiny API polí požadavků a odpovědí 44

Protokoly a URI Teams API 44

Teams API pole požadavků a odpovědí 45

Osoby API protokolu a URI 45

Pole Osoby API žádosti a odpovědi 46

CSV Příklady souborů 49

Hromadný export dat sestavy API 51

GET Bulk Report Data Export API 51

ZÍSKAT hromadný export dat sestav API protokol a URI 51

Pole požadavků hromadného exportu dat sestavy API 51

Příklad hromadného exportu dat sestavy API souboru JSON 52

POST Hromadný report exportu dat API 52

Protokol a URI 53

Pole požadavku POST 53

Příklad souboru JSON 54

Pole odpovědí 54

Synchronní odezva 55

Asynchronní odezva 55

Příklad souboru 55

JSON požadavek 56

Konfigurace filtru sestav 57

Konfigurace parametru v Průzkumníku dat 57

Konfigurace formátu JSON pro požadavek API 60

Konfigurace filtrů rozsahu 60

Rozsah dat 60

Relativní datum 61

Kategorie a fráze API 63

ODSTRANIT kategorie a fráze API 63

Protokol DELETE a identifikátory URI 63

GET kategorie a fráze API 64
Protokol GET a identifikátory URI 64
Pole odpovědi GET 64
Kategorie POST a fráze API 65
Protokol POST a identifikátory URI 65
Pole odpovědi POST 66
PUT kategorie a fráze API 66
Protokol PUT a identifikátory URI 66
Pole odpovědi PUT 66
Příklad souboru GET/POST/PUT JSON 67
Kontaktní zařízení API 69
Protokol a URI API kontaktního zařízení 69
Parametry 69
Příklady souborů JSON API kontaktního zařízení 69
Příklad souboru odpovědí 69
Hromadné API kontaktního zařízení 71
Protokol a URI hromadného API kontaktního zařízení 71
Příklady souborů BULK API JSON kontaktního zařízení 71
Příklad souboru odpovědí 71
Kontaktní API 75
Protokol a URI 75
Pole požadavku 75
Provedení kombinovaného vyhledávání 82
Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat 82

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat s konkrétní hodnotou 82

Provedení vyhledávání událostí ticha 83

Příklad souboru JSON 84

Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true 85

Základní API základního vyhledávání kontaktů 87

Protokol a URI 87

Pole požadavku 87

Pole odpovědí 88

Příklad souboru JSON 89

Monitorování kontaktů API 91

Protokol a URI 91

Pole odpovědí 91

Příklad odpovědi JSON 92

Hodnotící formulář API 93

Protokol a URI 93

Pole odpovědí 93

Příklad souboru JSON 95

ID formuláře hodnocení API 99

Protokol a URI 99

Pole odpovědí 99

Příklad souboru JSON 101

Exportovat API 105

Protokol a URI 105

Pole požadavku 105

Pole odpovědí 105

Příklad výstupu souboru CSV 108

Obecný API importu textu 109

Protokol a URI 109

Pole požadavků JSON 109

Příklad souboru JSON 110

Import obecného textu s více soubory API 113

Protokol a URI 113

Pole požadavku 113

Podporované formáty 114

Příklad dávkového CSV souboru 115

Příklad souboru ZIP 115

Příklad souboru JSON 116

Tělo JSON 116

Obsah 117

Import API 119

GET Import Protocol a URI 119

Pole požadavku na import GET 119

GET Import polí odpovědí 119

Příklad souboru GET Import JSON 120

Protokol a URI importu POST 122

Import polí odpovědí POST 122

Příklad souboru JSON importu POST 123

Formát JSON 123

Formát odpovědi na úspěch POST 124

Importovat preferenční rozhraní API 125

Vytvořit API předvoleb importu 125

Vytvoření protokolu předvoleb importu a URI 125

Vytvořit pole žádosti o předvolbu importu 125

Příklad souboru JSON předvoleb importu 126

Vytvořit systémovou odpověď předvoleb importu 126

Odstranit API předvoleb importu 126

Odstranit protokol předvoleb importu a URI 126

Odstranit odpověď systému předvoleb importu 126

Předvolby importu API 127

Protokol a URI předvoleb importu 127

Pole odpovědí předvoleb importu 127

Příklad souboru JSON 127

Odezva systému 129

Předvolby importu podle ID API 129

Předvolby importu podle protokolu ID a URI 129

Importovat předvolby podle polí odpovědí ID 129

Příklad importu předvoleb podle ID souboru JSON 130

Odezva systému 130

Aktualizovat API předvoleb importu 130

Aktualizace protokolu předvoleb importu a URI 131

Aktualizace polí odpovědí předvoleb importu 131

Příklad souboru JSON předvoleb importu 131

Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu 132

Seznam pro zařazení/vyloučení API 133

ZÍSKAT API seznamu pro zařazení/vyloučení 133

GET Inclusion/Exclusion List API protokol a URI 133

Pole požadavků GET Inclusion/Exclusion List API Request 133

Pole odpovědí služby GET API 135

Příklad API souboru JSON služby GET 136

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API 136

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API protokol a URI 137

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API pole požadavků 137

Pole odpovědi seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API 138

Příklad seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API souboru JSON 139

POST Zahrnutí/Seznam vyloučených položek API 140

Seznam POST pro zařazení/vyloučení API protokol a URI 140

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API pole požadavků 140

Seznam POST pro zařazení/vyloučení API pole odpovědí 142

Seznam zahrnutí/vyloučení POST API Příklad souboru JSON 143

DELETE Include / Exclude List API 143

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API protokolu a URI 143

Odstranit seznam zahrnutí nebo vyloučení Systémová odpověď 143

Souhrn interakce Přečtěte si API 144

Protokol a URI 144

Příklad odpovědi 144

Práce API 145

Protokol a URI 145

Pole požadavku 145

Pole odpovědí 145

Příklady souborů JSON 147

Prosba 147

Odpověď 147

Rozhraní API pro organizační strukturu 149

Přiřazení rolí osobě API 149

Přiřazení rolí osobě API protokolu a URI 149

Přiřazení rolí osobě API polí požadavku 149

Přiřazení rolí osobě API Příklad souboru JSON 149

Společná skupina API 150

Protokol a URI společné skupiny API 150

Pole požadavků API společné skupiny 150

Organizační struktura Common API (podrobné informace) 150

Protokol a URI Common API 151

Pole běžných požadavků API 151

Pole odpovědi běžné API 151

Příklad souboru JSON běžné API 152

Skupinové API 153

Protokol a URI API skupiny 153

Pole požadavků API skupiny – všechny skupiny 154

Pole odpovědí API skupiny 154

Příklad souboru JSON API skupiny 155

Seskupení podle ID (s týmy) 156
Seskupení podle ID (s týmy), protokolu a URI 156
Pole požadavků pro seskupení podle ID (s týmy) 156
Pole odpovědi Seskupit podle ID (s týmy) 156
Seskupit podle ID (s týmy) Příklad souboru JSON 157
Skupinová osoba API 158
Protokol a URI API skupiny osob 158
Pole požadavku API osoby ve skupině 158
Pole odpovědí API skupinové osoby 158
Příklad souboru JSON API skupiny osob 159
Skupina (s rozsahem) API 159
Skupina (s rozsahem) API protokolu a URI 159
Skupina (s rozsahem) API pole požadavků 159
Skupina (s rozsahem) API pole odpovědí 160
Skupina (s rozsahem) API Příklad souboru JSON 160
Oprávnění API 160
Oprávnění API protokolu a URI 160
Oprávnění API pole odpovědí 161
Příklad API souboru JSON oprávnění 161
Osoba API 161
Protokol a URI osoby API 162
Pole požadavku osoby API 162
Příklad souboru JSON API osoby 163
Osoba podle ID API 164

Osoba podle identifikačního API protokolu a URI 164
Pole Osoba podle ID API požadavku (metoda PUT) 164
Osoba podle ID API pole odpovědi 167
Osoba podle ID API Příklad souboru JSON 168
Časové pásmo osoby API 169
Časové pásmo osoby API protokol a URI 169
Časové pásmo API pole odpovědi osoby 169
Časové pásmo osoby API příklad souboru JSON 170
Role API 170
Role API protokolu a URI 170
Role API pole požadavků 170
Role API pole odpovědí 171
Příklady rolí API souboru JSON 171
Tým API 172
Protokol a URI API týmu 172
Pole požadavků API týmu 173
Příklad souboru JSON API týmu 173
Týmy podle ID (s agenty) 173
Týmy podle ID (s agenty), protokol a URI 173
Pole požadavků týmů podle ID (s agenty) 174
Týmy podle ID (s agenty) Pole odpovědí 174
Týmy podle ID (s agenty) Příklad souboru JSON 175
Tým (s rozsahem) 177
Protokol a URI týmu (s rozsahem) 177

Pole požadavku týmu (s rozsahem) 177

Pole odpovědí týmu (s rozsahem) 177

Příklad souboru JSON týmu (s oborem) 177

API nájemce 178

Protokol a URI API tenanta 178

Pole požadavků API tenanta 178

Pole odpovědí API tenanta 179

Příklad souboru JSON API tenanta 179

Ovládací prvky nahrávání API 181

Ovládací prvky nahrávání API protokolu a URI 181

URI parametry požadavku 182

Parametry dotazu 182

Ovládací prvky nahrávání Ověřování API protokolu a URI 185

Přihlášení k API ovládacích prvků nahrávání 186

Odhlášení z ovládacího API nahrávání 187

Ovládací prvky nahrávání API příkazy požadavků 187

Použití ovládacích prvků nahrávání z příkazového řádku 191

Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API 193

Protokol a URI 193

Export jednoho kontaktu API 199

Protokol a URI 199

Příklad odpovědi 200

Řečové hity API 201

Řeč zasáhne API protokol a URI 201

Hlasové požadavky API pole odpovědí 201

Příklad souboru JSON API hity řeči 202

Konfigurace zaměření API 205

Konfigurace průzkumu API protokolu a URI 205

Pole odpovědí konfigurace API zaměření 205

Příklad souboru JSON konfigurace API zaměření 207

ID průzkumu API 211

ID zaměření API protokol a URI 211

ID zaměření API pole odpovědí 211

ID průzkumu API Příklad souboru JSON 213

Text hity API 215

Text Hits API protokolu a URI 215

Textové požadavky API pole odpovědí 215

Příklad textového požadavku na server API souboru JSON 216

Export přepisu API 219

Export přepisu API protokolu a URI 219

Export přepisu API polí požadavku 219

Příklad exportu přepisu API souboru CURL 219

Začínáme

Webex WFO obsahuje rozhraní RESTful API, která umožňují interakci s aplikací různými způsoby. Tato část vysvětluje, jak používat rozhraní API Webex WFO. Seznamte se s procesem autorizace, než přejdete na jiná rozhraní API.

Oprávnění

Proces autorizace je srovnatelný s přihlášením do Webex WFO. Proto musí být dokončen před provedením jakýchkoli požadavků na API. Pokud se chcete ověřit jako autorizovaný uživatel Webex WFO a jeho rozhraní API, musíte odeslat formátovaná pověření jako požadavek POST do koncového bodu autorizace API (/api/rest/authorize). Další informace naleznete v tématu Autorizace API .

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

Informace o tom, jak vytvořit pověření pro tento požadavek, najdete v tématu Vytvoření uživatele API pro klasickou službu WFO Webex WFO.

Žádost o autorizaci

Následující tabulka a příklad JSON ukazují, co by měl váš požadavek POST obsahovat a jak by měl být formátován.

Název	Req?	Typ	Popis
dějiště	N	Řetězec	Lokalizační kód země uživatele.
ID uživatele	A	Řetězec	ID uživatele tenanta.
heslo	A	Řetězec	Heslo uživatele.
Jazyk	A	Řetězec	Jazyk uživatele. Default = cs
tenantId	N	Řetězec	ID tenanta, ke kterému uživatel patří. Pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (ID uživatele a heslo) pro více než jednoho tenanta, zahrňte ID tenanta.

Požadavek JSON

```
{
        "locale": řetězec, "userId":
        řetězec, "heslo": řetězec,
        "jazyk": řetězec,
        "tenantId": celé číslo
}
```

Použití autorizační odpovědi

Po přijetí pověření obdržíte odpověď, která obsahuje ID relace. ID relace musí být zahrnuto jako záhlaví ve všech následujících voláních API. Tímto způsobem Webex WFO ověřuje, že jste přihlášeni a autorizováni k používání rozhraní API.

> **POZNÁMKA:** Některé API vývojové nástroje, jako je Postman, uloží ID relace a předá jej zpět následným požadavkům bez nutnosti zásahu. Jiné API nástroje vyžadují nastavení záhlaví ručně.

Toto ID relace musí být naformátováno v páru klíč-hodnota s klíčem "cookie" jako klíčem a ID relace přidaným za "hazelcast.sessionId=", jak je vidět v následující dvojici klíč-hodnota.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<ID relace, jak se zobrazuje v odpovědi Autorizace API>"

Zničení relace

Při vypnutí aplikace byste měli zničit HTTPS relaci (odhlásit se).

Odhlásit

- Vydejte požadavek HTTPS DELETE, abyste:

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

Práce s textovými soubory

Při importu textových dat pomocí Webex API WFO by text měl mít kódování UTF-8. To umožňuje zahrnutí speciálních znaků, které nejsou k dispozici s kódováním ASCII.

Vytvoření uživatele API pro klasickou Webex WFO

Pokud plánujete používat rozhraní API Webex WFO pro integrace třetích stran, společnost Cisco doporučuje vytvořit uživatelský účet API. Nakonfigurujete uživatele API stejně jako správce systému, ale účelem tohoto uživatele je povolit aplikacím jiných výrobců ověřování u Webex WFO.

> **Poznámka** : Chcete-li vytvořit tohoto uživatele, musíte mít výchozí roli správce systému nebo roli s ekvivalentními oprávněními. Tato role spotřebovává jednu licenci správce systému.

Další informace o autorizaci a ověřování uživatele pomocí Webex WFO naleznete v tématu Autorizace

API. Pokud narazíte na nějaké problémy, požádejte o pomoc technickou podporu.

Vytvoření uživatelského účtu API

1. Spusťte Webex WFO a přihlaste se jako správce systému.

   > **POZNÁMKA** : Pokud se přihlašujete k produktu poprvé, vytvořte další účet pro správu.

2. Přejděte na Správa aplikací > Globální konfigurace uživatele > > Uživatelé.
3. **Vyberte možnost Vytvořit nového uživatele** a vyplňte následující pole v části Informace o uživateli.
   - Jméno a **příjmení** – zadejte křestní jméno a příjmení, které identifikuje účel uživatele. Zadejte **například API** jméno a **uživatele** jako příjmení.
   - **Uživatelské jméno** – zadejte platnou e-mailovou adresu. Toto je uživatelské jméno Webex WFO uživatele, které bude použito k přihlášení.
4. Do pole heslo **zadejte heslo, které splňuje požadavky na složitost hesla vašeho tenanta** .
5. **V poli Role** přiřaďte uživateli výchozí roli správce systému.
6. **Nastavte pole Tým** na Výchozí tým. Tuto hodnotu můžete nastavit na alternativní tým, pokud dáváte přednost.
7. Vyberte přidružené skupiny a týmy, které by tento účet měl mít rozsah. Jako skupinu můžete vybrat jednotlivé týmy, název skupiny nebo název tenanta. Výběrem názvu tenanta zvýrazníte všechny týmy v rámci této skupiny.

11. V poli Zobrazení WFM přiřaďte **EnterpriseView** jako hlavní zobrazení. To umožňuje uživateli zobrazit všechny uživatele.
12. Klepněte na tlačítko **Uložit** v pravém horním rohu uživatelského rozhraní.

Související témata

Přečtěte si referenční příručku Webex WFO API.

Přístup k rozhraním API WFM

Webex WFO New WFM používá interaktivní web k dokumentaci rozhraní API, který je k dispozici pro všechna zákaznická prostředí. Toto téma podrobně popisuje postupy pro přístup k rozhraním API WFM. To zahrnuje postup povolení požadovaných oprávnění, získání ověřovacího tokenu, autorizace relace a ukončení relace.

> **POZNÁMKA** Omezení rychlosti pro rozhraní API WFM na token uživatele je 500 volání za minutu a 10 000 hovorů za hodinu. Toto omezení přenosové rychlosti se nevztahuje na WFM historická rozhraní API.

Adresa URL prostředí vaší organizace se řídí níže uvedenou šablonou, kde [customerURL] je pro vaši organizaci jedinečná.

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

Umístění stránky

- WFM > oprávnění
- Uživatelská nastavení > osobní přístupové tokeny

Procedury

Povolení přístupu k rozhraním API nové WFM

1. V seznamu **Role** vyberte roli, pro kterou chcete povolit oprávnění.
2. **Vyberte kartu Funkce** .
3. V části **Přístup k aplikaci Open Calabrio WFM** > **API** povolte jedno nebo více z následujících oprávnění.
    - Přečtěte si prognózu
    - Číst organizaci
    - Požadavek na přečtení
    - Číst plán
    - Napsat prognózu
    - Organizace psaní
    - Napsat požadavek

- Plán zápisu

4. V části **Open Calabrio WFM** > **Web** povolte **oprávnění Osobní přístupové tokeny** .

Vygenerování tokenu

Generování přístupového tokenu je jednorázová akce. Po vytvoření tokenu ho uložte do snadno přístupného umístění pro budoucí použití. Pokud token ztratíte, můžete znovu vygenerovat nový.

1. Přejděte na **Nastavení uživatele>** Osobní přístupové tokeny .
2. Zadejte jedinečný název do **textového pole Název aplikace** .
3. Klikněte na **Generovat token**.
4. Zkopírujte token.

> **Poznámka:** Token nefunguje, pokud uživatel vytvářející token má datum opuštění, které uplynulo, nebo pokud je uživatel odstraněn.

Autorizovat

1. Přejděte na adresu URL vaší organizace pro Webex rozhraní API WFM WFO.
2. Klikněte na **Autorizovat**. Zobrazí se okno Dostupná oprávnění.
3. Vložte token, který jste zkopírovali v předchozím postupu, **do textového pole Hodnota** .
4. Klikněte na **Autorizovat**.
5. Kliknutím na **tlačítko Zavřít** zavřete okno. Nyní můžete spouštět dotazy a příkazy pro dostupná rozhraní API WFM.

Ukončení autorizované relace

1. Klikněte na **Autorizovat**.
2. Klikněte na **Odhlásit**.

Historická data WFM rozhraní API

Webex WFO podporuje historická datová rozhraní API pro všechny aktuální i nové verze WFM (TWFM a New WFM). Tato historická datová rozhraní API umožňují uživatelům importovat externí WFM historická data z integrovaných platforem kontaktních center. Díky těmto integracím můžete předpovídat, nastavovat sledování výkonu agenta a další.

> **DŮLEŽITÉ** : Chcete-li zajistit správnou podporu při integraci s historickými datovými rozhraními API, zapojte se do Webex profesionálních služeb WFO a nastavte plán spravovaných služeb pro podporu vašeho
> Organizace s vývojem a nasazením vaší integrace Webex WFO.

Adresa URL prostředí vaší organizace se řídí níže uvedenou šablonou, kde [customerURL] je pro vaši organizaci jedinečná.

Adresy URL pro historická datová rozhraní API se řídí níže uvedeným formátem.

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

Adresy URL historických dat API dokumentace se řídí níže uvedeným formátem.

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

Autorizovat

1. Přejděte na adresu URL vaší organizace pro Webex WFO WFM API pro historická data.
2. Klikněte na **Autorizovat**. Zobrazí se okno Dostupná oprávnění.
3. Vložte klíč tenanta, který jste obdrželi od kontaktní osoby Webex WFO.
4. Klikněte na **Autorizovat**.
5. Kliknutím na **tlačítko Zavřít** zavřete okno. Nyní můžete spouštět dostupná rozhraní API pomocí klíče zdroje dat, který vám poskytne kontaktní osoba Webex WFO.

Ukončení autorizované relace

1. Klikněte na **Autorizovat**.
2. Klikněte na **Odhlásit**.

Autorizovat API

Autorizační API umožňuje uživatelům získat autorizaci k přihlášení k Webex WFO a přijímat informace spojené s autorizovaným uživatelem.

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

GET Protocol/URI

Identifikátor URI	/api/rest/authorize
Metoda	GET

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
dějiště	N	Řetězec	Lokalizační kód země uživatele.
ID uživatele	A	Řetězec	ID uživatele tenanta.
heslo	A	Řetězec	Heslo uživatele.
Jazyk	A	Řetězec	Jazyk uživatele. Default = cs
tenantId	N	Řetězec	ID tenanta, ke kterému uživatel patří. Pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (ID uživatele a heslo) pro více než jednoho tenanta, zahrňte ID tenanta.

Příklady souborů JSON

Prosba

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

```
{
        "locale": řetězec,
```

"userId": řetězec, "heslo":
řetězec, "jazyk": řetězec,
"tenantId": celé číslo
}

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"id":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"novak", "teamId":3,
"teamName":"Výchozí tým",
"groupId":2, "groupName":"Výchozí
skupina", "lang":"cs",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"America\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"oprávnění":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",

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

POST protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/authorize
Metoda	POST

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
dějiště	N	Řetězec	Lokalizační kód země uživatele.
ID uživatele	A	Řetězec	ID uživatele tenanta.
heslo	A	Řetězec	Heslo uživatele.
Jazyk	A	Řetězec	Jazyk uživatele. Default = cs
tenantId	N	Řetězec	ID tenanta, ke kterému uživatel patří. Pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (ID uživatele a heslo) pro více než jednoho tenanta, zahrňte ID tenanta.

Příklady souborů JSON

Prosba

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

```
{
        "locale": řetězec,
        "userId": řetězec,
```

```
        "password":     řetězec,
        "jazyk":        řetězec,
        "tenantId": celé číslo
}
```

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
        "id":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"novak", "teamId":3,
        "teamName":"Výchozí tým",
        "groupId":2, "groupName":"Výchozí
        skupina", "lang":"cs",
        "country":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "oprávnění":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring", "AdministrPasswordPolicy",
```

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

Hromadný import kontaktů

Třetí strany používají rozhraní API pro hromadný import kontaktů ke sloučení a vložení metadat a záznamů do vícedílného požadavku HTTPS.

Existují dvě rozhraní API pro hromadný import:

- Hromadný import kontaktů API – používá se třetími stranami; umožňuje vkládání metadat i záznamů do vícedílného požadavku HTTPS

  > **Poznámka** : Můžete také použít API hromadný import kontaktů k hromadnému importu kontaktů prostřednictvím datového serveru. Viz Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů.

- Kontaktní API v reálném čase – používá Webex klientovi pro nahrávání WFO Smart Desktop; nejprve vloží metadata a později nahraje samostatně nahrávky na základě odezvy z vložení metadat. To umožňuje klientovi odložit nahrávání nahrávek a umožňuje vložení kontaktů, zatímco hovor stále probíhá. To však nutí klienta sledovat ID a nahrát nahrávky pro správný kontakt.

protokolu a URI

Hromadný import kontaktů API

Identifikátor URI	/api/upload/kontakty
Metoda	POST
Oprávnění	Správa tenanta
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata)

Identifikátor URI	/api/rest/wfo/contact/import

Metoda	POST
Oprávnění	Zachyťte kontakty, zaznamenejte hlas/záznamovou obrazovku
Typ obsahu	application/JSON

Podporované formáty

V požadavku s více částmi lze zahrnout následující formáty.

Typ	Popis
CSV	Soubor oddělený čárkami používaný k přiřazování metadat.
JSON	Stejný formát metadat jako API v reálném čase, ale lze jej použít pro hromadný import.
WAV	Formát záznamu zvuku.
WEBM	Kombinovaný formát záznamu zvuku a videa.
WEBMA	Pouze zvukový formát (kontejner WebM).
WEBMV	Formát pouze pro video (kontejner WebM).
SPX	Formát zvuku.
WMV	Kombinovaný formát záznamu zvuku a videa (nebo pouze video, pokud je spárován se zvukem ve stejném kontaktu).
OPUS	Formát zvuku.

Pole požadavků a odpovědí

Soubory CSV a JSON obsahují pole definovaná v následující tabulce. Ne všechna pole se používají v obou typech souborů. Soubor, ke kterému se pole vztahuje, je uveden v popisu.

Název	Req?	Popis
ID agenta	A	Používá se v CSV a JSON. ID agenta v jednom ze tří formátů. Zpracování čísel

Náze	Req?	Popis
		Který formát se používá na základě analýzy obsahu. ▪ ID osoby. Jedinečný identifikátor z WfoPerson.id. Toto číslo se také používá v tabulce Export uživatele (Správa aplikací > globální > uživatelé > sloupci Import a export > export > ID uživatele). Není to stejné jako ID v profilu uživatele Webex WFO. ▪ Přihlášení k účtu AD. Doména\uživatelské jméno (vyžaduje "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Při nahrávání kontaktů pomocí CSV je vyžadováno ID agenta. Pokud k vytvoření požadavku používáte JSON, ID agenta je volitelné. V druhém případě je ID agenta nastaveno na ID ověřeného uživatele, který inicioval nahrávání. Max. počet znaků = 254 Výchozí nastavení = žádný
AssocCallId	N	Používá se v CSV a JSON. ID, které spojuje kontakty dohromady. Například přepojený hovor od jednoho agenta k druhému má stejné ID. Max. počet znaků = 52 Výchozí hodnota = NULL
Audio.Umístění	N	Používá se v CSV a JSON. V podobjektu Audio. Název klíče (souboru) záznamu ve vícedílném požadavku. Může to být jakýkoli podporovaný formát záznamu (audio / obrazovka / kombinace). Pro každý kontakt je povolen pouze jeden zvukový soubor. Název klíče musí mít platnou příponu, která odpovídá typu média záznamu. Přípona identifikuje soubor jako zvukový záznam nebo záznam obrazovky, nebo obojí. Max. počet znaků = 128 Výchozí = Žádný

Název	Req?	Popis
Audio.StartTimeMs	N	Používá se v CSV a JSON. V podobjektu Audio. Počáteční čas v milisekundách GMT od 1970-01-01 (UNIX čas) zvukového záznamu. To se používá k určení posunu zvuku od okamžiku, kdy kontakt začne. Maximální počet znaků = dlouhý Výchozí nastavení = ContactStartTimeMs
Volaná adresa	N	Používá se v CSV. Volané telefonní číslo. Max. počet znaků = 64 Výchozí = prázdný řetězec
Nazvaný	N	Používá se ve formátu JSON. Volané telefonní číslo. Max. počet znaků = 64 Výchozí hodnota = NULL
ID volání	N	Používá se v CSV a JSON. ID identifikující kontakt. Max. počet znaků = 128 Výchozí nastavení = NULL
Povolání	N	Používá se ve formátu JSON. Telefonní číslo pro volání. Max. počet znaků = 64 Výchozí hodnota = NULL
Adresa volání	N	Používá se v CSV. Telefonní číslo pro volání. Maximální počet znaků = 64

Náze	Req?	Popis
		Výchozí nastavení = prázdný řetězec
ClientTimeZone	J	Používá se v CSV a JSON. Časové pásmo ve formátu UTC. Podporován je také čas Windows. Klient nahrávání na ploše odesílá časy systému Windows, které jsou mapovány na Olsonův čas. Max. počet znaků = 255 Výchozí nastavení = časové pásmo zákazníka, jak je definováno v Webex WFO **PŘÍKLAD–** 06:00
KontaktStartTimeMs	J	Používá se v CSV a JSON. Počáteční čas v milisekundách GMT od 1970-01-01 (UNIX čas). Hodnota v tomto poli je povinná, takže pokud hodnota chybí, API použije aktuální čas nahrávání. Všimněte si, že to pravděpodobně vede ke špatnému uživatelskému prostředí s mnoha kontakty, které mají stejné časové razítko. **DŮLEŽITÉ** : Pokud importujete kontakty pomocí aplikace Excel, je nutné naformátovat sloupec Čas zahájení na Zobrazení milisekund (další informace naleznete v uživatelské dokumentaci aplikace Excel). V opačném případě aplikace Excel zkrátí milisekundy, což má za následek falešný čas a zabrání správnému importu nahrávek. Maximální počet znaků = dlouhý Výchozí = aktuální doba nahrávání **PŘÍKLAD** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Směr	J	Používá se v CSV a JSON. Směr hovoru, příchozí nebo odchozí. 1 = odchozí 0 = příchozí

Název	Req?	Popis
		Max. počet znaků = 1 Výchozí = NULL
Linka	N	Používá se v CSV a JSON. Linie/prodloužení agenta. Max. počet znaků = 64 Výchozí hodnota = NULL
metadata.<vlastní metadata Název pole>	N	Používá se v CSV. Vlastní pole metadat, která se mají naplnit. Pokud pole neexistuje, bude vytvořeno. Jakýkoli sloupec začínající řetězcem "metadata" bude považován za vlastní pole metadat. **PŘÍKLAD** Chcete-li nastavit "accountNumber", vytvořte sloupec s názvem "metadata.accountNumber". Maximální počet znaků název pole = 39 Maximální počet znaků hodnoty vlastních metadat = 2056
VlastníMetadata	J	Používá se ve formátu JSON. Vlastní pole metadat, která se mají naplnit. Pokud pole neexistuje, bude vytvořeno. Objekt obsahuje data ve formě párů název/hodnota. **PŘÍKLAD"** číslo_účtu":"123456" Maximální počet znaků název pole = 39 Maximální počet znaků hodnoty vlastních metadat = 2056
Nahrávání1	A	Používá se v CSV. Název klíče (souboru) záznamu ve vícedílném požadavku. Může to být jakýkoli podporovaný formát záznamu (audio / obrazovka / kombinace). Pro každý kontakt je povolen pouze jeden zvukový soubor. Název klíče musí mít platnou příponu, která odpovídá typu média záznamu. Rozšíření

Náze	Req?	Popis
		identifikuje soubor jako zvukový záznam nebo záznam obrazovky, nebo obojí. Max. počet znaků = 128 Výchozí = Žádný
Nahrávání2	N	Používá se v CSV. Název klíče (souboru) záznamu ve vícedílném požadavku. Může to být jakýkoli podporovaný formát záznamu (audio / obrazovka / kombinace). Pro každý kontakt je povolen pouze jeden zvukový soubor. Název klíče musí mít platnou příponu, která odpovídá typu média záznamu. Přípona identifikuje soubor jako zvukový záznam nebo záznam obrazovky, nebo obojí. Max. počet znaků = 128 Výchozí = Žádný
Nahrávání3	N	Používá se v CSV. Název klíče (souboru) záznamu ve vícedílném požadavku. Může to být jakýkoli podporovaný formát záznamu (audio / obrazovka / kombinace). Pro každý kontakt je povolen pouze jeden zvukový soubor. Název klíče musí mít platnou příponu, která odpovídá typu média záznamu. Přípona identifikuje soubor jako zvukový záznam nebo záznam obrazovky, nebo obojí. **Poznámka:** Musí existovat zvukový soubor nebo se import nezdaří. Max. počet znaků = 128 Výchozí = Žádný
Recording2Offset	J	Používá se v CSV. Posun položky Recording2 od Recording1. **PŘÍKLAD** : Zvukový soubor (WAV), který se spustí 5 sekund po souboru obrazovky (WEBM) má posun 5000 (5000 = 5 sekund). Maximální počet znaků = dlouhý

Náze	Req?	Popis
		Výchozí nastavení = 0
Obrazovka.Umístění	N	Používá se v CSV a JSON. V podobjektu Obrazovka. Název klíče (souboru) záznamu ve vícedílném požadavku. Může to být jakýkoli podporovaný formát záznamu (audio / obrazovka / kombinace). Pro každý kontakt je povolen pouze jeden zvukový soubor. Název klíče musí mít platnou příponu, která odpovídá typu média záznamu. Přípona identifikuje soubor jako zvukový záznam nebo záznam obrazovky, nebo obojí. Max. počet znaků = 128 Výchozí = Žádný
Screen.StartTimeMs	N	Používá se v CSV a JSON. V podobjektu Obrazovka. Počáteční čas v milisekundách GMT od 1970-01-01 (UNIX čas) záznamu obrazovky. To se používá ke zjištění posunu obrazovky od okamžiku, kdy kontakt začne. Maximální počet znaků = dlouhý Výchozí nastavení = ContactStartTimeMs

CSV příklady souborů

CSV lze nahrát jako součást žádosti o nahrání s více částmi. Některá pravidla týkající se formátu jsou následující.

- Počet sloupců je proměnný. Pokud například chcete vždy používat časové pásmo zákazníka, není nutné do CSV zahrnout sloupec Časové pásmo.
- Sloupce zahrnuté v CSV mohou být v libovolném pořadí.
- Počet sloupců v každém řádku musí odpovídat počtu sloupců záhlaví.
- Pokud má hodnota čárku, musí být obklopena uvozovkami.
- Pokud hodnota není známa pro konkrétní kontakt, ale záhlaví existuje, použijte pro tento sloupec prázdný řetězec.

> **Poznámka** Úspěšná odpověď je formátována ve formátu JSON, protože odpověď přidá nějaký stav pro každý kontakt a záznam.

Celý příklad

Tento příklad ukazuje soubor, který používá všechna možná pole pro CSV soubor.

```
ID agenta,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd šaty,směr,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje pouze pole vyžadovaná pro soubor CSV.

```
ID agenta,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000 call1.wav
2,1447110000000 call2.wav
```

Příklady souborů JSON

Kontaktní informace lze importovat do Webex WFO ve formátu JSON jako alternativu k CSV formátu.

Celý příklad

Následuje příklad formátovaného souboru JSON.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Centrální standardní čas",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Směr":1,
    "Zvuk":[
        {
            "Umístění":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Obrazovka":[
            "Umístění":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "číslo_účtu":"123456",
```

```
22                "oddělení":"prodej"
23            }
24        }
```

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje jenom pole vyžadovaná pro soubor JSON.

```
1  {
2      "AgentId":"acme\smithj",
3      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4      "Zvuk":[
5          {
6              "Umístění":"25.wav"
7          }
8      ]
9  }
```

Formát ZIP

Formát ZIP je zpracován jinak než CSV nebo JSON, protože se jedná o kolekci souborů, které jsou zpracovány, jako by byly jednotlivé soubory v rámci vícedílného požadavku.

- Název souboru je klíč, na který je potřeba odkazovat ve formátu CSV/JSON.
- Jakákoli struktura složek v souboru ZIP je sloučena a ignorována.

Například požadavek s více částmi vypadá takto.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (obsahuje 2 řádky, pro call1 a call2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Tento vícedílný požadavek je zpracován, jako kdyby soubory byly všechny v souboru ZIP nebo všechny jednotlivě v požadavku s více částmi.

Poznámky

- Na pořadí souborů nezáleží.
- Nahrání kontaktu, který obsahuje název souboru záznamu, ale neobsahuje tento záznam, se nepodaří vložit.

- Nahrání, které obsahuje nahrávku, na kterou není odkazováno v CSV nebo JSON, bude tento záznam ignorovat.

DŮLEŽITÉ Musíte mít přístup správce klienta, přístup k datovému serveru, který chcete použít pro hromadný import kontaktů, a oprávnění k hromadnému importu pro vaši roli.

Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů

Pomocí API hromadného importu kontaktů můžete hromadně nahrávat kontakty prostřednictvím

datového serveru. Použití API hromadného importu kontaktů vyžaduje následující:

- Webex roli správce WFO s povoleným oprávněním Hromadný import.
- Přístup pro čtení/zápis na datový server.

Hromadné nahrání kontaktů prostřednictvím datového serveru:

PŘEDPOKLAD Aby bylo možné hromadný import úspěšně nahrát soubory pomocí datového serveru, musí být datový server nakonfigurován v rámci Webex WFO. Může se jednat o datový server, který se již používá pro všechny
Jiného účelu nebo nového datového serveru. Pokud konfigurujete nový datový server pro hromadný import, přečtěte si téma "Konfigurace datového serveru" v *uživatelské příručce* Webex WFO.

1. Chcete-li použít datový server, který je již nakonfigurován ve Webex WFO, přejděte na **stránku Konfigurace** datového serveru (Správa aplikací > Konfigurace systému > Konfigurace datového serveru) a vyberte tento datový server.
2. **V části Nastavení synchronizace** místního datového serveru ACD zkontrolujte, zda **je vybrána možnost Povolit zachytávání** a zda **je přiřazen obecný (výchozí**) ACD.
3. Klikněte na **Uložit**.
4. Vytvořte soubor CSV (ne JSON), který obsahuje všechna povinná pole a všechna volitelná pole, která chcete přidat.
5. Před soubor zadejte slovo KONTAKT. Ve slově se rozlišují malá a velká písmena a musíte ho zadat velkými písmeny.

PŘÍKLAD
Soubor CSV má název ExampleContacts.csv. Musíte jej přejmenovat s předponou CONTACT následujícím způsobem:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Umístěte soubor CSV a všechny přidružené mediální soubory do složky GIS <tenant> na datovém serveru. Tato složka se nachází v umístění definovaném polem Umístění souboru GIS regionálního datového serveru na stránce Konfigurace datového serveru.

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

Hromadný import organizace API

Importní API hromadné organizace používají třetí strany k nahrání organizační struktury kontaktního centra (skupiny, týmy a lidé) do Webex WFO.

API pouze vkládá a aktualizuje skupiny, týmy a osoby. Nikdy se neodstraní, takže je bezpečné importovat podmnožinu organizační struktury. Import je opakovatelný, protože API upraví pouze ta pole, která se změní. Je bezpečné importovat stejný soubor vícekrát.

Import zpracovává skupiny, týmy a osoby následujícím způsobem.

> **DŮLEŽITÉ** : Pokud nahráváte soubor CSV pro hromadný import organizace pro skupiny nebo týmy, záhlaví sloupců se musí shodovat s odpovídajícími poli požadavků a odpovědí v následujících tabulkách
> přesně. Pořadí ani vynechání žádného ze sloupců nelze změnit, a to ani v případě, že nejsou vyžadovány pro každou jednotlivou položku.

Skupiny API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/upload/groups
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Skupiny. Skupina je identifikována sloupcem groupName. Pokud hodnota v poli groupName odpovídá existující skupině, použije se tato skupina. Pokud je groupName nový, vytvoří se skupina s tímto názvem a aktivuje se.

Skupiny API poli požadavků a odpovědí

Název	Req?	Popis
id	A	ID skupiny v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem dat skupiny a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. **Poznámka:** Pokud je skupina nová skupina, musí být ID nastaveno na hodnotu 0 (nula), jinak se import nezdaří.
Jméno	A	Název skupiny. Max. počet znaků = 60 Výchozí nastavení = žádný
activatedDate	A	Datum aktivace skupiny ve formátu MM/DD/RRRR. Výchozí nastavení = aktuální datum
deactivatedDate	A	Datum deaktivace skupiny ve formátu MM/DD/RRRR.

Týmy API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/upload/teams
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Týmy. Tým je identifikován sloupcem teamName. Pokud hodnota v parametru teamName odpovídá existujícímu týmu, použije se tento tým. Pokud se skupina, do které tento tým patří, změnila, aktualizuje se tento vztah. Pokud je teamName nový, vytvoří se tým s tímto názvem v rámci zadané skupiny a aktivuje se.

Teams API pole požadavků a odpovědí

Název	Req?	Popis
id	A	ID týmu v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem týmových dat a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. **Poznámka:** Pokud je tým nový tým, musí být ID nastaveno na hodnotu 0 (nula), jinak se import nezdaří.
Jméno	A	Název týmu. Max. počet znaků = 60
activatedDate	A	Datum aktivace skupiny ve formátu MM/DD/RRRR. Výchozí nastavení = aktuální datum
deactivatedDate	A	Datum deaktivace skupiny ve formátu MM/DD/RRRR.
parentGroupId	A	Název skupiny, do které tým patří.
produktivitaKompilace	A	Označuje, zda mají být zahrnuty statistiky týmu, když služba Sběr sestavuje statistiky produktivity (pravda/nepravda). Výchozí nastavení = pravda

Osoby API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/upload/osoby
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

osob. Osoba je identifikována e-mailem, adLogin nebo acdId. Pokud některá z těchto hodnot odpovídá existující osobě, použije se tato osoba. Pokud se změnilo členství v týmu, jméno, časové pásmo, národní prostředí nebo aktivní stav této osoby, aktualizuje se odpovídajícím způsobem. Pokud je nalezena shodná osoba, API nikdy nevymaže jeden ze tří identifikátorů

Pokud hodnota již existuje. Pokud je například nalezena shoda na e-mailové adrese, ale importovaný soubor CSV neobsahuje ID ACD uživatele, ale v databázi jej již máme, stávající hodnota se nepřepíše. Pokud jsou všechny tři identifikátory osob nové, vytvoří se nová osoba a bude jí přidělena výchozí role agenta.

Osoby API polích požadavků a odpovědí

Název	Req?	Popis
personId	A	ID osoby v Webex WFO. Číslo ID můžete identifikovat exportem dat osoby a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. Pokud se jedná o novou osobu, použijte 0 (nulu).
E-mail	A	E-mailová adresa uživatele. Max. počet znaků = 254 Výchozí nastavení = žádný
Jméno	A	Křestní jméno uživatele. Max. počet znaků = 50 Výchozí nastavení = žádný
příjmení	A	Příjmení uživatele. Max. počet znaků = 50 Výchozí nastavení = žádný
časové pásmo	N	Časové pásmo agenta. Výchozí nastavení = časové pásmo zákazníka Úplný seznam názvů časových pásem naleznete v tématu Import a Export uživatelů. **PŘÍKLAD** : Amerika/Chicago
adLogin	N	Přihlašovací jméno uživatele ke službě Active Directory. Max. počet znaků = 50 Výchozí nastavení = žádný

Náze	Req?	Popis
členská skupina	N	Tým, do kterého uživatel patří.
aktivovaný	N	Datum aktivace uživatele ve formátu MM/DD/RRRR. Výchozí nastavení = aktuální datum
deaktivoval	N	Datum deaktivace uživatele ve formátu MM/DD/RRRR. **POZNÁMKA** : Chcete-li aktivovat deaktivovaného uživatele při importu uživatelů, nastavte toto datum na 12/31/2999.
dějiště	N	Jazyk používaný uživatelem. Default = cs
role	N	Role přiřazené uživateli. Více rolí je odděleno středníky.
ScopeGroups	N	Skupiny v rámci oboru uživatele. Více skupin je oddělené středníky.
ScopeTeams	N	Týmy v rámci oboru uživatele. Více týmů je oddělené středníky.
enableScheduling	N	Označuje, zda může být uživatel naplánován ve formátu Pravda nebo Nepravda (pouze WFM). Výchozí nastavení = false
pohledy	N	Zobrazení, která jsou uživateli přiřazena v WFM (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
hlavní zobrazení	N	Hlavní zobrazení uživatele v WFM (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
companyStartDate	N	Datum, kdy uživatel začal pracovat se společností ve formátu MM/DD/RRRR (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné

Název	Req?	Popis
companyEndDate	N	Datum, kdy uživatel opustil společnost ve formátu MM/DD/RRRR (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
departmentStartDate	N	Datum, kdy uživatel začal pracovat s oddělením ve formátu MM/DD/RRRR (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
employeeId	N	ID zaměstnance uživatele (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
hodnost	N	Pozice uživatele v rámci kontaktního centra (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
qmZobrazení	N	Zobrazení přiřazená uživateli v QM (pouze QM). Výchozí nastavení = žádné
isReconcileOnly	N	Pokud je tato možnost vybrána, agent použije nahrávání brány a všechna volání agenta vyžadují odsouhlasení po volání (pouze QM). Výchozí nastavení = žádné
Scopetenant	N	Při nastavení na hodnotu TRUE má uživatel rozsah pro všechny skupiny, týmy a uživatele. Při nastavení na hodnotu FALSE je obor uživatele nastaven tak, jak je nakonfigurován v polích Týmy oboru a Skupiny oboru (pravda/nepravda). Výchozí nastavení = žádné
acdId	A	ID uživatele v ACD. Výchozí = žádný **POZNÁMKA** Toto pole je povinné, pokud jste zaškrtli políčko „Povolit plánování pro tohoto uživatele“.
acdServerId	A	ID ACD, který je zdrojem dat pro uživatele.

Náze	Req?	Popis
		Výchozí = žádný **POZNÁMKA** Toto pole je povinné, pokud jste zaškrtli políčko „Povolit plánování pro tohoto uživatele“.

CSV Soubor Příklady

Skupiny CSV Příklad

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Prodej,01.04.2018,01.01.2019
0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

Týmy CSV Příklad

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Prodej aut, 01.04.2018,01.01.2019,Prodej,Pravda
0,Prodej dílů, 01.04.2018,01.01.2019,Prodej,Nepravda
```

Hromadný export dat sestav API

Hromadný export dat sestavy API vám umožňuje načíst data ze sestav v Průzkumníku dat. Pokud jsou data, která požadujete, příliš velká na to, aby se mohla okamžitě vrátit, poskytne vám ID požadavku, abyste mohli data načíst, jakmile budou připravena.

Po konfiguraci filtrů v sestavě v Průzkumníku dat můžete upravit parametry sestavy ve volání API.

> **POZNÁMKA** V každém požadavku na export můžete exportovat maximálně 1 000 záznamů. Pokud potřebujete exportovat více než 1 000 záznamů, vytvořte více omezených exportů.

ZÍSKEJTE hromadný export dat přehledů API

Metoda GET pro hromadný export dat sestavy API vám umožňuje zkontrolovat stav předchozího požadavku nebo načíst data z asynchronního požadavku pomocí ID požadavku.

> **POZNÁMKA** ID požadavku je obsaženo v odpovědi na akci GET nebo POST, pokud jsou požadovaná data příliš velká nebo je nelze rychle vrátit.

ZÍSKEJTE hromadný export dat sestavy API Protocol and URI

Identifikátor URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Metoda	GET
Povolení	ReportAuthoring
Typ obsahu	Text/CSV
Parametry	requestId

ZÍSKEJTE hromadný export dat přehledu API Požadavek Pole

Název	Požadováno	Popis
ID žádosti	A	ID požadavku, které bylo vráceno, když byla provedena akce POST

ZÍSKEJTE export dat hromadného přehledu API Soubor JSON Příklad

Následuje příklad formátovaného požadavku 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": "[]"
            },
            "specifikace stránky": [
            {
            "offset": 0,
            "limit": 100
    },
            {
            "offset": 0,
            "limit": 100
            }
    ]
}
```


Export dat hromadného přehledu POST API

Metoda POST pro hromadný export dat sestavy API vrací data ze sestavy v Průzkumníku dat. Pokud jsou požadovaná data dostatečně malá na to, aby byla rychle vrácena, tělo odpovědi obsahuje data sestavy ve formátu CSV. Pokud jsou požadovaná data příliš velká nebo je nelze rychle vrátit, tělo odpovědi obsahuje ID požadavku, které lze použít k pozdějšímu načtení dat.

> **DŮLEŽITÉ** Tento API je zastaralý. Je k dispozici pouze stávajícím zákazníkům Cisco, kteří jej již využívají. Pokud chcete použít toto API, kontaktujte prosím podporu Cisco.

Protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metoda	POST
Povolení	ReportAuthoring
Typ obsahu	Text/CSV
Parametry	reportId

Požadavek POST Pole

Název	Popis
Název schématu	Název schématu pro část API. Tyto by měly být zkopírovány z Příklad souboru JSON.
Akce	Úkol, který by měl API splnit. V tomto případě "Export_CSV."
QName	Kvalifikovaný název. Tyto informace lze nalézt otevřením sestavy v Průzkumníku dat a následným otevřením konzoly prohlížeče. Vyhledejte řetězec **RENDER_REACT_REPORT** v konzole a najděte QName.
Kódované hodnoty parametrů	Hodnoty, které budete měnit oproti výchozí sestavě. Zařízení parametry, které se zde zadávají, je nutné nejprve nakonfigurovat v sestavě v Průzkumníku dat. Viz Konfigurace filtru přehledů.
Offset	Vzdálenost od horní, levé buňky v tabulce k buňce, ze které má API začít vracet data. První instance offsetu v požadavku těla označuje řádky a druhá instance označuje sloupce.
Omezit	Největší počet buněk, které by měl API vrátit. První instance limitu v požadavku těla označuje řádky a druhá instance označuje sloupce.

Příklad souboru 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_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"
    },
    "specifikace stránky": [
        {
            "offset": 0,
            "limit": 100
        },
        {
            "offset": 0,
            "limit": 100
        }
    ]
```


Odpověď Pole

Existují dvě možné odpovědi na toto API. Pokud lze data rychle vrátit, synchronní odpověď obsahuje požadovaná data ve formátu CSV. Pokud požadovaná data nelze rychle vrátit, odpověď bude obsahovat odpověď JSON s ID požadavku a stavem požadavku. Tyto výstupy zahrnují pole definovaná v následujících tabulkách.

Synchronní Odezva

Pole	Popis
Typ obsahu	Formát obsahu. K dispozici je pouze formát CSV.
Rozsah obsahu	Celkový počet dostupných řádků a celkový počet sloupců K dispozici.
Tělo	Údaje přehledu ve formátu CSV.

Asynchronní Odezva

Pole	Popis
ID žádosti	Formát obsahu. K dispozici je pouze formát CSV.
Stav	Aktuální stav požadavku. **POZNÁMKA** Zpráva, kterou nelze zpracovat, jde okamžitě do fronty zpráv a je uložena jako úloha v databázi, takže Lze sledovat. Stavové pole zobrazuje stav úlohy v době volání. Zobrazí se jeden z následujících stavů. ▪ Ve frontě – požadavek je úspěšně zachycen ve frontě zpráv a databázi. ▪ Zpracování – Zpráva ve frontě se zpracovává, ale nedosáhla jednoho z konečných stavů. ▪ Selhalo – požadavek nelze dokončit. ▪ Zrušeno – požadavek byl zastaven. ▪ Vypršela – Čas povolený pro úlohu vypršel, než byla zpracována. ▪ Blacklisted — Počet hovorů překročil limit a tento hovor nebude vrácen.

Soubor Příklad

Následuje příklad formátovaného požadavku.

Požadavek 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": "[]"
    },
    "specifikace stránky": [
        {
            "offset": 0,
            "limit": 100
        },
        {
            "offset": 0,
            "limit": 100
        }
    ]
}
```

Konfigurace filtru sestav

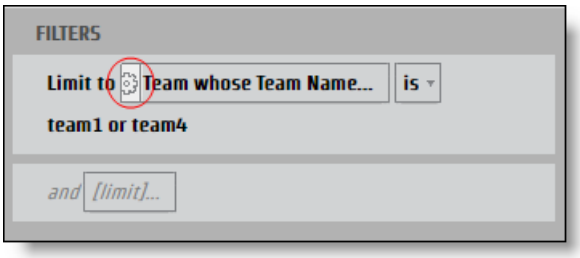
Jednou z funkcí hromadného exportu dat sestavy API je možnost změnit filtry na sestavě při volání API. Filtry můžete nakonfigurovat úpravou textu požadavku POST. Chcete-li změnit filtr pomocí API, musíte předem provést několik změn v sestavě v Průzkumníku dat.

Nakonfigurujte parametr v Data Explorer

Chcete-li nastavit filtr tak, aby jej bylo možné aktualizovat pomocí volání API, musíte upravit parametry filtru v Průzkumníku dat.

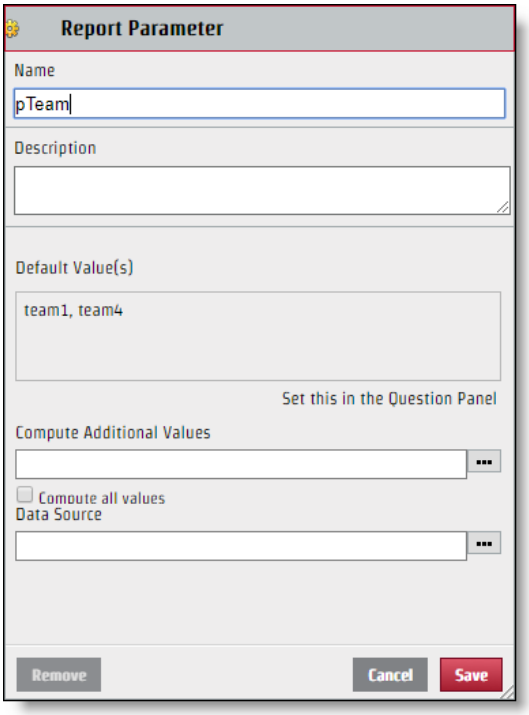
Nakonfigurujte parametr

1. Otevřete sestavu, kterou chcete exportovat, ze seznamu sestav v Průzkumníku dat.
2. Klepnutím na **Upravit** otevřete panel otázek.
3. V části Filtry na panelu otázek klikněte na ikonu Parametr vedle filtru, který chcete aktualizovat. Ikona Parametr vypadá jako součást ozubeného kola a nachází se na levé straně pole Filtr. Následující obrázek ukazuje ikonu Parametr v červeném kroužku.



Otevře se dialogové okno **Parametr sestavy** .

4. Zadejte název do pole **Název** pro parametr, který lze použít jako klíč JSON.

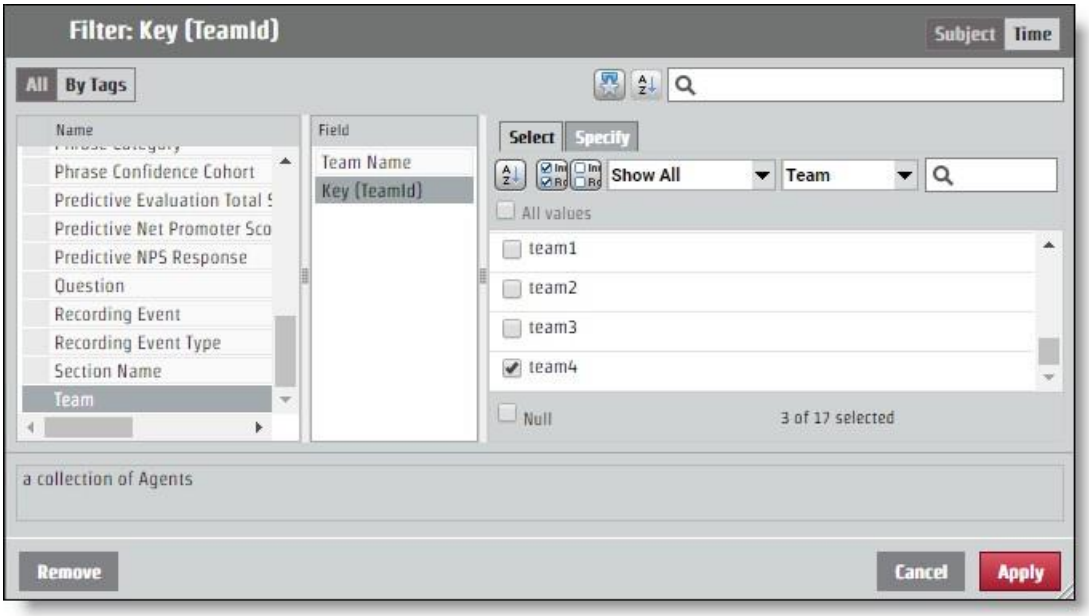


5. Klikněte na **Uložit**.

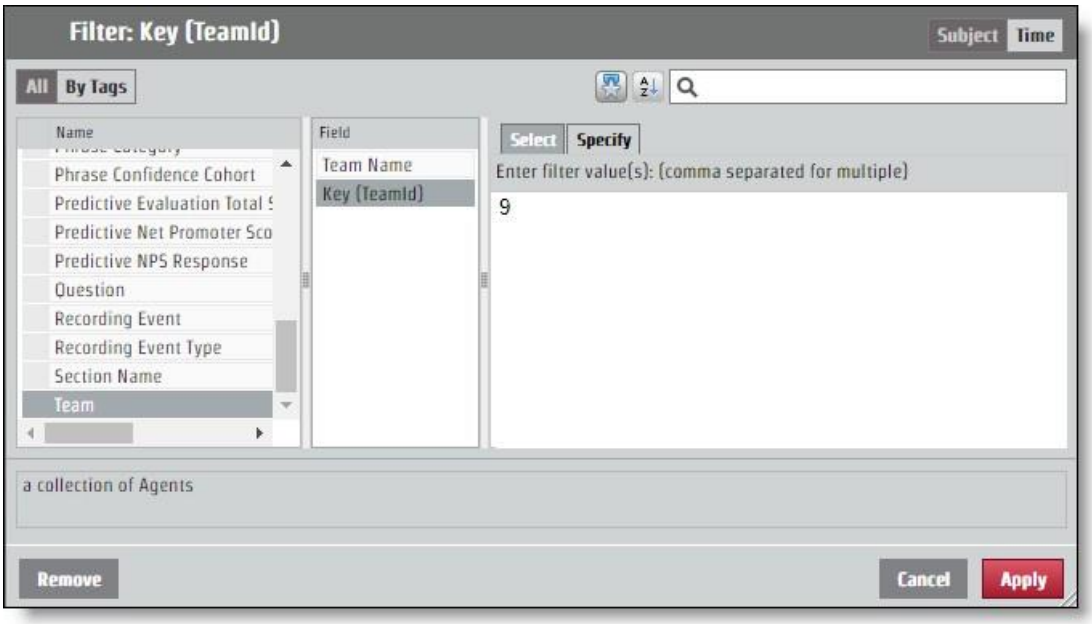
Jakmile je filtr nakonfigurován, lze jej upravit prostřednictvím požadavku API. Přestože se vámi vytvořený název parametru používá pro název klíče v páru hodnota klíče JSON, hodnota zobrazená v části Vybrat v dialogovém okně Filtr není nutně hodnotou, kterou byste měli použít pro soubor JSON. Chcete-li správně upravit soubor JSON, musíte určit konkrétní název hodnoty.

Určete konkrétní hodnotu

1. Klepnutím na pole **Filtr** s hodnotami, které chcete identifikovat, otevřete dialogové okno Filtr.
2. Zaškrtněte pouze políčko vedle hodnoty, kterou chcete identifikovat.



3. Otevřete záložku **Zadat** . Konkrétní hodnota se zobrazí v podokně Hodnota filtru CSV.



Nakonfigurujte JSON pro požadavek API

Pár klíč-hodnota, který jste určili z pojmenování parametru a identifikace hodnoty, je třeba přidat do požadavku JSON. Změny filtru se provádějí prostřednictvím pole **encodedParamValues** .

Pokud vaše sestava vrací informace pro všechny týmy, ale chcete informace pouze od týmu se specifickou hodnotou „9“, měl by kód JSON encodedParamValues vypadat jako v následujícím příkladu. V tomto příkladu byl parametr nazván „pTeam“, takže jde o klíč v souboru JSON.

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

Konfigurace filtrů rozsahu

Proces konfigurace parametru pro vracení informací z určitého časového rozsahu funguje stejně jako úprava pole encodedParamValues pro jakýkoli jiný filtr. Existuje několik konkrétních časových období, jako je rok, měsíc a čtvrtletí. Konkrétní časová období mají záložku **Určit** , která funguje jako jakákoli jiná hodnota filtru. Existují také možnosti pro rozsahy: Relativní datum a časové období. Každá možnost času zahájení vyžaduje v souboru JSON jiné hodnoty.

Datum Rozsah

Možnost Časové období používá k určení rozsahu přesná data. API používá čas UNIX Epoch, takže jakékoli datum a čas, které chcete použít jako parametr pro rozsah, musí být převedeny.

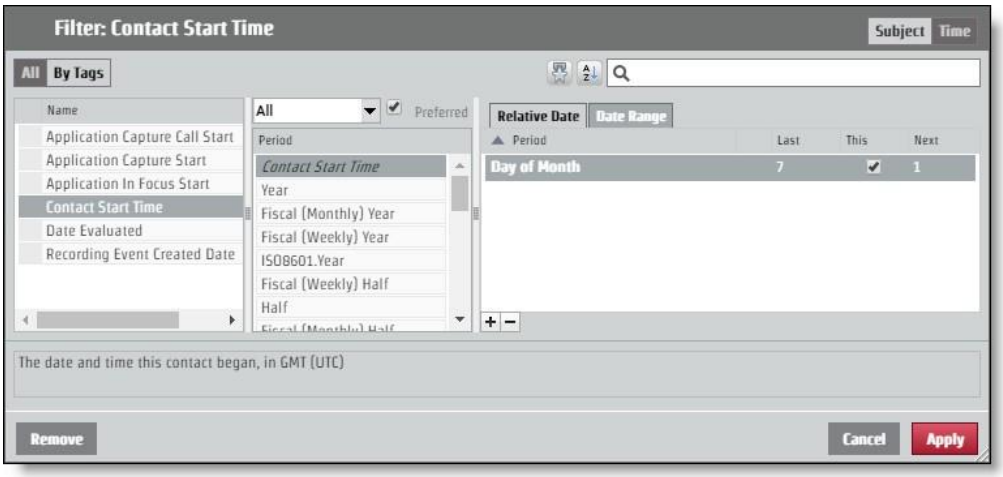
> **NEJLEPŠÍ POSTUP** Hlášení, které neurčuje koncový rozsah, převezme všechny informace od začátku rozsahu. U opakujících se přehledů můžete použít tuto funkci a vzít čas posledního Položka v sestavě, která bude naformátována v době UNIX Epoch a použije toto číslo jako začátek nového rozsahu. Tímto způsobem můžete získat všechny informace, které potřebujete, a nikdy nebudete muset překládat časy do času UNIX Epoch.

U požadavku, který konfiguruje časový rozsah 15. června 2017, by měl kód encodedParamValues vypadat jako v následujícím příkladu. V tomto příkladu je název parametru "pDate".

```
...
"encodedParamValues": "[{\"name\":\"pDate\",\"value\":
    {\"containsNull\":\"false\",\"values\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthPeriod\",\"referenceTime\":1497528000000,\"začátek
    rozsahu\":0,\"konec rozsahu\":1}]}}",
...
```

Relativní datum

Možnost Relativní datum vytvoří rozsah bez konkrétních dat. To zahrnuje časová období, která jsou relativní k aktuálnímu datu. V dialogovém okně Filtr můžete vybrat časové období a určit, zda chcete určitý počet časových období před aktuálním, tímto aktuálním časovým obdobím a určitým počtem budoucích časových období. V následujícím příkladu je časový rozsah nastaven na posledních sedm dní, dnes a zítra.



Aby bylo možné požádat o toto rozložení prostřednictvím požadavku API, měly by encodedParamValues vypadat jako v následujícím příkladu. V tomto příkladu je název parametru "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}]}}]",

...

Kategorie a fráze API

Tento API slouží k práci se seznamy kategorií a frází. Tyto

metody se používají pro kategorie a fráze API:

- Získat – načte informace o kategoriích a frázích
- Příspěvek – Vytváří kategorie a fráze
- Vložit – aktualizuje informace o kategoriích a frázích
- Odstranit – odstraní informace o kategoriích a frázích

DELETE kategorie a fráze API

Tato metoda odstraní informace o kategoriích a frázích.

Protokol DELETE a identifikátory URI

Uri: Fráze kategorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Metoda	VYMAZAT
Oprávnění	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Spravovat tenanta
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

PŘÍKLAD

Smazání kategorie: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Odstranění fráze: /api/rest/cas/phrase?id=7

Systém odpoví následujícím způsobem:

{"odstraněno":1}

GET kategorie a fráze API

Tato metoda načte informace o kategorii a frázi.

Protokol GET a identifikátory URI

Uri:	
Fráze	/api/rest/cas/phraselist
kategorie	/api/rest/cas/phrase
Metoda	GET
Oprávnění	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Spravovat tenanta
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědi GET

Název	Popis
Kategorie	Podrobné informace o kategoriích Analytics.
id	ID kategorie.
popis	Popis kategorie.
languageId	Řetězec znaků určující jazyk. **PŘÍKLAD:** US English = en-us

Náze	Popis
fráze	Podrobné informace o analytických frázích.
fráze	Fráze, která má být vyhledána.
fonetický	Fonetický pravopis hledané fráze.
soundsLike	Alternativní verze fráze, které znějí jako cílová fráze.
důvěrnost	Hodnota spolehlivosti udávající pravděpodobnost, že shoda je správná.
id	Identifikační číslo věty.
categoryId	Identifikační číslo kategorie pro frázi.
stát	Stav kontaktu agenta.

POST kategorie a fráze API

Tato metoda vytvoří informace o kategoriích a frázích.

Protokol POST a identifikátory URI

Uri: Fráze kategorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Metoda	POST
Oprávnění	Správce Desktop Analytics Správce Audio Analytics Správce Lvcsr Analytics Správce Analýza textu správce Spravovat tenanta
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědi POST

Název	Popis
kategorie	Podrobné informace o kategoriích Analytics.
popis	Popis kategorie.
languageId	Řetězec znaků určující jazyk. **PŘÍKLAD:** US English = en-us

PUT kategorie a fráze API

Tato metoda aktualizuje informace o kategoriích a frázích.

Protokol PUT a identifikátory URI

Uri: Fráze kategorie	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Metoda	PUT
Oprávnění	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Spravovat tenanta
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědi PUT

Název	Popis
Kategorie	Podrobné informace o kategoriích Analytics.

Náze	Popis
id	ID kategorie.
popis	Popis kategorie.
languageId	Řetězec znaků určující jazyk. **PŘÍKLAD:** US English = en-us
fráze	Podrobné informace o analytických frázích.
fráze	Fráze, která má být vyhledána.
fonetický	Fonetický pravopis hledané fráze.
soundsLike	Alternativní verze fráze, které znějí jako cílová fráze.
důvěrnost	Hodnota spolehlivosti udávající pravděpodobnost, že shoda je správná.
id	Identifikační číslo věty.
categoryId	Identifikační číslo kategorie pro frázi.
stát	Stav kontaktu agenta.

Příklad souboru GET/POST/PUT JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON pro načítání, vytváření a aktualizaci kategorií a frází:

```
{
        "kategorie": [{
                "id": číslo, "category":
                řetězec, "description":
                řetězec, "languageId": "en-
                us"
            },
            ....
        ],
        "Fráze": [{
```

```
                    "phrase": string, "phonetic":
                    string, "soundslike": string,
                    "confidence": number, "id":
                    number, "categoryId": number,
                    "state": number


                },
                ...
            ],
        "důvěra": číslo
}
```

Kontaktní zařízení API

Pomocí API Kontaktní zařízení načtěte seznam zařízení.

Protokol API kontaktního zařízení a URI

Identifikátor URI	/api/rest/nahrávání/kontaktnízařízeníDevice
Metoda	GET
Oprávnění	Správa QM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Popis
includeUnconfiguredDevices	N	Logická hodnota	Při nastavení na hodnotu true jsou zahrnuta nenakonfigurovaná zařízení. Výchozí nastavení = false Přijímané hodnoty. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Číslo	Počet položek, které se zobrazí na stránce.
sortColumn	N	Text	personId
sortDirection	N		Možnosti ▪ vzestupný ▪ sestupný

Příklady souborů JSON API kontaktního zařízení

Příklad souboru odpovědí

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "jméno": "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"
            }
        ]
    }
```

Hromadné kontaktní zařízení API

Pomocí hromadné API Zařízení kontaktů můžete zařízení přidat hromadně.

Protokol hromadného API kontaktního zařízení a URI

Identifikátor URI	/api/rest/nahrávání/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Oprávnění	Správa QM

Další informace naleznete v části Kontaktní zařízení API .

Příklady souborů BULK API JSON kontaktního zařízení

Příklad souboru odpovědí


```
{
    "Přidat": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": false,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "jméno": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefoniumGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "oddíl": ""},
```

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

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniumGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "Aktualizace": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "přípona": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "jméno": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniumGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "linka": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": false,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "jméno": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefoniumGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontaktní osoba API

API Kontakt umožňuje uživatelům vyhledávat konkrétní kontakty a poté je propojit Webex WFO a přehrát je v přehrávači médií.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/nahrávání/kontakt/<id>
Metoda	GET
Oprávnění	Hledat kontakty
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametry	ID = identifikátor existujícího kontaktu. Tento prostředek URI vyhledá konkrétní ID kontaktu. Pokud {id} neexistuje, odpověď vrátí místo prázdného seznamu kód chyby. beginTime = <počáteční časové razítko kontaktů>

Pole požadavku

Poznámka: Pokud je použit parametr beginTime, musí být parametr endTime použit také v URI dotazu.

Parametr	Popis
agent	ID uživatele. Přijatá hodnota je ID celého čísla. Parametr ("agent") rozlišuje malá a velká písmena a musí být celý malý. Pokud uživatel použije parametr s velkým A, vrátí každého agenta. VOLITELNÝ
ANI	Automatická identifikace čísla (ANI) hovoru. Jinými slovy, ANI identifikuje číslo volajícího. Přijímaná hodnota je řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?).

Parametr	Popis
	Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. **PŘÍKLAD** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Pokud zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s funkcí OR (to znamená, že předchozí příklad vyhledá kontakty s ani=1234 NEBO ani=4567). VOLITELNÝ.
assocCallId	ID přidruženého kontaktu, které spojuje kontakty na základě zákazníka zkušenost. VOLITELNÝ.
beginDate	Vrátí pouze záznamy, které začínají od zadaného data nebo po něm. FORMÁT:RRRR-MM-DD . Pokud není zadán žádný rozsah a beginDate není zadán, výchozí hodnota je 60 dní před dnešním dnem.
beginTime	Používá se s beginDate k vrácení záznamů, které začínají v nebo po zadaném datu a čase. FORMÁT: `HH:MM`.
callId	ID kontaktu z integrace třetí strany. Přijatá hodnota je řetězec. VOLITELNÝ.
canEvaluate	Označuje, zda uživatel může tento kontakt vyhodnotit. Přijímaná hodnota je pravdivý. Hodnota True vrátí kontakt, pokud uživatel může tento kontakt vyhodnotit při přihlášení Webex WFO. VOLITELNÝ. Pokud tento parametr nezadáte, dotaz kontakty nefiltruje. HODNOTA: Pravda, pokud kontakt může být vyhodnocen přihlášeným uživatelem.
dateEvaluatedEnd	Datum ukončení rozsahu filtrovaných kontaktů, které byly vyhodnoceny. FORMÁT:RRRR-MM-DD .
dateEvaluatedStart	Počáteční datum rozsahu filtrovaných kontaktů, které byly vyhodnoceny. FORMÁT:RRRR-MM-DD .
DNIS	Server identifikace vytáčeného čísla (DNIS) pro volání. Jinými slovy, volané číslo. Přijímaná hodnota je řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Kdy

Parametr	Popis
	zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s operátorem OR. VOLITELNÝ.
Datum ukončení	Vrátí pouze záznamy, které začnou před zadaným datem. FORMÁT:RRRR-MM-DD . Pokud není zadán žádný rozsah a není zadáno koncové datum, výchozí hodnota je dnes.
Čas ukončení	Používá se s endDate k vrácení záznamů, které začínají před zadaným datem. FORMÁT: `HH:MM:SS`.
vyloučit	Vrátí Uniform Resource Identifier (URI) pro zadanou hodnotu. Kliknutím na URI zobrazíte data přidružená k zadané hodnotě. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ event – Vrátí URI, která odkazuje na data události. ▪ metadata - Vrátí URI, která odkazuje na metadata. ▪ metadata.key1 – Vrátí URI, který odkazuje na atribut key1 v rámci objektu metadat.
expandovat	Vrátí všechna data přidružená k zadané hodnotě namísto URI. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ event – Rozbalí všechny události tak, aby zahrnovaly všechna data událostí, nejen URI. ▪ metadata – rozbalí všechna metadata, nejen URI. ▪ metadata.key1 – Rozbalí pouze atribut key1 v rámci objektu metadat.
Jméno	Křestní jméno agenta. Přijímané hodnoty jsou řetězec s libovolným počtem zástupných znaků hvězdičky (*) nebo otazníku (?). VOLITELNÝ.
skupina	ID skupiny. Přijatou hodnotou je ID celého čísla. VOLITELNÝ.
hasRecording	Vrátí pouze kontakty přidružené k nahrávce. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true ▪ false

Parametr	Popis
	Pokud tento parametr nezadáte, dotaz nebude filtrovat kontakty podle nahrávek.
hod.	Zda bylo hodnocení kontaktu označeno pro lidské zdroje (HR).
	VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
inProgress	Zda probíhá vyhodnocování kontaktů. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
příjmení	Příjmení agenta. Přijímané hodnoty jsou řetězec s libovolným počtem zástupných znaků hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Kdy zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s operátorem OR. VOLITELNÝ.
limit	Parametr adresy URL, který lze použít ke zvýšení celkových výsledků a k získání větších sad výsledků. VOLITELNÝ. **DŮLEŽITÉ** : Použití tohoto parametru může negativně ovlivnit výkon. Cisco doporučuje 100 nebo méně.
řádek	Linka hovoru (z pohledu operátora, který hovor nahrává). Přijímaná hodnota je řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Pokud zadáte pro parametr více hodnot, dotaz je zkombinuje

Parametr	Popis
	S OR. VOLITELNÝ.
metadata	Pole metadat. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ <klíč>~<operátor>~<hodnota> Kde <klíč> je název pole metadat nakonfigurovaného ve Správci monitorování a nahrávání a musí přesně odpovídat nakonfigurovanému názvu metadat. <Operátor> je jeden z následujících: ▪ rovná se ▪ beginsWith ▪ endsWith ▪ obsahuje Hodnota <hodnota> může obsahovat řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Pokud zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s operátorem OR. Pokud hodnotu nezadáte, dotaz vrátí všechny kontakty, které mají metadata pro zadaný klíč.
potřebySchválení	Zda vyhodnocení kontaktu vyžaduje schválení. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
číslo	Libovolné číslo použité v kontaktu (ANI nebo DNIS). Přijímaná hodnota je řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Kdy zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s operátorem OR. VOLITELNÝ.

Parametr	Popis
Telefonní číslo	Libovolné číslo použité v kontaktu (ANI, DNIS nebo linka). Přijaté Hodnota je řetězec se zástupnými znaky hvězdičky (*) nebo otazníku (?). Tento parametr se může v jednom dotazu zobrazit nula nebo jednou. VOLITELNÝ.
rozsah	Parametr záhlaví, který umožňuje stránkovat výsledky. Kde "items=<1-200>". VOLITELNÝ. **OSVĚDČENÉ POSTUPY** Parametr rozsahu lze použít ve spojení s parametrem limitního dotazu, který zvyšuje Celkové výsledky.
skóroval	Zda byl kontakt ohodnocen. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
searchStats	Vrátí celkový počet dostupných záznamů, které odpovídají jako "počet". Kde jsou přípustné hodnoty: ▪ true ▪ false VOLITELN É.
silenceDuration	Vrátí pouze kontakty, u kterých je doba trvání (v milisekundách) zaznamenaných Ticho je rovno nebo větší než zadaná hodnota. **PŘÍKLAD** silenceDuration=5000 vrátí kontakty, ve kterých existuje jeden nebo více výskytů zaznamenaného ticha rovného nebo většího Než 5 sekund. VOLITELNÝ.
silenceUdálosti	Vrátit pouze kontakty, u kterých je počet událostí ticha roven nebo

Parametr	Popis
	Větší než zadaná hodnota. **PŘÍKLAD** silenceEvents=5 vrátí kontakty, ve kterých je 5 nebo více událostí ticha. VOLITELNÝ
označený	Zda byl kontakt označen. Přijímané logické hodnoty jsou: ▪ true ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false) VOLITELNÉ.
talkOverDuration hovoru	Vrátí pouze kontakty, u kterých je doba trvání (v milisekundách) zaznamenaného Události překročení jsou stejné nebo větší než zadaná hodnota. **PŘÍKLAD** talkOverDuration=5000 vrátí kontakty, kde existuje jedna nebo více instancí zaznamenaných hovorů přes události rovnající se nebo Větší než 5 sekund. VOLITELNÝ.
talkOverEvents	Vrátit pouze kontakty, u kterých je počet rozhovorů o událostech roven nebo Větší než zadaná hodnota. **PŘÍKLAD** talkOverEvents=5 vrátí kontakty, ve kterých je 5 nebo více událostí talk over. VOLITELNÝ.
tým	ID týmu. Přijatou hodnotou je ID celého čísla. VOLITELNÝ.
školení	Zda bylo hodnocení kontaktu označeno pro školení. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ true

Parametr	Popis
	▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
typ	Typ kontaktu. Parametr type filtruje kontakty na základě stavů nahrávání. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ kvalita ▪ archivovat Pokud tento parametr nezadáte, dotaz nebude filtrovat stavy nahrávání. **Poznámka:** Role uživatele archivu má globální rozsah pouze v případě, že zadáte typ archivu.

Provedení kombinovaného vyhledávání

Následující požadavek vrátí seznam všech kontaktů zaznamenaných pro účely kvality dne 01/01/2018 nebo později (GMT).

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

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat

Následující požadavek vrátí seznam všech kontaktů s metadaty nazývanými telefon.

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

Následující vrátí seznam všech kontaktů s metadaty nazývanými customerNo.

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

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat s konkrétní hodnotou

Následující požadavek vrátí seznam všech kontaktů s hodnotou metadat 555-1234.

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

Provedení vyhledávání událostí ticha

Následující požadavek vrátí seznam kontaktů, které obsahují dvě nebo více událostí ticha o délce 10 sekund nebo větší.

```
GET~/api/rest/nahrávání/kontakt?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

Příklad souboru JSON


```
{
    "hr" : false, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "název" : "forma1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "tým" : {
        "jméno" : "tým1",
        "$ref" : "/api/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "První volání dne", "reasonId" : 1,
        "klíč" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agent" : {
        "příjmení" : "Bunkowske",
        "uživatelské jméno" : "bunkowm",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "skóre" : 90,
        "$ref": "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "výcvik" : false, "id" : 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

```
    "tz": "Amerika/Chicago",
    "recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
    "archivWF" : {
        "$ref": "/api/rest/nahrávání/pracovní postup/265"
    },
    "skupina" : {
        "název" : "skupina1",
        "$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"
    }
}
```


Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true


```
{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": null,
"Počet": "689"
}
```

Základní vyhledávání kontaktů API

Základní API hledání kontaktů vrací podrobnosti o probíhajícím nebo naposledy dokončeném hovoru. Vrácené informace se skládají z posledního kontaktu, který odpovídá parametrům vyhledávání. Je možné, že právě probíhá poslední kontakt.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/nahrávání/kontaktBasicSearch
Metoda	GET
Oprávnění	Hledat kontakty
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
ANI	N	Řetězec	Volací číslo kontaktu.
DNIS	N	Řetězec	Volané číslo kontaktu. Telefonní číslo agenta.
Jméno	N	Řetězec	Křestní jméno agenta.
příjmení	N	Řetězec	Příjmení agenta.
řádek	N	Řetězec	Linka pro hovor (z pohledu agenta, který hovor nahrává). Zařízení Přijatou hodnotou je řetězec s hvězdičkou (*) nebo otazník (?) zástupné znaky.

Název	Req?	Typ	Popis
			Tento parametr se může v jednom dotazu objevit nula nebo vícekrát. Pokud zadáte pro parametr více hodnot, dotaz tyto hodnoty zkombinuje s operátorem OR. VOLITELNÝ.
uživatelské jméno	N	Řetězec	E-mailová adresa agenta z tabulky Person.

Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
id	ID databáze CCR kontaktu.
assocCallId	ID přidruženého kontaktu.
callDuration (Doba trvání hovoru)	Doba trvání hovoru.
recordingUrl	Adresa URL odkazu na přehrávání kontaktu.
isComplete	Označuje, zda se jedná o dokončený hovor nebo zda hovor probíhá. true = hovor je dokončen False = hovor probíhá
startTime	Časové razítko zahájení hovoru v GMT.
agent	Podrobné informace o agentovi.
$ref	Odkaz na adresu URL prostředku osoby
displayId	Zobrazení ID agenta.
příjmení	Příjmení zástupce
Jméno	Jméno zástupce.
Uživatelské jméno	E-mailová adresa agenta.

Pokud neexistují žádné kontakty, které splňují dané parametry (například poskytnutý agent nikdy nepřijal hovor nebo není v oboru), systém vrátí odpověď 404 Nenalezeno. U kontaktů, které nejsou přidruženy k agentovi (například kontakty nahrané bránou), bude atribut "agent" null.

Příklad souboru JSON

Následují příklady formátované odpovědi JSON.


```
{
    "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",
            "příjmení" : "dente",
            "jméno" : "al",
            "uživatelské jméno" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitorování kontaktů API

Monitorování kontaktů API umožňuje uživatelům zobrazit celkový počet kontaktů vytvořených za posledních 15 minut od okamžiku, kdy správce zavolá tento API.

Všechny kontakty jsou zachyceny v databázi a zobrazeny s tímto API. Počet kontaktů zobrazených touto API se však může lišit od počtu kontaktů zobrazených v tabulce kontaktů. Například v závislosti na nastavení globálního nastavení určuje parametr Délka hovoru počet kontaktů, které se zobrazí v uživatelském rozhraní. Počet kontaktů zobrazených v uživatelském rozhraní je menší nebo roven celkovému počtu kontaktů zobrazených v této API.

Poznámka: Tento API nepočítá kořenové záznamy, dokud nejsou odsouhlaseny.

PROTOKOL A URI

Identifikátor URI	/api/zbytek/monitorování/kontakty/lite
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Správa oprávnění tenanta
Typ obsahu	application/JSON

POLE ODPOVĚDÍ

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
kontakty	Hovor mezi zástupcem a zákazníkem.

Pole	Popis
totální	Počet kontaktů vytvořených za posledních 15 minut
totalWithAudio	Počet kontaktů vytvořených za posledních 15 minut které mají nahrané zvukové nahrávky.
totalWithVideo	Počet kontaktů vytvořených za posledních 15 minut které mají nahrané záznamy obrazovky.

PŘÍKLAD ODPOVĚDI JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
    "kontakty":{
            "celkem": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Formulář hodnocení API

Pomocí této API můžete požádat QM informace o hodnotícím formuláři.

protokolu a URI

Adresa URL	/api/rest/recording/evalform
Metoda	GET
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí

Název	Popis
id	ID formuláře hodnocení.
name	Název hodnotícího formuláře.
popis	Popis formuláře hodnocení.
tvůrce	Tvůrce hodnotícího formuláře.
vytvořil	Čas vytvoření vyhodnocovacího formuláře v UNIXových epochách
milisekund. manualWeighting hodnocení	Označuje, zda se manuální vážení vztahuje na otázky týkající se formulář.
createdTZ	Časové pásmo, ve kterém byl vytvořen hodnotící formulář.
Osoba provádějící aktualizaci	Indikátor aktualizačního nástroje.
aktualizovaný	Časový indikátor poslední aktualizace vyhodnocovacího formuláře ve formátu UNIX epoch.

Název	Popis
aktualizovánoTz	Časové pásmo, ve kterém byl hodnotící formulář aktualizován.
stav	Stav hodnotícího formuláře.
defaultForm	Označuje, zda formulář hodnocení zobrazuje výchozí hodnoty
odpovědí. approvalRequired	Označuje, zda musí být schváleny změny formuláře hodnocení.
bandRanges formulářů.	Podrobné informace týkající se rozsahů pásem vyhodnocovacích
banda	Číslo pásma hodnotícího formuláře.
začít	Začátek hodnotícího formuláře pásma.
konec	Ukončení pásma hodnotícího formuláře.
scoreType	Podrobné informace o skóre hodnotícího formuláře.
id	ID skóre.
name	Název typu skóre. **PŘÍKLAD** Procento
sekce	Podrobné informace týkající se částí formuláře hodnocení.
id	ID oddílu formuláře hodnocení.
name	Název sekce formuláře hodnocení.
order	Pořadí, ve kterém se oddíl zobrazuje v hodnotícím formuláři.
hmotnost	Hodnotící formulář sekce váhový faktor.
startColor	Počáteční barva sekce hodnotícího formuláře.
endColor	Koncová barva sekce hodnotícího formuláře.
otázky	Podrobné informace týkající se otázky formuláře hodnocení.
id	ID otázky.
Text	Text otázky.

Název	Popis
order	Pořadí, ve kterém se otázka v daném oddíle vyskytuje.
hmotnost	Váha aplikovaná na otázku.
popis	Popis otázky.
možnosti	Podrobné informace o možnostech otázek.
id	ID možnosti
typ	Typ otázky. **PŘÍKLAD KPI** a aditivní
označit	Označuje, zda je zobrazen popisek otázky.
isDefault	Označuje, zda se jedná o výchozí otázku.
kpiPriority	Označuje, zda se jedná o prioritní otázku pro určení skóre klíčového ukazatele výkonu.
order	Pořadí, ve kterém se otázka objevuje.
výhybka	Počet bodů za otázku.

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "jméno": řetězec,
                "description": řetězec,
                "creator": řetězec,
                "created": epoch milliseconds,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aktualizováno": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "pásmo": 1,
                    "begin": 0,
                    "konec": 40
            }, {
                    "kapela": 2,
                    "begin": 40,
                    "konec": 60
            }, {
                    "kapela": 3,
                    "begin": 60,
                    "konec": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "název": "procento"
    },
            "sekce": [{
                            "ID": 1,
                            "Název": "Sekce1", "Pořadí":
                            0,
                            "weight": 1.0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "otázky": [{
                                            "ID": 1,
                                            "text": "jaká byla služba",
```

"objednávka": 0,
"hmotnost": 0,5,
"popis": "",
"možnosti": [{
"ID": 1,
"typ": "klíčový ukazatel výkonu",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 0,
"Body": 100
}, {
"ID": 2,
"typ": "DOPLŇKOVÁ LÁTKA",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 1,
"Body": 0

}, { "ID": 3,
"typ": "NEPOUŽIJE SE",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 2,
"Body": 0

}
]
},
....
]

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

ID hodnotícího formuláře API

Pomocí této API si můžete vyžádat informace týkající se konkrétního QM formuláře hodnocení.

protokolu a URI

Adresa URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metoda	GET
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí

Název	Popis
id	ID formuláře hodnocení.
name	Název hodnotícího formuláře.
popis	Popis formuláře hodnocení.
tvůrce	Tvůrce hodnotícího formuláře.
vytvořil	Čas vytvoření vyhodnocovacího formuláře v UNIXových epochách
milisekund. manualWeighting hodnocení	Označuje, zda se manuální vážení vztahuje na otázky týkající se formulář.
createdTZ	Časové pásmo, ve kterém byl vytvořen hodnotící formulář.
Osoba provádějící aktualizaci	Indikátor aktualizačního nástroje.
aktualizovaný	Časový indikátor poslední aktualizace vyhodnocovacího formuláře ve formátu UNIX epoch.

Název	Popis
aktualizovánoTz	Časové pásmo, ve kterém byl hodnotící formulář aktualizován.
stav	Stav hodnotícího formuláře.
defaultForm	Označuje, zda formulář hodnocení zobrazuje výchozí hodnoty
odpovědí. approvalRequired	Označuje, zda musí být schváleny změny formuláře hodnocení.
bandRanges formulářů.	Podrobné informace týkající se rozsahů pásem vyhodnocovacích
banda	Číslo pásma hodnotícího formuláře.
začít	Začátek hodnotícího formuláře pásma.
konec	Ukončení pásma hodnotícího formuláře.
scoreType	Podrobné informace o skóre hodnotícího formuláře.
id	ID skóre.
name	Název typu skóre. **PŘÍKLAD** Procento
sekce	Podrobné informace týkající se částí formuláře hodnocení.
id	ID oddílu formuláře hodnocení.
name	Název sekce formuláře hodnocení.
order	Pořadí, ve kterém se oddíl zobrazuje v hodnotícím formuláři.
hmotnost	Hodnotící formulář sekce váhový faktor.
startColor	Počáteční barva sekce hodnotícího formuláře.
endColor	Koncová barva sekce hodnotícího formuláře.
otázky	Podrobné informace týkající se otázky formuláře hodnocení.
id	ID otázky.
Text	Text otázky.

Název	Popis
order	Pořadí, ve kterém se otázka v daném oddíle vyskytuje.
hmotnost	Váha aplikovaná na otázku.
popis	Popis otázky.
možnosti	Podrobné informace o možnostech otázek.
id	ID možnosti
typ	Typ otázky. **PŘÍKLAD KPI** a aditivní
označit	Označuje, zda je zobrazen popisek otázky.
isDefault	Označuje, zda se jedná o výchozí otázku.
kpiPriority výkonu.	Označuje, zda se jedná o prioritní otázku pro určení skóre klíčového ukazatele
order	Pořadí, ve kterém se otázka objevuje.
výhybka	Počet bodů za otázku.

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "jméno": řetězec,
                "description": řetězec,
                "creator": řetězec,
                "created": epoch milliseconds,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "aktualizováno": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                    "pásmo": 1,
                    "begin": 0,
                    "konec": 40
            }, {
                    "kapela": 2,
                    "begin": 40,
                    "konec": 60
            }, {
                    "kapela": 3,
                    "begin": 60,
                    "konec": 100
            }
    ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "název": "procento"
    },
            "sekce": [{
                            "ID": 1,
                            "Název": "Sekce1", "Pořadí":
                            0,
                            "weight": 1.0, "startColor":
                            "#ffffff", "endColor":
                            "#000000", "otázky": [{
                                            "ID": 1,
                                            "text": "jaká byla služba",
```

"objednávka": 0,
"hmotnost": 0,5,
"popis": "",
"možnosti": [{
"ID": 1,
"typ": "klíčový ukazatel výkonu",
"label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 0,
"Body": 100
}, {
"ID": 2,
"typ": "DOPLŇKOVÁ LÁTKA",
"label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 1,
"Body": 0

}, { "ID": 3,
"typ": "NEPOUŽIJE SE",
"label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"objednávka": 2,
"Body": 0

}
]
},
....
]

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

Vývoz API

Tento API zpřístupňuje koncové body podobné REST pro provádění exportů. Umožňuje načíst data z back-endových modelů ve formátu CSV.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/fileexport/<importType> Kde <importType> je jeden z předdefinovaných typů importu. **PŘÍKLAD** Příklady importTypes jsou osoby , skupiny a týmy.
Metoda	GET
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	Pokud je tato možnost nastavena, vrátí agenty přidružené k tomuto ID ACD.
basicInfo	N	Logická hodnota	Pokud je nastavena na hodnotu True, vrátí pouze základní informace o agentovi, včetně ID, jména, příjmení a čísla zaměstnance.

Ve výchozím nastavení (tj. bez nastavených parametrů) jsou vráceni všichni agenti bez ohledu na stav aktivace.

POZNÁMKA: Všechny varianty vynucují pravidla zobrazení. Vrátí se pouze agenti viditelní volajícímu.

Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následujících tabulkách.

Pole pro osoby jsou definována v následující tabulce.

Pole	Popis
ID uživatele	ID uživatele v Webex WFO.
E-mail	E-mailová adresa uživatele.
Jméno	Křestní jméno uživatele.
Příjmení	Příjmení uživatele.
Zobrazit časové pásmo	Časové pásmo zobrazení uživatele.
Přihlášení do systému	Přihlašovací ID uživatele.
ID zaměstnance	ID zaměstnance uživatele.
Tým	Přiřazený tým uživatele.
Je pouze odsouhlaseno	
Aktivovaný	Datum, kdy byl uživatel aktivován.
Deaktivoval	Datum, kdy byl uživatel deaktivován.
Místní prostředí	Jazyk používaný uživatelem.
Role	Role přiřazené uživateli.
Plný rozsah	Při nastavení na hodnotu TRUE má uživatel rozsah pro všechny skupiny, týmy a uživatele. Pokud je nastavena hodnota FALSE, rozsah uživatele odpovídá konfiguraci v polích Týmy oboru a Skupiny oboru.
Skupiny oborů	Skupiny v rámci oboru uživatele.
Týmy Scope	Týmy v rámci oboru uživatele.
QM Zobrazení	Zobrazení přiřazená uživateli v QM.
ID sítě ACD	ID uživatele v rámci ACD.
ID serveru ACD	ID ACD, který je zdrojem dat pro uživatele. Povolit
plánování Pravda/Nepravda.	Označuje, zda lze uživatele naplánovat.

Pole	Popis
Zobrazení	Zobrazení, která jsou uživateli přiřazena v WFM.
Hlavní pohled	Hlavní zobrazení uživatele v WFM.
Mapování dovedností	Mapování dovedností přiřazená tomuto
uživateli. Datum zahájení společnosti	Datum, kdy uživatel začal
pracovat se společností. Datum zahájení oddělení	Datum, kdy uživatel
začal pracovat s oddělením. Hodnost Pozice uživatele v rámci kontaktního centra.	
Datum ukončení společnosti	Datum, kdy uživatel opustil společnost.
Profil pracovní podmínky	Profil pracovní podmínky přiřazený tomuto
uživateli. Naplánovat profil vydání	Profil vydání plánu přiřazený tomuto
uživateli. Časové pásmo plánování	Časové pásmo použité k naplánování agenta.
Max. personální skupina	Maximální skupina zaměstnanců, ke které je uživatel přiřazen.

Pole pro skupiny jsou definována v následující tabulce.

Pole	Popis
ID skupiny	ID skupiny v ACD.
Název	Název skupiny.
Datum aktivace	Datum, kdy byla skupina aktivována.
Datum deaktivace	Datum, kdy byla skupina deaktivována.

Pole pro týmy jsou definována v následující tabulce.

Pole	Popis
ID týmu	ID týmu v ACD.
Název	Název skupiny.

Pole	Popis
Datum aktivace	Datum, kdy byla skupina aktivována.
Datum deaktivace	Datum, kdy byla skupina deaktivována.
ID nadřazené skupiny	Skupina, do které tým patří.
Kompilace produktivity	(Nepravda/Pravda) Označuje, zda mají být zahrnuty statistiky týmu, když Služba Capture sestavuje statistiky produktivity.

Výstup souboru CSVPříklad

Následuje příklad exportovaného souboru CSV obsahujícího požadovaná data. Záhlaví souboru CSV jsou lokalizována tak, aby odpovídala vybranému národnímu prostředí uživatele.

ID týmu, Jméno, Datum aktivace, Datum deaktivace 3,

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

5,Exportovaný tým 2,8/17/206,12/31/2999

Import obecného textu API

Obecný API Import textu umožňuje importovat data z textového zdroje.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/importtext
Metoda	POST, PUT
Oprávnění	Správce Tenant
Typ obsahu	JSON

Pole požadavků JSON

Soubor JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

> **Poznámka:** Sloupce v požadavku mohou být uvedeny v libovolném pořadí. Záhlaví sloupců jsou vyžadována pro každý sloupec, který se rozhodnete použít.

Pole	Dílčí pole	Req?	Popis
záznamy	přijímač	N	Seznam řetězců označujících příjemce. Ohraničeno trubkami.
záznamy	odesílatel	N	Řetězec označující odesílatele. Nemusí to být e-mailová adresa.
záznamy		A	Pole záznamů, jeden pro každý importovaný kontakt.
záznamy	id	N	Identifikátor ze zdroje přidruženého ke kontaktu. Toto není CCR ID. Kontakt nebude importován, pokud indikátor ID již bylo použito pro předchozí kontakt.
záznamy	metadata	N	Jakákoli metadata přidružená ke kontaktu. Názvy se musí shodovat s definovanými poli metadat.

Pole	Dílčí pole	Req?	Popis
Typ_textu		A	Identifikuje zdroj textu. Hodnota by měla být jedna z následujících: ▪ E-mail ▪ povídat si ▪ internetová stránka ▪ jiný
záznamy	Čas	A	Určuje čas zahájení spojený s kontaktem. Formát je UNIX epochální čas v milisekundách.
záznamy	text	A	Tělo kontaktu, který obsahuje konverzaci.
evalForm	ID jmén o	N	Formulář hodnocení přiřazený kontaktům, pokud je kontakt označen jako kvalitní. Můžete zadat ID nebo jméno. Pokud ID není zadáno, API vyhledá formulář hodnocení podle názvu.
záznamy	uživatelské jméno	A	Přihlášení uživatele přidruženého ke kontaktu.
záznamy	předmět	N	Předmět přidružený ke kontaktu.
záznamy	odkazy	N	Obvykle se používá v e-mailech ke sledování diskusí ve vláknech. Ohraničeno trubkami.

Příklad souboru JSON


```
{
        "textType": "email|chat|twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "název evalForm. Nahrávání bude fungovat pouze se jménem nebo
    pouze ID. Lze přiřadit pouze jeden evalForm."
        },
        "Záznamy": [
                {
```

"čas": 1439993633000,

"uživatelské jméno": "Uživatelské jméno agenta. Používá se k identifikaci agenta, kterému je tento kontakt připisován",

"odesílatel": "Odesílatel e-mailu nebo textové zprávy, obvykle e-mailová adresa. Bude to ale chtít jakýkoliv řetězec."

"přijímač": [

"přijímač 1",

"Přijímač 2"

],

"text": "Toto je tělo textu a část, která bude vyhledávána pro výsledky",

"subject": "Toto je předmět e-mailu nebo textu" "metadata": {

"pole1" : "hodnota1",

"pole2" : "hodnota2"

},

"Odkazy": [

"odkaz 1",

"odkaz 2"

],

"id" : "identifikátor textu; Týká se pouze e-maily"

}

]

}

Import obecného textu s více soubory API

Obecný API Import textu s více soubory umožňuje importovat data z textového zdroje s kontakty a obsahem v samostatných souborech. Tuto API lze používat buď samostatně, nebo službou datového serveru.

> **Poznámka:** Při importu textových dat pomocí Webex API WFO by text měl být kódován UTF-8. To umožňuje zahrnutí speciálních znaků, které nejsou k dispozici s kódováním ASCII.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/upload/textcontacts/
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku

Soubory CSV a JSON obsahují pole definovaná v následující tabulce.

> **Poznámka:** Pokud k odesílání souborů používáte datový server, název souboru CSV nebo JSON musí být TEXTCONTACT.

Pole	Req?	Typ	Popis
evalForm	N	Řetězec	Název hodnotícího formuláře. Formulář hodnocení přiřazený kontaktu, pokud je kontakt označen z hlediska kvality.
jméno souboru	A	Řetězec	Název textového souboru obsahujícího konverzaci.
id	N	Řetězec	Identifikátor ze zdroje přidruženého ke kontaktu. Toto není CCR ID. Kontakt není

Pole	Req?	Typ	Popis
			importováno, pokud již bylo ID použito pro předchozí kontakt.
metadata	N	Řetězec	Metadata přidružená ke kontaktu. Názvy metadat se musí shodovat s definovanými poli metadat.
přijímač	N	Řetězec	Seznam příjemců. Každý příjemce je oddělen symbolem svislé čáry (|).
odkazy	N	Řetězec	Text používaný v e-mailech ke sledování diskusí ve vláknech. Oddělované kanály (pokud je soubor ve formátu CSV) nebo v poli JSON (pokud je soubor ve formátu JSON).
odesílatel	N	Řetězec	Jméno odesílatele. Může to být, ale nemusí to být, e-mailová adresa.
předmět	N	Řetězec	Předmět spojený s kontaktem.
Typ_textu	A	Řetězec	Zdroj textu. Platné hodnoty: ▪ povídat si ▪ E-mail ▪ Sociální sítě ▪ jiný ▪ internetová stránka
Čas	A	Čas	Čas zahájení spojený s kontaktem. Formát = Unixový epochový čas v milisekundách.
uživatelské jméno	A	Řetězec	Přihlášení uživatele spojeného s kontaktem.

Podporované formáty

Vícedílné nahrávání se skládá z jednoho nebo více souborů s kontaktními daty a jednoho nebo více souborů obsahu.

Soubor	Podporované formáty
Kontaktní údaje – obsahují	CSV, JSON

Soubor	Podporované formáty
Kontaktní informace	
Obsah – obsahuje textové části kontaktu	TXT

Můžete také nahrát soubor ZIP, který obsahuje soubory ve všech výše uvedených formátech. Po rozbalení se s obsahem souboru zachází tak, jako by byl zahrnut do standardního vícedílného požadavku. Další informace naleznete zde.

Soubory DŮLEŽITÉ CSV a JSON lze použít pouze pro kontaktní údaje a soubory ZIP lze použít pouze ke kompresi souborů pro nahrávání s více částmi. Soubory obsahu nemohou používat soubory CSV, JSON nebo ZIP.
formáty.

Příklad dávkového CSV souboru

textType, název souboru, evalForm, čas, uživatelské jméno, odesílatel, příjemce, předmět, metadata, refere nces, id email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, můj účet, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, fakturační otázka, accNum=900,,

Příklad souboru ZIP

Se souborem ZIP pracujete jinak než se souborem CSV nebo JSON v tom smyslu, že soubor ZIP je kolekce souborů, které jsou zpracovány, jako by se jednalo o jednotlivé soubory v rámci vícedílného požadavku. Při používání souboru ZIP si pamatujte tyto body:

- Název souboru ZIP je klíč, na který je potřeba odkazovat v CSV/JSON.
- Jakákoli struktura složek v souboru ZIP je sloučena a ignorována.

Například požadavek s více částmi vypadá takto.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (obsahuje 2 řádky, pro email1 a chat1) email1.txt

chat1.txt

Tento vícedílný požadavek je zpracován, jako kdyby soubory byly všechny v souboru ZIP nebo všechny jednotlivě v požadavku s více částmi.

Příklad souboru JSON

Tělo JSON


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "čas":
                1439993633000,
                "uživatelské jméno":
                "john.smith@acme.com", "odesílatel":
                "můjsender",
                "název souboru": "email1.txt",
                "předmět": "Toto je předmět e-mailu nebo textu",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "název evalForm. Nahrávání bude fungovat pouze s
jméno nebo pouze ID. Lze přiřadit pouze jeden evalForm."
                },
                "čas": 1439993633000,
                "uživatelské jméno":
                "john.smith@acme.com", "odesílatel":
                "můjsender",
                "název souboru": "chat1.txt",
                "předmět": "Toto je předmět e-mailu nebo textu" "příjemce": [
                        "přijímač 1",
                          "Přijímač 2"
                ],
                "metadata": {
```

"pole1" : "hodnota1", "pole2"
: "hodnota2"
},
"Odkazy": [
"odkaz 1",
"odkaz 2"
],
}
]

Obsah

email1.txt

Toto je tělo e-mailu.

Importovat API

Tento API zpřístupňuje koncové body podobné REST pro provádění importů. Umožňuje načíst informace o objektových modelech back-end (tj. polích back-endového modelu a typech, které lze těmto polím přiřadit) a importovat data ze souborů CSV do těchto back-end modelů.

GET Import Protocol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/fileimport/{importType} Kde importType je jeden z předdefinovaných typů importu.uživatelé **PŘÍKLAD** uživatelů , skupin a týmů.
Metoda	GET
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku na import GET

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	Pokud je tato možnost nastavena, vrátí agenty přidružené k tomuto ID ACD.
basicInfo	N	Logická hodnota	Pokud je nastavena na hodnotu True, vrátí pouze základní informace o agentovi (ID, jméno, příjmení, číslo zaměstnance).

Ve výchozím nastavení (to znamená bez nastavených parametrů) jsou vráceni všichni agenti bez ohledu na stav aktivace.

POZNÁMKA: Všechny varianty vynucují pravidla zobrazení. Vrátí se pouze agenti viditelní volajícímu.

GET Import polí odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
pole	Seznam polí v back-endovém modelu.
key	Databázový klíč identifikující pole v back-endu.
označit	Popisek pole použitý v uživatelském rozhraní.
požadovaný	Určuje, zda je pole povinné.
mnohoznačný	Určuje, zda pole může přijímat více hodnot.
typy	Seznam datových typů, které může pole přijmout. Mezi příklady typů patří text, kalendářní data a logická data.
kód	Kód datového typu.
popis	Popis datového typu.
formát	Příklad datového typu.

Příklad souboru GET Import JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
        "pole": [
                {
                        "klíč": "id",
                        "label": "ID týmu", "povinné": true,
                        "vícehodnotové": false, "typy": [
                        {
                                "kód": "celé číslo", "popis": "číslo",
                                "formát": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "klíč": "jméno",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "code": "Text", "description": "Text",
                    "format": "Příklad textu"
                }
        ]
    },
    {
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "kód": "MM/DD/RRRR", "popis": "US
                    Date", "formát": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kód": "DD/MM/RRRR", "popis":
                    "Evropské datum", "formát": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "klíč": "productivityCompilation", "label":
        "Kompilace produktivity", "požadováno": true,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


Protokol POST importu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/fileimport/{importType} Kde importType je jeden z předdefinovaných typů importu. **PŘÍKLAD** uživatelů , skupin a týmů.
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Import polí odpovědí POST

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
tenantId	ID tenanta pro pole s více hodnotami.

Pole	Popis
mapující	Popisuje pole objektů mapování pro pole s více hodnotami.
sloupec	CSV sloupec, ze kterého se načítají data pro mapování.
pole	Pole back-endového modelu, na které budou data mapována.
Datatype	Typ dat CSV sloupce, který určuje pro back-end, zda jsou pro data vyžadovány další transformace.

Příklad souboru JSON importu POST

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

Formát JSON


```
{
        "tenantId":1,
        "mapování":[
                {
                        "sloupec":"ID týmu",
                        "field":"id", "dataType": "Celé
                        číslo"
                },
                {
                        "sloupec":"Název",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "sloupec":"Datum aktivace",
                        "pole":"activatedDate", "datový typ":
                        "MM/DD/RRRR"
                },
                {
```

```
                    "sloupec":"Kompilace produktivity",
                    "pole":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

Formát odpovědi na úspěch POST

```
{
        "status": "ÚSPĚCH",
        "responseText": "Soubor byl úspěšně importován"
}
```

Importovat preferenční rozhraní API

Předvolby importu jsou uživatelem definovaná data, která se používají jako součást procesu importu souboru CSV. Tato data snižují náročnost importu souborů tím, že umožňují zachovat předdefinované předvolby pro CSV importy souborů.

Tato část popisuje následující rozhraní API předvoleb importu:

Vytvořit předvolbu importu API

API Vytvořit předvolby umožňuje vytvořit novou předvolbu importu.

Vytvořte protokol předvoleb importu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/importpreference
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Vytvořit pole žádosti o předvolbu importu

Pole	Popis
name	Název nové předvolby importu.
typ	Typ předvolby importu.
mapování	Seznam mapování polí pro předvolbu importu.
pole	Pole pro zadanou předvolbu importu.
sloupec	Záhlaví sloupce pole.
Datatype	Typ dat v poli.

Příklad souboru JSON předvoleb importu

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

```
{
        "name": "My Preference", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Vytvořit systémovou odpověď předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Odstranit předvolbu importu API

API Odstranit předvolby umožňuje odstranit existující předvolby importu.

Odstraňte protokol předvoleb importu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je ID předvolby importu, kterou chcete odstranit.
Metoda	VYMAZAT
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Odstranit odpověď systému předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Předvolby importu API

API Předvolby importu načte všechny předvolby importu pro aktuálního tenanta.

Protokol předvoleb importu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/importpreference
Metoda	GET
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí předvoleb importu

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
předvolby	Seznam předvoleb importu.
osoby	Seznam uživatelských předvoleb importu.
id	ID předvoleb importu.
name	Název předvolby importu.
typ	Typ předvolby importu.
mapování	Seznam mapování polí pro předvolbu importu.
pole	Pole pro zadanou předvolbu importu.
sloupec	Záhlaví sloupce pole.
Datatype	Typ dat v poli.

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
{
        "Předvolby": [
                {
```

```
                "osobami": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "ID osoby",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "pole": "e-mail",
                                "sloupec": "E-mail", "datový typ":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "Mapování": []
                    }
                ]
            },
            {
                "skupiny": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "Mapování mé skupiny", "type":
                        "osoby",
```

```
                    "Mapování": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Odezva systému

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Předvolby importu podle ID API

Volba Předvolby importu podle ID API načte předvolby importu podle svého ID, takže je můžete zobrazit.

Předvolby importu podle protokolu ID a URI

Identifikátor URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metoda	GET
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametry	Id = ID předvolby importu, kterou chcete zobrazit.

Importovat předvolby podle polí odpovědí ID

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
id	ID předvoleb importu.
name	Název předvolby importu.
typ	Typ předvolby importu.
mapování	Seznam mapování polí pro předvolbu importu.

Pole	Popis
pole	Pole pro zadanou předvolbu importu.
sloupec	Záhlaví sloupce pole.
Datatype	Typ dat v poli.

Příklad importu předvoleb podle ID souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "ID osoby",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "pole": "e-mail",
                        "sloupec": "E-mail", "datový
                        typ": "Text"
                }
        ]
}
```


Odezva systému

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Aktualizovat předvolby importu API

API Předvolby aktualizace umožňuje upravit existující předvolby importu.

Aktualizujte protokol předvoleb importu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/importpreference/{id} Kde id je ID předvolby importu, kterou chcete upravit.
Metoda	PUT
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Aktualizace polí odpovědí předvoleb importu

Pole	Popis
name	Název předvolby importu.
typ	Typ předvolby importu.
mapování	Seznam mapování polí pro předvolbu importu.
pole	Pole pro zadanou předvolbu importu.
sloupec	Záhlaví sloupce pole.
Datatype	Typ dat v poli.

Příklad souboru JSON předvoleb importu

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

```
{
        "name": "Updated Name", "type":
        "persons", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "ID osoby", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Seznam pro zařazení/vyloučení API

Pomocí API Seznam pro zahrnutí/vyloučení můžete vytvořit, definovat, aktualizovat nebo odstranit seznam linek, telefonních čísel nebo kontaktních tras, které chcete nebo nechcete zaznamenat. Tento API používá čtyři metody:

- GET InclusionExclusion: Umožňuje načíst jeden nebo všechny seznamy zahrnutí/vyloučení.
- PUT InclusionExclusion: Umožňuje aktualizovat informace v seznamu Zahrnutí/vyloučení.
- POST InclusionExclusion: Umožňuje vytvořit seznam zahrnutí/vyloučení.
- DELETE InclusionExclusion: Umožňuje odstranit seznam Zahrnout/Vyloučit.

ZÍSKAT seznam pro zařazení/vyloučení API

GET Include/Exclude List umožňuje načíst jeden nebo všechny seznamy zahrnutí/vyloučení.

GET Inclusion/Exclusion List API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/nahrávání/zahrnutíVyloučení /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	GET
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON
Parametry	<id> = ID seznamu zařazení/vyloučení

Pole požadavků GET Inclusion/Exclusion List API

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	ID seznamu zařazení/vyloučení.
inclusionExclusionType	A	Celé číslo	Typ zařazení/vyloučení:

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = Zahrnutí 2 = vyloučení
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru seznamu pro zařazení/vyloučení" 1 = ANI (volající číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Rozšíření 4 = Telefonní číslo 5 = Všechny
vzor	N	Řetězec	Vzor čísel v seznamu Zahrnutí/vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, která chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzorku umožňuje dva zástupné znaky a znaménko plus (+): ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vyloučí všechna čísla v oblasti 612 Kód s burzou 822. * = Libovolný počet číslic **PŘÍKLAD** 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 kód. + = indikátor kódu země (platí pouze na začátku řetězce) **PŘÍKLAD** +44 zahrnuje nebo vylučuje kontakty ve Spojeném království. **DŮLEŽITÉ:** Pokud exportujete seznam zahrnutých nebo vyloučených položek, který Obsahuje mezinárodní telefonní předvolbu se znaménkem plus (+), aplikace Excel bude s číslem zacházet jako s matematickým

Pole	Req?	Typ	Popis
			výraz. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportované soubory . CSV soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID směru hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Pole odpovědí služby GET API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID seznamu
zahrnutí/vyloučení. inclusionExclusionType	Typ
zařazení/vyloučení:	1 = Zahrnutí 2 = Vyloučení
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru seznamu pro
zařazení/vyloučení"	1 = ANI (volající číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Rozšíření 4 = Telefonní číslo 5 = Všechny
vzor	Vzor čísel v seznamu Zahrnutí/vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, která chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzorku umožňuje dva zástupné znaky a znaménko plus (+): ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 s burzou 822.

Pole	Popis
	* = Libovolný počet číslic **PŘÍKLAD** 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v směrovém čísle oblasti 612. + = indikátor kódu země (platí pouze na začátku řetězce) **PŘÍKLAD** +44 zahrnuje nebo vylučuje kontakty ve Spojeném království. **DŮLEŽITÉ** : Pokud exportujete seznam zahrnutých nebo vyloučených položek, který obsahuje mezinárodní telefonní předvolbu se znaménkem plus (+) znaménko, aplikace Excel bude s číslem zacházet jako s matematickým výrazem. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportované soubory . CSV soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID směru hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Příklad souboru JSON služby GET API

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

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API

PUT Include/Exclude List umožňuje aktualizovat existující seznamy pro zahrnutí/vyloučení.

PUT seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	PUT
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API pole požadavků

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	ID seznamu zařazení/vyloučení.
inclusionExclusionType	A	Celé číslo	Typ zařazení/vyloučení: 1 = Zahrnutí 2 = vyloučení
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru seznamu pro zařazení/vyloučení: 1 = ANI (volající číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Rozšíření 4 = Telefonní číslo 5 = Všechny
vzor	N	Řetězec	Vzor čísel v seznamu Zahrnutí/vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, která chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzorku umožňuje dva zástupné znaky a znaménko plus (+): ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vyloučí všechna čísla v oblasti 612 Kód s burzou 822. * = Libovolný počet číslic

Pole	Req?	Typ	Popis
			PŘÍKLAD 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 kód. + = indikátor kódu země (platí pouze na začátku řetězce) **PŘÍKLAD** +44 zahrnuje nebo vylučuje kontakty ve Spojeném království. **DŮLEŽITÉ:** Pokud exportujete seznam zahrnutých nebo vyloučených položek, který Obsahuje mezinárodní volací kód se znaménkem plus (+), aplikace Excel bude s číslem zacházet jako s matematickým výrazem. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportované soubory . CSV soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID směru hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Pole PUT - seznam zahrnutí/vyloučení API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID seznamu
zahrnutí/vyloučení. inclusionExclusionType	Typ
zařazení/vyloučení:	1 = Zahrnutí 2 = vyloučení
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru seznamu pro zařazení/vyloučení"

Pole	Popis
	1 = ANI (volající číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = Rozšíření 4 = Telefonní číslo 5 = Všechny
vzor	Vzor čísel v seznamu Zahrnutí/vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, která chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzorku umožňuje dva zástupné znaky a znaménko plus (+): ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 s burzou 822. * = Libovolný počet číslic **PŘÍKLAD** 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v směrovém čísle oblasti 612. + = indikátor kódu země (platí pouze na začátku řetězce) **PŘÍKLAD** +44 zahrnuje nebo vylučuje kontakty ve Spojeném království. **DŮLEŽITÉ** : Pokud exportujete seznam zahrnutých nebo vyloučených položek, který obsahuje mezinárodní telefonní předvolbu se znaménkem plus (+) Znaménko, aplikace Excel bude s číslem zacházet jako s matematickým výrazem. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportované soubory . CSV soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID směru hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Příklad seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API souboru JSON

{

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

POST Seznam zařazení/vyloučení API

POST Inclusion/Exclusion List umožňuje vytvořit seznam kontaktů, které chcete zahrnout nebo vyloučit z nahrávání.

POST Seznam zahrnutí/vyloučení API Protocol and URI

Identifikátor URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	POST
Oprávnění	Spravovat QM
Typ obsahu	aplikace/JSON

POST Seznam zahrnutí/vyloučení API Požadavek Pole

Pole	Požadavek?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	ID seznamu zahrnutí/vyloučení.
inclusionExclusionType	A	Celé číslo	Typ zahrnutí/vyloučení: 1 = zahrnutí 2 = vyloučení
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru seznamu zahrnutí/vyloučení" 1 = ANI (telefonní číslo) 2 = DNIS (volané číslo)

Pole	Požadavek?	Typ	Popis
			3 = prodloužení 4 = telefonní číslo 5 = libovolný
vzor	N	Řetězec	Vzor čísel v seznamu Zařazení/Vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, které chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzor umožňuje dva zástupné znaky a znaménko plus (+): ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 Kód s ústřednou 822. * = Libovolný počet číslic **PŘÍKLAD** 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v oblasti 612 kód. + = Indikátor kódu země (platí pouze na začátku řetězce) **PŘÍKLAD** +44 zahrnuje nebo vylučuje kontakty ve Spojeném království. **DŮLEŽITÉ** Pokud exportujete seznam zahrnutí nebo vyloučení, který obsahuje mezinárodní volací kód se znaménkem plus (+), Excel bude číslo považovat za matematický výraz. Chcete-li tyto seznamy použít, převeďte exportovaný soubor .CSV na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	J	Celé číslo	ID pro směr hovoru:

Pole	Požadavek?	Typ	Popis
			1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = buď

POST seznam zařazení/vyloučení API odpověď Pole

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID seznamu
zahrnutí/vyloučení. inclusionExclusionType	Typ
zahrnutí/vyloučení:	1 = zahrnutí 2 = Vyloučení
inclusionExclusionPatternType	Typ vzoru seznamu zahrnutí/vyloučení: 1 = ANI (telefonní číslo) 2 = DNIS (volané číslo) 3 = prodloužení 4 = telefonní číslo 5 = libovolný
vzor	Vzor čísel v seznamu Zařazení/Vyloučení. To vám umožní určit rozsah čísel, které chcete zahrnout nebo vyloučit. Pole vzor umožňuje dva zástupné znaky: ? = jedna číslice **PŘÍKLAD** 612822???? zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v kódu oblasti 612 s ústřednou 822. * = Libovolný počet číslic **PŘÍKLAD** 612* zahrnuje nebo vylučuje všechna čísla v kódu oblasti 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí

Pole	Popis
	2 = Odchozí 3 = buď

Seznam zahrnutí/vyloučení POST API Soubor JSON Příklad

```
{
    "inclusionExclusionListId" : <číslo>, "inclusionExclusionType" :
    <číslo>, "inclusionExclusionPatternType" : <číslo>, "vzor" :
    <řetězec>, "inclusionExclusionCallDirection" : <;
}
```

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API

DELETE Include/Exclude List umožňuje odstranit Include/Exclude List.

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API Protocol and URI

Identifikátor URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metoda	POST
Oprávnění	Spravovat QM
Typ obsahu	aplikace/JSON

Odstranit systém seznamu zahrnutí/vyloučení Odpověď

Systém odpoví na úspěšné smazání předvolby importu stavem 200 OK.

Souhrn interakcí Přečíst API

K exportu souhrnů interakcí použijte čtení API Souhrn interakcí.

Protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metoda	GET
Oprávnění	Zobrazit analýzu řeči na text
Parametry	ClientAppId = Řetězec představující aplikaci, která volala API. Je přiřazen, jakmile je aplikace schválena k vyvolání API. ccrID = ID pro CCR, ke kterému je souhrn přidružen.

Příklad odpovědi


```
{
    "status": "úspěch",
    "summary": "Jack zavolal svému mobilnímu operátorovi, aby se zeptal na upgrade jeho datového tarifu, protože procházel svá data příliš rychle. Zástupce zákaznického servisu ověřil Jackovu identitu potvrzením jeho jména, čísla účtu, data narození a telefonního čísla. Agent pak vyhledal Jackův účet a zjistil, že používá spoustu dat. Agent zmínil plán 60 GB pro $75, ale Jack řekl, že bude potřebovat více. Agent poté nabídl 120GB plán pro $90, který také zahrnoval neomezené volání v Severní Americe. Jack se zeptal, zda budou zahrnuty zahraniční hovory, a agent řekl, že různé země mají různé sazby. Jack se rozhodl upgradovat na plán 120 GB a agent změnu potvrdil. Jack byl spokojen a poděkoval agentovi, než dokončil průzkum spokojenosti zákazníků.",
    "Důvod": "Úspěch"
}
```

Práce API

Toto API usnadňuje jednoduché dotazy na posledních „X“ záznamových úloh sesouhlasení a poskytne podrobnosti o stavu úlohy za letu a také podrobnosti o historické úloze sesouhlasení.

Protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Metoda	GET
Oprávnění	Spravovat nájemce
Typ obsahu	Nelze použít

Žádost pole

Název	Popis	Poznámky
omezit	Počet úloh, které se mají vrátit	Výchozí = 1
tenantId	ID nájemce na Dotaz na odsouhlasovací práce	Toto pole se vztahuje pouze na účty správce systému. Pro uživatele správce tenanta je pole výchozím ID tenanta uživatele.

Odpověď Pole

Pole	Typ	Popis
id	Číslo	ID práce.
tenantId	Číslo	ID nájemce pro práci.
jobStartDate	Epocha	Datum zahájení práce.
jobEndDate	Epocha	Datum ukončení práce.

Pole	Typ	Popis
jobStatus	Řetězec	Stav práce. Možné hodnoty: ▪ PLÁNOVANÉ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ZRUŠENO ▪ HOTOVO
minContactDate	Epocha	Minimální datum kontaktu k vyhledání.
maxContactDate	Epocha	Maximální datum kontaktu, který chcete vyhledat.
nahrávky Zpracovány	Číslo	Počet zpracovaných nahrávek.
nahrávkyToProcess	Číslo	Počet nahrávek ke zpracování.
cdrMatches	Číslo	Počet odpovídajících CDR.
rootResultingInCcr	Číslo	Počet kořenových nahrávek, které vedly k vytvoření kontaktu.
ccrsCreated	Číslo	Počet vytvořených CCR.
extensionTableMatches	Číslo	Počet nalezených zařízení odpovídajících kontaktům v této úloze odsouhlasení.
acdMatches	Číslo	Počet shod ACD.
průměrný úspěch	Číselné (milisekundy)	Průměrný čas dokončení pro každý úspěšně odsouhlasený kořenový záznam.
úspěchPočet	Číslo	Počet úspěšně zpracovaných kořenových nahrávek.
successTotalTime	Číselné (milisekundy)	Celková doba potřebná ke zpracování všech kořenových nahrávek, u kterých bylo zjištěno, že mají odpovídající kontakty.
isScheduledJob	Pravda/nepravda	Úloha byla spuštěna rozvrhem.
updatedDate	Epocha	Časové razítko nejnovější aktualizace úlohy.

Pole	Typ	Popis
producentHostName	Řetězec	Název hostitele počítače, který vytvořil úlohu.
spotřebitelHostName	Řetězec	Název hostitele počítače, který spotřeboval úlohu.
contactReconciliationDuration	Číselné (v sekundách)	Doba potřebná k sladění kontaktů.
realtimeEventDuration	Číselné (v sekundách)	Doba trvání událostí v reálném čase.
nonRealtimeEventDuration	Číselné (v sekundách)	Trvání událostí, které nejsou v reálném čase.
workflowDuration	Číselné (v sekundách)	Délka pracovního postupu.
počet událostí v reálném čase	Číslo	Počet událostí v reálném čase zpracovaných úlohou.
numberOfNonRealtimeEvents	Číslo	Počet událostí, které nejsou v reálném čase zpracovány úlohou.
vlastnosti	Mapa klíčů a hodnot řetězců	Mapa nemovitostí dodávaných do zakázky.

Soubor JSON Příklady

Žádost

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

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

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "DOKONČENO",
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           "averageSuccess": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledJob": nepravda,
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           "vlastnosti": {}
31       }
32   ]
```

Rozhraní API pro organizační strukturu

Rozhraní API organizační struktury se používají k načtení nebo vytvoření základních informací týkajících se klienta.

Přiřaďte role osobě API

API Přiřadit role osobě umožňuje načíst nebo aktualizovat roli osoby.

Přiřaďte role osobě API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/<group>
Metoda	POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Přiřazení rolí osobě API polí požadavku

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název skupiny
parentGroupId	A	Jedinečné ID nadřazené skupiny.
týmy	N	seznam ID týmu přidružených k týmu.

Přiřazení rolí osobě API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

```
                "skupiny":,
                { "id":2,
                "jméno":"nájemce CCS 1",

        },
        ...
]
```

Společná skupina API

Tento API vytvoří novou skupinu se zadanými daty.

Protokol společné skupiny API a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/group>
Metoda	POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	JSON

Pole požadavků API společné skupiny

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název skupiny
parentGroupId	A	Jedinečné ID nadřazené skupiny.
týmy	N	seznam ID týmu přidružených k týmu.

Organizační struktura Common API (podrobné informace)

Tento API vrátí pole JSON obsahující informace pro každou skupinu, všechny týmy v každé skupině a všechny agenty v každém týmu pro obor uživatele.

Protokol společného API a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	GET
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	dovolení

Pole běžných požadavků API

Název	Req?	Popis
povolení	A	Název oprávnění, pro které chcete vypsat informace o oprávněních skupiny a týmu.

Pole odpovědi běžné API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
groupId	ID skupiny pro týmy v poli.
name	Název skupiny.
displayId	Zobrazované ID skupiny.
parentGroupId	ID nadřazené skupiny zadané skupiny.
parentGroupName	Název nadřazené skupiny zadané skupiny.
týmy	Informace o týmu.
personId	ID osoby uživatele v určeném týmu.
Jméno	Křestní jméno uživatele v zadaném týmu.
příjmení	Příjmení uživatele v zadaném týmu.

Název	Popis
tenantId	ID tenanta uživatele v zadaném týmu.
e-mail	E-mailová adresa uživatele v zadaném týmu.
skillId	ID dovednosti uživatele v určeném týmu.

Příklad souboru JSON běžné API

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

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

Skupina API

Tento API slouží k načtení všech skupin, ke kterým má uživatel přístup, nebo k vytvoření nové skupiny.

Protokol API skupiny a URI

Pro výpis nebo vytvoření všech skupin, ke kterým má uživatel přístup:

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	GET POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pro výpis nebo vytvoření konkrétní skupiny:

Identifikátor URI	/api/rest/org/group/<id>
Metoda	GET POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Perametr	ID skupiny, ke kterému má uživatel přístup.

Pole požadavků API skupiny - všechny skupiny

Vytvoří nové skupiny, ke kterým má uživatel přístup.

Název	Req?	Popis
id	A	ID skupiny ke skupině, která má být zobrazena.
Jméno	A	Název skupiny.
aktivovaný	A	Doba aktivace v epochách milisekund.
deaktivoval	N	Doba deaktivace v epochách milisekund.
ID ParentGroupId	A	Název nadřazené skupiny pro skupinu.

Pole odpovědí API skupiny

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	ID skupiny ke skupině, která má být zobrazena.
name	Název skupiny.

Příklad souboru JSON API skupiny

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
        {
                "id":4,
                "jméno":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "name":"Přidružené widgety",
        },
        ...
]
```

Podrobnosti o jedné skupině:

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

Seskupení podle ID (s týmy)

Seskupit podle ID (s týmy) API umožňuje vypsat informace o zadané skupině (včetně jejích týmů), aktualizovat zadanou skupinu nebo odstranit tým.

Seskupení podle protokolu ID (s týmy) a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metoda	GET ODSTR ANĚNÍ PŘÍSPĚ VKU
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	ID skupiny

Pole požadavků pro seskupení podle ID (s týmy)

Metoda POST aktualizuje zadaný záznam skupiny.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název skupiny, která má být aktualizována.
parentGroupId	A	Název nadřazené skupiny pro novou skupinu.

Pole odpovědi Seskupit podle ID (s týmy)

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	ID skupiny, které se má zobrazit.
name	Název skupiny, která se má zobrazit.
aktivovaný	Doba od aktivace skupiny, v epochách milisekund.

Náze	Popis
deaktivoval	Doba od deaktivace skupiny, v milisekundách epochy.
parentGroupId	Název nadřazené skupiny pro skupinu.
týmy	Podrobné informace o týmech v rámci skupiny.
name	Název týmu.
groupId	ID skupiny pro tým.

Seskupit podle ID (s týmy) Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
[
        {
                "id":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "týmy": [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Skupina-osoba API

API Funkce Skupina-Osoba umožňuje zobrazit, změnit přiřazení a přidat osobu do skupiny.

Protokol API skupinové osoby a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	GET ODES LAT PŘÍS PĚV EK
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	groupId - ID skupiny, do které osoby patří

Pole požadavku API osoby ve skupině

Znovu přiřaďte osobu do skupiny a po opětovném přiřazení vrátí všechny uživatele v této skupině.

Název	Req?	Popis
personId	A	ID osoby uživatele ve skupině.

Pole odpovědí API skupinové osoby

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
Jméno	Křestní jméno osoby ve skupině.
příjmení	Příjmení osoby ve skupině.
personId	ID osoby uživatele ve skupině.

Příklad souboru JSON API skupinové osoby

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Skupina (s rozsahem) API

API Skupina (s rozsahem) umožňuje zobrazit a vytvořit skupinu.

Skupina (s rozsahem) API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	GET POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	Permission – název rozsahu skupiny.

Skupina (s rozsahem) API polí požadavků

Metoda POST vytvoří skupinu v zadané nadřazené skupině.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název skupiny.
parentGroupId	A	ID nadřazené skupiny.

Skupina (s rozsahem) API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
name	Název skupiny.
id	ID skupiny.

Skupina (s rozsahem) API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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



    }
    ...
]
```

Oprávnění API

Pomocí API Oprávnění načtěte všechna dostupná oprávnění pro skupinu.

Oprávnění API protokolu a URI

Pro výpis nebo vytvoření všech skupin, ke kterým má uživatel přístup:

Identifikátor URI	/api/rest/org/permissions/
Metoda	GET
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Oprávnění API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	ID konkrétního oprávnění.
name	Název oprávnění.

Příklad API souboru JSON oprávnění

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Osoba API

Osoba API zobrazí nebo vytvoří novou osobu (uživatele) v rámci Webex WFO.

Protokol API osoby a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/person
Metoda	POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole žádosti o osobu API

Metoda POST vytvoří novou osobu nebo agenta. Pro novou osobu nejsou vyžadovány role; Ve výchozím nastavení budou mít výchozí roli agenta. GroupId není vyžadováno. Výchozí nastavení bude výchozí tým a údaje o osobě jsou vyžadovány pouze v případě, že má být uživatel naplánován. Zobrazení není vyžadováno; Použije se výchozí zobrazení.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Křestní jméno nové osoby.
příjmení	A	Příjmení nové osoby.
E-mail	A	E-mailová adresa nové osoby.
časové pásmo	A	Časové pásmo nové osoby.
acdId	A	ACD nové osoby.
enabledForScheduled	A	Následuje zaškrtávací políčko zobrazené na stránce pro úpravy/vytvoření uživatele. Používá WFM místo podrobností o agentovi k určení, zda naplánovat novou osobu.
agentDetail		Poskytuje podrobnosti o nové osobě
skillMappings	N	Zobrazí seznam mapování dovedností uživatele.
výjimky	N	Zobrazí seznam výjimek uživatele.
pohledy	N	Definuje nastavení zobrazení uživatele.
viewId	N	ID zobrazení uživatele.
hlavní zobrazení	N	Označuje, zda je zadané ID zobrazení hlavním ID uživatele

Název	Req?	Popis
		pohled. True = Hlavní zobrazení uživatele False = Není hlavní zobrazení uživatele
práceSměny	N	Nastavení pracovní směny uživatele.
workShiftId	N	ID pracovní směny uživatele.
shiftWeekStart	N	Datum, kdy začíná týden směny uživatele.

Příklad souboru JSON API osoby

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
    "firstName": "Al",
    "příjmení": "Dente",
    "e-mail": "al.dente@domain.com", "heslo":
    "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "výjimky": [ 1,
                    2
            ],
            "zobrazení": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Osoba podle identifikačního čísla API

API. Osoba podle ID umožňuje zobrazit nebo aktualizovat podrobné informace o konkrétním uživateli. Lze jej také použít k odstranění konkrétního uživatele.

Osoba podle identifikačního API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Metoda	GET PUT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	personId

Pole žádosti o osobu podle ID API (metoda PUT)

Metoda PUT vytvoří podrobné informace zadaného uživatele.

DŮLEŽITÉ : Pokud je uživatel, kterého vytvoříte pomocí metody PUT, zahrnut do ACD, při příští synchronizaci ACD vytvoří Webex WFO duplicitní profil osoby. Budete muset použít Funkce Sloučit osobu pro sloučení těchto profilů osob.

Název	Req?	Popis
id	A	ID osoby uživatele.
acdId	A	ID ACD uživatele.
acdServerId	A	ID serveru ACD jako řetězec. Může to být ID konfigurováno na stránce Konfigurace ACD v Webex WFO, nebo jednu z následujících možností: ▪ Pro systémy, které používají Unified CCE, je to a je periferní ID. Pro systémy, které používají Avaya CM/CMS, je to a je ID ACD CMS.
Jméno	A	Křestní jméno uživatele.
příjmení	A	Příjmení uživatele.
E-mail	A	E-mailová adresa uživatele.
displayId	A	Uživatelské jméno zobrazené v Webex WFO.
aktivovaný	A	Datum osoby bylo aktivováno.
deaktivoval	N	Datum deaktivace osoby
groupId	A	ID skupiny uživatelů.
časové pásmo	A	Časové pásmo kontaktního centra uživatele.
enabledForScheduling	N	Pokud je nastavena na hodnotu True, použije Webex WFO toto pole místo pole Agent Podrobné informace určují, zda má být uživatel naplánován.
agentPodrobnosti	N	Seznam podrobností pro uživatele.
aktivní	N	Označuje, zda je uživatel aktivní.
companyStartDate	N	Datum, kdy uživatel začal pracovat pro společnost.

Název	Req?	Popis
departmentStartDate	N	Datum, kdy uživatel začal pracovat v oddělení.
terminationDate	N	Poslední datum, kdy uživatel pracoval pro společnost.
agentRank	N	Pozice uživatele v oddělení.
skillMappings	N	Zobrazí seznam mapování dovedností uživatele.
id	N	ID mapování dovedností.
Jméno	N	Název mapování dovedností.
práceSměny	N	Nastavení pracovní směny uživatele.
workShiftId	N	ID pracovní směny uživatele.
workShiftName	N	Název pracovní směny uživatele.
shiftWeekStart	N	Datum, kdy začíná týden směny uživatele.
výjimky	N	Zobrazí seznam výjimek uživatele.
id	N	ID výjimky uživatele.
Jméno	N	Název výjimky uživatele.
rande	N	Datum výjimky uživatele.
začínat	N	Datum zahájení výjimky uživatele.
konec	N	Datum ukončení výjimky uživatele.
doba trváníHodiny	N	Počet hodin pro výjimku uživatele.
celý den	N	Označuje, zda je výjimka pro celý den: True = Výjimka celého dne False = méně než výjimka za celý den
placený	N	Označuje, zda je výjimka zaplacena. True = Placená výjimka

Název	Req?	Popis
		False = Neplacená výjimka
pohledy	N	Definuje nastavení zobrazení uživatele.
viewId	N	ID zobrazení uživatele.
Jméno	N	Název zobrazení uživatele.
hlavní zobrazení	N	Označuje, zda je zadané ID zobrazení hlavním zobrazením uživatele. True = hlavní zobrazení uživatele False = Nejedná se o hlavní zobrazení uživatele

Osoba podle ID API pole odpovědi

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
Jméno	Křestní jméno uživatele.
příjmení	Příjmení uživatele.
e-mail	E-mailová adresa uživatele.
časové pásmo	Časové pásmo kontaktního centra uživatele.
acdId	ID ACD uživatele.
groupId	ID skupiny uživatele
enabledForScheduling Podrobnosti agenta pro	Pokud je nastavena na hodnotu True, použije Webex WFO toto pole místo Určete, zda chcete uživatele naplánovat.
Podrobnosti agenta	Uvádí podrobné informace o uživateli.
skillMappings	Zobrazí seznam mapování dovedností uživatele.
výjimky	Zobrazí seznam výjimek uživatele.
pohledy	Definuje nastavení zobrazení uživatele.

Pole	Popis
viewId	Definuje ID zobrazení uživatele.
Hlavní zobrazení	Nastaví, zda je zadané ID zobrazení hlavním zobrazením uživatele.
práceSměny	Definuje nastavení pracovní směny uživatele.
workShiftId	Definuje ID pracovní směny uživatele.
shiftWeekStart	Nastaví datum týdne směny uživatele.

Osoba podle ID API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
    "firstName": "Al",
    "příjmení": "Dente",
    "email": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "výjimky": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "zobrazení":
        [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": pravda
```

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


Časové pásmo osoby API

API Časové pásmo uživatele uvádí nakonfigurované časové pásmo zadané osoby.

Časové pásmo osoby API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
Metoda	GET
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	personId

Časové pásmo API pole odpovědi uživatele

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
id	ID časového pásma uživatele.
name	Název časového pásma uživatele.

Příklad časového pásma osoby API souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "name":"Central Time Zone"
    }
```

Role API

API Role umožňuje číst všechny role tenanta.

Role API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/role/by/tenant
Metoda	GET
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	tenantId

Role API pole požadavků

Metoda POST vytvoří zadanou roli pro klienta.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název nové role tenanta.
tenantId	A	ID role tenanta přidružené k nové roli.
dovolení	A	Oprávnění přiřazená nové roli.
id	A	ID oprávnění pro novou roli.
Jméno	A	Název oprávnění pro novou roli.

Role API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následujících tabulkách.

Při načítání všech rolí pro klienta se vrátí následující pole:

Pole	Popis
ID	ID role tenanta.
Název	Název přidružený k ID role tenanta.

Při načítání konkrétní role pro klienta se vrátí následující pole:

Pole	Popis
ID	ID role tenanta.
Název	Název přidružený k ID role tenanta.
Oprávnění	Oprávnění přiřazená k roli.
ID	ID oprávnění pro roli.
Název	Název oprávnění pro roli.

Příklady rolí API souboru JSON

Následují příklady formátovaných odpovědí JSON. Výpis

všech rolí tenanta:

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

```
            "ID":19
            "jméno":"Agent"
        }
]
```


Výpis oprávnění pro konkrétní roli:


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


Tým API

API Tým umožňuje vytvářet nové týmy a přiřazovat je do skupiny.

Protokol API týmu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/team
Metoda	POST

Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavků API týmu

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název nového týmu.
parentGroupId	A	ID skupiny, do které je nový tým přiřazen.
uživatelé	N	ID uživatelů přiřazených k novému týmu.

Příklad souboru JSON API týmu

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Týmy podle ID (s agenty)

Tým podle ID (s agentem) API vytvoří seznam agentů v rámci týmu nebo aktualizuje informace o týmu.

Týmy podle ID (s agenty), protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	GET VLOŽIT ODSTR ANĚNÍ

Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	týmI

Pole požadavků týmů podle ID (s agenty)

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název týmu, který má být přidán.
parentGroupId	A	Název nadřazené skupiny nového týmu.

Týmy podle ID (s agenty) Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
ID	ID týmu tenanta.
Název	Název týmu klienta.
Aktivovaný	Doba aktivace týmu v epochálních milisekundách.
Deaktivoval	Doba deaktivace týmu v epochách milisekund. ID
nadřazené skupiny	ID tenanta pro skupinu, do které tým patří Agenti
	Podrobné informace o agentech v týmu.
ID osoby	ID agenta.
ID tenanta	ID tenanta.
ID sítě ACD	ID ACD nájemce.
Jméno	Křestní jméno agenta.
Příjmení	Příjmení agenta.

Pole	Popis
E-mail	E-mailová adresa agenta.
ID displeje	Zobrazované ID tenanta pro agenta.
ID skupiny	ID skupiny agenta.
Aktivovaný	Doba aktivace agenta v epochách milisekund.
Deaktivoval	Doba deaktivace agenta v epochách milisekund.
Je synchronizován?	Definuje, zda je agent synchronizován z ACD. True = Agent je synchronizován s ACD. False = Agent není synchronizován ze ACD.
Časové pásmo	Časové pásmo, ve kterém se tým nachází.
Přihlášení do služby AD	Přihlašovací jméno služby Active Directory.

Týmy podle ID (s agenty) Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

]
},
...
]

Tým (s rozsahem)

Tým (s rozsahem) API umožňuje vypsat pole týmů v rámci vašeho oboru nebo vytvořit tým v zadané skupině.

Týmový protokol (s rozsahem) a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	GET POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	povolení

Pole požadavku týmu (s rozsahem)

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název týmu, který má být vytvořen.
ID ParentGroupId	A	Nadřazená skupina, do které bude nový tým patřit.

Pole odpovědí týmu (s rozsahem)

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
name	Název týmu, který má být vytvořen.
ID skupiny	Nadřazená skupina, do které bude nový tým patřit.

Příklad souboru JSON týmu (s oborem)

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
        {
```

```
            "name":"Tenant 1 Team 1",
            "groupId":2,
        },
        {
            "name":"Tenant 1 Team 2",
            "groupId":2,
        },
]
```


Nájemce API

API tenanta zobrazí seznam všech tenantů ve vašem oboru nebo vytvoří tenanta.

Protokol API tenanta a URI

Identifikátor URI	/api/rest/org/tenant
Metoda	GET POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavků API tenanta

Metoda GET přečte všechny role zadané osoby mapované na skupiny. Výsledkem je pole rolí a každá role má pole skupin.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Jméno nájemce.
aktivovaný	A	Doba aktivace v epochách milisekund.
deaktivoval	N	Doba deaktivace v epochách milisekund.

Pole odpovědí API tenanta

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
Název	Jméno nájemce.
Aktivovaný	Doba aktivace v epochách milisekund.
Deaktivoval	Doba deaktivace v epochách milisekund.

Příklad souboru JSON API tenanta

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

Ovládací prvky nahrávání API

Ovládací prvky nahrávání API existují na úrovni serveru a v uživatelském rozhraní aplikace Webex WFO. Poskytuje uživatelům prostředky k vytvoření externí aplikace, která je propojena s Webex WFO.

POZNÁMKA: Ověřovací API ovládacích prvků nahrávání umožňuje uživatelům integrovat aplikace třetích stran do ovládacích prvků nahrávání. Při použití této API je cíl pro ovládací prvky nahrávání

Je datový server, nikoli webová služba Webex WFO.

Informace o používání ověřovacích API ovládacích prvků nahrávání naleznete v části Přihlášení k ovládacím prvkům nahrávání API.

API provádí následující akce:

- Značky volají pro nahrávání a uchovávání – podporuje parametr časového razítka. Časové razítko se používá k vyhledání aktivního CCR hovoru.
- Pozastaví a obnoví nahrávání – podporuje parametr časového razítka. Integrace, které nepodporují příkazy pauzy a obnovení, zahrnují Cisco Webex Contact Center a UJET.
- Připojuje k voláním uživatelem definovaná metadata – podporuje parametr časového razítka. Časové razítko se používá k vyhledání aktivního CCR hovoru.
- Segmenty (rozděluje) záznamy – nepodporuje parametr časového razítka.
- Přihlášení a odhlášení z telefonů (pouze nahrávání agenta – není podporováno pro nahrávání brány) – Nepodporuje parametr časového razítka.
- Spouští a zastavuje nahrávání obrazovky – nepodporuje parametr časového razítka.

PŘÍKLAD Následuje ukázkové tělo včetně časového razítka.

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

Kde 1681316746000 je počet milisekund od "epochy". GMT: Středa 12. dubna, 2023 4:25:46 PM

Ovládací prvky nahrávání API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Metoda	POST
Oprávnění	Ovládací prvky nahrávání
Typ obsahu	application/JSON

URI žádost Parametry

Část adresy URL <příkaz> určuje řídicí příkaz pro nahrávání, který vydáváte. Dostupné příkazy jsou uvedeny níže.

Parametry dotazu

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	ID agenta v ACD jako řetězec. **Poznámka:** Parametr **acdServerId** je povinný, **pokud použijete parametr acdId** . **Poznámka:** Pokud použijete skutečné Cisco generované a uložené **acdServerId**, **acdId** a **acdServerId** se používají k identifikaci uživatele. **Poznámka:** Pole **acdId**, **acdServerId** a **acdServerType** musí být zahrnuta v objektu metadat v těle požadavku. Další dokumentovaná pole je třeba předat prostřednictvím adresy URL
acdServerId	J	Řetězec	ID serveru pro ACD jako řetězec. Může to být ID nakonfigurované na stránce Konfigurace ACD v Webex WFO nebo jedno z následujících: ▪ U systémů, které používají Unified CCE, je toto nutné a jedná se o ID periferie.

Pole	Req?	Typ	Popis
acdServerType	N	Řetězec	Typ ACD nakonfigurován. **Poznámka:** **acdServerType** je vyžadován, pokud **acdServerId** je hodnota jiná než hodnota generovaná a uložená společností Cisco.
active_call_only	N	Logická hodnota	Výchozí hodnota je false. Příkazy metadat a tagů se mohou vztahovat na: buď aktivní hovor, nebo dříve dokončený hovor. Pokud indikátor active_call_only příznak je nastaven na **hodnotu true**, metadata nebo značku příkaz se použije pouze v případě, že právě probíhá hovor. Pokud neprobíhá žádné volání, příkaz bude ignorován. DEFAULT=False
ccrId	N	Řetězec	Jedinečný identifikátor záznamu kontaktu. Umožňuje přidat metadata po dokončení hovoru. **PŘÍKLAD** Požadavek POST: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Obsah: JSON Text požadavku: { "metadata" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "hodnota" : "321XYZ"}] }

Pole	Req?	Typ	Popis

název_zařízení	N		Umožňuje obejít pole "Uživatelské jméno". Vydat žádost o kontrolu nahrávání bez znalosti uživatelského jména konkrétní uživatel, pokud máte zařízení Název telefonu , který je přiřazen k uživateli v "Přidružení zařízení" strana Webex WFO. To vám poskytuje další způsob, jak Propojte požadavek na ovládací prvek nahrávání s telefonním hovorem uživatele, pokud:
			Znáte pouze název zařízení. To lze použít jako POST metoda.
			
			PŘÍKLAD
			Požadavek POST:
			/api/rest/recordingcontrols/pause Text požadavku:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Odpověď:
			{
			"description": "Command PAUSE úspěšně odeslána pro Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"časové razítko": 1624657998751
			}

Pole	Req?	Typ	Popis
personId	N	Řetězec	Určuje uživatele, na kterého se má příkaz API ovládacího prvku nahrávání vztahovat. Není-li parametr personId zadán, použije funkce Webex WFO ověřeného uživatele, který příkaz vydal. Pokud zadáte identifikátor uživatele, musí být pro osobu v oboru ověřeného uživatele. Identifikátor uživatele je jedním ze tří formátů. Zpracování určuje, který formát se používá na základě analýzy obsahu. ▪ ID osoby – jedinečný identifikátor z WfoPerson.id ▪ Přihlášení k AD – doména\uživatelské jméno (vyžaduje "\"). ▪ E-mailová adresa – e-mailová adresa (vyžaduje znak @). **Poznámka:** Zpětné lomítko ("\") lze přidat pouze jako parametr. Nelze jej vložit do <personId> Pokud není parametrizován (<?personId=doména\uživatelské_jméno>) při použití přihlašovací hodnoty systému Windows. **PŘÍKLAD** Při použití personId vypadá požadavek takto: API / REST / ovládací prvky nahrávání / uživatel / <personId>/<příkaz>

Ovládací prvky nahrávání Ověřování API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metoda	POST
Oprávnění	Ovládací prvky nahrávání
Typ obsahu	application/JSON

Poznámka: Informace o syntaxi metadat naleznete v tématu Ovládací prvky nahrávání API příkazy požadavku .

Přihlášení k ovládacím prvkům nahrávání API

V současné době API Ovládací prvky nahrávání podporuje zařízení Cisco nebo jiná zařízení nakonfigurovaná pro použití ovládacích prvků nahrávání. Chcete-li začít používat API Ovládací prvky nahrávání, použijte následující postup:

1. Spusťte na zařízení službu Ovládání nahrávání. Server vrátí přihlašovací stránku.

   POZNÁMKA: Telefony Cisco používají XML k zobrazení všech služeb.

2. Zadejte své přihlašovací údaje. Webex WFO předá přihlašovací údaje servletu Tomcat na datovém serveru, který jménem vašeho zařízení odešle požadavek /api/rest/authorize POST na aplikační server.

   Poté, co datový server obdrží odpověď 200 - Úspěšná z aplikačního serveru, uloží soubory cookie relace a odešle zařízení na hlavní stránku ovládacích prvků nahrávání.

3. Na hlavní stránce můžete vybrat následující příkazy:

   - Odhlásit
   - Pozastavit
   - Pokračovat
   - Segmentace a uložení
   - Segmentace a odstranění
   - Metadata
   - Značka
   - Začátek obrazovky
   - Zastavení obrazovky
   - Stav hovoru

   Když provedete výběr, požadavek je znovu předán přes datový server na aplikační server. Datový server přidává soubory cookie relace, které jsou uloženy při přihlášení.

   POZNÁMKA: Je podporován parametr časového razítka pro příkazy pozastavit a obnovit.

DŮLEŽITÉ : Příkazy **Segmentovat a uložit** rozdělí kontakt a výsledkem budou dva kontakty. Příkaz **Segment a odstranit** okamžitě odstraní předchozí segment a vytvoří nový kontakt. Odstraněnou část segmentovaného hovoru neodešle do koše.

Odhlášení z ovládacích prvků nahrávání API

Ovládací prvky nahrávání můžete používat až do vypršení časového limitu relace nebo do výběru možnosti **Odhlásit**. Postup pro odhlášení je stejný jako při přihlašování.

Ovládací prvky nahrávání API příkazy požadavků

Tělo požadavku je objekt JSON. Některé příkazy mají povinné nebo volitelné dodatečné parametry. Ty jsou uvedeny v textu požadavku. Pokud nejsou vyžadovány žádné další parametry, měl by se poslat prázdný objekt JSON ({}).

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
Přihlášení do systému			X	Přihlaste uživatele do zařízení s danou příponou. Přidruží uživatele k zařízení pro hotelování. Podporované parametry v těle požadavku: Extension (string) – rozšíření telefonu pro přihlášení Příklad textu požadavku: { "rozšíření" : "1234" }
Odhlásit			X	Odhlaste uživatele ze zařízení s danou linkou. Odebere přidružení uživatele k zařízení pro hotelování. Podporované parametry v těle požadavku: extension (string) – prodloužení

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
				Telefon, ze kterého se chcete odhlásit Příklad textu požadavku: { "rozšíření" : "1234" }

Metadata	X	X	X	Připojí metadata k aktivnímu hovoru.
				
				Pokud není aktivní žádný hovor a pouze active_call_ je neaktivní, připojí se metadata k předchozímu hovoru. Podporované parametry v těle požadavku:
				
				metadata (pole objektů)
				
				▪ name (string) – klíč metadat
				▪ value (string) – hodnota metadat
				
				Příklad textu požadavku:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "Moje vlastní data"}]
				}

Pozastavit	X	X	X	Pozastavení nahrávání obrazovky i zvuku Pro aktivní hovor. **POZNÁMKA** : Při použití záznamu brány jsou vloženy události Pause Do zvukových nahrávek během procesu odsouhlasení. Pokud je nahrávání již pozastaveno, je tento příkaz ignorován.

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
Pokračovat	X	X	X	Obnovte nahrávání obrazovky i zvuku aktivního hovoru. Pokud není nahrávání pozastaveno, je tento příkaz ignorován.
Úseč		X	X	Zahajte nový kontakt segmentu aktivního hovoru. Podporovaný parametr v textu požadavku: **delete (řetězec)** – určuje, zda chcete odstranit Předchozí segment ▪ Hodnoty = pravda nebo nepravda ▪ Výchozí hodnota je false (uložit segment) ▪ Pokud je true, předchozí segment hovoru se okamžitě odstraní. ▪ Pokud je false, pracovní postup ukončení interakce se zpracuje na předchozím segmentu jako normální hovor. Příklad textu požadavku: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Spusťte nahrávání pouze na obrazovce. ▪ Pokud probíhá nahrávání běžného hovoru, vytvoří se samostatné nahrávání pouze na obrazovce. ▪ Pokud již bylo zahájeno jiné nahrávání pouze na obrazovce, je tento příkaz ignorován.

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
Stop_Screen		X	X	Ukončí nahrávání pouze na obrazovce. Pokud ne Probíhá nahrávání pouze na obrazovce, toto Příkaz je ignorován.
Značka	X	X	X	Nastaví důvod aktivního hovoru na označený. Pokud není aktivní hovor a active_call_only není pravda, změní se to důvod předchozí výzvy.
call_status			X	Vrátí odpověď, která označuje, zda služba CTI Signaling Service ví o hovoru. pro uživatele. Pokud je aktuální výzva pro Uživatel má záznam hovorového kontaktu v databázi, ID tohoto kontaktního hovoru Záznam je také vrácen. Podporované parametry v požadavku tělo: ▪ ani (string) – aktivní hovor Informace vrátí hodnotu PRAVDA pouze v případě, že ANI aktuálního hovoru odpovídá. ▪ dnis (řetězec) – aktivní hovor Informace vrátí hodnotu PRAVDA pouze v případě, že hodnota DNIS aktuálního hovoru odpovídá. Příklad textu požadavku: { "ani" : "1234" } Tento příkaz vrátí dva atributy v reakci na požadavek. ▪ callActive (boolean) – True, pokud je signalizační službě CTI známo

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
				Volání pro uživatele. ▪ contactId (celé číslo) – Vrátí Webex ID kontaktu WFO pro Webex kontakt WFO hovoru, pokud existuje. Příklady atributů odpovědí: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Použití ovládacích prvků nahrávání z příkazového řádku

K odesílání příkazů ovládacích prvků nahrávání můžete použít příkazový řádek.

Poznámka: Pokud se rozhodnete použít příkazový řádek, příkazy a hodnoty musí odpovídat nakonfigurovaným příkazům a hodnotám. Pokud se neshodují, příkaz nebude mít žádný účinek.

V následující tabulce jsou uvedeny příkazy a jejich přidružené formáty příkazového řádku. Tyto příkazy nerozlišují velká a malá písmena.

Příkaz	Formát
Metadata	Nastavte hodnotu definovaného klíče metadat, který má být přidružen k aktuálnímu kontaktu. Klíč nemůže být prázdný. Pokud hodnota řetězce klíče neodpovídá předdefinovanému klíči metadat v systému, je ignorována. Hodnota je volitelná. (Druhý znak svislé čáry v řetězci musí stále existovat.) Pokud je ponecháno prázdné, předpokládá se, že chcete nastavit hodnotu klíče na prázdný řetězec nebo číselnou hodnotu nula. Formát hodnoty musí odpovídat formátu klíče, který nastavuje. Formáty zahrnují řetězec, číslo a datum. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"
Pozastavit	Dočasně pozastavte zachytávání dat, zvuku a obrazovky na ploše.

Příkaz	Formát
	Jakékoli médium, které je aktivně zachyceno, bude při vydání tohoto příkazu pozastaveno. Služba přestane zapisovat data do sběrných souborů. V případě dat Desktop Analytics pokračuje v zápisu dat, ale jakékoli události stisknutí klávesy budou mít za následek stisknutí konkrétní klávesy tak, aby byla zapsána jako hvězdička v souboru pro sběr. **POZNÁMKA** : Při použití záznamu brány jsou události pozastavení vloženy do zvukových nahrávek během procesu odsouhlasení. Tento příkaz lze použít k pozastavení záznamů pouze na obrazovce: dcc -c pauza
Pokračovat	Obnovení dříve pozastaveného záznamu média. dcc -c životopis
Začátek segmentu	Zahajte nový kontakt segmentu aktivního hovoru. DCC -C segment
Zastavení segmentu	Zastavte nový segmentový kontakt pro aktivní hovor. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<přidružený>|<odstranit> **PŘÍKLAD** Pro segment a smazat: dcc -c segment||||pravdivý
Značka	Odeslání zprávy o auditu pomocí příkazu TAG, uživatelského jména a časového razítka .dcc -c tag

Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API

Když jsou nastaveny zjednodušené ovládací prvky nahrávání, Webex WFO používá ověřování datového serveru ke zpracování požadavků API řízení nahrávání. V důsledku toho uživatelé nebudou muset při zadávání příkazů ovládacích prvků nahrávání zadávat uživatelské jméno a heslo. Požadavek je odeslán na adresu URL datového serveru Webex WFO pomocí metody GET nebo POST.

protokolu a URI

Identifikátor URI	DOSTAT: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<ID ACD serveru agenta> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Metoda	GET a POST
Oprávnění	Ovládací prvky nahrávání
Typ obsahu	application/JSON

ZÍSKAT příklad

PŘÍKLAD

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID>

Kde ve výše uvedeném příkladu,

- <Data Server IP> — Zadejte IP adresu datového serveru.
- <příkaz> — Zadejte příkaz, například pozastavit, obnovit nebo značku. Úplný seznam příkazů je podrobně uveden v následující tabulce.
- <ID ACD agenta> – zadejte ID ACD agenta.

- <ID ACD serveru agenta> – zadejte ID serveru ACD agenta. ID serveru ACD najdete v tématu Správa aplikací > ACD konfigurace

Příklad příspěvku

PŘÍKLAD

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

Kde ve výše uvedeném příkladu,

- <Data Server IP> — Zadejte IP adresu datového serveru.
- <příkaz> — Zadejte příkaz, například pozastavit, obnovit nebo značku. Úplný seznam příkazů je podrobně uveden v následující tabulce.

Nastavení zjednodušených ovládacích prvků nahrávání

1. Pokud je webový server Webex WFO Data Server zakázán, restartujte jej a nastavte jeho typ spouštění na hodnotu

   Automaticky.

2. Ověřte, zda server Tomcat úspěšně spustil a nasadil války. Podívejte se do nejnovějšího souboru catalina.*.log v C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Nastavte port serveru v adrese URL na 8080.

   PŘÍKLAD# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Ověřte, zda systém funguje správně, pomocí nástroje, jako je Plakát.

   K vytvoření požadavku GET použijte následující:

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

   Typ obsahu: text/html; charset=utf-8

K vytvoření požadavku POST na testování metadat použijte následující příkaz:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadata": [{
            "Jméno":
```

```
            "text1",
            "hodnota": "Testovací data"
            }
    ]
}
```

Pokud tento test ukáže, že systém nefunguje, zkontrolujte, zda nejnovější localhost_access_log neobsahuje localhost_access_log.*.txt. V tomto protokolu bude uvedeno, zda byl na tento server odeslán požadavek. Pokud tomu tak není, znamená to, že požadavky nejsou odesílány na tento server na portu 8080 a máte problém s odesílatelem.

Popisy příkazů

Následující seznam obsahuje podrobné informace o dostupných příkazech.

> **Poznámka:** Každý příkaz může používat metody GET a POST. Viz příklad GET pro GET. POST se může lišit v závislosti na příkazu. Podívejte se na příklad POST v popisu každého příkazu níže.

Příkaz	Popis

Metadata	Připojí metadata k aktivnímu hovoru.
	
	Pokud není aktivní žádný hovor a active_call_only je false, připojí se metadata k předchozímu hovoru. Podporované parametry v těle požadavku:
	
	Metadata (pole objektů)
	
	▪ name (string) – klíč metadat
	▪ value (string) – hodnota
	
	metadat Příklad těla požadavku
	
	POST:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-klíč":
	"text1",
	"hodnota": "Testovací data"

Příkaz	Popis
	}] }
Pozastavit	Pozastavte nahrávání obrazovky i zvuku pro aktivní hovor. **POZNÁMKA** : Při použití záznamu brány jsou události pozastavení vloženy do zvukových nahrávek během procesu odsouhlasení. Pokud je nahrávání již pozastaveno, je tento příkaz ignorován. Příklad příspěvku : ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Pokračovat	Obnovte nahrávání obrazovky i zvuku aktivního hovoru. Pokud není nahrávání pozastaveno, je tento příkaz ignorován. Příklad příspěvku : ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Úseč	Zahajte nový kontakt segmentu aktivního hovoru. Příklad příspěvku : {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Spusťte nahrávání pouze na obrazovce. ▪ Pokud probíhá nahrávání běžného hovoru, vytvoří se samostatné nahrávání pouze na obrazovce. ▪ Pokud již bylo zahájeno jiné nahrávání pouze na obrazovce, je tento příkaz ignorován. Příklad příspěvku : ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen obrazovce,	Ukončí nahrávání pouze na obrazovce. Pokud neprobíhá nahrávání pouze na

Příkaz	Popis
	Tento příkaz je ignorován. Příklad příspěvku : ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Značka	Nastaví důvod aktivního volání na označený. Pokud není aktivní žádný hovor a active_call_only je nepravdivá, změní se důvod předchozího hovoru. Příklad příspěvku : ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export jednoho kontaktu

Exportní API Single Contact umožňuje stáhnout kontakt z Webex WFO.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metoda	ZVEŘEJNIT, ZÍSKAT
Oprávnění	Export nahrávek
Typ obsahu	application/json
Parametry	<id> = ID kontaktu kontaktu, který chcete exportovat. Pokud <id> neexistuje, zobrazí se následující chybová zpráva: "Požadovaný kontakt neexistuje!" <format> = Formát média, do kterého chcete kontakt exportovat. Audio/video formáty: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Pouze zvukové formáty: ▪ WAV ▪ OPUS

Stažení jediného kontaktu

1. Odešlete požadavek POST na adresu URL. Počkejte určitou dobu Webex než WFO připraví kontakt ke stažení.
2. Odešlete požadavek GET se stejnými parametry do stejného koncového bodu.

Může se zobrazit chybová zpráva, jako je ta níže, s podrobnostmi, že soubor neexistuje nebo pravděpodobně vypršela. Pokud ano, počkejte o něco déle a zkuste to znovu.

{
"errorMessage": "Následující soubor neexistuje nebo pravděpodobně vypršela: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb 87-99825e7572b1"
}

Příklad odpovědi

Následuje příklad odpovědi POST:

{
"kódování": "true"
}

Řečové hity API

Pomocí této API můžete požádat o seznam požadavků na hlas Analytics.

Řeč zasáhne API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/kontakt
Metoda	GET
Parametry	ID sítě CCR
Oprávnění	Zobrazit analýzu zvuku
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Hlasové požadavky API pole odpovědí

Název	Popis
rande	Byla provedena analýza data v UNIXových milisekundách.
hity	Podrobné informace týkající se řečových hitů.
fráze	Řečová fráze.
Stop	Bod zastavení řeči zasáhl.
audit	Číslo auditu řeči.
důvěrnost	Pravděpodobnost spolehlivosti řeči zasáhla.
začínat	Počáteční bod řeči zasáhl.
kanál	Číslo kanálu řečového zásahu.

Náze	Popis
kategorie	Kategorie řečového hitu.
cesta	Cesta řeči zasáhla.
Jméno	Křestní jméno agenta.
příjmení	Příjmení agenta.
ID kontaktu	ID hovoru.
tým	Název týmu agenta.
displayId	Zobrazované ID agenta.
skupina	Název skupiny agenta.

Příklad souboru JSON API hity řeči

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

```
{
                "datum": epocha milisekundy, "hity":
                [{
                        "phrase": string, "stop":
                        number, "audit": number,
                        "confidence": number, "start":
                        number, "channel": number,
                        "category": string
                },
                ...
        ],
        "cesta": "", "firstName":
        řetězec, "lastName":
        řetězec,
```

"contactid": číslo, "team":

řetězec, "displayId":

řetězec, "skupina":

řetězec

}

Konfigurace zaměření API

Tento API použijte, chcete-li si vyžádat informace o konfiguraci zeměměřického zaměření QM.

Protokol API konfigurace průzkumu a URI

Identifikátor URI	/api/odpočinek/nahrávání/průzkum
Metoda	GET
Oprávnění	Správa průzkumů QM Zobrazení výsledků průzkumu QM zpráv o průzkumu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí konfigurace API zaměření

Název	Popis
id	ID průzkumu.
name	Název průzkumu.
popis	Popis průzkumu.
tvůrce	Tvůrce průzkumu.
vytvořil	Čas vytvoření průzkumu v UNIXových epochách milisekund.
totalPoints	Celkový počet bodů za průzkum (jedno desetinné místo).
providerSurveyId	ID průzkumu pro poskytovatele.

Náze	Popis
surveyProviderConnectionId	ID připojení pro poskytovatele průzkumu.
statusFK	Klíč pole pro stav průzkumu.
metaDataFieldKey	Klíč pole pro metadata.
lastModified	Datum poslední změny průzkumu.
vlastnosti	Podrobnosti o zeměměřických vlastnostech.
otázky	Podrobnosti týkající se otázek průzkumu.
id	Číslo ID otázky.
surveyId	Identifikační číslo průzkumu.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	ID otázky poskytovatele.
typ	Typ otázky.
hmotnost	Váha přikládaná otázce.
isKPI	Klíčový ukazatel výkonnosti pro danou otázku.
lastModified	Datum poslední změny otázky.
odpovědi	Podrobné informace o odpovědích na otázku.
id	Číslo ID odpovědi.
ID otázky	ID otázky.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	ID otázky poskytovatele.
typ	Typ otázky.

Název	Popis
hmotnost	Váha přikládaná otázce.
hodnota	Hodnota odpovědi.
lastModified	Čas hodnoty odpovědi byly naposledy modifikovány v čase epochy UNIC.

Příklad souboru JSON konfigurace API zaměření

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "jméno": řetězec,
                "description": řetězec, "creator":
                řetězec, "created": epocha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": řetězec,
                "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": řetězec,
                "lastModified": řetězec, "vlastnosti":
                {},
                "otázky": [{
                        "id": číslo, "surveyId": číslo,
                        "label": řetězec, "description":
                        řetězec,
                        "providerQuestionId": řetězec, "typ":
                        řetězec,
                        "váha": desetinné
                        číslo, "isKPI":
                        booleovská,
```

```
                    "lastModified": epocha,
                    "odpovědi": [{
                        "id": číslo, "questionId": číslo,
                        "label": řetězec,
                        "description": řetězec,
                        "providerAnswerId": řetězec, "typ":
                        řetězec,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epocha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "id": číslo, // id "name": řetězec,
            // name
            "description": řetězec, // description "creator": řetězec,
            "vytvořeno": epocha,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": řetězec, // id poskytovatele
            "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": řetězec, "lastModified": řetězec,
```

"vlastnosti": {},
"otázky": [{
"id": číslo, "surveyId": číslo,
"label": řetězec, "description":
řetězec,
"providerQuestionId": řetězec, "typ":
řetězec,
"váha": desetinné číslo,
"isKPI": Boolean,
"lastModified": epocha,
"odpovědi": [{
"id": číslo, "questionId":
číslo,

ID průzkumu API

Pomocí této API můžete požádat o informace o konkrétní QM průzkumu.

ID zaměření API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Metoda	GET
Parametr	<id> = ID zeměměřického zaměření.
Oprávnění	Správa průzkumů QM Zobrazení výsledků průzkumu QM zpráv o průzkumu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

ID zaměření API pole odpovědí

Název	Popis
id	ID průzkumu.
name	Název průzkumu.
popis	Popis průzkumu.
tvůrce	Tvůrce průzkumu.
vytvořil	Čas vytvoření průzkumu v UNIXových epochách milisekund.
totalPoints	Celkový počet bodů za průzkum (jedno desetinné místo).

Název	Popis
providerSurveyId	ID průzkumu pro poskytovatele.
surveyProviderConnectionId	ID připojení pro poskytovatele
průzkumu. statusFK	Klíč pole pro stav průzkumu.
metaDataFieldKey	Klíč pole pro metadata.
lastModified	Datum poslední změny průzkumu.
vlastnosti	Podrobnosti o zeměměřických vlastnostech.
otázky	Podrobnosti týkající se otázek průzkumu.
id	Číslo ID otázky.
surveyId	Identifikační číslo průzkumu.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	ID otázky poskytovatele.
typ	Typ otázky.
hmotnost	Váha přikládaná otázce.
isKPI	Klíčový ukazatel výkonnosti pro danou otázku.
lastModified	Datum poslední změny otázky.
odpovědi	Podrobné informace o odpovědích na otázku.
id	Číslo ID odpovědi.
ID otázky	ID otázky.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	ID otázky poskytovatele.

Název	Popis
typ	Typ otázky.
hmotnost	Váha přikládaná otázce.
hodnota	Hodnota odpovědi.
lastModified	Čas hodnoty odpovědi byly naposledy modifikovány v čase epochy UNIC.

ID průzkumu API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
                "id": číslo, "jméno": řetězec,
                "description": řetězec, "creator":
                řetězec, "created": epocha,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": řetězec,
                "surveyProviderConnectionId": číslo, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": řetězec,
                "lastModified": řetězec, "vlastnosti":
                {},
                "otázky": [{
                        "id": číslo, "surveyId": číslo,
                        "label": řetězec, "description":
                        řetězec,
                        "providerQuestionId": řetězec, "typ":
                        řetězec,
                        "hmotnost": desetinné číslo,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epocha,
                    "odpovědi": [{
                        "id": číslo, "questionId": číslo,
                        "label": řetězec,
                        "description": řetězec,
                        "providerAnswerId": řetězec, "typ":
                        řetězec,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epocha
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Textové hity API

Pomocí této API můžete požádat o seznam požadavků na server s textem Analytics.

Text zasáhne API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/textview
Metoda	GET
Parametry	CCRID
Oprávnění	Zobrazit analýzu zvuku
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Textové požadavky API pole odpovědí

Název	**Popis**
rande	Byla provedena analýza data v UNIXových milisekundách.
příjmení	Příjmení agenta.
přijímač	Osoba, které byla e-mailová zpráva adresována.
e-mailBody	Text e-mailové zprávy.
předmět	Předmět e-mailové zprávy.
groupId	ID skupiny agenta.
tým	Název týmu agenta.
ccrId	ID záznamu dokončení hovoru.

Název	Popis
hity	Podrobné informace týkající se požadavku na server analýzy textu.
postavení	Umístění požadavku na server ve zprávě.
délka	Délka zásahu.
fráze	Fráze hitu.
kategorie	Kategorie zásahu.
agentName	Celé jméno agenta.
teamId	Identifikační číslo týmu agenta.
ID osoby	ID osoby zpracovávající zprávu.
skupina	Název skupiny agenta.

Příklad textového požadavku na server API souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

```
{
        "date": epoch milliseconds,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": řetězec,
        "ccrId": číslo, "hits":
        [{
                "pozice": číslo, "délka": číslo,
                "fráze": řetězec, "kategorie":
                řetězec

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": řetězec,
        "sender": řetězec,
        "agentname": řetězec,
        "teamId": číslo,
        "personId": číslo,
        "skupina": řetězec
}
```

Export přepisu API

API Export přepisu umožňuje načíst přepis jednoho hovoru pomocí ID záznamu o dokončení hovoru daného hovoru. Každý hovor nalezený v souboru ZIP pro hromadný export kontaktů obsahuje v metadatech ID záznamu o dokončení hovoru. Viz "Vytvoření souboru hromadného exportu kontaktů" v *uživatelské příručce* Webex WFO pro nastavení opakovaného hromadného exportu nebo hromadného exportu ad hoc.

K načtení výsledků potřebuje nakonfigurovaný uživatel s oprávněním Spravovat řeč pro analýzu textu soubor cookie s klíčem: hazelcast.sessionId a hodnotou odpovídající autorizovanému uživateli. ID relace lze načíst pomocí metody GET pro API autorizace.

Export přepisu API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/speechtextview
Metoda	PUT
Oprávnění	Správa analýzy řeči do textu
Typ obsahu	application/json

Export přepisu API polí požadavku

Název	Req?	Popis
CCRID	A	ID záznamu o dokončení hovoru.
isRootRecording	A	Označuje, zda je nahrávka původní nahrávkou nebo odsouhlasenou nahrávkou spojenou s agentem. U nahrávek přidružených k agentovi bude toto pole vždy Nepravda.

Příklad exportu přepisu API souboru CURL

Následuje příklad formátovaného požadavku CULL.

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