Cisco

Webex WFO API Referenční příručka

Pro nasazení s novým WFM

První publikováno: červenec 20, 2021
Poslední aktualizace: 03. října 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 webu 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 Cisco ochranných známek, 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 15

Oprávnění 15

Žádost o autorizaci 15

Požadavek JSON 16

Použití autorizační odpovědi 16

Zničení relace 16

Práce s textovými soubory 16

Vytvoření uživatele API pro Classic Webex WFO 17

Přístup k rozhraním API WFM 19

Umístění stránky 19

Procedury 19

Historická data WFM API 21

Autorizace API 23

GET Protocol/URI 23

Pole požadavku 23

Příklady souborů JSON 23

Prosba 23

Odpověď 24

Protokol POST a URI 25

Pole požadavku 25

Příklady souborů JSON 25

Prosba 25

Odpověď 26

Hromadný import kontaktů 29

Protokol a URI 29

Hromadný import kontaktů API 29

Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata) 29

Podporované formáty 30

Pole požadavků a odpovědí 30

Příklady souborů CSV 36

Celý příklad 37

Krátký příklad 37

Příklady souborů JSON 37

Celý příklad 37

Krátký příklad 38

Formát ZIP 38

Poznámky 38

Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů 39

Hromadný import organizace API 41

Skupiny API protokol a URI 41

Skupiny API Pole požadavků a odpovědí 42

Teams API protokol a URI 42

Teams API Pole žádostí a odpovědí 43

Počet osob API protokol a URI 43

Osoby API Pole požadavků a odpovědí 44

CSV Příklady souborů 47

Kategorie a fráze API 49

DELETE Kategorie a fráze API 49

Protokol DELETE a identifikátory URI 49

GET Kategorie a fráze API 50

Protokol GET a identifikátory URI 50

Pole odpovědi GET 50

POST Kategorie a fráze API 51

Protokol POST a identifikátory URI 51

POST Pole odpovědí 52

PUT Kategorie a fráze API 52

Protokol PUT a identifikátory URI 52

PUT Pole odpovědi 52

Příklad souboru JSON GET/POST/PUT 53

Kontaktní zařízení API 55

Kontaktní zařízení API protokol a URI 55

Parametry 55

Příklady souborů JSON kontaktního zařízení API 55

Příklad souboru odpovědí 55

Hromadné API kontaktního zařízení 57

Hromadné API protokoly kontaktního zařízení a URI 57

Příklady souborů JSON kontaktního zařízení BULK API 57

Příklad souboru odpovědí 57

Kontakt API 61

Protokol a URI 61
Pole požadavku 61
Provedení kombinovaného vyhledávání 68
Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat 68
Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat s konkrétní hodnotou 68
Provedení vyhledávání událostí ticha 69
Příklad souboru JSON 70
Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true 71
Základní vyhledávání kontaktů API 73
Protokol a URI 73
Pole požadavku 73
Pole odpovědí 74
Příklad souboru JSON 75
Monitorování kontaktů API 77
Protokol a URI 77
Pole odpovědí 77
Příklad odpovědi JSON 78
Vlastní hledání metadat API 79
Protokol a URI 79
Pole požadavku 79
Pole odpovědí 80
Příklad odpovědi JSON 80
Hodnotící formulář API 83
Protokol a URI 83

Pole odpovědí ____ 83

Příklad souboru JSON ____ 85

Hodnotící formulář ID API ____ 89

Protokol a URI ____ 89

Pole odpovědí ____ 89

Příklad souboru JSON ____ 91

Export API ____ 95

Protokol a URI ____ 95

Pole požadavku ____ 95

Pole odpovědí ____ 95

CSV Příklad výstupu souboru ____ 98

Import obecného textu API ____ 99

Protokol a URI ____ 99

Pole požadavků JSON ____ 99

Příklad souboru JSON ____ 100

Import obecného textu s více soubory API ____ 103

Protokol a URI ____ 103

Pole požadavku ____ 103

Podporované formáty ____ 104

Příklad dávkového souboru CSV ____ 105

Příklad souboru ZIP ____ 105

Příklad souboru JSON ____ 106

Tělo JSON ____ 106

Obsah ____ 107

Import API **109**

GET Import Protocol a URI 109

Pole požadavku na import GET 109

GET Import polí odpovědí 109

Příklad souboru GET Import JSON 110

POST Protokol importu a URI 112

Import polí odpovědi POST 112

POST Příklad importu souboru JSON 113

Formát JSON 113

POST Formát úspěšné odpovědi 114

Importovat preferenční rozhraní API **115**

Vytvořit předvolbu importu API 115

Vytvořit protokol předvoleb importu a URI 115

Vytvořit pole žádosti o předvolbu importu 115

Příklad souboru JSON předvoleb importu 116

Vytvořit systémovou odpověď předvoleb importu 116

Odstranit předvolby importu API 116

Odstranit protokol předvoleb importu a URI 116

Odstranit odpověď systému předvoleb importu 116

Předvolby importu API 117

Protokol předvoleb importu a URI 117

Pole odpovědí předvoleb importu 117

Příklad souboru JSON 117

Odezva systému 119

Importovat předvolby podle ID API ____ 119
Importovat předvolby podle ID protokolu a URI ____ 119
Importovat předvolby podle ID polí odpovědí ____ 119
Příklad importu předvoleb podle ID souboru JSON ____ 120
Odezva systému ____ 120
Aktualizovat předvolby importu API ____ 120
Aktualizace protokolu předvoleb importu a URI ____ 121
Aktualizace polí odpovědí předvoleb importu ____ 121
Příklad souboru JSON předvoleb importu ____ 121
Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu ____ 122
Seznam zahrnutí / vyloučení API ____ 123
GET Inclusion/Exclusion List API ____ 123
GET Inclusion/Exclusion List API Protocol a URI ____ 123
Pole žádosti GET Inclusion/Exclusion List API ____ 123
Pole odpovědi služby GET API ____ 125
Příklad souboru JSON služby GET API ____ 126
PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API ____ 126
PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI ____ 127
PUT Seznam pro zahrnutí/vyloučení API Pole požadavku ____ 127
PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API Pole odpovědi ____ 128
PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API Příklad souboru JSON ____ 129
POST Seznam pro zařazení/vyloučení API ____ 130
POST Seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI ____ 130
POST Seznam pro zařazení/vyloučení API Pole žádostí ____ 130

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API Pole odpovědí 132

POST Seznam zahrnutí/vyloučení API Příklad souboru JSON 133

DELETE Seznam zahrnutých/vyloučených položek API 133

DELETE Include / Exclude List API Protocol a URI 133

Odstranit seznam zahrnutí nebo vyloučení Systémová odpověď 133

Práce API 134

Protokol a URI 134

Pole požadavku 134

Pole odpovědí 134

Příklady souborů JSON 136

Prosba 136

Odpověď 136

Rozhraní API pro organizační strukturu 139

Přiřaďte role osobě API 139

Přiřaďte role osobě API protokol a URI 139

Přiřazení rolí osobě API Pole požadavku 139

Přiřazení rolí osobě API Příklad souboru JSON 139

Společná skupina API 140

Společná skupina API protokol a URI 140

Pole požadavků API společné skupiny 140

Organizační struktura Společné API (podrobné informace) 140

Společný protokol API a URI 141

Běžná pole žádosti API 141

Běžná pole odpovědi API 141

Příklad běžného API souboru JSON 142
Skupina API 143
Skupina API protokol a URI 143
Skupina API Pole požadavků – všechny skupiny 144
Skupina API Pole odpovědí 144
Skupina API Příklad souboru JSON 145
Seskupení podle ID (s Teams) 146
Seskupte podle protokolu ID (s týmy) a URI 146
Seskupení podle ID (s Teams) Pole požadavku 146
Seskupení podle ID (s Teams) Pole odpovědí 146
Seskupení podle ID (s týmy) Příklad souboru JSON 147
Skupinová osoba API 148
Skupinová osoba API protokol a URI 148
Pole požadavku API skupinové osoby 148
Pole odpovědi API pro skupinu osob 148
Skupinová osoba API Příklad souboru JSON 149
Skupina (s rozsahem) API 149
Skupina (s rozsahem) API protokol a URI 149
Skupina (s rozsahem) API Pole žádosti 149
Skupina (s rozsahem) API Pole odpovědi 150
Skupina (s rozsahem) API Příklad souboru JSON 150
Oprávnění API 150
Oprávnění API protokol a URI 150
Pole odpovědi API 151

Oprávnění API Příklad souboru JSON 151
Osoba API 151
Osoba API protokol a URI 152
Pole požadavku API osoby 152
Osoba API Příklad souboru JSON 153
Osoba podle ID API 154
Osoba podle ID API protokolu a URI 154
Pole požadavku Osoba podle ID API (metoda PUT) 154
Osoba podle ID API polí odpovědi 157
Osoba podle ID API Příklad souboru JSON 158
Časové pásmo osoby API 159
Časové pásmo osoby API protokol a URI 159
Časové pásmo osoby API Pole odpovědi 159
Časové pásmo osoby API Příklad souboru JSON 160
Role API 160
Role API Protokol a URI 160
Role API Pole požadavků 160
Role API Pole odpovědí 161
Role API Příklad souboru JSON 161
Tým API 162
Tým API protokol a URI 162
Pole požadavku API týmu 163
Příklad souboru JSON týmu API 163
Týmy podle ID (s agenty) 163

Týmy podle protokolu ID (s agenty) a URI 163
Týmy podle ID (s agenty) Pole požadavků 164
Týmy podle ID (s agenty) Pole odpovědí 164
Teams by ID (s agenty) Příklad souboru JSON 165
Tým (s rozsahem) 167
Protokol týmu (s rozsahem) a URI 167
Pole požadavku týmu (s rozsahem) 167
Pole odpovědí týmu (s rozsahem) 167
Příklad souboru JSON týmu (s oborem) 167
API nájemce 168
Protokol API klienta a URI 168
Pole požadavku API tenanta 168
Pole odpovědi API tenanta 169
Příklad souboru JSON API tenanta 169
ovládací prvky nahrávání API 171
Ovládací prvky nahrávání API protokol a URI 171
URI Parametry požadavku 172
Parametry dotazu 172
Ovládací prvky nahrávání, ověřování API protokol a URI 175
Přihlášení k ovládacím prvkům nahrávání API 176
Odhlášení z ovládacích prvků nahrávání API 177
Ovládací prvky nahrávání API Příkazy požadavku 177
Použití ovládacích prvků nahrávání z příkazového řádku 181
Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API 183

Protokol a URI 183

Export jednoho kontaktu API 189

Protokol a URI 189

Příklad odpovědi 190

Řečové hity API 191

Řeč hity API protokol a URI 191

Řečové požadavky API Pole odpovědí 191

Příklad souboru JSON API Speech Hits # 192

Konfigurace zaměření API 195

Konfigurace zaměření API protokol a URI 195

Pole odpovědí API konfigurace zaměření 195

Konfigurace zaměření API Příklad souboru JSON 197

Průzkum ID API 201

Protokol ID API průzkumu a URI 201

Pole odpovědí ID API průzkumu 201

Příklad souboru JSON průzkumu ID API 203

Textové hity API 205

Text hity API protokol a URI 205

Textové požadavky na API pole odpovědí 205

Příklad textového hitu API JSON 206

Export přepisu API 209

Export přepisu API protokol a URI 209

Export přepisu API Pole požadavku 209

Export přepisu API Příklad souboru CURL 209

Začínáme

Webex WFO zahrnuje rozhraní RESTful API, která umožňují interakci s aplikací různými způsoby. Tato část vysvětluje, jak používat Webex WFO rozhraní API. 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 API. Pokud se chcete ověřit jako autorizovaný uživatel Webex WFO a jeho rozhraní API, musíte odeslat naformátované přihlašovací údaje jako požadavek POST do koncového bodu autorizace API (/API/rest/authorize). Další informace najdete v tématu Autorizace API .

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

Informace o tom, jak vytvořit přihlašovací údaje pro tuto žádost, najdete v tématu Vytvoření API uživatele pro Classic 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, do kterého uživatel patří. Zahrňte ID tenanta, pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (uživatel ID a heslo) pro více než jednoho tenanta.

Požadavek JSON

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

Použití autorizační odpovědi

Po přijetí pověření obdržíte odpověď, která obsahuje relaci ID. Relace ID musí být zahrnuta 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 relaci ID a předají ji zpět na následné požadavky bez nutnosti zásahu. Jiné API nástroje vyžadují nastavení záhlaví ručně.

Tato relace ID musí být formátována v páru klíč-hodnota s klíčem "cookie" jako klíčem a relací ID přidanou za "hazelcast.sessionId=", jak je vidět v následující dvojici klíč-hodnota.

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

Zničení relace

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

Odhlášení ze systému

- Vydejte požadavek HTTPS DELETE, abyste:

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

Práce s textovými soubory

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

Vytvoření uživatele API pro Classic Webex WFO

Pokud plánujete používat rozhraní API Webex WFO pro integrace třetích stran, program Cisco doporučuje vytvořit uživatelský účet API. Uživatele API nakonfigurujete stejně jako správce systému, ale účelem tohoto uživatele je povolit aplikacím jiných výrobců ověřování pomocí 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** jako křestní 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 WFM Zobrazení přiřaďte **EnterpriseView** jako hlavní zobrazení. To umožňuje uživateli zobrazit všechny uživatele.
12. Klepněte na tlačítko **Uložit** v pravém horním rohu uživatelského rozhraní.

Související témata

Zobrazit 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 hovorů za minutu a 10 000 hovorů za hodinu. Toto omezení 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 novým rozhraním API WFM

1. V seznamu **Role** vyberte roli, pro kterou chcete povolit oprávnění.
2. **Vyberte Funkce** Tab.
3. V části **Otevřít přístup** 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 **Otevřít 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 WFO WFM rozhraní API.
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 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 WFO Professional Services a nastavte plán spravované služby pro podporu vašeho
> Organizace s vývojem a nasazením vaší Webex WFO integrace.

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 pro dokumentaci API historických dat 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. Dostupná rozhraní API teď můžete spouštět pomocí klíče zdroje dat, který vám dala vaše kontaktní osoba Webex WFO.

Ukončení autorizované relace

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

Autorizace API

Autorizace API umožňuje uživatelům autorizovat přihlášení k Webex WFO a přijímat informace spojené s autorizovaným uživatelem.

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

GET Protocol/URI

URI	/API/rest/authorize
Metoda	DOSTAT

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, do kterého uživatel patří. Zahrňte ID tenanta, pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (uživatel ID a heslo) pro více než jednoho 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":[]
}
```

Protokol POST a URI

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, do kterého uživatel patří. Zahrňte ID tenanta, pokud má uživatel stejné přihlašovací údaje (uživatel ID a heslo) pro více než jednoho 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 Insert metadata a záznamy ve vícedílném požadavku HTTPS.

Existují dvě rozhraní API pro hromadný import:

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

  > **POZNÁMKA:** Hromadný import kontaktů API můžete také použít k hromadnému importu kontaktů prostřednictvím datového serveru. Viz Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů.

- Kontakt v reálném čase API – používá se v klientovi pro nahrávání Webex 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.

Protokol a URI

Hromadný import kontaktů API

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

Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata)

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. Agent ID v jednom ze tří formátů. Zpracování čísel

Náze	Req?	Popis
		Který formát se používá na základě analýzy obsahu. ▪ Osoba ID. Jedinečný identifikátor z WfoPerson.id. Toto číslo se také používá v tabulce Export uživatele (Správa aplikací > Globální > Uživatelé > Import a export > Export > Uživatel ID sloupec). Není to Stejné jako ID v uživatelském profilu Webex WFO. ▪ Přihlášení k účtu AD. Doména\uživatelské jméno (vyžaduje "\"). ▪ E-mailová adresa. E-mailová adresa (vyžaduje znak @). Při použití CSV k nahrání kontaktů se vyžaduje agent ID. Pokud k vytvoření požadavku používáte JSON, agent ID je volitelný. V druhém případě je agent ID nastaven na ID ověřeného uživatele, který iniciuje nahrávání. Max. počet znaků = 254 Výchozí nastavení = žádný
AssocCallId	N	Používá se v CSV a JSON. ID, který spojuje kontakty dohromady. Například přepojený hovor od jednoho agenta k druhému má stejný znak 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	Použito 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, který identifikuje 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	Použito v CSV. Telefonní číslo pro volání. Maximální počet znaků = 64

Náze	Req?	Popis
		Výchozí nastavení = prázdný řetězec
ClientTimeZone	N	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	N	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	N	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	Použito 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	N	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** "accountNumber":"123456" Maximální počet znaků název pole = 39 Maximální počet znaků hodnoty vlastních metadat = 2056
Nahrávání1	A	Použito 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	Použito 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	Použito 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	N	Použito 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 vícedílného požadavku na nahrání. 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 soubor CSV.

```
1 ID agenta,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd šaty,
  směr,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje pouze pole požadovaná pro soubor CSV.

```
1 ID agenta,ContactStartTimeMs,Recording1
2 2,1447100000000 call1.wav
3 2,1447110000000 call2.wav
```

Příklady souborů JSON

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

Celý příklad

Následuje příklad formátovaného souboru JSON.

```
 1 {
 2     "AgentId":"john.smith@acme.com",
 3     "AssocCallId":"103585664793254280",
 4     "CallId":"30611848",
 5     "CalledAddress":"1801",
 6     "CallingAddress":"1800",
 7     "ClientTimeZone":"Centrální standardní čas",
 8     "ContactStartTimeMs":1447075073000,
 9     "Směr":1,
10     "Zvuk":[
11         {
12             "Umístění":"25.wav",
13             "StartTimeMs":1447075080000
14         }
15     ],
16     "Obrazovka":[
17             "Umístění":"25.WebM",
18             "StartTimeMs":1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata":{
21             "číslo_účtu":"123456",
```

```
                "oddělení":"prodej"
        }
}
```

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje jenom pole vyžadovaná pro soubor JSON.

```
{
    "AgentId":"ACME\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Zvuk":[
        {
            "Umístění":"25.wav"
        }
    ]
}
```

Formát ZIP

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

- Název souboru 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.

```
batch.zip
    batch.CSV (obsahuje 2 řádky, pro call1 a call2)
    call1.wav
    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 hromadného importu kontaktů API můžete hromadně nahrávat kontakty prostřednictvím

datového serveru. Použití hromadného importu kontaktů API vyžaduje následující:

- Webex WFO Role správce s povoleným oprávněním k hromadnému importu.
- 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 nakonfigurovaný 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 v 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 se ujistěte, že **je vybrána možnost Povolit zachycení** a že **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 je zadat velkými písmeny.

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

   KONTAKT. PříkladKontakty.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

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

API pouze vkládá a aktualizuje skupiny, týmy a lidi. 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

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 Pole žádostí a odpovědí

Název	Req?	Popis
id	A	Skupina je ID v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem dat skupiny a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. **Poznámka:** Pokud je skupina nová skupina, ID musí být nastavena 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.

Teams API Protocol a URI

URI	/API/upload/týmy
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 žádosti a odpovědi

Název	Req?	Popis
id	A	Tým je ID v ACD. Číslo ID můžete identifikovat exportem týmových dat a jejich zobrazením ve výsledném souboru CSV. **Poznámka:** Pokud je tým nový tým, ID musí být nastavena 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

Počet osob API protokol a URI

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 odpovídající 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 ACD ID pro 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.

Počet osob API Pole požadavků a odpovědí

Název	Req?	Popis
personId	A	Osoba je ID v Webex WFO. Číslo ID můžete identifikovat exportem osobních dat 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 Active Directory uživatele. 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 na oddělení ve formátu MM/DD/RRRR (pouze WFM). Výchozí nastavení = žádné
employeeId	N	Zaměstnanec uživatele ID (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 rámci ACD. Výchozí nastavení = žádné **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 nastavení = žádné **Poznámka:** Toto pole je povinné, pokud jste zaškrtli políčko "Povolit plánování pro tohoto uživatele".

CSV Příklady souborů

Skupiny CSV Příklad

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Prodej,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

Příklad CSV týmů

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR Prodej, 01/04/2018,01/01/2019,Prodej,Pravda
3 0,Prodej dílů, 01/04/2018,01/01/2019,Prodej,Nepravda
```

Kategorie a fráze API

Použijte tento API pro práci se seznamy kategorií a frází z.

Tyto metody se používají pro kategorie a fráze API:

- Získat – načte informace o kategoriích a frázích
- POST – Vytváří kategorie a fráze
- PUT – 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	DOSTAT
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	Kategorie ID.
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	ID číslo fráze.
categoryId	Kategorie ID číslo fráze.
stát	Stav kontaktu agenta.

POST Kategorie a fráze API

Tato metoda vytvoří informace o kategoriích a frázích.

Protokol POST a identifikátory URI

Uri:	
Fráze	/API/rest/cas/phraselist
kategorie	/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

POST Pole odpovědí

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	/API/rest/cas/phraselist
kategorie	/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

PUT Pole odpovědí

Název	Popis
Kategorie	Podrobné informace o kategoriích Analytics.

Náze	Popis
id	Kategorie ID.
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	ID číslo fráze.
categoryId	Kategorie ID číslo fráze.
stát	Stav kontaktu agenta.

Příklad souboru JSON GET/POST/PUT

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

```
{
        "kategorie": [{
                "ID": číslo, "kategorie":
                řetězec, "popis": 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 kontaktního zařízení API načtěte seznam zařízení.

Protokol API a URI kontaktního zařízení

URI	/API/odpočinek/nahrávání/kontaktníDevice
Metoda	DOSTAT
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. ▪ pravda ▪ false
itemsPerPage	N	Číslo	Počet položek, které se zobrazí na stránce.
sortColumn	N	Text	personId
sortDirection	N		Možnosti ▪ vzestupný ▪ sestupný

Příklady souborů JSON kontaktního zařízení API

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 API kontaktního zařízení

Pomocí hromadného API kontaktního zařízení můžete hromadně přidávat zařízení.

Hromadné API protokoly kontaktního zařízení a URI

URI	/API/rest/nahrávání/contactDeviceBulk
Metoda	POST
Oprávnění	Správa QM

Další informace viz Kontaktní zařízení API .

Příklady souborů JSON kontaktního zařízení BULK API

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": ""},
```

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

Kontakt API

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

Protokol a URI

URI	/API/odpočinek/nahrávání/kontakt/<ID>
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Hledat kontakty
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametry	ID = identifikátor existujícího kontaktu. Tento zdroj URI vyhledá konkrétní kontakt ID. Pokud {ID} neexistuje, vrátí odpověď 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 dotazu URI.

Parametr	Popis
agent	ID uživatele. Přijatá hodnota je celé číslo ID. 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	Přidružený kontakt ID, který 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	Kontakt ID z integrace třetí strany. Přijatá hodnota je řetězec. VOLITELNÝ.
canEvaluate	Označuje, zda uživatel může tento kontakt vyhodnotit. Přijímaná hodnota je pravdivý. True vrátí kontakt, pokud uživatel může tento kontakt vyhodnotit, když je přihlášen do 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`.
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, která 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. Přijímaná hodnota je celé číslo ID. VOLITELNÝ.
hasRecording	Vrátí pouze kontakty přidružené k nahrávce. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ false

Parametr	Popis
	Pokud tento parametr nezadáte, dotaz nebude filtrovat kontakty podle nahrávek.
Hr	Zda bylo hodnocení kontaktu označeno pro lidské zdroje (HR). VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
inProgress	Zda probíhá vyhodnocování kontaktů. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ pravda ▪ 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: ▪ pravda ▪ 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.
rozmezí	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: ▪ pravda ▪ false ▪ 1 (pravda) ▪ 0 (false)
searchStats	Vrátí celkový počet dostupných záznamů, které odpovídají jako "počet". Kde jsou přípustné hodnoty: ▪ pravda ▪ 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: ▪ pravda ▪ 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. Přijímaná hodnota je celé číslo ID. VOLITELNÝ.
školení	Zda bylo hodnocení kontaktu označeno pro školení. VOLITELNÝ. HODNOTY: ▪ pravda

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",
      "$ref" : "/API/odpočinek/nahrávání/osoba/1", "jméno"
      : "značka",
      "displayId": "0.1"
   },
   "evaluation" : {
      "stateId" : 1,
      "skóre" : 90,
      "$ref" : "/API/odpočinek/nahrávání/kontakt/1/eval/1"
   },
   "školení" : false, "ID" :
   1,
   "startTime" : 1239308710000,
```

"tz": "Amerika/Chicago",
"recordingUrl": /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archivWF" : {
"$ref" : "/API/odpočinek/nahrávání/pracovní postup/265"
},
"skupina" : {
"název" : "skupina1",
"$ref" : "/API/odpočinek/nahrávání/skupina/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/odpočinek/nahrávání/pracovní postup/266"
}
}

Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true

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

Základní vyhledávání kontaktů API

Základní hledání kontaktů API vrátí 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.

Protokol a URI

URI	/API/odpočinek/nahrávání/kontaktBasicSearch
Metoda	DOSTAT
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	CCR databáze ID kontaktu.
assocCallId	Přidružený kontakt ID 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 s tímto 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 s tímto API.

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

PROTOKOL A URI

URI	/API/odpočinek/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
    }
}
```

Vlastní hledání metadat API

Pomocí vlastního hledání metadat API vyhledejte všechny kontakty s určitou hodnotou vlastních metadat.

> **POZNÁMKA** : Chcete-li vyhledat kontakty pro standardní hodnotu metadat nebo kontakty s dalšími parametry, které tento API nepodporuje, použijte kontakt API.

PROTOKOL A URI

URI	API/odpočinek/nahrávání/metadata/kontakt
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Zobrazit kontakty

POLE POŽADAVKU

Název	Požadovaný?	Typ	Popis
metadataKey	A	Řetězec	Klíč metadat použitý pro hledání.
metadataValue	A	Řetězec	Hodnota metadat, pro kterou hledají.
limit	N	Číslo	Maximální počet kontaktů ID k vrácení. Ve výchozím nastavení je to 1,000. Maximální hodnota je 100,000.
ofset	N	Číslo	Hodnota pro vyhledávání ID kontaktů které jsou menší než kompenzace. Toto se používá pro stránkování jako Vrácená ID kontaktů jsou seřazena v

Název	Požadovaný?	Typ	Popis
			sestupné pořadí. Podrobnosti viz Pole odpovědí .

POLE ODPOVĚDÍ

Pole	Popis
stránkování	Kód JSON pro stránkování. Toto pole obsahuje následující pod-pole: ▪ další: API volat získat další dávku dat je více. Pokud již nejsou k dispozici žádná data, je tento řetězec prázdný. ▪ celkem: Počet ID kontaktů, která odpovídají hledané dvojici klíč/hodnota metadat.
data	Seznam ID kontaktů ve formátu JSON.

PŘÍKLAD ODPOVĚDI JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
{
    "stránkování": { "další":
"nahrávání/metadata/kontakt?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "celkem": 200
    },
    "údaje": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Hodnotící formulář API

Pomocí tohoto API můžete požádat o informace z formuláře hodnocení QM.

Protokol a URI

Adresa URL	/API/odpočinek/nahrávání/evalform
Metoda	DOSTAT
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí

Název	**Popis**
id	Hodnotící formulář ID.
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	Skóre ID.
name	Název typu skóre. **PŘÍKLAD** Procento
sekce	Podrobné informace týkající se částí formuláře hodnocení.
id	Sekce hodnotícího formuláře ID.
name	Název sekce formuláře hodnocení.
objednávka	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	Otázka ID.
Text	Text otázky.

Název	Popis
objednávka	Pořadí, ve kterém se otázka v daném oddíle vyskytuje.
hmotnost	Váha aplikovaná na otázku.
popis	Popis otázky.
volby	Podrobné informace o možnostech otázek.
id	Možnost ID
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
objednávka	Pořadí, ve kterém se otázka objevuje.
výhybka	Počet bodů za otázku.

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
            "ID": číslo, "název": 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


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

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

Hodnotící formulář ID API

Použijte tento API k vyžádání informací týkajících se konkrétního formuláře hodnocení QM.

Protokol a URI

Adresa URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Metoda	DOSTAT
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí

Název	**Popis**
id	Hodnotící formulář ID.
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	Skóre ID.
name	Název typu skóre. **PŘÍKLAD** Procento
sekce	Podrobné informace týkající se částí formuláře hodnocení.
id	Sekce formuláře hodnocení ID.
name	Název sekce formuláře hodnocení.
objednávka	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	Otázka ID.
Text	Text otázky.

Název	Popis
objednávka	Pořadí, ve kterém se otázka v daném oddíle vyskytuje.
hmotnost	Váha aplikovaná na otázku.
popis	Popis otázky.
volby	Podrobné informace o možnostech otázek.
id	Možnost ID
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
objednávka	Pořadí, ve kterém se otázka objevuje.
výhybka	Počet bodů za otázku.

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
            "ID": číslo, "název": 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


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

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

Exportovat API

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

Protokol a URI

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

Pole požadavku

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	Pokud je nastaveno, vrátí agenty přidružené k tomuto ACD ID.
basicInfo	N	Logická hodnota	Při nastavení 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.
Křestní jméno	Křestní jméno uživatele.
Příjmení	Příjmení uživatele.
Zobrazit časové pásmo	Časové pásmo zobrazení uživatele.
Přihlášení do systému	Přihlašovací jméno uživatele ID.
Zaměstnanec ID	Zaměstnanec uživatele ID.
Tým	Přiřazený tým uživatele.
Je pouze odsouhlaseno	
Aktivovaný	Datum, kdy byl uživatel aktivován.
Deaktivoval	Datum, kdy byl uživatel deaktivován.
Dějiště	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.
ACD ID	ID uživatele v rámci ACD.
ACD Server ID	ID z 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
Skupina ID	Skupina je ID 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	Tým je ID v ACD.
Název	Název skupiny.

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

Příklad výstupu souboru CSV

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

Tým ID, 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 import textu API poskytuje možnost importovat data z textového zdroje.

Protokol a URI

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 byla použita 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 náze v	N	Formulář hodnocení přiřazený kontaktům, pokud je kontakt označen jako kvalitní. Můžete zadat ID nebo název. Pokud ID není zadána, 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 s názvem 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 import textu s více soubory API poskytuje možnost importovat data z textového zdroje s kontakty a obsahem v samostatných souborech. Tento API může být použit buď samostatně, nebo službou datového serveru.

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

Protokol a URI

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, musí být název souboru CSV nebo JSON 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 byl znak ID již použit 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 IMPORTANT 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 nemůžou používat soubory CSV, JSON nebo ZIP.
formáty.

Příklad dávkového souboru CSV

textType,název souboru,evalForm,time,uživatelské jméno,sender,receiver,subject,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 to byly 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
    název 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.

Import 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

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

Pole požadavku na import GET

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	Pokud je nastaveno, vrátí agenty přidružené k tomuto ACD ID.
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.
klíč	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": "Team ID", "required": true,
                        "multivalued": false, "types": [
                        {
                                "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"
                                }
                        ]
                }
        ]
}
```


POST Protokol importu a URI

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 odpovědi POST

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
tenantId	Tenant ID 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.

POST Příklad importu souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

Formát JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapování":[
                {
                        "sloupec":"Tým ID",
                        "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"
                }
        ]
}
```

POST Formát úspěšné odpovědi

```
{
        "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 import souborů CSV.

Tato část popisuje následující rozhraní API předvoleb importu:

Vytvořit předvolbu importu API

Volba Vytvořit předvolby API umožňuje vytvořit novou předvolbu importu.

Vytvořte protokol předvoleb importu a URI

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 předvolby importu API

Předvolba Odstranit API umožňuje odstranit existující předvolbu importu.

Odstranit protokol předvoleb importu a URI

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

Předvolby importu API načtou všechny předvolby importu pro aktuálního tenanta.

Protokol předvoleb importu a URI

URI	/API/rest/importpreference
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí předvoleb importu

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
možnosti	Seznam předvoleb importu.
osoby	Seznam uživatelských předvoleb importu.
id	Předvolby importu ID.
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": "Person ID",
                                "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.

Importovat předvolby podle ID API
Volba Předvolby importu pomocí ID API načte předvolby importu podle ID, takže si je můžete prohlédnout.

Importovat předvolby podle protokolu ID a URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Hromadný import
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametry	ID = ID předvolby importu, kterou chcete zobrazit.

Importovat předvolby podle ID polí odpovědí
Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
id	Předvolby importu ID.
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": "Person ID",
                        "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

Aktualizovat předvolby API umožňuje upravit existující předvolby importu.

Aktualizace protokolu předvoleb importu a URI

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":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Seznam zahrnutí/vyloučení API

Pomocí seznamu pro zařazení/vyloučení API 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 nebo vyloučení.
- POST InclusionExclusion: Umožňuje vytvořit seznam zahrnutí nebo vyloučení.
- DELETE InclusionExclusion: Umožňuje odstranit seznam Zahrnout/Vyloučit.

GET Inclusion/Exclusion List API

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

GET Inclusion/Exclusion List API Protocol and URI

URI	/API/rest/recording/inclusionVyloučení /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON
Parametry	<ID> = Seznam pro zařazení/vyloučení ID

Pole žádosti GET Inclusion/Exclusion List API

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	Seznam zahrnutí/vyloučení ID.
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 exportovaný soubor .CSV na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Pole odpovědí služby GET API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Seznam zahrnutí/vyloučení
ID. inclusionExclusionType	Typ zařazení/vyloučení: 1 = Zahrnutí 2 = Vyloučení
inclusionExclusionPatternType zařazení/vyloučení"	Typ vzoru seznamu pro 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 exportovaný soubor .CSV na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

Příklad souboru JSON služby GET API

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

PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API

PUT Seznam pro zahrnutí či vyloučení umožňuje aktualizovat existující seznamy pro zahrnutí a vyloučení.

PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	PUT
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON

PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API polí požadavku

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	Seznam zahrnutí/vyloučení ID.
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 exportovaný soubor .CSV na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	N	Celé číslo	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API Pole odpovědi

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Seznam zahrnutí/vyloučení
ID. 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 exportovaný soubor .CSV na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

PUT Seznam zahrnutí/vyloučení API Příklad souboru JSON

{

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

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API

POST Seznam pro zařazení/vyloučení umožňuje vytvořit seznam kontaktů, které chcete zahrnout do záznamu nebo z něj vyloučit.

POST Seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

URI	/API/odpočinek/nahrávání/začleněníVyloučení /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API Pole žádostí

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	Seznam zahrnutí/vyloučení ID.
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)

Pole	Req?	Typ	Popis
			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 volací kód se znaménkem plus (+), aplikace Excel bude s číslem zacházet jako s matematickým výrazem. 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	N	Celé číslo	ID pro směr hovoru:

Pole	Req?	Typ	Popis
			1 = Příchozí 2 = Odchozí 3 = Buď

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	Seznam zahrnutí/vyloučení
ID. inclusionExclusionType	Typ zařazení/vyloučení: 1 = Zahrnutí 2 = Vyloučení
inclusionExclusionPatternType zařazení/vyloučení:	Typ vzoru seznamu pro 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 vzoru umožňuje dva zástupné znaky: ? = 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.
inclusionExclusionCallDirection	ID pro směr hovoru: 1 = Příchozí

Pole	Popis
	2 = Odchozí 3 = Buď

POST Seznam zahrnutí/vyloučení API Příklad souboru JSON

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

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API

Možnost ODSTRANIT seznam zahrnutí/vyloučení umožňuje odstranit seznam zahrnutí/vyloučení.

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metoda	POST
Oprávnění	Správa QM
Typ obsahu	application/JSON

Odstranit seznam zahrnutí nebo vyloučení Systémová odpověď

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Práce API

Tento API usnadňuje jednoduché dotazy na poslední "X" zaznamenávající úlohy odsouhlasení a poskytuje podrobnosti o stavu úlohy během letu a také podrobnosti o historické úloze odsouhlasení.

Protokol a URI

URI	/API/odpočinek/smíření/práce
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Správa tenanta
Typ obsahu	Nelze použít

Pole požadavku

Název	Popis	Poznámky
limit	Počet úloh, které se mají vrátit	Výchozí nastavení = 1
tenantId	Nájemce ID na Dotaz na úlohy odsouhlasení	Toto pole se vztahuje pouze na účty správce systému. Pro uživatele správce klienta je výchozí pole ID tenanta uživatele.

Pole odpovědí

Pole	Typ	Popis
id	Číselný	Práce ID.
tenantId	Číselný	Tenant ID pro úlohu.
jobStartDate	Epocha	Datum zahájení úlohy.
jobEndDate	Epocha	Datum ukončení úlohy.

Pole	Typ	Popis
jobStatus	Řetězec	Stav úlohy. Možné hodnoty: ▪ NAPLÁNOVANÝ ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ PŘERUŠENA ▪ HOTOVÝ
minContactDate	Epocha	Minimální datum vyhledávání kontaktů.
maxContactDate	Epocha	Maximální datum vyhledávání kontaktů.
nahrávkyZpracováno	Číselný	Počet zpracovaných nahrávek.
recordingsToProcess	Číselný	Počet nahrávek ke zpracování.
cdrMatches	Číselný	Počet odpovídajících záznamů CDR.
rootResultingInCcr	Číselný	Počet kořenových nahrávek, které vedly k vytvoření kontaktu.
ccrsCreated	Číselný	Počet vytvořených CCR.
extensionTableMatches	Číselný	Počet nalezených zařízení, která odpovídají kontaktům v této úloze odsouhlasení.
acdMatches	Číselný	Počet ACD shod.
průměrÚspěch	Číselné (milisekundy)	Průměrná doba dokončení každého úspěšně odsouhlaseného kořenového záznamu.
successCount	Číselný	Počet úspěšně zpracovaných kořenových záznamů.
successTotalTime	Číselné (milisekundy)	Celkový čas potřebný ke zpracování všech kořenových nahrávek, u kterých byly nalezeny odpovídající kontakty.
isScheduledJob	Pravda/Nepravda	Úloha byla spuštěna plánem.
updatedDate	Epocha	Časové razítko nejnovější aktualizace úlohy.

Pole	Typ	Popis
producerHostName	Řetězec	Název hostitele počítače, který úlohu vytvořil.
consumerHostName	Řetězec	Název hostitele počítače, který úlohu spotřeboval.
kontaktReconciliationDuration	Číselné (sekundy)	Doba potřebná k odsouhlasení kontaktů.
realtimeEventDuration	Číselné (sekundy)	Doba trvání událostí v reálném čase.
nonRealtimeEventDuration	Číselné (sekundy)	Doba trvání událostí mimo reálný čas.
Doba trvání pracovního postupu	Číselné (sekundy)	Doba trvání pracovního postupu.
numberOfRealtimeEvents	Číselný	Počet událostí zpracovaných v reálném čase podle úlohy.
numberOfNonRealtimeEvents	Číselný	Počet událostí mimo reálný čas zpracovaných podle úlohy.
vlastnosti	Mapa řetězců klíč-hodnota	Mapa nemovitostí dodaných do zakázky.

Příklady souborů JSON

Prosba

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

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

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "DOKONČENO",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": false,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "vlastnosti": {}
        }
]
```

Rozhraní API pro organizační strukturu

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

Přiřaďte role osobě API

Přiřazení rolí osobě API umožňuje načíst nebo aktualizovat roli osoby.

Přiřaďte role osobě API protokol a URI

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

Přiřazení rolí osobě API Pole požadavku

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název skupiny
parentGroupId	A	Jedinečný 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.

Společná skupina API protokol a URI

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

Společná skupina API Pole požadavků

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

Organizační struktura Společné 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.

Společný protokol API a URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	dovolení

Běžná pole žádosti API

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

Běžná pole odpovědi API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Název	Popis
tenantId	Tenant ID uživatele v zadaném týmu.
E-mail	E-mailová adresa uživatele v zadaném týmu.
skillId	Dovednost ID uživatele v zadaném týmu.

Příklad běžného API souboru JSON

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.

Skupina API protokol a URI

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

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metoda	DOSTAT POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pro výpis nebo vytvoření konkrétní skupiny:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metoda	DOSTAT POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Perametr	Skupina ID ke které má uživatel přístup.

Skupina API Pole požadavků – všechny skupiny

Vytvoří nové skupiny, ke kterým má uživatel přístup.

Název	Req?	Popis
id	A	Skupina ID skupiny, 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.

Skupina API polí odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Skupina API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Přidružené widgety",
        },
        ...
]
```

Podrobnosti o jedné skupině:

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

Seskupení podle ID (s Teams)

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

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metoda	DOSTAT POST ODSTR ANIT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	Skupina ID

Seskupení podle ID (s Teams) Pole požadavku

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.

Seskupení podle ID (s Teams) Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	Skupina ID k zobrazení.
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	Skupina ID pro tým.

Seskupení 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
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Skupinová osoba API

Skupinová osoba API umožňuje zobrazit, změnit přiřazení a přidat osobu do skupiny.

Skupinová osoba API protokol a URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metoda	DOSTAT PUT POST
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	groupId - ID skupiny, do které osoby patří

Pole požadavku API skupinová osoba

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

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

Pole odpovědi 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	Osoba ID uživatele ve skupině.

Skupinová osoba API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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


        },
        ...
]
```

Skupina (s rozsahem) API

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

Skupina (s rozsahem) API protokol a URI

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

Skupina (s rozsahem) API polí žádosti

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 odpovědi

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 oprávnění API načtěte všechna dostupná oprávnění pro skupinu.

Oprávnění API protokol a URI

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

URI	/API/rest/org/permissions/
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí API oprávnění

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	ID konkrétního oprávnění.
name	Název oprávnění.

Oprávnění API Příklad souboru JSON

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.

Osoba API protokol a URI

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

Pole požadavku API osoby

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 agenta 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	Pohled uživatele ID.
hlavní zobrazení	N	Označuje, zda je zadaný pohled ID hlavním zobrazením uživatele

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

Osoba API Příklad souboru JSON

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 ID API

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

Osoba podle protokolu ID API a URI

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

Osoba podle ID API polí požadavku (metoda PUT)

Metoda PUT vytvoří podrobné informace zadaného uživatele.

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

Název	Req?	Popis
id	A	Osoba ID uživatele.
acdId	A	ID ACD uživatele.
acdServerId	A	ACD's server ID, jako řetězec. To může být ID nakonfigurováno na stránce Konfigurace ACD v Webex WFO, nebo jednu z následujících možností: ▪ Pro systémy, které používají Unified CCE, je to requirted, a je periferní ID. Pro systémy, které používají Avaya CM/CMS, je to povinné, a je CMS ACD ID.
Jméno	A	Křestní jméno uživatele.
příjmení	A	Příjmení uživatele.
E-mail	A	E-mailová adresa uživatele.
displayId	A	Jméno uživatele 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 nastaveno na hodnotu True, Webex WFO použije 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	Mapování dovedností ID.
Jméno	N	Název mapování dovedností.
práceSměny	N	Nastavení pracovní směny uživatele.
workShiftId	N	Pracovní směna uživatele ID.
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	Zobrazení uživatele ID.
Jméno	N	Název zobrazení uživatele.
hlavní zobrazení	N	Označuje, zda je zadané zobrazení ID hlavním zobrazením uživatele. True = hlavní zobrazení uživatele False = Nejedná se o hlavní zobrazení uživatele

Osoba podle ID API polí 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	Uživatel[y ACD ID.
groupId	ID skupiny uživatele
enabledForScheduling Podrobnosti agenta pro	Pokud je nastaveno na hodnotu True, Webex WFO použije 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 zobrazení uživatele ID.
Hlavní zobrazení	Nastaví, zda je zadané zobrazení ID hlavním zobrazením uživatele.
práceSměny	Definuje nastavení pracovní směny uživatele.
workShiftId	Definuje pracovní směnu uživatele ID.
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

Časové pásmo API uživatele uvádí nakonfigurované časové pásmo zadané osoby.

Časové pásmo osoby API protokol a URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	personId

Časové pásmo osoby API Pole odpovědi

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
id	Časové pásmo ID pro uživatele.
name	Název časového pásma uživatele.

Časové pásmo osoby API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Role API

Role API umožňují číst všechny role tenanta.

Role API protokol a URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data
Parametr	tenantId

Role API Pole požadavků

Metoda POST vytvoří zadanou roli pro tenanta.

Název	Req?	Popis
Jméno	A	Název nové role tenanta.
tenantId	A	Role klienta ID přidružená k nové roli.
dovolení	A	Oprávnění přiřazená nové roli.
id	A	Oprávnění ID 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	Role klienta ID.
Název	Název přidružený k roli tenanta ID.

Při načítání konkrétní role pro klienta se vrátí následující pole:

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

Role API Příklad 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

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

Tým API protokol a URI

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

Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku 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 týmu API

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 protokolu ID (s agenty) a URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metoda	DOSTAT PUT ODSTR ANIT

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

Týmy podle ID (s agenty) Pole požadavků

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	Tým nájemců ID.
Název	Název týmu klienta.
Aktivovaný	Doba aktivace týmu v epochálních milisekundách.
Deaktivoval	Doba deaktivace týmu v epochách milisekund.
Nadřazená skupina ID	Tenant ID pro skupinu, do které tým patří Agenti
	Podrobné informace o agentech v týmu.
Osoba ID	ID agenta.
ID nájemce	ID nájemce.
ACD ID	ID ACD nájemce.
Křestní jméno	Křestní jméno agenta.
Příjmení	Příjmení agenta.

Pole	Popis
E-mail	E-mailová adresa agenta.
Zobrazit ID	Zobrazení ID tenanta pro agenta.
Skupina ID	Skupina ID pro 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 z ACD.
Časové pásmo	Časové pásmo, ve kterém se tým nachází.
Přihlášení do služby AD	Active Directory přihlašovací jméno.

Teams by 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.

Protokol týmu (s rozsahem) a URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metoda	DOSTAT 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,
        },
]
```

API nájemce

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

Protokol API klienta a URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metoda	DOSTAT 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 odpovědi 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: Ověřování ovládacích prvků nahrávání API umožňuje uživatelům integrovat aplikace třetích stran do ovládacích prvků nahrávání. Při použití tohoto API je cíl pro ovládací prvky nahrávání

Je datový server, nikoli webová služba Webex WFO.

Informace o použití ověřování ovládacích prvků nahrávání API 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 příkaz pauza a pokračování, 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

URI	/API/rest/recordingcontrols/<příkaz>

Metoda	POST
Oprávnění	Ovládací prvky nahrávání
Typ obsahu	application/JSON

URI Parametry požadavku

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	N	Řetězec	Hodnota ID serveru pro ACD jako řetězec. Může to být ID nakonfigurováno na stránce Konfigurace ACD v Webex WFO nebo v jedné z následujících možností: ▪ U systémů, které používají Unified CCE, je to nutné a jedná se o periferní ID.

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** POST požadavek: /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" stránka 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
			POST požadavek:
			/API/rest/recordingcontrols/pauza
			Text požadavku:
			{
			"název_zařízení": "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 ovládacího prvku nahrávání API vztahovat. Pokud parametr personId není zadán, Webex WFO použije 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. ▪ Osoba ID – 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/odpočinek/ovládací prvky nahrávání/uživatel/<personId>/<příkaz>

Ovládací prvky nahrávání, ověřování API protokol a URI

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 ovládací prvky nahrávání API podporují Cisco nebo jiná zařízení nakonfigurovaná pro použití ovládacích prvků nahrávání. Pomocí následujícího postupu můžete začít používat ovládací prvky nahrávání API:

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

   POZNÁMKA Cisco telefony používají XML k zobrazení všech služeb.

2. Zadejte své přihlašovací údaje. Webex WFO předá pověření 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:

   - Odhlášení od sítě
   - Pauza
   - Pokračovat
   - Segmentace a uložení
   - Segmentace a odstranění
   - Metadata
   - Značka
   - Začátek obrazovky
   - Zastavení obrazovky
   - Stav volání

   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 požadavku

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" }
Odhlášení od sítě			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"}] }
Pauza	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, toto

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
				Příkaz je ignorován.
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 databáze, ID pro daný kontakt volání 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

Příkaz	Brána Nahrávka	Chytrá plocha Nahrávka	Signalizační server Nahrávka	Popis
				CTI Signalizační služba si je vědoma volání pro uživatele. ▪ contactId (celé číslo) – vrátí Webex WFO kontakt ID pro Webex WFO kontakt volání, 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>"

Příkaz	Formát
Pauza	Dočasně pozastavte zachytávání dat, zvuku a obrazovky na ploše. 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.

Protokol a URI

URI	DOSTAT: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent ACD server ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<příkaz>
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 ACD server ID>

Kde ve výše uvedeném příkladu,

- <Datový server IP>— Zadejte IP adresu datového serveru.
- <příkaz> — Zadejte příkaz, například pozastavit, obnovit nebo značku. Úplný seznam příkazů je podrobně uveden v následující tabulce.
- <agent's ACD ID> - Zadejte ACD ID agenta.

- <agent ACD server ID> - Zadejte server ID agentova ACD. ACD Server ID najdete v tématu Správa aplikací > ACD Konfigurace

Příklad POST

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 jsou webové služby Webex WFO Data Server zakázány, restartujte je a nastavte jejich 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:

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

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

K vytvoření požadavku POST k otestování metadat použijte následující příkaz:

POST 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 POST textu
	
	požadavku:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-klíč": "text1",
	"hodnota": "Testovací data"

Příkaz	Popis
	}] }
Pauza	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 POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Pokračovat	Obnovte nahrávání obrazovky i zvuku aktivního hovoru. Pokud není nahrávání pozastaveno, je tento příkaz ignorován. Příklad POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Úseč	Zahajte nový kontakt segmentu aktivního hovoru. Příklad POST: {"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 POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen obrazovce,	Ukončí nahrávání pouze na obrazovce. Pokud neprobíhá nahrávání pouze na

Příkaz	Popis
	Tento příkaz je ignorován. Příklad POST: ▪ {"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 POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Export jednoho kontaktu API

Export jednoho kontaktu API umožňuje stáhnout kontakt z Webex WFO.

Protokol a URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metoda	POST, ZÍSKEJTE
Oprávnění	Export nahrávek
Typ obsahu	application/json
Parametry	<ID> = Kontakt ID 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. Na adresu URL odešlete žádost POST. Počkejte určitou dobu, než Webex 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 POST odpovědi:

{
"kódování": "true"
}

Řečové hity API

Pomocí tohoto API si můžete vyžádat seznam požadavků na řeč Analytics.

Řeč hity API protokol a URI

URI	/API/odpočinek/cas/kontakt
Metoda	DOSTAT
Parametry	CCR ID
Oprávnění	Zobrazit analýzu zvuku
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Řečové 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.

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

Příklad souboru JSON API

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 k vyžádání informací o konfiguraci průzkumu QM.

Konfigurace zaměření API protokol a URI

URI	/API/odpočinek/nahrávání/průzkum
Metoda	DOSTAT
Oprávnění	Správa QM průzkumů Zobrazit výsledky průzkumu QM Zprávy o průzkumu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí API konfigurace zaměření

Název	Popis
id	Průzkum ID.
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	Průzkum ID pro poskytovatele.

Název	Popis
surveyProviderConnectionId	Připojení ID 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 otázky ID.
surveyId	Číslo průzkumu ID.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	Otázka poskytovatele ID.
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	Odpovězte ID číslo.
ID otázky	Otázka ID.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	Otázka poskytovatele ID.
typ	Typ otázky.

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

Konfigurace průzkumu API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


```
[
        {
            "ID": číslo, "název": 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,
                        // název
                        "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,
```

Průzkum ID API

Použijte tento API k vyžádání informací o konkrétním průzkumu QM.

Protokol průzkumu ID API a URI

URI	/API/odpočinek/nahrávání/průzkum/<ID>
Metoda	DOSTAT
Parametr	<ID> = Průzkum ID.
Oprávnění	Správa QM průzkumů Zobrazit výsledky průzkumu QM Zprávy o průzkumu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole odpovědí ID API průzkumu

Název	**Popis**
id	Průzkum ID.
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	Průzkum ID pro poskytovatele.
surveyProviderConnectionId	Připojení ID 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 otázky ID.
surveyId	Průzkum ID číslo.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	Otázka poskytovatele ID.
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	Odpovězte ID číslo.
ID otázky	Otázka ID.
označit	Popisek otázky.
popis	Popis otázky.
providerQuestionId	Otázka poskytovatele ID.

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

Příklad souboru JSON průzkumu ID API

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

```
[
        {
            "ID": číslo, "název": 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 tohoto API můžete požádat o seznam požadavků na text Analytics.

Text hity API protokol a URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metoda	DOSTAT
Parametry	CCRID
Oprávnění	Zobrazit analýzu zvuku
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Textové požadavky na 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 číslo skupiny agenta.
tým	Název týmu agenta.
ccrId	Záznam o dokončení hovoru ID.

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	Číslo ID týmu agenta.
ID osoby	Osoba ID pro osobu, která zpracovává zprávu.
skupina	Název skupiny agenta.

Příklad souboru JSON API

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

Export přepisu API umožňuje načíst přepis jednoho hovoru pomocí záznamu o dokončení hovoru ID. Každý hovor nalezený v souboru ZIP pro hromadný export kontaktů obsahuje v metadatech záznam o dokončení hovoru ID. Viz "Vytvoření souboru hromadného exportu kontaktů" v *uživatelské příručce* Webex WFO, kde můžete nastavit opakované hromadné exporty nebo hromadný export 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. Relaci ID lze načíst pomocí metody GET pro Authorize API.

Export přepisu API protokol a URI

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

Export přepisu API Pole požadavku

Název	Req?	Popis
CCRID	A	Záznam dokončení hovoru ID.
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 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"
}’
```