SÍH

Webex WFO API Referenční příručka

Pro nasazení s klasickým WFM

První publikováno:červenec 10, 2020
Poslední aktualizace: 17. ledna 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obsah

Obsah 3

Začínáme 23

Oprávnění 23

Žádost o autorizaci 23

JSON požadavek 24

Použití autorizační odpovědi 24

Zničení relace 24

Práce s textovými soubory 24

Vytvoření uživatele API 25

Přilnavost a shoda API 27

Protokol a URI 27

Pole požadavku 27

Pole odpovědí 28

Příklad souboru JSON 29

API agenta 31

Protokol a URI 31

Pole požadavku 31

Pole odpovědí 32

Příklady souborů JSON 33

Úplná podrobná odpověď 33

Základní podrobná odezva 34

Filtrovatelná odezva 34

Agenti naplánovaní podle fronty služby API **37**

Protokol a URI 37

Pole požadavku 37

Pole odpovědí 38

IEX SmartSync Import MU otevře formát souboru 38

Příklad souboru JSON 40

Konfigurace filtru sestav 40

Konfigurace parametru v Průzkumníku dat 41

Konfigurace formátu JSON pro požadavek API 44

Konfigurace filtrů rozsahu 44

Rozsah dat 44

Relativní datum 45

Autorizace API **47**

GET Protocol/URI 47

Pole požadavku 47

Příklady souborů JSON 47

Prosba 47

Odpověď 48

Protokol a URI POST 49

Pole požadavku 49

Příklady souborů JSON 49

Prosba 49

Odpověď 50

Dostupní agenti podle fronty služeb nebo mapování dovedností API **53**

Protokol a URI 53
Pole požadavku 53
Pole odpovědí 54
Příklady souborů POST JSON 54
Požádat o JSON 54
JSON odpovědi 54
Příklad souboru GET JSON 55
Hromadný import kontaktů 57
Protokol a URI 57
Hromadný import kontaktů API 57
Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata) 57
Podporované formáty 58
Pole požadavků a odpovědí 58
CSV příklady souborů 64
Celý příklad 65
Krátký příklad 65
Příklady souborů JSON 65
Celý příklad 65
Krátký příklad 66
Formát ZIP 66
Poznámky 66
Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů 67
Hromadný import organizace API 69
Skupiny API protokolu a URI 69

Skupiny API polí požadavků a odpovědí 70
Protokoly a URI Teams API 70
Teams API pole požadavků a odpovědí 71
Osoby API protokolu a URI 71
Pole Osoby API žádosti a odpovědi 72
CSV Příklady souborů 75
Hromadný export dat sestavy API 77
GET Bulk Report Data Export API 77
ZÍSKAT hromadný export dat sestav API protokol a URI 77
Pole požadavků hromadného exportu dat sestavy API 77
Příklad hromadného exportu dat sestavy API souboru JSON 78
POST Hromadný report exportu dat API 78
Protokol a URI 79
Pole požadavku POST 79
Příklad souboru JSON 80
Pole odpovědí 80
Synchronní odezva 81
Asynchronní odezva 81
Příklad souboru 81
JSON požadavek 82
Konfigurace filtru sestav 83
Konfigurace parametru v Průzkumníku dat 83
Konfigurace formátu JSON pro požadavek API 86
Konfigurace filtrů rozsahu 86

Rozsah dat 86

Relativní datum 87

Kategorie a fráze API 89

ODSTRANIT kategorie a fráze API 89

Protokol DELETE a identifikátory URI 89

GET kategorie a fráze API 90

Protokol GET a identifikátory URI 90

Pole odpovědi GET 90

Kategorie POST a fráze API 91

Protokol POST a identifikátory URI 91

Pole odpovědi POST 92

PUT kategorie a fráze API 92

Protokol PUT a identifikátory URI 92

Pole odpovědi PUT 92

Příklad souboru GET/POST/PUT JSON 93

Kontaktní zařízení API 95

Protokol a URI API kontaktního zařízení 95

Parametry 95

Příklady souborů JSON API kontaktního zařízení 95

Příklad souboru odpovědí 95

Hromadné API kontaktního zařízení 97

Protokol a URI hromadného API kontaktního zařízení 97

Příklady souborů BULK API JSON kontaktního zařízení 97

Příklad souboru odpovědí 97

Kontaktní API 101

Protokol a URI 101

Pole požadavku 101

Provedení kombinovaného vyhledávání 108

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat 108

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat s konkrétní hodnotou 108

Provedení vyhledávání událostí ticha 109

Příklad souboru JSON 110

Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true 111

Základní API základního vyhledávání kontaktů 113

Protokol a URI 113

Pole požadavku 113

Pole odpovědí 114

Příklad souboru JSON 115

Monitorování kontaktů API 117

Protokol a URI 117

Pole odpovědí 117

Příklad odpovědi JSON 118

Hodnotící formulář API 119

Protokol a URI 119

Pole odpovědí 119

Příklad souboru JSON 121

ID formuláře hodnocení API 125

Protokol a URI 125

Pole odpovědí 125

Příklad souboru JSON 127

Rozhraní API typu výjimek 131

GET typy výjimek API 131

Typy výjimek GET API protokol a URI 131

Typy výjimek GET API polích žádostí 131

Příklady typů výjimek GET API souboru JSON 131

POST žádosti o výjimku třetích stran API 132

POST žádosti o výjimky třetích stran API protokol a URI 132

POST Žádosti o výjimku třetích stran API pole požadavků 132

POST žádosti o výjimky třetích stran API příklady souborů JSON 134

Exportovat API 135

Protokol a URI 135

Pole požadavku 135

Pole odpovědí 135

Příklad výstupu souboru CSV 138

Obecný API importu textu 139

Protokol a URI 139

Pole požadavků JSON 139

Příklad souboru JSON 140

Import obecného textu s více soubory API 143

Protokol a URI 143

Pole požadavku 143

Podporované formáty 144

Příklad dávkového CSV souboru 145
Příklad souboru ZIP 145
Příklad souboru JSON 146
Tělo JSON 146
Obsah 147
GIS API 149
Protokol a URI 149
Příklady 149
Soubor agenta 150
Soubor služby 156
Sloupce 157
Import API 161
GET Import Protocol a URI 161
Pole požadavku na import GET 161
GET Import polí odpovědí 161
Příklad souboru GET Import JSON 162
Protokol a URI importu POST 164
Import polí odpovědí POST 164
Příklad souboru JSON importu POST 165
Formát JSON 165
Formát odpovědi na úspěch POST 166
Importovat preferenční rozhraní API 167
Vytvořit API předvoleb importu 167
Vytvoření protokolu předvoleb importu a URI 167

Vytvořit pole žádosti o předvolbu importu 167
Příklad souboru JSON předvoleb importu 168
Vytvořit systémovou odpověď předvoleb importu 168
Odstranit API předvoleb importu 168
Odstranit protokol předvoleb importu a URI 168
Odstranit odpověď systému předvoleb importu 168
Předvolby importu API 169
Protokol a URI předvoleb importu 169
Pole odpovědí předvoleb importu 169
Příklad souboru JSON 169
Odezva systému 171
Předvolby importu podle ID API 171
Předvolby importu podle protokolu ID a URI 171
Importovat předvolby podle polí odpovědí ID 171
Příklad importu předvoleb podle ID souboru JSON 172
Odezva systému 172
Aktualizovat API předvoleb importu 172
Aktualizace protokolu předvoleb importu a URI 173
Aktualizace polí odpovědí předvoleb importu 173
Příklad souboru JSON předvoleb importu 173
Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu 174
Seznam pro zařazení/vyloučení API 175
ZÍSKAT API seznamu pro zařazení/vyloučení 175
GET Inclusion/Exclusion List API protokol a URI 175

Pole požadavků GET Inclusion/Exclusion List API Request 175

Pole odpovědí služby GET API 177

Příklad API souboru JSON služby GET 178

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API 178

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API protokol a URI 179

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API pole požadavků 179

Pole odpovědi seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API 180

Příklad seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API souboru JSON 181

POST Zahrnutí/Seznam vyloučených položek API 182

Seznam POST pro zařazení/vyloučení API protokol a URI 182

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API pole požadavků 182

Seznam POST pro zařazení/vyloučení API pole odpovědí 184

Seznam zahrnutí/vyloučení POST API Příklad souboru JSON 185

DELETE Include / Exclude List API 185

DELETE Seznam zahrnutí/vyloučení API protokolu a URI 185

Odstranit seznam zahrnutí nebo vyloučení Systémová odpověď 185

Souhrn interakce Přečtěte si API 186

Protokol a URI 186

Příklad odpovědi 186

Práce API 187

Protokol a URI 187

Pole požadavku 187

Pole odpovědí 187

Příklady souborů JSON 189

Prosba 189

Odpověď 189

Rozhraní API pro organizační strukturu 191

Přiřazení rolí osobě API 191

Přiřazení rolí osobě API protokolu a URI 191

Přiřazení rolí osobě API polí požadavku 191

Přiřazení rolí osobě API Příklad souboru JSON 191

Společná skupina API 192

Protokol a URI společné skupiny API 192

Pole požadavků API společné skupiny 192

Organizační struktura Common API (podrobné informace) 192

Protokol a URI Common API 193

Pole běžných požadavků API 193

Pole odpovědi běžné API 193

Příklad souboru JSON běžné API 194

Skupinové API 195

Protokol a URI API skupiny 195

Pole požadavků API skupiny – všechny skupiny 196

Pole odpovědí API skupiny 196

Příklad souboru JSON API skupiny 197

Seskupení podle ID (s týmy) 198

Seskupení podle ID (s týmy), protokolu a URI 198

Pole požadavků pro seskupení podle ID (s týmy) 198

Pole odpovědi Seskupit podle ID (s týmy) 198

Seskupit podle ID (s týmy) Příklad souboru JSON 199
Skupinová osoba API 200
Protokol a URI API skupiny osob 200
Pole požadavku API osoby ve skupině 200
Pole odpovědí API skupinové osoby 200
Příklad souboru JSON API skupiny osob 201
Skupina (s rozsahem) API 201
Skupina (s rozsahem) API protokolu a URI 201
Skupina (s rozsahem) API pole požadavků 201
Skupina (s rozsahem) API pole odpovědí 202
Skupina (s rozsahem) API Příklad souboru JSON 202
Oprávnění API 202
Oprávnění API protokolu a URI 202
Oprávnění API pole odpovědí 203
Příklad API souboru JSON oprávnění 203
Osoba API 203
Protokol a URI osoby API 204
Pole požadavku osoby API 204
Příklad souboru JSON API osoby 205
Osoba podle ID API 206
Osoba podle identifikačního API protokolu a URI 206
Pole Osoba podle ID API požadavku (metoda PUT) 206
Osoba podle ID API pole odpovědi 209
Osoba podle ID API Příklad souboru JSON 210

Časové pásmo osoby API 211
Časové pásmo osoby API protokol a URI 211
Časové pásmo API pole odpovědi osoby 211
Časové pásmo osoby API příklad souboru JSON 212
Role API 212
Role API protokolu a URI 212
Role API pole požadavků 212
Role API pole odpovědí 213
Příklady rolí API souboru JSON 213
Tým API 214
Protokol a URI API týmu 214
Pole požadavků API týmu 215
Příklad souboru JSON API týmu 215
Týmy podle ID (s agenty) 215
Týmy podle ID (s agenty), protokol a URI 215
Pole požadavků týmů podle ID (s agenty) 216
Týmy podle ID (s agenty) Pole odpovědí 216
Týmy podle ID (s agenty) Příklad souboru JSON 217
Tým (s rozsahem) 219
Protokol a URI týmu (s rozsahem) 219
Pole požadavku týmu (s rozsahem) 219
Pole odpovědí týmu (s rozsahem) 219
Příklad souboru JSON týmu (s oborem) 219
API nájemce 220

Protokol a URI API tenanta 220

Pole požadavků API tenanta 220

Pole odpovědí API tenanta 221

Příklad souboru JSON API tenanta 221

Stavy agenta v reálném čase API 223

Stavy agenta v reálném čase API protokol a URI 223

Parametry 223

Úvahy o parametru fromTime 224

Stavy agenta v reálném čase API pole požadavků 224

Stavy agenta v reálném čase API pole odpovědí 225

Stavy agenta v reálném čase API příklady souborů JSON 225

Příklad souboru požadavku 225

Příklad souboru odpovědí 225

API sběru dat v reálném čase 227

Sběr dat v reálném čase API protokol a URI 227

Sběr dat API pole požadavků v reálném čase 227

Pole odezvy API sběru dat v reálném čase 228

Příklad zachycení dat v reálném čase API souboru JSON 229

Zničení relace 229

Odezva systému 229

Ovládací prvky nahrávání API 231

Ovládací prvky nahrávání API protokolu a URI 231

URI parametry požadavku 232

Parametry dotazu 232

Ovládací prvky nahrávání Ověřování API protokolu a URI 235

Přihlášení k API ovládacích prvků nahrávání 236

Odhlášení z ovládacího API nahrávání 237

Ovládací prvky nahrávání API příkazy požadavků 237

Použití ovládacích prvků nahrávání z příkazového řádku 241

Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API 243

Protokol a URI 243

Podrobnosti plánu podle agentů a data API 249

Protokol a URI 249

Parametry 249

Pole požadavku 249

Podrobnosti plánu podle agentů a pole data API odpovědi 250

Podrobnosti plánu podle agentů a API data Příklady souborů JSON 251

Příklad souboru požadavku 251

Příklad souboru odpovědí 251

Plán pro časové API 253

Protokol a URI 253

Parametry požadavku 253

Pole požadavku 254

Pole odpovědí 254

Objekty aktivity 254

Příklad odpovědi 255

Adresa API služby 257

ZÍSKAT servisní API 257

GET Service API protokol a URI 257
Pole požadavků služby GET API 257
Pole odpovědí služby GET API 258
Příklad API souboru JSON služby GET 259
Služba POST API 260
Služba POST API protokol a URI 260
Pole požadavků API služby POST 261
Pole dnů 264
Pole mapování dovedností 265
Pole DN 265
Pole virtuálních služeb 265
Pole pořadí plánování 265
Pole objednávky dovolené 266
Pole skupin s více dovednostmi 266
Pole odpovědí služby POST API 267
Příklad souboru JSON API požadavku služby POST 269
Příklad souboru JSON odpovědi služby POST Service API 274
ID servisní fronty API 281
ZÍSKAT ID služby API 281
ZÍSKAT ID služby API protokol a URI 281
Pole požadavku GET Service ID API 281
ZÍSKAT ID služby API pole odpovědi 282
Příklad souboru JSON API odpovědi GET Service ID 284
ID služby PUT API 289

ID služby PUT API protokol a URI 290
Parametry 290
Pole požadavku API ID služby PUT 290
Příklad ID služby PUT API souboru JSON služby 293
DELETE ID servisní fronty API 299
DELETE Service ID API protokolu a URI 299
DELETE Service ID API pole požadavku 299
Směny podle agenta API 301
Posuny podle protokolu a API agenta a URI 301
Směny podle polí API požadavků agenta 301
Posuny podle polí odpovědí agenta API 302
Směny podle agenta API Vstupní a výstupní pole JSON 303
Vstupní pole 303
Výstupní pole 304
Výstup aktivity pro agenty s půlnočními směnami 305
Posuny podle agenta API Příklad souboru JSON 305
Export jednoho kontaktu API 309
Protokol a URI 309
Příklad odpovědi 310
Mapování dovedností API 311
ZÍSKAT mapování dovedností API 311
GET Mapování dovedností API protokol a URI 311
Pole požadavků mapování dovedností GET API 311
Příklad mapování dovedností GET API souboru JSON 311

POST mapování dovedností API 312
POST mapování dovedností API Procotol/URI 312
POST mapování dovedností API příklady souborů JSON 312
Formát požadavku 312
Formát odpovědi 313
ID mapování dovedností API 315
ZÍSKAT ID mapování dovedností API 315
GET Skill Mapping ID API protokol a URI 315
GET ID mapování dovedností API ID mapování dovedností JSON 315
PUT mapování dovedností ID API 316
PUT Skill Mapping ID API protokol a URI 316
Příklad JSON ID mapování dovedností PUT API ID mapování dovedností 317
DELETE Skill Mapping ID API 318
DELETE Skill Mapping ID API protokolu a URI 318
Řečové hity API 319
Řeč zasáhne API protokol a URI 319
Hlasové požadavky API pole odpovědí 319
Příklad souboru JSON API hity řeči 320
Konfigurace zaměření API 323
Konfigurace průzkumu API protokolu a URI 323
Pole odpovědí konfigurace API zaměření 323
Příklad souboru JSON konfigurace API zaměření 325
ID průzkumu API 329
ID zaměření API protokol a URI 329

ID zaměření API pole odpovědí 329

ID průzkumu API Příklad souboru JSON 331

Text hity API 333

Text Hits API protokolu a URI 333

Textové požadavky API pole odpovědí 333

Příklad textového požadavku na server API souboru JSON 334

Export přepisu API 337

Export přepisu API protokolu a URI 337

Export přepisu API polí požadavku 337

Příklad exportu přepisu API souboru CURL 337

Uživatelské API 339

Protokol a URI uživatelského API 339

Pole požadavku API uživatele 339

Příklad JSON API GET uživatele 339

WHIT API 341

WHIT API protokoly a URI 341

Protokol nahrávání 341

Protokol importu 341

Pole požadavků API WHIT 342

Začínáme

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

Oprávnění

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

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

Informace o tom, jak vytvořit přihlašovací údaje pro tuto žádost, najdete v tématu Vytvoření uživatele API.

Žádost o autorizaci

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

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

Požadavek JSON

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

Použití autorizační odpovědi

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

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

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

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

Zničení relace

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

Odhlásit

- Vydejte požadavek HTTPS DELETE, abyste:

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

Práce s textovými soubory

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

Vytvoření API uživatele

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

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

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

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

Vytvoření uživatelského účtu API

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

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

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

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

Související témata

Přečtěte si referenční příručku Webex WFO API.

Dodržování a shoda API

Pomocí této API si můžete vyžádat WFM statistiky dodržování a shody.

OZNÁMKA: Výpočty dodržování jsou striktně od půlnoci do půlnoci v časovém pásmu klienta.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/API/REST/plánování/adherence/agent
Metoda	GET
Oprávnění	Upravit plány Přihlášení uživatelé mohou zkontrolovat své vlastní dodržování.
Typ obsahu	Vícedílná/formulářová data

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
ID agenta	N	Řetězec	PersonID můžete použít jako volitelný parametr v požadavku, pokud máte konkrétního agenta, kterého chcete načíst data pomocí API.
rande	A	Datum	Datum, pro které požadujete podrobné údaje o adherenci agenta ve formátu RRRR-MM-DD.
Pagesize	N	Číslo	Počet výsledků, které se mají vrátit. Výchozí nastavení = 25 Max = 200
pageNumber	N	Číslo	Číslo stránky pro výsledky. Výchozí nastavení = 1

Pole odpovědí

Název	Popis
ID agenta	ID agenta.
acdAgentId	ACD identifikátor agenta. Umožňuje poskytovatelům párovat agenty mezi ACD A jejich záznamy.
scheduledSeconds	Celková doba v sekundách, po kterou je agent naplánován pro vybrané
datum. scheduledInServiceSeconds	Celková doba v sekundách, po kterou má být agent v provozu a k dispozici Pro zpracování hovorů k aktuálnímu datu
actualInServiceSeconds	Počet sekund, kdy byl agent ve službě.
notInAdherenceSeconds	Počet sekund, kdy agent nebyl v souladu.
rozvrhDodržování	Procento dodržování zaokrouhleno na jedno
desetinné místoPlán shody	Procento shody zaokrouhlené na jedno desetinné
místo	Podrobné informace o dodržování agenta.
scheduledActivityType	ID typu naplánované aktivity.
scheduledActityStartTime	Naplánovaný čas zahájení aktivity ve formátu UTC
inAdherenceSeconds	Počet sekund, kdy je agent v adherenci.
outOfAdherenceSekundy	Počet sekund agenta mimo adherenci.
Skutečné hodnoty	Podrobné informace o skutečném stavu adherence agenta. **Poznámka** Pro aktuální datum se zobrazí prázdné pole pro budoucí naplánované aktivity.
actualAgentState:	Skutečný stav aktivity agenta.
actualAgentStateStartTime	Skutečný čas spuštění agenta ve formátu UTC
actualReasonCode hodnotu NULL.	Kód důvodu skutečné aktivity agenta. Může mít

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

API Agent umožňuje načíst souhrnná data pro agenty.

Poznámka: Tato API vrátí pouze agenty, kteří jsou povoleni pro plánování.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/API/REST/plánování/agent
Metoda	GET
Oprávnění	Aktualizace požadavků na zasílání zpráv
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
activeAgentAndActiveUser	N	Logická hodnota	Při nastavení na hodnotu True vrátí pouze aktivní uživatele, kteří jsou zároveň aktivními agenty.
activeAgent	N	Logická hodnota	Při nastavení na hodnotu True vrátí pouze aktivní agenty.
acdId	N	Řetězec	Pokud je tato možnost nastavena, vrátí agenty přidružené k tomuto ID ACD.
agentAssignedException	N	Logická hodnota	Pokud je nastaveno na hodnotu True a pokud je parametr fullDetail také nastaven na hodnotu True, vrátí ID všech výjimek přiřazených agentovi. Pokud je parametr fullDetail nastaven na hodnotu False, nebudou vrácena žádná data.
fullDetail	N	Logická hodnota	Pokud je nastavena na hodnotu True, vrátí všechna data agenta. Pokud je nastavena na hodnotu False, vrátí ID, jméno, příjmení a číslo zaměstnance.

Název	Req?	Typ	Popis
filtrovatelný	N	Logická hodnota	Pokud je nastavena na hodnotu True, vrátí filtrovatelné informace agenta (ID agenta, jméno, příjmení, číslo zaměstnance, ID mapování dovedností, ID servisní fronty a ID skupiny více dovedností.

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

> **Poznámka:** Parametry activeAgentAndActiveUser, activeAgent a acdId se vzájemně vylučují. Všechny varianty vynucují pravidla zobrazení. Vrátí se pouze agenti viditelní volajícímu.

Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

> **POZNÁMKA:** Vaše role určuje, která pole v tabulce můžete zobrazit. Například pole Číslo zaměstnance může zobrazit pouze uživatel s rolí správce.

Pole	Popis
ID sítě ACD	ID ACD přidružené k agentovi.
Aktivní	Pravda/Nepravda. Označuje, zda je agent aktivní.
ID agenta	ID agenta. Toto pole také používá API Směny podle agenta. Číslo
zaměstnance	Číslo zaměstnance agenta (pouze správci).
Datum zahájení společnosti	Datum, kdy agent nastoupil do společnosti, ve formátu RRRR-MM-DD. Toto pole mohou zobrazit pouze správci.
Datum zahájení oddělení	Datum nástupu agenta na oddělení ve formátu RRRR-MM-DD (Pouze správci).
Datum ukončení	Datum ukončení oddělení zástupce ve formátu RRRR-MM-DD (Pouze správci). Toto pole může mít hodnotu NULL.
Jméno	Křestní jméno agenta.
Příjmení	Příjmení agenta.

Pole	Popis
Hlavní tým	Hlavní tým agenta. Toto pole může mít hodnotu NULL, pokud agent
nemá žádné týmy. MultiskillGroupID	ID skupiny MultiSkill, ke které je agent přidružen.
Jen pro čtení	Pravda/Nepravda. Označuje, zda je agent jen pro čtení (pouze správci, správci).
Služby	Seznam ID služeb, které agent podporuje.
Nastavení	Odkazy pro přístup k nastavení agenta podle ID agenta.
Mapování dovedností	Seznam ID mapování dovedností, které agent podporuje.
Týmy	Seznam ID týmů, které agent podporuje.

Příklady souborů JSON

Následují příklady formátovaných odpovědí JSON.

Úplná podrobná odpověď


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

```
                "readOnly":boolean, "služby":[číslo, ...],
                "nastavení":
                {
                "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[číslo, ...],
                "týmy":[počet, ...],

        },
        ...
]
```

Základní podrobná odezva

```
[
        {
                "agentId":číslo, "firstName":řetězec,
                "lastName":řetězec,
                "employeeNumber":řetězec

        },
        ...
]
```

Filtrovatelná odezva

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

```
            "služby":[číslo, ...],
            "multiSkillGroupId":číslo
        },
        ...
]
```

Agenti naplánovaní podle fronty služby API

Agenti naplánovaní podle fronty služeb API vrací počet agentů naplánovaných v ekvivalentech plného pracovního úvazku (FTE) podle intervalu pro sadu front služeb. U skupin s více dovednostmi, kde může agent pracovat na částečný úvazek ve dvou nebo více frontách služeb, je FTE desetinné číslo. Například pokud agent pracuje na poloviční úvazek ve dvou skupinách služeb, je uveden jako 0,5 FTE, pokud je agent naplánován na celý interval.

> **Poznámka:** Chcete-li vrátit data, musí být v servisních frontách zrušeno políčko "Negenerovat prognózy nebo plány pro tuto servisní frontu" a servisní fronty musí být v hlavním zobrazení Odesílajícího uživatele.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/API/REST/Scheduling/Agents/Scheduled/by/ServiceQueue
Metoda	POST
Oprávnění	Plánování plánů
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

> **POZNÁMKA:** Vrácená data jsou omezená na základě zobrazení nakonfigurovaných ověřeným uživatelem. Uživatelé nemohou načíst data pro servisní fronty, které pro ně nejsou viditelné.

Pole požadavku

Název	Req?	Popis
Interval	A	Intervaly 15 nebo 30 minut.
ID servisní fronty	N	ID fronty služeb, pro které načítáte informace o personálu. Výchozí nastavení = všechny servisní fronty, k jejichž zobrazení máte oprávnění

Název	Req?	Popis
Rozsah dat	A	Rozsah dat požadavku. Lze požádat o minulá, aktuální nebo budoucí data. Data se vracejí od půlnoci do půlnoci v časovém pásmu tenanta pro každé datum.

Pole odpovědí

Výstupem je pole polí podle fronty služby a pak podle data. Pro každé datum je vráceno 48 nebo 96 intervalů v závislosti na tom, zda jsou požadovány intervaly 15 nebo 30 minut.

Název	Req?	Popis
ID servisní fronty	A	ID servisní fronty.
Název servisní fronty	A	Název servisní fronty.
ID typu servisní fronty	A	ID typu servisní fronty.
Název typu servisní fronty	A	Název typu servisní fronty.
Čas zahájení intervalu	A	Časové razítko systému UNIX pro počáteční čas intervalu.
Naplánovaní agenti	A	Počet naplánovaných agentů v FTE s přesností na jedno desetinné místo. Počet agentů závisí na tom, na jak velkou část intervalu je agent naplánován. **PŘÍKLAD** : Pokud je agent naplánován na 15 minut v intervalu 30 minut, agent se počítá jako 0,5 agentů.

IEX SmartSync Import MU otevře formát souboru

Následuje ukázkový formát souboru importu SmartSync MU (jednotka pro správu, což je servisní fronta).

V tomto příkladu:

- CT = typ kontaktu (například příchozí, odchozí, e-mail nebo chat)
- Otevřeno = naplánovaní agenti

```
<?xml version="1.0"?>
<otevře se>
        <muOpens>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <datum>
                <den>17</den><měsíc>5</měsíc><rok>2005</rok>
            </datum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muOpens>
        <muOpens>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <datum>
                <den>17</den><měsíc>5</měsíc><rok>2005</rok>
            </datum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muOpens>
</otevře>
```

Příklad souboru JSON

Požádat o JSON

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.


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


JSON odpovědi


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "voice",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "datum": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "numberOfAgents": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurace filtru sestav

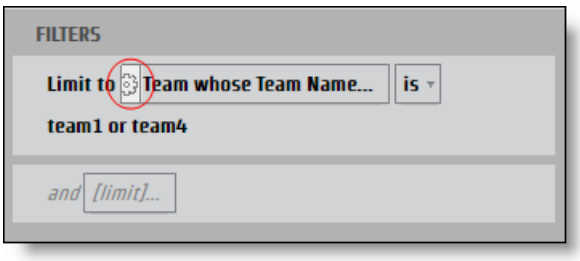
Jednou z funkcí API hromadného exportu dat sestavy je možnost změnit filtry v sestavě při volání API. Filtry můžete nakonfigurovat úpravou textu požadavku POST. Chcete-li změnit filtr pomocí API, musíte předem provést několik změn v sestavě v Průzkumníku dat.

Konfigurace parametru v Průzkumníku dat

Chcete-li nastavit filtr tak, aby mohl být aktualizován prostřednictvím volání API, je nutné upravit parametry filtru v Průzkumníku dat.

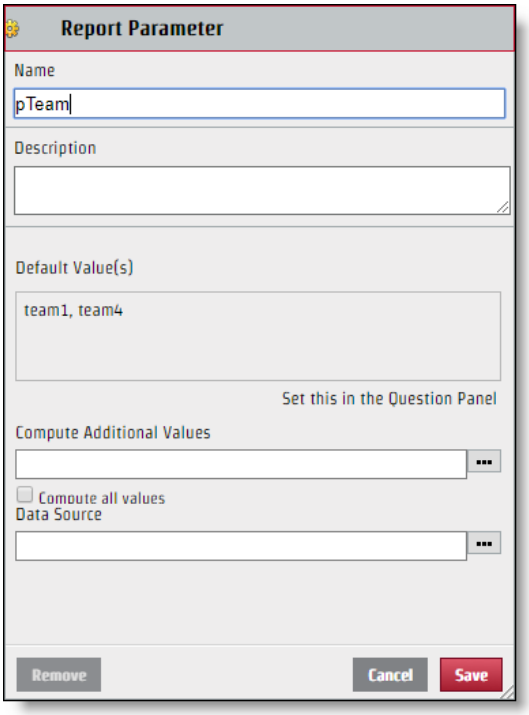
Konfigurace parametru

1. Otevřete sestavu, kterou chcete exportovat, ze seznamu Sestavy v Průzkumníku dat.
2. Kliknutím na tlačítko **Upravit** otevřete panel otázek.
3. V části Filtry na panelu otázek klikněte na ikonu Parametr vedle filtru, který chcete aktualizovat. Ikona parametru vypadá jako součást ozubeného kola a nachází se na levé straně pole Filtr. Následující obrázek znázorňuje červeně zakroužkovanou ikonu parametru.



Otevře **se dialogové okno Parametr** sestavy.

4. Do pole Název **zadejte název** parametru, který se dá použít jako klíč JSON.

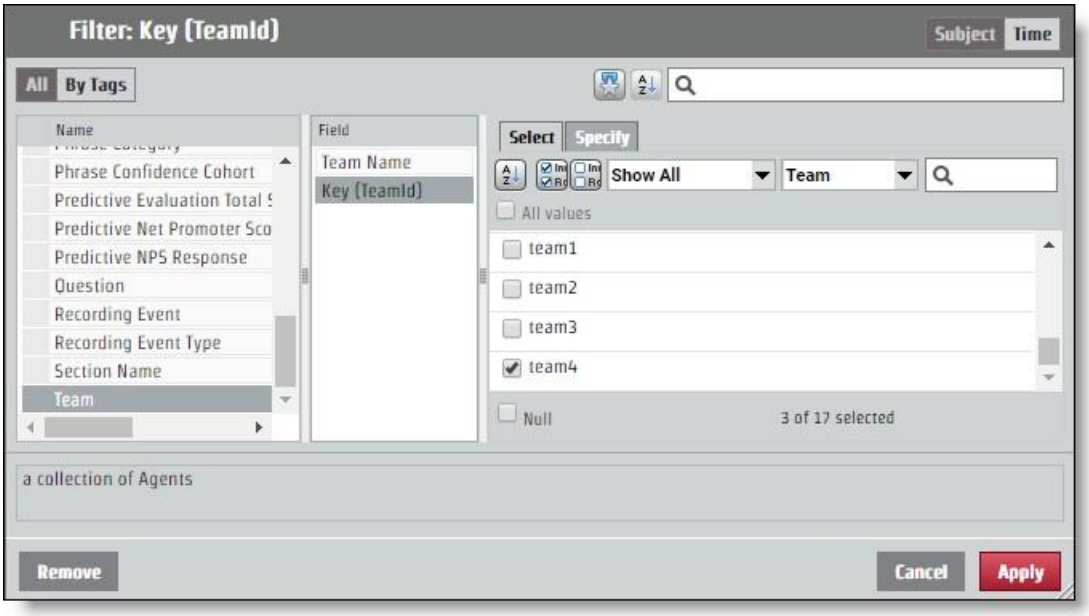


5. Klikněte na **Uložit**.

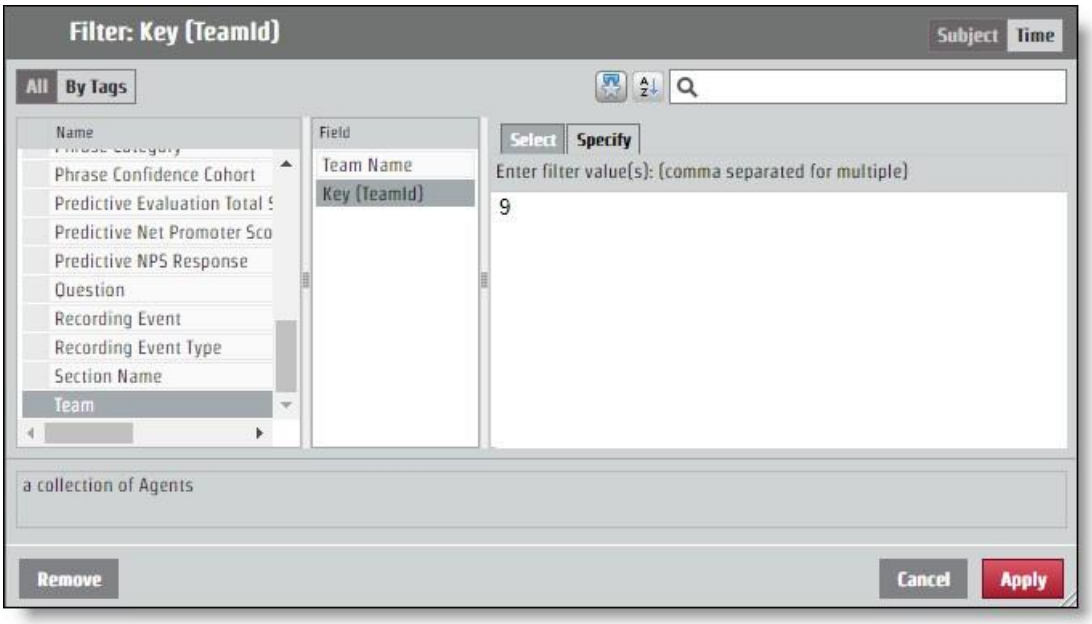
Jakmile je filtr nakonfigurován, lze jej upravit prostřednictvím požadavku API. I když se název parametru, který vytvoříte, používá pro název klíče v páru hodnot klíče JSON, hodnota, která se zobrazí v části Vybrat dialogového okna filtru, nemusí být nutně hodnota, kterou byste měli použít pro soubor JSON. Chcete-li soubor JSON správně upravit, musíte určit konkrétní název hodnoty.

Určení konkrétní hodnoty

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



3. **Otevřete kartu Zadat** . Konkrétní hodnota se zobrazí v podokně Filtrovat hodnotu CSV.



Konfigurace formátu JSON pro požadavek API

Pár hodnot klíčů, který jste určili z pojmenování parametru a identifikace hodnoty, je potřeba přidat do požadavku JSON. Změny filtru se provádějí prostřednictvím **pole encodedParamValues** .

Pokud sestava vrací informace pro všechny týmy, ale chcete informace pouze od týmu s konkrétní hodnotou "9", měl by kód JSON encodedParamValues vypadat jako v následujícím příkladu. V tomto příkladu byl parametr pojmenován "pTeam", takže se jedná o klíč v souboru JSON.

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

Konfigurace filtrů rozsahu

Proces konfigurace parametru tak, aby vracel informace z určitého časového rozsahu, funguje stejně jako úprava pole encodedParamValues pro jakýkoli jiný filtr. Existuje několik konkrétních časových období, jako je rok, měsíc a čtvrtletí. Konkrétní časová období mají **kartu Zadat** , která funguje jako jakákoli jiná hodnota filtru. K dispozici jsou také možnosti pro rozsahy: Relativní datum a Rozsah dat. Každá možnost času spuštění vyžaduje v souboru JSON jiné hodnoty.

Rozsah dat

Možnost Rozsah dat používá k určení rozsahu přesná data. API používá čas epochy systému UNIX, takže každé datum a čas, které chcete použít jako parametr pro rozsah, musí být převedeny.

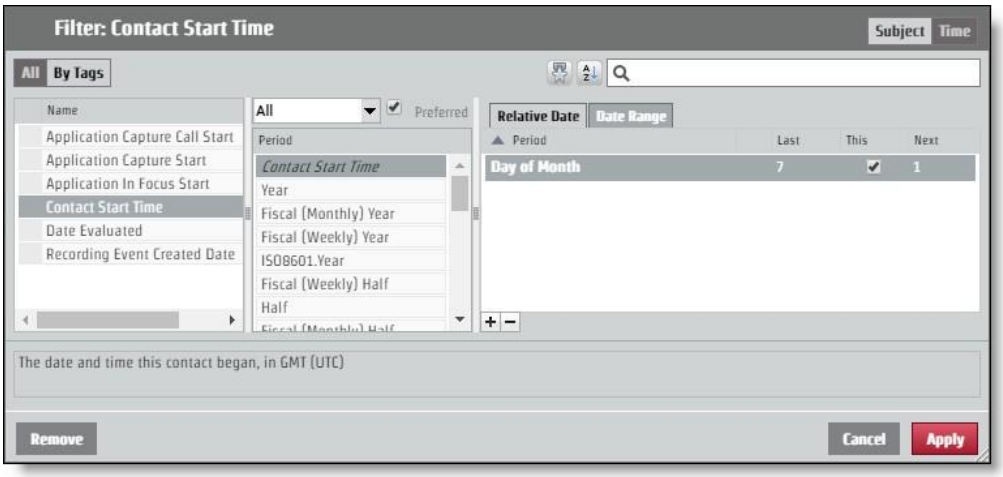
> **OSVĚDČENÝ POSTUP** : Sestava, která neurčuje koncový rozsah, načte všechny informace z počátečního času rozsahu. U opakovaných přehledů můžete použít tuto funkci a vzít si čas posledního
> Položku v sestavě, která bude formátována v UNIX Epoch time a použije toto číslo jako začátek nového rozsahu. Tímto způsobem můžete získat všechny informace, které potřebujete, a nikdy nebudete muset převádět časy do UNIX Epoch time.

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

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

Relativní datum

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



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

...

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

...

Autorizovat API

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

POZNÁMKA: Časový limit relace vyprší po dvou hodinách nečinnosti.

GET Protocol/URI

Identifikátor URI	/api/rest/authorize
Metoda	GET

Pole požadavku

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

Příklady souborů JSON

Prosba

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

```
{
        "locale": řetězec,
```

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

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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

POST protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/authorize
Metoda	POST

Pole požadavku

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

Příklady souborů JSON

Prosba

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

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

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

Odpověď

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

Dostupní agenti podle fronty služeb nebo mapování dovedností API

Dostupný agent podle fronty služeb nebo mapování dovedností API vrací podrobnosti o aktuální plánované aktivitě pro všechny agenty, kteří jsou aktuálně naplánováni pro práci ve frontě služeb a jejichž typ aktivity je in_service, přesčas nebo close_service. Neplánovaní agenti ani agenti, kteří mají v době dotazu výjimku (přestávku, oběd, přiřazenou výjimku atd.), data nevrátí.

Tato API vrátí data pouze pro agenty, kteří jsou v oboru volajícího a jsou viditelné pro ověřeného uživatele.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/plán/schedule/availableAgents
Metoda	ZVEŘEJNIT, ZÍSKAT
Parametry POST	Žádné
Parametry GET	ID agenta Datum ve formátu rrrr-MM-dd
Oprávnění	Plán plánování

Pole požadavku

Je nutné požádat o ID servisní fronty nebo ID mapování dovedností. Pokud zadáte jeden typ ID, druhý může být prázdný.

Název	Req?	Popis
serviceQueueIds	N	ID fronty služeb, pro které načítáte informace o aktivním agentovi.
skillMappingIds	N	ID mapování dovedností, pro které načítáte informace o aktivním agentovi.

Pole odpovědí

Pole	Popis
ID agenta	ID agenta, který je aktuálně naplánován pro podporu servisní fronty.
agentTimeZone	Časové pásmo agenta.
scheduledActivity	Naplánovaná aktivita agenta.
Typ aktivity	Typ aktivity, pro kterou je agent naplánován.
activityTypeLabel	Popisek použitý pro naplánovanou aktivitu v
uživatelském rozhraní. activityDetailName	Podrobný název naplánované aktivity.
serviceQueueIds	ID fronty služeb, jejichž práce je agentovi aktuálně naplánována. Obvykle se jedná o jedno ID servisní fronty, pokud není agent naplánován pro práci s více dovednostmi.
skillMappingIds	ID mapování dovedností, ke kterým je agent aktuálně přiřazen, a Naplánováno tak, aby fungovalo.
startTime	Čas zahájení naplánované aktivity ve formátu UNIX.
Čas ukončení	Čas ukončení naplánované aktivity ve formátu UNIX.

Příklady souborů POST JSON

Požádat o JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [číslo,číslo,číslo...] "skillMappingIds":
        [číslo,číslo,číslo...]
}
```

JSON odpovědi

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

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "scheduledActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":
[number,number,number,...], "skillMappingIds":
[number,number,number,...], "startTime": "287579823492000",
"endTime": "45832573458000",

}
}, ...
]

Příklad souboru GET JSON

[
{
"datum": "2020-01-05",
"dateLabel": "Ne, Jan 5", "timeRangeLabel":
null, "firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"datum": "2020-01-06",
"dateLabel": "po, led 6", "timeRangeLabel": "8:00-
16:30", "firstActivityStartTime": 1578319200000,

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

},]...
]...

Hromadný import kontaktů

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

Existují dvě rozhraní API pro hromadný import:

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

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

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

protokolu a URI

Hromadný import kontaktů API

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

Hromadný import kontaktů v reálném čase API (metadata)

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

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

Podporované formáty

V požadavku s více částmi lze zahrnout následující formáty.

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

Pole požadavků a odpovědí

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV příklady souborů

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

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

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

Celý příklad

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

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

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje pouze pole vyžadovaná pro soubor CSV.

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

Příklady souborů JSON

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

Celý příklad

Následuje příklad formátovaného souboru JSON.

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

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

Krátký příklad

Tento příklad ukazuje jenom pole vyžadovaná pro soubor JSON.

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

Formát ZIP

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

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

Například požadavek s více částmi vypadá takto.

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

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

Poznámky

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

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

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

Použití datového serveru pro hromadný import kontaktů

Pomocí API hromadného importu kontaktů můžete hromadně nahrávat kontakty

prostřednictvím datového serveru. Použití API hromadného importu kontaktů vyžaduje

následující:

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

Hromadné nahrání kontaktů prostřednictvím datového serveru:

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

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

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

KONTAKT. ExampleContacts.csv

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

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

Hromadný import organizace API

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

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

Import zpracovává skupiny, týmy a osoby následujícím způsobem.

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

Skupiny API protokol a URI

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

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

Skupiny API poli požadavků a odpovědí

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

Týmy API protokol a URI

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

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

Teams API pole požadavků a odpovědí

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

Osoby API protokolu a URI

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

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

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

Osoby API polích požadavků a odpovědí

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

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

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

Soubor CSVPříklady

Příklady CSV skupin

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Prodej,01/04/2018,01/01/2019
0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

Příklady CSV Teams

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Prodej automobilů, 01.04.2018,01.01.2019,Prodej,Pravda
0,Prodej dílů, 01/04/2018,01/01/2019,Prodej,Nepravda
```

Hromadný export dat sestavy API

Hromadný export dat sestav API umožňuje načítat data ze sestav v Průzkumníku dat. Pokud jsou data, která požadujete, příliš velká na to, aby se dala okamžitě vrátit, poskytne vám ID požadavku pro načtení dat, jakmile budou připravena.

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

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

ZÍSKEJTE hromadný export dat sestav API

Metoda GET pro API hromadného exportu dat sestavy umožňuje zkontrolovat stav předchozího požadavku nebo načíst data z asynchronního požadavku pomocí ID požadavku.

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

GET Bulk Report Data Export API protokolu a URI

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

ZÍSKAT hromadný export dat sestavy API polí požadavků

Název	Požadováno	Popis
ID požadavku	A	ID požadavku, které bylo vráceno při provedení akce POST

Příklad hromadného exportu dat sestavy API souboru JSON

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.


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


POST hromadný export dat sestavy API

Metoda POST pro API hromadného exportu dat sestavy vrátí data ze sestavy v Průzkumníku dat. Pokud jsou požadovaná data dostatečně malá, aby mohla být rychle vrácena, tělo odpovědi zahrne data sestavy ve CSV formátu. Pokud jsou požadovaná data příliš velká nebo je nelze rychle vrátit, tělo odpovědi obsahuje ID požadavku, které lze použít k pozdějšímu načtení dat.

> **DŮLEŽITÉ** : Tento API je zastaralý. Je k dispozici pouze stávajícím zákazníkům Cisco, kteří jej již používají. Chcete-li tento API použít, obraťte se na podporu Cisco.

protokolu a URI

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

Pole požadavku POST

Název	Popis
Název schématu	Název schématu pro část API. Ty by měly být zkopírovány z Příklad souboru JSON.
Akce	Úkol, který by měl API dokončit. V tomto případě "Export_CSV".
QName	Kvalifikovaný název. Tyto informace lze nalézt otevřením sestavy v Průzkumníku dat a následným otevřením konzoly prohlížeče. Vyhledejte řetězec **RENDER_REACT_REPORT** v konzole a vyhledejte QName.
Kódované hodnoty parametrů	Hodnoty, které budete měnit z výchozího přehledu. Zařízení Parametry, které jsou zde zadány, musí být nejprve nakonfigurovány v sestavě v Průzkumníku dat. Viz Konfigurace filtru sestav.
Ofset	Vzdálenost od horní, levé buňky tabulky k buňce, ze které má API začít vracet data První instance posunu v těle požadavku označuje řádky a druhá instance označuje sloupce.
Limit	Největší počet buněk, které by měl API vrátit. První instance limitu v těle požadavku označuje řádky a druhá instance označuje sloupce.

Příklad souboru JSON


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


Pole odpovědí

Na tuto API existují dvě možné reakce. Pokud lze data vrátit rychle, synchronní odpověď obsahuje požadovaná data v CSV formátu. Pokud požadovaná data nelze vrátit rychle, odpověď bude obsahovat odpověď JSON s ID požadavku a stavem požadavku. Tyto výstupy obsahují pole definovaná v následujících tabulkách.

Synchronní odezva

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

Asynchronní odezva

Pole	Popis
ID požadavku	Formát obsahu. K dispozici je pouze CSV formát.
Stav	Aktuální stav požadavku. **Poznámka:** Zpráva, kterou nelze okamžitě zpracovat, přejde do fronty zpráv a je uložena jako úloha v databázi, takže Lze sledovat. Pole stavu zobrazuje stav úlohy v době hovoru. Zobrazí se jeden z následujících stavů. ▪ Ve frontě – požadavek je úspěšně zachycen ve frontě zpráv a v databázi. ▪ Zpracování – zpráva ve frontě se zpracovává, ale nedosáhla jednoho z konečných stavů. ▪ Nezdařilo se – požadavek nelze dokončit. ▪ Zrušeno – požadavek byl zastaven. ▪ Platnost vypršela – čas povolený pro úlohu vypršel před jejím zpracováním. ▪ Na černé listině – počet hovorů překročil limit a tento hovor nebude vrácen.

Příklad souboru

Následuje příklad formátovaného požadavku.

Požadavek JSON


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

Konfigurace filtru sestav

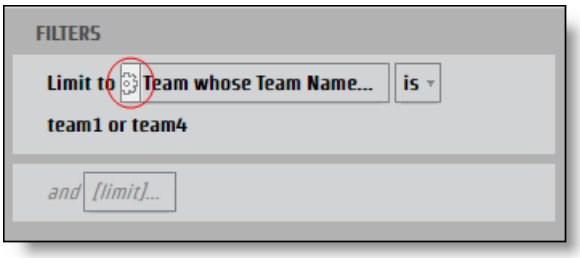
Jednou z funkcí API hromadného exportu dat sestavy je možnost změnit filtry v sestavě při volání API. Filtry můžete nakonfigurovat úpravou textu požadavku POST. Chcete-li změnit filtr pomocí API, musíte předem provést několik změn v sestavě v Průzkumníku dat.

Konfigurace parametru v Průzkumníku dat

Chcete-li nastavit filtr tak, aby mohl být aktualizován prostřednictvím volání API, je nutné upravit parametry filtru v Průzkumníku dat.

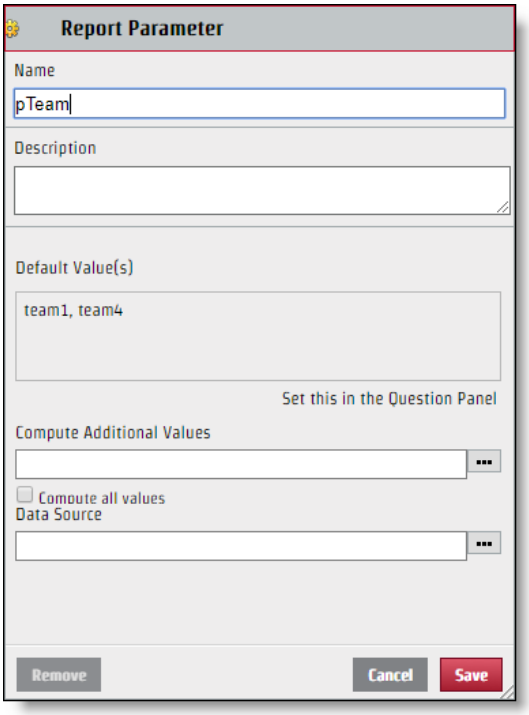
Konfigurace parametru

1. Otevřete sestavu, kterou chcete exportovat, ze seznamu Sestavy v Průzkumníku dat.
2. Kliknutím na tlačítko **Upravit** otevřete panel otázek.
3. V části Filtry na panelu otázek klikněte na ikonu Parametr vedle filtru, který chcete aktualizovat. Ikona parametru vypadá jako součást ozubeného kola a nachází se na levé straně pole Filtr. Následující obrázek znázorňuje červeně zakroužkovanou ikonu parametru.



   Otevře **se dialogové okno Parametr** sestavy.

4. Do pole Název **zadejte název** parametru, který se dá použít jako klíč JSON.

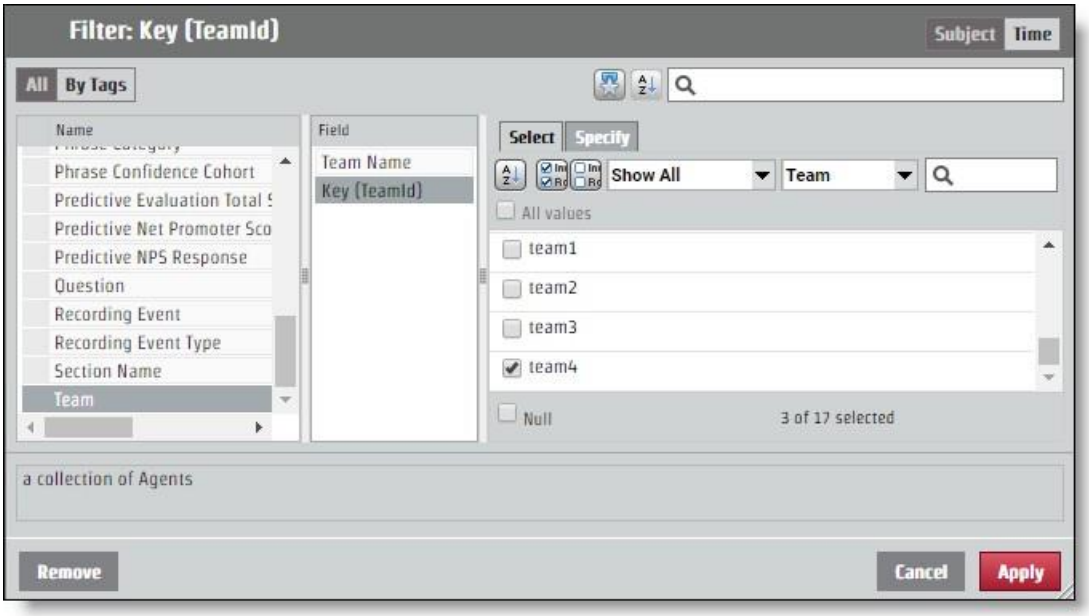


5. Klikněte na **Uložit**.

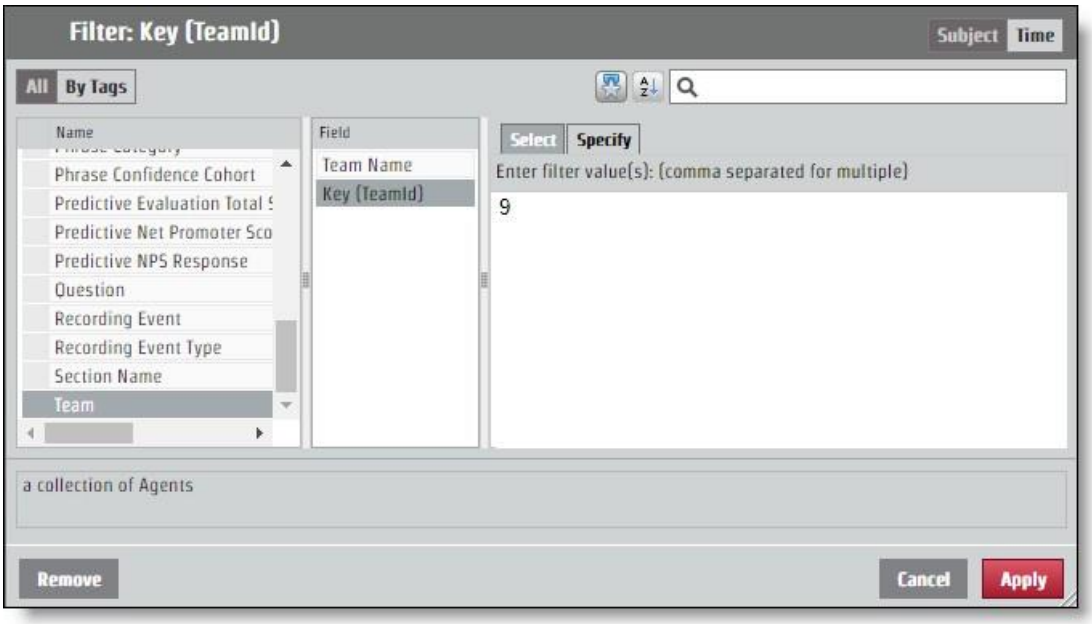
Jakmile je filtr nakonfigurován, lze jej upravit prostřednictvím požadavku API. I když se název parametru, který vytvoříte, používá pro název klíče v páru hodnot klíče JSON, hodnota, která se zobrazí v části Vybrat dialogového okna filtru, nemusí být nutně hodnota, kterou byste měli použít pro soubor JSON. Chcete-li soubor JSON správně upravit, musíte určit konkrétní název hodnoty.

Určení konkrétní hodnoty

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



3. **Otevřete kartu Zadat** . Konkrétní hodnota se zobrazí v podokně Filtrovat hodnotu CSV.



Konfigurace formátu JSON pro požadavek API

Pár hodnot klíčů, který jste určili z pojmenování parametru a identifikace hodnoty, je potřeba přidat do požadavku JSON. Změny filtru se provádějí prostřednictvím **pole encodedParamValues** .

Pokud sestava vrací informace pro všechny týmy, ale chcete informace pouze od týmu s konkrétní hodnotou "9", měl by kód JSON encodedParamValues vypadat jako v následujícím příkladu. V tomto příkladu byl parametr pojmenován "pTeam", takže se jedná o klíč v souboru JSON.

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

Konfigurace filtrů rozsahu

Proces konfigurace parametru tak, aby vracel informace z určitého časového rozsahu, funguje stejně jako úprava pole encodedParamValues pro jakýkoli jiný filtr. Existuje několik konkrétních časových období, jako je rok, měsíc a čtvrtletí. Konkrétní časová období mají **kartu Zadat** , která funguje jako jakákoli jiná hodnota filtru. K dispozici jsou také možnosti pro rozsahy: Relativní datum a Rozsah dat. Každá možnost času spuštění vyžaduje v souboru JSON jiné hodnoty.

Rozsah dat

Možnost Rozsah dat používá k určení rozsahu přesná data. API používá čas epochy systému UNIX, takže každé datum a čas, které chcete použít jako parametr pro rozsah, musí být převedeny.

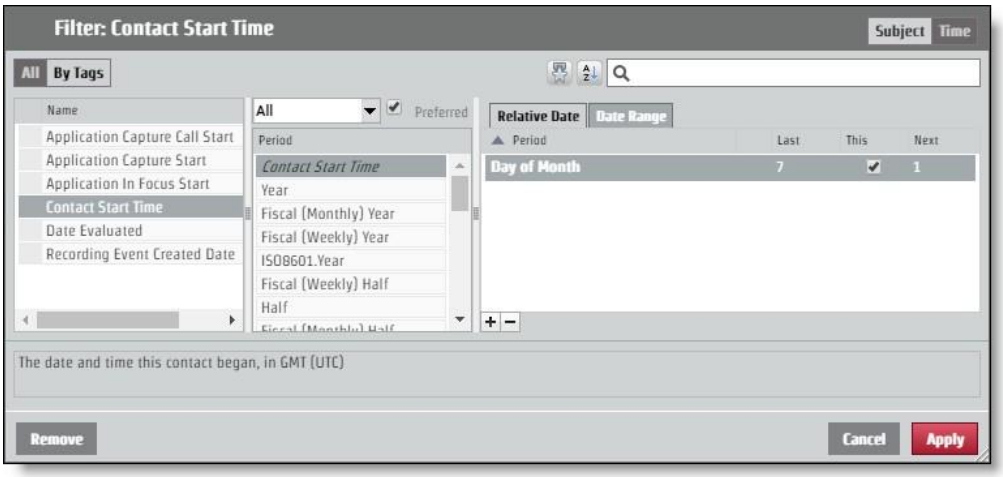
> **OSVĚDČENÝ POSTUP** : Sestava, která neurčuje koncový rozsah, načte všechny informace z počátečního času rozsahu. U opakovaných přehledů můžete použít tuto funkci a vzít si čas posledního
> Položku v sestavě, která bude formátována v UNIX Epoch time a použije toto číslo jako začátek nového rozsahu. Tímto způsobem můžete získat všechny informace, které potřebujete, a nikdy nebudete muset převádět časy do UNIX Epoch time.

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

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

Relativní datum

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



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

...

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

...

Kategorie a fráze API

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

metody se používají pro kategorie a fráze API:

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

DELETE kategorie a fráze API

Tato metoda odstraní informace o kategoriích a frázích.

Protokol DELETE a identifikátory URI

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

PŘÍKLAD

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

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

Systém odpoví následujícím způsobem:

{"odstraněno":1}

GET kategorie a fráze API

Tato metoda načte informace o kategorii a frázi.

Protokol GET a identifikátory URI

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

Pole odpovědi GET

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

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

POST kategorie a fráze API

Tato metoda vytvoří informace o kategoriích a frázích.

Protokol POST a identifikátory URI

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

Pole odpovědi POST

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

PUT kategorie a fráze API

Tato metoda aktualizuje informace o kategoriích a frázích.

Protokol PUT a identifikátory URI

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

Pole odpovědi PUT

Název	Popis
Kategorie	Podrobné informace o kategoriích Analytics.

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

Příklad souboru GET/POST/PUT JSON

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

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

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


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

Kontaktní zařízení API

Pomocí API Kontaktní zařízení načtěte seznam zařízení.

Protokol API kontaktního zařízení a URI

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

Parametry

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

Příklady souborů JSON API kontaktního zařízení

Příklad souboru odpovědí

```
[{
```

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

Hromadné kontaktní zařízení API

Pomocí hromadné API Zařízení kontaktů můžete zařízení přidat hromadně.

Protokol hromadného API kontaktního zařízení a URI

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

Další informace naleznete v části Kontaktní zařízení API .

Příklady souborů BULK API JSON kontaktního zařízení

Příklad souboru odpovědí


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

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

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

Kontaktní osoba API

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

protokolu a URI

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

Pole požadavku

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Provedení kombinovaného vyhledávání

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

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

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat

Následující požadavek vrátí seznam všech kontaktů s metadaty nazývanými telefon.

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

Následující vrátí seznam všech kontaktů s metadaty nazývanými customerNo.

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

Provedení vyhledávání pomocí klíče metadat s konkrétní hodnotou

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

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

Provedení vyhledávání událostí ticha

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

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

Příklad souboru JSON


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

```
    "tz": "Amerika/Chicago",
    "recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
    "archivWF" : {
        "$ref": "/api/rest/nahrávání/pracovní postup/265"
    },
    "skupina" : {
        "název" : "skupina1",
        "$ref": "/api/rest/recording/group/1"
    },
    "evaluator" : { "lastName" :
        "Sillars", "username" :
        "sillarj",
        "$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
        "Jay",
        "displayId": "0.2"
    },
    "screenUploaded" : true,
    "metadata" : {
        "$ref": "/api/rest/recording/contact/1/metadata/"                    },
    "qualityWF" : {
        "$ref": "/api/rest/recording/workflow/266"
    }
}
```


Příklad souboru JSON searchStats Parameter = true


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

Základní vyhledávání kontaktů API

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

protokolu a URI

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

Pole požadavku

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

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

Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Příklad souboru JSON

Následují příklady formátované odpovědi JSON.


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

Monitorování kontaktů API

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

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

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

PROTOKOL A URI

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

POLE ODPOVĚDÍ

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
kontakty	Hovor mezi zástupcem a zákazníkem.

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

PŘÍKLAD ODPOVĚDI JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Formulář hodnocení API

Pomocí této API můžete požádat QM informace o hodnotícím formuláři.

protokolu a URI

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

Pole odpovědí

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

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

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

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


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

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

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

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



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

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

ID hodnotícího formuláře API

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

protokolu a URI

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

Pole odpovědí

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

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

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

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


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

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

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

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

}
]
},
....
]

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

Rozhraní API typu výjimek

Rozhraní API pro výjimky umožňují agentům používat IVR nebo jiné rozhraní třetí strany k úpravě svých plánů, když volají nemoc, a umožňují uživatelům s oprávněním správce načíst seznam typů výjimek.

Typy výjimek GET API

Získat typy výjimek API vrátí seznam typů výjimek používaných API žádosti o výjimku třetích stran.

GET typy výjimek API protokol a URI

ID typu výjimky GET API:

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/genericException
Metoda	GET
Oprávnění	Správa WFM Omezeno na agenty v rámci rozsahu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Typy výjimek GET API pole požadavků

Identifikátory typu výjimky GET API obsahuje tato pole:

Název	Req?	Typ	Popis
id	A	Celé číslo	ID typu výjimky.
Jméno	A	Řetězec	Naplánovat datum výjimky.
ID výjimky	A	Celé číslo	ID typu výjimky. Pole **id** (výše) bude předáno systému pro určení výjimky.

Příklady typů výjimek GET API souboru JSON

Toto je příklad odpovědi JSON GET genericException pro načítání ID typu výjimky:

[{

id: 2, [*ID typu výjimky, které agent vybere při odeslání žádosti o* výjimku]

název : "Typ dovolené", [*název typu* výjimky]

exceptionId: 1 [*ID výjimky, která je nastavena jako "Výchozí výjimka" tohoto typu výjimky (výchozí výjimka pracovního postupu použitá pro tento typ výjimky)*]

}, {

identifikace: 4,

název: "Typ výjimky", ID výjimky: 2

}

]

POST žádosti o výjimku třetích stran API

POST typy výjimek API umožňuje volajícímu odesílat žádosti o výjimku jménem agenta.

POST žádosti o výjimku třetích stran API protokol a URI

POST žádost o výjimku třetí strany API:

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/changeRequest/exception
Metoda	POST
Oprávnění	Správa WFM Omezeno na agenty v rámci rozsahu
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Požadavky zadané pomocí API žádosti o výjimku třetí strany budou shodné s požadavky agentů ve Webex WFO; na požadavek se použije pracovní postup požadavku agenta.

POST Žádosti o výjimku třetích stran API pole požadavků

POST žádost o výjimku třetí strany API obsahuje tato pole:

Název	Req?	Typ	Popis
ID agenta	A	Celé číslo	ID agenta žádajícího o výjimku. Pole je Požadováno, pokud je požadavek vytvářen jménem agent. V opačném případě je atribut ignorován a ikona ID je odvozeno od aktuálně ověřeného uživatele.
genericException	A	Celé číslo	ID typu výjimky.
startTimeEpoch	A	Dlouhý	Povinný údaj, pokud je hodnota entireDay pravdivá nebo nepravdivá. Toto je čas začátku události v milisekundách, od epochy rande. Pokud je hodnota entireDay pravdivá, atribut se používá k Určete datum výjimky. **POZNÁMKA** : V případě, že je celý den pravdivý, měla by to být epochální hodnota půlnoci V den požadovaný v časovém pásmu zobrazení agenta.
endTimeEpoch	A	Dlouhý	Vyžadováno pouze v případě, že hodnota entireDay je nepravdivá, jinak je atribut ignorován. Toto je čas konce události, v milisekundách, od data epochy.
celý den	A	Boolian	Určuje, zda je výjimka pro celý den. Platné hodnoty jsou TRUE nebo FALSE, bez uvozovek.
komentář	N	Řetězec	Komentář, který uživatel odešle spolu s požadavkem. **POZNÁMKA** API přidá k žádosti tento komentář: Tuto žádost si vyžádali <*Ověřený uživatel*> jménem agenta, <*název* agenta>. Tento komentář se zobrazí pouze v případě, že IVR, jehož prostřednictvím je požadavek odeslán, neposkytuje vlastní komentář.

POST žádosti o výjimky třetích stran API příklady souborů JSON

Toto je příklad souboru JSON pro celodenní požadavek POST:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 4,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : null, "entireDay"
        : true, "comment" : ""
}
```


Toto je příklad souboru JSON pro požadavek POST za částečný den:


```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch": 1485939600000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch": 1485940500000, //GMT: St, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

Vývoz API

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

protokolu a URI

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

Pole požadavku

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

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

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

Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následujících tabulkách.

Pole pro osoby jsou definována v následující tabulce.

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

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

Pole pro skupiny jsou definována v následující tabulce.

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

Pole pro týmy jsou definována v následující tabulce.

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

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

Výstup souboru CSVPříklad

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

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

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

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

Import obecného textu API

Obecný API Import textu umožňuje importovat data z textového zdroje.

protokolu a URI

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

Pole požadavků JSON

Soubor JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

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

Příklad souboru JSON


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

"čas": 1439993633000,

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

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

"přijímač": [

"přijímač 1",

"Přijímač 2"

],

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

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

"pole1" : "hodnota1",

"pole2" : "hodnota2"

},

"Odkazy": [

"odkaz 1",

"odkaz 2"

],

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

}

]

}

Import obecného textu s více soubory API

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

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

protokolu a URI

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

Pole požadavku

Soubory CSV a JSON obsahují pole definovaná v následující tabulce.

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

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

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

Podporované formáty

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

Soubor	Podporované formáty
Kontaktní údaje – obsahují	CSV, JSON

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

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

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

Příklad dávkového CSV souboru

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

Příklad souboru ZIP

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

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

Například požadavek s více částmi vypadá takto.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Příklad souboru JSON

Tělo JSON


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

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

Obsah

email1.txt

Toto je tělo e-mailu.

GIS API

GIS API slouží k importu historických dat do Webex databáze WFO v určených intervalech. Webex WFO používá tato data ke generování sestav a statistik.

GIS API odesílá dvě ACD importní soubory do Webex WFO:

- Soubor agenta
- Soubor služby

Další informace o API GIS naleznete v *referenční příručce* Webex WFO Data Import Guide.

POZNÁMKA: Informace o stavu agenta v reálném čase naleznete v tématu Sběr dat v reálném čase API .

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/agentStateHistorical/dotazování
Parametry	acdServerId – ID serveru ACD
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import uživatele služby
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Příklady

Úplné podrobnosti o souborech agenta a služby včetně záhlaví, sloupců a popisů sloupců naleznete v *Webex Referenční příručka pro import dat WFO*.

Poznámka: Názvy souborů AgentProductivity.AGENT a ServiceHistorical.SERVICE se musí přesně shodovat.

Soubor agenta

Název souboru agenta je v následujícím formátu:

<datum/čas><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Následuje příklad souboru agenta.

Název souboru: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **PŘÍKLAD** AGENTA DATUM: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Kde ve výše uvedeném příkladu,

- <AGENT DATUM: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je soubor Záhlaví ve formátu AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> ..... <totalUnproratedInSessionSeconds> — jsou Povinné a volitelné sloupce.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — jsou datové řádky, kde každý řádek dat odpovídá jedné datové položce v souboru.

Níže jsou uvedeny povinné a volitelné sloupce pro soubory agenta GIS:

Sloupec	Datový typ	Popis
Požadované sloupce agenta		
acdAgentId	string	ID agenta v ACD.
acdServiceId	pozitivní dlouhý	ID servisní fronty v ACD. Může být alfanumerický.
kontaktyVyřízeno	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu zpracovávanou agentem během období. V případě chatů to zahrnuje i chaty, které mají

Sloupec	Datový	Popis
		byly zrušeny a chaty, které byly vyřešeny.
totalTalkSeconds	nezáporný dvojitý	Celková doba hovoru kontaktů pro servisní frontu zpracovaná agentem během období. Doba hovoru kontaktu může začít v předchozím období; Počítá se celá doba hovoru.
totalHoldSeconds	nezáporný dvojitý	Celková doba čekání kontaktů pro servisní frontu zpracovanou agentem během období. Doba přidržení kontaktu může začít v předchozím období. Počítá se celá doba čekání. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Do tohoto sloupce zadejte nulu.
totalAfterContactWork Sekundy	nezáporné dvojitý	Celková doba práce po kontaktu zapnutá kontakty pro servisní frontu zpracovávanou agentem během období. Doba kontaktu po kontaktu může začít v předchozím období; Počítá se celá doba po kontaktu.
totalPeriodHandleTime Sekundy	nezáporné dvojitý	Celkový čas, který agent strávil manipulací kontakty (hovor, přidržení, práce) pro servisní frontu, které se vyskytly v rámci hranic období. Tato metrika (A) se liší od součtu totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) v tom, že nezahrnuje čas, který přesahuje hranici období.

Sloupec	Datový	Popis
		PŘÍKLAD : Pokud je hovor přijat operátorem v 09:29 a hovor Končí v 9:33 bez práce po kontaktu, a pokud ACD považuje hovor za vyřízený v období 09:30–10:00, pak hovor přispívá 4 minutami B (09:29 – 09:33), ale pouze 3 minuty do A (09:30–09:33).
celkemUnproratedReadyWaitingSeconds	nezáporný dvojitý	Celková doba připravenosti a čekání agenta během období ve všech frontách služeb v tomto ACD. Neinteraktivní fronta služeb, jako je chat, může být připravena, zatímco agent odpovídá na chaty, pokud agent nezpracovává maximální počet chatů.
totalUnproratedNotReadyZaneprázdněnSekundy	nezáporné dvojitý	Celkový čas nepřipraven/obsazení pro agent během období, napříč všemi frontami služeb (nepočítaje čas, kdy agent zpracovává kontakt nebo je hlášen jako připraven/čekající v jiné frontě služeb) v tomto ACD.
totalUnproratedInSessionSekundy	nezáporné dvojitý	Celkový čas relace (čas přihlášení) pro agenta během období ve všech frontách služeb v tomto ACD.
Volitelné sloupce agenta		
obdobíZačátek	časová značka	Časové razítko představující začátek intervalu. Je-li toto pole zahrnuto, musí odkazovat na stejný časový bod (i když ne

Sloupec	Datový	Popis
		nutně vyjádřeno ve stejném časovém pásmu) jako počáteční čas období v názvu souboru a v hlavičce souboru. Pokud se neshoduje, dojde k chybě.
contactsTransferredOut	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů přenesených agentem během období. Výchozí hodnota = 0.
kontaktyPřenesenoV	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů přenesených na agenta během období. Toto pole je vyhrazeno pro budoucí použití. V současné době je hodnota ignorována.
kontaktyExterníV	nezáporný dvojitý	Počet externích příchozích kontaktů s tímto agentem během období. Výchozí hodnota = 0. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Do tohoto sloupce zadejte nulu.
contactsExterníVýstup	nezáporný dvojitý	Počet externích odchozích kontaktů od agenta během období. Výchozí hodnota = 0. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Do tohoto sloupce zadejte nulu.
totalReservedSeconds	nezáporný dvojitý	Celkový vyhrazený čas kontaktů pro servisní frontu agenta během období. Pokud je nenulová, rezervovaný čas se nepočítá jako doba připravení/čekání. Výchozí nastavení = 0. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Do tohoto sloupce zadejte nulu.

Sloupec	Datový	Popis
celkemProratedReadyWaiting sSekundy	nezáporný dvojitý	Celková poměrná doba připravenosti/čekání pro agenta a servisní frontu. Při sečtení všech front služeb v tomto ACD se musí rovnat požadovanému poli totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Pokud jsou poměrné hodnoty vynechány nebo nastaveny na nulu, datový server rozdělí nepoměrné hodnoty rovnoměrně mezi fronty služeb v tomto ACD, pro které má agent data produktivity fronty agent-služba během období. Pokud jsou zadané poměrné hodnoty a přičítají se k nepoměrným hodnotám, použijí se poměrné hodnoty pro kombinaci agenta a fronty služby. Pokud jsou zadané poměrné hodnoty a nepřičítají se k nepoměrným hodnotám, pak pro každou položku fronty agent-služba datový server přepočítá poměrnou hodnotu jako poměrnou hodnotu váženou zadanou poměrnou hodnotou dělenou součtem zadaných poměrných hodnot pro všechny fronty služeb v této ACD, pro které má agent data fronty agent-služba v období. To je nejužitečnější pro ACD, které přiřazují dobu připravenosti nebo čekání agentovi pro jednu servisní frontu a čas není připraven nebo zaneprázdněn pro jiné fronty služeb. Je důležité, aby nepoměrné a poměrné

Sloupec	Datový	Popis
		Časy připravenosti a informací o čase nezahrnují časy, kdy agent získává hodnotu Připraveno/Čekání nebo jiný čas pro jiné fronty služeb. U ACD, které hlásí dobu nepřipravenosti pro servisní fronty, když agent zpracovává hovory, nebo dobu připravenosti/čekání v jiné servisní frontě, je důležité odebrat všechny duplicitní časy a hlásit čas nepřipravenosti/obsazení pouze v případě, že agent není připraven/zaneprázdněn ve všech frontách služeb současně. U tohoto typu ACD se celková nepoměrná doba připravenosti/čekání rovná součtu doby připravenosti/čekání každé servisní fronty a celková poměrná část doby nepřipravenosti a času nepřipraveného času se vypočítá z celkového času během relace (přihlášení) minus celkový čas během provozu (hovor, přidržení, po práci, připraven/čekání a rezervovaný). Neinteraktivní fronta služeb, jako je chat, může být připravena, zatímco agent odpovídá na chaty, pokud agent nezpracovává maximální počet chatů.
totalProratedNotReady BusySeconds	nezáporný dvojitý	Celková poměrná část času nepřipraveného a zaneprázdněného agenta a servisní fronty. Při sečtení napříč všemi frontami služeb v tomto ACD se tato hodnota rovná požadovanému poli totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Podrobné vysvětlení této hodnoty naleznete v popisu pole totalProratedReadyWaitingSeconds.

Sloupec	Datový	Popis
kontaktyZodpovězeno	Nezáporný dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu zodpovězených agentem během období. Rozdíl mezi tímto polem a požadovaným polem contactsHandled je na realizátorovi. Pole contactsHandled se používá pro věci, jako je výpočet průměrných časů zpracování, zatímco contactsAnswered se používá pro výpočet average speed of answer. Některé ACD rozlišují mezi těmito dvěma oblastmi. Například v některých ACD je zpracovaný kontakt kontakt, který končí během intervalu hlášení, zatímco zodpovězený kontakt je kontakt, který je zodpovězen během intervalu hlášení. Toto pole je vyhrazeno pro budoucí použití. V současné době je hodnota ignorována.
totalAnswerDelaySeconds	Nezáporný dvojitý	Celkové zpoždění při odpovídání kontaktům pro servisní frontu pro kontakty, na které agent odpověděl během období. Toto pole je vyhrazeno pro budoucí použití. V současné době je hodnota ignorována.

Soubor služby

Název souboru služby je v následujícím formátu:

<datum/čas><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Následuje příklad souboru služby.

Název souboru: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

PŘÍKLAD SERVISNÍHO DATA: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Kde ve výše uvedeném příkladu,

- <DATUM SLUŽBY: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — je soubor Záhlaví ve formátu AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — jsou požadovány a Volitelné sloupce.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — jsou datové řádky, kde každý řádek dat odpovídá jedné datové položce v souboru.

Sloupce

Níže jsou uvedeny povinné a volitelné sloupce pro soubory služby GIS:

Sloupec	Datový typ	Popis
Požadované sloupce služby		
acdServiceId	pozitivní dlouhý	ID servisní fronty v ACD. Může být alfanumerický.
kontaktyNabízeno	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu nabízenou agentům během období.
kontaktyVyřízeno	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu zpracovávaných agenty během období.
kontaktyZodpovězeno	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu zodpovězených agenty během období. Rozdíl mezi tímto polem a požadovaným polem contactsHandled je na realizátorovi. Pole contactsHandled se používá pro věci jako jako prognóza počtu kontaktů a výpočetní technika

Sloupec	Datový	Popis
		průměrná doba zpracování, zatímco contactsAnswer je Používá se pro výpočetní average speed of answer. Některé ACD rozlišují mezi těmito dvěma pole; například u některých ACD se rukojeť Kontakt je kontakt, který končí během hlášení intervalu, zatímco zodpovězený kontakt je kontakt Na které se odpovídá během intervalu hlášení.
kontaktyOpuštěné	nezáporné dvojitý	Počet kontaktů pro servisní frontu opuštěné během období.
totalTalkSeconds	nezáporné dvojitý	Celková doba hovoru na kontaktech pro službu fronty zpracovávané agenty během období.
totalHoldSeconds	nezáporné dvojitý	Celková doba čekání kontaktů pro službu fronty zpracovávané agenty během období. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Zadejte nulu pro tento sloupec.
celkemAfterContactWorkSeconds	nezáporné dvojitý	Celková doba práce po kontaktu na kontaktech pro Servisní fronta zpracovávaná agenty během perioda.
totalAnswerDelaySeconds	nezáporné dvojitý	Celková prodleva při odpovídání kontaktů pro Služba pro kontaktní agenty zodpovězené během perioda. Tento sloupec se nevztahuje na chaty. Zadejte nulu pro tento sloupec.
serviceLevelPercent	nezáporné Dvoulůžkový ≤100	Celková prodleva při odpovídání kontaktů pro Služba pro kontaktní agenty odpověděla v průběhu období.
Volitelné sloupce služby		
obdobíZačátek	časová značka	Časové razítko představující začátek intervalu

Sloupec	Datový typ	Popis
		perioda. Pokud je toto pole zahrnuto, musí odkazovat na stejný časový bod (i když nemusí být nutně vyjádřeno ve stejném časovém pásmu) jako počáteční čas období v názvu souboru a v hlavičce souboru. Pokud se neshoduje, dojde k chybě.
kontaktyBlokováno	nezáporný dvojitý	Počet kontaktů zablokovaných pro servisní frontu během období. Výchozí hodnota = 0.
serviceLevelSeconds	pozitivní dvojitý	Prahová hodnota úrovně služby pro servisní frontu během období v sekundách. Toto pole je vyhrazeno pro budoucí použití. V současné době je hodnota ignorována.
contactsInQueue	nezáporný dvojitý	Maximální počet kontaktů ve frontě pro interval. Používá se pouze pro neinteraktivní fronty. U interaktivních front bude tato hodnota vždy nulová bez ohledu na to, jaká hodnota je zadána v tomto sloupci.

Importovat API

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

GET Import Protocol a URI

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

Pole požadavku na import GET

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

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

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

GET Import polí odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru GET Import JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

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


Protokol POST importu a URI

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

Import polí odpovědí POST

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
tenantId	ID tenanta pro pole s více hodnotami.

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

Příklad souboru JSON importu POST

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

Formát JSON


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

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

Formát odpovědi na úspěch POST

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

Importovat preferenční rozhraní API

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

Tato část popisuje následující rozhraní API předvoleb importu:

Vytvořit předvolbu importu API

API Vytvořit předvolby umožňuje vytvořit novou předvolbu importu.

Vytvořte protokol předvoleb importu a URI

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

Vytvořit pole žádosti o předvolbu importu

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

Příklad souboru JSON předvoleb importu

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

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

Vytvořit systémovou odpověď předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Odstranit předvolbu importu API

API Odstranit předvolby umožňuje odstranit existující předvolby importu.

Odstraňte protokol předvoleb importu a URI

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

Odstranit odpověď systému předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Předvolby importu API

API Předvolby importu načte všechny předvolby importu pro aktuálního tenanta.

Protokol předvoleb importu a URI

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

Pole odpovědí předvoleb importu

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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

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

Odezva systému

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Předvolby importu podle ID API

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

Předvolby importu podle protokolu ID a URI

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

Importovat předvolby podle polí odpovědí ID

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Příklad importu předvoleb podle ID souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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


Odezva systému

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Aktualizovat předvolby importu API

API Předvolby aktualizace umožňuje upravit existující předvolby importu.

Aktualizujte protokol předvoleb importu a URI

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

Aktualizace polí odpovědí předvoleb importu

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

Příklad souboru JSON předvoleb importu

Následuje příklad formátovaného požadavku JSON.

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

```
}
```

Aktualizace systémové odezvy předvoleb importu

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Seznam pro zařazení/vyloučení API

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

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

ZÍSKAT seznam pro zařazení/vyloučení API

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

GET Inclusion/Exclusion List API protokol a URI

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

Pole požadavků GET Inclusion/Exclusion List API

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

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

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

Pole odpovědí služby GET API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON služby GET API

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

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API

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

PUT seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

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

Seznam zahrnutí/vyloučení PUT API pole požadavků

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

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

Pole PUT - seznam zahrnutí/vyloučení API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Příklad seznamu zahrnutí/vyloučení PUT API souboru JSON

{

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

POST seznam pro zařazení/vyloučení API

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

POST Inclusion/Exclusion List API protokol a URI

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

POST Seznam pro zařazení/vyloučení API pole požadavků

Pole	Req?	Typ	Popis
inclusionExclusionListId	A	Celé číslo	ID seznamu zařazení/vyloučení.
inclusionExclusionType	A	Celé číslo	Typ zařazení/vyloučení: 1 = Zahrnutí 2 = vyloučení
inclusionExclusionPatternType	N	Celé číslo	Typ vzoru seznamu pro zařazení/vyloučení" 1 = ANI (volající číslo) 2 = DNIS (volané číslo)

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 exportované soubory . CSV soubor na text (.TXT), otevřete soubor v aplikaci Excel a definujte jej jako sloupec ve formátu textu.
inclusionExclusionCallDirection	J	Celé číslo	ID směru hovoru:

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

Seznam POST pro zařazení/vyloučení API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
inclusionExclusionListId	ID seznamu
zahrnutí/vyloučení. inclusionExclusionType	Typ
zařazení/vyloučení:	1 = Zahrnutí 2 = Vyloučení
inclusionExclusionPatternType 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 směru hovoru: 1 = Příchozí

Pole	Popis
	2 = Odchozí 3 = Buď

Seznam zahrnutí/vyloučení POST API Příklad souboru JSON

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

DELETE seznam zahrnutí nebo vyloučení API

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

DELETE seznam zahrnutí/vyloučení API protokol a URI

Identifikátor 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.

Souhrn interakce Přečtěte si API

K exportu souhrnů interakcí použijte API Souhrn interakce.

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metoda	GET
Oprávnění	Zobrazení analýzy převodu řeči na text
Parametry	ClientAppId = Řetězec představující aplikaci, která volala API. Přiřadí se, jakmile je aplikace schválená k vyvolání API. ccrID = ID CCR, ke kterému je souhrn přidružen.

Příklad odpovědi


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

Práce API

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

protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/odpočinek/odsouhlasení/úlohy
Metoda	GET
Oprávnění	Správa tenanta
Typ obsahu	Nelze použít

Pole požadavku

Název	Popis	Poznámky
limit	Počet úloh, které se mají vrátit	Výchozí nastavení = 1
tenantId	ID tenanta pro 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	Číslo	ID úlohy.
tenantId	Číslo	ID tenanta 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	Číslo	Počet zpracovaných nahrávek.
recordingsToProcess	Číslo	Počet nahrávek ke zpracování.
cdrMatches	Číslo	Počet odpovídajících záznamů CDR.
rootResultingInCcr	Číslo	Počet kořenových nahrávek, které vedly k vytvoření kontaktu.
ccrsCreated	Číslo	Počet vytvořených CCR.
extensionTableMatches	Číslo	Počet nalezených zařízení, která odpovídají kontaktům v této úloze odsouhlasení.
acdMatches	Číslo	Počet ACD shod.
průměrÚspěch	Číselné (milisekundy)	Průměrná doba dokončení každého úspěšně odsouhlaseného kořenového záznamu.
successCount	Číslo	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	Číslo	Počet událostí zpracovaných v reálném čase podle úlohy.
numberOfNonRealtimeEvents	Číslo	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,
```

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

Rozhraní API pro organizační strukturu

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

Přiřaďte role osobě API

API Přiřadit role osobě umožňuje načíst nebo aktualizovat roli osoby.

Přiřaďte role osobě API protokol a URI

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

Přiřazení rolí osobě API polí požadavku

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

Přiřazení rolí osobě API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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

        },
        ...
]
```

Společná skupina API

Tento API vytvoří novou skupinu se zadanými daty.

Protokol společné skupiny API a URI

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

Pole požadavků API společné skupiny

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

Organizační struktura Common API (podrobné informace)

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

Protokol společného API a URI

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

Pole běžných požadavků API

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

Pole odpovědi běžné API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Příklad souboru JSON běžné API

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

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

Skupina API

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

Protokol API skupiny a URI

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

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

Pro výpis nebo vytvoření konkrétní skupiny:

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

Pole požadavků API skupiny - všechny skupiny

Vytvoří nové skupiny, ke kterým má uživatel přístup.

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

Pole odpovědí API skupiny

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON API skupiny

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Podrobnosti o jedné skupině:

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

Seskupení podle ID (s týmy)

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

Seskupení podle protokolu ID (s týmy) a URI

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

Pole požadavků pro seskupení podle ID (s týmy)

Metoda POST aktualizuje zadaný záznam skupiny.

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

Pole odpovědi Seskupit podle ID (s týmy)

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Seskupit podle ID (s týmy) Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Skupina-osoba API

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

Protokol API skupinové osoby a URI

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

Pole požadavku API osoby ve skupině

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

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

Pole odpovědí API skupinové osoby

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON API skupinové osoby

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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



        },
        ...
]
```

Skupina (s rozsahem) API

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

Skupina (s rozsahem) API protokol a URI

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

Skupina (s rozsahem) API polí požadavků

Metoda POST vytvoří skupinu v zadané nadřazené skupině.

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

Skupina (s rozsahem) API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
name	Název skupiny.
id	ID skupiny.

Skupina (s rozsahem) API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

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

    }
    ...
]
```

Oprávnění API

Pomocí API Oprávnění načtěte všechna dostupná oprávnění pro skupinu.

Oprávnění API protokolu a URI

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

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

Oprávnění API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Název	Popis
id	ID konkrétního oprávnění.
name	Název oprávnění.

Příklad API souboru JSON oprávnění

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Osoba API

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

Protokol API osoby a URI

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

Pole žádosti o osobu API

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

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

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

Příklad souboru JSON API osoby

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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


Osoba podle identifikačního čísla API

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

Osoba podle identifikačního API protokolu a URI

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

Pole žádosti o osobu podle ID API (metoda PUT)

Metoda PUT vytvoří podrobné informace zadaného uživatele.

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

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

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

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

Osoba podle ID API pole odpovědi

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Osoba podle ID API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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


Časové pásmo osoby API

API Časové pásmo uživatele uvádí nakonfigurované časové pásmo zadané osoby.

Časové pásmo osoby API protokol a URI

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

Časové pásmo API pole odpovědi uživatele

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad časového pásma osoby API souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Role API

API Role umožňuje číst všechny role tenanta.

Role API protokolu a URI

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

Role API pole požadavků

Metoda POST vytvoří zadanou roli pro klienta.

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

Role API pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následujících tabulkách.

Při načítání všech rolí pro klienta se vrátí následující pole:

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

Při načítání konkrétní role pro klienta se vrátí následující pole:

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

Příklady rolí API souboru JSON

Následují příklady formátovaných odpovědí JSON. Výpis

všech rolí tenanta:

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

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


Výpis oprávnění pro konkrétní roli:


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


Tým API

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

Protokol API týmu a URI

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

Oprávnění	ViewOrg UpdateOrg
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavků API týmu

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

Příklad souboru JSON API týmu

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

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

Týmy podle ID (s agenty)

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

Týmy podle ID (s agenty), protokol a URI

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

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

Pole požadavků týmů podle ID (s agenty)

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

Týmy podle ID (s agenty) Pole odpovědí

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

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

Týmy podle ID (s agenty) Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

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

]
},
...
]

Tým (s rozsahem)

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

Týmový protokol (s rozsahem) a URI

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

Pole požadavku týmu (s rozsahem)

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

Pole odpovědí týmu (s rozsahem)

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON týmu (s oborem)

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
        {
```

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


Nájemce API

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

Protokol API tenanta a URI

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

Pole požadavků API tenanta

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

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

Pole odpovědí API tenanta

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

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

Příklad souboru JSON API tenanta

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


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

Stavy agenta v reálném čase API

Stavy agenta reálného času API poskytuje data pro stavy agentů v reálném čase konkrétního seznamu agentů v určitém časovém rozsahu. Tato data můžete použít k určení přesných časů, kdy se agenti přihlásili a odhlásili z ACD.

Aby stavy agenta reálného času API vracet data, musí agenti, které požadujete, splňovat následující podmínky:

- Mějte data v reálném čase
- Být v zobrazení vašeho (žádajícího uživatele)

Agent v reálném čase API nevrátí žádná data pro uživatele, kteří nesplňují tyto dvě podmínky.

POZNÁMKA: Můžete požádat o data za časový rozsah až 31 dnů.

Stavy agenta v reálném čase API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/realTime/aktivita/detail
Metoda	POST
Oprávnění	Správa WFM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Popis
odTime	A	Číslo	Počáteční čas dat pro stavy agenta v reálném čase. Formát = epochální čas v milisekundách. **Poznámka:** Parametr fromTime je inkluzivní. Další informace o parametru fromTime naleznete v tématu Úvahy o parametrech fromTime.

Pole	Req?	Typ	Popis
doTime	A	Číslo	Čas ukončení dat pro stavy agenta v reálném čase. Formát = epochální čas v milisekundách. **Poznámka:** Parametr toTime není zahrnut.

Úvahy o parametru fromTime

Pokud agent opustí stav, který začíná před vybranými parametry, a vstoupí mezi ně do jiného stavu, API stavů agenta v reálném čase zahrne oba stavy do své odpovědi, i když jeden z nich nastane před parametrem fromTime.

PŘÍKLAD

Požadujete data stavu agenta v reálném čase od 13:30 do 14:30 24. ledna 2018 formátovaná jako epochální čas v milisekundách pro jednoho agenta.

Toho dne agent provedl následující:

- Do stavu HOLD byl uveden ve 13:15
- Změněno do stavu TALK ve 13:45

V takovém případě odpověď zahrnuje stav HOLD i stav TALK, i když stav HOLD začíná před parametrem fromTime (1:30) pro váš požadavek.

Stavy agenta v reálném čase API pole požadavků

Pole	Req?	Typ	Popis
agentIds	A	Číslo	(Volitelné) ID agentů, pro které chcete data o stavu agenta v reálném čase (oddělená čárkami). **POZNÁMKA** : Pokud nezadáte ID agenta, budou vrácena data v reálném čase pro všechny agenty ve vašem zobrazení.

Stavy agenta v reálném čase API pole odpovědí

Název	Popis
ID agenta	ID agenta.
employeeId	ID zaměstnance agenta. Může mít hodnotu null.
realTimeActivities	Podrobnosti týkající se stavů agenta v reálném
čase. agentStát	Stav agenta v reálném čase: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ HOVOŘIT ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ DRŽET ▪ NOT_READY_BUSY
důvodKód	Kód důvodu pro stav agenta. Může mít hodnotu null.
časová značka	Čas, kdy se změnil stav agenta agenta. Formát je epochální čas v milisekundách.

Stavy agenta v reálném čase API příklady souborů JSON

Příklad souboru požadavku

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

Příklad souboru odpovědí

```
[
        {
                "agentId": číslo, "employeeID":
                řetězec,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":       řetězec,
                                "reasonCode":       řetězec,
                                "časové razítko": číslo,
                        },
                        ...
                ]
        },
        ...
]
```

Sběr dat v reálném čase API

WFM API sběru dat v reálném čase lze použít k oznámení Webex WFO o stavu agenta v reálném čase pro libovolnou ACD. Tato data v reálném čase pak používá Webex WFO k výpočtu adherence a shody agenta. Další informace o datech o stavu agenta pomocí API GIS naleznete v *Webex WFO Data Import Reference Guide* a GIS API.

Každou změnu stavu agenta můžete odeslat jako samostatnou žádost o API nebo sdružit několik změn stavu agenta do jednoho požadavku. Obecně platí, že odeslání více změn stavu agenta v jednom požadavku vede k vyššímu výkonu.

1. Při spuštění aplikace navažte relaci HTTPS s aplikačním serverem.
2. Po dobu životnosti aplikace:
    a. Monitorujte změny stavu agenta pomocí metody integrace specifické pro ACD.
    b. Odešlete změny stavu agenta na datový server.
3. Při vypnutí aplikace zničte relaci HTTPS.

Sběr dat v reálném čase API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<hodnota>
Metoda	POST
Oprávnění	WFM Typ obsahu
správy aplikací	Vícevrstvá
data/formulářová data	

Sběr dat API pole požadavků v reálném čase

Název	Req?	Typ	Popis
ID uživatele	A	Řetězec	Přihlašovací ID uživatele.

Název	Req?	Typ	Popis
heslo	A	Řetězec	Heslo uživatele.
dějiště	A	Řetězec	Jazyk uživatele.

Pole odezvy API sběru dat v reálném čase

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popisy
acdAgentId	Identifikátor ACD agenta. Toto je ID ACD agenta ve Webex WFO (Správa aplikací > Uživatelé > agenti).
gisStateIdentifier	Identifikátor stavu agenta. ▪ 1 – Odhlášení. Agent se odhlásil z ACD. V mnoha ACD může tento stav doprovázet číselný kód důvodu, který označuje důvod změny stavu. ▪ 2 – Není připraveno. Agent nepřijímá kontakty od ACD. V mnoha ACD může tento stav doprovázet číselný kód důvodu, který označuje důvod změny stavu. ▪ 3 – Připraveno. Agent je připraven přijímat kontakty z ACD. ▪ 4 – Mluvení. Agent je v kontaktu. ▪ 5 – Práce není připravena. Agent je zapojen do práce po kontaktu a po dokončení přejde do stavu Není připraveno. ▪ 6 – Připravena k práci. Agent je zapojen do práce po kontaktu a po dokončení vstoupí do stavu Připraveno. ▪ 10 – Držte se. Agent kontakt pozastavil. **POZNÁMKA** Pokud má ACD pracovní stav po kontaktu, ale nerozlišuje mezi Work Not Ready a Work Ready, pak buď Lze použít.
časová značka	Čas, kdy došlo ke změně stavu agenta, vyjádřený v milisekundách od epochy. Časová razítka musí být zaslána v UTC vyjádřená epochálním časem v milisekundách.

Pole	Popisy
důvodKód	Volitelný kód důvodu. To může být null nebo prázdné. Platné hodnoty jsou 1– 65535 nebo textový řetězec.

Příklad zachycení dat v reálném čase API souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.

```
[
    {
        "acdAgentId":řetězec,
        "gisStateIdentifier":řetězec, "časové
        razítko":číslo, "reasonCode":číslo
    }, ...
]
```

Zničení relace

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

Odhlásit

- Vydejte požadavek HTTPS DELETE, abyste:

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

Odezva systému

Systém odpoví na úspěšné odstranění předvoleb importu stavem OK 200.

Ovládací prvky nahrávání API

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

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

Je datový server, nikoli webová služba Webex WFO.

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

API provádí následující akce:

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

PŘÍKLAD Následuje ukázkové tělo včetně časového razítka.

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

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

Ovládací prvky nahrávání API protokol a URI

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

Metoda	POST
Oprávnění	Ovládací prvky nahrávání
Typ obsahu	application/JSON

URI žádost Parametry

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

Parametry dotazu

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

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

Pole	Req?	Typ	Popis

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

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

Ovládací prvky nahrávání Ověřování API protokolu a URI

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

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

Přihlášení k ovládacím prvkům nahrávání API

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

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

   POZNÁMKA: Telefony Cisco používají XML k zobrazení všech služeb.

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

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

3. Na hlavní stránce můžete vybrat následující příkazy:

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

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

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

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

Odhlášení z ovládacích prvků nahrávání API

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

Ovládací prvky nahrávání API příkazy požadavků

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

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

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

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

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

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

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

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

Použití ovládacích prvků nahrávání z příkazového řádku

K odesílání příkazů ovládacích prvků nahrávání můžete použít příkazový řádek.

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

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

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

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

Zjednodušené ovládací prvky nahrávání API

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

protokolu a URI

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

ZÍSKAT příklad

PŘÍKLAD

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

Kde ve výše uvedeném příkladu,

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

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

Příklad příspěvku

PŘÍKLAD

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

Kde ve výše uvedeném příkladu,

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

Nastavení zjednodušených ovládacích prvků nahrávání

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

   Automaticky.

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

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

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

   K vytvoření požadavku GET použijte následující:

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

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

K vytvoření požadavku POST na testování metadat použijte následující příkaz:

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

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

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

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

Popisy příkazů

Následující seznam obsahuje podrobné informace o dostupných příkazech.

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

Příkaz	Popis

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

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

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

Podrobnosti plánu podle agentů a data API

Podrobnosti plánu podle agenta a data API načte podrobné informace o plánu pro všechny agenty nebo zadaný seznam agentů v celém časovém období. Tento API vrátí pouze data pro agenty, kteří jsou ve vašem oboru a kteří jsou viditelní pro ověřeného uživatele.

> **Poznámka** Pokud žádné z požadovaných ID agenta není v zobrazení žádajícího uživatele, API vrátí prázdné pole JSON.

protokolu a URI

Identifikátor URI	~/plánování/rozvrh/aktivita/detail/
Metoda	GET a POST
Oprávnění	Plánování plánů

Parametry

Pole	Req?	Typ	Popis
fromDate	A	Řetězec	Datum zahájení dat aktivity. Formát RRRR-MM-DD.
toDate	A	Řetězec	Datum ukončení dat aktivity. Formát RRRR-MM-DD.

> **POZNÁMKA:** Rozsah dat je omezen na třicet jedna dní v jednom API hovoru. Pokud je požadováno více termínů, lze API volat vícekrát na všechna potřebná data.

Pole požadavku

Pole	Req?	Typ	Popis
agentIds	A	Číslo	ID agentů, pro které požadujete údaje o aktivitě (oddělené čárkami).

Pole	Req?	Typ	Popis
			Poznámka: Pokud nezadáte ID agenta, budou vrácena data pro všechny agenty ve vašem zobrazení.

Příklad:

```
POST ~/plánování/plán/aktivita/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<id agenta>, <id agenta>, <id agenta>]
     }
```

Podrobnosti plánu podle agentů a pole Datum API odpovědi

Název	Popis
ID agenta	Jedinečné ID agenta.
employeeId	ID zaměstnance agenta.
agentTimeZone	Časové pásmo, ve kterém se nachází kontaktní centrum agenta. **POZNÁMKA:** Toto je časové pásmo zobrazení agenta, což je jeho místní čas. **POZNÁMKA** Data se vrátí na základě data zadaného v časovém pásmu klienta. Aktivity, které trvají přes půlnoc, nejsou na konci dne zkráceny. Místo toho WFM vrátí celou aktivitu pro všechny aktivity, které mají jakoukoli část ve vybraném dni v časovém pásmu klienta. Pokud například 9. října odešlete aktivitu, která pokračuje do 10. října, obdržíte výsledky za celou aktivitu.
activitiesByDate	Seznam aktivit agenta ke stanovenému datu.

Název	Popis
rande	Datum činnosti zástupce.
Naplánované aktivity	Podrobný seznam plánovaných aktivit agenta (každá plánovaná aktivita je uvedené).
Typ aktivity	Typ činnosti.
activityTypeLabel	Popisek pro typ aktivity.
activityDetailName	Název konkrétní aktivity.
serviceQueueId	Identifikátor servisní fronty.
startTime	Čas zahájení aktivity. Formát=Čas systému UNIX
Čas ukončení	Čas ukončení aktivity. Formát=Čas systému UNIX
placený	Označuje, zda se jedná o placenou aktivitu: pravda nebo nepravda.
activityMetadata	Definuje pole metadat pro aktivitu.

Podrobnosti plánu podle agentů a API data Příklady souborů JSON

Příklad souboru požadavku

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

Příklad souboru odpovědí

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "activitiesByDate": [
```

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

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

Časový plán API

Plán pro časový rozsah API získá aktivity plánování pro zadané časové rozpětí pro zadaná ID agenta. Vrátí se pouze plány pro agenty v zobrazeních odesílajícího uživatele. Tato API umožňuje volajícímu načíst 60denní data plánu pro jednoho agenta nebo až devět dní pro více agentů.

protokolu a URI

Identifikátor URI	~/plán/pro/časové rozpětí/
Metoda	POST
Oprávnění	Je vyžadováno oprávnění Upravit plány nebo Zobrazit plány. V případě Uživatel s oprávněním Zobrazit plány může načíst pouze svůj vlastní plán.

Parametry požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
fromTimestamp	A	Dlouhý	Z časového razítka v milisekundách epochy. Doba trvání od "fromTimestamp" na "toTimestamp" nesmí překročit 9 dní, pokud Je zadáno více agentId. Pokud je jeden agent Id zadané a pak doba trvání od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nesmí překročit 60 dní.
toTimestamp	A	Dlouhý	Chcete-li časové razítko v milisekundách epochy. Doba trvání od "fromTimestamp" na "toTimestamp" nesmí překročit 9 dní, pokud Je zadáno více agentId. Pokud je jeden agent Id zadané a pak doba trvání od "fromTimestamp" do "toTimestamp" nesmí překročit 60 dní.

Pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
agentIds	A	pole Longů	ID agentů, kteří jsou v zobrazeních odesílajícího uživatele. Počet ID nesmí překročit 1 000.

Příklad:

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

Pole odpovědí

Název	Req?	Typ	Popis
ID agenta	A	celé číslo	ID agenta.
ID zaměstnance	A	string	ID zaměstnance. Toto pole může být nulové nebo prázdné.
agentTimeZone	A	string	Zobrazení časového pásma agenta (Java ID časového pásma, například "Amerika/Chicago").
činnosti	A	pole	Pole objektů aktivity. Toto pole může být prázdné.

Objekty aktivity

Název	Req?	Typ	Popis
Typ aktivity	A	string	Typ aktivity (není lokalizovaný).
activityTypeLabel	A	string	Popisek typu aktivity (lokalizovaný).
activityDetailName	A	string	Název podrobností o aktivitě. Tato možnost je nulová nebo prázdná, pokud typ aktivity není jeden z následujících: ▪ Jedná se o název servisní fronty, pokud je typ aktivity v servisu, uzavřené službě nebo přesčasech pro službu

Název	Req?	Typ	Popis
			fronta. ▪ Jedná se o název skupiny více dovedností, pokud je typ aktivity v provozu, uzavřené službě nebo přesčasech pro skupinu s více dovednostmi. ▪ Jedná se o přestávku, oběd, výjimku nebo název projektu, pokud je typ aktivity jednou z těchto aktivit.
startTime	A	dlouhý	Časové razítko zahájení aktivity v milisekundách epochy.
Čas ukončení	A	dlouhý	Koncové časové razítko aktivity v milisekundách epochy.
barva	A	string	Barevný kód HTML.
serviceQueueId	N	dlouhý	ID servisní fronty. Tato hodnota je nulová, pokud typ aktivity není ve službě, uzavřené službě nebo přesčasech pro servisní frontu.
multiSkillGroupId	N	dlouhý	ID skupiny multidovedností. Tato hodnota je nulová, pokud typ aktivity není v provozu, uzavřené službě nebo přesčasech pro skupinu s více dovednostmi.

Příklad odpovědi


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "aktivity":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "V
            provozu", "activityDetailName": "SimSG1",
```

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

Služba API

Pomocí API Služba můžete vytvořit servisní fronty a identifikovat služby v zobrazení uživatele. Tento API používá dvě metody:

- GET Service: Umožňuje načíst seznam služeb.
- Služba POST: Umožňuje vytvořit servisní frontu.

> **POZNÁMKA:** Služba API nevrací přihlašovací jména (e-mailové adresy) pro agenty. Informace o přihlašovacích jménech agentů a dalších přihlašovacích jménech naleznete v tématu API uživatele.

ZÍSKAT službu API

Služba GET umožňuje načíst seznam služeb ve vašem zobrazení.

GET Service API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/v2/plánování/služba
Metoda	GET
Oprávnění	Plánování plánů
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavků API služby GET

Pole	Req?	Typ	Popis
mainViewOnly	N	Logická hodnota	Pokud je true, vrátí pouze služby, které jsou v hlavním zobrazení volajícího. Výchozí hodnota je false (vrátí všechny služby).
pohled	N	Logická hodnota	Pokud je true, vrátí služby spolu s přiřazenými zobrazeními. Výchozí hodnota je false.
skillMappings	N	Logická hodnota	Pokud je pravda, vrátí služby spolu se skupinou dovedností

Pole	Req?	Typ	Popis
			mapování. Výchozí hodnota je false.
Typ kontaktu	N	Celé číslo	Je-li zadán, vrátí služby, jejichž typ servisní fronty má zadaný typ kontaktu. 0 = Interaktivní. 1 = Neinteraktivní. **Poznámka:** Vrátí chybu 400, pokud je zadán parametr, ale hodnota není 0 nebo 1.
typ	J	Celé číslo	Pokud je k dispozici, vrátí služby s tímto typem fronty služeb. **Poznámka:** Vrátí chybu 400, pokud je zadán parametr, ale hodnota není celé číslo. Vrátí prázdný seznam, pokud typ není existujícím typem servisní fronty.
forcastAllowed	N	Logická hodnota	Pokud je true, vrátí pouze služby s nezaškrtnutou možností "Negenerovat prognózy nebo plány pro tuto frontu služeb". Hodnotu lze nastavit na hodnotu True v jedné z následujících situací: ▪ Bez dalších parametrů ▪ S požadovaným zobrazením a mapováním dovedností ▪ S požadovaným zobrazením, mapováním dovedností a typem nebo typem kontaktu. Výchozí hodnota je false (vrátí všechny služby).

Pole odpovědí služby GET API

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Popis
ID	ID servisní fronty. **POZNÁMKA:** ID servisní fronty používají naplánovaní agenti

Pole	Popis
	podle API servisní fronty.
Číslo	ACD ID fronty služby.
Název	Název servisní fronty.
Priority	Priorita servisní fronty. Platné hodnoty jsou 0–999. Nula je nejvyšší priorita. Výchozí hodnota je 0.
Virtuální	Indikátor fronty virtuálních služeb. Výchozí hodnota je false.
Barevný	Hexadecimální kód servisní fronty. Výchozí hodnota je #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Nevytvoří prognózu ani plán, pokud je to pravda. Výchozí hodnota je false.
MSAQ	Umožňuje řazení agentů s více dovednostmi do fronty. Výchozí hodnota je false.
Typ	Typ servisní fronty. Výchozí hodnota je 0 (hlas).
TypDesc	Název typu servisní fronty.
Typ kontaktu	Typ kontaktu servisní fronty. 0 = Interaktivní (výchozí). 1 =
Neinteraktivní. ID zobrazení	Pole ID zobrazení.
skillMappingIds	Pole ID mapování dovedností.

Příklad souboru JSON služby GET API


```
[
        {
                "ID" : 123,
                "číslo" : 456, "jméno" :
                "Prodej", "priorita" : 1,
                "virtuální" : false, "barva"
                : "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

"typ" : 0, "typeDesc" :
"Hlas", "typ kontaktu" : 1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

Služba POST API

Služba POST umožňuje vytvořit novou servisní frontu v zobrazení uživatele. Nově přidaná fronta služeb je přidána do všech aktuálních zobrazení uživatele. Pokud uživatel nemá přiřazena žádná zobrazení, nemůže tuto operaci provést.

Služba POST API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/v2/plánování/služba

Metoda	POST
Oprávnění	Správa zpráv, Správa WFM

Pole požadavků API služby POST

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Pole	Req?	Typ	Popis
číslo	A	Číslo	Identifikuje frontu služby v ACD. Jedinečný. Není null. Maximální počet číslic = 22
Jméno	A	Řetězec	Název servisní fronty. Jedinečný. Není prázdný. Max. počet znaků = 50
acdServiceId	A	Řetězec	ID fronty služeb ACD. Není prázdný. Max. počet znaků = 50
priorita	A	Číslo	Priorita servisní fronty. Platné hodnoty jsou 0– 999. Nula je nejvyšší priorita. Výchozí hodnota je 0. Jedinečný. Není null. Maximální počet číslic = 22
barva	N	Řetězec	Hexadecimální kód servisní fronty. Výchozí hodnota je #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ BARVA). Není prázdný. Musí být namapováno na pole colorCode v GET ~/config/color. Max. počet znaků = 50
notAllowForecast	N	Logická hodnota	Pokud je true, nebude generovat prognózu ani plán. Výchozí hodnota je false.
MSAQ	N	Logická hodnota	Umožňuje řazení agentů s více dovednostmi do fronty. Výchozí hodnota je false.
typ	A	Číslo	Typ servisní fronty. Výchozí hodnota je 0 (hlas). Typ existující servisní fronty.
closedHoursRedistributionType		Číslo	Typ přerozdělování zavírací doby. ▪ 0 = Žádné ▪ 1 = Proporcionální

Pole	Req?	Typ	Popis
			▪ 2 = sudý Výchozí hodnota je 0. Povinné, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní jinak se nepoužívá.
handlingThreshold		Číslo	Práh manipulace. 0–4320 minut. Výchozí hodnota je 0. Hodnota je povinná, pokud je closedRedistType 1 nebo 2. Pokud closedRedistType není 1 nebo 2, handlingThreshold se nepoužije.
Doba hovoru		Číslo	Průměrná doba kontaktu v sekundách. Nemůže být negativní.
Worktime		Číslo	Průměrná pracovní doba v sekundách. Nemůže být negativní.
serviceLevelObjectivePercent		Číslo	Procento jako 0–100 pro servisní frontu s typem interaktivního kontaktu. Pokud má servisní fronta typ neinteraktivního kontaktu, je toto pole ignorováno. Servisní fronty s neinteraktivními typy kontaktů jsou pevně zakódovány na hodnotu 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Číslo	Musí být pozitivní pro typ kontaktu Interactive. Ignorováno, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní (bude pevně zakódován na hodnotu null).
produktivitaProcento	N	Číslo	Procento produktivity. Výchozí hodnota je 0.
fteHourPerWeek	N	Číslo	FTE hodin týdně. Výchozí hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	N	Číslo	Přestávky týdně. Výchozí hodnota je 0.
prognózaPersonální úpravaFaktor		Číslo	Vyrovnávací faktor prognózy pro počet agentů. Výchozí hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00.

Pole	Req?	Typ	Popis
Dny	A	Pole	Pole informací o dni. Musí existovat alespoň jeden aktivní pracovní den s nastaveným otevřením a zavřením. Viz Pole dnů pro definice polí , které výstup JSON zahrnuje pro dny.
skillMappings	A	Pole	Pole informací o mapování dovedností. Pokud není k dispozici, vztah fronty služby k mapování dovedností nebude aktualizován. Viz Pole mapování dovedností pro definice pole, která výstup JSON zahrnuje pro mapování dovedností.
assignedDns	A	Pole	Pole informací o DN. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty k číslu v adresáři aktualizován. Viz Pole DN pro definice polí , které výstup JSON zahrnuje pro přiřazená čísla v adresáři.
virtuální		Logická hodnota	Pokud je true, označuje, že se jedná o frontu virtuálních služeb.
virtuální služby	A	Pole	Pole informací o virtuálních službách. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty ke zdrojovým frontám služeb aktualizován. Viz Pole virtuální služby pro definice pole, která výstup JSON zahrnuje pro virtuální služby.
schedulingOrderParameters	A	Pole	Pole informací o objednávce plánování. Pokud není k dispozici, nebude vztah priorit plánování servisní fronty aktualizován.

Pole	Req?	Typ	Popis
			Definice naleznete v tématu Pole pořadí plánování polí, která výstup JSON obsahuje pro parametry objednávky plánování.
dovolenáObjednávkaParametry	A	Pole	Řada informací o objednávce dovolené. Pokud není k dispozici, nebude vztah priorit dovolené servisní fronty aktualizován. Definice viz Pole objednávky dovolené polí, která výstup JSON obsahuje pro parametry objednávky dovolené.
multiSkillGroups	A	Pole	Pole multi-dovednostní skupiny. Pokud není k dispozici, nebude vztah fronty služby skupiny více dovedností aktualizován. Definice viz Pole skupin s více dovednostmi polí, která výstup JSON zahrnuje pro skupiny s více dovednostmi.
agentIds	N	Číselné pole	Pole ID agentů, jejichž hlavní servisní frontou je tato servisní fronta (přidána pouze v cloudu - počínaje 2016.10)

Pole dnů

Pole dny obsahuje tato pole pro značky neděle, pondělí, úterý, středa, čtvrtek, pátek a sobota:

Pole	Req?	Typ	Popis
otevřený		Čas	Formát: HH:MM. Otevření i zavření musí mít hodnoty nebo obojí musí mít hodnotu null. Ignorováno, pokud je aktivní hodnota false.
zavřít		Čas	Formát: HH:MM. Otevření i zavření musí mít hodnoty nebo obojí musí mít hodnotu null. Ignorováno, pokud je aktivní hodnota false.
aktivní	A	Logická hodnota	Označuje, zda je aktivní den.

Pole mapování dovedností

Pole	Req?	Typ	Popis
id	A	Číslo	ID mapování dovedností.
priorita	A	Číslo	Platné priority jsou 0–999, přičemž 0 je nejvyšší. Výchozí hodnota je priorita 1.

Pole DN

Pole	Req?	Typ	Popis
id	A	Číslo	ID čísla v adresáři.
začínat	A	Čas	Čas, kdy se číslo v adresáři spustí.
konec	A	Čas	Čas, kdy DN končí. Musí být po startu.
Dny	A	Pole	Pole vybraného dne v týdnu (značka pondělí, úterý, středa, čtvrtek, pátek, sobota, s logickou hodnotou). Musí mít alespoň jednu sadu.

Pole virtuálních služeb

Pole	Req?	Typ	Popis
id	A	Číslo	ID servisní fronty. Tato servisní fronta musí mít Stejný typ servisní fronty.
hourGap	N	Číslo	Ignorováno od WFM 9.3(1).
poměr	N	Číslo	Ignorováno od WFM 9.3(1).

Pole pořadí plánování

Pole	Req?	Typ	Popis
kritéria	A	Řetězec	Právě kritéria budou zvažována, zatímco Plánování agenta pro servis. Toto je id a není lokalizovaný řetězec - jeden z: maximum_hours_

Pole	Req?	Typ	Popis
			k dispozici, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, hodnost
priorita	A	Číslo	Je to priorita, která je přiřazena kritériím. Jedinečný.
vzestupný	A	Logická hodnota	Je vzestupný/sestupný. Sestupné je výchozí - hodnota false.

Pole objednávky dovolené

Pole	Req?	Typ	Popis
kritéria	A	Řetězec	Jsou to kritéria, která budou zvažována pro priority dovolené. Toto je id a ne lokalizovaný řetězec - jeden z: company_start_date, department_start_date, hodnost min_fte_hours.
priorita	A	Číslo	Je to priorita, která je přiřazena kritériím. Jedinečný.
vzestupný	A	Logická hodnota	Je vzestupný/sestupný. Sestupné je výchozí - hodnota false.

Pole skupin s více dovednostmi

Pole	Req?	Typ	Popis
id	A	Číslo	ID skupiny s více dovednostmi.
Jméno		Řetězec	Název skupiny s více dovednostmi. Nepoužívá se v aplikacích POST a PUT. Zahrnuto pouze v odpovědi GET. Není prázdný.
priorita	A	Číslo	Platné priority jsou 0–999, přičemž 0 je nejvyšší. Výchozí hodnota je priorita 1.

Pole odpovědí služby POST API

Název	Popis
id	ID servisní fronty. Jedinečný. Není null. Maximální počet číslic = 22
číslo	Identifikuje frontu služby ve ACD. Není null. Maximální počet číslic = 22
name	Název servisní fronty. Jedinečný. Není prázdný. Max. počet znaků = 50
acdServerId	ACD ID serveru. Není null. Maximální počet číslic = 22
priorita	Priorita servisní fronty. Platné hodnoty jsou 0–999. 0 je nejvyšší priorita. Výchozí hodnota je 0. Jedinečný. Není null. Maximální počet číslic = 22
virtuální Není null.	Označuje, zda se jedná o frontu virtuálních služeb. Výchozí hodnota je false.
barva	HTML barevný kód servisní fronty. Výchozí hodnota je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Není prázdný. Musí být namapováno na pole colorCode v GET ~/config/color. Max. počet znaků = 50
notAllowForecast	Nevytvoří prognózu ani plán, pokud je to pravda. Výchozí hodnota je false.
MSAQ false.	Umožňuje řazení agentů s více dovednostmi do fronty. Výchozí hodnota je
typ	Typ servisní fronty. Výchozí hodnota je 0 (hlas). Typ existující servisní fronty.
typeDesc	Název typu servisní fronty. Není
prázdný. closedHoursRedistributionType doby.	Typ přerozdělování zavírací 0 = Žádné 1 = Proporcionální 2 = sudý Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2 (1). Hodnota je povinná, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní jinak se nepoužívá.
handlingThreshold	Manipulace mlátička. 0–4320 minut. Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2(1).

Název	Popis
	Hodnota je povinná, pokud je closedRedistType 1 nebo 2, jinak se toto pole nepoužije.
Doba hovoru	Průměrná doba kontaktu v sekundách. Nemůže být negativní.
Worktime	Průměrná pracovní doba v sekundách. Nemůže být
negativní. serviceLevelObjectivePercent	Procento cíle úrovně služby. 0–100 pro typ kontaktu Interaktivní. Ignorováno, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní (bude pevně zakódován na 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Počet sekund cíle úrovně služby. Musí být pozitivní pro typ kontaktu Interaktivní. Ignorováno, pokud je typ pro typ fronty služeb s typem kontaktu Neinteraktivní (bude pevně zakódován na hodnotu null).
produktivitaProcento	Procento produktivity. Výchozí hodnota je 0.
fteHourPerWeek	FTE hodin týdně. Výchozí hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	Přestávky týdně. Výchozí hodnota je 0.
forecastPrecisionLevel	Úroveň přesnosti předpovědi.
prognózaPersonální úpravaFaktor	Vyrovnávací faktor prognózy pro počet agentů. Výchozí hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00.
Dny	Pole informací o dni. Musí existovat alespoň 1 aktivní pracovní den s nastaveným otevřením a zavřením. Odkázat
skillMappings	Pole informací o mapování dovedností. Pokud není k dispozici, vztah fronty služby k mapování dovedností nebude aktualizován.
assignedDns	Pole informací o DN. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty k číslu v adresáři aktualizován.
virtuální služby	Pole informací o virtuálních službách. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty ke zdrojovým frontám služeb aktualizován.
schedulingOrderParameters	Pole informací o objednávce plánování. Pokud není k dispozici, služba

Název	Popis
	Vztah priorit plánování fronty nebude aktualizován.
dovolenáObjednávkaParametry služba	Řada informací o objednávce dovolené. Pokud není k dispozici, Vztah priorit dovolené ve frontě nebude aktualizován.
multiSkillGroups	Pole informací o skupině s více dovednostmi. Pokud není k dispozici, služba Vztah fronty ke skupině s více dovednostmi nebude aktualizován. Přidáno v WFM 9.3 (1).
agentIds	Pole ID agentů. Pokud žádný agent nemá tuto frontu služby namapovanou jako hlavní servisní frontu, nebude toto pole čísel k dispozici. Přidáno pouze v cloudu od verze 2016.10.

Příklad souboru JSON API požadavku služby POST


```
{
        "acdServerId": 2,
        "číslo: 456,
        "název: "Prodej",
        "priorita": 1, "barva":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "typ": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

```
"dny": {
        "neděle":
        {
                "otevřeno": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
        },
        "Pondělí" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Úterý" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Středa" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Čtvrtek" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Pátek" :
```

```
            {
                        "otevřeno" : "00:00",
                        "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                        pravda
            },
            "sobota" :
            {
                        "otevřeno" : "00:00",
                        "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                        pravda
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "priorita" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "ID": 32,
                        "začátek": "00:00",
                        "konec": "10:15",
                        "dnů" : // Musí mít alespoň jednu sadu
                        {
                                    "neděle" : nepravda,
                                    "pondělí" : pravda,
                                    "úterý" : pravda,
                                    "středa" : pravda,
                                    "čtvrtek" : pravda,
```

"pátek" : pravda, "sobota" :
nepravda
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"hourGap" : 0,
"poměr" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kritéria" : maximum_hours_available, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false

},
{
"kritéria" : minimum_hours_available, "priorita" : 2,

"vzestupně" : false
{
},
"kritéria" : maximum_hours_per_week,
"priorita" : 3,
"vzestupně" : false

{
},
"kritérii" : minimum_hours_per_week,

"priorita" : 4, "vzestupně" :
nepravda
},
{
"kritéria" : pořadí,
"priorita" : 5,
"vzestupně" : nepravda
},
{
"kritéria" : company_start_date, "priorita" : 6,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : department_start_date, "priorita" : 7,
"vzestupně" : false
},
],
"parametr
dovoleněObjednávky": [
{
"kritéria" : company_start_date, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : department_start_date, "priorita" : 2,
"vzestupně" : false
},
{

"kritéria" : min_fte_hours, "priorita" : 3,
"vzestupně" : false
}
],
"agentIds": [65],
"virtuální": true
}

Příklad souboru JSON odpovědi služby POST Service API

{
"ID" : 6788,
"počet" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Sales", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"typ" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"pracovní doba" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"produktivitaProcenta": 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"dny" : {
        "neděle" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Pondělí" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Úterý" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "Středa" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        }, "Čtvrtek" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        }, "pátek" :
        {
                 "otevřeno" : "00:00",
```

```
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "sobota" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "jméno" : "Název
                dovednosti", "priorita" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "začátek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "jméno" : "Jméno", "číslo":
                12,
                "dnů" : // Musí mít alespoň jednu sadu
                {
                        "neděle" : nepravda,
                        "pondělí" : pravda,
                        "úterý" : pravda,
                        "středa" : pravda,
```

"čtvrtek" : pravda, "pátek"
: pravda, "sobota" :
nepravda
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"ID" : 22,
"jméno" : "Jméno", "číslo":
12,
"hourGap" : 0,
"poměr" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kritéria" : maximum_hours_available, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : minimum_hours_available, "priorita" : 2,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : maximum_hours_per_week,
"priorita" : 3,
"vzestupně" : false

```
            },
            {
                "kritéria" : minimum_hours_per_week, "priorita" :
                4,
                "vzestupně" : false
            },
            {
                "kritéria" : pořadí,
                "priorita" : 5,
                "vzestupně" : nepravda
            },
            {
                "kritéria" : company_start_date, "priorita" : 6,
                "vzestupně" : false
            },
            {
                "kritéria" : department_start_date, "priorita" : 7,
                "vzestupně" : false
            },
        ],
        "parametr
        dovoleněéObjednávky": [
            {
                "kritéria" : company_start_date, "priorita" : 1,
                "vzestupně" : false
            },
            {
                "kritérii" : department_st "priorita" : 2,
```

```
                "vzestupně" : false
            },
            {
                "kritéria" : min_fte_hours, "priorita" : 3,
                "vzestupně" : false.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "název" : "vícejazyčný",
                "priorita" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "jméno" : "dvojjazyčné",
                "priorita" : 2
            }
        ],
        "Agenti": [
                                35,24,3
        ]
}
```

ID servisní fronty API

API ID servisní fronty umožňuje identifikovat, aktualizovat nebo odstranit servisní frontu.

- ZÍSKAT ID servisní fronty API – Pomocí tohoto API můžete získat informace o servisní frontě.
- PUT ID servisní fronty API – Tento API slouží k aktualizaci servisní fronty.
- DELETE Service Queue ID API – Tento API slouží k odstranění servisní fronty.

POZNÁMKA

Rozhraní API služby agentům nevracejí přihlašovací jména (e-mailové adresy). Přihlašovací jména agentů a další přihlašovací jména najdete v API uživatele: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAT ID služby API

Tento API slouží k získání podrobností o zadané frontě služeb v zobrazení uživatele.

ZÍSKEJTE ID služby API protokol a URI

Adresa URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	GET
Oprávnění	Správa WFM, plánování plánů, úprava plánů

Pole požadavku GET Service ID API

Název	Req?	Typ	Popis
serviceId	A	Řetězec	ID servisní fronty, která se má načíst.

ZÍSKAT ID služby API pole odpovědí

Pole	Popis
id	ID servisní fronty Jedinečný. Není null.
číslo	Identifikuje frontu služby v ACD. Jedinečný. Není null.
acdServerId	ACD ID serveru Požadovaný. Není null.
name	Název servisní fronty. Jedinečný. Není prázdný.
priorita	Priorita servisní fronty. Platné hodnoty jsou 0–999. 0 je nejvyšší priorita. Výchozí hodnota je 0. Jedinečný. Není null.
virtuální Není null.	Označuje, zda se jedná o frontu virtuálních služeb. Výchozí hodnota je false.
barva	HTML barevný kód servisní fronty. Výchozí hodnota je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Není prázdný. Musí být namapováno na pole colorCode inGET ~/config/color
notAllowForecast	Nevytvoří prognózu ani plán, pokud je to pravda. Výchozí hodnota je false.
MSAQ false.	Umožňuje řazení agentů s více dovednostmi do fronty. Výchozí hodnota je
typ	Typ servisní fronty. Výchozí hodnota je 0 (hlas). Typ existující servisní fronty.
typeDesc	Název typu servisní fronty. Není prázdný.
shrinkageScenarioId	ID scénáře smršťování
closedHoursRedistributionType	Typ přerozdělování zavírací doby. 0 = žádný, 1 = proporcionální, 2 = Dokonce. Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2 (1). Povinné, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní jinak se nepoužívá. Požadováno, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní jinak se nepoužívá.
handlingThreshold pokud	0-4320 minut. Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2 (1). Požadováno, closedRedistType je 1 nebo 2, jinak se nepoužívá.
Doba hovoru	Průměrná doba kontaktu v sekundách. Nemůže být negativní.

Pole	Popis
Worktime	Průměrná pracovní doba v sekundách. Nemůže být negativní.
serviceLevelObjectivePercent určen pro službu	0–100 pro typ kontaktu Interactive. Ignorováno, pokud je typ typ fronty s typem kontaktu Neinteraktivní (bude pevně zakódován na 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds	Musí být pozitivní pro typ kontaktu Interactive. Ignorováno, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní (bude pevně zakódován na nulu).
produktivitaProcento	Výchozí hodnota je 0.
fteHourPerWeek	Výchozí hodnota je 0.
breakHoursPerWeek	Výchozí
hodnota je 0. forecastPrecisionLevel	
prognózaPersonální úpravaFaktor	Vyrovnávací faktor prognózy pro počet agentů. Výchozí hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00.
Dny	Pole informací o dni. Musí existovat alespoň jeden aktivní pracovní den s nastaveným otevřením a zavřením.
skillMappings	Pole informací o mapování dovedností. Pokud není k dispozici, vztah fronty služby k mapování dovedností nebude aktualizován.
assignedDns	Pole informací o DN. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty k číslu v adresáři aktualizován.
virtuální služby	Pole informací o virtuálních službách. Pokud není k dispozici, nebude vztah servisní fronty ke zdrojovým frontám služeb aktualizován.
schedulingOrderParameters	Pole informací o objednávce plánování. Pokud není k dispozici, služba Vztah priorit plánování fronty nebude aktualizován.
dovolenáObjednávkaParametry	Řada informací o objednávce dovolené. Pokud není k dispozici, služba Vztah priorit dovolené ve frontě nebude aktualizován.

Pole	Popis
multiSkillGroups	Pole informací o skupině s více dovednostmi. Pokud není k dispozici, služba Vztah fronty ke skupině s více dovednostmi nebude aktualizován. Přidáno v WFM 9.3 (1).
agentIds	Pole ID agentů. Pokud žádný agent nemá tuto frontu služby namapovanou jako hlavní servisní frontu, nebude toto pole čísel k dispozici. Přidáno pouze v cloudu od verze 2016.10.

Příklad souboru JSON API ID služby GET Service ID


```
{
        "ID" : 6788,
        "číslo" : 456, "jméno" :
        "Prodej", "priorita" : 1,
        "virtuální" : true, "barva" :
        "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "typ" : 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "pracovní doba" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "produktivitaProcenta": 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastPrecisionLevel" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {
```

"neděle" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Pondělí" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Úterý" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Středa" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Čtvrtek" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Pátek" :
{

```
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        },
        "sobota" :
        {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "jméno": "5000.SimSG1",
                "id" : 22,
                "priorita" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "jméno": "SGdn", "číslo": 1,
                "začátek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "dnů" : // Musí mít alespoň jednu sadu
                {
                        "neděle" : nepravda,
                        "pondělí" : pravda,
                        "úterý" : pravda,
```

```
                "středa" : pravda,
                "čtvrtek" : pravda,
                "pátek" : pravda,
                "sobota" : nepravda
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "jméno": "SimSG1", "číslo":
            1,
            "hourGap" : 0,
            "poměr" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kritéria" : maximum_hours_available, "priorita" : 1,
            "vzestupně" : false
        },
        {
            "kritéria" : minimum_hours_available, "priorita" : 2,
            "vzestupně" : false
        },
        {
            "kritéria" : maximum_hours_per_week,
            "priorita" : 3,
```

"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : minimum_hours_per_week, "priorita" :
4,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : pořadí,
"priorita" : 5,
"vzestupně" : nepravda
},
{
"kritéria" : company_start_date, "priorita" : 6,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : department_start_date, "priorita" : 7,
"vzestupně" : false
},
],
"parametr
dovoleněéObjednávky": [
{
"kritéria" : company_start_date, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false
},
{
"kritérii" : department_start_date,

"priorita" : 2, "vzestupně" :
nepravda
},
{
"kritéria" : min_fte_hours, "priorita" : 3,
"vzestupně" : false.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"název" : "vícejazyčný",
"priorita" : 1
},
{
"ID" : 341,
"jméno" : "dvojjazyčné",
"priorita" : 2
}
],
"Agenti": [
35,24,3
]
}

ID služby PUT API

Pomocí API ID služby PUT aktualizujte servisní frontu.

ID služby PUT API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	PUT
Parametry	Viz níže
Oprávnění	Správa WFM

Parametry

Pole	Req?	Typ	Popis
serviceId	A	Řetězec	ID servisní fronty k aktualizaci.

Pole požadavků ID služby PUT API

Pole	Req?	Typ	Popis
číslo	N	Řetězec(22)	Identifikuje frontu služby v ACD. Pole je ignorováno v PUT. Jedinečný. Nepoužívá se. Není null.
Jméno	A	Řetězec(50)	Název servisní fronty. Jedinečný. Ne prázdný.
acdServerId	A	Číslo (22)	ID serveru ACD Není null.
priorita	A	Číslo (22)	Priorita servisní fronty. Platné hodnoty jsou 0–999. 0 je nejvyšší priorita. Výchozí hodnota je 0. Jedinečný. Není null.
barva	N	Řetězec(50)	HTML barevný kód servisní fronty. Výchozí hodnota je "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Volitelný krok: Není prázdný. Musí být namapováno na pole colorCode inGET ~/config/color.
notAllowForecast	N	Logická hodnota	Nevytvoří prognózu ani plán, pokud je to pravda.

ID servisní fronty API | ID služby PUT API

Výchozí hodnota je false.

Pole	Req?	Typ	Popis
MSAQ	N	Logická hodnota	Umožňuje řazení agentů s více dovednostmi do fronty. Výchozí hodnota je falešný.
typ	A	Číslo	Typ servisní fronty. Výchozí hodnota je 0 (hlas). Typ existující servisní fronty.
closedHoursRedistributionType		Číslo	Typ přerozdělování zavírací doby. 0 = Žádný, 1 = proporcionální, 2 = sudý. Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2 (1). Požadováno, pokud je typ pro typ servisní fronty s typem kontaktu Neinteraktivní jinak se nepoužívá.
shrinkageScenarioId	N	Číslo	ID scénáře smrštění
handlingThreshold	A	Číslo	0–4320 minut. Výchozí hodnota je 0. Přidáno v WFM 9.2 (1). Požadováno, pokud je zavřenoRedistType je 1 nebo 2 jinak nepoužitý.
Doba hovoru		Číslo	Průměrná doba kontaktu v sekundách. Nelze být Negativní.
Worktime		Číslo	Průměrná pracovní doba v sekundách. Nelze být Negativní.
serviceLevelObjectivePercent		Číslo	0–100 pro typ kontaktu Interactive. Ignorovaný Pokud je typ určen pro servisní frontu, zadejte s kontaktem typ Non-Interactive (bude pevně zakódován na 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds		Číslo	Musí být pozitivní pro typ kontaktu Interaktivní. Ignorováno, pokud je typ určen pro službu typ fronty s typem kontaktu Non-Interaktivní (bude pevně zakódován na null).
produktivitaProcento	N	Číslo	Výchozí hodnota je 0.

fteHourPerWeek	N	Číslo	Výchozí hodnota je 0.

Pole	Req?	Typ	Popis
breakHoursPerWeek		Číslo	Výchozí hodnota je 0.
virtuální		Logická hodnota	Je virtuální služba.
prognózaPersonální úpravaFaktor		Číslo	Faktor úpravy prognózy pro počet agenti. Výchozí hodnota je 1,00. Rozsah je 0,00–10,00
Dny	A	Pole	Pole informací o dni. Musí být alespoň 1 aktivní pracovní den s nastaveným otevřením a zavřením
skillMappings	N	Pole	Pole informací o mapování dovedností. Pokud tomu tak není k dispozici pak servisní fronta k dovednostem Vztah mapování nebude aktualizován.
assignedDns	N	Pole	Pole informací o DN. Pokud není k dispozici, pak vztah servisní fronty k číslu v adresáři nebude být aktualizovány.
virtuální služby	N	Pole	Pole informací o virtuálních službách. Pokud tomu tak není k dispozici a pak servisní fronta ke zdroji Vztah servisních front nebude být aktualizovány.
schedulingOrderParameters	N	Pole	Pole informací o objednávce plánování. Pokud tomu tak není k dispozici pak plánování servisní fronty Vztah priorit nebude aktualizován.
dovolenáObjednávkaParametry	N	Pole	Řada informací o objednávce dovolené. Pokud tomu tak není k dispozici pak servisní fronta dovolená Vztah priorit nebude aktualizován.
multiSkillGroups	N	Pole	Pole informací o skupině s více dovednostmi. Pokud tomu tak není k dispozici pak servisní fronta pro MultiSkill Vztah skupiny nebude aktualizován. Pokud indikátor zadané ID skupiny více dovedností buď není existuje nebo neobsahuje tuto servisní frontu, je noop jen pro tento vstup do multiskill skupiny. Všechny ostatní platné budou stále

ID servisní fronty API | ID služby PUT API	aktualizovány.

Pole	Req?	Typ	Popis
			Priorita existujících skupin více dovedností přidružených k servisní frontě se nezmění, pokud informace o skupině více dovedností nejsou zahrnuty v PUT. Přidáno v WFM 9.3 (1).
agentIds	J	Číslo pole	Pole ID agentů. Pokud žádný agent nemá tuto frontu služby namapovanou jako hlavní servisní frontu, nebude toto pole čísel k dispozici. Přidáno pouze v cloudu od verze 2016.10.

Příklad ID služby PUT API souboru JSON služby


```
{
        "acdServerId": 2,
        "číslo" : 456, "název" :
        "prodej", "priorita" : 1,
        "barva" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "typ": 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "pracovní doba" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "produktivitaProcenta": 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

"dny" : {
"neděle" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Pondělí" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Úterý" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Středa" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Čtvrtek" :
{
"otevřeno" : "00:00",
"zavřít" : "23:59", "aktivní" :
pravda
},
"Pátek" :

```
            {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59",
            "aktivní" : pravda
            },
            "sobota" :
            {
                "otevřeno" : "00:00",
                "zavřít" : "23:59", "aktivní" :
                pravda
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "ID" : 22,
                "priorita" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "ID": 32,
                "začátek": "00:00",
                "konec": "10:15",
                "dnů" : // Musí mít alespoň jednu sadu
                {
                    "neděle" : nepravda,
                    "pondělí" : pravda,
                    "úterý" : pravda,
                    "středa" : pravda,
                    "čtvrtek" : pravda,
```

"pátek" : pravda, "sobota" :
nepravda
}
}
],
"virtuální": pravda,
"virtualServices" : [
{
"ID": 8,
"počet": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Hlas", "contactType": 0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"kritéria" : maximum_hours_available, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false

```
                    },
                    {
                        "kritéria" : minimum_hours_available, "priorita" : 2,
                        "vzestupně" : false
                    },
                    {
                        "kritéria" : maximum_hours_per_week,
                        "priorita" : 3,
                        "vzestupně" : false
                    },
                    {
                        "kritéria" : minimum_hours_per_week, "priorita" :
                        4,
                        "vzestupně" : false
                    },
                    {
                        "kritéria" : pořadí,
                        "priorita" : 5,
                        "vzestupně" : nepravda
                    },
                    {
                        "kritéria" : company_start_date, "priorita" : 6,
                        "vzestupně" : false
                    },
                    {
                        "kritéria" : department_start_date, "priorita" : 7,
                        "vzestupně" : false
                    },
                ],
```

"parametr
dovoleněObjednávky": [
{
"kritéria" : company_start_date, "priorita" : 1,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : department_start_date, "priorita" : 2,
"vzestupně" : false
},
{
"kritéria" : min_fte_hours, "priorita" : 3,
"vzestupně" : false.
}
],
"multiSkillGroups": [
{
"ID" : 345,
"priorita" : 1
},
{
"ID" : 341,
"priorita" : 2
}
],
"agentIds": [
35,24,3
]

}

DELETE ID servisní fronty API

Pomocí API DELETE Service ID odstraňte servisní frontu.

Tento API neumožňuje odstranění servisní fronty, pokud na ni stále odkazuje podmínka pravidla pracovního postupu (tato podmínka je vynucena v kódu).

DELETE ID služby API protokolu a URI

Adresa URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metoda	VYMAZAT
Parametry	Servisní fronta
Oprávnění	Správa WFM, plánování plánů, úprava plánů

DELETE Service ID API pole požadavku

Název	Req?	Typ	Popis
serviceId	A	Řetězec	ID servisní fronty, kterou chcete odstranit.

Směny podle agenta API

API Směny podle agenta umožňuje získat podrobné informace o plánu pro agenta.

Posuny podle protokolu agenta API a URI

Identifikátor URI	/api/zbytek/plánování/plán/aktivita/detail/podle/agent/{agentId}
Metoda	GET
Oprávnění	Plánování plánů
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

POZNÁMKA

Pokud požadujete informace pro den, kdy není naplánována práce agenta, systém vrátí den, který byl požadován, s prázdným polem pro **scheduledActivities**.

Směny podle polí API požadavků agenta

Název	Req?	Typ	Popis
ID agenta	A	Číslo	ID agenta WFM, pro kterého chcete načíst informace o plánu. Výchozí nastavení = žádné. Pomocí API agenta načtěte ID agenta.
fromDate	A	Datum	Počáteční datum načtení informací o plánu agenta. Výchozí nastavení = žádné. Formát: RRRR-MM-DD.
toDate	A	Datum	Koncové datum pro načtení informací o plánu agenta. Výchozí nastavení = žádné.

Název	Req?	Typ	Popis
			Formát: RRRR-MM-DD.

Posuny podle polí odpovědí agenta API

Název	Popis
ID agenta	WFM ID agenta. Výchozí nastavení = žádné.
employeeId	ID zaměstnance agenta.
Časové pásmo agenta	ID časového pásma UTC pro agenta. Výchozí nastavení = žádné. **PŘÍKLAD-06** :00 **POZNÁMKA** Toto je časové pásmo zobrazení agenta, což je jeho místní čas. Data se vrátí na základě data zadaného v časovém pásmu klienta. Aktivity, které trvají přes půlnoc, nejsou na konci dne zkráceny. Místo toho WFM vrátí celou aktivitu pro všechny aktivity, které mají jakoukoli část ve vybraném dni v časovém pásmu klienta. Pokud například 9. října odešlete aktivitu, která pokračuje do 10. října, obdržíte výsledky za celou aktivitu.
Typ aktivity	Typ činnosti agenta: ▪ přiřazení ▪ dostupný ▪ přestávka ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ výjimka ▪ in_service

Název	Popis
	▪ in_service_msg ▪ oběd ▪ not_available ▪ přesčas ▪ overtime_msg ▪ projekt Výchozí = žádný.
Název podrobností o aktivitě	Název aktivity. Výchozí nastavení = žádné.
Čas zahájení aktivity	Časové razítko systému UNIX pro počáteční čas intervalu.
Výchozí nastavení = žádné. Čas ukončení aktivity	Časové razítko systému UNIX pro koncový
čas intervalu. Výchozí nastavení = žádné. Placený	Označuje, zda je aktivita placená. Výchozí
nastavení = žádné.	
activityMetadata	Definuje pole metadat pro aktivitu.

Směny podle agenta API vstupních a výstupních polí JSON

Výstup JSON obsahuje pole definovaná v následující tabulce.

Vstupní pole

Název	Req?	Popis
ID agenta	A	ID agenta WFM, pro kterého chcete načíst informace o plánu. Výchozí nastavení = žádné. Pomocí API agenta načtěte ID agenta.
fromDate	A	Počáteční datum načtení informací o plánu agenta. Výchozí nastavení = žádné. Formát: RRRR-MM-DD.
toDate	A	Koncové datum pro informace o plánu agenta bude

Název	Req?	Popis
		získaný. Výchozí nastavení = žádné. Formát: RRRR-MM-DD.

Výstupní pole

Název	Req?	Popis
ID agenta	A	WFM ID agenta. Výchozí nastavení = žádné.
Časové pásmo agenta	A	ID časového pásma UTC pro agenta. Výchozí nastavení = žádné. **PŘÍKLAD** -06:00
Typ aktivity	A	Typ činnosti agenta: ▪ přiřazení ▪ dostupný ▪ přestávka ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ výjimka ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ oběd ▪ not_available ▪ přesčas ▪ overtime_msg ▪ projekt Výchozí nastavení = žádné.
Název podrobností o aktivitě	A	Název aktivity. Výchozí nastavení = žádné.

Název	Req?	Popis
Čas zahájení aktivity	A	Časové razítko systému UNIX pro počáteční čas intervalu. Výchozí nastavení = žádné.
Čas ukončení aktivity	A	Časové razítko systému UNIX pro koncový čas intervalu. Výchozí nastavení = žádné.
Placený	A	Označuje, zda je aktivita placená. Výchozí nastavení = žádné.

Výstup aktivity pro agenty s půlnočními směnami

Rozsah dat vstupu pro tento API je založen na datu posunu agenta. Aktivity nejsou zahrnuty do výstupu, pokud směna agenta začíná před začátkem časového období. Pokud však posun agenta začíná v časovém rozmezí a přesahuje jej, jsou aktivity agenta zahrnuty do výstupu.

PŘÍKLAD

Rozsah dat vykazování je od 2. července do 4. července.

- Pokud má agent půlnoční směnu, která začíná 1. července s aktivitami 2. července, aktivity 2. července pro tohoto agenta nebudou vráceny.
- Pokud má agent půlnoční směnu, která začíná 4. července aktivitami 5. července, aktivity 5. července budou vráceny, i když se uskuteční mimo vybrané časové období.

Posuny podle agenta API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátované odpovědi JSON.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "datum": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Není k
                                dispozici", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"zaplaceno": nepravda
},
{
"activityType": "lunch",
"activityTypeLabel": "Lunch",
"activityDetailName": "Lunch", "startTime":
1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"zaplaceno": nepravda
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "break",
"activityDetailName": "break2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"zaplaceno": nepravda
},
{
"activityType": "break",
"activityTypeLabel": "Break",
"activityDetailName": "Break1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"zaplaceno": nepravda
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "V provozu",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "placené": pravda
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Není k dispozici",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "zaplaceno": nepravda
            }
            ]
        },
        {
            "datum": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Není k dispozici",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "zaplaceno": nepravda
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Export jednoho kontaktu

Exportní API Single Contact umožňuje stáhnout kontakt z Webex WFO.

protokolu a URI

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

Stažení jediného kontaktu

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

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

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

Příklad odpovědi

Následuje příklad odpovědi POST:

{
"kódování": "true"
}

Mapování

API mapování dovedností umožňuje vytvářet a identifikovat mapování dovedností.

- GET Skill Mapping API - Pomocí tohoto API získáte seznam mapování dovedností.
- POST Mapování dovedností API - Pomocí této API můžete vytvořit mapování dovedností.

POZNÁMKA

Rozhraní API mapování dovedností nevracejí přihlašovací jména (e-mailové adresy) pro agenty. Přihlašovací jména agentů a další přihlašovací jména najdete v API uživatele: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAT mapování dovedností API

Pomocí API GET Skill Mapping můžete načíst seznam všech mapování dovedností viditelných pro volajícího na základě pravidel oboru.

GET Skill Mapping API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/zbytek/plánování/skillMapping
Metoda	GET
Oprávnění	Úpravy plánů, správa zpráv, správa WFM

GET mapování dovedností API pole požadavků

Pole	Req?	Typ	Popis
mainViewOnly	N	Logická hodnota	Výchozí hodnota je false (vrátí všechna mapování dovedností). Pokud je true, vrátí pouze mapování dovedností, která jsou v hlavním zobrazení volajícího.

Příklad souboru JSON mapování dovedností GET API

```
[
    {
```

```
            "id" : číslo,
            "název" :
            řetězec
        }
        ...
]
```

POST mapování dovedností API

Pomocí API mapování dovedností POST vytvořte mapování dovedností se souhrnnými daty skillMapping. Tato API je přístupná pouze uživatelům s rolí "Správce". Nově přidané mapování skillMapping bude přidáno do všech aktuálních zobrazení uživatele.

POST Mapování dovedností API Procotol/URI

Identifikátor URI	/api/zbytek/plánování/skillMapping
Oprávnění	Správa WFM
Metoda	POST
Parametry	Žádné

POST mapování dovedností API příklady souborů JSON

Formát požadavku

```
{
        "name" : řetězec,
        "agenti": //Volitelná značka, pokud není k dispozici, mapování skillMapping/agent
    nebude aktualizováno
        [
            {
                "id" : číslo
            },
            ...
        ]
```

```
        "services" @Volitelná značka, pokud není k dispozici, mapování služeb se neaktualizují
        [
            {
                "id" : číslo, "priorita" : číslo

            },
            ...
        ]
}
```

Formát odpovědi

```
{
        "id" : číslo, "name" :
        řetězec, "agenti" :
        [
            {
                "id" : číslo, "číslo" : řetězec,
                "lastName" : řetězec,
                "firstName" : řetězec

            },
            ...
        ]
        "služby": [
            {
                "id" : číslo, "číslo" :
                číslo, "name" : řetězec,
                "priority" : číslo
```

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

ID mapování dovedností API

API ID mapování dovedností umožňuje identifikovat, aktualizovat nebo odstranit mapování dovedností.

- ZÍSKAT ID mapování dovedností – Pomocí této API můžete získat informace o mapování dovedností.
- ID mapování dovedností PUT – Tento API slouží k aktualizaci mapování dovedností.
- DELETE Skill Mapping ID – Tento API slouží k odstranění mapování dovedností.

POZNÁMKA

Rozhraní API mapování dovedností nevracejí přihlašovací jména (e-mailové adresy) agentů. Přihlašovací jména agentů a další přihlašovací jména najdete v API uživatele: /api/rest/scheduling/user.

ZÍSKAT ID mapování dovedností API

Použijte API GET Skill Mapping ID k načtení podrobností skillMapping daného ID skillMapping. Tento API je přístupný pouze uživatelům, kteří mají roli správce nebo správce.

GET Skill Mapping ID API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	GET
Oprávnění	Zobrazení plánů, Správa WFM
Parametry	Žádné

ZÍSKAT ID mapování dovedností API ID mapování dovedností JSON


```
{
"id" : číslo, "name" :
    řetězec,
        "Zmocně
        nci" : [
                {
```

```
                "id" : číslo, "číslo" :
                řetězec, "lastName" :
                řetězec, "firstName"
                : řetězec
            },
            ...
        ]
        "služby": [
            {
                "id" : číslo, "číslo" :
                číslo, "name" :
                řetězec, "priority" :
                číslo
            },
            ...
        ]
}
```

PUT ID mapování dovedností API

Pomocí API PUT Skill Mapping ID aktualizujte podrobnosti mapování dovedností poskytnutím ID mapování dovedností a souhrnu nebo agentů s ním spojených. Tato API je přístupná pouze uživatelům s rolí "Správce".

PUT Skill Mapping ID API protokol a URI

Identifikátor URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}

Metoda	PUT
Oprávnění	Správa WFM
Parametry	Žádné

PUT ID mapování dovedností API ID mapování dovedností Příklad JSON

```
{
        "name" : řetězec,
        "agents" @Volitelná značka, pokud není k dispozici, mapování skillMapping/agent
    nebude aktualizováno
        [
            {
                "id" : číslo "číslo" : řetězec
                "lastName" : řetězec //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional



            },
            ...
         ]
        "services" @Volitelná značka, pokud není k dispozici, mapování služeb se neaktualizují
        [
            {
                "id" : číslo, "priorita" : číslo
                "číslo": 5020, //volitelné "jméno":
                "SimSG1", //volitelné
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE ID mapování dovedností API

Pomocí API DELETE Skill Mapping ID můžete odebrat podrobnosti mapování dovedností poskytnutím ID mapování dovedností. Tato API je přístupná pouze uživatelům, kteří mají roli "Správce".

DELETE Skill Mapping ID API protokolu a URI

Identifikátor URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metoda	VYMAZAT
Oprávnění	Správa WFM
Parametry	Žádné

Řečové hity API

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

Řeč zasáhne API protokol a URI

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

Hlasové požadavky API pole odpovědí

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

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

Příklad souboru JSON API hity řeči

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

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

"contactid": číslo, "team":

řetězec, "displayId":

řetězec, "skupina":

řetězec

}

Konfigurace zaměření API

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

Protokol API konfigurace průzkumu a URI

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

Pole odpovědí konfigurace API zaměření

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

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

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

Příklad souboru JSON konfigurace API zaměření

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


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

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

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

ID průzkumu API

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

ID zaměření API protokol a URI

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

ID zaměření API pole odpovědí

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

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

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

ID průzkumu API Příklad souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.


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

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

Textové hity API

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

Text zasáhne API protokol a URI

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

Textové požadavky API pole odpovědí

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

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

Příklad textového požadavku na server API souboru JSON

Následuje příklad formátovaného souboru odpovědí JSON.

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

            },
            ...
```

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

Export přepisu API

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

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

Export přepisu API protokolu a URI

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

Export přepisu API polí požadavku

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

Příklad exportu přepisu API souboru CURL

Následuje příklad formátovaného požadavku CULL.

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

Uživatels

Pomocí API uživatele si vyžádejte seznam uživatelů.

Protokol API uživatele a URI

Identifikátor URI	/api/rest/plánování/uživatel
Metoda	GET

Pole požadavků API uživatele

Pole	Req?	Typ	Popis
acdId	N	Řetězec	Vraťte uživatele, který je propojený s agentem s odpovídajícím acdId.

Příklad GET User API JSON

```
[
        {
                "aktivní": boolean, "firstName": řetězec,
                "lastName": řetězec,
                "id": číslo, identifikátor uživatele

        }
        ...
]
```

WHIT API

API WFM Historical Import Template (WHIT) umožňuje transformovat historická data ze souboru CSV na sadu souborů *_ServiceHistorical.SERVICE ve formátu očekávaném API služby Generic Interface Services (GIS). Klienti, kteří hostují svůj vlastní datový server, mohou spustit API WHIT a generovat a nahrávat soubory GIS do cloudu.

Další informace o API WHIT naleznete v *Webex Referenční příručce* pro import dat WFO.

> **POZNÁMKA**
> API WHIT nefunguje s klienty, kteří používají datový server hostovaný společností Cisco v cloudu, protože tito klienti nemají přístup k datovému serveru.

WHIT API protokoly a URI

Protokol nahrávání

Tato API umožňuje odeslat soubory WHIT pomocí výchozích mapování polí.

Identifikátor URI	/api/upload/historicalData
Parametry	acdServerId – ID ACD Časové pásmo serveru – "UTC" nebo "TENANT" (výchozí nastavení je tenant)
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import uživatele služby
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Protokol importu

Tato API umožňuje importovat soubor JSON s mapováním polí.

Adresa URL	/api/rest/fileimport/historicalData
Parametry	acdServerId – ID ACD Časové pásmo serveru – "UTC" nebo "TENANT" (výchozí nastavení je tenant)
Metoda	POST
Oprávnění	Hromadný import uživatele služby
Typ obsahu	Vícevrstvá data/formulářová data

Pole požadavků API WHIT

Následují výchozí sloupce pro API importu WHIT:

Pole	Req?	Typ	Popis
opuštěné hovory	N	Číslo	Celkový počet hovorů zrušených během tohoto období k tomuto datu. Pokud tento sloupec není zadán, bude použita hodnota 0 (nula).
ASA	N	Číslo	průměrná rychlost odpovědi (ASA) v sekundách během tohoto období k tomuto datu.
avgACWTime	A	Číslo	Průměrná doba práce po hovoru (ACW) v sekundách pro všechny hovory, které byly během tohoto období vyřízeny, včetně veškerého času stráveného hovory vyřízenými v tomto období a času stráveného v jiných obdobích. **PŘÍKLAD** Pokud jste v tomto období přijali pouze jeden hovor a byli jste ve stavu ACW po dobu 45 minut, vaše průměrná doba hovoru bude 45/1 minut = 45 minut = 2700 sekund
avgTalkTime	A	Číslo	Průměrná doba konverzace u všech hovorů v sekundách

Pole	Req?	Typ	Popis
			Které byly během tohoto období vyřízeny, včetně veškerého času stráveného hovory vyřízenými v tomto období a času stráveného v jiných obdobích. **PŘÍKLAD** Pokud jste v tomto období přijali pouze jeden hovor a hovor byl dlouhý 45 minut, vaše průměrná doba hovoru bude 45/1 minuta = 45 minut = 2700 sekund
contactsInQueue	N	Číslo	Maximální počet kontaktů ve frontě. Platí pouze pro neinteraktivní fronty.
rande	A	Datum	Datum v jednom z následujících formátů: ▪ RRRR-MM-DD ▪ RRRR/MM/DD ▪ MM/DD/RRRR (podporováno pouze při importu přes API, nikoli přes nástroj WHIT, protože nepoznáme rozdíl mezi MM/DD/RRRR a DD/MM/RRRR) ▪ DD/MM/RRRR (podporováno pouze při importu přes API, nikoli nástroj WHIT, protože nepoznáme rozdíl mezi MM/DD/RRRR a DD/MM/RRRR)
vyřízené hovory	A	Číslo	Celkový počet hovorů zpracovaných během tohoto období k tomuto datu.
obsazenostPoměr obsazenosti	N	Číslo	Poměr obsazenosti (jako celé číslo mezi 0 a 100) pro službu během tohoto období k tomuto datu.
perioda	A	Řetězec	Denní doba. Formát: HH:MM.
qtyOfAgents	N	Číslo	Počet zaměstnanců ve službě během tohoto období dne

Pole	Req?	Typ	Popis
			tohoto data.
přijaté hovory	A	Číslo	Celkový počet hovorů přijatých během tohoto období k tomuto datu.
serviceLevel	N	Číslo	Procento úrovně služby (jako celé číslo, 0 a 100) pro službu během tohoto období k tomuto datu.
název_služby	A	Řetězec	Název servisní fronty.
číslo_služby	A	Číslo	ACD ID servisní fronty.
přepojené hovory	N	Číslo	Celkový počet hovorů přepojených během tohoto období k tomuto datu.