Webex WFO API Referencevejledning

Til installationer med ny WFM

Først udgivet: 20. juli 2021
Senest opdateret: 03. oktober 2025

Hovedkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Telefax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE. SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER OG FOREFINDES" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og identiske softwarekopier af dette dokument betragtes som ikke-kontrollerede. Se den aktuelle onlineversion for den seneste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre er angivet på webstedet Ciscowww.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemærker, skal du gå til denne URL: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

Indhold 3

Kom godt i gang 15

Autorisation 15

Anmodning om godkendelse 15

JSON-anmodning 16

Brug af autorisationssvaret 16

Ødelæggelse af sessionen 16

Arbejde med tekstfiler 16

Opret en API-bruger til Classic Webex WFO 17

Få adgang til WFM API'er 19

Sideplaceringer 19

Procedurer 19

Historiske data WFM API'er 21

Godkend API 23

HENT protokol/URI 23

Anmodningsfelter 23

Eksempler på JSON-filer 23

Bøn 23

Svar 24

POST Protokol og URI 25

Anmodningsfelter 25

Eksempler på JSON-filer 25

Bøn 25

Svar 26

Masseimport af kontakter 29

Protokol og URI 29

Import af massekontakter API 29

Masseimport af massekontakter i realtid API (metadata) 29

Understøttede formater 30

Anmodnings- og svarfelter 30

CSV fileksempler 36

Fuldt eksempel 37

Kort eksempel 37

Eksempler på JSON-filer 37

Fuldt eksempel 37

Kort eksempel 38

ZIP-format 38

Bemærkninger 38

Brug af dataserveren til masseimport af kontakter 39

Import af masseorganisation API 41

Grupper API protokol og URI 41

Felter i API Anmodning og Svar i grupper 42

Hold API protokol og URI 42

Felter i Teams API Anmodning og Svar 43

Personer API protokol og URI 43

Personer API Anmodnings- og svarfelter 44

CSV fileksempler 47

Kategorier og sætninger API 49

SLET kategorier og sætninger API 49

SLET protokol og URI'er 49

HENT kategorier og sætninger API 50

GET-protokol og URI'er 50

GET-svarfelter 50

POST Kategori og sætninger API 51

POST Protokol og URI'er 51

POST Svarfelter 52

PUT Kategorier og sætninger API 52

PUT Protokol og URI'er 52

PUT Svarfelter 52

GET/POST/PUT JSON-fileksempel 53

Kontaktenhed API 55

Kontaktenhed API protokol og URI 55

Parametre 55

Kontaktenhed API JSON-fileksempler 55

Eksempel på svarfil 55

Kontaktenhed i massevis API 57

Contact Device Bulk API Protocol og URI 57

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer 57

Eksempel på svarfil 57

Kontakt API 61

Protokol og URI 61
Anmodningsfelter 61
Udførelse af en kombinationssøgning 68
Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle 68
Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle med en bestemt værdi 68
Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser 69
Eksempel på JSON-fil 70
JSON-fileksempel searchStats Parameter = true 71
Grundlæggende søgning i Kontakt API 73
Protokol og URI 73
Anmodningsfelter 73
Svarfelter 74
Eksempel på JSON-fil 75
Kontaktovervågning API 77
Protokol og URI 77
Svarfelter 77
Eksempel på JSON-svar 78
Tilpasset metadatasøgning API 79
Protokol og URI 79
Anmodningsfelter 79
Svarfelter 80
Eksempel på JSON-svar 80
Evalueringsformular API 83
Protokol og URI 83

Svarfelter 83

Eksempel på JSON-fil 85

Evalueringsformular ID API 89

Protokol og URI 89

Svarfelter 89

Eksempel på JSON-fil 91

Eksport API 95

Protokol og URI 95

Anmodningsfelter 95

Svarfelter 95

CSV Eksempel på filoutput 98

Generisk tekstimport API 99

Protokol og URI 99

JSON-anmodningsfelter 99

Eksempel på JSON-fil 100

Generisk tekstimport med flere filer API 103

Protokol og URI 103

Anmodningsfelter 103

Understøttede formater 104

Batch CSV fileksempel 105

ZIP-fileksempel 105

Eksempel på JSON-fil 106

JSON krop 106

Indhold 107

Import API 109

GET Import Protocol og URI 109

GET-felter til importanmodning 109

HENT Importér svarfelter 109

GET Import JSON-fileksempel 110

POST Importprotokol og URI 112

Importér POST svarfelter 112

POST Importer JSON-fileksempel 113

JSON-format 113

POST Success Response Format 114

API'er til importpræferencer 115

Opret importpræference API 115

Opret importpræferenceprotokol og URI 115

Opret felter i Anmodning om importpræferencer 115

Opret importpræference JSON-fileksempel 116

Opret systemsvar for importpræferencer 116

Slet importindstilling API 116

Slet importpræferenceprotokol og URI 116

Slet systemsvar for importpræferencer 116

Importpræferencer API 117

Importpræferenceprotokol og URI 117

Felter til svar på importpræferencer 117

Eksempel på JSON-fil 117

Systemrespons 119

Importér indstillinger med ID API 119

Importer præferencer efter ID protokol og URI 119

Importér præferencer efter ID svarfelter 119

Importer præferencer efter ID JSON-fileksempel 120

Systemrespons 120

Opdater importpræference API 120

Opdater importpræferenceprotokol og URI 121

Opdater svarfelter for importpræferencer 121

Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference 121

Opdater systemsvar for importpræferencer 122

Inklusions-/ekskluderingsliste API 123

GET Inclusion / Exclusion List API 123

GET Inclusion / Exclusion List API Protocol og URI 123

Hent API anmodningsfelter for # inklusions-/ekskluderingsliste 123

GET Service API Response-felter 125

GET Service API JSON-fileksempel 126

PUT Inkluder/ekskluder liste API 126

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 127

PUT Inkluder/ekskluder liste API anmodningsfelter 127

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelter 128

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel 129

POST Inklusions-/eksklusionsliste API 130

POST Inklusions-/eksklusionsliste, API Protokol og URI 130

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter 130

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API svarfelter 132

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel 133

SLET Inkluder/Ekskluder liste API 133

SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 133

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar 133

Job API 134

Protokol og URI 134

Anmodningsfelter 134

Svarfelter 134

Eksempler på JSON-filer 136

Bøn 136

Svar 136

API'er til organisationsstruktur 139

Tildel roller til en person API 139

Tildel roller til en person API protokol og URI 139

Tildel roller til en person API anmodningsfelter 139

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel 139

Fælles gruppe API 140

Fælles gruppe API protokol og URI 140

Fælles gruppeAPI anmodningsfelter 140

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger) 140

Fælles API protokol og URI 141

Almindelige API anmodningsfelter 141

Almindelige API svarfelter 141

Almindeligt API JSON-fileksempel 142
Gruppe API 143
Gruppe API protokol og URI 143
GruppeAPI anmodningsfelter – Alle grupper 144
Gruppe API svarfelter 144
Eksempel på gruppe API JSON-fil 145
Gruppér efter ID (med Teams) 146
Gruppér efter ID (med Teams) protokol og URI 146
Gruppér efter ID (med Teams) Anmodningsfelter 146
Gruppér efter ID (med Teams) svarfelter 146
Gruppér efter ID (med Teams) JSON-fileksempel 147
Gruppe-person API 148
Gruppe-person API protokol og URI 148
Gruppeperson API-anmodningsfelter 148
Gruppeperson API svarfelter 148
Gruppeperson API JSON-fileksempel 149
Gruppe (med omfang) API 149
Gruppe (med omfang) API protokol og URI 149
Gruppe (med område) API anmodningsfelter 149
Gruppe (med område) API svarfelter 150
Gruppe (med omfang) API JSON-fileksempel 150
Tilladelser API 150
Tilladelser API protokol og URI 150
Tilladelser API svarfelter 151

Tilladelser API JSON-fileksempel 151
Person API 151
Person API protokol og URI 152
Felter i Person API-anmodning 152
Person API JSON-fileksempel 153
Person af ID API 154
Person efter ID API protokol og URI 154
Person efter ID API anmodningsfelter (PUT-metode) 154
Person efter ID API-svarfelter 157
Person af ID API JSON fileksempel 158
Personens tidszone API 159
Personens tidszone API protokol og URI 159
Personens tidszone API svarfelter 159
Personens tidszone API JSON-fileksempel 160
Roller API 160
Roller API protokol og URI 160
Roller API Anmodningsfelter 160
Roller API svarfelter 161
Eksempler på JSON-filer API 161
Hold API 162
Team API protokol og URI 162
TeamAPI anmodningsfelter 163
Team API JSON-fileksempel 163
Hold efter ID (med agenter) 163

Team efter ID (med agenter) protokol og URI 163

Teams efter ID (med agenter) Anmodningsfelter 164

Teams efter ID (med agenter) Svarfelter 164

Teams af ID (med agenter) JSON-fileksempel 165

Team (med omfang) 167

Team (med omfang) protokol og URI 167

Teamanmodningsfelter (med omfang) 167

Teamsvarfelter (med område) 167

Team (med omfang) JSON-fileksempel 167

Lejer API 168

Lejer API protokol og URI 168

LejerAPI anmodningsfelter 168

LejerAPI svarfelter 169

Eksempel på JSON-fil til lejer API 169

Optagelseskontrolelementer API 171

Optagelseskontrol API protokol og URI 171

URI Anmod om parametre 172

Forespørgselsparametre 172

Optagelseskontrol, autentificering API protokol og URI 175

Sådan logger du på optagelsesknapperne API 176

Logge af optagelsesknapperne API 177

Optagelseskontrolelementer API Anmodningskommandoer 177

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen 181

Forenklede optagelseskontroller API 183

Protokol og URI 183

Eksport af enkeltkontakt API 189

Protokol og URI 189

Eksempel på svar 190

Tale Hits API 191

Tale rammer API protokol og URI 191

Taleforekomster API svarfelter 191

Talehits API JSON-fileksempel 192

Undersøgelseskonfiguration API 195

Undersøgelseskonfiguration API-protokol og URI 195

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter 195

Eksempel på JSON-fileksempel API undersøgelseskonfiguration 197

Undersøgelse ID API 201

Undersøgelse ID API protokol og URI 201

UndersøgelsesID API svarfelter 201

Eksempel på undersøgelse ID API JSON-fil 203

Tekst Hits API 205

Tekst rammer API protokol og URI 205

Tekstforekomster API svarfelter 205

Teksthits API JSON-fileksempel 206

Transskriptionseksport API 209

Transskriptionseksport API protokol og URI 209

Felter til eksport af udskrift API anmodning 209

Transcript Export API CURL fileksempel 209

Kom godt i gang

Webex WFO inkluderer RESTful API'er, der giver dig mulighed for at interagere med applikationen på forskellige måder. I dette afsnit forklares det, hvordan du bruger Webex WFO-API'er. Gør dig bekendt med godkendelsesprocessen, før du går videre til andre API'er.

Autorisation

Godkendelsesprocessen kan sammenlignes med at logge ind på Webex WFO. Derfor skal den udfyldes, før du kan foretage API anmodninger. Hvis du vil godkende dig selv som autoriseret bruger af Webex WFO og dets API'er, skal du sende dine formaterede legitimationsoplysninger som en POST-anmodning til slutpunktet Godkend API (/API/rest/autoriser). Se **Godkend API** for yderligere information.

BEMÆRK Din session udløber efter to timers inaktivitet.

For information om, hvordan du opretter legitimationsoplysninger til denne anmodning, se Opret en API-bruger til Classic Webex WFO.

Anmodning om godkendelse

Følgende tabel og JSON-eksempel viser, hvad din POST-anmodning skal indeholde, og hvordan den skal formateres.

Navn	Krav?	Type	Beskrivelse
lokalitet	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-ID	Y	Streng	ID for lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standard = da
Lejer-ID	N	Streng	ID for den lejer, som brugeren tilhører. Inkluder lejeren ID, hvis brugeren har de samme loginoplysninger (bruger ID og adgangskode) til mere end én lejer.

JSON-anmodning

```
{
        "locale": streng, "bruger-
        id": streng,
        "adgangskode": streng,
        "sprog": streng, "lejer-id":
        heltal
}
```

Brug af autorisationssvaret

Når dine legitimationsoplysninger er accepteret, modtager du et svar, der indeholder en sessionsnummer ID. Sessionen ID skal inkluderes som en header i alle efterfølgende API-kald. Sådan bekræfter Webex WFO, at du er logget ind og har tilladelse til at bruge API'erne.

> **BEMÆRK** Nogle API udviklingsværktøjer som Postman gemmer sessionen ID og sender den tilbage ved efterfølgende anmodninger uden behov for indgriben. Andre API-værktøjer kræver, at du angiver headeren
> manuelt.

Denne session ID skal formateres i et nøgle-værdi-par med "cookie" som nøgle og sessionen ID tilføjet efter "hazelcast.sessionId=", som det ses i det følgende nøgle-værdi-par.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sessionen ID, som den vises i svaret "Authorize API">"

Ødelæggelse af sessionen

Når applikationen lukkes ned, skal du destruere HTTPS-sessionen (log ud).

Log ud

- Udsted en HTTPS DELETE-anmodning til:

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

Arbejde med tekstfiler

Når du importerer tekstdata ved hjælp af en Webex WFO API,, skal teksten være UTF-8-kodet. Dette tillader inkludering af specialtegn, der ikke er tilgængelige med ASCII-kodningen.

Opret en API-bruger til Classic Webex WFO

Hvis du planlægger at bruge Webex WFO API'er til tredjepartsintegrationer, anbefaler Cisco, at du opretter en API-brugerkonto. Du konfigurerer en API-bruger på samme måde som en systemadministrator, men formålet med denne bruger er at give tredjepartsapplikationer mulighed for at godkende med Webex WFO.

> **BEMÆRK** For at oprette denne bruger skal du have standardrollen systemadministrator eller en rolle med tilsvarende tilladelser. Denne rolle bruger én systemadministratorlicens.

For mere information om godkendelse og autentificering af en bruger med Webex WFO, se Godkend

API. Hvis du støder på problemer, skal du kontakte teknisk support for at få hjælp.

Opret en API brugerkonto

1. Start Webex WFO og log ind som systemadministrator.

   > **BEMÆRK** Hvis du logger ind på produktet for første gang, skal du oprette en ekstra administratorkonto.

2. Naviger til Programstyring > Global > Brugerkonfiguration > Brugere.
3. Vælg muligheden **Opret en ny bruger** og udfyld følgende felter i afsnittet Brugeroplysninger.
   - **Fornavn** og **Efternavn**—Indtast et for- og efternavn, der identificerer brugerens formål. For eksempel skal du indtaste **API** som fornavn og **bruger** som efternavn.
   - **Brugernavn** – Indtast en gyldig e-mailadresse. Dette er brugerens Webex WFO brugernavn, der vil blive brugt til at logge ind.
4. Indtast en adgangskode, der opfylder din lejers krav til adgangskodekompleksitet, i feltet **Adgangskode** .
5. I feltet **Roller** skal du tildele brugeren standardrollen som systemadministrator.
6. Indstil feltet **Hold** til Standardhold. Du kan indstille denne værdi til et andet hold, hvis du foretrækker det.
7. Vælg de tilknyttede grupper og teams, som denne konto skal have omfang over. Du kan vælge individuelle teams, et gruppenavn eller et lejernavn som en gruppe. Hvis du vælger et lejernavn, fremhæves alle teams i den pågældende gruppe.

11. I feltet WFM Visninger skal du tildele **EnterpriseView** som hovedvisning. Dette giver brugeren mulighed for at se alle brugere.
12. Klik på **Gem** i øverste højre hjørne af brugergrænsefladen.

Relaterede emner

Se referencevejledningen # *Webex WFO API*.

Få adgang til WFM API'er

Webex WFO Ny WFM bruger et interaktivt websted til at dokumentere API'er, der er tilgængelige for alle kundemiljøer. Dette emne beskriver procedurerne for, hvordan du får adgang til WFM-API'er. Dette omfatter, hvordan du aktiverer påkrævede tilladelser, får et godkendelsestoken, godkender en session og afslutter en session.

> BEMÆRK: Hastighedsgrænsen for WFM-API'er pr. brugertoken er 500 opkald pr. minut og 10.000 opkald pr. time. Denne hastighedsgrænse gælder ikke for WFM historiske API'er.

URL-adressen til din organisations miljø følger skabelonen nedenfor, hvor [customerURL] er unik for din organisation.

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

Sideplaceringer

- WFM > Tilladelser
- Brugerindstillinger > Personlige adgangstokens

Procedurer

Aktivér adgang til nye WFM API'er

1. Under listen over **roller** skal du vælge den rolle, du vil aktivere tilladelser for.
2. Vælg funktionerne Tab.
3. Aktivér en eller flere af følgende tilladelser under **Åbn Calabrio WFM** > **API adgang**.
    - Læs vejrudsigten
    - Læs organisation
    - Læs anmodning
    - Læs tidsplan
    - Skriv vejrudsigt
    - Skriv organisation
    - Skriv anmodning

- Skriv tidsplan

4. Aktivér tilladelsen Personlige adgangstokens under **Åbn Calabrio WFM** > **Web .**

Generer et token

Generering af et adgangstoken er en engangshandling. Når du har oprettet dit token, skal du gemme det på et let tilgængeligt sted til fremtidig brug. Hvis du mister din token, kan du generere en ny igen.

1. Naviger til **Brugerindstillinger** > **Personlige adgangstokens**.
2. Angiv et entydigt navn i tekstfeltet **Navn på program** .
3. Klik på **Generer token**.
4. Kopier tokenet.

BEMÆRK: Tokenet fungerer ikke, hvis den bruger, der opretter tokenet, har en afgangsdato, der er overskredet, eller hvis brugeren slettes.

Autorisere

1. Gå til din organisations URL-adresse for Webex WFO WFM API'er.
2. Klik på **Godkend**. Vinduet Tilgængelige **tilladelser** vises.
3. Indsæt det token, du kopierede i den forrige procedure, i tekstfeltet **Værdi** .
4. Klik på **Godkend**.
5. Klik på **Luk** for at lukke vinduet. Du kan nu udføre forespørgsler og kommandoer for de tilgængelige WFM-API'er.

Afslut din godkendte session

1. Klik på **Godkend**.
2. Klik på **Log af**.

Historiske data WFM API'er

Webex WFO understøtter historiske data-API'er for alle aktuelle og nye versioner af WFM (TWFM og New WFM). Disse historiske data-API'er giver brugerne mulighed for at importere eksterne WFM historiske data fra integrerede kontaktcenterplatforme. Med disse integrationer kan du forudsige, indstille opfølgninger på agentpræstationer og mere.

> **VIGTIGT** For at sikre korrekt support, når du integrerer med API'erne til historiske data, skal du kontakte Webex WFO Professional Services for at oprette en administreret serviceplan, der understøtter din
> Organisation med udvikling og implementering af din Webex WFO integration.

URL-adressen til din organisations miljø følger skabelonen nedenfor, hvor [customerURL] er unik for din organisation.

URL-adresser til API'er til historiske data følger det format, der er angivet nedenfor.

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

URL-adresser til dokumentation til historiske data API følger nedenstående format.

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

Autorisere

1. Gå til din organisations URL-adresse for Webex WFO WFM API for historiske data.
2. Klik på **Godkend**. Vinduet Tilgængelige tilladelser vises.
3. Indsæt lejernøglen, som du modtog fra din Webex WFO kontaktperson.
4. Klik på **Godkend**.
5. Klik på **Luk** for at lukke vinduet. Du kan nu udføre de API'er, der er tilgængelige, ved hjælp af den datakildenøgle, du har fået af din Webex WFO kontaktperson.

Afslut din godkendte session

1. Klik på **Godkend**.
2. Klik på **Log af**.

Godkend API

Godkend API gør det muligt for brugere at blive autoriseret til at logge ind på Webex WFO og modtage oplysninger, der er knyttet til en autoriseret bruger.

BEMÆRK Der opstår timeout for din session efter to timers inaktivitet.

GET-protokol/URI

URI	/API/hvile/godkend
Metode	GET

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
landestandard	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-id	Y	Streng	ID af lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
Sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standardindstilling = en
Lejer-ID	N	Streng	ID for den lejer, brugeren tilhører. Medtag lejeren ID, hvis brugeren har de samme legitimationsoplysninger til logon (bruger ID og adgangskode) for mere end én lejer.

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

```
{
        "landestandard": streng,
```

"userId": streng,

"password": streng,

"sprog": streng,

"tenantId": heltal

}

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

"userId":"user@test.com",

"firstName":"bill",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"Standardteam",

"groupId":2,

"groupName":"Standardgruppe",

"lang":"en",

"land":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"tilladelser":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokol og URI

URI	/API/hvile/godkend
Metode	POST

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
landestandard	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-id	Y	Streng	ID af lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
Sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standardindstilling = en
Lejer-ID	N	Streng	ID for den lejer, brugeren tilhører. Medtag lejeren ID, hvis brugeren har de samme legitimationsoplysninger til logon (bruger ID og adgangskode) for mere end én lejer.

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

```
{
        "locale": streng,
        "userId": streng,
```

```
        "password":     streng,
        "language":     streng,
        "tenantId": heltal
}
```

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
        "sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
        , "ID":2,
        "userId":"user@test.com",
        "firstName":"bill",
        "lastName":"smith", "teamId":3,
        "teamName":"Standardteam",
        "groupId":2,
        "groupName":"Standardgruppe",
        "lang":"en",
        "land":"", "sessionTimeout":"60",
        "timezoneString":"America\/Chicago",
        "deactivated":false, "licenseCompliance":true,
        "tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
        "userIq":false,
        "activatedDate": 0,
        "tilladelser":[
                "ViewOrg",
                "UpdateOrg",
                "LiveScreenMonitoring",
                "AdadministrPasswordPolicy",
```

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

Masseimport af kontakter

Tredjeparter bruger API'en til masseimport af kontakter til at flette og Insert metadata og optagelser i en HTTPS-anmodning i flere dele.

Der er to Bulk Import API'er:

- Bulk Contact Import API—Bruges af tredjeparter; gør det muligt at indsætte både metadata og optagelser i en HTTPS-anmodning i flere dele

  > BEMÆRK: Du kan også bruge Masseimport API til at masseimportere kontakter via dataserveren. Se Brug af dataserveren til masseimport af kontakter.

- Realtidskontakt API—Bruges af Webex WFO Smart Desktop-optagelsesklient; Indsætter metadata først og uploader derefter optagelser separat senere baseret på svaret fra indsættelsen af metadata. Dette giver klienten mulighed for at forsinke overførslen af optagelser og tillader, at kontakter indsættes, mens opkaldet stadig er i gang. Dette tvinger dog klienten til at spore id'er for at uploade optagelserne til den korrekte kontakt.

Protokol og URI

Import af massekontakter API

URI	/API/upload/kontakter
Metode	POST
Tilladelser	Administrere lejer
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Masseimport af massekontakter i realtid API (metadata)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Metode	POST
Tilladelser	Optag kontakter, optag stemme / optagelsesskærm
Indholdstype	ansøgning/JSON

Understøttede formater

Følgende formater kan inkluderes i en anmodning i flere dele.

Type	Beskrivelse
CSV	En kommasepareret fil, der bruges til at tildele metadata.
JSON	Det samme metadataformat som realtidsAPI, men kan bruges til masseimport.
WAV	Et lydoptagelsesformat.
WebM	Et kombineret lyd- og videooptagelsesformat.
WEBMA	Et lydformat (WebM container).
WEBMV	Et format, der kun indeholder video (WebM container).
SPX	Et lydformat.
WMV	Et kombineret lyd- og videooptagelsesformat (eller kun video, hvis det er parret med lyd i samme kontakt).
OPUS	Et lydformat.

Anmodnings- og svarfelter

Filerne CSV og JSON indeholder felter, der er defineret i følgende tabel. Det er ikke alle felter, der bruges i begge filtyper. Den fil, som feltet gælder for, er angivet i beskrivelsen.

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-id	Y	Brugt i CSV og JSON. Agent ID i et af tre formater. Behandling af figurer

Navn	Req?	Beskrivelse
		Hvilket format der bruges baseret på analyse af indholdet. ▪ Person ID. Et entydigt id fra WfoPerson.id. Dette nummer bruges også i kolonnen Brugereksport (Programadministration > Global > Brugere > Import og eksport > Eksport > Bruger ID). Det er ikke den Det samme som ID i Webex WFO-brugerprofilen. ▪ AD-login. Et domæne\brugernavn (kræver "\"). ▪ E-mailadresse. En e-mailadresse (kræver "@"). Når du bruger CSV til at overføre kontakter, kræves agenten ID. Hvis du bruger JSON til at fremsætte anmodningen, er agent ID valgfri. I sidstnævnte tilfælde indstilles agent ID til ID for den godkendte bruger, der starter overførslen. Maks. tegn = 254 Standard = ingen
AssocCallId	N	Brugt i CSV og JSON. Et ID, der binder kontakter sammen. F.eks. har et overført opkald fra en agent til en anden den samme ID. Maks. tegn = 52 Standard = NULL
Audio.Location	N	Brugt i CSV og JSON. I underobjektet Lyd. Nøglenavnet (filnavnet) på optagelsen i anmodningen i flere dele. Dette kan være ethvert understøttet optageformat (lyd / skærm / kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have et gyldigt lokalnummer, der passer til optagelsens medietype. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
Audio.StartTimeMs	N	Bruges i CSV og JSON. I underobjektet Lyd. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid) for lydoptagelsen. Dette bruges til at bestemme lydforskydningen fra det tidspunkt, hvor kontakten starter. Maks. tegn = lang Standard = ContactStartTimeMs
CallAddress	N	Brugt i CSV. Det kaldte telefonnummer. Maks. tegn = 64 Standard = Tom streng
Kaldet	N	Brugt i JSON. Det kaldte telefonnummer. Maks. tegn = 64 Standard = NULL
Opkalds-id	N	Brugt i CSV og JSON. Et ID, der identificerer en kontakt. Maks. tegn = 128 Standard = NULL
Gerning	N	Brugt i JSON. Det telefonnummer, der ringer op. Maks. tegn = 64 Standard = NULL
Opkaldsadresse	N	Brugt i CSV. Det telefonnummer, der ringer op. Maks. tegn = 64

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = Tom streng
ClientTimeZone	N	Bruges i CSV og JSON. Tidszonen i UTC-format. Windows Time understøttes også. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er knyttet til Olson Time. Maks. tegn = 255 Standard = Kundens tidszone som defineret i Webex WFO **EKSEMPEL** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Brugt i CSV og JSON. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid). Der kræves en værdi i dette felt, så hvis værdien mangler, bruger API den aktuelle overførselstid. Bemærk, at dette sandsynligvis resulterer i en dårlig brugeroplevelse med mange kontakter, der har det samme tidsstempel. **VIGTIGT** Hvis du importerer kontakter med Excel, skal du formatere kolonnen Starttid til Vis millisekunder (læs mere i Excel-brugerdokumentationen). Ellers afkortes Excel millisekunder, hvilket resulterer i et falsk tidspunkt og forhindrer optagelser i at importere korrekt. Maks. tegn = lang Standard = aktuelt overførselstidspunkt **EKSEMPEL#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Retning	N	Brugt i CSV og JSON. Retningen af opkaldet, ind- eller udgående. 1 = udgående 0 = indgående

Navn	Req?	Beskrivelse
		Maks. tegn = 1 Standard = NULL
Kurvediagram	N	Brugt i CSV og JSON. Agentens linje/lokalnummer. Maks. tegn = 64 Standard = NULL
metadata.<tilpassede metadata feltnavn>	N	Brugt i CSV. De tilpassede metadatafelter, der skal udfyldes. Feltet oprettes, hvis det ikke findes. Enhver kolonne, der begynder med "metadata", behandles som et tilpasset metadatafelt. **EKSEMPEL** Hvis du vil angive "accountNumber", skal du oprette en kolonne med navnet "metadata.accountNumber". Feltnavn på maks. tegn = 39 Maks. tegn i værdien for tilpassede metadata = 2056
CustomMetadata	N	Brugt i JSON. De tilpassede metadatafelter, der skal udfyldes. Feltet oprettes, hvis det ikke findes. Objektet indeholder data i form af navn/værdipar. **EKSEMPEL** "accountNumber":"123456" Feltnavn på maks. tegn = 39 Maks. tegn i værdien for tilpassede metadata = 2056
Optagelse1	Y	Brugt i CSV. Nøglenavnet (filnavnet) på optagelsen i anmodningen i flere dele. Dette kan være ethvert understøttet optageformat (lyd / skærm / kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have et gyldigt lokalnummer, der passer til optagelsens medietype. Udvidelsen

Navn	Req?	Beskrivelse
		Identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Optagelse2	N	Brugt i CSV. Nøglenavnet (filnavnet) på optagelsen i anmodningen i flere dele. Dette kan være ethvert understøttet optageformat (lyd / skærm / kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have et gyldigt lokalnummer, der passer til optagelsens medietype. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Optagelse3	N	Brugt i CSV. Nøglenavnet (filnavnet) på optagelsen i anmodningen i flere dele. Dette kan være ethvert understøttet optageformat (lyd / skærm / kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have et gyldigt lokalnummer, der passer til optagelsens medietype. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. BEMÆRK: Der skal være en lydfil, ellers mislykkes importen. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Optagelse2Forskydning	N	Brugt i CSV. Forskydningen mellem optagelse2 og optagelse1. **EKSEMPEL:** En lydfil (WAV), der starter 5 sekunder efter skærmfilen (WebM), har en forskydning på 5000 (5000 = 5 sekunder). Maks. tegn = Lang

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standardindstilling = 0
Skærm.Placering	N	Brugt i CSV og JSON. I underobjektet Skærm. Nøglenavnet (filnavnet) på optagelsen i anmodningen i flere dele. Dette kan være ethvert understøttet optageformat (lyd / skærm / kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have et gyldigt lokalnummer, der passer til optagelsens medietype. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Skærm.StartTimeMs	N	Brugt i CSV og JSON. I underobjektet Skærm. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid) for skærmoptagelsen. Dette bruges til at finde ud af skærmens forskydning fra, når kontakten starter. Maks. tegn = lang Standard = ContactStartTimeMs

CSV fileksempler

CSV kan uploades som en del af en uploadanmodning i flere dele. Nogle regler vedrørende formatet er som følger.

- Antallet af kolonner varierer. Hvis du f.eks. altid vil bruge kundens tidszone, behøver du ikke at medtage kolonnen Tidszone i CSV.
- Kolonnerne i CSV kan være i vilkårlig rækkefølge.
- Antallet af kolonner i hver række skal svare til antallet af overskriftskolonner.
- Hvis en værdi har et komma, skal det være omgivet af anførselstegn.
- Hvis en værdi ikke kendes for en bestemt kontakt, men overskriften findes, skal du bruge en tom streng til den pågældende kolonne.

> BEMÆRK Et vellykket svar formateres i JSON, fordi svaret tilføjer en vis status for hver kontakt og optagelse.

Fuldt eksempel

Dette eksempel viser en fil, der bruger alle mulige felter for en CSV-fil.

```
1 Agent-id,KontaktStartTimeMs,Tidszone,AssocCallId,CallId,CallAddress,Line,CallingAnnoncekjole,
  Retning,Optagelse1,Optagelse2,Optagelse2Forskydning,metadata.kontonummer
2 abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,opkald1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort eksempel

Dette eksempel viser kun de felter, der kræves til en CSV-fil.

```
1 Agent-id,KontaktStarttidMs,Optagelse1
2 2,1447100000000,call1.wav
3 2,1447110000000.call2.wav
```

Eksempler på JSON-filer

Kontaktoplysninger kan importeres til Webex WFO i JSON-format som et alternativ til CSV-format.

Fuldt eksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-fil.

```
1  {
2      "AgentId":"john.smith@acme.com",
3      "AssocCallId":"103585664793254280",
4      "CallId":"30611848",
5      "KaldetAdresse":"1801",
6      "CallingAddress":"1800",
7      "ClientTimeZone":"Central normaltid",
8      "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9      "Retning":1,
10     "Lyd":[
11         {
12             "Beliggenhed":"25.wav",
13             "StartTimeMs":1447075080000
14         }
15     ],
16     "Skærm":[
17             "Beliggenhed":"25.WebM",
18             "StartTimeMs":1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata":{
21             "accountNumber":"123456",
```

```
            "afdeling":"salg"
        }
    }
```

Kort eksempel

Dette eksempel viser kun de felter, der kræves til en JSON-fil.

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

ZIP-format

ZIP-formatet håndteres anderledes end CSV eller JSON, idet det er en samling filer, der behandles som om de var individuelle filer i anmodningen i flere dele.

- Navnet på filen er den nøgle, der skal refereres til i CSV/JSON.
- Enhver mappestruktur i ZIP-filen samkopieres og ignoreres.

En anmodning i flere dele ser f.eks. ud som følger.

```
batch.zip
    batch.CSV (indeholder 2 rækker for opkald1 og opkald2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Denne anmodning i flere dele behandles, som om filerne alle var i ZIP-filen eller alle individuelt i anmodningen med flere dele.

Bemærkninger

- Rækkefølgen af filer betyder ikke noget.
- En overførsel af en kontakt, der indeholder et optagelsesfilnavn, men som ikke indeholder optagelsen, kan ikke indsættes.

- En upload, der indeholder en optagelse, der ikke refereres til i en CSV eller JSON, ignorerer denne optagelse.

VIGTIGT Du skal have lejeradministratoradgang, adgang til den dataserver, der skal bruges til massekontaktimport, og masseimporttilladelsen skal være markeret for din rolle.

Brug af dataserveren til masseimport af kontakter

Du kan bruge Masseimport af kontakter API til at masseoverføre kontakter via dataserveren. Brug

af Bulk Contact Import API kræver følgende:

- Webex WFO Administratorrolle med tilladelsen Masseimport aktiveret.
- Læse-/skriveadgang til dataserveren.

Sådan overføres mange kontakter på én gang via dataserveren:

FORUDSÆTNINGER For at en masseimport kan uploade filer ved hjælp af en dataserver, skal dataserveren konfigureres i Webex WFO. Dette kan være en dataserver, der allerede bruges til enhver Andet formål eller en ny dataserver. Hvis du konfigurerer en ny dataserver til masseimport, skal du se emnet "Dataserverkonfiguration" i *Webex WFO brugervejledningen*.

1. For at bruge en dataserver, der allerede er konfigureret i Webex WFO, skal du gå til siden **Dataserverkonfiguration** (Programstyring > Systemkonfiguration > Dataserverkonfiguration) og vælge den pågældende dataserver.
2. I afsnittet **Regional dataserver ACD synkroniseringsindstillinger** skal du sørge for, at **Aktiver optagelse** er valgt, og at **Generisk (standard**) ACD er tildelt.
3. Klik på **Gem**.
4. Opret en CSV-fil (ikke JSON), der indeholder alle obligatoriske felter plus eventuelle valgfrie felter, du vil tilføje.
5. Sæt præfikset KONTAKT foran filen. Ordet skelner mellem store og små bogstaver, og du skal skrive det med store bogstaver.

EKSEMPEL
Din CSV-fil hedder ExampleContacts.CSV. Du skal omdøbe den med præfikset KONTAKT som følger:

KONTAKT.EksempelKontakter.CSV

6. Placer CSV-filen og alle tilhørende mediefiler i GIS <tenant>-mappen på dataserveren. Denne mappe er på den placering, der er defineret af feltet Regional dataserver GIS-filplacering på siden Dataserverkonfiguration.

   EKSEMPEL C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<lejer>

Masseimport af organisation API

Bulkorganisationsimporten API bruges af tredjeparter til at uploade deres kontaktcenters organisationsstruktur (grupper, teams og personer) til Webex WFO.

API indsætter og opdaterer kun grupper, teams og personer. Den sletter aldrig, så det er sikkert at importere et delmængde af organisationsstrukturen. Importen kan gentages, fordi API kun ændrer de felter, der ændres. Det er sikkert at importere den samme fil flere gange.

Importen håndterer grupper, teams og personer som følger.

> **VIGTIGT** Hvis du uploader en CSV-fil til en masseimport af grupper eller teams, skal kolonneoverskrifterne matche de tilsvarende anmodnings- og svarfelter i tabellerne nedenfor. nøjagtig. Du kan ikke ændre rækkefølgen eller udelade nogen af kolonnerne, selvom de ikke er obligatoriske for hver enkelt post.

Grupper API Protokol og URI

URI	/API/upload/grupper
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelte/formular-data

Grupper. En gruppe identificeres ved hjælp af kolonnen groupName. Hvis værdien i groupName matcher en eksisterende gruppe, bruges den pågældende gruppe. Hvis groupName er ny, oprettes en gruppe med det navn, og den aktiveres.

Grupper API Anmodnings- og svarfelter

Navn	Krav?	Beskrivelse
id	Y	Gruppens ID i ACD. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere gruppedata og se det i den resulterende CSV-fil. **BEMÆRK** Hvis gruppen er en ny gruppe, skal ID sættes til 0 (nul), ellers vil importen mislykkes.
navn	Y	Gruppens navn. Maks. antal tegn = 60 Standard = ingen
aktiveret dato	Y	Datoen, hvor gruppen blev aktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
deaktiveret dato	Y	Datoen, hvor gruppen blev deaktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

Hold API Protokol og URI

URI	/API/upload/teams
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelte/formular-data

Hold. Et hold identificeres ved hjælp af kolonnen teamName. Hvis værdien i teamName matcher et eksisterende hold, bruges det hold. Hvis den gruppe, som dette hold tilhører, har ændret sig, opdateres forholdet. Hvis teamName er nyt, oprettes et team med det navn under den angivne gruppe, og det aktiveres.

Teams API Anmodnings- og svarfelter

Navn	Krav?	Beskrivelse
id	Y	Holdets ID i ACD. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere holddata og se det i den resulterende CSV-fil. **BEMÆRK** Hvis holdet er et nyt hold, skal ID sættes til 0 (nul), ellers vil importen mislykkes.
navn	Y	Navnet på teamet. Maks. antal tegn = 60
aktiveret dato	Y	Datoen, hvor gruppen blev aktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
deaktiveret dato	Y	Datoen, hvor gruppen blev deaktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
forælderGruppe-ID	Y	Navnet på den gruppe, som holdet tilhører.
produktivitetskompilering	Y	Angiver, om teamets statistikker skal inkluderes, når Capture-tjenesten kompilerer produktivitetsstatistik (Sand/Falsk). Standard = sand

Personer API Protokol og URI

URI	/API/upload/persons
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelte/formular-data

Personer. En person identificeres via e-mail, adLogin eller acdId. Hvis en af disse værdier matcher en eksisterende person, bruges den pågældende person. Hvis den pågældende persons teammedlemskab, navn, tidszone, lokalitet eller aktive status har ændret sig, opdateres det i overensstemmelse hermed. Hvis der findes en matchende person, vil API aldrig udelade en af de tre identifikatorer.

Hvis en værdi allerede findes. Hvis der f.eks. findes et match på e-mailadressen, men den importerede CSV-fil ikke indeholder en ACD ID for brugeren, men vi allerede har en i databasen, overskrives den eksisterende værdi ikke. Hvis alle tre person-id'er er nye, oprettes en ny person, som får standardagentrollen.

Personer API Anmodnings- og svarfelter

Navn	Krav?	Beskrivelse
person-ID	Y	Personens ID i Webex WFO. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere persondata og se det i den resulterende CSV-fil. Brug 0 (nul), hvis dette er en ny person.
e-mail	Y	Brugerens e-mailadresse. Maks. antal tegn = 254 Standard = ingen
fornavn	Y	Brugerens fornavn. Maks. antal tegn = 50 Standard = ingen
efternavn	Y	Brugerens efternavn. Maks. antal tegn = 50 Standard = ingen
tidszone	N	Agentens tidszone. Standard = Kundens tidszone For en komplet liste over tidszonenavne, se Import og Eksport af brugere . **EKSEMPEL** Amerika/Chicago
annonceLogin	N	Brugerens Active Directory loginnavn. Maks. antal tegn = 50 Standard = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
medlemsgruppe	N	Det team, som brugeren tilhører.
aktiveret	N	Datoen, hvor brugeren blev aktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
deaktiveret	N	Datoen, hvor brugeren blev deaktiveret, i formatet DD/MM/ÅÅÅÅ. **NOTE** For at aktivere en deaktiveret bruger ved import af brugere, skal du indstille denne dato til 31/12/2999.
lokalitet	N	Det sprog, som brugeren bruger. Standard = da
roller	N	De roller, der er tildelt brugeren. Flere roller er adskilt af semikolon.
omfangsgrupper	N	Grupperne inden for brugerens område. Flere grupper er adskilt af semikolon.
scopeteams	N	Teamene inden for brugerens område. Flere hold er adskilt af semikolon.
aktiverPlanlægning	N	Angiver om brugeren kan planlægges i formatet Sandt eller Falsk (kun WFM). Standard = falsk
visninger	N	De visninger, som brugeren er tildelt i WFM (kun WFM). Standard = ingen
hovedvisning	N	Brugerens hovedvisning i WFM (kun WFM). Standard = ingen
virksomhedsstartdato	N	Datoen, hvor brugeren startede i virksomheden, i formatet DD/MM/ÅÅÅÅ (kun WFM). Standard = ingen

Navn	Krav?	Beskrivelse
virksomhedsslutdato	N	Datoen, hvor brugeren forlod virksomheden, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (kun WFM). Standard = ingen
afdelingStartdato	N	Den dato, hvor brugeren startede i afdelingen, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (kun WFM). Standard = ingen
medarbejder-ID	N	Brugerens medarbejder ID (kun WFM). Standard = ingen
rang	N	Brugerens rang i kontaktcenteret (kun WFM). Standard = ingen
qmViews	N	De visninger, der er tildelt brugeren i QM (kun QM). Standard = ingen
erKunAfstemning	N	Når denne funktion er valgt, bruger agenten gateway-optagelse, og alle agentens opkald kræver afstemning efter opkaldet (kun QM). Standard = ingen
lejer	N	Når den er indstillet til SAND, har brugeren omfang over alle grupper, teams og brugere. Når den er indstillet til FALSK, er brugerens omfang som konfigureret i felterne Omfangsteams og Omfangsgrupper (Sand/Falsk). Standard = ingen
acdId	Y	Brugerens ID inden for ACD. Standard = ingen **NOTE** Dette felt er påkrævet, hvis du har markeret afkrydsningsfeltet "Aktiver planlægning for denne bruger".
acdServerId	Y	ID af ACD, der er brugerens datakilde.

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = ingen **NOTE** Dette felt er påkrævet, hvis du har markeret afkrydsningsfeltet "Aktiver planlægning for denne bruger".

CSV Fileksempler

Grupper CSV Eksempel

```
ID,navn,aktiveretdato,deaktiveretdato
0,Salg,01/04/2018,01/01/2019
0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Eksempel på hold CSV

```
ID,navn,aktiveretdato,deaktiveretdato,forældergruppe-id,produktivitetskompilering
0,CAR Salg, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Sandt
0, Salg af reservedele, 01/04/2018, 01/01/2019, Salg, Falsk
```

Kategorier og sætninger API

Brug denne API til at arbejde med kategori- og sætningslister

fra. Disse metoder bruges til kategorierne og sætningerne API:

- Hent – Henter oplysninger om kategori og sætning
- POST—Opretter kategorier og sætninger
- PUT—Opdaterer kategori- og sætningsoplysninger
- Slet – Sletter kategori- og sætningsoplysninger

SLET kategorier og sætninger API

Denne metode sletter kategori- og sætningsoplysninger.

DELETE-protokol og URI'er

URI'er:	
Kategori	/API/rest/cas/fraseliste
frase	/API/rest/cas/phrase
Metode	SLET
Tilladelser	Admin Desktop Analyse Admin Lydanalyse Admin LVSCR Analyse Admin Tekstanalyse Administrer lejer
Indholdstype	flerdelte/formular-data

EKSEMPEL

Sletning af en kategori: /API/rest/cas/fraseliste?ID=13

Sletning af en sætning: /API/rest/cas/sætning?ID=7

Systemet svarer med følgende:

{"slettet":1}

GET-kategorier og -sætninger API

Denne metode henter information om kategori og sætning.

GET-protokol og URI'er

URI'er:	
Kategori	/API/rest/cas/fraseliste
frase	/API/rest/cas/sætning
Metode	GET
Tilladelser	Admin Desktop Analyse Admin Lydanalyse Admin LVSCR Analyse Admin Tekstanalyse Administrer lejer
Indholdstype	flerdelte/formular-data

GET-svarfelter

Navn	Beskrivelse
kategorier	Detaljeret information om Analytics-kategorier.
id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
sprog-ID	Tegnstreng, der angiver sproget. EKSEMPEL Amerikansk engelsk = en-us

Navn	Beskrivelse
sætninger	Detaljeret information om Analytics-sætninger.
udtryk	Sætning der skal søges efter.
fonetisk	Fonetisk stavning af den sætning, der skal søges efter.
lyderLigesom	Alternative versioner af sætningen, der lyder som målsætningen.
tillid	Konfidensværdi, der angiver sandsynligheden for, at hittet er korrekt.
id	ID nummeret på sætningen.
kategori-ID	Kategori ID nummer for sætningen.
tilstand	Agentens kontaktstatus.

POST Kategori og sætninger API

Denne metode opretter kategori- og sætningsoplysninger.

POST Protokol og URI'er

URI'er:	
Kategori	/API/rest/cas/fraseliste
frase	/API/rest/cas/sætning
Metode	POST
Tilladelser	Admin Desktop Analyse Admin Lydanalyse Admin Lvcsr Analyse Admin Tekstanalyse Administrer Lejer
Indholdstype	flerdelte/formular-data

POST Svarfelter

Navn	Beskrivelse
kategori	Detaljeret information om Analytics-kategorier.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
sprog-ID	Tegnstreng, der angiver sproget. EKSEMPEL Amerikansk engelsk = en-us

PUT Kategorier og sætninger API

Denne metode opdaterer kategori- og sætningsoplysninger.

PUT Protokol og URI'er

URI'er:	
Kategori	/API/rest/cas/phraselist
frase	/API/rest/cas/sætning
Metode	PUT
Tilladelser	Admin Desktop Analyse Admin Lydanalyse Admin LVSCR Analyse Admin Tekstanalyse Administrer lejer
Indholdstype	flerdelte/formular-data

PUT Svarfelter

Navn	Beskrivelse
kategorier	Detaljeret information om Analytics-kategorier.

Navn	Beskrivelse
id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
sprog-ID	Tegnstreng, der angiver sproget. EKSEMPEL Amerikansk engelsk = en-us
sætninger	Detaljeret information om Analytics-sætninger.
udtryk	Sætning der skal søges efter.
fonetisk	Fonetisk stavning af den sætning, der skal søges efter.
lyderLigesom	Alternative versioner af sætningen, der lyder som målsætningen.
tillid	Konfidensværdi, der angiver sandsynligheden for, at hittet er korrekt.
id	ID nummeret på sætningen.
kategori-ID	Kategori ID nummer for sætningen.
tilstand	Agentens kontaktstatus.

Eksempel på JSON-fil med GET/POST/PUT

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil til hentning, oprettelse og opdatering af kategorier og sætninger:

```
{
        "kategorier": [{
                "ID": nummer, "kategori":
                streng, "beskrivelse": streng,
                "sprog-id": "da-us"
            },
            ....
        ],
        "sætninger": [{
```

"sætning": streng, "fonetisk":
streng, "lyder som": streng,
"tillid": tal, "ID": tal, "kategori-
id": tal, "tilstand": tal

},
...
],
"tillid": tal
}

Kontaktenhed API

Brug kontaktenheden API til at hente en liste over enheder.

Kontaktenhed API Protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/kontaktenhed
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM

Parametre

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
inkluderUkonfigureredeEnheder	N	Boolesk	Når den er angivet til sand, inkluderes ukonfigurerede enheder. Standard = falsk Accepterede værdier. ▪ true ▪ false
elementerPr. side	N	Nummer	Antallet af elementer, der vises pr. side.
sorteringskolonne	N	Tekst	person-ID
sorteringsretning	N		Indstillinger ▪ stigende ▪ faldende

Kontaktenhed API Eksempler på JSON-filer

Eksempel på svarfil

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "navn": "123456789",
        "kontaktEnhedstypeId": 0,
        "optagelsestype-id": 1, "konfigureret":
        sand, "person-id": null,
        "telefonigruppe-id": 2,
        "optagelsesgruppe-id": 2,
        "signalingGroupId": 3,
        "loggedInPersonId": null,
        "virtualDevice": null,
        "isRecordingTones": false, "isStereo":
        false, "monitoringServerId": null,
        "contactDeviceLines": [{
                "ID": 49,
                "kontaktEnheds-ID": 1,
                "udvidelse": "8013", "partition":
                "Rutepartition"
            }
        ]
    }
```

Kontaktenhed i massevis API

Brug kontaktenhedsbulk API til at tilføje enheder på én gang.

Kontaktenhed i massevisning API Protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/kontaktEnhedBulk
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM

Se Kontaktenhed API for mere information.

Eksempler på JSON-filer for kontaktenhed i MASSE API

Eksempel på svarfil


```
{
    "tilføj": [
        {
            "konfigureret": sandt,
            "kontaktEnhedslinjer": [
                {"kontaktEnheds-ID": 239, "udvidelse": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"kontaktEnheds-ID": 239, "udvidelse": "7103", "ID": 424033, "partition": ""}
            ],
            "kontaktEnhedstypeId": 0,
            "ID": 239,
            "erOptagelsestoner": falsk,
            "isStereo": falsk,
            "logget indPersonId": 19,
            "overvågningsserver-id": null,
            "navn": "SEPWIN7X64003",
            "person-ID": 19,
            "optagelsesgruppe-id": 1,
            "optagelsestype-id": 1,
            "signalgruppe-id": 1,
            "telefonigruppe-id": 1,
            "virtuelEnhed": null
        },
        {
            "konfigureret": sandt,
            "kontaktEnhedslinjer": [
                {"kontaktEnheds-ID": 238, "udvidelse": "7004", "ID": 412459, "skillevæg": ""},
```

```
                        {"kontaktEnheds-ID": 238, "udvidelse": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
                    ],
                    "kontaktEnhedstypeId": 0,
                    "ID": 238,
                    "erOptagelsestoner": falsk,
                    "isStereo": falsk,
                    "logget indPersonId": 29,
                    "overvågningsserver-id": null,
                    "navn": "SEPWIN7X64004",
                    "person-ID": 29,
                    "optagelsesgruppe-id": 1,
                    "optagelsestype-id": 1,
                    "signalgruppe-id": 1,
                    "telefonigruppe-id": 1,
                    "virtuelEnhed": null
                }
            ],
            "slet": [
                {
                    "konfigureret": sandt,
                    "kontaktEnhedslinjer": [
                        {"kontaktEnheds-ID": 108, "udvidelse": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
                        {"kontaktEnheds-ID": 108, "udvidelse": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
                    ],
                    "kontaktEnhedstypeId": 0,
                    "ID": 108,
                    "erOptagelsestoner": falsk,
                    "isStereo": falsk,
                    "logget indPerson-ID": 30,
                    "overvågningsserver-id": null,
                    "navn": "SEPWIN8X64004",
                    "person-ID": 30,
                    "optagelsesgruppe-id": 1,
                    "optagelsestype-id": 1,
                    "signalgruppe-id": 1,
                    "telefonigruppe-id": 1,
                    "virtuelEnhed": null
                },
                {
                    "konfigureret": sandt,
                    "kontaktEnhedslinjer": [
                        {"kontaktEnheds-ID": 99, "udvidelse": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                        {"kontaktEnheds-ID": 99, "udvidelse": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
                    ],
                    "kontaktEnhedstypeId": 0,
                    "ID": 99,
                    "erOptagelsestoner": falsk,
                    "isStereo": falsk,
                    "IndloggetPersonId": 22,
                    "overvågningsserver-id": null,
                    "navn": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "person-ID": 22,
                "optagelsesgruppe-id": 1,
                "optagelsestype-id": 1,
                "signalgruppe-id": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtuelEnhed": null
            }
        ],
        "opdatering": [
            {
                "konfigureret": sandt,
                "kontaktEnhedslinjer": [{"kontaktEnhedsId": 88, "udvidelse": "9504",
"ID": 412466, "partition": ""}],
                "kontaktEnhedstypeId": 0,
                "ID": 88,
                "erOptagelsestoner": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "logget indPersonId": 31,
                "overvågningsserver-id": null,
                "navn": "CSFWIN10X64004",
                "person-ID": 31,
                "optagelsesgruppe-id": 1,
                "optagelsestype-id": 1,
                "signalgruppe-id": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtuelEnhed": null
            },
            {
                "konfigureret": sandt,
                "kontaktEnhedslinjer": [{"kontaktEnhedsId": 86, "udvidelse": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                "kontaktEnhedstypeId": 0,
                "ID": 86,
                "erOptagelsestoner": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "logget indPersonId": 23,
                "overvågningsserver-id": null,
                "navn": "CSFWIN10X64003",
                "person-ID": 23,
                "optagelsesgruppe-id": 1,
                "optagelsestype-id": 1,
                "signalgruppe-id": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtuelEnhed": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakten API giver brugerne mulighed for at søge efter specifikke kontakter og derefter linke til Webex WFO for at afspille dem i medieafspilleren.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/kontakt/<ID>
Metode	GET
Tilladelser	Søg i kontakter
Indholdstype	flerdelte/formular-data
Parametre	ID = identifikator for en eksisterende kontakt. Denne ressource URI lokaliserer en specifik kontakt ID. Hvis {ID} ikke findes, returnerer svaret en fejlkode i stedet for en tom liste. beginTime = <starttidsstempel for kontakterne>

Anmodningsfelter

NOTE Hvis parameteren beginTime bruges, skal parameteren endTime også bruges i forespørgslen URI.

Parameter	Beskrivelse
agent	Brugerens ID. Den accepterede værdi er et heltal ID. Parameteren ("agent") skelner mellem store og små bogstaver og skal udelukkende bestå af små bogstaver. Hvis en bruger bruger parameteren med stort A, returneres alle agenter. VALGFRI
ani	Automatisk nummeridentifikation (ANI) for et opkald. Med andre ord identificerer ANI nummeret på den opkaldende part. Den accepterede værdi er en streng med jokertegn som asterisk (*) eller spørgsmålstegn (?).

Parameter	Beskrivelse
	Denne parameter kan forekomme nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. **EKSEMPEL** `kontakt?ani=1234&ani=4567` Når du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER (dvs. det forrige eksempel søger efter kontakter med enten ani=1234 ELLER ani=4567). VALGFRI.
Tilknyttet opkalds-ID	Den tilknyttede kontakt ID, der binder kontakter sammen baseret på en kunde erfaring. VALGFRI.
startdato	Returner kun poster, der starter på eller efter den angivne dato. FORMAT: ÅÅÅÅ-`MM-DD`. Hvis der ikke er angivet et interval, og beginDate ikke er angivet, er standardværdien 60 dage før i dag.
starttidspunkt	Bruges sammen med beginDate til at returnere poster, der starter på eller efter den angivne dato og det angivne klokkeslæt. FORMAT:
	`TT:MM`.
opkalds-ID	En kontakt ID fra en tredjepartsintegration. Den accepterede værdi er streng. VALGFRI.
kanEvaluere	Angiver om brugeren kan evaluere denne kontakt. Den accepterede værdi er ægte. True returnerer kontakten, hvis brugeren kan evaluere denne kontakt, når vedkommende er logget ind på Webex WFO. VALGFRI. Hvis du ikke medtager denne parameter, filtrerer forespørgslen ikke kontakterne. VÆRDI: Sand, hvis kontakten kan evalueres af den bruger,
	der er logget på.
dateEvalueretSlut	Slutdatoen for det interval af filtrerede kontakter, der blev evalueret. FORMAT: ÅÅÅÅ-`MM-DD`.
datoEvalueretStart	Startdatoen for det interval af filtrerede kontakter, der blev evalueret. FORMAT: ÅÅÅÅ-`MM-DD`.
DNI'er	Serveren til identifikation af opkaldsnummer (DNIS) for opkaldet. Med andre ord det kaldte nummer. Den accepterede værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Hvornår

Parameter	Beskrivelse
	du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER. VALGFRI.
slutdato	Returner kun poster, der starter før den angivne dato. FORMAT: `ÅÅÅÅ-MM-DD`. Hvis der ikke er angivet noget interval, og slutdatoen ikke er angivet, er standarden i dag.
sluttid dato.	Bruges sammen med endDate til at returnere poster, der starter før den angivne FORMAT: `TT: MM`.
udelukke	Returnerer en Uniform Resource Identifier (URI) for den angivne værdi. Klik på URI for at se de data, der er knyttet til den angivne værdi. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ hændelse – Returnerer et URI, der peger på hændelsesdataene. ▪ metadata – Returnerer et URI, der peger på metadataene. ▪ metadata.key1 – returnerer et URI, der peger på key1-attributten i metadataobjektet.
ekspandere	Returnerer alle data, der er knyttet til den angivne værdi i stedet for et URI. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ hændelse—Udvider alle hændelser til at omfatte alle hændelsesdata, ikke kun URI. ▪ metadata – udvider alle metadata, ikke kun URI. ▪ metadata.key1 – udvider kun key1-attributten i metadataobjektet.
fornavn	Agentens fornavn. De accepterede værdier er streng med et vilkårligt antal stjernetegn (*) eller spørgsmålstegn (?). VALGFRI.
gruppe	En gruppes ID. Den accepterede værdi er heltal ID. VALGFRI.
hasRecording VÆRDIER:	Returner kun kontakter, der er knyttet til en optagelse. VALGFRI. ▪ true ▪ false

Parameter	Beskrivelse
	Hvis du ikke medtager denne parameter, filtrerer forespørgslen ikke kontakter efter optagelser.
Hr	Om kontaktevalueringen er markeret til personale. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
igangværende:	Om kontaktevalueringen er i gang. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
efternavn	Agentens efternavn. De accepterede værdier er streng med et vilkårligt antal stjernetegn (*) eller spørgsmålstegn (?). Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Hvornår du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER. VALGFRI.
grænse	En URL-parameter, der kan bruges til at øge de samlede resultater og til at få større resultatsæt. VALGFRI. **VIGTIGT:** Brug af denne parameter kan påvirke ydeevnen negativt. Cisco anbefaler 100 eller færre.
linje	Opkaldets lokalnummer (set fra den agents perspektiv, som optager opkaldet). Den accepterede værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Når du angiver flere værdier for en parameter,
	kombinerer forespørgslen disse

Parameter	Beskrivelse
	Værdier med ELLER. VALGFRI.
metadata	Metadatafeltet. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ <nøgle>~<operator>~<værdi> Hvor <nøgle> er navnet på det metadatafelt, der er konfigureret i Overvågnings- og optagelsesadministrator og skal matche det konfigurerede metadatanavn nøjagtigt. <operator> er en af følgende: ▪ Svarer ▪ begynder med ▪ slutter med ▪ Indeholder <værdien> kan indeholde en streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Når du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER. Hvis du ikke angiver en værdi, returnerer forespørgslen alle kontakter, der har metadata for den angivne nøgle.
behovGodkendelse	Om kontaktevalueringen skal godkendes. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
tal	Et vilkårligt nummer, der bruges i kontakten (ANI eller DNIS). Den accepterede værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Hvornår du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER. VALGFRI.

Parameter	Beskrivelse
telefonnummer accepterede	Et vilkårligt nummer, der bruges i kontakten (ANI, DNIS eller linje). Det Værdien er streng med stjernetegn (*) eller spørgsmålstegn (?). Denne parameter kan vises nul eller én gang i en enkelt forespørgsel. VALGFRI.
interval	En overskriftsparameter, der gør det muligt at bladre gennem resultater. Hvor, "varer = <1-200>". VALGFRI. **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** Områdeparameteren kan bruges sammen med parameteren grænseforespørgsel, hvilket øger Samlede resultater.
Scorede	Om kontakten er blevet bedømt. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
searchStats	Returnerer det samlede antal tilgængelige poster, der svarer til "antallet". Hvor accepterede værdier er: ▪ true ▪ falsk VALGFRIT.
stilhedVarighed	Returner kun kontakter, hvor varigheden (i millisekunder) af optaget Stilhed er lig med eller større end den angivne værdi. **EKSEMPEL** stilhedVarighed=5000 returnerer kontakter, hvor der er en eller flere forekomster af optaget stilhed, der er lig med eller større End 5 sekunder. VALGFRI.
stilhedBegivenheder	Returner kun kontakter, hvor antallet af stilhedshændelser er lig med eller

Parameter	Beskrivelse
	Større end den angivne værdi. **EKSEMPEL** stilhedHændelser=5 returnerer kontakter, hvor der er 5 eller flere stilhedshændelser. VALGFRI
Tagged	Om kontakten var mærket. De accepterede booleske værdier er: ▪ true ▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk) VALGFRIT.
talkOverDuration	Returner kun kontakter, hvor varigheden (i millisekunder) af optaget tale Over hændelser er lig med eller større end den angivne værdi. **EKSEMPEL** talkOverDuration=5000 returnerer kontakter, hvor der er en eller flere forekomster af optagede tal igennem-hændelser, der er lig med eller Større end 5 sekunder. VALGFRI.
talkOverEvents	Returner kun kontakter, hvor antallet af tal igennem-hændelser er lig med eller Større end den angivne værdi. **EKSEMPEL** talkOverEvents=5 returnerer kontakter, hvor der er 5 eller flere tal igennem-hændelser. VALGFRI.
hold	Et teams ID. Den accepterede værdi er heltal ID. VALGFRI.
oplæring	Om kontaktevalueringen er markeret til træning. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ true

Parameter	Beskrivelse
	▪ false ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
slags	Kontakttypen. Typeparameteren filtrerer kontakter baseret på overførselstilstande. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ kvalitet ▪ arkiv Hvis du ikke medtager denne parameter, filtreres forespørgslen ikke efter overførselstilstande. BEMÆRK: Arkivbrugerrollen har kun globalt omfang, når du angiver arkivtypen.

Udførelse af en kombinationssøgning

Følgende anmodning returnerer en liste over alle kontakter, der er registreret til kvalitetsformål den 1/01/2018 (GMT) eller senere.

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

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle

Følgende anmodning returnerer en liste over alle kontakter med den metadata, der kaldes telefon.

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

Følgende returnerer en liste over alle kontakter med metadata kaldet kundenr.

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

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle med en bestemt værdi

Følgende anmodning returnerer en liste over alle kontakter med metadataværdien 555-1234.

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

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser

Følgende anmodning returnerer en liste over kontakter, der indeholder to eller flere stilhedshændelser på 10 sekunder eller mere.

```
GET~/API/hvile/optage/kontakt?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

Eksempel på JSON-fil

{
"HR" : falsk, "DNIS"
: "2111",
"callDuration" : 15000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"navn" : "form1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"hold" : {
"navn" : "hold1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
},
"qualityReason" : {
"tekst" : "Første opkald på dagen",
"reasonId" : 1,
"nøgle" : "rec_reason_what_first"
},
"Agent" : {
"lastName" : "Bunkowske",
"brugernavn" : "bunkowm",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
"Mark",
"displayId" : "0.1"
},
"evaluering" : {
"stateId" : 1,
"score" : 90,
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
},
"uddannelse" : falsk,
"ID" : 1,
"startTime" : 1239308710000,

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/hvile/optagelse/workflow/265"
},
"gruppe" : {
"navn" : "gruppe 1",
"$ref" : "/API/hvile/optagelse/gruppe/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "brugernavn" :
"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"
}
}

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true

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

Grundlæggende søgning i Kontakt API

Søgning i Grundlæggende kontakt API returnerer oplysninger om et igangværende eller senest afsluttet opkald. De returnerede oplysninger består af den seneste kontakt, der matcher parametrene for søgningen. Den seneste kontakt er muligvis i gang i øjeblikket.

Protokol og URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Metode	GET
Tilladelser	Søg efter kontakter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Ani	N	Streng	Kontaktens opkaldsnummer.
DNI'er	N	Streng	Kontaktens kaldte nummer. Agentens telefonnummer.
fornavn	N	Streng	Agentens fornavn.
efternavn	N	Streng	Agentens efternavn.
linje	N	Streng	Lokalnummeret for opkaldet (set fra perspektivet af den agent, der optager opkaldet). Ikonet accepteret værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Når du angiver flere værdier for en parameter, kombinerer forespørgslen disse værdier med ELLER. VALGFRI.
brugernavn	N	Streng	Agentens e-mail-adresse fra tabellen Person.

Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
id	CCR-database ID af kontakten.
assocCallId	Tilknyttet kontakt ID af kontakt.
callDuration	Opkaldets varighed.
recordingUrl (url-adresse til optagelse)	URL-adressen til kontaktens afspilningslink.
isComplete	Angiver, om dette er et fuldført opkald, eller om opkaldet er i gang. true = opkaldet er fuldført False = opkaldet er i gang
starttid	Tidsstempel for opkaldet startet i GMT.
agent	Detaljerede agentoplysninger.
$ref	URL-reference til personressource
displayId	Vis ID for agenten.
efternavn	Agentens efternavn
fornavn	Agentens fornavn.
brugernavn	Agentens e-mail-adresse.

Hvis der ikke er nogen kontakter, der opfylder de angivne parametre (f.eks. hvis den angivne agent aldrig har taget et opkald eller ikke er inden for rækkevidde), returnerer systemet svaret 404 Ikke fundet. For kontakter, der ikke er knyttet til en agent (f.eks. gatewayoptagede kontakter), vil attributten "agent" være null.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er eksempler på et formateret JSON-svar.


```
{
    "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",
            "efternavn" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "brugernavn" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kontaktovervågning API

Kontaktovervågning API giver brugerne mulighed for at se det samlede antal kontakter, der er oprettet inden for de seneste 15 minutter fra det tidspunkt, administratoren kalder dette API.

Alle kontakter hentes i databasen og vises med dette API. Antallet af kontakter, der vises med denne API, kan dog variere med antallet af kontakter, der vises i tabellen over kontakter. Afhængigt af hvordan du angiver de globale indstillinger, bestemmer parameteren Opkaldslængde f.eks. antallet af kontakter, der vises i brugergrænsefladen. Antallet af kontakter, der vises i brugergrænsefladen, er mindre end eller lig med det samlede antal kontakter, der vises med dette API.

> BEMÆRK: Dette API tæller ikke rodoptagelser, før de er afstemt.

PROTOKOL OG URI

URI	/API/hvile/overvågning/kontakter/lite
Metode	FÅ
Tilladelser	Administrer lejertilladelse
Indholdstype	ansøgning/JSON

SVARFELTER

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Kontakter	Et opkald mellem en agent og en kunde.

Felt	Beskrivelse
total	Antal kontakter, der er oprettet inden for de seneste 15
minutter. totalMedlyd minutter	Antal kontakter, der er oprettet inden for de seneste 15 der har uploadet lydoptagelser.
totalWithVideo	Antal kontakter, der er oprettet inden for de seneste 15 minutter der har skærmoptagelser uploadet.

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
    "kontakter":{
            "i alt": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Tilpasset metadatasøgning API

Brug Tilpasset metadatasøgning API til at finde alle kontakter med en bestemt brugerdefineret metadataværdi.

> BEMÆRK Hvis du vil søge efter kontakter efter en standardmetadataværdi eller søge efter kontakter med yderligere parametre, som dette API ikke understøtter, skal du bruge Kontakt API.

PROTOKOL OG URI

URI	API/hvile/optagelse/metadata/kontakt
Metode	FÅ
Tilladelser	Vis kontakter

ANMODNINGSFELTER

Navn	Krævet?	Type	Beskrivelse
metadataKey	Y	Streng	Den metadatanøgle, der bruges til søge.
metadataVærdi	Y	Streng	Den metadataværdi, som du søger.
grænse	N	Nummer	Det maksimale antal kontakter ID'er, der skal returneres. Dette er som standard 1,000. Den maksimale værdi er 100,000.
Forskydning	N	Nummer	En værdi til at søge efter kontakt-id'er der er mindre end forskydningen. Denne bruges til sideinddeling som kontakt-id'er, der returneres, sorteres i

Navn	Krævet?	Type	Beskrivelse
			faldende rækkefølge. Se Svarfelter for at få flere oplysninger.

SVARFELTER

Felt	Beskrivelse
Paginering	En JSON til paginering. Dette felt indeholder følgende under-Felter: ▪ næste: API at ringe for at få den næste batch af data er der er mere. Hvis der ikke er flere data, er denne streng tom. ▪ total: Antallet af kontakt-id'er, der matcher den metadatanøgle/det værdipar, du søgte efter.
data	En JSON-liste over kontakt-id'er.

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
    "paginering": { "næste":
"optagelse/metadata/kontakt?metadataKey=mk&metadataValue=mv&offset=376906&limit=4",
        "I alt": 200
    },
    "oplysninger": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evalueringsformular API

Brug denne API til at anmode om QM evalueringsformularoplysninger fra.

Protokol og URI

URL	/API/hvile/optagelse/evalform
Metode	GET
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Evalueringsformular ID.
navn	Navn på evalueringsformular.
beskrivelse	Beskrivelse af evalueringsformularen.
skaber	Oprettelse af evalueringsformular.
Lavet	Det tidspunkt, hvor evalueringsformularen blev oprettet i UNIX-epoken
millisekunder. manuel vægtning	Angiver, om manuel vægtning gælder for spørgsmål om evalueringen formular.
oprettetTZ	Tidszone, hvor evalueringsformularen blev oprettet.
Updater	Updater-indikator.
Opdateret	Tidsindikator for, hvornår evalueringsformularen sidst blev opdateret, i UNIX-epokeformat.

Navn	Beskrivelse
opdateretTz	Tidszone, hvor evalueringsformularen blev opdateret.
status	Status for evalueringsformularen.
standardformular	Angiver, om evalueringsformularen viser standardsvarværdier.
godkendelsePåkrævet	Angiver, om ændringer af evalueringsformularen skal godkendes.
bandRanges	Detaljerede oplysninger om intervallerne for evalueringsformularbåndene.
bånd	Båndnummer i evalueringsformular.
begynde	Begyndelsen af evalueringsformularbåndet.
ende	Afslutning af evalueringsformularbåndet.
scoreType	Detaljerede oplysninger om evalueringsformularens resultat.
id	Resultat ID.
navn	Navnet på resultattypen. **EKSEMPEL** Procent
Sektioner	Detaljerede oplysninger om evalueringsformularafsnittene.
id	Evalueringsformular afsnit ID.
navn	Sektionsnavn på evalueringsformular.
orden	Den rækkefølge, som området vises i i evalueringsformularen.
vægt	Vægtfaktor for evalueringsformularafsnit.
startColor	Startfarve i evalueringsformularafsnittet.
slutfarve	Slutfarve i evalueringsformularafsnittet.
Spørgsmål	Detaljerede oplysninger om spørgsmålet om evalueringsformularen.
id	Spørgsmål ID.
Tekst	Teksten til spørgsmålet.

Navn	Beskrivelse
orden	Den rækkefølge, som spørgsmålet vises i i afsnittet.
vægt	Vægt anvendt på spørgsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmålet.
indstillinger	Detaljerede oplysninger om spørgsmålsmuligheder.
id	Mulighed ID
slags	Type spørgsmål. **EKSEMPEL KPI** og additiv
etiket	Angiver, om etiketten for spørgsmålet vises.
isDefault	Angiver, om dette er et standardspørgsmål.
kpiPriority	Angiver, om dette er et prioriteret spørgsmål til bestemmelse af KPI-score.
orden	Den rækkefølge, hvori spørgsmålet vises.
Point	Antal point for spørgsmålet.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": nummer, "navn":
                streng,
                "beskrivelse": streng,
                "skaber": streng,
                "created": epoke millisekunder,
                "manuelvægtning": boolesk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "Opdateret": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                "bånd": 1
                "begynde": 0,
                "Slut": 40
            }, {
                "bånd": 2
                "begynde": 40,
                "Slut": 60
            }, {
                "bånd": 3
                "begynde": 60,
                "slut": 100
            }
        ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "navn": "procentdel"
    },
            "sektioner": [{
                    "ID": 1,
                    "navn": "afdeling 1",
                    "rækkefølge": 0
                    "vægt": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                    "endColor": "#000000",
                    "spørgsmål": [{
                        "ID": 1,
                        "tekst": "hvordan var tjenesten",
```

```
                    "ordre": 0,
                    "vægt": 0,5,
                    "beskrivelse": "",
                    "valgmuligheder": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI"
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 0,
                              "Point": 100
                    }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "TILSÆTNINGSSTOF"
                              "label": "N", "isDefault": falsk,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 1,
                              "point": 0

                    }, {      "ID": 3,
                              "type": "IKKE relevant"
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 2,
                              "point": 0



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

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

Evalueringsformular ID API

Brug denne API til at anmode om oplysninger om en bestemt QM evalueringsformular fra.

Protokol og URI

URL	/API/hvile/optagelse/evalform/<ID>
Metode	GET
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Evalueringsformular ID.
navn	Navn på evalueringsformular.
beskrivelse	Beskrivelse af evalueringsformularen.
skaber	Oprettelse af evalueringsformular.
Lavet	Det tidspunkt, hvor evalueringsformularen blev oprettet i UNIX-epoken
millisekunder. manuel vægtning	Angiver, om manuel vægtning gælder for spørgsmål om evalueringen formular.
oprettetTZ	Tidszone, hvor evalueringsformularen blev oprettet.
Updater	Updater-indikator.
Opdateret	Tidsindikator for, hvornår evalueringsformularen sidst blev opdateret, i UNIX-epokeformat.

Navn	Beskrivelse
opdateretTz	Tidszone, hvor evalueringsformularen blev opdateret.
status	Status for evalueringsformularen.
standardformular	Angiver, om evalueringsformularen viser standardsvarværdier.
godkendelsePåkrævet	Angiver, om ændringer af evalueringsformularen skal godkendes.
bandRanges	Detaljerede oplysninger om intervallerne for evalueringsformularbåndene.
bånd	Båndnummer i evalueringsformular.
begynde	Begyndelsen af evalueringsformularbåndet.
ende	Afslutning af evalueringsformularbåndet.
scoreType	Detaljerede oplysninger om evalueringsformularens resultat.
id	Resultat ID.
navn	Navnet på resultattypen. **EKSEMPEL** Procent
Sektioner	Detaljerede oplysninger om evalueringsformularafsnittene.
id	Evalueringsformular afsnit ID.
navn	Sektionsnavn på evalueringsformular.
orden	Den rækkefølge, som området vises i i evalueringsformularen.
vægt	Vægtfaktor for evalueringsformularafsnit.
startColor	Startfarve i evalueringsformularafsnittet.
slutfarve	Slutfarve i evalueringsformularafsnittet.
Spørgsmål	Detaljerede oplysninger om spørgsmålet om evalueringsformularen.
id	Spørgsmål ID.
Tekst	Teksten til spørgsmålet.

Navn	Beskrivelse
orden	Den rækkefølge, som spørgsmålet vises i i afsnittet.
vægt	Vægt anvendt på spørgsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmålet.
indstillinger	Detaljerede oplysninger om spørgsmålsmuligheder.
id	Mulighed ID
slags	Type spørgsmål. **EKSEMPEL KPI** og additiv
etiket	Angiver, om etiketten for spørgsmålet vises.
isDefault	Angiver, om dette er et standardspørgsmål.
kpiPriority	Angiver, om dette er et prioriteret spørgsmål til bestemmelse af KPI-score.
orden	Den rækkefølge, hvori spørgsmålet vises.
Point	Antal point for spørgsmålet.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": nummer, "navn":
                streng,
                "beskrivelse": streng,
                "skaber": streng,
                "created": epoke millisekunder,
                "manuelvægtning": boolesk,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "Opdateret": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                "bånd": 1
                "begynde": 0,
                "Slut": 40
            }, {
                "bånd": 2
                "begynde": 40,
                "Slut": 60
            }, {
                "bånd": 3
                "begynde": 60,
                "slut": 100
            }
        ],
        "scoreType": {
                "ID": 1,
            "navn": "procentdel"
    },
            "sektioner": [{
                    "ID": 1,
                    "navn": "afdeling 1",
                    "rækkefølge": 0
                    "vægt": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                    "endColor": "#000000",
                    "spørgsmål": [{
                        "ID": 1,
                        "tekst": "hvordan var tjenesten",
```

```
                    "ordre": 0,
                    "vægt": 0,5,
                    "beskrivelse": "",
                    "valgmuligheder": [{
                              "ID": 1,
                              "type": "KPI"
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 0,
                              "Point": 100
                    }, {
                              "ID": 2,
                              "type": "TILSÆTNINGSSTOF"
                              "label": "N", "isDefault": falsk,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 1,
                              "point": 0

                    }, {      "ID": 3,
                              "type": "IKKE relevant"
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "ordre": 2,
                              "point": 0



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

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

Eksport API

Denne API viser REST-lignende slutpunkter for udførelse af eksport. Det giver dig mulighed for at hente data fra back-end-modeller i et CSV-format.

Protokol og URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Hvor <importType> er en af de foruddefinerede importtyper. **EKSEMPEL** Eksempler på importtyper er personer, grupper og teams.
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis den er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet denne ACD ID.
basicInfo	N	Boolesk	Når indstillingen er angivet til Sand, returneres kun grundlæggende agentoplysninger, herunder ID, fornavn, efternavn og medarbejdernummer.

Som standard (dvs. uden at der er angivet parametre) returneres alle agenter uanset aktiveringsstatus.

BEMÆRK: Alle varianter gennemtvinger visningsregler. Det er kun agenter, der er synlige for opkalderen, der returneres.

Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabeller.

Felterne for personer er defineret i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Bruger-id	Brugerens ID i Webex WFO.
E-mail	Brugerens e-mail-adresse.
Fornavn	Brugerens fornavn.
Efternavn	Brugerens efternavn.
Vis tidszone	Brugerens viste tidszone.
Login	Brugerens login ID.
Medarbejder ID	Brugerens medarbejder ID.
Team	Brugerens tildelte team.
Er kun afstemme	
Aktiveret	Den dato, hvor brugeren blev aktiveret.
Deaktiveret	Den dato, hvor brugeren blev deaktiveret.
Landestandard	Det sprog, brugeren bruger.
Roller	De roller, der er tildelt brugeren.
Fuldt omfang	Når indstillingen er angivet til SAND, har brugeren område over alle grupper, teams og brugere. Når indstillingen er angivet til FALSK, er brugerens område som konfigureret i felterne Områdeteams og Områdegrupper.
Områdegrupper	Grupperne i brugerens område.
Områdeteams	Teams inden for brugerens område.
QM Visninger	De visninger, der er tildelt brugeren i QM.
ACD ID	Brugerens ID i ACD.
ACD Server ID	ID for ACD, der er datakilden for brugeren. Aktivér
planlægning	Angiver, om brugeren kan planlægges. Sandt / Falsk.

Felt	Beskrivelse
Visninger	De visninger, som brugeren tildeles i WFM.
Vigtigste udsigt	Brugerens hovedvisning i WFM.
Tilknytning af færdigheder	De færdighedstilknytninger, der er tildelt
denne bruger. Firmaets startdato	Den dato, brugeren startede med
virksomheden. Afdelingens startdato	Den dato, brugeren startede med
afdelingen. Rang	Brugerens klassificering i kontaktcenteret.
Firmaets slutdato	Den dato, brugeren forlod virksomheden.
Arbejdsbetingelsesprofil	Den arbejdsbetingelsesprofil, der er tildelt denne
bruger. Planlæg udgivelsesprofil	Den tidsplanfrigivelsesprofil, der er tildelt denne
bruger. Planlægning af tidszone	Den tidszone, der blev brugt til at planlægge
agenten.	
Maks. bemandingsgruppe	Den maksimale personalegruppe, som brugeren er tildelt.

Felterne for grupper er defineret i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Gruppe-id	Gruppens ID i ACD.
Navn	Navnet på gruppen.
Aktiveret dato	Den dato, hvor gruppen blev aktiveret.
Deaktiveret dato	Den dato, hvor gruppen blev deaktiveret.

Felterne for teams er defineret i tabellen nedenfor.

Felt	Beskrivelse
Team-ID	Holdets ID i ACD.
Navn	Navnet på gruppen.

Felt	Beskrivelse
Aktiveret dato	Den dato, hvor gruppen blev aktiveret.
Deaktiveret dato	Den dato, hvor gruppen blev deaktiveret.
Overordnet gruppe ID	Den gruppe, som teamet tilhører.
Produktivitetskompilering	(Falsk/Sand) Angiver, om teamets statistikker skal medtages, når: Registreringstjeneste kompilerer produktivitetsstatistikker.

CSV Eksempel på filoutput

Følgende er et eksempel på den eksporterede CSV-fil, der indeholder de ønskede data. Overskrifterne i filen CSV oversættes, så de svarer til brugerens valgte landestandard.

Team ID, Navn,Aktiveret dato, Deaktiveringsdato

3,Eksporteret Team 1,17-08-2016,31-12-2999

5,Eksporteret hold 2,17/8/206,31/12/2999

Generisk tekstimport API

Generisk tekstimport API giver mulighed for at importere data fra en tekstbaseret kilde.

Protokol og URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Metode	POST, PUT
Tilladelser	Administratorlejer
Indholdstype	JSON

JSON-anmodningsfelter

JSON-filen indeholder de felter, der er defineret i følgende tabel.

> BEMÆRK: Kolonnerne i anmodningen kan vises i vilkårlig rækkefølge. Der kræves kolonneoverskrifter for hver kolonne, du vælger at bruge.

Felt	Underfelt	Req?	Beskrivelse
arkiv	modtager	N	En liste over strenge, der angiver modtagerne. Afgrænset af rør.
arkiv	afsender	N	En streng, der angiver afsenderen. Dette behøver ikke at være en e-mail-adresse.
arkiv		Y	En matrix af poster, en for hver kontakt, der skal importeres.
arkiv	id	N	Et id fra den kilde, der er knyttet til kontakten. Dette er ikke CCR ID. Kontakten importeres ikke, hvis ikonet ID har allerede været brugt til en tidligere kontakt.
arkiv	metadata	N	Alle metadata, der er knyttet til kontakten. Navnene skal matche definerede metadatafelter.

Felt	Underfelt	Req?	Beskrivelse
textType		Y	Identificerer kilden til teksten. Værdien skal være en af følgende: ▪ E-mail ▪ chatte ▪ hjemmeside ▪ anden
arkiv	Tidspunkt	Y	Angiver det starttidspunkt, der er knyttet til kontakten. Formatet er UNIX-epoketid i millisekunder.
arkiv	Tekst	Y	Brødteksten i den kontakt, der indeholder samtalen.
evalForm	ID navn	N	Den evalueringsformular, der er tildelt kontakter, hvis det fastslås, at kontakten er markeret til kvalitet. Du kan enten angive et ID eller et navn. Hvis der ikke angives et ID, slår API evalueringsformularen op efter navn.
arkiv	brugernavn	Y	Logon på den bruger, der er knyttet til kontakten.
arkiv	emne	N	Det emne, der er knyttet til kontakten.
arkiv	Referencer	N	Bruges typisk i e-mails til at spore trådede diskussioner. Afgrænset af rør.

Eksempel på JSON-fil


```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "navn": "navn på evalForm. Upload fungerer kun med navn eller kun ID. Der kan kun tildeles én evalForm."
        },
        "optegnelser": [
                {
```

"tid": 1439993633000,
"brugernavn": "Agentens brugernavn. Bruges til at identificere den agent, denne kontakt er tilskrevet",
"afsender": "Afsenderen af e-mailen eller sms'en, normalt en e-mailadresse. Det vil dog tage enhver streng",
"modtager": [
"modtager 1",
"Modtager 2"
],
"tekst": "Dette er brødteksten og den del, der bliver søgt efter hits",
"emne": "Dette er emnet for e-mailen eller sms'en" "metadata": {
"felt1" : "værdi1", "felt2" :
"værdi2"
},
"Referencer": [
"henvisning 1"
"Henvisning 2"
],
"ID" : "En identifikator for teksten; vedrører kun e-mails"
}
]
}

Generisk tekstimport med flere filer API

Generisk tekstimport med flere filer API giver mulighed for at importere data fra en tekstbaseret kilde med kontakter og indhold i separate filer. Denne API kan bruges enten uafhængigt eller af dataservertjenesten.

> BEMÆRK: Når du importerer tekstdata med et Webex WFO API, skal teksten være UTF-8 kodet. Dette tillader medtagelse af specialtegn, der ikke er tilgængelige med ASCII-kodning.

Protokol og URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter

Filerne CSV og JSON indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

> BEMÆRK Hvis du bruger dataserveren til at overføre filer, skal navnet på filen CSV eller JSON være TEXTCONTACT.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
evalForm	N	Streng	Navn på evalueringsformular. Den evalueringsformular, der er tildelt en kontakt, hvis kontakten er markeret til kvalitet.
Filnavn	Y	Streng	Navnet på den tekstfil, der indeholder samtalen.
id	N	Streng	Et id fra den kilde, der er knyttet til kontakten. Dette er ikke CCR ID. Kontakten er ikke

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			importeres, hvis ID allerede er blevet brugt til en tidligere kontakt.
metadata	N	Streng	Metadata, der er knyttet til kontakten. Metadatanavne skal matche definerede metadatafelter.
modtager	N	Streng	Liste over modtagere. Hver modtager er afgrænset af et rørsymbol (|).
Referencer	N	Streng	Tekst, der bruges i e-mails til at spore trådede diskussioner. Afgrænset af pipes (hvis filen er i CSV format) eller i en JSON-matrix (hvis filen er i JSON-format).
afsender	N	Streng	Afsenderens navn. Dette kan være, men behøver ikke at være, en e-mailadresse.
emne	N	Streng	Emne, der er knyttet til kontakten.
textType	Y	Streng	Kilde til teksten. Gyldige værdier: ▪ chatte ▪ E-mail ▪ Facebook ▪ anden ▪ hjemmeside
Tidspunkt	Y	Tidspunkt	Starttid tilknyttet kontakten. Format = Unix-epoketid i millisekunder.
brugernavn	Y	Streng	Logon på den bruger, der er knyttet til kontakten.

Understøttede formater

En upload i flere dele består af en eller flere kontaktdatafiler og en eller flere indholdsfiler.

Fil	Understøttede formater
Kontaktdata – indeholder	CSV, JSON

Fil	Understøttede formater
Kontaktoplysninger	
Indhold – indeholder tekstdele af en kontakt	TXT

Du kan også uploade en ZIP-fil, der indeholder filer i alle ovennævnte formater. Når filen pakkes ud, behandles den, som om den var inkluderet i en standardanmodning i flere dele. Se for at få flere oplysninger.

IMPORTANT CSV- og JSON-filer kan kun bruges til kontaktdata, og ZIP-filer kan kun bruges til at komprimere filerne til en upload i flere dele. Indholdsfiler kan ikke bruge CSV-, JSON- eller ZIP-filen
Formater.

Batch CSV fileksempel

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email,
email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, min konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-mail,
email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,luk min konto, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m,
faktureringsspørgsmål, accNum=900,,

ZIP-fileksempel

Du håndterer en ZIP anderledes end en CSV- eller JSON-fil, idet en ZIP-fil er en samling filer, der behandles, som om de var individuelle filer i anmodningen i flere dele. Husk disse punkter, når du bruger en ZIP-fil:

- Navnet på ZIP-filen er den nøgle, der skal refereres til i CSV/JSON.
- Enhver mappestruktur i ZIP-filen samkopieres og ignoreres.

En anmodning i flere dele ser f.eks. sådan ud.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (indeholder 2 rækker til email1 og chat1) email1.txt

chat1.txt

Denne anmodning i flere dele behandles, som om filerne alle var i ZIP-filen eller alle individuelt i anmodningen med flere dele.

Eksempel på JSON-fil

JSON krop


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "tid":
                1439993633000,
                "brugernavn": "john.smith@acme.com",
                "afsender": "minafsender",
                "filnavn": "email1.txt",
                "emne": "Dette er emnet for e-mailen eller teksten",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "navn": "navn på evalForm. Upload fungerer kun med
navn eller kun ID. Der kan kun tildeles én evalForm."
                },
                "tid": 1439993633000,
                "brugernavn": "john.smith@acme.com",
                "afsender": "mysender",
                "filnavn": "chat1.txt",
                "emne": "Dette er emnet for e-mailen eller sms'en" "modtager": [
                        "modtager 1",
                         "Modtager 2"
                ],
                "metadata": {
```

"felt1" : "værdi1", "felt2" :
"værdi2"
},
"Referencer": [
"henvisning 1"
"Henvisning 2"
],
}
]

Indhold

email1.txt

Dette er e-mailens brødtekst.

Import API

Dette API viser REST-lignende slutpunkter for udførelse af import. Det giver dig mulighed for at hente oplysninger om back-end-objektmodellerne (dvs. back-end-modelfelterne og de typer, der kan tildeles til disse felter) og importere data fra CSV-filer til disse back-end-modeller.

GET Import Protocol og URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Hvor importType er en af de foruddefinerede importtyper.brugere **EKSEMPEL** brugere, grupper og teams.
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

GET-felter til importanmodning

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis den er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet denne ACD ID.
basicInfo	N	Boolesk	Når indstillingen er angivet til Sand, returneres kun grundlæggende agentoplysninger (ID, fornavn, efternavn, medarbejdernummer).

Som standard (dvs. uden at der er angivet parametre) returneres alle agenter, uanset aktiveringsstatus.

BEMÆRK: Alle varianter gennemtvinger visningsregler. Det er kun agenter, der er synlige for opkalderen, der returneres.

HENT Importér svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Felter	Liste over felter i backend-modellen.
nøgle	Databasenøgle, der identificerer feltet i back-end.
etiket	Feltetiket, der bruges i brugergrænsefladen.
Kræves	Angiver, om feltet er obligatorisk.
multivalueret	Angiver, om feltet kan acceptere flere værdier.
Typer	Liste over datatyper, som feltet kan acceptere. Eksempler på typer omfatter tekst, datoer og booleske data.
kodeks	Kode for datatypen.
beskrivelse	Beskrivelse af datatypen.
formatér	Eksempel på datatypen.

GET Import JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
        "felter": [
          {
                "nøgle": "ID",
                "etiket": "Team ID", "påkrævet":
                sand, "multivalued": falsk, "typer": [
                {
                      "kode": "heltal", "beskrivelse":
                      "nummer", "format": "1, 2, 3"
                }
          ]
    },
```

```
            {
                "nøgle": "navn",
                "etiket": "Navn", "påkrævet":
                sand, "multivalued": falsk,
                "typer": [
                {
                    "kode": "Tekst", "beskrivelse":
                    "Tekst", "format": "Eksempel på
                    tekst"
                }
        ]
    },
    {
            "nøgle": "activatedDate", "label":
            "Aktiveret dato", "påkrævet": sand,
            "multivalued": falsk, "typer": [
                {
                    "kode": "MM/DD/ÅÅÅÅ",
                    "beskrivelse": "US Date",
                    "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kode": "DD/MM/ÅÅÅÅ", "beskrivelse":
                    "europæisk dato", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "nøgle": "produktivitetkompilering", "etiket":
        "Produktivitetskompilering", "påkrævet": sand,
        "multivalued": falsk, "typer": [
            {
                "kode": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Importprotokol og URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Hvor importType er en af de foruddefinerede importtyper. **EKSEMPEL** brugere, grupper og teams.
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Importér POST svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Lejer-ID	Lejer ID for felter med flere værdier.

Felt	Beskrivelse
kortlægning	Beskriver matrixen af tilknytningsobjekter for felter med flere værdier.
kolonne	CSV kolonne, hvorfra data til tilknytning hentes.
mark	Felt for den back-end-model, som dataene knyttes til.
dataType	Datatype i kolonnen CSV, som angiver for back-end, om der kræves yderligere transformationer til dataene.

POST Importer JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

JSON-format


```
{
        "lejer-id":1,
        "kortlægning":[
            {
                "kolonne":"Hold ID",
                "field":"ID", "dataType":
                "Heltal"
            },
            {
                "kolonne":"Navn",
                "field":"name", "dataType":
                "Text"
            },
            {
                "column":"Aktiveret dato",
                "felt":"activatedDate", "dataType":
                "MM/DD/ÅÅÅÅ"
            },
            {
```

```
                    "kolonne":"Produktivitetskompilering",
                    "felt":"produktivitetKompilering", "dataType": "Sandt
                    falsk"
                }
        ]
}
```

POST Success Response Format

```
{
        "status": "SUCCES",
        "responseText": "Filen blev importeret"
}
```

API'er til importpræferencer

Importindstillinger er brugerdefinerede data, der bruges som en del af filimportprocessen CSV. Disse data reducerer besværet med at importere filer, idet du kan bevare dine foruddefinerede indstillinger for CSV filimport.

I dette afsnit beskrives følgende API'er til importpræferencer:

Opret importpræference API

Opret præferencer API giver dig mulighed for at oprette en ny importindstilling.

Opret importpræferenceprotokol og URI

URI	/API/rest/importpreference
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Opret felter i Anmodning om importpræferencer

Felt	**Beskrivelse**
navn	Navnet på den nye importindstilling.
slags	Type af importpræference.
Tilknytninger	Liste over felttilknytninger for importindstillingen.
mark	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
dataType	Type af data i feltet.

Opret importpræference JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

```
{
        "navn": "Min præference", "type":
        "personer", "kortlægning": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Opret systemsvar for importpræferencer

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importindstillinger med statussen 200 OK.

Slet importindstilling API

Sletteindstilling API gør det muligt at slette en eksisterende importindstilling.

Slet importpræferenceprotokol og URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Hvor ID er ID for den importindstilling, du vil slette.
Metode	SLET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Slet systemsvar for importpræferencer

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importindstillinger med statussen 200 OK.

Importindstillinger API

Importpræferencer API henter alle importpræferencer for den aktuelle lejer.

Import Preferences Protocol og URI

URI	/API/rest/importpreference
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Felter til svar på importpræferencer

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
præferencer	Liste over importpræferencer.
personer	Liste over brugerimportpræferencer.
id	Importpræference ID.
navn	Navn på importpræference.
type	Type af importpræference.
kortlægninger	Liste over felttilknytninger for importpræferencen.
felt	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Datatypen i feltet.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
{
        "præferencer": [
                {
```

```
                "personer": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "navn": "Min brugertilknytning", "type":
                        "personer", "tilknytninger": [
                            {
                                "felt": "person-id",
                                "kolonne": "Person ID",
                                "datatype": "Heltal"
                            },
                            {
                                "felt": "e-mail",
                                "kolonne": "E-mail", "datatype":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "navn": "Min tomme kortlægning",
                        "type": "personer",
                        "kortlægninger": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupper": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "navn": "Min gruppetilknytning", "type":
                        "personer",
```

```
                    "kortlægninger": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systemrespons

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importpræferencer med status 200 OK.

Importpræferencer af ID API

Importindstillingerne fra ID API henter en importindstilling fra dens ID, så du kan se den.

Importpræferencer via ID-protokollen og URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelte/formular-data
Parametre	ID = ID for den importindstilling, du vil se.

Importpræferencer efter ID svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
id	Importpræference ID.
navn	Navn på importpræference.
type	Type af importpræference.
kortlægninger	Liste over felttilknytninger for importpræferencen.

Felt	Beskrivelse
felt	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Datatypen i feltet.

Eksempel på JSON-fil med importindstillinger efter ID

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
        "ID": 1,
        "navn": "Min brugertilknytning",
        "type": "personer", "tilknytninger": [
                {
                        "felt": "person-id",
                        "kolonne": "Person ID",
                        "datatype": "Heltal"
                },
                {
                        "felt": "e-mail",
                        "kolonne": "E-mail",
                        "datatype": "Tekst"
                }
        ]
}
```


Systemrespons

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importpræferencer med status 200 OK.

Opdater importpræference API

Med Opdateringsindstillinger API kan du redigere en eksisterende importindstilling.

Opdater importpræferenceprotokol og URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Hvor ID er ID for den importindstilling, du vil redigere.
Metode	PUT
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelte/formular-data

Opdater svarfelter for importpræferencer

Felt	Beskrivelse
navn	Navn på importpræferencen.
type	Type af importpræference.
kortlægninger	Liste over felttilknytninger for importpræferencen.
felt	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Datatypen i feltet.

Eksempel på JSON-fil til opdatering af importpræferencer

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

```
{
        "navn": "Opdateret navn", "type":
        "personer", "kortlægning": [
                {
                        "felt": "person-id", "kolonne":
                        "Person ID", "datatype":
                        "Tekst"
                }
        ]
```

```
}
```

Opdater importpræferencesystemsvar

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importpræferencer med status 200 OK.

Inkluderings-/ekskluderingsliste API

Brug inkluderings-/udelukkelseslisten API til at oprette, definere, opdatere eller slette en liste over lokalnumre, telefonnumre eller kontaktvejledninger, som du enten vil eller ikke vil registrere. Denne API bruger fire metoder:

- HENT InclusionExclusion: Giver dig mulighed for at hente en eller alle inklusions-/udelukkelseslister.
- PUT Inkludering/Udelukkelse: Giver dig mulighed for at opdatere oplysninger i inkluderings-/udelukkelseslisten.
- POST Inklusion/Udelukkelse: Giver dig mulighed for at oprette en inklusions-/udelukkelsesliste.
- SLET Inkludering/Udelukkelse: Giver dig mulighed for at slette en inkluderings-/udelukkelsesliste.

HENT inkluderings-/ekskluderingsliste API

Med GET Inkluder/Ekskluder-listen kan du hente en eller alle inkluder/ekskluder-lister.

HENT inklusions-/eksklusionsliste API-protokol og URI

URI	/API/rest/recording/inclusionUdelukkelse /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	applikation/JSON
Parametre	<ID>= Inkluderings-/ekskluderingsliste ID

HENT inkluderings-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
inklusionUdelukkelseslisteId	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inklusionUdelukkelsestype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype:

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
			1 = Inkludering 2 = Udelukkelse
inklusionUdelukkelsesmønsterType	N	Heltal	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten 1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer) 3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster af tallene i inkluderings-/udelukkelseslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området Kode med 822-centralen. * = Et hvilket som helst antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området kode. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIG** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der Indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), vil Excel behandle nummeret som en matematisk

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
			udtryk. For at bruge disse lister skal du konvertere den eksporterede .CSV-fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionUdelukkelseOpkaldsretning	N	Heltal	ID for opkaldets retning: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

GET-tjeneste API Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
inklusionUdelukkelseslisteId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste ID.inclusionExclusionType	
	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	
	1 = Inkludering 2 = Udelukkelse
inkluderingUdelukkelsesmønsterType	Mønstertype for inkluderings-
/ekskluderingslisten	
	1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer) 3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster af tallene i inkluderings-/udelukkelseslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer

EKSEMPEL 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612 med 822-centralen.

* = Et hvilket som helst antal cifre

EKSEMPEL 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612.

+ = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen)

EKSEMPEL +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien.

VIGTIG Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+)
fortegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk udtryk. For at bruge disse lister skal du konvertere den eksporterede .CSV-fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.

---

inklusionUdelukkelseOpkaldsretningID for opkaldets retning:

1 = Indgående
2 = Udgående
3 = Enten

GET-tjeneste API JSON-fileksempel

```
{
    "inkluderingsUdelukkelsesListeId" : <tal>,
    "inkluderingsUdelukkelsesType" : <tal>,
    "inkluderingsUdelukkelsesMønsterType" : <tal>,
    "mønster" : <streng>,
    "inkluderingsUdelukkelsesKallretning" : <tal>,
}
```

PUT Inkluder/ekskluder liste API

PUT Med inkluderings-/ekskluderingslisten kan du opdatere eksisterende inkluderings-/ekskluderingslister.

PUT Inkluderings-/ekskluderingsliste API Protokol og URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metode	PUT
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	applikation/JSON

PUT Inkluderings-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
inklusionUdelukkelselisteId	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inklusionUdelukkelsestype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype: 1 = Inkludering 2 = Udelukkelse
inklusionUdelukkelsesmønsterType	N	Heltal	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten: 1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer) 3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster af tallene i inkluderings-/ekskluderingslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området Kode med 822-centralen. * = Et hvilket som helst antal cifre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			EKSEMPEL 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området kode. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der Indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), vil Excel behandle nummeret som et matematisk udtryk. For at bruge disse lister skal du konvertere den eksporterede .CSV-fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionUdelukkelseOpkaldsretning	N	Heltal	ID for opkaldets retning: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

PUT Inkluderings-/ekskluderingsliste API Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
inklusionUdelukkelseslisteId	Inkluderings- /ekskluderingsliste ID. inclusionExclusionType Inkluderings-
/ekskluderingstype:	1 = Inkludering 2 = Udelukkelse

inklusionUdelukkelsesmønsterType	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten

Felt	Beskrivelse
	1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer) 3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster af tallene i inkluderings-/udelukkelseslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612 med 822-centralen. * = Et hvilket som helst antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+) Fortegn, vil Excel behandle tallet som et matematisk udtryk. For at bruge disse lister skal du konvertere den eksporterede .CSV-fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionUdelukkelseOpkaldsretningID for opkaldets retning:	1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder-liste API Eksempel på JSON-fil

{

```
    "inkluderingsUdelukkelsesListeId": <nummer>,
    "inkluderingsUdelukkelsesType": <nummer>,
    "inkluderingsUdelukkelsesMønsterType": <nummer>,
    "mønster": <streng>,
    "inkluderingsUdelukkelsesKallretning": <nummer>,
}
```

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API

POST Med inkluderings-/ekskluderingsliste kan du oprette en liste over kontakter, der skal inkluderes i eller ekskluderes fra optagelsen.

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API Protokol og URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	applikation/JSON

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
inklusionUdelukkelselisteId	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingsliste ID.
inklusionUdelukkelsestype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype: 1 = Inkludering 2 = Udelukkelse
inklusionUdelukkelsesmønsterType	N	Heltal	Mønstertype for inkluderings-/ekskluderingslisten 1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer)

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
			3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster af tallene i inkluderings-/udelukkelseslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området Kode med 822-centralen. * = Et hvilket som helst antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i 612-området kode. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EKSEMPEL** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), vil Excel behandle nummeret som et matematisk udtryk. For at bruge disse lister skal du konvertere den eksporterede .CSV-fil til tekst (.TXT), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionUdelukkelseOpkaldsretning	N	Heltal	ID for opkaldets retning:

Felt	Krav?	Type	Beskrivelse
			1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
inklusionUdelukkelseslisteId	Inkluderings-
/ekskluderingsliste ID. inclusionExclusionType	
	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	
	1 = Inkludering 2 = Udelukkelse inkludering
Udelukkelsesmønstertype	Mønstertype for inkluderings-
/ekskluderingslisten:	
	1 = ANI (Opkaldsnummer) 2 = DNIS (Opkaldt nummer) 3 = Udvidelse 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster af tallene i inkluderings-/udelukkelseslisten. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af tal, der skal inkluderes eller ekskluderes. Mønsterfeltet tillader to jokertegn: ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612 med 822-centralen. * = Et hvilket som helst antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller ekskluderer alle numre i områdenummeret 612.
inklusionUdelukkelseOpkaldsretning	ID for opkaldets retning:

1 = Indgående

Felt	Beskrivelse
	2 = Udgående 3 = Enten

POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API Eksempel på JSON-fil

```
{
    "inkluderingsUdelukkelsesListeId": <nummer>,
    "inkluderingsUdelukkelsesType": <nummer>,
    "inkluderingsUdelukkelsesMønsterType": <nummer>,
    "mønster": <streng>,
    "inkluderingsUdelukkelsesKallretning": <nummer>,
}
```

SLET Inkluder/ekskluder liste API

SLET inkluderings-/ekskluderingsliste giver dig mulighed for at slette en inkluderings-/ekskluderingsliste.

SLET Inkluder/ekskluder liste API Protokol og URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	applikation/JSON

Slet inkluderings-/ekskluderingsliste Systemrespons

Systemet reagerer på en vellykket sletning af importpræferencer med status 200 OK.

Job API

Denne API muliggør simple forespørgsler på de sidste "X"-optagelsesafstemningsjob for at give detaljer om status for igangværende job samt historiske afstemningsjobdetaljer.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/afstemning/job
Metode	GET
Tilladelser	Administrer lejer
Indholdstype	Ikke gældende

Anmodningsfelter

Navn	Beskrivelse	Bemærkninger
begrænse	Antallet af job, der skal returneres	Standard = 1
Lejer-ID	Lejeren ID til Forespørgsel om afstemningsjob	Dette felt gælder kun for systemadministratorkonti. For brugere af lejeradministratorer er feltet som standard brugerens lejer ID.

Svarfelter

Felt	Type	Beskrivelse
id	Numerisk	Job ID.
Lejer-ID	Numerisk	Lejer ID til jobbet.
jobstartdato	Epoke	Jobstartdato.
jobslutdato	Epoke	Jobslutdato.

Felt	Type	Beskrivelse
jobstatus	Streng	Jobstatus. Mulige værdier: ▪ PLANLAGT ▪ I_KØ ▪ I GANG ▪ AFBRUDT ▪ FÆRDIG
minKontaktDato	Epoke	Minimum kontaktdato at søge efter.
maks. kontaktdato	Epoke	Maksimal kontaktdato at søge efter.
optagelserBehandlet	Numerisk	Antal behandlede optagelser.
optagelserTilBehandling	Numerisk	Antal optagelser, der skal behandles.
cdrMatches	Numerisk	Antal matchede CDR'er.
rodResulterendeICcr	Numerisk	Antal rodopteringer, der resulterede i oprettelse af kontakt.
ccrsOprettet	Numerisk	Antal oprettede CCR'er.
udvidelseTabelMatches	Numerisk	Antal enheder fundet, der matcher kontakter i dette afstemningsjob.
acdMatches	Numerisk	Antal ACD kampe.
gennemsnitlig succes	Numerisk (millisekunder)	Gennemsnitlig færdiggørelsestid for hver vellykket afstemt rodyndtastning.
succesAntal	Numerisk	Antal succesfuldt behandlede roodoptagelser.
succesTotalTid	Numerisk (millisekunder)	Den samlede tid det tog at behandle alle rodopteringer, der fandtes at have matchende kontakter.
erPlanlagtJob	Sandt/Falsk	Jobbet blev udløst af en tidsplan.
opdateret dato	Epoke	Tidsstempel for den seneste opdatering af jobbet.

Felt	Type	Beskrivelse
producerVærtsnavn	Streng	Værtsnavn på den maskine, der oprettede jobbet.
forbrugerVærtsnavn	Streng	Værtsnavn på den maskine, der forbrugte jobbet.
kontaktAfstemningVarighed	Numerisk (sekunder)	Varigheden af den tid, det tager at afstemme kontakter.
realtidshændelsesvarighed	Numerisk (sekunder)	Varighed af realtidshændelser.
ikke-realtidshændelsesvarighed	Numerisk (sekunder)	Varighed af ikke-realtidshændelser.
arbejdsgangVarighed	Numerisk (sekunder)	Varighed af arbejdsgang.
numberOfRealtimeEvents	Numerisk	Antal realtidshændelser, der er behandlet efter job.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerisk	Antallet af ikke-realtidshændelser, der er behandlet efter job.
Egenskaber	Nøgleværdikort over strenge	Kort over ejendomme leveret til job.

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "lejer-id": 1,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "AFSLUTTET",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "optagelserbehandlet": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "gennemsnitlig succes": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": falsk,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "kontaktVarighed af afstemning": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "egenskaber": {}
        }
]
```

API'er til organisationsstruktur

API'erne til organisationsstruktur bruges til at hente eller oprette grundlæggende oplysninger om en lejer.

Tildel roller til en person API

Tildel roller til en person API giver dig mulighed for at hente eller opdatere en persons rolle.

Tildel roller til en person API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Metode	POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Tildel roller til en person API anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Gruppens navn
parentGroupId	Y	Entydigt ID for den overordnede gruppe.
Hold	N	liste over team-id'er, der er knyttet til teamet.

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":4,
                "navn":"lejeradministrator",
```

```
                "grupper":,
                { "ID":2,
                "navn":"lejer CCS 1",

        },
        ...
]
```

Fælles gruppe API

Dette API opretter en ny gruppe med de angivne data.

Fælles gruppe API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Metode	POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	JSON

Fælles gruppeAPI anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Gruppens navn
parentGroupId	Y	Entydigt ID for den overordnede gruppe.
Hold	N	liste over team-id'er, der er knyttet til teamet.

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger)

Dette API returnerer en JSON-matrix, der indeholder oplysninger for hver gruppe, alle teams i hver gruppe og alle agenter i hvert team for brugerens område.

Fælles API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Metode	GET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	tilladelser

Almindelige API anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
tilladelse	Y	Tilladelsesnavn, som du vil angive oplysninger om gruppe- og teamtilladelser for.

Almindelige API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
gruppe-id	Gruppe ID for holdene i rækken.
navn	Navn på gruppen.
displayId	Vis ID af gruppen.
parentGroupId	ID for den angivne gruppes overordnede
gruppe. parentGroupName	Navnet på den angivne gruppes overordnede
gruppe. Hold	Oplysninger om teamet.
person-id	Person ID af brugeren i det angivne team.
fornavn	Fornavn på brugeren i det angivne team.
efternavn	Efternavn på brugeren i det angivne team.

Navn	Beskrivelse
Lejer-ID	Lejer ID af brugeren i det angivne team.
E-mail	E-mail-adressen på brugeren i det angivne team.
skillId	Færdighed ID for brugeren i det angivne team.

Almindeligt API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
[
        {
                "groupId":3, "navn":"Lejer 1
                Gruppe 1", "displayId":3,
                "forælderGruppeId":2,
                "parentGroupName":"Lejer 1",
                "teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Lejer 1
                                Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Lejer 1 Gruppe 1", "agenter":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "lejer-id":2,
```

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

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

Gruppe API

Brug denne API til at hente alle grupper, som brugeren har adgang til, eller til at oprette en ny gruppe.

Gruppe API protokol og URI

Ved visning eller oprettelse af alle grupper, som brugeren har adgang til:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Sådan angiver eller opretter du en bestemt gruppe:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Perameter	Gruppen ID, som brugeren har adgang til.

GruppeAPI anmodningsfelter - Alle grupper

Den opretter nye grupper, som brugeren har adgang til.

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Gruppe ID til i den gruppe, der skal vises.
Navn	Y	Navn på gruppen.
Aktiveret	Y	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	N	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.
ParentGroupId	Y	Overordnet gruppenavn for gruppen.

Gruppe API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
id	Gruppe ID til i den gruppe, der skal vises.
navn	Navn på gruppen.

Gruppe API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
                "ID":4,
                "navn":"ACME raketter",
        },
        {
                "ID":5,
                "navn":"Tilknyttede widgets",
        },
        ...
]
```

Oplysninger for en enkelt gruppe:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "navn":"ACME raketter",
                "aktiveret",1395205200000,
                "deavtiveret",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Gruppér efter ID (med Teams)

Grupper efter ID (med teams) API giver dig mulighed for at angive oplysninger for den angivne gruppe (inklusive dens teams), opdatere den angivne gruppe eller slette teamet.

Gruppér efter ID (med Teams) protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Metode	GET POST SLET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Gruppe-id

Gruppér efter ID (med Teams) Anmodningsfelter

Metoden POST opdaterer den angivne gruppepost.

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navnet på den gruppe, der skal opdateres.
parentGroupId	Y	Overordnet gruppenavn for den nye gruppe.

Gruppér efter ID (med Teams) svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
id	Gruppe ID til visning.
navn	Navnet på den gruppe, der skal vises.
Aktiveret	Tid siden gruppeaktivering i epoke millisekunder.

Navn	Beskrivelse
Deaktiveret	Tid siden gruppedeaktivering i epoke millisekunder.
parentGroupId	Overordnet gruppenavn for gruppen.
teams	Detaljerede oplysninger om holdene i gruppen.
navn	Teamnavn.
gruppe-id	Gruppe ID for holdet.

Gruppér efter ID (med teams) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":3,
                "navn":"Lejer 1 Gruppe 1",
                "aktiveret":1388556000000,
                "deaktiveret":32503615200000, "overordnet
                gruppe-id":2,
                "hold": [
                        {
                                "navn":"Lejer 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "navn":"Lejer 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppe-person API

Gruppeperson API giver dig mulighed for at se, gentildele og tilføje en person til en gruppe.

Gruppeperson API protokol og URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Metode	GET PUT POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	groupId - ID for den gruppe, som personerne

Gruppeperson API-anmodningsfelter

Omdel en person til en gruppe, og returner alle brugere i gruppen efter gentildelingen.

Navn	Req?	Beskrivelse
person-id	Y	Person ID for brugeren i gruppen.

Gruppeperson API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
fornavn	Fornavn på personen i gruppen.
efternavn	Efternavn på personen i gruppen.
person-id	Person ID for brugeren i gruppen.

Gruppeperson API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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



        },
        ...
]
```


Gruppe (med omfang) API

Gruppen (med område) API giver dig mulighed for at få vist og oprette en gruppe.

Gruppe (med omfang) API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Tilladelse – navnet på gruppens område.

Gruppe (med område) API anmodningsfelter

Metoden POST opretter en gruppe i den angivne overordnede gruppe.

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navn på gruppen.
parentGroupId	Y	ID i den overordnede gruppe.

Gruppe (med område) API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
navn	Navn på gruppen.
id	ID af gruppen.

Gruppe (med omfang) API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
    {
            "navn":"Lejer 1 Gruppe 1", "groupId":1,

    },
    {       "navn":"Tenanr 1 Gruppe 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

Tilladelser API

Brug Tilladelser API til at hente alle tilgængelige tilladelser for en gruppe.

Tilladelser API protokol og URI

Ved visning eller oprettelse af alle grupper, som brugeren har adgang til:

URI	/API/rest/org/permissions/
Metode	GET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Tilladelser API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
id	ID i den specifikke tilladelse.
navn	Navnet på tilladelsen.

Eksempler på JSON-filer for tilladelser API

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
                "ID":4,
                "navn":"ExportRecording",
        },
        {
                "ID":5,
                "navn":"AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

Person API

Personen API viser eller opretter en ny person (bruger) i Webex WFO.

Person API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/person
Metode	POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Felter i Person API-anmodning

Metoden POST opretter en ny person/agent. Roller er ikke påkrævet for den nye person; De vil som standard bruge standardagentrollen. GroupId er ikke påkrævet; Standardteam er som standard, og der kræves kun personlige data, hvis brugeren skal planlægges. Visninger er ikke påkrævet; Standardvisningen bruges.

Navn	Req?	Beskrivelse
fornavn	Y	Fornavn på den nye person.
efternavn	Y	Efternavn på den nye person.
E-mail	Y	Ny persons e-mailadresse.
tidszone	Y	Ny persons tidszone.
acdId	Y	ACD af den nye person.
enabledForScheduled	Y	Følger afkrydsningsfeltet, der vises på siden Brugerredigering/oprettelse. Bruges af WFM i stedet for agentoplysninger til at afgøre, om den nye person skal planlægges.
agentDetail		Indeholder oplysninger om den nye person
skillMappings	N	Viser brugerens færdighedstilknytninger.
Undtagelser	N	Viser brugerens undtagelser.
Udsigt over	N	Definerer brugerens visningsindstillinger.
visId	N	Brugerens visning ID.
mainView	N	Angiver, om den angivne visning ID er brugerens primære

Navn	Req?	Beskrivelse
		udsigt. Sandt = Brugerens hovedvisning Falsk = Ikke brugerens hovedvisning
arbejdsskift	N	Brugerens indstillinger for arbejdsskift.
arbejdsskiftid	N	Brugerens arbejdsskift ID.
skiftUgeStart	N	Dato, hvor brugerens arbejdsuge starter.

Person API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
    "fornavn": "Al",
    "efternavn": "Dente",
    "e-mail": "al.dente@domain.com",
    "adgangskode": "123456789",
    "tidszone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "undtagelser": [ 1
                    2
            ],
            "Visninger": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

```
                    "mainView": sandt
                }
            ],
        "arbejdsskift": [
            {
                "arbejdsskift-id": 1,
                "shiftWeekStart": "2014-08-01"
            }
        ]
}
```


Person af ID API

Personen fra ID API. giver dig mulighed for at få vist eller opdatere detaljerede oplysninger om en bestemt bruger. Det kan også bruges til at slette en bestemt bruger.

Person efter ID API protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Metode	GET PUT
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	person-id

Person efter ID API anmodningsfelter (PUT-metode)

Metoden PUT opretter den angivne brugers detaljerede oplysninger.

VIGTIGT Hvis den bruger, du opretter ved hjælp af PUT-metoden, er inkluderet i din ACD, opretter Webex WFO en dubleret personprofil, næste gang ACD synkroniseres. Du skal bruge Flet person funktion til at flette disse personprofiler.

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Person ID af brugeren.
acdId	Y	ID af brugerens ACD.
acdServerId	Y	ACD's server ID, som en streng. Dette kan være ID konfigureret på siden ACD Konfiguration i Webex WFO, eller en af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette requirted, og er den perifere ID. For systemer, der bruger et Avaya CM/CMS, er dette kræves, og er CMS ACD ID.
fornavn	Y	Brugerens fornavn.
efternavn	Y	Brugerens efternavn.
E-mail	Y	Brugerens e-mailadresse.
displayId	Y	Brugerens navn som vist i Webex WFO.
Aktiveret	Y	Datopersonen blev aktiveret.
Deaktiveret	N	Datopersonen blev deaktiveret
gruppe-id	Y	ID i brugerens gruppe.
tidszone	Y	Tidszone for brugerens kontaktcenter.
aktiveretForPlanlægning	N	Hvis indstillingen er angivet til Sand, bruger Webex WFO dette felt i stedet for Agent Detaljer for at afgøre, om brugeren skal planlægges.
agentOplysninger	N	Liste med detaljer for brugeren.
aktiv	N	Angiver, om brugeren er aktiv.
firmaStartdato	N	Dato, hvor brugeren begyndte at arbejde for virksomheden.

Navn	Req?	Beskrivelse
afdelingenStartdato	N	Dato, hvor brugeren begyndte at arbejde i afdelingen.
afslutningsdato	N	Sidste dato, hvor brugeren arbejdede for virksomheden.
agentRang	N	Brugerens rang i afdelingen.
skillMappings	N	Viser brugerens færdighedstilknytninger.
id	N	Færdighedstilknytning ID.
Navn	N	Navn på færdighedstilknytning.
arbejdsskift	N	Brugerens indstillinger for arbejdsskift.
arbejdsskiftid	N	Brugerens arbejdsskift ID.
arbejdsSkiftNavn	N	Navnet på brugerens arbejdsskift.
skiftUgeStart	N	Dato, hvor brugerens arbejdsuge starter.
Undtagelser	N	Viser brugerens undtagelser.
id	N	ID af brugerens undtagelse.
Navn	N	Navnet på brugerens undtagelse.
dato	N	Datoen for brugerens undtagelse.
begynde	N	Startdato for brugerens undtagelse.
ende	N	Slutdato for brugerens undtagelse.
varighedTimer	N	Antal timer for brugerens undtagelse.
hele dagen	N	Angiver, om undtagelsen gælder en hel dag: Sandt = Undtagelse hele dagen Falsk = mindre end en hel dags undtagelse
Betalt	N	Angiver, om undtagelsen er betalt. Sandt = betalt undtagelse

Navn	Req?	Beskrivelse
		Falsk = Ubetalt undtagelse
Udsigt over	N	Definerer brugerens visningsindstillinger.
visId	N	Brugerens visning ID.
Navn	N	Brugerens visningsnavn.
mainView	N	Angiver, om den angivne visning ID er brugerens hovedvisning. Sandt = Brugerens hovedvisning Falsk = Ikke brugerens hovedvisning

Person efter ID API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
fornavn	Brugerens fornavn.
efternavn	Brugerens efternavn.
E-mail	Brugerens e-mailadresse.
tidszone	Tidszone for brugerens kontaktcenter.
acdId	Bruger ACD ID.
gruppe-id	Brugerens gruppe-id
aktiveretForPlanlægning Agentoplysninger til at	Hvis indstillingen er angivet til Sand, bruger Webex WFO dette felt i stedet for Bestem, om brugeren skal planlægges.
Agentoplysninger	Viser detaljerede oplysninger til brugeren.
skillMappings	Viser brugerens færdighedstilknytninger.
Undtagelser	Viser brugerens undtagelser.
Udsigt over	Definerer brugerens visningsindstillinger.

Felt	Beskrivelse
visId	Definerer brugerens visning ID.
mainView	Angiver, om den angivne visning ID er brugerens hovedvisning.
arbejdsskift	Definerer brugerens indstillinger for arbejdsskift.
arbejdsskiftid	Definerer brugerens arbejdsskift ID.
skiftUgeStart	Indstiller datoen for brugerens arbejdsuge.

Person af ID API JSON fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
    "fornavn": "Al",
    "efternavn": "Dente",
    "e-mail": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "timeZone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "undtagelser": [ 1
            2,
            4
        ],
        "Visninger":
        [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

```
                }
            ],
              "arbejdsskift": [
                {
                    "arbejdsskift-id": 1,
                    "shiftWeekStart": "2014-08-01"
                    }
                ]
            }
    }
]
```


Personens tidszone API

Personens tidszone API viser den angivne persons konfigurerede tidszone.

Personens tidszone API protokol og URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Metode	GET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	person-id

Personens tidszone API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
id	Tidszone ID for brugeren.
navn	Navnet på brugerens tidszone.

Personens tidszone API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "navn":"Central tidszone"
    }
```

Roller API

Roller API giver dig mulighed for at læse alle en lejers roller.

Roller API protokol og URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Metode	GET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Lejer-ID

Roller API anmodningsfelter

Metoden POST opretter den angivne rolle for lejeren.

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navnet på den nye lejerrolle.
Lejer-ID	Y	Lejerrolle ID, der er knyttet til den nye rolle.
tilladelser	Y	Tilladelser, der er tildelt til den nye rolle.
id	Y	Tilladelse ID til den nye rolle.
Navn	Y	Navnet på tilladelsen til den nye rolle.

Roller API svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabeller.

Følgende felter returneres, når alle roller hentes for en lejer:

Felt	Beskrivelse
Id	Lejerrolle ID.
Navn	Navn, der er knyttet til lejerrollen ID.

Følgende felter returneres, når du henter en bestemt rolle for en lejer:

Felt	Beskrivelse
Id	Lejerrolle ID.
Navn	Navn, der er knyttet til lejerrollen ID.
Tilladelser	Tilladelser, der er tildelt rollen.
Id	Tilladelse ID til rollen.
Navn	Navnet på tilladelsen til rollen.

Roller API JSON-fileksempel

Følgende er eksempler på formaterede JSON-svar. Viser alle

lejerroller:

```
[
    {
        "ID":20
        "navn":"SUPERVISOR"
    },
    {
        "ID":21
        "navn":"Lejeradministrator"
    },
    {
```

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


Listetilladelser for en bestemt rolle:


```
[
    {
            "ID":21
            "navn":"Lejeradministrato
            r" "lejer-id":39
            "tilladelser":
                [{
                        "ID":4 "navn":"UpdateOrg"
                }
                {
                        "ID":3
                        "navn":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Hold API

Team API giver dig mulighed for at oprette nye teams og tildele dem til en gruppe.

Team API protokol og URI

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

Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

TeamAPI anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navnet på det nye team.
parentGroupId	Y	ID for den gruppe, som det nye team er tildelt.
brugere	N	Id'er for de brugere, der er tildelt til det nye team.

Team API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
    {
            "navn":"team et",
            "parentTeamId":1,
            "brugere":1,2,3,4,5
    }
]
```

Team af ID (med agenter)

Team by ID (med agent) API opretter en liste over agenter i et team eller opdaterer et teams oplysninger.

Team efter ID (med agenter) protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Metode	GET PUT SLET

Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Team I

Teams efter ID (med agenter) Anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navnet på det team, der skal tilføjes.
parentGroupId	Y	Navnet på den overordnede gruppe for det nye team.

Teams efter ID (med agenter) Svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Id	Lejerteam ID.
Navn	Lejerteamets navn.
Aktiveret	Teamaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Teamdeaktiveringstid i epoke millisekunder.
Overordnet gruppe ID	Lejer ID for den gruppe, som teamet hører til
Agenter	Detaljerede oplysninger om agenterne i teamet.
Person ID	ID af agenten.
Lejer ID	ID af lejeren.
ACD ID	ID af lejerens ACD.
Fornavn	Agentens fornavn.
Efternavn	Agentens efternavn.

Felt	Beskrivelse
E-mail	Agentens e-mail-adresse.
Skærm ID	Lejervisning ID for agenten.
Gruppe-id	Gruppe ID for agenten.
Aktiveret	Agentaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Deaktiveringstid for agenter i epoke millisekunder.
Er synkroniseret?	Definerer, om agenten er synkroniseret fra et ACD. Sandt = Agent synkroniseres med et ACD. Falsk = Agent synkroniseres ikke fra et ACD.
Tidszone	Tidszone, hvor teamet befinder sig.
AD-login	Active Directory login-navn.

Teams af ID (med agenter) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
[
        {
                "ID":8,
                "navn":"Lejer 1 Team 1",
                "aktiveret":1388556000000,
                "deaktiveret":3250361200000,
                "overordnetGruppe-id":21,
                "agenter":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "lejer-id":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

]
},
...
]

Team (med omfang)

Med Team (med område) API kan du angive en række teams i dit område eller oprette et team i den angivne gruppe.

Team (med omfang) protokol og URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	tilladelse

Teamanmodningsfelter (med omfang)

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navnet på det team, der skal oprettes.
ParentGroupId	Y	Den overordnede gruppe, som det nye team skal tilhøre.

Teamsvarfelter (med område)

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
navn	Navnet på det team, der skal oprettes.
Gruppe-id	Den overordnede gruppe, som det nye team skal tilhøre.

Team (med omfang) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
```

```
            "navn":"Lejer 1 Team 1", "groupId":2,
        },
        {
            "navn":"Lejer 1 Team 2", "groupId":2,
        },
]
```


Lejer API

Lejer API viser en liste over alle lejere i dit område eller opretter en lejer.

Lejer API protokol og URI

URI	/API/rest/org/tenant
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

LejerAPI anmodningsfelter

GET-metoden læser alle roller for en bestemt person, der er knyttet til grupper. Resultatet er en matrix af roller, og hver rolle har en matrix af grupper.

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Lejerens navn.
Aktiveret	Y	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	N	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

LejerAPI svarfelter

JSON-outputtet indeholder felter, der er defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
Navn	Lejerens navn.
Aktiveret	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

Lejer API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
[
        {
                "navn":"lejer 1", "aktiveret":1395032400000,
                "deaktiveret":32503615200000,
        },
        {
                "navn":"lejer 2", "aktiveret":1395035860000,
                "deaktiveret":3350369990000,
        },
]
```

Optagelse Controls API

Optagelseskontrolelementerne API findes på serverniveau og i Webex WFO-programmets brugergrænseflade. Det giver brugerne mulighed for at oprette et eksternt program, der grænseflader med Webex WFO.

> BEMÆRK: Optagelseskontrolgodkendelse API giver brugere mulighed for at integrere tredjepartsprogrammer i optagelseskontroller. Når du bruger denne API, vil destinationen for Optagelseskontrolelementer
>
> Er en dataserver i stedet for Webex WFO webtjenesten.
>
> Hvis du ønsker oplysninger om brug af Optagelseskontrolstyring autentificering API, henvises du til Log på optagelseskontrolelementer API.

API gør følgende:

- Mærker opkald til optagelse og opbevaring – understøtter tidsstempelparameteren. Tidsstemplet bruges til at finde den aktive CCR for opkaldet.
- Sætter en optagelse på pause og genoptager den – understøtter tidsstempelparameteren. Integrationer, der ikke understøtter kommandoen pause og genoptag, inkluderer Cisco Webex Contact Center og UJET.
- Vedhæfter brugerdefinerede metadata til opkald – understøtter tidsstempelparameteren. Tidsstemplet bruges til at finde den aktive CCR for opkaldet.
- Segmentoptagelser (opdeler) – understøtter ikke tidsstempelparameteren.
- Logger på og af telefoner (kun agentoptagelse – understøttes ikke for gatewayoptagelse) – understøtter ikke tidsstempelparameteren.
- Starter og stopper skærmoptagelse – understøtter ikke tidsstempelparameteren.

> **EKSEMPEL** Følgende er et eksempel brødtekst, herunder et tidsstempel.
>
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "tidsstempel":1681316746000}
>
> Hvor 1681316746000 er antallet af millisekunder siden "Epoken". GMT:
>
> Onsdag den 12. april, 2023 4:25:46 PM

Optagelseskontrol API protokol og URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metode	POST
Tilladelser	Optagelseskontrolelementer
Indholdstype	ansøgning/JSON

URI Anmod om parametre

Den del af URL-adressen <command> angiver den optagelseskontrolkommando, du udsteder. De tilgængelige kommandoer er angivet nedenfor.

Forespørgselsparametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Agentens ID i ACD som en streng. BEMÆRK: Parameteren **acdServerId** er påkrævet, hvis du bruger parameteren **acdId** . BEMÆRK Hvis du bruger det faktisk Cisco-genererede og lagrede **acdServerId**, **bruges acdId** og **acdServerId** til at identificere brugeren. BEMÆRK: Felterne **acdId**, **acdServerId** og **acdServerType** skal inkluderes i et metadataobjekt i anmodningens brødtekst. Andre dokumenterede felter skal sendes via URL'en
acdServerId	N	Streng	Serverens ID for ACD som en streng. Dette kan være ID konfigureret på siden ACD-konfiguration i Webex WFO eller en af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette påkrævet, og det er den perifere enhed ID.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdServerType	N	Streng	Typen af ACD konfigureret. **BEMÆRK: acdServerType** er påkrævet, når **acdServerId** er en anden værdi end en Cisco-genereret og lagret værdi.
active_call_only	N	Boolesk	Standardindstillingen er falsk. Metadata og mærkekommandoer kan gælde for enten det aktive opkald eller det tidligere afsluttede opkald. Hvis ikonet active_call_only flag er indstillet til **sand**, et metadata eller mærke Gælder kun, hvis et opkald er i gang. Hvis der ikke er noget igangværende opkald, ignoreres kommandoen. STANDARD=Falsk
ccrId	N	Streng	Det entydige id for opkaldskontaktposten. Gør det muligt at tilføje metadata, når et opkald er afsluttet. **EKSEMPEL** POST anmodning: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Indhold: JSON Anmodningsorgan: { "metadata" : [{"navn":"ticket-id-key", "værdi" : "ABC123"}, {"navn":"konto-id-nøgle", "værdi" : "321XYZ"}] }

Felt	Req?	Type	Beskrivelse

deviceName	N		Gør det muligt at omgå feltet "Brugernavn". Udsted en anmodning om optagelseskontrol uden at kende brugernavnet på den specifikke bruger, hvis du har telefonens enhedsnavn, der er knyttet til brugeren i "Enhedstilknytninger" side af Webex WFO. Dette giver dig en ekstra måde at Knyt en anmodning om optagelseskontrol til en brugers telefonopkald, hvis du Kend kun enhedsnavnet. Dette kan bruges som POST metode.
			
			EKSEMPEL
			POST anmodning:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Anmod om brødtekst:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Svar:
			{
			"description": "Command PAUSE sendt med succes til Evelyn Bryant", "personId": 123,
			"tidsstempel": 1624657998751
			}

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
person-id	N	Streng	Angiver den bruger, som kommandoen API optagelse skal gælde for. Hvis parameteren personId ikke er angivet, bruger Webex WFO den godkendte bruger, der udsteder kommandoen. Hvis du angiver et bruger-id, skal det være for en person i den godkendte brugers område. Bruger-id'et er et af tre formater. Behandling bestemmer, hvilket format der bruges, baseret på parsing af indholdet. ▪ Person ID—Et entydigt id fra WfoPerson.id ▪ AD-login – Et domæne\brugernavn (kræver "\"). ▪ E-mail-adresse – En e-mailadresse (kræver "@"). BEMÆRK: En omvendt skråstreg ("\") kan kun tilføjes som en parameter. Det kan ikke integreres i <personId> Medmindre det er parametrisk (<?personId = domæne \ brugernavn>), når du bruger en Windows-logonværdi. **EKSEMPEL** Når du bruger et person-id, ser anmodningen sådan ud: API/rest/optagelseskontrol/bruger/<personId>/<kommando>

Optagelseskontrol, autentificering API protokol og URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Metode	POST
Tilladelser	Optagelseskontrolelementer
Indholdstype	ansøgning/JSON

> BEMÆRK Hvis du ønsker oplysninger om metadatasyntaks, henvises du til Optagelseskontrolelementer API Anmod om kommandoer.

Sådan logger du på optagelsesknapperne API

I øjeblikket understøtter optagelseskontrolelementerne API Cisco eller andre enheder, der er konfigureret til at bruge optagelseskontrolelementer. Benyt følgende fremgangsmåde for at begynde at bruge optagelseskontrolelementerne API:

1. Start Recording Controls-tjenesten på en enhed. Serveren returnerer logonsiden.

   > **BEMÆRK#** Cisco telefoner bruger XML til at vise alle tjenester.

2. Indtast dine loginoplysninger. Webex WFO overfører legitimationsoplysninger til Tomcat-servletten på dataserveren, som foretager en /API/rest/authorize POST-anmodning til applikationsserveren på din enheds vegne.

   Når dataserveren modtager 200 - Vellykket svar fra applikationsserveren, gemmer den sessionscookies og sender enheden til hovedsiden med optagelseskontrol.

3. Fra hovedsiden kan du vælge følgende kommandoer:

   - Logout
   - Pause
   - Genoptag
   - Segmenter &; Gem
   - Segmenter &; Slet
   - Metadata
   - Tag
   - Skærmstart
   - Skærmstop
   - Opkaldsstatus

   Når du foretager et valg, sendes anmodningen igen gennem dataserveren til programserveren. Dataserveren tilføjer de sessionscookies, der gemmes, når du logger ind.

   > BEMÆRK: Tidsstempelparameteren for pause- og genoptag-kommandoer understøttes.

VIGTIGT Kommandoen **Segmenter og Gem** opdeler kontakten, hvilket resulterer i to kontakter. Kommandoen **Segmenter og slet** sletter straks det forrige segment og opretter en ny kontakt. Den sender ikke den slettede del af det segmenterede opkald til papirkurven.

Logge af optagelsesknapperne API

Du kan fortsætte med at bruge optagelsesknapper, indtil sessionen får timeout, eller indtil du vælger **Log af**. Proceduren for at logge af er den samme som for at logge på.

Optagelseskontrolelementer API Anmod om kommandoer

Anmodningens brødtekst er et JSON-objekt. Nogle kommandoer har krævet eller valgfri yderligere parametre. Disse er angivet i anmodningens brødtekst. Hvis der ikke kræves yderligere parametre, skal der sendes et tomt JSON-objekt ({}).

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
Login			X	Log bruger ind på enheden med det givne lokalnummer. Knytter brugeren til hotelenheden. Understøttede parametre i anmodningens brødtekst: extension (string) – forlængelse af telefonen, som der skal logges på Eksempel på anmodningsorgan: { "udvidelse" : "1234" }
Logout			X	Log brugeren ud af enheden med det givne lokalnummer. Fjerner tilknytningen af brugeren til enheden for hotelkørsel. Understøttede parametre i anmodningens brødtekst: udvidelse (streng) – udvidelse af

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
				telefon til at logge af Eksempel på anmodningsorgan: { "udvidelse" : "1234" }

Metadata	X	X	X	Knytter metadata til det aktive opkald.
				
				Hvis der ikke er noget aktivt opkald, og active_call_ kun er falsk, vedhæftes metadata til det forrige opkald. Understøttede parametre i anmodningens brødtekst:
				
				metadata (matrix af objekter)
				
				▪ navn (streng) – metadatanøgle
				▪ Værdi (streng) – metadataværdi
				
				Eksempel på anmodningsorgan:
				
				{
				"metadata" : [{"navn" : "brugerdefineret datanøgle", "værdi" : "Mine brugerdefinerede data"}]
				}

Pause	X	X	X	Sæt både skærm- og lydoptagelse på pause For det aktive opkald. BEMÆRK Når der bruges gatewayoptagelse, indsættes midlertidigt hændelser Til lydoptagelser under afstemningsprocessen. Hvis optagelsen allerede er sat på pause, ignoreres denne kommando.

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
Genoptag	X	X	X	Genoptag både skærm- og lydoptagelse for det aktive opkald. Hvis optagelsen ikke afbrydes midlertidigt, ignoreres denne kommando.
Afsnit		X	X	Start en ny segmentkontakt for det aktive opkald. Understøttet parameter i anmodningens brødtekst: **Slet (streng)** – om du vil slette Forrige segment ▪ Værdier = sandt eller falsk ▪ Standard er false (gem segment) ▪ Hvis det er sandt, slettes det forrige segment i opkaldet med det samme. ▪ Hvis det er falsk, behandles arbejdsprocessen for afslutning af interaktion på det forrige segment som et normalt opkald. Eksempel på anmodningsorgan: { "slet" : "sand" }
Start_Screen		X	X	Start en optagelse kun med skærm. ▪ Hvis en almindelig opkaldsoptagelse er i gang, oprettes der en separat optagelse, der kun er til skærm. ▪ Hvis der allerede er startet en anden optagelse kun med skærm, vil dette

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
				kommando ignoreres.
Stop_Screen		X	X	Afslut en optagelse, der kun er til skærms. Hvis nej Optagelse kun med skærm er i gang, dette kommando ignoreres.
Tag	X	X	X	Angiver årsagen til det aktive opkald til Tagged. Hvis der ikke er noget aktivt opkald, og active_call_only er falsk, vil dette ændre sig Årsagen til det forrige opkald.
call_status			X	Returnerer et svar, der angiver, om signaltjenesten CTI er opmærksom på et opkald for brugeren. Hvis den aktuelle indkaldelse af Brugeren har en optagelse af en opkaldskontaktpost i databasen, ID for den pågældende opkaldskontakt Record returneres også. Understøttede parametre i anmodningen legeme: ▪ ani (streng) – aktivt opkald Oplysninger returnerer kun sand, hvis det aktuelle opkalds ANI matcher. ▪ dnis (streng) – aktivt opkald Oplysninger returnerer kun sand, hvis DNIS for det aktuelle opkald stemmer overens. Eksempel på anmodningsorgan: { "ani" : "1234" } Denne kommando returnerer to attributter som svar på anmodningen.

- callActive (boolesk) – Sand, hvis ikonet

Kommand	Gateway Indspilnin	Smart Desktop Indspilnin	Signalserver Indspilnin	Beskrivelse
				CTI Signaling Service er opmærksom på et opkald til brugeren. ▪ contactId (heltal) – Returnerer Webex WFO kontakt ID for opkaldets Webex WFO kontakt, hvis den findes. Eksempel på svarattributter: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen

Du kan bruge kommandolinjen til at sende kommandoer til optagelseskontrolelementer.

BEMÆRK Hvis du vælger at bruge kommandolinjen, skal kommandoerne og værdierne svare til de konfigurerede kommandoer og værdier. Hvis de ikke stemmer overens, har kommandoen ingen effekt.

I følgende tabel vises kommandoerne og deres tilknyttede kommandolinjeformater. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i disse kommandoer.

Kommando	Format
Metadata	Angiv værdien af en defineret metadatanøgle, der skal knyttes til den aktuelle kontakt. Nøglen må ikke være tom. Hvis nøglens strengværdi ikke stemmer overens med en foruddefineret metadatanøgle i systemet, ignoreres den. Værdien er valgfri. (Det andet pipe-tegn i strengen skal stadig eksistere.) Hvis feltet er tomt, antages det, at du vil indstille nøglens værdi til en tom streng eller den numeriske værdi nul. Værdiens format skal svare til formatet på den nøgle, den angiver. Formaterne omfatter streng, tal og dato. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Kommando	Format
Pause	Sæt midlertidigt optagelsen af skrivebordsdata, lyd og skærm på pause. Uanset hvilket medie der aktivt fanges, vil det blive sat på pause, når denne kommando udstedes. Tjenesten stopper med at skrive data til optagelsesfilerne. I tilfælde af desktopanalysedataene fortsætter den med at skrive data, men eventuelle tastetrykhændelser vil resultere i, at den bestemte tast trykkes for at blive skrevet som en stjerne i optagelsesfilen. BEMÆRK Når der bruges gatewayoptagelse, indsættes pausehændelser i lydoptagelser under afstemningsprocessen. Denne kommando kan bruges til at sætte optagelser, der kun er på skærm, på pause: DCC -C pause
Genoptag	Genoptag tidligere afbrudt medieoptagelse på pause. DCC -C CV
Segmentstart	Start en ny segmentkontakt for det aktive opkald. DCC -C segment
Segmentstop	Stop en ny segmentkontakt for det aktive opkald. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<tilknyttet>|<slet> **EKSEMPEL** For segmentering og sletning: dcc -c segment||||sand
Tag	Send en overvågningsmeddelelse med kommandoen TAG, brugernavn og tidsstempel .dcc -c-mærke

Forenklede optagelseskontroller API

Når Forenklede optagelseskontrolelementer er konfigureret, bruger Webex WFO dataserverens godkendelse til at håndtere optagelseskontrol API-anmodninger. Derfor behøver brugerne ikke at angive brugernavn og adgangskode, når de udsteder kommandoer til optagelseskontrol. Anmodningen sendes til Webex WFO-dataserverens URL-adresse ved hjælp af GET- eller POST-metoden.

Protokol og URI

URI	FÅ: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agents ACD-server ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Metode	GET og POST
Tilladelser	Optagelseskontrolelementer
Indholdstype	ansøgning/JSON

HENT Eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

- <Dataserver IP>— Indtast dataserverens IP-adresse.
- <command> — Indtast en kommando som pause, genoptag eller tag. Den fulde liste over kommandoer er beskrevet i tabellen nedenfor.
- <agentens ACD ID> — Angiv agentens ACD ID.

- <agentens ACD server ID> - Indtast serveren ID for agentens ACD. ACD Server ID findes i Application Management > ACD Configuration

POST eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

- <Dataserver IP>— Indtast dataserverens IP-adresse.
- <command> — Indtast en kommando som pause, genoptag eller tag. Den fulde liste over kommandoer er beskrevet i tabellen nedenfor.

Indstil forenklede optagelseskontrolelementer

1. Hvis Webex WFO Data Server-webtjenester er deaktiveret, skal du genstarte den og indstille dens starttype til **Automatisk**.
2. Kontroller, at tomcat-serveren startede og implementerede krige korrekt. Se i den nyeste catalina.*.log fil i C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Indstil serverporten i URL-adressen til 8080.

   EKSEMPEL# http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Kontroller, at dit system kører korrekt ved hjælp af et værktøj som f.eks. Poster.

   Brug følgende til at foretage GET-anmodningen:

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

   Indholdstype: tekst / html; tegnsæt=UTF-8

Brug følgende til at foretage POST-anmodningen om at teste metadataene:

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

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

```
            "tekst1",
            "værdi": "Testdata"
            }
    ]
}
```

Hvis denne test viser, at dit system ikke fungerer, skal du kontrollere de seneste localhost_access_log for at få en localhost_access_log.*.txt. Denne log angiver, om der blev foretaget en anmodning til denne server. Hvis ikke, er det en indikation af, at anmodninger ikke sendes til denne server på port 8080, og du har et problem med afsenderen.

Kommandobeskrivelser

Følgende liste beskriver de tilgængelige kommandoer.

> BEMÆRK: Hver kommando kan bruge metoderne GET og POST. Se GET-eksempel for GET. POST kan variere afhængigt af kommandoen. Se eksemplet POST i beskrivelsen af hver kommando nedenfor.

Kommando	Beskrivelse

Metadata	Knytter metadata til det aktive opkald.
	
	Hvis der ikke er noget aktivt opkald, og active_call_only er falsk, vedhæftes metadata til det forrige opkald. Understøttede parametre i anmodningens brødtekst:
	
	Metadata (matrix af objekter)
	
	▪ navn (streng) – metadatanøgle
	▪ værdi (streng) –
	
	metadataværdi Eksempel POST
	
	anmodningsbrødtekst:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-nøgle":
	"text1",
	"værdi": "Testdata"

Kommando	Beskrivelse
	}] }
Pause	Sæt både skærm- og lydoptagelse på pause for det aktive opkald. BEMÆRK Når der bruges gatewayoptagelse, indsættes pausehændelser i lydoptagelser under afstemningsprocessen. Hvis optagelsen allerede er sat på pause, ignoreres denne kommando. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Genoptag	Genoptag både skærm- og lydoptagelse for det aktive opkald. Hvis optagelsen ikke afbrydes midlertidigt, ignoreres denne kommando. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Afsnit	Start en ny segmentkontakt for det aktive opkald. POST eksempel: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Start en optagelse kun med skærm. ▪ Hvis en almindelig opkaldsoptagelse er i gang, oprettes der en separat optagelse, der kun er til skærm. ▪ Hvis der allerede er startet en anden optagelse, der kun er til skærms, ignoreres denne kommando. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen skærmen,	Afslut en optagelse, der kun er til skærms. Hvis ingen optagelse kun er i gang på

Kommando	Beskrivelse
	Denne kommando ignoreres. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Tag	Angiver årsagen til det aktive opkald til mærket. Hvis der ikke er noget aktivt opkald, og active_call_only er falsk, vil dette ændre årsagen til det forrige opkald. POST eksempel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Eksport af enkelt kontakt API

Single Contact Export API giver dig mulighed for at downloade en kontakt fra Webex WFO.

Protokol og URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Metode	POST, HENT
Tilladelser	Eksporter optagelser
Indholdstype	Program/JSON
Parametre	<ID> = Kontakten ID for den kontakt, du vil eksportere. Hvis <ID> ikke findes, vises følgende fejlmeddelelse: "Anmodet kontakt findes ikke!" <format> = Det medieformat, som du vil eksportere kontakten i. Lyd- /videoformater: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formater, der kun indeholder lyd: ▪ WAV ▪ OPUS

Download en enkelt kontakt

1. Send en POST-anmodning til URL'en. Vent et stykke tid på, at Webex WFO forbereder kontakten til download.
2. Send en GET-anmodning med de samme parametre til det samme slutpunkt.

Du modtager muligvis en fejlmeddelelse som den nedenfor, der beskriver, at filen ikke findes eller muligvis er udløbet. Hvis det er tilfældet, skal du vente lidt længere og prøve igen.

{
"errorMessage": "Følgende fil findes ikke eller kan være udløbet: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Eksempel på svar

Følgende er et eksempel på et POST svar:

{
"kodning": "sand"
}

Tale Hits API

Brug denne API til at anmode om en liste over Analytics-taleforekomster fra.

Tale rammer API protokol og URI

URI	/API/hvile/cas/kontakt
Metode	GET
Parametre	CCR ID
Tilladelser	Se Audio Analytics
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Taleforekomster API svarfelter

Navn	Beskrivelse
dato	Datoanalyser blev udført i UNIX-epoken millisekunder.
Hits	Detaljerede oplysninger om taleforekomsterne.
frase	Tale sætning.
Stop	Stoppunktet for forekomsten.
revision	Nummer på talerevisionen.
tillid	Tillid sandsynlighed for talen ramt.
begynde	Startpunktet for forekomsten.
kanal	Kanalnummer for forekomsten.

Navn	Beskrivelse
kategori	Kategori for taleforekomsten.
sti	Sti til talen hit.
fornavn	Agentens fornavn.
efternavn	Agentens efternavn.
kontakt-id	ID nummer for opkaldet.
hold	Agentens teamnavn.
displayId	Agentens visning ID.
gruppe	Agentens gruppenavn.

Talehits API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


```
{
                    "dato": epoke millisekunder, "hits": [{
                              "sætning": streng, "stop":
                              nummer, "revision": nummer,
                              "konfiden": nummer, "start":
                              nummer, "kanal": nummer,
                              "kategori": streng
                    },
                    ...
          ],
          "sti": "", "firstName":
          streng, "lastName":
          streng,
```

```
        "contactid": nummer,
        "team": streng,
        "displayId": streng,
        "gruppe": streng
}
```

Undersøgelseskonfiguration API

Brug denne API til at anmode om QM oplysninger om undersøgelseskonfiguration fra.

Undersøgelseskonfiguration API-protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/undersøgelse
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM undersøgelser Vis undersøgelsesresultater QM undersøgelsesrapporter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Undersøgelse ID.
navn	Undersøgelsens navn.
beskrivelse	Beskrivelse af undersøgelsen.
skaber	Oprettelse af spørgeundersøgelse.
Lavet	Tidspunktet, hvor undersøgelsen blev oprettet i UNIX-epoken millisekunder.
totalPoints	Samlet antal point for undersøgelsen (en decimal).
providerSurveyId	Undersøgelse ID for udbyderen.

Navn	Beskrivelse
surveyProviderConnectionId	Forbindelse ID for undersøgelsesudbyderen.
statusFK	Feltnøgle for undersøgelsesstatussen.
metaDataFieldKey	Feltnøgle for metadataene.
lastModified	Den dato, hvor undersøgelsen sidst blev ændret.
Egenskaber	Detaljer vedrørende undersøgelsesegenskaber.
Spørgsmål	Detaljer vedrørende undersøgelsesspørgsmål.
id	Spørgsmål ID nummer.
surveyId	Undersøgelse ID nummer.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmål ID.
slags	Spørgsmålstype.
vægt	Vægt givet til spørgsmålet.
isKPI	Nøgletal for spørgsmålet.
lastModified	Den dato, hvor spørgsmålet sidst blev ændret.
Svar	Detaljerede oplysninger om spørgsmålets svar.
id	Svar ID nummer.
spørgsmåls-id	Spørgsmål ID.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmål ID.
slags	Spørgsmålstype.

Navn	Beskrivelse
vægt	Vægt givet til spørgsmålet.
værdi	Værdien af svaret.
lastModified	Tidspunkt, hvor værdierne for svaret sidst blev ændret i UNIC-epoketiden.

Undersøgelseskonfiguration API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


```
[
    {
        "ID": nummer, "navn":
        streng,
        "description": streng, "creator":
        streng, "created": epoke,
        "totalPoints": 0,0,
        "providerSurveyId": streng,
        "surveyProviderConnectionId": nummer,
        "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": streng,
        "lastModified": streng, "egenskaber":
        {},
        "Spørgsmål": [{
            "ID": nummer, "surveyId":
            nummer, "etiket": streng,
            "beskrivelse": streng,
            "providerQuestionId": streng, "type":
            streng,
            "vægt": decimal,
            "isKPI": boolesk,
```

```
                    "lastModified": epoke,
                    "svar": [{
                        "ID": nummer, "questionId":
                        nummer, "etiket": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerAnswerId": streng, "type":
                        streng,
                        "vægt": deimal, "værdi":
                        streng, "lastModified":
                        epoke
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": tal, // ID "navn": streng, //
            navn
            "description": streng, // beskrivelse "skaber": streng,
            "oprettet": epoke,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": streng, // providerens ID
            "surveyProviderConnectionId": nummer, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": streng, "lastModified": streng,
```

"egenskaber": {},
"Spørgsmål": [{
"ID": nummer, "surveyId":
nummer, "etiket": streng,
"beskrivelse": streng,
"providerQuestionId": streng, "type":
streng,
"vægt": decimal, "isKPI":
boolesk, "lastModified":
epoke, "svar": [{
"ID": nummer,
"questionId": nummer,

Undersøgelse ID API

Brug denne API til at anmode om oplysninger om en bestemt QM-undersøgelse fra.

Undersøgelse ID API protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/undersøgelse/<ID>
Metode	GET
Parameter	<ID> = Undersøgelse ID.
Tilladelser	Administrer QM undersøgelser Vis undersøgelsesresultater QM undersøgelsesrapporter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

UndersøgelsesID API svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Undersøgelse ID.
navn	Undersøgelsens navn.
beskrivelse	Beskrivelse af undersøgelsen.
skaber	Oprettelse af spørgeundersøgelse.
Lavet	Tidspunktet, hvor undersøgelsen blev oprettet i UNIX-epoken millisekunder.
totalPoints	Samlet antal point for undersøgelsen (en decimal).

Navn	Beskrivelse
providerSurveyId	Undersøgelse ID for udbyderen.
surveyProviderConnectionId	Forbindelse ID for
undersøgelsesudbyderen. statusFK	Feltnøgle for
undersøgelsesstatussen.	
metaDataFieldKey	Feltnøgle for metadataene.
lastModified	Den dato, hvor undersøgelsen sidst blev ændret.
Egenskaber	Detaljer vedrørende undersøgelsesegenskaber.
Spørgsmål	Detaljer vedrørende undersøgelsesspørgsmål.
id	Spørgsmål ID nummer.
surveyId	Undersøgelse ID nummer.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmål ID.
slags	Spørgsmålstype.
vægt	Vægt givet til spørgsmålet.
isKPI	Nøgletal for spørgsmålet.
lastModified	Den dato, hvor spørgsmålet sidst blev ændret.
Svar	Detaljerede oplysninger om spørgsmålets svar.
id	Svar ID nummer.
spørgsmåls-id	Spørgsmål ID.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmål ID.

Navn	Beskrivelse
slags	Spørgsmålstype.
vægt	Vægt givet til spørgsmålet.
værdi	Værdien af svaret.
lastModified	Tidspunkt, hvor værdierne for svaret sidst blev ændret i UNIC-epoketiden.

Eksempel på undersøgelse ID API JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


```
[
        {
                "ID": nummer, "navn":
                streng,
                "description": streng, "creator":
                streng, "created": epoke,
                "totalPoints": 0,0,
                "providerSurveyId": streng,
                "surveyProviderConnectionId": nummer,
                "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": streng,
                "lastModified": streng, "egenskaber":
                {},
                "Spørgsmål": [{
                        "ID": nummer, "surveyId":
                        nummer, "etiket": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerQuestionId": streng, "type":
                        streng,
                        "vægt": decimal
```

```
                    "isKPI": Boolesk,
                    "lastModified": epoke,
                    "svar": [{
                        "ID": nummer, "questionId":
                        nummer, "etiket": streng,
                        "beskrivelse": streng,
                        "providerAnswerId": streng, "type":
                        streng,
                        "vægt": deimal, "værdi":
                        streng, "lastModified":
                        epoke
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Tekst Hits API

Brug dette API til at anmode om en liste over Analytics-tekstforekomster fra.

Tekst rammer API protokol og URI

URI	/API/rest/cas/textview
Metode	GET
Parametre	CCRID
Tilladelser	Se Audio Analytics
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Tekstforekomster API svarfelter

Navn	Beskrivelse
dato	Datoanalyser blev udført i UNIX-epoken millisekunder.
efternavn	Agentens efternavn.
modtager	Den person, som e-mailmeddelelsen blev adresseret til.
e-mailBody	E-mail-meddelelsens tekst.
emne	Emnelinje i e-mail-meddelelsen.
gruppe-id	ID nummer på agentens gruppe.
hold	Navnet på agentens team.
ccrId	Registrering af opkaldsfuldførelse ID.

Navn	Beskrivelse
Hits	Detaljerede oplysninger om tekstanalysehittet.
position	Placering af forekomsten i meddelelsen.
længde	Længde af hittet.
frase	Sætning af hit.
kategori	Kategori af hittet.
agentnavn	Agentens fulde navn.
team-id	Agentens team ID nummer.
person-id	Person ID for den person, der håndterer meddelelsen.
gruppe	Agentens gruppenavn.

Teksthits API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.

```
{
        "dato": epoke millisekunder,
        "lastName": streng, "modtager":
        [streng], "emailBody": streng,
        "emne": null,
        "team": streng,
        "ccrId": nummer,
        "hits": [{
                "position": nummer, "længde":
                nummer, "sætning": streng,
                "kategori": streng

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": streng,
        "afsender": streng,
        "agentname": streng,
        "teamId": nummer,
        "personId": nummer,
        "gruppe": streng
}
```

Transskriptionseksport API

Transskriptionseksport API giver dig mulighed for at hente afskriften af et enkelt opkald ved hjælp af opkaldets opkaldsfuldførelsespost ID. Hvert opkald, der findes i en zip-fil til masseeksport af kontakter, indeholder en opkaldsfuldførelsespost ID i metadataene. Se "Opret en fil til masseeksport" i brugervejledningen *Webex WFO* for at konfigurere tilbagevendende masseeksporter eller en ad hoc-masseeksport.

For at hente resultaterne skal en konfigureret bruger med tilladelsen Administrer tale til tekstanalyse have en cookie med nøglen: hazelcast.sessionId og en værdi, der svarer til den autoriserede bruger. Sessionen ID kan hentes ved hjælp af GET-metoden for Godkend API.

Transskriptionseksport API-protokol og URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Metode	PUT
Tilladelser	Administrer tale til tekstanalyse
Indholdstype	Program/JSON

Felter i Transskriptionseksport API Anmodning

Navn	Req?	Beskrivelse
CCRID	Y	Posten for fuldførelse af opkald ID.
isRootRecording	Y	Angiver, om optagelsen er den oprindelige optagelse eller den afstemte optagelse, der er knyttet til en agent. For optagelser, der er knyttet til en agent, vil dette felt altid være Falsk.

Transcript Export API CURL fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret CURL-anmodning.

```
krølle 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Cookie: hazelcast.sessionId =
    HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Indholdstype: applikation / json; charset=UTF-8' -H
    'Accepter: */*' --data-binær
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"falsk"
}’
```