Webex WFO API referenceguide

Til installationer med ny WFM

Først udgivet: 20. juli 2021
Senest opdateret: 17. januar 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 Ciscos websted på www.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. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: 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 17

Autorisation 17

Anmodning om godkendelse 17

JSON-anmodning 18

Brug af autorisationssvaret 18

Ødelæggelse af sessionen 18

Arbejde med tekstfiler 18

Opret en API bruger til Classic Webex WFO 19

Adgang WFM API'er 21

Sideplaceringer 21

Procedurer 21

Historiske data WFM API'er 23

Godkend API 25

GET-protokol/URI 25

Anmodningsfelter 25

Eksempler på JSON-filer 25

Bøn 25

Svar 26

POST-protokol og URI 27

Anmodningsfelter 27

Eksempler på JSON-filer 27

Bøn 27

Svar 28

Masseimport af kontakter 31

Protokol og URI 31

Masseimport af kontakter API 31

Masseimport i realtid API (metadata) 31

Understøttede formater 32

Anmodnings- og svarfelter 32

CSV fileksempler 38

Fuldt eksempel 39

Kort eksempel 39

Eksempler på JSON-filer 39

Fuldt eksempel 39

Kort eksempel 40

ZIP-format 40

Bemærkninger 40

Brug af dataserveren til masseimport af kontakter 41

Masseimport af organisationer API 43

Grupper API protokol og URI 43

Grupper API anmodnings- og svarfelter 44

Hold API protokol og URI 44

Felterne Anmodning API og Svar 45

Personer API protokol og URI 45

Personer API anmodnings- og svarfelter 46

Eksempler på CSV-filer 49

Masseeksport af dataeksport API 51

HENT Masserapportdataeksport API 51

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI 51

GET Masserapportdataeksport API anmodningsfelter 51

GET Bulk Report Data Export API JSON File Eksempel 52

POST Masserapportdataeksport API 52

Protokol og URI 53

Felter i POST-anmodning 53

Eksempel på JSON-fil 54

Svarfelter 54

Synkront svar 55

Asynkront svar 55

Fileksempel 55

JSON-anmodning 56

Konfigurering af et rapportfilter 57

Konfigurer parameteren i Data Explorer 57

Konfigurer JSON til API-anmodningen 60

Konfiguration af områdefiltre 60

Datointerval 60

Relativ dato 61

Kategorier og sætninger API 63

SLET kategorier og sætninger API 63

SLET protokol og URI'er 63

HENT kategorier og sætninger API 64
GET-protokol og URI'er 64
GET-svarfelter 64
POST-kategori og sætninger API 65
POST-protokol og URI'er 65
POST-svarfelter 66
PUT-kategorier og sætninger API 66
PUT-protokol og URI'er 66
PUT-svarfelter 66
GET/POST/PUT JSON-fileksempel 67
Kontakt enhed API 69
Kontakt enhed API protokol og URI 69
Parametre 69
Eksempler på kontaktenhed API JSON-filer 69
Eksempel på svarfil 69
Massebrug af kontaktenhed API 71
Masseopdatering af kontaktenheder API-protokol og -URI 71
Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer 71
Eksempel på svarfil 71
Kontakt API 75
Protokol og URI 75
Anmodningsfelter 75
Udførelse af en kombinationssøgning 82
Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle 82

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle med en bestemt værdi 82

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser 83

Eksempel på JSON-fil 84

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true 85

Grundlæggende søgning i Kontakt API 87

Protokol og URI 87

Anmodningsfelter 87

Svarfelter 88

Eksempel på JSON-fil 89

Kontakt Overvågning API 91

Protokol og URI 91

Svarfelter 91

Eksempel på JSON-svar 92

Evalueringsformular API 93

Protokol og URI 93

Svarfelter 93

Eksempel på JSON-fil 95

Evalueringsformular-id API 99

Protokol og URI 99

Svarfelter 99

Eksempel på JSON-fil 101

Eksportér API 105

Protokol og URI 105

Anmodningsfelter 105

Svarfelter 105

Eksempel på CSV-filoutput 108

Generisk tekstimport API 109

Protokol og URI 109

JSON-anmodningsfelter 109

Eksempel på JSON-fil 110

Generisk tekstimport med flere filer API 113

Protokol og URI 113

Anmodningsfelter 113

Understøttede formater 114

Eksempel på batch CSV-fil 115

ZIP-fileksempel 115

Eksempel på JSON-fil 116

JSON krop 116

Indhold 117

Importere API 119

HENT Importprotokol og URI 119

GET-felter til importanmodning 119

HENT Importér svarfelter 119

GET Import JSON-fileksempel 120

POST Importprotokol og URI 122

Importere POST-svarfelter 122

POST Import JSON-fileksempel 123

JSON-format 123

Format for POST-vellykket respons 124

API'er til importpræferencer 125

Opret importindstillinger API 125

Opret protokol og URI for importpræferencer 125

Opret felter i Anmodning om importpræferencer 125

Opret importpræference JSON-fileksempel 126

Opret systemsvar for importpræferencer 126

Slet importindstillinger API 126

Slet protokol og URI for importpræferencer 126

Slet systemsvar for importpræferencer 126

Importpræferencer API 127

Protokol og URI for import af præferencer 127

Felter til svar på importpræferencer 127

Eksempel på JSON-fil 127

Systemrespons 129

Importindstillinger efter id API 129

Importpræferencer efter id-protokol og URI 129

Importpræferencer efter ID-svarfelter 129

Importer præferencer efter ID JSON-fileksempel 130

Systemrespons 130

Opdater importindstillinger API 130

Opdater protokol og URI til importpræferencer 131

Opdater svarfelter for importpræferencer 131

Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference 131

Opdater systemsvar for importpræferencer 132

Inklusions-/ekskluderingsliste API 133

GET Inclusion / Exclusion List API 133

GET Inclusion / Exclusion List API protokol og URI 133

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter 133

Felter til API svar på GET-service 135

GET Service API JSON-fileksempel 136

PUT Inkluder/Ekskluder liste API 136

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 137

PUT Inkluder/Udelad liste API anmodningsfelter 137

Felter til PUT inkluderer/ekskluderer liste API svar 138

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel 139

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API 140

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API protokol og URI 140

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter 140

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelter 142

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel 143

SLET Inkluder/ekskluder liste API 143

SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 143

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar 143

Interaktionsoversigt Læs API 144

Protokol og URI 144

Eksempel på svar 144

Job API 145

Protokol og URI 145

Anmodningsfelter 145

Svarfelter 145

Eksempler på JSON-filer 147

Bøn 147

Svar 147

API'er til organisationsstruktur 149

Tildel roller til en person API 149

Tildel roller til en person API protokol og URI 149

Tildel roller til en person API anmodningsfelter 149

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel 149

Fælles gruppe API 150

Fælles Gruppe API protokol og URI 150

Fælles gruppeanmodningsfelter API 150

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger) 150

Fælles API protokol og URI 151

Fælles API anmodningsfelter 151

Almindelige API svarfelter 151

Eksempel på fælles API JSON-fil 152

Gruppe API 153

Gruppe API protokol og URI 153

APIGruppeanmodningsfelter – Alle grupper 154

Felter API svar fra grupper 154

Eksempel på gruppe API JSON-fil 155

Gruppér efter id (med Teams) 156
Gruppér efter id (med Teams) protokol og URI 156
Gruppér efter id (med Teams)-anmodningsfelter 156
Gruppér efter id (med Teams)-svarfelter 156
Gruppér efter id (med teams) JSON-fileksempel 157
Gruppe-person API 158
Gruppe-person API protokol og URI 158
Felter til anmodning om API gruppeperson 158
Felter til API svar til gruppepersoner 158
Gruppeperson API JSON-fileksempel 159
Gruppe (med område) API 159
Gruppe (med anvendelsesområde) API protokol og URI 159
Gruppe (med område) API anmodningsfelter 159
Gruppe (med område) API svarfelter 160
Gruppe (med område) API JSON-fileksempel 160
Tilladelser API 160
Tilladelser API protokol og URI 160
Felter til tilladelser API svar 161
Eksempler på tilladelser API JSON-fil 161
Person API 161
Person API protokol og URI 162
Felter til anmodning om API person 162
Eksempel på person API JSON-fil 163
Person efter ID API 164

Person by ID API protokol og URI 164
Person efter ID-API anmodningsfelter (PUT-metode) 164
Felt til person efter id API svar 167
Person efter id API JSON-fileksempel 168
Personens tidszone API 169
Personens tidszone API protokol og URI 169
Personens tidszone- API svarfelter 169
Personens tidszone API JSON-fileksempel 170
Roller API 170
Roller API protokol og URI 170
Roller API anmodningsfelter 170
Roller API svarfelter 171
Roller API JSON-fileksempel 171
Team API 172
Team API-protokol og -URI 172
Felter API teamanmodninger 173
Eksempel på team API JSON-fil 173
Teams efter id (med agenter) 173
Teams efter id (med agenter), protokol og URI 173
Felter i Teams efter id (med agenter) 174
Svarfelter for team efter id (med agenter) 174
Teams efter id (med agenter) JSON-fileksempel 175
Team (med omfang) 177
Teamprotokol (med omfang) og URI 177

Teamanmodningsfelter (med omfang) 177

Teamsvarfelter (med område) 177

Team (med omfang) JSON-fileksempel 177

Lejer API 178

Lejerprotokol og API-protokol og -URI 178

Felter i Lejeranmodning API 178

Felter til API svar fra lejer 179

Eksempel på lejer API JSON-fil 179

Optagelseskontrolelementer API 181

Optagelseskontrol API protokol og URI 181

URI anmodningsparametre 182

Forespørgselsparametre 182

Optagelseskontrol, autentificering API-protokol og -URI 185

Logge på optagelseskontrolelementerne API 186

Logge af optagelseskontrolelementerne API 187

Optagelseskontrolelementer API anmodningskommandoer 187

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen 191

Forenklede optagelseskontrolelementer API 193

Protokol og URI 193

Eksportér API med én kontakt 199

Protokol og URI 199

Eksempel på svar 200

Tale rammer API 201

Tale rammer API protokol og URI 201

Taleforekomster API svarfelter 201

Talehits API JSON-fileksempel 202

Undersøgelseskonfiguration API 205

Undersøgelseskonfiguration API protokol og URI 205

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter 205

Undersøgelseskonfiguration API JSON-fileksempel 207

Undersøgelses-id API 211

Undersøgelses-id API-protokol og -URI 211

Felter til undersøgelses-id API -svar 211

Eksempel på API JSON-fil for undersøgelses-id 213

Tekst rammer API 215

Tekst rammer API protokol og URI 215

Tekstforekomster API svarfelter 215

Teksthits API JSON-fileksempel 216

Transskriptionseksport API 219

Transskription, eksport API protokol og URI 219

Felter til eksport API anmodning om afskrift 219

Eksempel på transskriptionseksport API CURL-fil 219

Kom godt i gang

Webex WFO inkluderer RESTful API'er, der giver dig mulighed for at interagere med applikationen på forskellige måder. Dette afsnit forklarer, 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 på Webex WFO. Derfor skal det 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 at få yderligere oplysninger.

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

Du kan finde oplysninger om, hvordan du opretter legitimationsoplysninger for denne anmodning, under Oprette 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	Req?	Type	Beskrivelse
landestandard	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-id	Y	Streng	Id for lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
Sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standardindstilling = en
Lejer-ID	N	Streng	Id'et for den lejer, brugeren tilhører. Medtag lejer-id'et, hvis brugeren har de samme legitimationsoplysninger til logon (bruger-id og adgangskode) for mere end én lejer.

JSON-anmodning

```
{
        "locale": streng, "userId":
        streng, "password":
        streng, "sprog": streng,
        "tenantId": heltal
}
```

Brug af autorisationssvaret

Når dine legitimationsoplysninger er accepteret, modtager du et svar, der indeholder et sessions-id. Sessions-id'et skal inkluderes som overskrift i alle efterfølgende API opkald. Sådan kontrollerer Webex WFO, at du er logget ind og autoriseret til at bruge API'erne.

> BEMÆRK: Nogle API udviklingsværktøjer som Postman gemmer sessions-id'et og sender det tilbage på efterfølgende anmodninger uden behov for indgriben. Andre API værktøjer kræver, at du indstiller overskriften
> Manuelt.

Dette sessions-id skal formateres i et nøgleværdipar med "cookie" som nøgle og sessions-id'et tilføjet efter "hazelcast.sessionId=" som vist i følgende nøgleværdipar.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Sessions-id'et, som det vises i Autoriser API-svaret>"

Ødelæggelse af sessionen

Ved nedlukning af applikationen skal du ødelægge HTTPS-sessionen (log ud).

Log ud

- Udsted en HTTPS DELETE-anmodning for at:

  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 gør det muligt at medtage specialtegn, der ikke er tilgængelige med ASCII kodning.

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 gøre det muligt for tredjepartsprogrammer at godkende med Webex WFO.

> BEMÆRK Hvis du vil oprette denne bruger, skal du have standardrollen Systemadministrator eller en rolle med tilsvarende tilladelser. Denne rolle bruger én systemadministratorlicens.

Du kan finde flere oplysninger om godkendelse og godkendelse af en bruger med Webex WFO under

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 på som systemadministrator.

   > BEMÆRK Hvis du logger på produktet for første gang, skal du oprette en ekstra administrativ konto.

2. Naviger til Applikationsadministration > > brugerkonfiguration > brugere.
3. Vælg indstillingen **Opret en ny bruger** , og udfyld følgende felter i afsnittet Brugeroplysninger.
   - **Fornavn** og **efternavn** – Indtast et for- og efternavn, der identificerer brugerens formål. Du kan f.eks. skrive **API** som fornavn og **bruger** som efternavn.
   - **Brugernavn** – Angiv en gyldig e-mailadresse. Dette er brugerens Webex WFO-brugernavn, der bruges til at logge på.
4. Angiv en adgangskode, der opfylder lejerens krav til adgangskodekompleksitet, i **feltet Adgangskode** .
5. I feltet **Roller** skal du tildele brugeren systemstandardadministratorrollen.
6. **Indstil feltet Team** til Standardteam. Du kan angive denne værdi til et alternativt team, 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. Når du vælger et lejernavn, fremhæves alle teams i gruppen.

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

Relaterede emner

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Adgang til WFM API'er

Webex WFO New 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 New WFM API'er

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

- Skriv tidsplan

4. Aktivér tilladelsen Personlige adgangstokens under **Open 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. Naviger 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 historiske data API dokumentation følger det format, der er angivet nedenfor.

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

Autorisere

1. Naviger 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 godkendt 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/rest/godkend
Metode	GET

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
landestandard	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-id	Y	Streng	Id for lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
Sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standardindstilling = en
Lejer-ID	N	Streng	Id'et for den lejer, brugeren tilhører. Medtag lejer-id'et, 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/rest/godkend
Metode	POST

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
landestandard	N	Streng	Brugerens landelokaliseringskode.
bruger-id	Y	Streng	Id for lejerens bruger.
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
Sprog	Y	Streng	Brugerens sprog. Standardindstilling = en
Lejer-ID	N	Streng	Id'et for den lejer, brugeren tilhører. Medtag lejer-id'et, 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 indsætte metadata og optagelser i en HTTPS-anmodning i flere dele.

Der er to Bulk Import API'er:

- Massekontaktimport 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 af kontakter API til at masseimportere kontakter via dataserveren. Se Brug af dataserveren til masseimport af kontakter.

- Kontakt-API i realtid – bruges af Webex WFO Smart Desktop-optagelsesklient. Indsætter metadata først og uploader derefter optagelser separat senere, baseret på svaret fra metadataindsættelsen. 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/kontakt/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 API i realtid, men kan bruges til masseimport.
WAV	Et lydoptagelsesformat.
WEBM	Et kombineret lyd- og videooptagelsesformat.
WEBMA	Et format kun med lyd (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

CSV- og JSON-filerne 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	Bruges i CSV og JSON. Agent-id'et 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 regnearket Brugereksport (Programadministration > Global > Brugere > Import og eksport > Eksport > bruger-id). Det er ikke den det samme som id'et i Webex WFO-brugerprofilen. ▪ AD-login. Et domæne\brugernavn (kræver "\"). ▪ E-mailadresse. En e-mailadresse (kræver "@"). Når du bruger en CSV til at overføre kontakter, kræves agent-id'et. Hvis du bruger JSON til at foretage anmodningen, er agent-id'et valgfrit. I sidstnævnte tilfælde indstilles agent-id'et til id'et for den godkendte bruger, der starter overførslen. Maks. tegn = 254 Standard = ingen
AssocCallId	N	Bruges i CSV og JSON. Et id, der binder kontakter sammen. For eksempel har et overført opkald fra en agent til en anden hver især det samme id. Maks. tegn = 52 Standard = NULL
Audio.Location	N	Brugt i CSV og JSON. I underobjektet Audio. Nøglenavnet (fil) på optagelsen i flerpartsanmodningen. Dette kan være et hvilket som helst understøttet optagelsesformat (lyd/skærm/kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have en gyldig udvidelse, der matcher medietypen for optagelsen. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen

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

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = Tom streng
ClientTimeZone	N	Brugt i CSV og JSON. Tidszonen i UTC-format. Windows Time er også understøttet. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er knyttet til Olson-tid. Maks. tegn = 255 Standard = Kundens tidszone som defineret i Webex WFO **EKSEMPEL** –06:00
KontaktStartTimeMs	N	Brugt i CSV og JSON. Starttiden i millisekunder GMT siden 1970-01-01 (UNIX-tid). En værdi i dette felt er påkrævet, så hvis værdien mangler, bruger API den aktuelle uploadtid. Bemærk, at dette sandsynligvis resulterer i en dårlig brugeroplevelse med mange kontakter, der har det samme tidsstempel. **VIGTIG** Hvis du importerer kontakter med Excel, skal du formatere kolonnen Starttid til Vise millisekunder (se Excel-brugerdokumentationen for mere information). Ellers afkorter Excel millisekunder, hvilket resulterer i en falsk tid og forhindrer optagelser i at importere korrekt. Maks. tegn = lang Standard = aktuel uploadtid **EKSEMPEL** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Retning	N	Brugt i CSV og JSON. Opkaldets retning, indgående eller udgående. 1 = udgående 0 = indgående

Navn	Req?	Beskrivelse
		Maks. tegn = 1 Standard = NULL
Kurvediagram	N	Brugt i CSV og JSON. Agentens linje/forlængelse. Maks. tegn = 64 Standard = NULL
metadata.<brugerdefinerede metadata feltnavn>	N	Brugt i CSV. De tilpassede metadatafelter, der skal udfyldes. Feltet oprettes, hvis det ikke eksisterer. Enhver kolonne, der begynder med "metadata", vil blive behandlet som et tilpasset metadatafelt. **EKSEMPEL** For at indstille "accountNumber" skal du oprette en kolonne med navnet "metadata.accountNumber". Maks. tegn feltnavn = 39 Maks. tegn i tilpasset metadataværdi = 2056
CustomMetadata	N	Brugt i JSON. De tilpassede metadatafelter, der skal udfyldes. Feltet oprettes, hvis det ikke eksisterer. Objektet indeholder data i form af navn/værdi-par. **EKSEMPEL** "kontonummer":"123456" Maks. tegn feltnavn = 39 Maks. tegn i tilpasset metadataværdi = 2056
Optagelse 1	Y	Brugt i CSV. Nøglenavnet (fil) på optagelsen i flerpartsanmodningen. Dette kan være et hvilket som helst understøttet optagelsesformat (lyd/skærm/kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have en gyldig udvidelse, der matcher medietypen for optagelsen. Udvidelsen

Navn	Req?	Beskrivelse
		identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Optagelse 2	N	Brugt i CSV. Nøglenavnet (fil) på optagelsen i flerpartsanmodningen. Dette kan være et hvilket som helst understøttet optagelsesformat (lyd/skærm/kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have en gyldig udvidelse, der matcher medietypen for optagelsen. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Optagelse 3	N	Brugt i CSV. Nøglenavnet (fil) på optagelsen i flerpartsanmodningen. Dette kan være et hvilket som helst understøttet optagelsesformat (lyd/skærm/kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have en gyldig udvidelse, der matcher medietypen for optagelsen. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. **NOTE** Der skal være en lydfil, ellers mislykkes importen. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Recording2Offset	N	Brugt i CSV. Forskydningen af Optagelse2 fra Optagelse1. **EKSEMPEL** En lydfil (WAV), der starter 5 sekunder efter skærmfilen (WEBM), har en offset på 5000 (5000 = 5 sekunder). Maks. tegn = lang

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = 0
Skærm.Placering	N	Brugt i CSV og JSON. I underobjektet Skærm. Nøglenavnet (fil) på optagelsen i flerpartsanmodningen. Dette kan være et hvilket som helst understøttet optagelsesformat (lyd/skærm/kombineret). Kun en enkelt lydfil pr. kontakt er tilladt. Nøglenavnet skal have en gyldig udvidelse, der matcher medietypen for optagelsen. Udvidelsen identificerer filen som en lyd- eller skærmoptagelse eller begge dele. Maks. tegn = 128 Standard = Ingen
Screen.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 skærmforskydningen fra når kontakten starter. Max tegn = lang Standard = ContactStartTimeMs

CSV fil eksempler

CSV kan uploades som en del af en flerparts uploadanmodning. Nogle regler vedrørende formatet er som følger.

- Antallet af kolonner er variabelt. For eksempel, hvis du altid vil bruge kundens tidszone, behøver du ikke at inkludere kolonnen Tidszone i CSV.
- Kolonnerne inkluderet i CSV kan være i enhver rækkefølge.
- Antallet af kolonner i hver række skal svare til antallet af overskriftskolonner.
- Hvis en værdi har et komma, skal den være omgivet af anførselstegn.
- Hvis en værdi ikke er kendt for en specifik kontakt, men overskriften findes, skal du bruge en tom streng til den kolonne.

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

Fuldstændig eksempel

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Linje,CallingAddress,Retning,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,opkald1.webmv,opkald1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kort eksempel

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

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2,1447100000000,ring1.wav
2,1447110000000,ring2.wav
```

JSON-fil eksempler

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

Fuldstændig eksempel

Det følgende er et eksempel på en formateret JSON-fil.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central Standard Time",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Retning":1,
    "Lyd":[
        {
            "Placering":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Skærm":[
            "Placering":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "kontonummer":"123456",
```

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

Kort eksempel

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

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

ZIP format

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

- Navnet på filen er nøglen, der skal henvises til i CSV/JSON.
- Enhver mappestruktur i ZIP-filen bliver fladtrykt og ignoreret.

For eksempel ser en flerdelt anmodning ud som følgende.

```
batch.zip
    batch.csv (indeholder 2 rækker, for opkald1 og opkald2)
    ring1.wav
    call2.wav
```

Denne flerdelte anmodning behandles, som om filerne alle var i ZIP eller alle individuelt i flerdelt anmodning.

Bemærkninger

- Rækkefølgen af filer er ligegyldig.
- En upload for en kontakt, der indeholder et optagelsesfilnavn, men som ikke inkluderer den optagelse, vil ikke blive indsat.

- En upload, der indeholder en optagelse, der ikke henvises til i en CSV eller JSON, vil ignorere denne optagelse.

VIGTIG Du skal have lejeradministratoradgang, adgang til dataserveren for at bruge til masseimport af kontaktpersoner, og masseimporttilladelsen skal være markeret for din rolle.

Brug af dataserveren til massekontakt importere

Du kan bruge Bulk Contact Import API til at uploade kontakter i bulk gennem dataserveren. Brug

af Bulk Contact Import API kræver følgende:

- Webex WFO-administratorrolle med masseimporttilladelsen aktiveret.
- Læse-/skriveadgang til dataserveren.

Sådan uploader du kontakter samlet gennem dataserveren:

FORUDSÆTNING For at en masseimport kan uploade filer med en dataserver, skal dataserveren konfigureres i Webex WFO. Dette kan være en Data Server, der allerede bliver brugt til evt Andet formål eller en ny dataserver. Hvis du konfigurerer en ny dataserver til masseimport, se emnet "Dataserverkonfiguration" i *Webex WFO Brugervejledning*.

1. For at bruge en dataserver, der allerede er konfigureret i Webex WFO, skal du navigere til **Dataserverkonfiguration** side (Application Management > System Configuration > Data Server Configuration) og vælg den pågældende dataserver.
2. I den **Regional dataserver ACD Synkroniseringsindstillinger** afsnit, sørg for at **Aktiver Capture** er valgt, og at **Generisk (standard**) ACD er tildelt.
3. Klik på **Save (Gem)**.
4. Opret en CSV (ikke JSON) fil, der indeholder alle påkrævede felter, plus eventuelle valgfrie, som du vil tilføje.
5. Præfiks filen med ordet KONTAKT. 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 KONTAKT-præfikset som følger:

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. Placer CSV-filen og alle tilknyttede mediefiler i mappen GIS <tenant> på dataserveren. Denne mappe er på den placering, der er defineret af feltet Regional Data Server GIS File Location på siden Data Server Configuration.

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

Bulk Organisation Import API

Bulk Organisation Import 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 en 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.

> **VIGTIG** Hvis du uploader en CSV-fil til en bulk-organisationsimport til grupper eller hold, skal kolonneoverskrifterne matche de tilsvarende anmodnings- og svarfelter i tabellerne nedenfor nøjagtig. Du kan ikke omarrangere eller udelade nogen af kolonnerne, selvom de ikke er nødvendige for hver enkelt post.

Grupper API Protokol og URI

URI	/api/upload/grupper
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	multipart/form-data

Grupper. En gruppe identificeres af kolonnen gruppenavn. Hvis værdien i gruppenavn matcher en eksisterende gruppe, bruges denne gruppe. Hvis gruppenavn er nyt, oprettes en gruppe med det navn og aktiveres.

Grupper API Anmodning og svar Felter

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

Hold API Protokol og URI

URI	/api/upload/teams
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	multipart/form-data

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

Teams API Anmodning og svar Felter

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Holdets ID i ACD. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere teamdata og se dem i den resulterende CSV-fil. **NOTE** Hvis holdet er et nyt hold, skal ID'et sættes til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
navn	Y	Navnet på teamet. Max tegn = 60
aktiveret dato	Y	Datoen gruppen blev aktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = aktuel dato
deaktiveret Dato	Y	Datoen gruppen blev deaktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
parentGroupId	Y	Navnet på den gruppe, som holdet tilhører.
produktivitet Compilation	Y	Angiver, om holdets statistik skal medtages, når Capture-tjenesten kompilerer produktivitetsstatistikker (Sandt/False). Standard = sand

Personer API Protokol og URI

URI	/api/upload/personer
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	multipart/form-data

Personer. En person identificeres via e-mail, adLogin eller acdId. Hvis nogen af disse værdier matcher en eksisterende person, bruges denne person. Hvis denne persons teammedlemskab, navn, tidszone, lokalitet eller aktive status er ændret, opdateres den i overensstemmelse hermed. Hvis en matchende person findes, udtømmer API aldrig en af de tre identifikatorer

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

Personer API Anmodning og svar Felter

Navn	Req?	Beskrivelse
personId	Y	Personens ID i Webex WFO. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere persondata og se dem i den resulterende CSV-fil. Brug 0 (nul), hvis dette er en ny person.
e-mail	Y	Brugerens e-mailadresse. Maks. tegn = 254 Standard = ingen
fornavn	Y	Brugerens fornavn. Maks. tegn = 50 Standard = ingen
efternavn	Y	Brugerens efternavn. Maks. tegn = 50 Standard = ingen
tidszone	N	Agentens tidszone. Standard = Kundens tidszone Se en komplet liste over tidszonenavne Import og Eksport af brugere . **EKSEMPEL** Amerika/Chicago
adLogin	N	Brugerens Active Directory-loginnavn. Maks. 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 = aktuel dato
deaktiveret	N	Den dato, hvor brugeren blev deaktiveret i formatet MM/DD/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, brugeren bruger. Standard = en
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	Holdene inden for brugerens område. Flere hold er adskilt af semikolon.
aktivere skemalægning	N	Angiver, om brugeren kan planlægges i True eller False-format (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
virksomhedens startdato	N	Den dato, brugeren startede med virksomheden i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (kun WFM). Standard = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
virksomhedens Slutdato	N	Datoen, hvor brugeren forlod virksomheden i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (kun WFM). Standard = ingen
afdeling Startdato	N	Den dato, brugeren startede med 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
erReconcileOnly	N	Når det er valgt, bruger agenten gateway-optagelse, og alle agentens opkald kræver afstemning efter opkald (kun QM). Standard = ingen
scopetenant	N	Når den er indstillet til TRUE, har brugeren rækkevidde over alle grupper, teams og brugere. Når den er indstillet til FALSK, er brugerens omfang som konfigureret i felterne Scope Teams og Scope Groups (True/False). Standard = ingen
acdId	Y	Brugerens ID i ACD. Standardindstilling = ingen BEMÆRK Dette felt er obligatorisk, hvis du har markeret afkrydsningsfeltet "Aktivér planlægning for denne bruger".
acdServerId	Y	Id'et på den ACD, der er datakilden for brugeren.

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standardindstilling = ingen BEMÆRK Dette felt er obligatorisk, hvis du har markeret afkrydsningsfeltet "Aktivér planlægning for denne bruger".

CSV fil Eksempler

Grupper CSV eksempel

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

Eksempel på teams CSV

```
id,navn,aktiveretdato,deaktiveretdato,overordnet gruppe-id,produktivitetkompilering
0,Bilsalg, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Sandt
0,Salg af dele, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Falsk
```

Masseeksport af rapportdata API

Masseeksport af rapportdata API giver dig mulighed for at hente data fra rapporter i Data Explorer. Hvis de data, du anmoder om, er for store til at returnere med det samme, giver det dig et anmodnings-id til at hente data, når de er klar.

Når du har konfigureret filtre i rapporten i Data Explorer, kan du justere rapportparametrene i det API opkald.

> BEMÆRK: Du kan maksimalt eksportere 1.000 poster i hver eksportanmodning. Hvis du har brug for at eksportere mere end 1.000 poster, skal du oprette flere, mere begrænsede eksporter.

HENT Masseeksport af rapportdata API

Med GET-metoden til eksport af masserapportdata kan du bruge API til at kontrollere status for en tidligere anmodning eller hente data fra en asynkron anmodning ved hjælp af et anmodnings-id.

> BEMÆRK: Svaret på en GET- eller POST-handling indeholder et anmodnings-id, hvis de anmodede data er for store eller ikke kan returneres hurtigt.

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI

URI	/api/rest/dataexplorer/rapport/eksport/request/{requestId}
Metode	GET
Tilladelse	Rapportoprettelse
Indholdstype	Tekst/CSV
Parametre	requestId

GET Masserapportdataeksport API anmodningsfelter

Navn	Krævet	Beskrivelse
Anmodnings-id	Y	Det anmodnings-id, der blev returneret, da POST-handlingen blev udført

GET Bulk Report Data Export API JSON File Eksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.


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


POST Masseeksport af rapportdata API

POST-metoden til masseeksport af rapportdata returnerer API dataene fra en rapport i Data Explorer. Hvis de ønskede data er små nok til at blive returneret hurtigt, medtager svarorganet rapportdataene i CSV format. Hvis de ønskede data er for store eller ikke kan returneres hurtigt, indeholder svarteksten anmodnings-id, som kan bruges til at hente dataene senere.

> **VIGTIGT** Denne API udfases. Den er kun tilgængelig for eksisterende Cisco-kunder, der allerede bruger den. Hvis du vil bruge denne API, skal du kontakte Cisco Support.

Protokol og URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Metode	POST
Tilladelse	Rapportoprettelse
Indholdstype	Tekst/CSV
Parametre	rapport-id

Felter i POST-anmodning

Navn	Beskrivelse
Skemanavn	Skemanavnet for en del af API. Disse skal kopieres fra JSON-fileksempel.
Handling	Den opgave, API skal udføre. I dette tilfælde "Export_CSV."
QName	Det kvalificerede navn. Du kan finde disse oplysninger ved at åbne rapporten i Datafinder og derefter åbne din browserkonsol. Søg efter strengen **RENDER_REACT_REPORT** i konsollen for at finde QName.
Kodet parameterværdier	De værdier, du vil ændre fra standardrapporten. Værktøjet De parametre, der angives her, skal først konfigureres i rapporten i Data Explorer. Se Konfiguration af et rapportfilter.
Forskydning	Afstanden fra den øverste celle længst til venstre i tabellen til den celle, som API skal starte med at returnere data fra. Den første forekomst af forskydning i brødtekstanmodningen angiver rækker, og den anden forekomst angiver kolonner.
Grænse	Det største antal celler, API skal returnere. Den første forekomst af begrænsning i brødtekstanmodningen angiver rækker, og den anden forekomst angiver kolonner.

Eksempel på JSON-fil


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


Svarfelter

Der er to mulige svar på dette API. Hvis dataene kan returneres hurtigt, indeholder et synkront svar de ønskede data i CSV format. Hvis de anmodede data ikke kan returneres hurtigt, vil svaret indeholde et JSON-svar med et anmodnings-id og status for anmodningen. Disse output omfatter felter, der er defineret i følgende tabeller.

Synkront svar

Felt	Beskrivelse
Indholdstype	Formatet af indholdet. Kun CSV format er tilgængeligt.
Indhold Omfang	Det samlede antal tilgængelige rækker og det samlede antal kolonner tilgængelig.
Brødtekst	Rapportdataene i CSV format.

Asynkront svar

Felt	Beskrivelse
Anmodnings-id	Formatet af indholdet. Kun CSV format er tilgængeligt.
Status	Den aktuelle tilstand for anmodningen. BEMÆRK En meddelelse, der ikke kan behandles med det samme, sættes i meddelelseskø og gemmes som et job i databasen, så den Kan spores. Statusfeltet viser status for jobbet på opkaldstidspunktet. En af følgende statusser vises. ▪ Sat i kø – anmodningen registreres korrekt i meddelelseskøen og databasen. ▪ Behandling – Den meddelelse, der er sat i kø, behandles, men har ikke nået en af de endelige tilstande. ▪ Mislykkedes – anmodningen kunne ikke gennemføres. ▪ Annulleret – anmodningen blev stoppet. ▪ Udløbet – den tid, der var tilladt for jobbet, løb ud, før det blev behandlet. ▪ Sortlistet – Antallet af opkald har overskredet grænsen, og dette opkald vil ikke blive returneret.

Fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret anmodning.

JSON-anmodning


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

Konfigurering af et rapportfilter

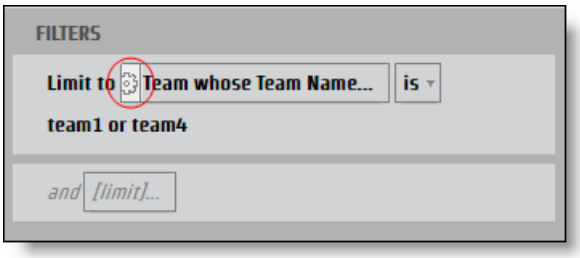
En af funktionerne i Bulk Report Data Export API er muligheden for at ændre filtrene i en rapport, når der ringes til API. Du kan konfigurere filtrene ved at redigere teksten i POST-anmodningen. Hvis du vil ændre et filter ved hjælp af API, skal du foretage nogle få ændringer af rapporten i Data Explorer på forhånd.

Konfigurer parameteren i Data Explorer

Hvis du vil konfigurere et filter, så det kan opdateres via API opkaldet, skal du redigere filterets parametre i Data Explorer.

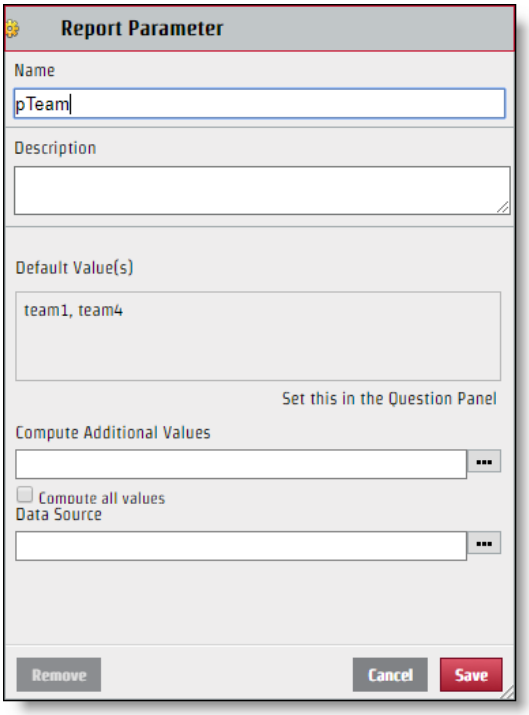
Konfigurer parameteren

1. Åbn den rapport, du vil eksportere, fra listen Rapporter i Data Explorer.
2. Klik på **Rediger** for at åbne spørgsmålspanelet.
3. I afsnittet Filtre i panelet Spørgsmål skal du klikke på ikonet Parameter ud for det filter, du vil opdatere. Parameterikonet ligner en del af et tandhjul, og det er placeret i venstre side af feltet Filter. Følgende billede viser parameterikonet med en rød cirkel.



   Dialogboksen **Rapportparameter** åbnes.

4. Angiv et navn i **feltet Navn** på den parameter, der kan bruges som en JSON-nøgle.

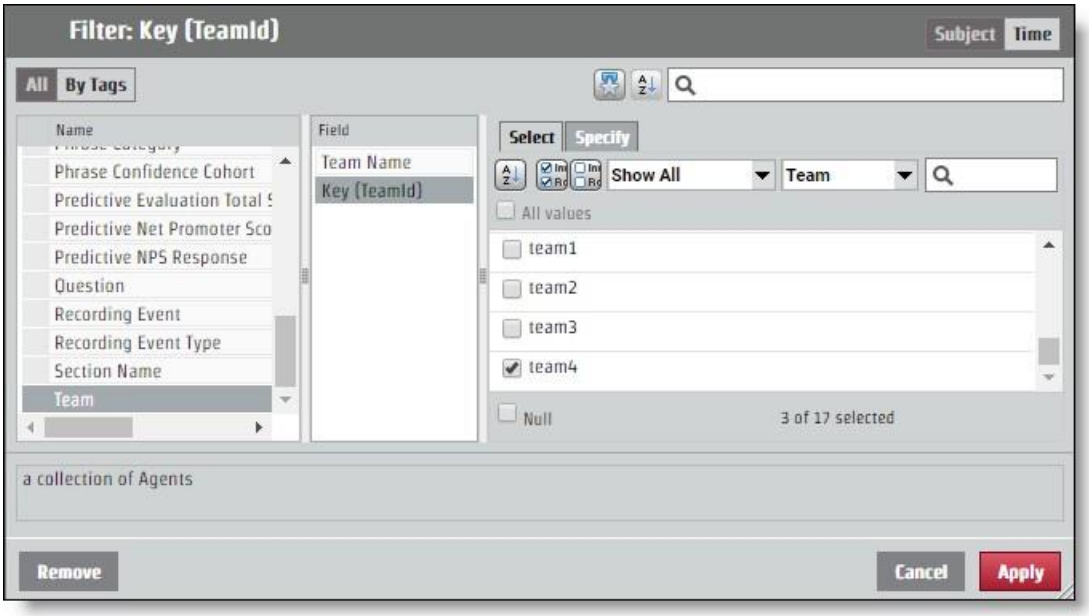


5. Klik på **Save (Gem)**.

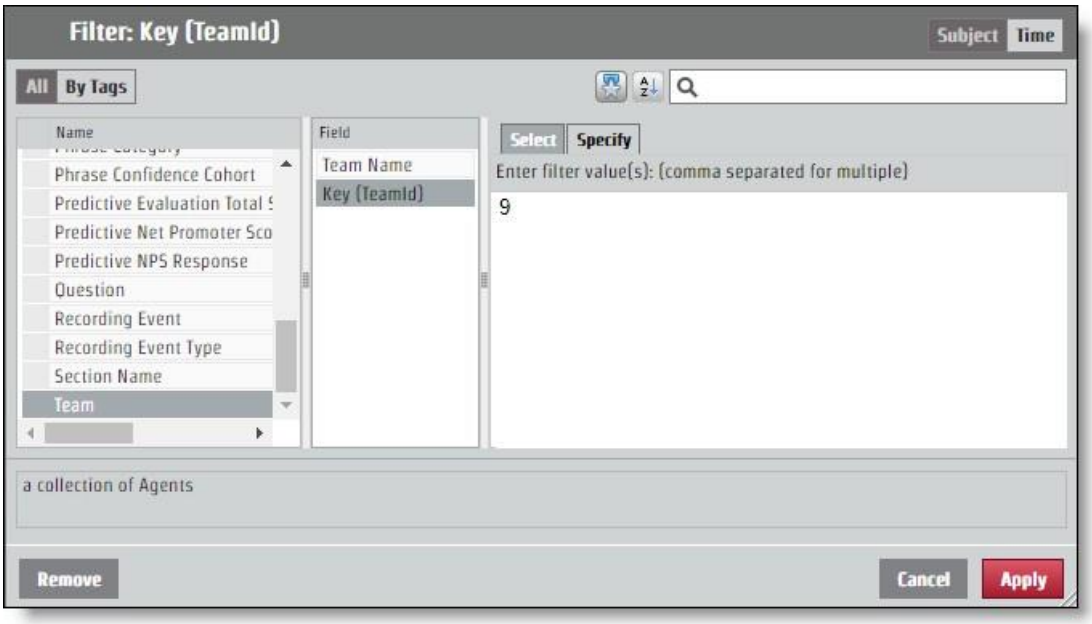
Når filteret er konfigureret, kan det redigeres via API anmodningen. Selvom det parameternavn, du opretter, bruges til nøglenavnet i JSON-nøgleværdiparret, er den værdi, der vises i sektionen Vælg i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis den værdi, du skal bruge til JSON-filen. For at ændre JSON-filen korrekt skal du identificere det specifikke navn på værdien.

Identificere den specifikke værdi

1. Klik på feltet **Filter** med værdier, der skal identificeres, i panelet Spørgsmål for at åbne dialogboksen Filter.
2. Marker kun afkrydsningsfeltet ved siden af den værdi, du vil identificere.



3. Åbn fanen **Angiv** . Den specifikke værdi vises i ruden Filterværdi CSV rude.



Konfigurer JSON til API Anmodning

Det nøgleværdipar, du bestemte ud fra navngivning af parameteren og identifikation af værdien, skal føjes til JSON-anmodningen. Ændringer af filteret foretages via **feltet codedParamValues** .

Hvis rapporten returnerer oplysninger for alle teams, men du kun ønsker oplysninger fra teamet med den specifikke værdi "9", skal den kodede JSON for ParamValues se ud som i følgende eksempel. I dette eksempel blev parameteren navngivet "pTeam", så det er nøglen i JSON-filen.

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

Konfiguration af områdefiltre

Processen til konfiguration af en parameter til at returnere oplysninger fra et bestemt tidsinterval fungerer på samme måde som redigering af feltet kodede ParamVærdier for ethvert andet filter. Der er flere specifikke tidsperioder som år, måned og kvartal. De specifikke tidsperioder har fanen **Angiv** , der fungerer som enhver anden filterværdi. Der er også indstillinger for områder: Relativ dato og Datointerval. Hver indstilling for starttidspunkt kræver forskellige værdier i JSON-filen.

Datointerval

Indstillingen Datointerval bruger nøjagtige datoer til at bestemme intervallet. Den API bruger UNIX-epoketid, så enhver dato og ethvert klokkeslæt, du vil bruge som parameter for et område, skal konverteres.

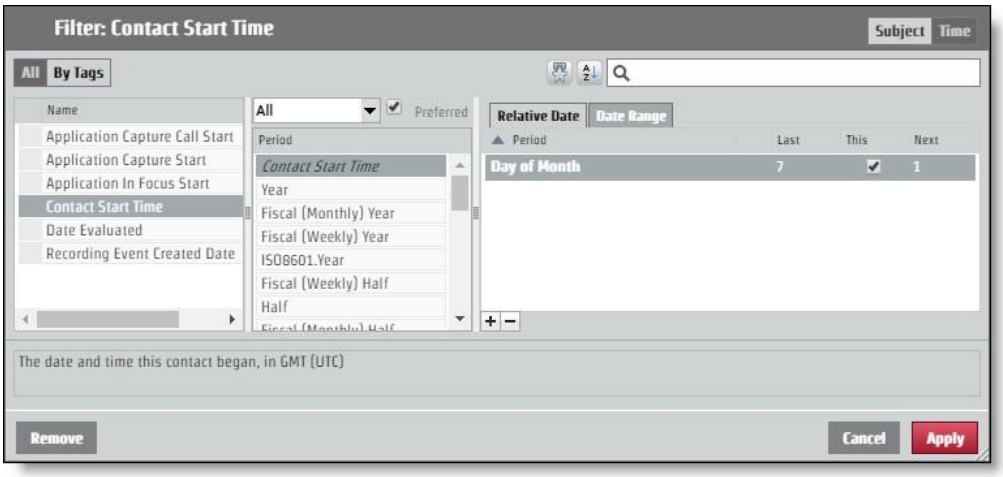
> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** En rapport, der ikke angiver et slutområde, trækker alle oplysninger fra intervalstarttiden og fremefter. For tilbagevendende rapporter kan du bruge denne funktion og tage tiden af den sidste
> I rapporten, som formateres i UNIX-epoketid, og som bruger dette tal som starten på det nye område. På denne måde kan du få alle de oplysninger, du har brug for, og aldrig behøver at oversætte tider til UNIX-epoketid.

For en anmodning, der konfigurerer tidsintervallet den 15. juni 2017, skal de kodede ParamValues se ud som følgende eksempel. I dette eksempel er parameternavnet "pDate".

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

Relativ dato

Indstillingen Relativ dato opretter et interval uden specifikke datoer. Dette omfatter tidsperioder, der er relative i forhold til dags dato. I dialogboksen Filter kan du vælge en tidsperiode og bestemme, om du vil have et antal tidsperioder før den aktuelle, denne aktuelle tidsperiode og et antal fremtidige tidsperioder. I følgende eksempel er tidsintervallet angivet for de sidste syv dage, i dag og i morgen.



Hvis du vil anmode om dette layout via API anmodningen, skal de kodede ParamValues se ud som i følgende eksempel. I dette eksempel er parameternavnet "pContactStartTime".

...

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

...

Kategorier og sætninger API

Brug denne API til at arbejde med kategori- og udtrykslister

fra. Disse metoder bruges til de API kategorier og udtryk:

- Hent – henter oplysninger om kategori og udtryk
- Indlæg – Opretter kategorier og udtryk
- Put – opdaterer kategori- og udtryksoplysninger
- Slet – sletter oplysninger om kategori og udtryk

SLET kategorier og sætninger API

Denne metode sletter kategori- og udtryksoplysninger.

SLET protokol og URI'er

Uri'er:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
sætning	/api/rest/cas/sætning
Metode	SLET
Tilladelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer lejer
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

EKSEMPEL

Sletning af en kategori: /api/rest/cas/phraselist?id=13

Sletning af en sætning: /api/rest/cas/phrase?id=7

Systemet reagerer med følgende:

{"udgår":1}

HENT kategorier og sætninger API

Denne metode henter oplysninger om kategorier og udtryk.

GET-protokol og URI'er

Uri'er:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
sætning	/api/rest/cas/sætning
Metode	GET
Tilladelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer lejer
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

GET-svarfelter

Navn	Beskrivelse
Kategorier	Detaljerede oplysninger om Analytics-kategorier.
id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
languageId	Tegnstreng, der angiver sproget. **EKSEMPEL:** US English = en-us

Navn	Beskrivelse
Sætninger	Detaljerede oplysninger om Analytics-sætninger.
frase	Sætning, der skal søges efter.
fonetisk	Fonetisk stavning af den sætning, der skal søges efter.
lyderLigesom	Alternative versioner af udtrykket, der lyder som måludtrykket.
tillid	Konfidensværdi, der angiver sandsynligheden for, at forekomsten er korrekt.
id	Udtrykkets id-nummer.
kategori-id	Kategori-id-nummer for udtrykket.
stat	Agentens kontakttilstand.

POST-kategori og sætninger API

Denne metode opretter kategori- og udtryksoplysninger.

POST-protokol og URI'er

Uri'er:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
sætning	/api/rest/cas/sætning
Metode	POST
Tilladelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Administrer lejer
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

POST-svarfelter

Navn	Beskrivelse
kategori	Detaljerede oplysninger om Analytics-kategorier.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
languageId	Tegnstreng, der angiver sproget. **EKSEMPEL:** US English = en-us

PUT-kategorier og sætninger API

Denne metode opdaterer kategori- og udtryksoplysninger.

PUT-protokol og URI'er

Uri'er:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
sætning	/api/rest/cas/sætning
Metode	PUT
Tilladelser	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrer lejer
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

PUT-svarfelter

Navn	Beskrivelse
Kategorier	Detaljerede oplysninger om Analytics-kategorier.

Navn	Beskrivelse
id	Kategori ID.
beskrivelse	Beskrivelse af kategorien.
languageId	Tegnstreng, der angiver sproget. **EKSEMPEL:** US English = en-us
Sætninger	Detaljerede oplysninger om Analytics-sætninger.
frase	Sætning, der skal søges efter.
fonetisk	Fonetisk stavning af den sætning, der skal søges efter.
lyderLigesom	Alternative versioner af udtrykket, der lyder som måludtrykket.
tillid	Konfidensværdi, der angiver sandsynligheden for, at forekomsten er korrekt.
id	Udtrykkets id-nummer.
kategori-id	Kategori-id-nummer for udtrykket.
stat	Agentens kontakttilstand.

GET/POST/PUT JSON-fileksempel

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

```
{
        "kategorier": [{
                "id": nummer, "kategori":
                streng, "beskrivelse": streng,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "sætninger": [{
```

"sætning": streng, "fonetisk":
streng, "lyder": streng, "tillid":
nummer, "id": nummer,
"kategoriId": nummer,
"tilstand": nummer

},
...
],
"tillid": antal
}

Kontaktenhed API

Brug API kontaktenhed til at hente en liste over enheder.

Kontaktenhed API protokol og URI

URI	/api/rest/optagelse/contactDevice
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inkludereIkke-konfigurerede enheder	N	Boolesk	Når indstillingen er indstillet til sand, medtages ikke-konfigurerede enheder. Standard = falsk Accepterede værdier. ▪ sand ▪ falsk
elementerPerside	N	Nummer	Antallet af elementer, der vises pr. side.
sortKolonne	N	Tekst	person-id
sortDirection	N		Indstillinger ▪ opstigende ▪ nedstigende

Eksempler på kontaktenhed API JSON-filer

Eksempel på svarfil

```
[{
```

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

Masseoverførsel af kontaktenheder API

Brug API Kontaktenhed på én gang til at massetilføje enheder.

Contact Device Bulk API-protokol og URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM

Se Kontakt enhed API for at få flere oplysninger.

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer

Eksempel på svarfil

```
{
    "tilføj": [
        {
            "konfigureret": sandt,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": falsk,
            "isStereo": falsk,
            "loggetInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "navn": "SEPWIN7X64003"
            "person-id": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telefonigruppe-id": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "konfigureret": sandt,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459, "Partition": ""},
```

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

```
                "person-id": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "Opdater": [
            {
                "konfigureret": sandt,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "lokalnummer": "9504",
"id": 412466, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "loggetInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "navn": "CSFWIN10X64004"
                "person-id": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "konfigureret": sandt,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "lokalnummer": "9503",
"ID": 41251    1, "partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "navn": "CSFWIN10X64003"
                "person-id": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt os API

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

Protokol og URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
Metode	GET
Tilladelser	Søg efter kontakter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parametre	ID = id for en eksisterende kontakt. Denne ressource finder URI et bestemt kontakt-id. Hvis {id} ikke findes, returnerer svaret en fejlkode i stedet for en tom liste. beginTime = <begyndende tidsstempel for kontakterne>

Anmodningsfelter

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

Parameter	Beskrivelse
agent	Brugerens id. Den accepterede værdi er et heltals-id. Parameteren ("agent") skelner mellem store og små bogstaver og skal udelukkende være små bogstaver. Hvis en bruger bruger bruger parameteren med stort A, returneres alle agenter. VALGFRI
Ani	Den automatiske nummeridentifikation (ANI) for et opkald. Med andre ord identificerer ANI nummeret på den opkaldende part. Den accepterede værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn.

Parameter	Beskrivelse
	Denne parameter kan vises 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. i det foregående eksempel søges der efter kontakter med enten ani=1234 ELLER ani=4567). VALGFRI.
assocCallId	Det tilknyttede kontakt-id, der binder kontakter sammen baseret på en kunde oplevelse. VALGFRI.
startdato	Returner kun poster, der starter på eller efter den angivne dato. FORMAT: ÅÅÅÅ-`MM-DD`. Hvis der ikke er angivet noget interval, og startdato ikke er angivet, er standardværdien 60 dage før i dag.
starttid	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	Et kontakt-id fra en tredjepartsintegration. Den accepterede værdi er streng. VALGFRI.
kanEvaluer	Angiver, om brugeren kan evaluere denne kontakt. Den accepterede værdi er sand. Sandt returnerer kontakten, hvis brugeren kan evaluere kontakten, når vedkommende er logget 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: SS.`
udelukke	Returnerer en URI (Uniform Resource Identifier) for den angivne værdi. Klik på URI for at se de data, der er knyttet til den angivne værdi. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ hændelse – Returnerer en URI, der peger på hændelsesdataene. ▪ metadata – Returnerer en URI, der peger på metadataene. ▪ metadata.key1 – returnerer en URI, der peger på attributten key1 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 heltals-id. VALGFRI.
hasRecording VÆRDIER:	Returner kun kontakter, der er knyttet til en optagelse. VALGFRI. ▪ sand ▪ falsk

Parameter	Beskrivelse
	Hvis du ikke medtager denne parameter, filtrerer forespørgslen ikke kontakter efter optagelser.
time	Om kontaktevalueringen er markeret til personale. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ sand ▪ falsk ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
inProgress	Om kontaktevalueringen er i gang. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ sand ▪ falsk ▪ 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: ▪ sand ▪ falsk ▪ 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: ▪ sand ▪ falsk ▪ 1 (sandt) ▪ 0 (falsk)
searchStats	Returnerer det samlede antal tilgængelige poster, der svarer til "antallet". Hvor accepterede værdier er: ▪ sand ▪ 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: ▪ sand ▪ falsk ▪ 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 heltals-id. VALGFRI.
oplæring	Om kontaktevalueringen er markeret til træning. VALGFRI. VÆRDIER: ▪ sand

Parameter	Beskrivelse
	▪ falsk ▪ 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.

```
HENT ~/api/rest/optagelse/kontakt?beginDate=2018-01-01&metadata=telefon
```

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

```
HENT ~/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/rest/recording/contact?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" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"gruppe" : {
"navn" : "gruppe 1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/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 kontaktpersoner 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 for kontakten.
assocCallId	Tilknyttet kontakt-id for 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	Vist 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"
    }
}
```

Overvågning af kontakter 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, hvor administratoren ringer til dette API.

Alle kontakter registreres i databasen og vises sammen med denne 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 denne API.

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

PROTOKOL OG URI

URI	/api/rest/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
    }
}
```

Evalueringsformular API

Brug denne API til at anmode om QM evalueringsformularoplysninger fra.

Protokol og URI

URL	/api/rest/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.
slut	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 sektion ID.
navn	Sektionsnavn på evalueringsformular.
rækkefølge	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
rækkefølge	Den rækkefølge, som spørgsmålet vises i i afsnittet.
vægt	Vægt anvendt på spørgsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmålet.
indstillinger	Detaljerede oplysninger om spørgsmålsmuligheder.
id	Indstillings-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.
rækkefølge	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/rest/recording/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.
slut	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 sektion ID.
navn	Sektionsnavn på evalueringsformular.
rækkefølge	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
rækkefølge	Den rækkefølge, som spørgsmålet vises i i afsnittet.
vægt	Vægt anvendt på spørgsmålet.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmålet.
indstillinger	Detaljerede oplysninger om spørgsmålsmuligheder.
id	Indstillings-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.
rækkefølge	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



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

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

Udførsel 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 indstillingen er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet dette 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'et på den 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 Output af filEksempel

Følgende er et eksempel på den eksporterede CSV fil, der indeholder de ønskede data. Overskrifterne i CSV filen 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

Import af generisk tekst API

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

Protokol og URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metode	INDLÆG, SÆT
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'et. Kontakten importeres ikke, hvis ikonet Der er allerede brugt id 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 er angivet 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

Den generiske tekstimport med flere filer giver API 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 ved hjælp af en Webex WFO-API, skal teksten være UTF-8 kodet. Dette gør det muligt at medtage 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

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

> BEMÆRK Hvis du bruger dataserveren til at overføre filer, skal navnet på CSV- eller JSON-filen 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'et. Kontakten er ikke

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			importeret, hvis id'et allerede har været 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 brugt i e-mails til at spore trådede diskussioner. Afgrænset af rør (hvis filen er i CSV-format) eller i et JSON-array (hvis filen er i JSON-format).
afsender	N	Streng	Afsendernavn. Dette kan være, men behøver ikke at være, en e-mailadresse.
emne	N	Streng	Emne knyttet til kontakten.
tekstType	Y	Streng	Tekstens kilde. Gyldige værdier: ▪ snak ▪ e-mail ▪ facebook ▪ andre ▪ hjemmeside
tid	Y	Tid	Starttidspunkt knyttet til kontakten. Format = Unix-epoketid i millisekunder.
brugernavn	Y	Streng	Login for den bruger, der er knyttet til kontakten.

Understøttet Formater

En multipart upload 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 ovenstående formater. Når filen er pakket ud, behandles indholdet af filen, som om det var inkluderet i en standard flerdelt anmodning. Se for mere information.

VIGTIG CSV- og JSON-filer kan kun bruges til kontaktdata, og ZIP-filer kan kun bruges til at komprimere filerne til en multipart-upload. Indholdsfiler kan ikke bruge CSV, JSON eller ZIP-fil formater.

Batch CSV fil Eksempel

textType, filnavn, evalForm, tid, brugernavn, afsender, modtager, emne, metadata, referencer, id-e-mail, email1.txt, 1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, min konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com |agent2@cisco.com,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-fil Eksempel

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

- Navnet på ZIP-filen er nøglen, der skal henvises til i CSV/JSON.
- Enhver mappestruktur i ZIP-filen bliver fladtrykt og ignoreret.

For eksempel ser en flerpartsanmodning sådan ud.

tekstkontakter.zip

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

chat1.txt

Denne flerdelte anmodning behandles, som om filerne alle var i ZIP eller alle individuelt i flerdelt anmodning.

JSON fil Eksempel

JSON Legeme


```
[
        {
                "textType": "e-mail", "tid":
                1439993633000,
                "brugernavn": " john.smith@acme.com ",
                "sender": "minafsender",
                "filnavn": "email1.txt",
                "subject": "Dette er emnet for e-mailen eller teksten",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "navnet på evalForm. Upload fungerer kun med
navn eller eneste id. Der kan kun tildeles én evalForm."
                },
                "tid": 1439993633000,
                "brugernavn": " john.smith@acme.com ",
                "sender": "min afsender",
                "filnavn": "chat1.txt",
                "subject": "Dette er emnet for e-mailen eller teksten" "modtager": [
                        "modtager 1",
                         "modtager 2"
                ],
                "metadata": {
```

"field1" : "value1", "field2" :
"value2"
},
"referencer": [
"reference 1",
"reference 2"
],
}
]

Indhold

email1.txt

Dette er e-mailens brødtekst.

Importere API

Denne API afslører REST-lignende slutpunkter til at udføre importer. Det giver dig mulighed for at hente information om back-end-objektmodellerne (det vil sige 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 hold.
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	multipart/form-data

FÅ importanmodning Felter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Hvis den er indstillet, returnerer agenter tilknyttet dette ACD ID.
grundlæggende info	N	Boolesk	Når den er indstillet til True, returneres kun grundlæggende agentoplysninger (ID, fornavn, efternavn, medarbejdernummer).

Som standard (det vil sige uden indstillede parametre) returneres alle agenter, uanset aktiveringsstatus.

BEMÆRK Alle varianter gennemtvinger visningsregler. Kun agenter, der er synlige for den, der ringer op, returneres.

GET importsvarfelter

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.
Flerværdige	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.

Eksempel på GET-import af JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
        "felter": [
                {
                        "nøgle": "id",
                        "label": "Team-id", "påkrævet": sand,
                        "multiværdid": falsk, "typer": [
                        {
                                "code": "Heltal", "description": "Tal",
                                "format": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "nøgle": "navn",
                "label": "Navn", "påkrævet":
                sand, "multiværdid": falsk,
                "typer": [
                {
                    "code": "Tekst", "beskrivelse": "Tekst",
                    "format": "Eksempel på tekst"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Aktiveret dato", "påkrævet": sand,
            "multiværdid": falsk, "typer": [
                {
                    "code": "MM/DD/YYYY",
                    "description": "US dato", "format":
                    "07/04/2016"
                },
                {
                    "code": "DD/MM/YYYY", "description":
                    "Europæisk dato", "format": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "nøgle": "produktivitetKompilering", "etiket":
        "Produktivitetskompilering", "påkrævet": sand,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "code": "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	flerdelt/formular-data

Importer 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	Feltet for den back-end-model, som dataene skal knyttes til.
datatype	Datatype i CSV-kolonnen, som angiver for back-end, om der kræves yderligere transformationer for dataene.

Eksempel på POST-import af JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

JSON-format

```
{
        "tenantId":1,
        "kortlægning":[
                {
                        "column":"Team-id",
                        "field":"id", "dataType":
                        "Heltal"
                },
                {
                        "column":"Navn"
                        "field":"name", "dataType":
                        "Tekst"
                },
                {
                        "column":"Aktiveret dato",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/ÅÅÅÅ"
                },
                {
```

```
                    "column":"Productivity Compilation",
                    "field":"productivityCompilation", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
        ]
}
```

Format for POST-successvar

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

Importér præference-API'er

Importpræferencer er brugerdefinerede data, der bruges som en del af CSV-filimportprocessen. Disse data reducerer indsatsen ved at importere filer ved at give dig mulighed for at bevare dine foruddefinerede præferencer for import af CSV-filer.

I dette afsnit beskrives følgende importpræference-API'er:

Opret importpræferenceAPI

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

Opret importpræferenceprotokol og URI

URI	/api/rest/importpreference
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelt/formular-data

Opret importpræferenceanmodningsfelter

Felt	Beskrivelse
navn	Navnet på den nye importpræference.
slags	Type importpræference.
Tilknytninger	Liste over felttilknytninger for importpræferencen.
mark	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type af data i marken.

Opret JSON-fileksempel på importpræference

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

Opret svar på importpræferencesystem

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

Slet importpræferenceAPI

API'en Slet præference giver dig mulighed for at slette en eksisterende importpræference.

Slet importpræferenceprotokol og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Hvor id er id'et for den importpræference, du vil slette.
Metode	SLET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelt/formular-data

Slet svar på importpræferencesystem

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

Importér præferencer API

API'en Importindstillinger henter alle importindstillinger for den aktuelle lejer.

Importpræferenceprotokol og URI

URI	/api/rest/importpreference
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	flerdelt/formular-data

Svarfelter til importindstillinger

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

Felt	Beskrivelse
Indstillinger	Liste over importindstillinger.
Personer	Liste over brugerimportpræferencer.
id	Importpræference-id.
navn	Importpræferencenavn.
slags	Type importpræference.
Tilknytninger	Liste over felttilknytninger for importpræferencen.
mark	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
datatype	Type af data i marken.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

```
                "personer": [
                    {
                        "id": 1,
                        "navn": "Min brugertilknytning", "type":
                        "personer", "tilknytninger": [
                            {
                                "felt": "personId",
                                "kolonne": "Person-id",
                                "dataType": "Heltal"
                            },
                            {
                                "felt": "e-mail",
                                "kolonne": "E-mail", "dataType":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "navn": "Min tomme kortlægning",
                        "type": "personer",
                        "Tilknytninger": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupper": [
                    {
                        "id": 3,
                        "navn": "Min gruppekortlægning", "type":
                        "personer",
```

```
                    "Tilknytninger": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systemrespons

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

Importer præferencer efter id API

Importer indstillinger efter id API henter en importindstilling efter id, så du kan se den.

Importpræferencer efter id-protokol og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
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	Id for importpræferencer.
navn	Navn på importpræference.
slags	Type af importpræference.
Tilknytninger	Liste over felttilknytninger for importindstillingen.

Felt	Beskrivelse
mark	Felt for den angivne importpræference.
kolonne	Kolonneoverskrift for feltet.
dataType	Type af data i feltet.

Importer præferencer efter ID JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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


Systemrespons

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

Opdater importpræference API

Med API Opdater indstillinger kan du redigere en eksisterende importindstilling.

Opdater protokollen om importpræferencer og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Hvor id er id'et for den importindstilling, du vil redigere.
Metode	PUT
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Opdater svarfelter for importpræferencer

Felt	Beskrivelse
navn	Navn på importindstillingen.
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.

Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

```
{
        "navn": "opdateret navn", "type":
        "personer", "kortlægning": [
                {
                        "felt": "personId", "kolonne":
                        "Person-id", "dataType":
                        "Tekst"
                }
        ]
```

```
}
```

Opdater systemsvar for importpræferencer

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

Inklusions-/eksklusionsliste API

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

- HENT InclusionExclusion: Giver dig mulighed for at hente en eller alle inklusions-/ekskluderingslister.
- PUT InclusionExclusion: Giver dig mulighed for at opdatere oplysninger på listen Inclusion/Exclusion.
- POST InclusionExclusion: Giver dig mulighed for at oprette en inklusions-/ekskluderingsliste.
- SLET InclusionExclusion: Giver dig mulighed for at slette en Inkluder/Ekskluder-liste.

GET inklusions-/eksklusionsliste API

Med GET Inkluderings-/Ekskluderingsliste kan du hente én eller alle Inkluder/Ekskluder-lister.

GET Inclusion / Exclusion List API protokol og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON
Parametre	<id> = Inklusive/ekskluderingsliste-id

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Y	Heltal	Inklusions-/ekskluderingsliste-id.
inklusionsekskluderingstype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			1 = Inklusion 2 = Udelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltal	Mønstertype for inklusions-/eksklusionslisten" 1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer) 3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 Kode med 822-udvekslingen. * = Vilkårligt antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 kodeks. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EXAMPLE** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** : Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der Indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), behandler Excel nummeret som en matematisk

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV fil til tekst (.TXT), åbn filen i Excel, og definer dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	N	Heltal	Id for retningen af opkaldet: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

Felter til API svar for Hent

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

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inklusions-
/ekskluderingsliste-id. inklusionsekskluderingstype	
	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	
	1 = Inklusion 2 = EkskluderingEkskluderingMønsterType
	Mønstertype for inklusions-
/eksklusionslisten"	
	1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer) 3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer

EKSEMPEL 612822???? inkluderer eller udelukker alle numre i 612-områdenummeret med 822-børsen.

	* = Vilkårligt antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller udelukker alle numre i områdenummeret 612. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EXAMPLE** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** : Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+) tegn behandler Excel tallet som et matematisk udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV fil til tekst (.TXT), åbn filen i Excel, og definer dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	Id for retningen af opkaldet: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

GET Service API JSON-fileksempel

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

PUT Inkluder/Ekskluder liste API

PUT Inkluder/Ekskluderingsliste giver dig mulighed for at opdatere eksisterende inklusions-/ekskluderingslister.

PUT Include/Exclude List API Protocol og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	PUT
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON

Anmodningsfelter for PUT-inkludering/-ekskludering API

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Y	Heltal	Inklusions-/ekskluderingsliste-id.
inklusionsekskluderingstype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype: 1 = Inklusion 2 = Udelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltal	Mønstertype for listen Inklusion/ekskludering: 1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer) 3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 Kode med 822-udvekslingen. * = Vilkårligt antal cifre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			EKSEMPEL 612* inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 kodeks. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EXAMPLE** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** : Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der Indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), behandler Excel nummeret som et matematisk udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV fil til tekst (.TXT), åbn filen i Excel, og definer dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	N	Heltal	Id for retningen af opkaldet: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

Felter til PUT inkluderer/ekskluderer liste API svar

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

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inklusions- /ekskluderingsliste-id. inklusionsekskluderingstype Inkluderings-
/ekskluderingstype:	1 = Inklusion 2 = Udelukkelse

inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inklusions-/eksklusionslisten"

Felt	Beskrivelse
	1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer) 3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller udelukker alle numre i 612-områdenummeret med 822-børsen. * = Vilkårligt antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller udelukker alle numre i områdenummeret 612. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EXAMPLE** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** : Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+) Tegn behandler Excel tallet som et matematisk udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV fil til tekst (.TXT), åbn filen i Excel, og definer dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	Id for retningen af opkaldet: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel

{

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

POST-inklusions-/eksklusionsliste API

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste giver dig mulighed for at oprette en liste over kontakter, der skal inkluderes i eller udelades fra optagelse.

POST Inklusions-/eksklusionsliste API protokol og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Y	Heltal	Inklusions-/ekskluderingsliste-id.
inklusionsekskluderingstype	Y	Heltal	Inkluderings-/ekskluderingstype: 1 = Inklusion 2 = Udelukkelse
inclusionExclusionPatternType	N	Heltal	Mønstertype for inklusions-/eksklusionslisten" 1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer)

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	N	Streng	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn og plustegnet (+): ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 Kode med 822-udvekslingen. * = Vilkårligt antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller udelukker alle tal i området 612 kodeks. + = Landekodeindikator (kun gyldig i starten af strengen) **EXAMPLE** +44 inkluderer eller ekskluderer kontakter i Storbritannien. **VIGTIGT** : Hvis du eksporterer en inkluderings- eller ekskluderingsliste, der indeholder en international opkaldskode med plustegnet (+), behandler Excel nummeret som et matematisk udtryk. Hvis du vil bruge disse lister, skal du konvertere den eksporterede . CSV fil til tekst (.TXT), åbn filen i Excel, og definer dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning		N	Heltal Id for retningen af opkaldet:

Felt	Req?	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
inclusionExclusionListId	Inklusions- /ekskluderingsliste-id. inklusionsekskluderingstype Inkluderings-
/ekskluderingstype:	1 = Inklusion 2 =
EkskluderingEkskluderingMønsterType	Mønstertype for inklusions- /ekskluderingslisten: 1 = ANI (opkaldsnummer) 2 = DNIS (opkaldt nummer) 3 = Lokalnummer 4 = Telefonnummer 5 = Enhver
mønster	Mønster for tallene på listen Inklusion/eksklusion. Dette giver dig mulighed for at angive et interval af numre, der skal medtages eller udelades. Mønsterfeltet tillader to jokertegn: ? = et enkelt ciffer **EKSEMPEL** 612822???? inkluderer eller udelukker alle numre i 612-områdenummeret med 822-børsen. * = Vilkårligt antal cifre **EKSEMPEL** 612* inkluderer eller udelukker alle numre i områdenummeret 612.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	Id for retningen af opkaldet:

1 = Indgående

Felt	Beskrivelse
	2 = Udgående 3 = Enten

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel

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

SLET Inkluder/Ekskluder liste API

SLET Inkluder/Ekskluder-liste giver dig mulighed for at slette en Inkluder/Ekskluder-liste.

SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar

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

Interaktionsoversigt læses API

Brug Interaktionsoversigt Læs API til at eksportere interaktionsoversigter.

Protokol og URI

URI	/api/rest/cas/interaktionsoversigt? ClientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Metode	GET
Tilladelser	Se tale til tekst-analyse
Parametre	ClientAppId = En streng, der repræsenterer det program, der kaldte API. Den tildeles, når en app er godkendt til at aktivere API. ccrID = Id'et for den CCR, som oversigten er tilknyttet.

Eksempel på svar


```
{
	"status": "succes",
	"Resumé": "Jack ringede til sit mobilselskab for at forhøre sig om opgradering af sit dataabonnement, da han gennemgik sine data for hurtigt. Kundeservicemedarbejderen bekræftede Jacks identitet ved at bekræfte hans navn, kontonummer, fødselsdato og telefonnummer. Agenten slog derefter Jacks konto op og så, at han brugte en masse data. Agenten nævnte en 60GB-plan for $75 men Jack sagde, at han ville have brug for mere. Agenten tilbød derefter en 120 GB plan for $90 som også omfattede ubegrænsede opkald inden for Nordamerika. Jack spurgte, om oversøiske opkald ville blive inkluderet, og agenten sagde, at forskellige lande har forskellige satser. Jack besluttede at opgradere til 120GB-planen, og agenten bekræftede ændringen. Jack var tilfreds og takkede agenten, før han gennemførte en kundetilfredshedsundersøgelse.",
	"Årsag": "Succes"
}
```

Arbejdspladser API

Dette API muliggør enkle forespørgsler af de sidste "X"-optagelsesafstemningsjob for at give detaljer om status for job under flyvning samt historiske afstemningsjobdetaljer.

Protokol og URI

URI	/api/hvile/afstemning/job
Metode	GET
Tilladelser	Administrere lejer
Indholdstype	Ikke gældende

Anmodningsfelter

Navn	Beskrivelse	Bemærkninger
grænse	Antallet af job, der skal returneres	Standardindstilling = 1
Lejer-ID	Lejer-id'et til Forespørgsel om afstemningsjob	Dette felt gælder kun for systemadministratorkonti. For lejeradministratorbrugere bruger feltet som standard brugerens lejer-id.

Svarfelter

Felt	Type	Beskrivelse
id	Numerisk	Job-id.
Lejer-ID	Numerisk	Lejer-id for jobbet.
jobStartDate	Epoke	Jobstartdato.
jobEndDate	Epoke	Jobslutdato.

Felt	Type	Beskrivelse
jobStatus	Streng	Jobstatus. Mulige værdier: ▪ PLANLAGT ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ AFBRUDT ▪ FÆRDIG
minContactDate	Epoke	Mindste kontaktdato, der skal søges efter.
maxContactDate	Epoke	Maksimal kontaktdato at søge efter.
optagelserBehandlet	Numerisk	Antal behandlede optagelser.
recordingsToProcess	Numerisk	Antal optagelser, der skal behandles.
cdrMatches	Numerisk	Antal matchede CDR'er.
rootResultingInCcr	Numerisk	Antal rodoptagelser, der resulterede i kontaktoprettelse.
ccrsCreated	Numerisk	Antal oprettede CCR'er.
extensionTableMatches	Numerisk	Antal enheder, der matcher kontakter i dette afstemningsjob.
acdMatches	Numerisk	Antal ACD kampe.
gennemsnitSucces	Numerisk (millisekunder)	Gennemsnitlig fuldførelsestid for hver vellykket afstemt rodoptagelse.
successCount	Numerisk	Antal korrekt behandlede rodoptagelser.
succesTotalTime	Numerisk (millisekunder)	Den samlede tid, det tog at behandle alle rodoptagelser, der viste sig at have matchende kontakter.
isScheduledJob	Sand/falsk	Job blev udløst af en tidsplan.
opdateretdato	Epoke	Tidsstempel for den seneste opdatering af jobbet.

Felt	Type	Beskrivelse
producerHostName	Streng	Værtsnavnet på den maskine, der oprettede jobbet.
consumerHostName	Streng	Værtsnavnet på den maskine, der forbrugte jobbet.
kontaktAfstemningVarighed	Numerisk (sekunder)	Varighed af den tid, det tager at afstemme kontakter.
realtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighed af hændelser i realtid.
nonRealtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighed af ikke-realtidshændelser.
workflowDuration	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,
```

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

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

Denne API opretter en ny gruppe med de angivne data.

Den Fælles Gruppe API protokol og URI

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

Almindelige gruppeanmodningsfelter API

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)

Denne 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

Fælles 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 for 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 for 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 for brugeren i det angivne team.
e-mail	E-mail-adressen på brugeren i det angivne team.
skillId	-id for brugeren i det angivne team.

Eksempel på fælles API JSON-fil

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	Det gruppe-id, som brugeren har adgang til.

APIGruppeanmodningsfelter - Alle grupper

Den opretter nye grupper, som brugeren har adgang til.

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Gruppe-id til for 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.

Felter til gruppesvar API

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

Navn	Beskrivelse
id	Gruppe-id til for den gruppe, der skal vises.
navn	Navn på gruppen.

Eksempel på gruppe API JSON-fil

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 Rockets",
                "aktiveret",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Gruppér efter id (med Teams)

Grupper efter id (med teams) giver dig API mulighed for at angive oplysninger for den angivne gruppe (herunder 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 SLETNI NG AF INDLÆ G
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Gruppe-id

Gruppér efter id (med Teams)-anmodningsfelter

POST-metoden 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, der skal vises.
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 teamet.

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 få vist, gentildele og tilføje en person til en gruppe.

Gruppe-person API protokol og URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Metode	GET LÆG INDL ÆG
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	groupId - id for den gruppe, som personerne

Felter i Gruppeperson API anmodninger

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.

Felter til API svar til gruppepersoner

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 anvendelsesområde) 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.

Gruppefelter (med område) API anmodninger

POST-metoden opretter en gruppe i den angivne overordnede gruppe.

Navn	Req?	Beskrivelse
Navn	Y	Navn på gruppen.
parentGroupId	Y	Den overordnede gruppes id.

Felter til gruppe (med område) API svar

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

Navn	Beskrivelse
navn	Navn på gruppen.
id	Id for 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 API tilladelser 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

Felter til tilladelser API svar

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

Navn	Beskrivelse
id	Id for den specifikke tilladelse.
navn	Navnet på tilladelsen.

Eksempler på tilladelser API JSON-fil

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 til anmodning om API person

POST-metoden 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 bestemme, om den nye person skal planlægges.
agentDetail		Indeholder oplysninger om den nye person
skillMappings	N	Viser brugerens færdighedskortlægninger.
undtagelser	N	Viser brugerens undtagelser.
visninger	N	Definerer brugerens visningsindstillinger.
viewId	N	Brugerens visnings-id.
hovedvisning	N	Angiver, om det angivne visnings-id er brugerens primære

Navn	Req?	Beskrivelse
		udsigt. True = Brugerens hovedvisning False = Ikke brugerens hovedvisning
arbejdsskift	N	Brugerens arbejdsskiftindstillinger.
workShiftId	N	Brugerens vagt-id.
SkiftUgeStart	N	Dato, hvor brugerens vagtuge starter.

Person API JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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


Person efter ID API

Personen efter ID API. giver dig mulighed for at se 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	multipart/form-data
Parameter	personId

Person efter ID API Anmodningsfelter (PUT Metode)

PUT-metoden opretter den specificerede brugers detaljerede oplysninger.

VIGTIG Hvis den bruger, du opretter ved hjælp af PUT-metoden, er inkluderet i din ACD, næste gang ACD synkroniseres, opretter Webex WFO en dublet personprofil. Du skal bruge Funktionen Merge Person for at flette disse personprofiler.

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Brugerens person-id.
acdId	Y	ID for brugerens ACD.
acdServerId	Y	ACD's server-id, som en streng. Dette kan være ID'et konfigureret på ACD konfigurationssiden i Webex WFO, eller en af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette påkrævet, og er det perifere ID. For systemer der bruger en Avaya CM/CMS, er dette påkrævet, og er CMS-id'et ACD.
fornavn	Y	Brugerens fornavn.
efternavn	Y	Brugerens efternavn.
e-mail	Y	Brugerens e-mailadresse.
displayId	Y	Brugernavn som vist i Webex WFO.
aktiveret	Y	Dato person blev aktiveret.
deaktiveret	N	Dato person blev deaktiveret
gruppe-id	Y	ID for brugerens gruppe.
tidszone	Y	Tidszone for brugerens kontaktcenter.
aktiveretForScheduling	N	Hvis indstillet til True, bruger Webex WFO dette felt i stedet for Agent Detalje for at bestemme, om brugeren skal planlægges.
agentdetaljer	N	Liste over detaljer for brugeren.
aktiv	N	Angiver om brugeren er aktiv.
virksomhedens startdato	N	Dato, hvor brugeren begyndte at arbejde for virksomheden.

Navn	Req?	Beskrivelse
afdeling Startdato	N	Dato, hvor brugeren begyndte at arbejde i afdelingen.
opsigelsesdato	N	Sidste dato, hvor brugeren arbejdede for virksomheden.
agentRank	N	Brugers rang i afdelingen.
skillMappings	N	Viser brugerens færdighedskortlægninger.
id	N	Færdighedskortlægnings-id.
navn	N	Navn på færdighedskortlægning.
arbejdsskift	N	Brugerens arbejdsskiftindstillinger.
workShiftId	N	Brugerens vagt-id.
workShiftName	N	Navn på brugerens arbejdsskifte.
SkiftUgeStart	N	Dato, hvor brugerens vagtuge starter.
undtagelser	N	Viser brugerens undtagelser.
id	N	ID for brugerens undtagelse.
navn	N	Navn på brugerens undtagelse.
dato	N	Dato for brugerens undtagelse.
starte	N	Startdato for brugerens undtagelse.
ende	N	Slutdato for brugerens undtagelse.
varighed Timer	N	Antal timer for brugerens undtagelse.
hele dagen	N	Angiver om undtagelsen er for en hel dag: Sand = Heldags undtagelse Falsk = mindre end en hel dags undtagelse
betalt	N	Angiver om undtagelsen er betalt. Sand = Betalt undtagelse

Navn	Req?	Beskrivelse
		Falsk = Ubetalt undtagelse
visninger	N	Definerer brugerens visningsindstillinger.
viewId	N	Brugerens visnings-id.
navn	N	Brugerens visningsnavn.
hovedvisning	N	Angiver, om det angivne visnings-id er brugerens hovedvisning. Sand = Brugerens hovedvisning Falsk = Ikke brugerens hovedvisning

Person efter ID API Svar Felter

JSON-outputtet inkluderer felter defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
fornavn	Brugerens fornavn.
efternavn	Brugerens efternavn.
e-mail	Brugerens e-mailadresse.
tidszone	Tidszone for brugerens kontaktcenter.
acdId	Bruger[s ACD ID.
gruppe-id	Brugerens gruppe-id
aktiveretForScheduling	Hvis indstillet til Sand, bruger Webex dette felt i stedet for Agent Detail til at Bestemme, om brugeren skal planlægges.
AgentDetail	Viser detaljerede oplysninger til brugeren.
skillMappings	Viser brugerens færdighedskortlægninger.
undtagelser	Viser brugerens undtagelser.
visninger	Definerer brugerens visningsindstillinger.

Felt	Beskrivelse
viewId	Definerer brugerens visnings-id.
hovedvisning	Indstiller, om det angivne visnings-id er brugerens hovedvisning.
arbejdsskift	Definerer brugerens arbejdsskiftindstillinger.
workShiftId	Definerer brugerens arbejdsskift-id.
SkiftUgeStart	Indstiller datoen for brugerens vagtuge.

Person efter ID API JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "e-mail": " al.dente12333333335555@yourdomain.com ",
    "tidszone": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "undtagelser": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "visninger":
        [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": sand
```

```
                }
            ],
            "workShifts": [
                {
                    "workShiftId": 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>/tidszone
Metode	GET
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	multipart/form-data
Parameter	personId

Personens tidszone API Svar Felter

JSON-outputtet inkluderer felter defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
id	Tidszone-id for brugeren.
navn	Navn på brugerens tidszone.

Personens tidszone API JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Roller API

Rollerne 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	multipart/form-data
Parameter	Lejer-ID

Roller API Anmodning Felter

POST-metoden opretter den angivne rolle for lejeren.

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	Y	Navn på den nye lejerrolle.
Lejer-ID	Y	Lejerrolle-id knyttet til den nye rolle.
tilladelser	Y	Tilladelser tildelt den nye rolle.
id	Y	Tilladelses-id for den nye rolle.
navn	Y	Navn på tilladelsen til den nye rolle.

Roller API Svar Felter

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

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

Felt	Beskrivelse
Id	Lejer rolle ID.
Navn	Navn knyttet til lejerrolle-id'et.

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

Felt	Beskrivelse
Id	Lejer rolle ID.
Navn	Navn knyttet til lejerrolle-id'et.
Tilladelser	Tilladelser tildelt rollen.
Id	Tilladelses-id for rollen.
Navn	Navn på tilladelsen til rollen.

Roller API JSON-fil Eksempel

Følgende er eksempler på formaterede JSON-svar. Visning af

alle lejerroller:

```
[
    {
            "id":20
            "navn":"SUPERVISOR"
    },
    {
            "id":21
            "navn": "LejerAdmin"
    },
    {
```

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


Listetilladelser for en bestemt rolle:


```
[
    {
            "id":21
            "name":"TenantAdmin"
            "tenantId":39 "tilladelser":
                [{
                        "id":4
                        "navn":"OpdaterOrg"
                }
                {
                        "id":3
                        "navn":"ViewOrg"
                }
            }
    }
]
```


Hold API

Teamet API giver dig mulighed for at oprette nye hold og tildele dem til en gruppe.

Team API Protokol og URI

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

Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	multipart/form-data

Team API Anmodning Felter

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

Team API JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Hold efter ID (med agenter)

Teamet efter ID (med agent) API producerer en liste over agenter inden for et team eller opdaterer et teams oplysninger.

Hold efter ID (med agenter) protokol og URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Metode	GET SÆT SLET

Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	multipart/form-data
Parameter	holdI

Hold efter ID (med agenter) Anmodning Felter

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	Y	Navn på det hold, der skal tilføjes.
parentGroupId	Y	Navn på forældregruppen for det nye hold.

Teams efter ID (med agenter) Svar Felter

JSON-outputtet inkluderer felter defineret i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Id	Lejer team ID.
Navn	Navn på lejers hold.
Aktiveret	Teamaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Team deaktiveringstid i epoke millisekunder.
Forældregruppe-id	Lejer-id for den gruppe, som teamet tilhører
Agenter	Detaljerede oplysninger om agenterne i teamet.
Person ID	ID på agenten.
Lejer ID	ID på lejer.
ACD-id	ID for lejerens ACD.
Fornavn	Agentens fornavn.
Efternavn	Agentens efternavn.

Felt	Beskrivelse
E-mail	Agentens e-mailadresse.
Vis ID	Lejers display-id for agenten.
Gruppe-id	Gruppe-id for agenten.
Aktiveret	Agentaktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Agent deaktiveringstid i epoke millisekunder.
Er synkroniseret?	Definerer, om agenten er synkroniseret fra en ACD. True = Agent er synkroniseret med en ACD. Falsk = Agent er ikke synkroniseret fra en ACD.
Tidszone	Tidszone, hvor holdet er placeret.
AD login	Active Directory-loginnavn.

Teams efter ID (med agenter) JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

"efternavn":"dente",
"email":"al.dente", "displayId":"Al
Dente", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deaktiveret":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adrueLogin":t
},
{
"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, "trueLogin":
},
...

]
},
...
]

Team (med Scope)

Teamet (med omfang) API giver dig mulighed for at angive en række teams inden for dit område eller oprette et team i den angivne gruppe.

Team (med anvendelsesområde) protokol og URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	multipart/form-data
Parameter	tilladelse

Team (med omfang) anmodning Felter

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	Y	Navn på det hold, der skal oprettes.
ParentGroupId	Y	Forældregruppe, som det nye hold skal tilhøre.

Team (med omfang) svar Felter

JSON-outputtet inkluderer felter defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
navn	Navn på det hold, der skal oprettes.
GroupId	Forældregruppe, som det nye hold skal tilhøre.

Team (med omfang) JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
```

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


Lejer API

Lejeren API viser en liste over alle lejere i dit omfang eller opretter en lejer.

Lejer API protokol og URI

URI	/api/rest/org/tenant
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	multipart/form-data

Lejer API Anmodning Felter

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

Navn	Req?	Beskrivelse
navn	Y	Navn på lejer.
aktiveret	Y	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
deaktiveret	N	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

Lejer API Svar Felter

JSON-outputtet inkluderer felter defineret i følgende tabel.

Navn	Beskrivelse
Navn	Navn på lejer.
Aktiveret	Aktiveringstid i epoke millisekunder.
Deaktiveret	Deaktiveringstid i epoke millisekunder.

Lejer API JSON-fil Eksempel

Det følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

Optagekontrol API

Optagelseskontrollerne API findes på serverniveau og i Webex WFO-applikationens brugergrænseflade. Det giver brugerne mulighed for at oprette en ekstern applikation, der har grænseflader med Webex WFO.

BEMÆRK Optagelseskontrolgodkendelsen API giver brugerne mulighed for at integrere tredjepartsapplikationer i optagelseskontrollerne. Når du bruger denne API, er destinationen for optagelseskontroller

Er en dataserver i stedet for Webex WFO Web Service.

Se Log ind på Optagelseskontrollerne API for oplysninger om brug af godkendelse af optagelseskontroller API.

API gør følgende:

- Tags kalder optagelse og opbevaring – Understøtter tidsstemplingsparameteren. Tidsstemplet bruges til at finde den aktive CCR for opkaldet.
- Pauserer og genoptager en optagelse – Understøtter tidsstemplingsparameteren. Integrationer, der ikke understøtter pause og genoptag kommandoen, inkluderer Cisco Webex Contact Center og UJET.
- Vedhæfter brugerdefinerede metadata til opkald – Understøtter tidsstempelparameteren. Tidsstemplet bruges til at finde den aktive CCR for opkaldet.
- Segmenter (deler) optagelser – Understøtter ikke tidsstempelparameteren.
- Logger på og af telefoner (kun agentoptagelse – understøttes ikke for gateway-optagelse) – Understøtter ikke tidsstempelparameteren.
- Starter og stopper skærmoptagelse – Understøtter ikke tidsstemplingsparameteren.

EKSEMPEL Det følgende er et eksempel på brødteksten, inklusive 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/<kommando>

Metode	POST
Tilladelser	Optagelseskontrol
Indholdstype	applikation/JSON

URI Anmodning Parametre

<kommando>-delen af URL'en angiver den optagekontrolkommando, du udsteder. De tilgængelige kommandoer er angivet nedenfor.

Forespørgsel Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Agentens ID i ACD, som en streng. **NOTE** De **acdServerId** parameter er påkrævet, hvis du bruger **acdId** parameter. **NOTE** Hvis du bruger den faktiske Cisco-genererede og lagrede **acdServerId**, den **acdId** og **acdServerId** bruges til at identificere brugeren. **NOTE** De **acdId**, **acdServerId**, og **acdServerType** felter 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 ACD konfigurationssiden i Webex WFO, eller en af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette påkrævet og er det perifere ID.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdServerType	N	Streng	Den konfigurerede type ACD. **NOTE** **acdServerType** er påkrævet hvornår **acdServerId** er en anden værdi end en Cisco-genereret og lagret værdi.
kun aktivt_opkald	N	Boolesk	Standardindstillingen er falsk. Metadata og tag-kommandoer kan gælde for enten det aktive opkald eller det tidligere afsluttede opkald. Hvis active_call_only flag er indstillet til **ægte**, et metadata eller tag kommandoen gælder kun, hvis et opkald er i gang i øjeblikket. Hvis der ikke er et opkald i gang, ignoreres kommandoen. DEFAULT=Falsk
ccrId	N	Streng	Den unikke identifikator for opkaldskontaktposten. Giver dig mulighed for at tilføje metadata efter afslutningen af et opkald. **EKSEMPEL** POST anmodning: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Indhold: JSON Anmodningslegeme: { "metadata" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"navn":"konto-id-nøgle", "value" : "321XYZ"}] }

Felt	Req?	Type	Beskrivelse

enhedsnavn	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 "Enhedsforeninger" side af Webex WFO. Dette giver dig en ekstra måde at knytte en anmodning om optagelseskontrol til et brugers telefonopkald, hvis du kender kun enhedens navn. Dette kan bruges som POST metode.
			
			EKSEMPEL
			POST anmodning:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			Anmodningstekst:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Svar:
			{
			"description": "Kommando PAUSE blev sendt til Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"tidsstempel": 1624657998751
			}

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
personId	N	Streng	Angiver den bruger, som optagekontrol API-kommandoen skal gælde for. Hvis personId-parameteren ikke er angivet, bruger Webex WFO den autentificerede bruger, der udsteder kommandoen. Hvis du angiver et bruger-id, skal det være til en person i den godkendte brugers omfang. Brugeridentifikationen er et af tre formater. Behandling bestemmer, hvilket format der bruges baseret på at analysere indholdet. ▪ Person-id – En unik identifikator fra WfoPerson.id ▪ AD-login – Et domæne\brugernavn (kræver "\"). ▪ E-mailadresse – En e-mailadresse (kræver "@"). **NOTE** En omvendt skråstreg ("\") kan kun tilføjes som en parameter. Det kan ikke indlejres i<personId> Medmindre det er parametriseret (<?personId=domæne\brugernavn>), når du bruger en Windows-loginværdi. **EKSEMPEL** Når du bruger et personId, ser anmodningen således 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, skal du se Optagelseskontrolelementer API anmodningskommandoer .

Logge på optagelsesknapperne API

For øjeblikket understøtter Optagelseskontroller API Cisco eller andre enheder, der er konfigureret til at bruge optagelseskontroller. Benyt følgende fremgangsmåde for at begynde at bruge optagelsesknapperne 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/autoriser 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:

   - Aflogning
   - Sæt på 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 optagelseskontrolelementerne 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 anmodningskommandoer

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" }
Aflogning			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"}]
				}

Sæt på 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, der kun er til skærms, ignoreres denne kommando.

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
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 CTI- signaltjenesten er opmærksom på et opkald for brugeren. Hvis den aktuelle indkaldelse af Brugeren har en optagelse af en opkaldskontaktpost i databasen, id'et 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) – Sandt, hvis

CTI Signaling Service er

opmærksom på

Kommand	Gateway Indspilnin	Smart Desktop Indspilnin	Signalserver Indspilnin	Beskrivelse
				Et opkald til brugeren. ▪ contactId (heltal) – Returnerer det 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>"
Sæt på pause	Sæt midlertidigt optagelsen af skrivebordsdata, lyd og skærm på pause.

Kommando	Format
	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 optagelseskontroller er konfigureret, bruger Webex WFO dataserverens godkendelse til at håndtere anmodninger om optagelseskontrol API. Derfor behøver brugerne ikke at angive brugernavn og adgangskode, når de udsteder kommandoer til optagelseskontrol. Anmodningen sendes til URL'en på den Webex WFO-dataserver ved hjælp af GET- eller POST-metoden.

Protokol og URI

URI	FÅ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agents 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=<agentens ACD-id>&acdServerId=<agents ACD-server-id>

Hvor i ovenstående eksempel,

- <IP> Dataserver – Angiv 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 server-id'et for agentens ACD. Det ACD server-id findes i Programadministration > ACD konfiguration

POST-eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

- <IP> Dataserver – Angiv 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:

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

   Indholdstype: tekst / html; tegnsæt=UTF-8

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

INDLÆG 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 POST-eksemplet 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 på POST-
	
	anmodningsbrødtekst:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadata": [{
	"metadata-nøgle":
	"text1",
	"værdi": "Testdata"

Kommando	Beskrivelse
	}] }
Sæt på 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"}

Eksportér API med én

I API til eksport af én kontakt kan du hente en kontakt fra Webex WFO.

Protokol og URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metode	INDLÆG, FÅ
Tilladelser	Eksporter optagelser
Indholdstype	Program/JSON
Parametre	<id> = Kontakt-id'et for den kontakt, du vil eksportere. Hvis <id> ikke findes, vises følgende fejlmeddelelse: "Den anmodede 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-adressen. Vent et stykke tid på Webex at 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 POST-svar:

{
"kodning": "sand"
}

Tale rammer

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

Tale rammer API protokol og URI

URI	/api/rest/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 viste id.
gruppe	Agentens gruppenavn.

Taleforekomster 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/rest/optagelse/undersøgelse
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM undersøgelser Få vist undersøgelsesresultater QM undersøgelsesrapporter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Undersøgelses-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	Undersøgelses-id for udbyderen.

Navn	Beskrivelse
surveyProviderConnectionId	Forbindelses-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	Undersøgelsens id-nummer.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmåls-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 spørgsmåls-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": nummer, // id "navn":
            streng, // navn
            "description": streng, // beskrivelse "skaber": streng,
            "oprettet": epoke,
            "totalPoints": 0,0,
            "providerSurveyId": streng, // udbyderens 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

Undersøgelses-id API

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

Undersøgelses-id API-protokol og URI

URI	/api/rest/optagelse/undersøgelse/<id>
Metode	GET
Parameter	<id> = Undersøgelses-id.
Tilladelser	Administrer QM undersøgelser Få vist undersøgelsesresultater QM undersøgelsesrapporter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Felter til undersøgelses-id API -svar

Navn	**Beskrivelse**
id	Undersøgelses-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	Undersøgelses-id for udbyderen.
surveyProviderConnectionId	Forbindelses-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	Undersøgelsens id-nummer.
etiket	Spørgsmålsetiket.
beskrivelse	Beskrivelse af spørgsmål.
providerQuestionId	Udbyderens spørgsmåls-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 spørgsmåls-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 API JSON-fil for undersøgelses-id

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

Teksthits API

Brug denne 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 for agentens gruppe.
hold	Navnet på agentens team.
ccrId	Opkaldsafslutningspost-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
}
```

Eksport af afskrifter API

Med API til eksport af afskrift kan du hente afskriften af et enkelt opkald ved hjælp af opkaldets post-id for fuldførelse af opkald. Hvert opkald, der findes i en zip-fil til masseeksport af kontakter, indeholder et id for opkaldsfuldførelsespost i metadataene. Se "Opret en fil til massekontakteksport" i Webex *WFO-brugervejledning* for at konfigurere tilbagevendende masseeksport eller 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. Sessions-id'et kan hentes ved hjælp af GET-metoden til Godkend API.

Transskriptionseksport API protokol og URI

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

Felter til eksport API anmodning om afskrift

Navn	Req?	Beskrivelse
CCRID	Y	Id'et for posten for fuldførelse af opkald.
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.

Eksempel på transskriptionseksport API CURL-fil

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"
}’
```