Cisco

Webex WFO API Referencevejledning

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 10. juli 2020
Senest opdateret: 03. oktober 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indhold

Indhold 3

Kom godt i gang 23

Autorisation 23

Anmodning om godkendelse 23

JSON-anmodning 24

Brug af autorisationssvaret 24

Ødelæggelse af sessionen 24

Arbejde med tekstfiler 24

Opret en API-bruger 25

Overholdelse og overensstemmelse API 27

Protokol og URI 27

Anmodningsfelter 27

Svarfelter 28

Eksempel på JSON-fil 29

Agent API 31

Protokol og URI 31

Anmodningsfelter 31

Svarfelter 32

Eksempler på JSON-filer 33

Detaljeret svar 33

Grundlæggende detaljesvar 34

Filtrerbar respons 34

Agenter planlagt efter servicekø API **37**

Protokol og URI 37

Anmodningsfelter 37

Svarfelter 38

IEX SmartSync Import MU åbner filformat 38

Eksempel på JSON-fil 40

Konfigurering af et rapportfilter 40

Konfigurer parameteren i Data Explorer 41

Konfigurer JSON til API-anmodningen 44

Konfiguration af områdefiltre 44

Datointerval 44

Relativ dato 45

Godkend API **47**

GET Protocol/URI 47

Anmodningsfelter 47

Eksempler på JSON-filer 47

Bøn 47

Svar 48

POST Protokol og URI 49

Anmodningsfelter 49

Eksempler på JSON-filer 49

Bøn 49

Svar 50

Tilgængelige agenter efter servicekø eller færdighedstilknytning API **53**

Protokol og URI 53
Anmodningsfelter 53
Svarfelter 54
POST JSON-fileksempler 54
Anmod om JSON 54
Svar JSON 54
GET JSON-fileksempel 55
Masseimport af kontakter 57
Protokol og URI 57
Import af massekontakter API 57
Masseimport af massekontakter i realtid API (metadata) 57
Understøttede formater 58
Anmodnings- og svarfelter 58
CSV fileksempler 64
Fuldt eksempel 65
Kort eksempel 65
Eksempler på JSON-filer 65
Fuldt eksempel 65
Kort eksempel 66
ZIP-format 66
Bemærkninger 66
Brug af dataserveren til masseimport af kontakter 67
Import af masseorganisation API 69
Grupper API protokol og URI 69

Felter i API Anmodning og Svar 70
Hold API protokol og URI 70
Felter i Teams API Anmodning og Svar 71
Personer API protokol og URI 71
Personer API Anmodnings- og svarfelter 72
CSV fileksempler 75
Kategorier og sætninger API 77
SLET kategorier og sætninger API 77
SLET protokol og URI'er 77
HENT kategorier og sætninger API 78
GET-protokol og URI'er 78
GET-svarfelter 78
POST Kategori og sætninger API 79
POST Protokol og URI'er 79
POST Svarfelter 80
PUT Kategorier og sætninger API 80
PUT Protokol og URI'er 80
PUT Svarfelter 80
GET/POST/PUT JSON-fileksempel 81
Kontaktenhed API 83
Kontaktenhed API protokol og URI 83
Parametre 83
Eksempler på kontaktenhed API JSON-filer 83
Eksempel på svarfil 83

Masseoverførsel af kontaktenheder API **85**

Contact Device Bulk API Protocol og URI 85

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer 85

Eksempel på svarfil 85

Kontakt API **89**

Protokol og URI 89

Anmodningsfelter 89

Udførelse af en kombinationssøgning 96

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle 96

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle med en bestemt værdi 96

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser 97

Eksempel på JSON-fil 98

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true 99

Grundlæggende søgning i Kontakt API **101**

Protokol og URI 101

Anmodningsfelter 101

Svarfelter 102

Eksempel på JSON-fil 103

Kontaktovervågning API **105**

Protokol og URI 105

Svarfelter 105

Eksempel på JSON-svar 106

Tilpasset metadatasøgning API **107**

Protokol og URI 107

Anmodningsfelter 107
Svarfelter 108
Eksempel på JSON-svar 108
Evalueringsformular API 111
Protokol og URI 111
Svarfelter 111
Eksempel på JSON-fil 113
Evalueringsformular ID API 117
Protokol og URI 117
Svarfelter 117
Eksempel på JSON-fil 119
API'er til undtagelsestype 123
HENT Undtagelsestyper API 123
GET-undtagelsestyperne API-protokol og URI 123
GET-undtagelsestyper API-anmodningsfelter 123
GET-undtagelsestyper API JSON-fileksempel 123
POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API 124
POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart, API protokol og URI 124
POST Undtagelsesanmodninger fra tredjepart API Anmodningsfelter 124
POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API JSON-fileksempler 126
Eksport API 127
Protokol og URI 127
Anmodningsfelter 127
Svarfelter 127

CSV Eksempel på filoutput 130

Import af generisk tekst API 131

Protokol og URI 131

JSON-anmodningsfelter 131

Eksempel på JSON-fil 132

Generisk tekstimport med flere filer API 135

Protokol og URI 135

Anmodningsfelter 135

Understøttede formater 136

Batch CSV fileksempel 137

ZIP-fileksempel 137

Eksempel på JSON-fil 138

JSON krop 138

Indhold 139

GIS API 141

Protokol og URI 141

Eksempler: 141

Agentfil 142

Tjenestefil 148

Kolonner 149

Import API 153

GET Import Protocol og URI 153

GET-felter til importanmodning 153

HENT Importér svarfelter 153

GET Import JSON-fileksempel 154
POST Importprotokol og URI 156
Importér POST svarfelter 156
POST Importer JSON-fileksempel 157
JSON-format 157
POST Success Response Format 158
API'er til importpræferencer 159
Opret importpræference API 159
Opret importpræferenceprotokol og URI 159
Opret felter i Anmodning om importpræferencer 159
Opret importpræference JSON-fileksempel 160
Opret systemsvar for importpræferencer 160
Slet importindstilling API 160
Slet importpræferenceprotokol og URI 160
Slet systemsvar for importpræferencer 160
Importindstillinger API 161
Importpræferenceprotokol og URI 161
Felter til svar på importpræferencer 161
Eksempel på JSON-fil 161
Systemrespons 163
Importér indstillinger med ID API 163
Importer præferencer efter ID protokol og URI 163
Importér præferencer efter ID svarfelter 163
Importer præferencer med ID JSON-fileksempel 164

Systemrespons 164
Opdater importpræference API 164
Opdater importpræferenceprotokol og URI 165
Opdater svarfelter for importpræferencer 165
Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference 165
Opdater systemsvar for importpræferencer 166
Inklusions-/eksklusionsliste API 167
GET Inclusion / Exclusion List API 167
GET Inclusion / Exclusion List API Protocol og URI 167
Hent API anmodningsfelter for # inklusions-/ekskluderingsliste 167
GET Service API Response-felter 169
GET Service API JSON-fileksempel 170
PUT Inkluder/ekskluder liste API 170
PUT Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 171
PUT Inkluder/ekskluder liste API anmodningsfelter 171
PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelter 172
PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel 173
POST Inklusions-/ekskluderingsliste API 174
POST Inklusions-/eksklusionsliste, API Protokol og URI 174
POST Inklusions-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter 174
POST Inklusions-/ekskluderingsliste API svarfelter 176
POST Inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel 177
SLET Inkluder/Ekskluder liste API 177
SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 177

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar 177

Job API 178

Protokol og URI 178

Anmodningsfelter 178

Svarfelter 178

Eksempler på JSON-filer 180

Bøn 180

Svar 180

API'er til organisationsstruktur 183

Tildel roller til en person API 183

Tildel roller til en person API protokol og URI 183

Tildel roller til en person API anmodningsfelter 183

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel 183

Fælles gruppe API 184

Fælles gruppe API protokol og URI 184

Fælles gruppeAPI anmodningsfelter 184

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger) 184

Fælles API protokol og URI 185

Almindelige API anmodningsfelter 185

Almindelige API svarfelter 185

Almindeligt API JSON-fileksempel 186

Gruppe API 187

Gruppe API protokol og URI 187

GruppeAPI anmodningsfelter – Alle grupper 188

Gruppe API svarfelter ____ 188
Eksempel på gruppe API JSON-fil ____ 189
Gruppér efter ID (med Teams) ____ 190
Gruppér efter ID (med Teams) protokol og URI ____ 190
Gruppér efter ID (med Teams) Anmodningsfelter ____ 190
Gruppér efter ID (med Teams) svarfelter ____ 190
Gruppér efter ID (med Teams) JSON-fileksempel ____ 191
Gruppe-person API ____ 192
Gruppe-person API protokol og URI ____ 192
Gruppeperson API-anmodningsfelter ____ 192
Gruppeperson API svarfelter ____ 192
Gruppeperson API JSON-fileksempel ____ 193
Gruppe (med omfang) API ____ 193
Gruppe (med omfang) API protokol og URI ____ 193
Gruppe (med område) API anmodningsfelter ____ 193
Gruppe (med område) API svarfelter ____ 194
Gruppe (med omfang) API JSON-fileksempel ____ 194
Tilladelser API ____ 194
Tilladelser API protokol og URI ____ 194
Tilladelser API svarfelter ____ 195
Tilladelser API JSON-fileksempel ____ 195
Person API ____ 195
Person API protokol og URI ____ 196
Felter i Person API-anmodning ____ 196

Person API JSON-fileksempel ____ 197
Person af ID API ____ 198
Person efter ID API protokol og URI ____ 198
Person efter ID API anmodningsfelter (PUT-metode) ____ 198
Person efter ID API-svarfelter ____ 201
Person af ID API JSON fileksempel ____ 202
Personens tidszone API ____ 203
Personens tidszone API protokol og URI ____ 203
Personens tidszone API svarfelter ____ 203
Personens tidszone API JSON-fileksempel ____ 204
Roller API ____ 204
Roller API protokol og URI ____ 204
Roller API Anmodningsfelter ____ 204
Roller API svarfelter ____ 205
Eksempler på JSON-filer API ____ 205
Hold API ____ 206
Team API protokol og URI ____ 206
TeamAPI anmodningsfelter ____ 207
Team API JSON-fileksempel ____ 207
Hold efter ID (med agenter) ____ 207
Team efter ID (med agenter) protokol og URI ____ 207
Teams efter ID (med agenter) Anmodningsfelter ____ 208
Teams efter ID (med agenter) Svarfelter ____ 208
Teams efter ID (med agenter) JSON-fileksempel ____ 209

Team (med omfang) 211

Team (med omfang) protokol og URI 211

Teamanmodningsfelter (med omfang) 211

Teamsvarfelter (med område) 211

Team (med omfang) JSON-fileksempel 211

Lejer API 212

Lejer API protokol og URI 212

LejerAPI anmodningsfelter 212

LejerAPI svarfelter 213

Lejer API JSON-fileksempel 213

Realtidsagenttilstande API 215

Realtidsagenttilstande API protokol og URI 215

Parametre 215

fromTime Parameteroververjelser 216

Realtidsagenttilstande API Anmodningsfelter 216

Realtidsagenttilstande API svarfelter 217

Realtidsagenttilstande API JSON-fileksempler 217

Eksempel på anmodningsfil 217

Eksempel på svarfil 217

Datafangst i realtid API 219

Real-Time Data Capture API Protocol og URI 219

Realtidsdatafangst API anmodningsfelter 219

Realtidsdatafangst API svarfelter 220

Eksempel på JSON-filoptagelse i realtid API 221

Ødelæggelse af sessionen 221

Systemrespons 221

Optagelseskontrolelementer API 223

Optagelseskontrol API protokol og URI 223

URI Anmod om parametre 224

Forespørgselsparametre 224

Optagelseskontrol, autentificering API-protokol og URI 227

Sådan logger du på optagelsesknapperne API 228

Logge af optagelsesknapperne API 229

Optagelseskontrolelementer API Anmodningskommandoer 229

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen 233

Forenklede optagelseskontroller API 235

Protokol og URI 235

Skemadetaljer efter agenter og dato API 241

Protokol og URI 241

Parametre 241

Anmodningsfelter 241

Planlægningsdetaljer efter agenter og datoAPI svarfelter 242

Planlægningsdetaljer efter agenter og dato API JSON-fileksempler 243

Eksempel på anmodningsfil 243

Eksempel på svarfil 243

Planlæg for tidsrum API 245

Protokol og URI 245

Anmod om parametre 245

Anmodningsfelter 246
Svarfelter 246
Aktivitetsobjekter 246
Svareksempel 247
Tjeneste API 249
GET Service API 249
GET Service API Protocol og URI 249
GET Service API-anmodningsfelter 249
GET Service API Response-felter 250
GET Service API JSON-fileksempel 251
POST Service API 252
POST Service API Protokol og URI 252
POST Service API Anmodningsfelter 253
Felter i Dage 256
Felter til færdighedstilknytning 257
DN-felter 257
Virtuelle tjenestefelter 257
Felter i planlægningsrækkefølge 257
Felter i ferierækkefølge 258
Felter til grupper med flere færdigheder 258
POST Service API Svarfelter 259
POST Service API Anmod om JSON-fileksempel 261
POST Service API Response JSON-fileksempel 266
Servicekø ID API 273

GET Service ID API 273
GET Service ID API Protocol og URI 273
GET-felt ID API-anmodning 273
GET Service ID API Svarfelter 274
GET Service ID API Response JSON-fileksempel 276
PUT Service ID API 281
PUT Service ID API Protocol og URI 282
Parametre 282
PUT Service ID API Anmodningsfelter 282
PUT Service ID API Service JSON-fileksempel 285
SLET Servicekø ID API 291
SLET Tjeneste ID API Protokol og URI 291
DELETE Service ID API Anmodningsfelt 291
Vagter efter agent API 293
Skift efter agent API protokol og URI 293
Skift efter agentanmodningsfelter API 293
Skift efter agent-API-svarfelter 294
Skift efter agent API JSON-input- og outputfelter 295
Indtastningsfelter 295
Outputfelter 296
Aktivitetsoutput for agenter med skift på tværs af midnat 297
Skift efter agent API JSON-fileksempel 297
Eksport af enkeltkontakt API 301
Protokol og URI 301

Eksempel på svar 302

Færdighedstilknytning API 303

GET Skill Mapping API 303

GET Skill Mapping API Protocol og URI 303

GET Skill Mapping API Anmodningsfelter 303

GET Skill Mapping API JSON-fileksempel 303

POST Færdighedstilknytning API 304

POST Færdighedskortlægning API Procotol/URI 304

POST Færdighedstilknytning API JSON-fileksempler 304

Anmodningsformat 304

Svarformat 305

Færdighedstilknytning ID API 307

GET Skill Mapping ID API 307

GET Skill Mapping ID API Protocol og URI 307

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 307

PUT Færdighedstilknytning ID API 308

PUT færdighedskortlægning, ID API protokol og URI 308

PUT Færdighedstilknytning ID API Færdighedstilknytning ID JSON-eksempel 309

SLET færdighedstilknytning ID API 310

SLET færdighedstilknytning ID API protokol og URI 310

Tale Hits API 311

Tale rammer API protokol og URI 311

Taleforekomster API svarfelter 311

Talehits API JSON-fileksempel 312

Undersøgelseskonfiguration API **315**

Undersøgelseskonfiguration API-protokol og URI 315

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter 315

Eksempel på JSON-fileksempel API undersøgelseskonfiguration 317

Undersøgelse ID API **321**

Undersøgelse ID API protokol og URI 321

UndersøgelsesID API svarfelter 321

Eksempel på undersøgelse ID API JSON-fil 323

Tekst Hits API **325**

Tekst rammer API protokol og URI 325

Tekstforekomster API svarfelter 325

Teksthits API JSON-fileksempel 326

Transskriptionseksport API **329**

Transskriptionseksport API-protokol og URI 329

Felter i Transskriptionseksport API Anmodning 329

Transcript Export API CURL File Eksempel 329

Bruger API **331**

Bruger API protokol og URI 331

Felter i BrugerAPI anmodning 331

GET-bruger API JSON-eksempel 331

WHIT API **333**

WHIT API protokoller og URI 333

Upload protokol 333

Importprotokol 333

Kom godt i gang

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

Autorisation

Godkendelsesprocessen kan sammenlignes med at logge 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 flere 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 .

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

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 inkluderer en session ID. Sessionen ID skal inkluderes som overskrift i alle efterfølgende API-opkald. Sådan verificerer Webex WFO, at du er logget ind og autoriseret til at bruge API'erne.

BEMÆRK: Nogle API udviklingsværktøjer som Postman gemmer sessionen ID og sender den tilbage på efterfølgende anmodninger uden behov for indgriben. Andre API-værktøjer kræver, at du indstiller overskriften
Manuelt.

Denne session ID skal formateres i et nøgleværdipar med "cookie" som nøgle, og sessionen ID tilføjes efter "hazelcast.sessionId=" som vist i følgende nøgleværdipar.

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

Ødelæggelse af sessionen

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

Log af

- Udsted en HTTPS DELETE-anmodning for at:

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

Arbejde med tekstfiler

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

Opret en API-bruger

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 ind 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. Skriv f.eks. **.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 referencevejledningen #Webex WFO API.

Overholdelse og overensstemmelse API

Brug dette API til at anmode om WFM overholdelses- og overensstemmelsesstatistikker fra.

BEMÆRK Overholdelsesberegninger er udelukkende midnat-til-midnat i lejerens tidszone.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/overholdelse/agent
Metode	GET
Tilladelser	Rediger planer Brugere, der er logget ind, kan kontrollere deres egen overholdelse.
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	N	Streng	Du kan bruge person-id'et som en valgfri parameter i anmodningen: Hvis du har en bestemt agent, du vil hente data ved hjælp af API.
dato	Y	Dato	Dato, hvor du anmoder om detaljerede agentoverholdelsesdata i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD.
Pagesize	N	Nummer	Antal resultater, der skal returneres. Standardindstilling = 25 maks. = 200
sidetal	N	Nummer	Sidetal for resultaterne. Standardindstilling = 1

Svarfelter

Navn	Beskrivelse
agentId	Agenten ID.
acdAgentId ACD	ACD agentidentifikator. Giver udbydere mulighed for at matche agenter mellem Og deres optegnelser.
planlagte sekunder	Samlet tid i sekunder, hvor agenten er planlagt til at arbejde på den valgte
dato. scheduledInServiceSeconds	Samlet tid i sekunder, hvor agenten er planlagt til at være i tjeneste og tilgængelig Til at håndtere opkald for dags dato
actualInServiceSeconds	Antal sekunder, agenten var i tjeneste.
ikkeOverholdelsessekunder	Antal sekunder, som agenten ikke overholdt.
tidsplanOverholdelse af tidsplan	Overholdelsesprocent, afrundet til én decimalplads
skemaOverensstemmelse	Overensstemmelsesprocent, afrundet til detaljer med
én decimal	Detaljerede oplysninger om agentens overholdelse.
scheduledActivityType	Planlagte aktivitetstype-id'er.
scheduledActityStartTime	Starttid for planlagt aktivitet i UTC-format
inAdherenceSeconds	Antal sekunder, som agenten er i
overholdelsestilstand. outOfAdherenceSeconds	Antal sekunder, agenten ikke overholder kravene.
Faktisk	Detaljerede oplysninger om agentens faktiske overholdelsestilstand. BEMÆRK For den aktuelle dato vises en tom matrix for fremtidige planlagte aktiviteter.
actualAgentState	Agentens faktiske aktivitetstilstand.
actualAgentStateStartTime	Faktisk starttidspunkt for agenten i UTC-format
actualReasonCode	Årsagskode for faktisk agentaktivitet. Kan være NULL.

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.

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

    },
    ...
]
```

Agent API

Agent API giver dig mulighed for at hente oversigtsdata for agenter.

BEMÆRK: Dette API returnerer kun agenter, der er aktiveret til planlægning.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/agent
Metode	GET
Tilladelser	Opdater meddelelsesanmodninger
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
activeAgentAndActiveUser	N	Boolesk	Når indstillingen er angivet til Sand, returneres kun aktive brugere, som også er aktive agenter.
aktiv agent	N	Boolesk	Når indstillingen er angivet til Sand, returneres kun aktive agenter.
acdId	N	Streng	Hvis den er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet denne ACD ID.
agentAssignedException	N	Boolesk	Når indstillingen er angivet til Sand, og hvis fullDetail også er angivet til Sand, returneres id'erne for alle undtagelser, der er tildelt agenten. Hvis fullDetail er indstillet til Falsk, returneres der ingen data.
fuld detalje	N	Boolesk	Hvis indstillingen er angivet til Sand, returneres alle agentdata. Hvis indstillingen er angivet til Falsk, returneres ID, fornavn, efternavn og medarbejdernummer.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Kan filtreres	N	Boolesk	Hvis indstillingen er angivet til Sand, returneres filtrerbare agentoplysninger (agent ID, fornavn, efternavn, medarbejdernummer, færdighedstilknytning ID, servicekø ID og multifærdighedsgruppe ID. Som standard (dvs. uden at der er angivet parametre) returneres alle agenter uanset aktiveringsstatus.

BEMÆRK: Parametrene activeAgentAndActiveUser, activeAgent og acdId udelukker hinanden. 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 tabel.

BEMÆRK: Din rolle bestemmer, hvilket af felterne i tabellen du kan få vist. Feltet Medarbejdernummer kan f.eks. kun ses af en bruger med rollen Administrator.

Felt	Beskrivelse
ACD ID	Det ACD ID, der er knyttet til agenten.
Aktiv	Sandt / Falsk. Angiver, om agenten er aktiv.
Agent-id	Agentens ID. Dette felt bruges også af Skift efter agent API.
Medarbejdernummer	Agentens medarbejdernummer (kun administratorer).
FirmaStartdato	Den dato, agenten startede hos virksomheden, i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Dette felt kan kun ses af administratorer.
Afdelingens startdato	Den dato, agenten startede i afdelingen, i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD (Kun administratorer).
Afslutningsdato	Agentens afdelings afslutningsdato i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD (Kun administratorer). Dette felt kan være NULL.
FirstName	Agentens fornavn.
LastName	Agentens efternavn.

Felt	Beskrivelse
MainTeam	Agentens hovedteam. Dette felt kan være NULL, hvis agenten ikke har
nogen teams. MultiskillGroupID	ID for den multifærdighedsgruppe, som agenten er tilknyttet.
ReadOnly	Sandt / Falsk. Angiver, om agenten er skrivebeskyttet (kun supervisorer, administratorer).
Services	Listen over id'erne for de tjenester, som agenten understøtter.
Indstillinger	Links til at få adgang til agentens indstillinger, efter agent ID.
SkillMappings	Listen over id'erne for de færdighedstilknytninger, som agenten understøtter.
Teams	Listen over id'erne for de teams, som agenten understøtter.

Eksempler på JSON-filer

Følgende er eksempler på formaterede JSON-svar.

Detaljeret svar

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

```
                "readOnly":boolesk,
                "tjenester":[nummer, ...], "indstillinger":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[antal, ...],
                "hold":[antal, ...],

        },
        ...
]
```

Grundlæggende detaljesvar

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string

        },
        ...
]
```

Filtrerbar respons

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

```
            "tjenester":[antal, ...],
            "multiSkillGroupId":nummer
        },
        ...
]
```

Agenter planlagt efter servicekø API

Agenter planlagt efter servicekø API returnerer antallet af agenter, der er planlagt i fuldtidsækvivalenter (FTÆ'er) efter interval for et sæt servicekøer. For multifærdighedsgrupper, hvor en agent kan arbejde deltid i to eller flere servicekøer, er FTE et decimaltal. Hvis agenten f.eks. arbejder på halv tid i to servicegrupper, vises han eller hun som 0,5 FTE, hvis agenten er planlagt til at arbejde i hele intervallet.

BEMÆRK For at returnere data skal servicekøerne have fjernet markeringen i afkrydsningsfeltet "Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø", og servicekøerne skal være i hovedvisningen

Af den bruger, der har indsendt anmodningen.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/agenter/planlagt/af/servicekø
Metode	POST
Tilladelser	Planlæg tidsplaner
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

BEMÆRK: Returnerede data er begrænsede baseret på den godkendte brugers konfigurerede visninger. Brugere kan ikke hente data for servicekøer, der ikke er synlige for dem.

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Interval	Y	15- eller 30-minutters intervaller.
Servicekø-id'er	N	De servicekø-id'er, som du henter personaleoplysninger for. Standard = alle servicekøer, du har tilladelse til at se

Navn	Req?	Beskrivelse
Datointerval	Y	Anmodningens datointerval. Der kan anmodes om tidligere, aktuelle eller fremtidige datoer. Data returneres midnat-til-midnat i lejerens tidszone for hver dato.

Svarfelter

Output er en matrix af arrays, efter servicekø og derefter efter dato. Der returneres enten 48 eller 96 intervaller for hver dato, afhængigt af om der anmodes om intervaller på 15 minutter eller 30 minutter.

Navn	Req?	Beskrivelse
Servicekø ID	Y	Servicekøens ID.
Navn på servicekø	Y	Navnet på servicekøen.
Servicekøtype ID	Y	ID for servicekøtypen.
Navn på servicekøtype	Y	Navnet på servicekøtypen.
Intervalstarttid	Y	UNIX-tidsstempel for intervallets starttid.
Planlagte agenter	Y	Antallet af agenter, der er planlagt i FTÆ'er, med én decimal. Antallet af agenter afhænger af, hvor meget af intervallet en agent er planlagt. **EKSEMPEL** Hvis en agent er planlagt til 15 minutter i et 30-minutters interval, tæller agenten som 0,5 agenter.

IEX SmartSync Import MU åbner filformat

Følgende er et eksempel på et SmartSync MU-importfilformat (administrationsenhed, som er en servicekø).

I dette eksempel:

- CT = kontakttype (f.eks. indgående, udgående, e-mail eller chat)
- Åben = planlagte agenter

```
<?XML version="1.0"?>
<åbner>
        <muOpens>
```

```
        <muID>28</muID>
        <ctID>27</ctID>
        <dato>
            <dag>17</dag><måned>5</måned><år>2005</år>
        </dato>
        <openValue time="08:00">12.00</openValue>
        <openValue time="08:15">12.00</openValue>
        <openValue time="08:30">12.00</openValue>
        <openValue time="08:45">12.00</openValue>
        <openValue time="09:00">12.00</openValue>
        <openValue time="09:15">12.00</openValue>
        <openValue time="09:30">12.00</openValue>
        <openValue time="09:45">12.00</openValue>
    </muOpens>
    <muOpens>
        <muID>28</muID>
        <ctID>28</ctID>
        <dato>
            <dag>17</dag><måned>5</måned><år>2005</år>
        </dato>
        <openValue time="08:00">54.00</openValue>
        <openValue time="08:15">52.00</openValue>
        <openValue time="08:30">55.00</openValue>
        <openValue time="08:45">57.00</openValue>
        <openValue time="09:00">59.00</openValue>
        <openValue time="09:15">59.00</openValue>
        <openValue time="09:30">62.00</openValue>
        <openValue time="09:45">60.00</openValue>
    </muOpens>
</åbner>
```

Eksempel på JSON-fil

Anmod om JSON

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.


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


Svar JSON


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


Konfigurering af et rapportfilter

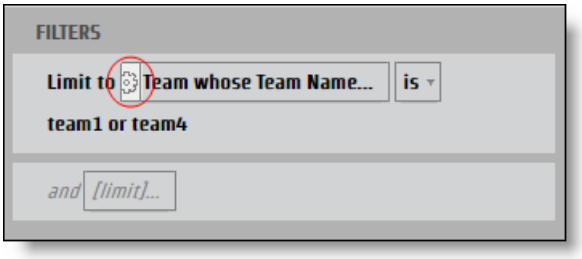
En af funktionerne i Masseeksport af rapportdata API er muligheden for at ændre filtrene i en rapport, når API kaldes. Du kan konfigurere filtrene ved at redigere teksten i anmodningen POST. Hvis du vil ændre et filter ved hjælp af API, skal du foretage nogle få ændringer af rapporten i Data Explorer 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.

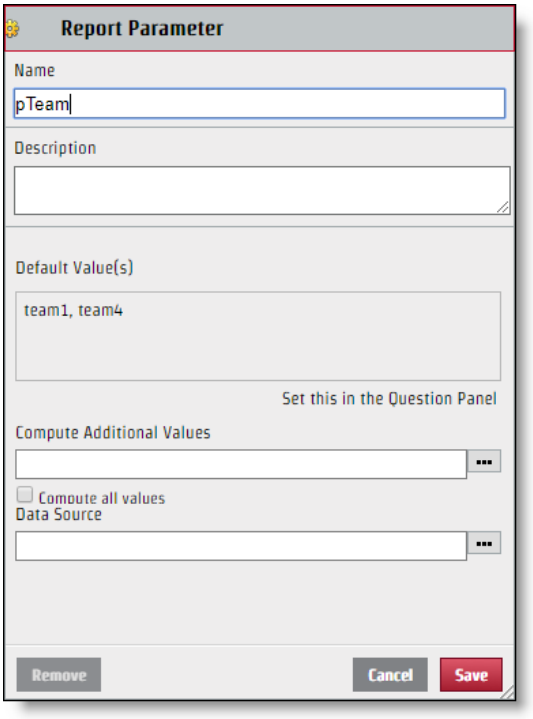
Konfigurer parameteren

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.

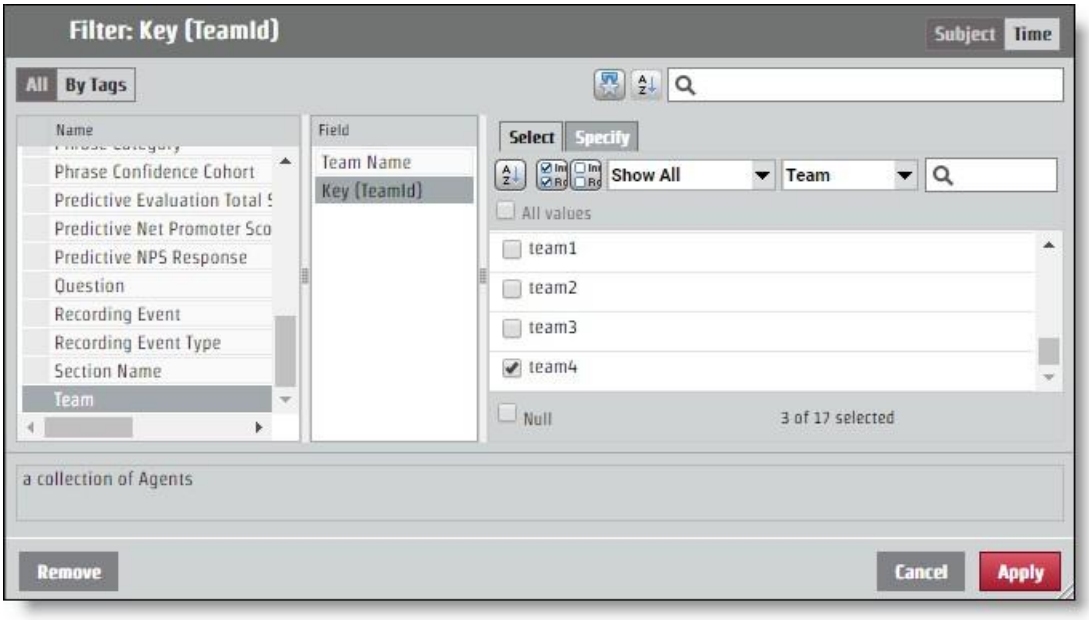


5. Klik på **Gem**.

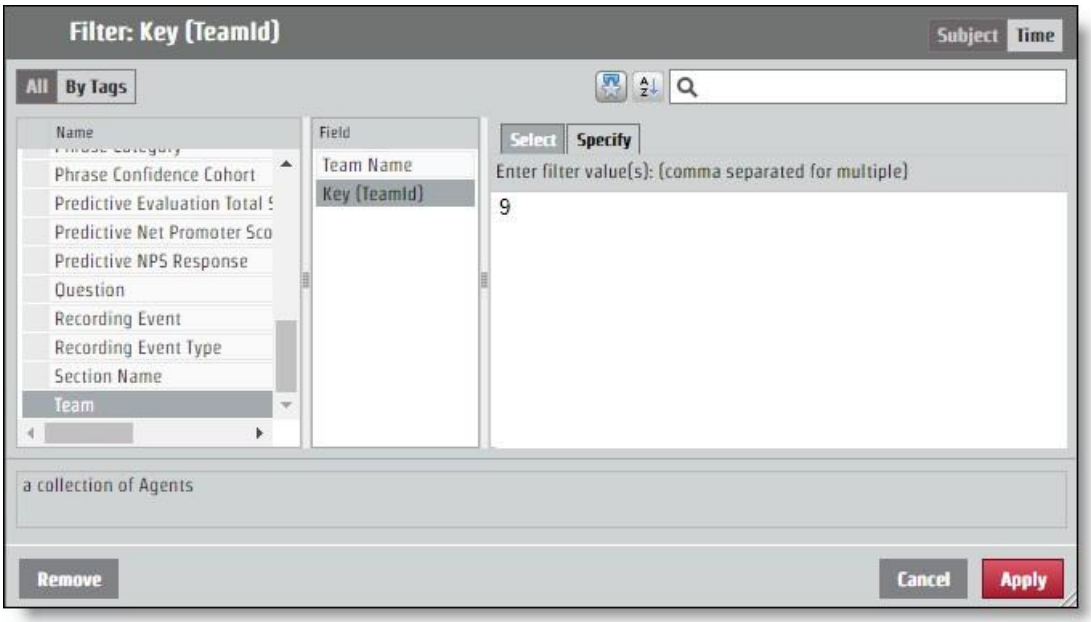
Når filteret er konfigureret, kan det redigeres via API-anmodningen. Selvom det parameternavn, du opretter, bruges til nøglenavnet i JSON-nøgleværdiparret, er den værdi, der vises i sektionen Vælg i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis den værdi, du skal bruge til JSON-filen. For at ændre JSON-filen 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 Angiv** Tab. Den specifikke værdi vises i ruden Filterværdi CSV.



Konfigurer JSON til API-anmodningen

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 en **Angiv** Tab, 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. API bruger UNIX-epoketid, så enhver dato og ethvert klokkeslæt, du vil bruge som parameter for et område, skal konverteres.

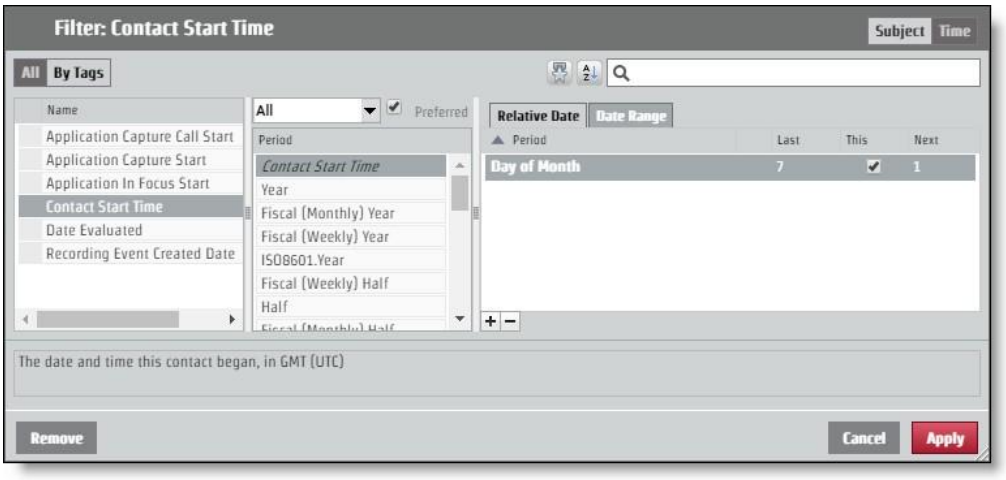
> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** En rapport, der ikke angiver et slutområde, trækker alle oplysninger fra intervalstarttiden og fremefter. For tilbagevendende rapporter kan du bruge denne funktion og tage tiden af den sidste
> I rapporten, som formateres i UNIX-epoketid, og som bruger dette tal som starten 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}]}}]",
```

...

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.

HENT protokol/URI

URI	/API/hvile/godkend
Metode	GET

Anmodningsfelter

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

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

POST Protokol og URI

URI	/API/hvile/godkend
Metode	POST

Anmodningsfelter

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

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

Tilgængelige agenter efter servicekø eller færdighedstilknytning API

Tilgængelig agent efter servicekø eller færdighedstilknytning API returnerer aktuelle planlagte aktivitetsoplysninger for alle agenter, der aktuelt er planlagt til at arbejde i en servicekø, og hvis aktivitetstype er in_service, overtid eller close_service. Ikke-planlagte agenter samt agenter, der er omfattet af en undtagelse (pause, frokost, tildelt undtagelse osv.) på forespørgselstidspunktet, returnerer ikke data.

Dette API returnerer kun data for agenter, der er inden for opkalderens område, synlige for den godkendte bruger.

Protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægge/planlægge/tilgængeligeAgenter
Metode	POST, HENT
POST Parametre	Ingen
HENT-parametre	agentId Dato i formatet åååå-MM-dd
Tilladelser	Planlæg tidsplan

Anmodningsfelter

Du skal enten anmode om servicekø-id'er eller færdighedstilknytnings-id'er. Hvis du angiver den ene type ID, kan den anden være tom.

Navn	Req?	Beskrivelse
serviceQueueIds	N	De servicekø-id'er, som du henter oplysninger om aktiv agent for.
skillMappingIds	N	De færdighedstilknytnings-id'er, som du henter aktive agentoplysninger for.

Svarfelter

Felt	Beskrivelse
agentId	ID for en agent, der aktuelt er planlagt til at understøtte servicekøen.
agentTidszone	Agentens tidszone.
Planlagt aktivitet	Agentens planlagte aktivitet.
activityType	Den type aktivitet, som agenten er planlagt til.
activityTypeLabel	Den etiket, der er anvendt på den planlagte aktivitet i
brugergrænsefladen. activityDetailName	Det detaljerede navn på den planlagte aktivitet.
serviceQueueIds	De servicekø-id'er, som agenten aktuelt er planlagt til at arbejde. Dette er typisk en enkelt servicekø ID medmindre agenten er planlagt til at arbejde for en multifærdighedsgruppe.
skillMappingIds	De færdighedstilknytnings-id'er, som agenten aktuelt er tildelt til, og Planlagt til at arbejde.
starttid	Starttidspunktet for en planlagt aktivitet i UNIX-format.
sluttid	Sluttidspunktet for en planlagt aktivitet i UNIX-format.

POST JSON-fileksempler

Anmod om JSON

```
{
        "serviceQueueIds": [nummer,nummer,nummer...]
        "skillMappingIds": [tal,tal,tal...]
}
```

Svar JSON

```
[
        {
                "agent-id": 1,
```

"agentTimeZone": "America/Chicago" "scheduledActivity":
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "I tjeneste",
"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":
[nummer,nummer,nummer,...], "skillMappingIds":
[nummer,nummer,tal,...], "startTime": "287579823492000",
"sluttid": "45832573458000",

}
}, ...
]

GET JSON-fileksempel

[
{
"dato": "2020-01-05",
"dateLabel": "Sun, Jan 5",
"timeRangeLabel": null,
"firstActivityStartTime": null,
"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": null
},
{
"dato": "2020-01-06",
"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":
"8:00AM-4:30PM", "firstActivityStartTime":
1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
falsk, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"sluttid": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00AM",
"endTimeLabel": "9:00AM", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "I tjeneste",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": sandt

},]...
]...

Masseimport af kontakter

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

Der er to Bulk Import API'er:

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

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

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

Protokol og URI

Import af massekontakter API

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

Masseimport af massekontakter i realtid API (metadata)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

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

Understøttede formater

Følgende formater kan inkluderes i en anmodning i flere dele.

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

Anmodnings- og svarfelter

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

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

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

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

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

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

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

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

CSV fileksempler

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

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

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

Fuldt eksempel

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

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

Kort eksempel

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

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

Eksempler på JSON-filer

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

Fuldt eksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-fil.

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

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

Kort eksempel

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

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

ZIP-format

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

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

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

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

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

Bemærkninger

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

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

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

Brug af dataserveren til masseimport af kontakter

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

Brug af Bulk Contact Import API kræver følgende:

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

Sådan overføres mange kontakter på én gang via dataserveren:

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

1. Hvis du vil bruge en dataserver, der allerede er konfigureret i Webex WFO skal du gå til siden Konfiguration **af dataserver (Programadministration > Systemkonfiguration > Konfiguration af dataserver) og vælge den** pågældende dataserver.
2. **I sektionen Regional Data Server ACD Sync Settings (Synkroniseringsindstillinger**) skal du sikre dig, at **Aktiver registrering** er valgt, og at Generic **(Standard**) ACD er tildelt.
3. Klik på **Gem**.
4. Opret en CSV-fil (ikke JSON), der indeholder alle obligatoriske felter plus eventuelle valgfrie felter, du vil tilføje.
5. Præfiks filen med ordet KONTAKT. Der skelnes mellem store og små bogstaver i ordet, og du skal skrive det med store bogstaver.

   EKSEMPEL
   Din CSV-fil hedder ExampleContacts.CSV. Du skal omdøbe den med præfikset KONTAKT på følgende måde:

   KONTAKT. Eksempelkontakter.CSV

6. Placer CSV-filen og alle tilknyttede mediefiler i GIS-mappen <lejer> på dataserveren. Denne mappe er på den placering, der er defineret af feltet Regional Data Server GIS File Location (Placering af GIS-fil for regional dataserver) på siden Konfiguration af dataserver.

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

Import af masseorganisation API

Masseimport af organisation API bruges af tredjeparter til at overføre deres kontaktcenters organisationsstruktur (grupper, teams og personer) til Webex WFO.

API indsætter og opdaterer kun grupper, teams og personer. Det slettes 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 på følgende måde.

> **VIGTIGT** Hvis du overfører en CSV-fil til en masseimport af organisationer for grupper eller teams, skal kolonneoverskrifterne matche de tilsvarende anmodnings- og svarfelter i tabellerne nedenfor præcis. 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	Data i flere dele/formularer

Grupper. En gruppe identificeres af kolonnen groupName. Hvis værdien i groupName svarer til en eksisterende gruppe, bruges den pågældende gruppe. Hvis groupName er nyt, oprettes der en gruppe med dette navn, som aktiveres.

Felter i API Anmodning og Svar i grupper

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Gruppens ID i ACD. Du kan identificere ID-tallet ved at eksportere gruppedata og få det vist i den resulterende CSV-fil. BEMÆRK: Hvis gruppen er en ny gruppe, skal ID indstilles til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
Navn	Y	Navnet på gruppen. Maks. tegn = 60 Standard = ingen
aktiveret dato	Y	Den dato, gruppen blev aktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
deaktiveret dato	Y	Den dato, hvor gruppen blev deaktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.

Teams API protokol og URI

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

Hold. Et team identificeres af kolonnen teamName. Hvis værdien i teamName svarer til et eksisterende team, bruges det pågældende team. Hvis den gruppe, som dette team er under, er ændret, opdateres denne relation. Hvis teamName er nyt, oprettes der et team med dette navn under den angivne gruppe, og det aktiveres.

Felter i Teams API Anmodning og Svar

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Holdets ID i ACD. Du kan identificere ID-nummeret ved at eksportere teamdata og få dem vist i den resulterende CSV-fil. BEMÆRK: Hvis teamet er et nyt team, skal ID indstilles til 0 (nul), ellers mislykkes importen.
Navn	Y	Navnet på teamet. Maks. tegn = 60
aktiveret dato	Y	Den dato, gruppen blev aktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
deaktiveret dato	Y	Den dato, hvor gruppen blev deaktiveret i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ.
parentGroupId	Y	Navnet på den gruppe, som teamet tilhører.
produktivitetKompilering	Y	Angiver, om teamets statistikker skal inkluderes, når registreringstjenesten kompilerer produktivitetsstatistikker (Sand/Falsk). Standard = sandt

Personer API protokol og URI

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

Personer. En person identificeres via e-mail, adLogin eller acdId. Hvis nogen af disse værdier stemmer overens med en eksisterende person, anvendes denne person. Hvis personens teammedlemskab, navn, tidszone, landestandard eller aktive status er ændret, opdateres det tilsvarende. Hvis der findes en matchende person, udelader API aldrig en af de tre identifikatorer

Hvis der allerede findes en værdi. Hvis der f.eks. findes et match på en mailadresse, 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 der en ny person, som tildeles standardagentrollen.

Personer API Anmodnings- og svarfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
person-id	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-mail-adresse. 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 Du kan finde en komplet liste over tidszonenavne under Import og Eksporterende 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	Den dato, hvor brugeren blev aktiveret, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ. Standard = dags dato
Deaktiveret	N	Den dato, hvor brugeren blev deaktiveret i formatet. MM/DD/ÅÅÅÅ. BEMÆRK Hvis du vil aktivere en deaktiveret bruger ved import af brugere, skal du indstille denne dato til 31-12-2999.
landestandard	N	Det sprog, brugeren bruger. Standardindstilling = en
Roller	N	De roller, der er tildelt brugeren. Flere roller adskilles af Semikolon.
Områdegrupper	N	Grupperne i brugerens område. Flere grupper er adskilt af semikolon.
Scopeteams	N	Teams inden for brugerens område. Flere teams er adskilt af semikolon.
aktiverPlanlægning	N	Angiver, om brugeren kan planlægges i formatet Sand eller Falsk (kun WFM). Standard = falsk
Udsigt over	N	De visninger, som brugeren er tildelt i WFM (WFM). Standardindstilling = ingen
mainView	N	Brugerens hovedvisning i WFM (kun WFM). Standardindstilling = ingen
firmaStartdato	N	Den dato, brugeren startede med firmaet i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (KUN WFM). Standardindstilling = ingen

Navn	Req?	Beskrivelse
companyEndDate	N	Den dato, brugeren forlod virksomheden, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (WFM). Standardindstilling = ingen
afdelingenStartdato	N	Den dato, hvor brugeren startede med afdelingen, i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (WFM). Standardindstilling = ingen
medarbejder-id	N	Brugerens medarbejder ID (kun WFM). Standardindstilling = ingen
rang	N	Brugerens rangering i kontaktcenteret (kun WFM). Standardindstilling = ingen
qmViews	N	De visninger, der er tildelt brugeren i QM (QM). Standardindstilling = ingen
isReconcileOnly	N	Når dette er valgt, bruger agenten gatewayoptagelse, og alle agentens opkald kræver kun afstemning efter opkald (QM). Standardindstilling = ingen
ScopeTenant	N	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 (Sand/Falsk). Standardindstilling = 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 for 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 fileksempler

Eksempel på grupper CSV

```
1 ID,navn,aktiveretdato,deaktiveretdato
2 0,Salg,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Eksempel på teams CSV

```
1 ID,navn,aktiveretdato,deaktiveretdato,overordnet gruppe-id,produktivitetkompilering
2 0,CAR Salg, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Sandt
3 0,Salg af dele, 01/04/2018,01/01/2019,Salg,Falsk
```

Kategorier og sætninger API

Brug denne API til at arbejde med kategori- og udtrykslister

fra. Disse metoder bruges til kategorier og sætninger API:

- Hent – henter oplysninger om kategori og udtryk
- POST—Opretter kategorier og sætninger
- 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/hvile/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/hvile/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	ID nummer på sætningen.
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/hvile/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/hvile/cas/fraseliste
sætning	/API/hvile/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	ID nummer på sætningen.
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, "lydsom": streng,
                                "tillid": nummer, "ID":
                                nummer, "kategoriId":
                                nummer, "tilstand": nummer


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

Kontaktenhed API

Brug kontaktenhed API til at hente en liste over enheder.

Kontaktenhed API protokol og URI

URI	/API/hvile/optage/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. ▪ true ▪ false
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 kontaktenhedens massesalg API til at massetilføje enheder.

Contact Device Bulk API Protocol og URI

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

Se Kontaktenhed API for at få flere oplysninger.

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer

Eksempel på svarfil

```
{
	"tilføj": [
		{
			"konfigureret": sandt,
			"contactDeviceLines": [
				{"contactDeviceId": 239, "udvidelse": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
				{"contactDeviceId": 239, "udvidelse": "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, "udvidelse": "7004", "ID": 412459, "Partition": ""},
```

```
                    {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 238,
                "isRecordingTones": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "navn": "SEPWIN7X64004"
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "slet": [
            {
                "konfigureret": sandt,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 108, "udvidelse": "8004", "ID": 424040, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 108, "udvidelse": "8104", "ID": 424041, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 108,
                "isRecordingTones": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "loggedInPersonId": 30,
                "monitoringServerId": null,
                "navn": "SEPWIN8X64004"
                "person-id": 30,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telefonigruppe-id": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "konfigureret": sandt,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 99, "udvidelse": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 99, "udvidelse": "8103", "ID": 424036, "partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 99,
                "isRecordingTones": falsk,
                "isStereo": falsk,
                "loggedInPersonId": 22,
                "monitoringServerId": null,
                "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 API

Kontakten 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/hvile/optage/kontakt/<ID>
Metode	GET
Tilladelser	Søg efter kontakter
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parametre	ID = Id for en eksisterende kontakt. Denne ressource URI lokaliserer en specifik kontakt ID. Hvis {ID} ikke findes, returnerer svaret en fejlkode i stedet for en tom liste. beginTime = <begyndende tidsstempel for kontakterne>

Anmodningsfelter

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

Parameter	Beskrivelse
agent	Brugerens ID. Den accepterede værdi er et heltal ID. Parameteren ("agent") skelner mellem store og små bogstaver og skal udelukkende 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	Den 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	En 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 denne kontakt, når vedkommende er logget ind på Webex WFO. VALGFRI. Hvis du ikke medtager denne parameter, filtrerer forespørgslen ikke kontakterne. VÆRDI: Sand, hvis kontakten kan evalueres af den bruger,
	der er logget på.
dateEvalueretSlut	Slutdatoen for det interval af filtrerede kontakter, der blev evalueret. FORMAT: ÅÅÅÅ-MM-DD.
datoEvalueretStart	Startdatoen for det interval af filtrerede kontakter, der blev evalueret. FORMAT: ÅÅÅÅ-MM-DD.
DNI'er	Serveren til identifikation af opkaldsnummer (DNIS) for opkaldet. Med andre ord det kaldte nummer. Den accepterede værdi er streng med stjerne (*) eller spørgsmålstegn (?) jokertegn. Denne parameter kan vises nul eller flere gange i en enkelt forespørgsel. Hvornår

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

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

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

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

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

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

Udførelse af en kombinationssøgning

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

```
GET ~/API/hvile/optage/kontakt?beginDate=2018-01-01&type=kvalitet
```

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle

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

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

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

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

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

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

```
GET ~/API/hvile/optage/kontakt?beginDate=2018-01-
01&metadata=phone~equals~555-1234
```

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser

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

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

Eksempel på JSON-fil


```
{
   "HR" : falsk, "DNIS"
   : "2111",
   "callDuration" : 15000,
   "ani" : "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
   {
      "navn" : "form1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
   },
   "hold" : {
      "navn" : "hold1",
      "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
   },
   "qualityReason" : {
      "tekst" : "Første opkald på dagen",
      "reasonId" : 1,
      "nøgle" : "rec_reason_what_first"
   },
   "Agent" : {
      "lastName" : "Bunkowske",
      "brugernavn" : "bunkowm",
      "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
      "Mark",
      "displayId" : "0.1"
   },
   "evaluering" : {
      "stateId" : 1,
      "score" : 90,
      "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
   },
   "træning" : 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/hvile/optagelse/gruppe/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "brugernavn" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/hvile/optagelse/workflow/266"
}
}

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true

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

Kontakt – Grundlæggende søgning API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er eksempler på et formateret JSON-svar.


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

Kontaktovervågning API

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

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

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

PROTOKOL OG URI

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

SVARFELTER

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

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

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

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Tilpasset metadatasøgning API

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

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

PROTOKOL OG URI

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

ANMODNINGSFELTER

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

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

SVARFELTER

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

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evalueringsformular API

Brug denne API til at anmode om QM evalueringsformularoplysninger fra.

Protokol og URI

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

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

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


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

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

Evalueringsformular ID API

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

Protokol og URI

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

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

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


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

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

API'er til undtagelsestype

Undtagelses-API'erne giver agenter mulighed for at bruge en IVR- eller anden tredjepartsgrænseflade til at justere deres tidsplaner, når de melder sig syge, og tillader brugere med administratortilladelse at hente en liste over undtagelsestyper.

GET-undtagelsestyper API

GET-undtagelsestyper API returnerer en liste over undtagelsestyper, der bruges af tredjepartsanmodning om undtagelse API.

GET-undtagelsestyperne API-protokol og URI

GET Exception Type ID'er API:

URI	/API/rest/planlægning/genericException
Metode	GET
Tilladelser	Administrer WFM Begrænset til agenter inden for anvendelsesområdet
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

GET-undtagelsestyper API-anmodningsfelter

GET Exception Type IDs API indeholder disse felter:

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Heltal	ID af undtagelsestypen.
Navn	Y	Streng	Tidsplandato for undtagelsen.
exceptionId	Y	Heltal	Undtagelsestypen ID. Feltet **ID** (ovenfor) overføres til system til at angive undtagelsen.

GET-undtagelsestyper API JSON-fileksempel

Dette er et eksempel på svaret GET genericException JSON til hentning af undtagelsestype-id'er:

[{

ID: 2, [*ID af undtagelsestypen, som en agent vælger, når de sender en anmodning om* undtagelse]

navn : "Ferietype", [*navn på undtagelsestypen*]

exceptionId: 1 [*ID af den undtagelse, der er angivet som denne undtagelsestypes "Standardundtagelse" (standardarbejdsgangsundtagelsen, der bruges til denne undtagelsestype)*]

}, {

ID: 4,

navn : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API

Med POST undtagelsestyper API kan opkalderen sende undtagelsesanmodninger på vegne af en agent.

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart, API protokol og URI

POST Anmodning om undtagelse fra tredjepart API:

URI	/API/rest/planlægning/changeRequest/exception
Metode	POST
Tilladelser	Administrer WFM Begrænset til agenter inden for anvendelsesområdet
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodninger foretaget med Tredjeparts undtagelsesanmodning API vil være identiske med anmodninger foretaget af agenter i Webex WFO; Arbejdsgangen for agentanmodninger anvendes på anmodningen.

POST Tredjeparts undtagelsesanmodninger API Anmodningsfelter

POST Anmodning om undtagelse fra tredjepart API indeholder disse felter:

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	Y	Heltal	ID for den agent, der anmoder om undtagelse. Feltet er påkrævet, hvis anmodningen oprettes på vegne af en agent. Ellers ignoreres attributten, og ikonet ID er afledt af den bruger, der aktuelt er godkendt.
genericException	Y	Heltal	Undtagelsestypen ID.
startTimeEpoch	Y	Lang	Påkrævet, hvis hele dagen er sand eller falsk. Dette er Hændelsestidspunktet starter i millisekunder, siden epoke dato. Hvis hele dagen er sand, bruges attributten til at: Bestem undtagelsesdatoen. BEMÆRK I tilfælde af at hele dagen er sand, skal dette være epokeværdien af midnat På den anmodede dag i agentens viste tidszone.
endTimeEpoch	Y	Lang	Kun påkrævet, hvis hele dagen er falsk, ellers ignoreres attributten. Dette er tidspunktet for begivenhedens slutning i millisekunder siden epokedatoen.
hele dagen	Y	Boolisk	Angiver, om undtagelsen gælder hele dagen. Gyldige værdier er SAND eller FALSK uden anførselstegn.
kommentar	N	Streng	Kommentar, som brugeren sender sammen med anmodningen. **SEDDEL** API føjer denne kommentar til anmodningen: Denne anmodning blev anmodet af <*godkendt bruger*> på vegne af agenten, <*agentnavn*>. Denne kommentar vises kun, hvis det IVR, som anmodningen sendes gennem, ikke indeholder sin egen

kommentar.

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API JSON-fileksempler

Dette er et eksempel på JSON-filen for en hel dag POST anmodning:

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

Dette er et eksempel på JSON-filen for en anmodning om en delvis dag POST:

```
{
        "agentId" : 16,
        "generiskUndtagelse" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "hele dagen" : falsk,
        "kommentar" : ""
}
```

Eksport API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

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

Svarfelter

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

Felterne for personer er defineret i tabellen nedenfor.

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

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

Felterne for grupper er defineret i tabellen nedenfor.

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

Felterne for teams er defineret i tabellen nedenfor.

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

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

CSV Eksempel på filoutput

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

Team ID, Navn,Aktiveret dato, Deaktiveringsdato

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

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

Generisk tekstimport API

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

Protokol og URI

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

JSON-anmodningsfelter

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

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

{

"textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {

"ID": 5,

"navn": "navn på evalForm. Upload fungerer kun med navn eller kun ID. Der kan kun tildeles én evalForm."

},

"optegnelser": [

{

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

Generisk tekstimport med flere filer API

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

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

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

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

Understøttede formater

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

Fil	Understøttede formater
Kontaktdata – indeholder	CSV, JSON

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

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

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

Formater.

Batch CSV fileksempel

textType,filnavn,evalForm,tid,brugernavn,afsender,modtager,emne,metadata,refere nces, ID email,

email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, min konto, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-mail,

email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,luk min konto, accNum=676,ref1,2 chat,

chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, faktureringsspørgsmål, accNum=900,,

ZIP-fileksempel

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

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

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

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Eksempel på JSON-fil

JSON krop


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

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


Indhold

email1.txt

Dette er e-mailens brødtekst.

GIS API

GIS API bruges til at importere historiske data til Webex WFO-databasen med bestemte intervaller.

Webex WFO bruger disse data til at generere rapporter og statistikker.

GIS API sender to ACD importfiler til Webex WFO:

- Agentfil
- Tjenestefil

Du kan finde flere oplysninger om GIS API i *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

SEDDEL Se Realtidsdataregistrering API for at importere realtidsoplysninger om agenttilstand.

Protokol og URI

URI	/API/rest/planlægning/agentStateHistorical/polling
Parametre	acdServerId - ID af ACD-serveren
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport af servicebruger
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Eksempler:

Hvis du ønsker fuldstændige oplysninger om agent- og servicefilerne, herunder overskrifter, kolonner og kolonnebeskrivelser, henvises du til

Webex WFO Referencevejledning til dataimport.

BEMÆRK: Filnavnene AgentProductivity.AGENT og ServiceHistorical.SERVICE skal passe

nøjagtigt sammen.

Agentfil

Agentfilnavnet har følgende format:

<dato/klokkeslæt><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Følgende er et eksempel på en agentfil.

Filnavn: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

EKSEMPEL PÅ AGENTDATO: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Hvor i ovenstående eksempel,

- <AGENT DATO: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — er filen Overskrift i formatet AGENTDATO: <dato> INTERVAL: <klokkeslæt> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> – er Obligatoriske og valgfrie kolonner.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> - er datalinjer, hvor hver datalinje svarer til et dataelement i filen.

Følgende er obligatoriske og valgfrie kolonner til GIS-agentfiler:

Kolonne	Datatype	Beskrivelse
Påkrævede agentkolonner		
acdAgentId	streng	ID for agenten i ACD.
acdServiceId	positiv lang	ID for servicekøen i ACD. Kan være alfanumerisk.
kontakterHåndteret	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter for servicekøen, der blev håndteret af agenten i perioden. For chats omfatter dette chats, der har

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
		blevet droppet, og chats, der er blevet løst.
totalTalkSeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede taletid for kontakter for den servicekø, der blev håndteret af agenten i perioden. En kontakts taletid kan starte i den forrige periode. Hele taletiden tælles.
totalHoldSeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede parkeringstid på kontakter for den servicekø, der blev håndteret af agenten i perioden. En kontakts parkeringstid kan starte i den forrige periode. Hele parkeringstiden tælles. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.
totalAfterContactWork Sekunder	ikke-negativ dobbelt	Den samlede arbejdstid efter kontakt på Kontakter for den servicekø, der blev håndteret af agenten i perioden. En kontakts tid efter kontakt kan starte i den forrige periode. Hele tiden efter kontakt tælles.
totalPeriodHandleTime Sekunder	ikke-negativ dobbelt	Den samlede tid, som agenten brugte på håndtering kontakter (tale, venteposition, arbejde) for den servicekø, der forekom inden for periodens grænser. Denne metrik (A) adskiller sig fra summen af totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) ved, at den ikke inkluderer tid, der overskrider periodegrænsen.

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
		EKSEMPEL : Hvis et opkald besvares af agenten kl. 09:29, og opkaldet foretages Slutter kl. 9:33 uden efterkontaktarbejde, og hvis ACD anser opkaldet for at være håndteret i perioden 09:30–10:00, bidrager opkaldet med 4 minutter til B (09:29–09:33), men kun 3 minutter til A (09:30–09:33).
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede klar/venter-tid for agenten i perioden på tværs af alle servicekøer i denne ACD. En ikke-interaktiv servicekø, f.eks. chat, kan være Klar, mens agenten besvarer chats, så længe agenten ikke håndterer det maksimale antal chats.
totalUnproratedNotReady OptagetSekunder	ikke-negativ dobbelt	Den samlede Ikke klar/optaget-tid for agent i perioden på tværs af alle servicekøer (tid medregnes ikke, mens agenten behandler en kontakt eller rapporteres som Klar/Venter på en anden servicekø) i denne ACD.
totalIkke-proratedInSession Sekunder	ikke-negativ dobbelt	Den samlede sessionstid (logget på-tid) for agenten i perioden på tværs af alle servicekøer i denne ACD.
Valgfri agentkolonner		
periodeStart	tidsstempel	Et tidsstempel, der repræsenterer starten på intervalperioden. Hvis feltet medtages, skal det referere til det samme tidspunkt (men ikke

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
		nødvendigvis udtrykt i samme tidszone) som periodens starttid i filnavnet og i filoverskriften. Hvis det ikke stemmer overens, opstår der en fejl.
contactsTransferredOut	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter, der er overført ud af agenten i perioden. Standardværdi = 0.
contactsTransferredIn	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter, der er overført til agenten i perioden. Dette felt er reserveret til fremtidig brug. I øjeblikket ignoreres værdien.
contactsExternAlIn	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af eksterne indgående kontakter til den pågældende agent i perioden. Standardværdi = 0. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.
contactsExternalOut	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af eksterne udgående kontakter fra agenten i perioden. Standardværdi = 0. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.
totalReservedSeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede reserverede tid for kontakter til servicekøen for agenten i perioden. Hvis den ikke er nul, tælles den reserverede tid ikke som klar/ventetid. Standardindstilling = 0. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
totalProratedReadyWaiting sSeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede forholdsmæssige klar/venter-tid for agenten og servicekøen. Når totalen lægges sammen på tværs af alle servicekøer i denne ACD, skal den være lig med det krævede felt totalUnproratedReadyWaitingSeconds. Hvis de forholdsmæssige værdier udelades eller indstilles til nul, fordeler dataserveren de ikke-forholdsmæssige værdier ligeligt mellem servicekøerne i denne ACD, for hvilke agenten har produktivitetsdata for agent-servicekøen i perioden. Hvis de forholdsmæssige værdier er angivet og lægges sammen med de ikke-forholdsmæssige værdier, bruges de forholdsmæssige værdier til kombinationen agent-servicekø. Hvis de forholdsmæssige værdier er angivet og ikke lægger sammen med de ikke-forholdsmæssige værdier, genberegner dataserveren for hver agentservicekøpost den forholdsmæssige værdi som den ikke-forholdsmæssige værdi vægtet med den angivne forholdsmæssige værdi divideret med summen af de angivne forholdsmæssige værdier for alle servicekøerne i denne ACD, som agenten har agent-servicekødata for i perioden. Dette er mest nyttigt for ACD'er, der tildeler klar/venter-tid til en agent for en servicekø og ikke klar/optaget tid for andre servicekøer. Det er vigtigt, at ikke-forholdsmæssig og forholdsmæssig Ikke

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
		Klar/optaget tid omfatter ikke tider, hvor agenten er i gang med at optjene Klar/Venter eller anden tid til andre servicekøer. For ACD'er, der rapporterer Ikke klar/optaget tid for servicekøer, når agenten håndterer opkald eller Klar/Venter-tid i en anden servicekø, er det vigtigt at fjerne al den dublerede tid og kun rapportere Ikke klar/optaget tid, når en agent er Ikke klar/optaget i alle servicekøer samtidigt. For denne type ACD er den samlede ikke-forholdsmæssige klar/venter-tid summen af hver servicekøs klar-/ventetid, og den samlede ikke-forholdsmæssige ikke klar/optaget-tid beregnes ud fra den samlede tid i sessionen (logget på) minus den samlede tid i brug (Tal, Hold, Efter arbejde, Klar/venter og Reserveret). En ikke-interaktiv servicekø, f.eks. chat, kan være Klar, mens agenten besvarer chats, så længe agenten ikke håndterer det maksimale antal chats.
totalProratedNotReadyBusySeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede forholdsmæssige Ikke klar/optaget-tid for agenten og servicekøen. Når det lægges sammen på tværs af alle servicekøer i denne ACD, er dette lig med det påkrævede felt totalUnproratedNotReadyBusySeconds. Få en detaljeret forklaring af denne værdi i beskrivelsen af feltet totalProratedReadyWaitingSeconds.

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
kontakterBesvaret	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter for servicekøen, som agenten har besvaret i perioden. Forskellen mellem dette felt og det krævede felt contactsHandled er op til implementatoren. Feltet contactsHandled bruges til ting som beregning af gennemsnitlige håndteringstider, mens contactsAnswered bruges til beregning average speed of answer. Nogle ACD'er skelner mellem de to felter. I nogle ACD'er er en behandlet kontakt f.eks. en kontakt, der slutter i løbet af rapporteringsintervallet, mens en besvaret kontakt er en kontakt, der besvares i løbet af rapporteringsintervallet. Dette felt er reserveret til fremtidig brug. I øjeblikket ignoreres værdien.
totalAnswerDelaySeconds	ikke-negativ dobbeltværelse	Den samlede forsinkelse i besvarelsen af kontakter for servicekøen for kontakter, som agenten besvarede i perioden. Dette felt er reserveret til fremtidig brug. I øjeblikket ignoreres værdien.

Tjenestefil

Servicefilnavnet har følgende format:

<dato/klokkeslæt><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Følgende er et eksempel på en tjenestefil.

Filnavn: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

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

Hvor i ovenstående eksempel,

- <SERVICE DATO: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — er filen Overskrift i formatet AGENTDATO: <dato> INTERVAL: <klokkeslæt> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — er påkrævet og Valgfrie kolonner.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — er datalinjer, hvor hver datalinje svarer til et dataelement i filen.

Kolonner

Følgende er obligatoriske og valgfrie kolonner til GIS-tjenestefiler:

Kolonne	Datatype	Beskrivelse
Påkrævede tjenestekolonner		
acdServiceId	positiv lang	Servicekøens ID i ACD. Kan være alfanumerisk.
kontakterTilbudt	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter for servicekøen, der er tilbudt agenter i perioden.
kontakterHåndteret	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter for servicekøen, der blev håndteret af agenter i perioden.
kontakterBesvaret	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter for servicekøen, der blev besvaret af agenter i perioden. Forskellen mellem dette felt og det krævede felt contactsHandled er op til implementatoren. Feltet contactsHandled bruges til ting som som prognoser for antallet af kontakter og databehandling

Kolonn	Datatype	Beskrivelse
		gennemsnitlige håndteringstider, mens kontakterBesvaret er bruges til computing average speed of answer. Nogle ACD'er skelner mellem de to Felter; f.eks. i nogle ACD'er en håndteret En kontakt er en kontakt, der afsluttes under rapporteringen interval, mens en besvaret kontakt er en kontakt , der besvares i løbet af rapporteringsintervallet.
kontakterAfbrudt	ikke-negativ dobbelt	Antallet af kontakter for servicekøen forladt i perioden.
totalTalkSeconds	ikke-negativ dobbelt	Den samlede taletid for kontaktpersoner for tjenesten kø, der er håndteret af agenter i perioden.
totalHoldSeconds	ikke-negativ dobbelt	Den samlede parkeringstid for tjenestens kontakter kø, der er håndteret af agenter i perioden. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.
totalAfterContactWorkSeconds	ikke-negativ dobbelt	Den samlede arbejdstid efter kontakt på kontakter for Servicekøen, der blev håndteret af agenter i løbet af periode.
totalAnswerDelaySeconds	ikke-negativ dobbelt	Den samlede forsinkelse i besvarelsen af kontakter for Service for kontakter, som agenter besvarede i løbet af periode. Denne kolonne gælder ikke for chats. Angiv nul for denne kolonne.
serviceniveauProcent	ikke-negativ dobbelt ≤100	Den samlede forsinkelse i besvarelsen af kontakter for Service for kontakter, som agenter har besvaret i perioden.
Valgfri tjenestekolonner		
periodeStart	tidsstempel	Et tidsstempel, der repræsenterer starten af intervallet

Kolonne	Datatype	Beskrivelse
		periode. Hvis det medtages, skal dette felt referere til det samme tidspunkt (men ikke nødvendigvis udtrykt i samme tidszone) som periodens starttidspunkt i filnavnet og i filhovedet. Hvis det ikke stemmer overens, opstår der en fejl.
kontakterBlokeret	ikke-negativ dobbeltværelse	Antallet af kontakter, der er blokeret for servicekøen i perioden. Standardværdi = 0.
serviceLevelSeconds	positiv dobbelt	Serviceniveautærsklen i sekunder for servicekøen i perioden. Dette felt er reserveret til fremtidig brug. I øjeblikket ignoreres værdien.
kontakterI kø	ikke-negativ dobbeltværelse	Det maksimale antal kontakter i kø for intervallet. Bruges kun med ikke-interaktive køer. For interaktive køer vil denne værdi altid være nul, uanset hvilken værdi der angives i denne kolonne.

Import API

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

GET Import Protocol og URI

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

GET-felter til importanmodning

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

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

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

HENT Importér svarfelter

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

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

GET Import JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

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


POST Importprotokol og URI

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

Importér POST svarfelter

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

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

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

POST Importer JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

JSON-format


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

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

POST Success Response Format

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

API'er til importpræferencer

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

I dette afsnit beskrives følgende API'er til importpræferencer:

Opret importpræference API

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

Opret importpræferenceprotokol og URI

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

Opret felter i Anmodning om importpræferencer

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

Opret importpræference JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

Opret systemsvar for importpræferencer

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

Slet importindstilling API

Sletteindstilling API gør det muligt at slette en eksisterende importindstilling.

Slet importpræferenceprotokol og URI

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

Slet systemsvar for importpræferencer

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

Importindstillinger API

Importpræferencer API henter alle importpræferencer for den aktuelle lejer.

Import Preferences Protocol og URI

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

Felter til svar på importpræferencer

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

Felt	Beskrivelse
Indstillinger	Liste over importindstillinger.
Personer	Liste over indstillinger for brugerimport.
id	Importpræference ID.
navn	Navn på importpræference.
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-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

```
                "personer": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "navn": "Min brugertilknytning", "type":
                        "personer", "tilknytninger": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "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.

Importér indstillinger med ID API

Importindstillingerne med ID API henter en importindstilling med ID, så du kan se dem.

Importer præferencer efter ID protokol og URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parametre	ID = ID af den importindstilling, du vil have vist.

Importér præferencer efter ID svarfelter

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

Felt	Beskrivelse
id	Importpræference ID.
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 med 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 Opdater indstillinger API kan du redigere en eksisterende importindstilling.

Opdater importpræferenceprotokol og URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Hvor ID er ID for den importindstilling, du vil redigere.
Metode	PUT
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	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 Inkluderings-/ekskluderingsliste API 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 Inclusion / Exclusion List API

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

GET Inclusion / Exclusion List API Protocol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/inklusionUdelukkelse /API/hvile/optagelse/inklusionEksklusion/<ID>
Metode	GET
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON
Parametre	<ID> = Inklusions-/eksklusionsliste ID

GET Inclusion / Exclusion List API Request Fields

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), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	N	Heltal	ID for retningen af opkaldet: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

GET Service API Response-felter

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

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inklusions-/eksklusionsliste
ID. inklusionsekskluderingstype	Inkluderings-
/ekskluderingstype:	 1 = Inklusion 2 = EkskluderingEkskluderingMønsterType
/eksklusionslisten"	Mønstertype for inklusions- 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.

Felt	Beskrivelse
	* = 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), åbne filen i Excel og definere den 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/ekskluder liste giver dig mulighed for at opdatere eksisterende inklusions-/ekskluderingslister.

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/inklusionEksklusion/<ID>
Metode	PUT
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON

PUT Inkluder/ekskluder liste 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 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), åbne filen i Excel og definere den som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	N	Heltal	ID for opkaldets retning: 1 = Indgående 2 = Udgående 3 = Enten

PUT Inkluder/ekskluder liste API svarfelter

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), åbne filen i Excel og definere 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 ekskluderes fra optagelse.

POST Inklusions-/eksklusionsliste, API Protokol og URI

URI	/API/hvile/optagelse/inklusionUdelukkelse /API/hvile/optagelse/inklusionEksklusion/<ID>
Metode	POST
Tilladelser	Administrer QM
Indholdstype	ansøgning/JSON

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API Anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Y	Heltal	Inklusions-/eksklusionsliste 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), åbne filen i Excel og definere dette som en tekstformateret kolonne.
inklusionEkskluderingOpkaldsretning	N	Heltal	ID for retningen af opkaldet:

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

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API svarfelter

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

Felt	Beskrivelse
inclusionExclusionListId	Inklusions-/eksklusionsliste
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/hvile/optagelse/inklusionUdelukkelse/<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.

Job API

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

Protokol og URI

URI	/API/hvile/forsoning/job
Metode	GET
Tilladelser	Administrere lejer
Indholdstype	Ikke gældende

Anmodningsfelter

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

Svarfelter

Felt	Type	Beskrivelse
id	Numerisk	Job ID.
Lejer-ID	Numerisk	Lejer ID til job.
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 matches.
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.

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
1  [
2      {
3          "ID": 10250,
4          "lejer-id": 1,
```

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

API'er til organisationsstruktur

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

Tildel roller til en person API

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

Tildel roller til en person API protokol og URI

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

Tildel roller til en person API anmodningsfelter

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

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

        },
        ...
]
```

Fælles gruppe API

Dette API opretter en ny gruppe med de angivne data.

Fælles gruppe API protokol og URI

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

Fælles gruppeAPI anmodningsfelter

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

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger)

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

Fælles API protokol og URI

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

Almindelige API anmodningsfelter

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

Almindelige API svarfelter

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

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

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

Almindeligt API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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


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


Gruppe API

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

Gruppe API protokol og URI

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

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

Sådan angiver eller opretter du en bestemt gruppe:

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

GruppeAPI anmodningsfelter – Alle grupper

Den opretter nye grupper, som brugeren har adgang til.

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

Gruppe API svarfelter

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

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

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 raketter",
                "aktiveret",1395205200000,
                "deavtiveret",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Gruppér efter ID (med Teams)

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

Gruppér efter ID (med Teams) protokol og URI

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

Gruppér efter ID (med Teams) Anmodningsfelter

Metoden POST opdaterer den angivne gruppepost.

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

Gruppér efter ID (med Teams) svarfelter

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

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

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

Gruppér efter ID (med Teams) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppe-person API

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

Gruppe-person API protokol og URI

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

Gruppeperson API anmodningsfelter

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

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

Gruppeperson API svarfelter

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

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

Gruppe-person API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

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


        },
        ...
]
```

Gruppe (med omfang) API

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

Gruppe (med omfang) API protokol og URI

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

Gruppe (med område) API anmodningsfelter

Metoden POST opretter en gruppe i den angivne overordnede gruppe.

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

Gruppe (med område) API svarfelter

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

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

Gruppe (med omfang) API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

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



    }
    ...
]
```

Tilladelser API

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

Tilladelser API protokol og URI

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

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

Tilladelser API svarfelter

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

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

Tilladelser API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Person API

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

Person API protokol og URI

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

Felter i Person API-anmodning

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

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

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

Eksempel på person API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

Person af ID API

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

Person efter ID API protokol og URI

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

Person efter ID API anmodningsfelter (PUT-metode)

Metoden PUT opretter den angivne brugers detaljerede oplysninger.

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

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

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

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

Person efter ID API svarfelter

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

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

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

Person af ID API JSON fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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


Personens tidszone API

Personens tidszone API viser den angivne persons konfigurerede tidszone.

Personens tidszone API protokol og URI

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

Personens tidszone API svarfelter

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

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

Personens tidszone API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Roller API

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

Roller API protokol og URI

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

Roller API Anmodningsfelter

Metoden POST opretter den angivne rolle for lejeren.

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

Roller API svarfelter

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

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

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

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

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

Eksempler på JSON-filer API

Følgende er eksempler på formaterede JSON-svar. Viser alle

lejerroller:


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

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


Listetilladelser for en bestemt rolle:


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


Hold API

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

Team API protokol og URI

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

Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

TeamAPI anmodningsfelter

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

Team API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Hold efter ID (med agenter)

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

Team efter ID (med agenter) protokol og URI

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

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

Teams efter ID (med agenter) Anmodningsfelter

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

Teams efter ID (med agenter) Svarfelter

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

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

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

Teams efter ID (med agenter) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

]
},
...
]

Team (med omfang)

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

Team (med omfang) protokol og URI

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

Teamanmodningsfelter (med omfang)

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

Teamsvarfelter (med område)

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

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

Team (med omfang) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
```

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


Lejer API

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

Lejer API protokol og URI

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

LejerAPI anmodningsfelter

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

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

LejerAPI svarfelter

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

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

Lejer API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Realtidsagenttilstande API

Realtidsagenttilstande API leverer data for realtidsagenttilstande for en specifik liste over agenter inden for et bestemt tidsinterval. Du kan bruge disse data til at bestemme de nøjagtige tidspunkter, hvor agenter loggede ind og ud af ACD.

For at realtidsagentstaterne API kan returnere data, skal de agenter, du anmoder om, opfylde følgende betingelser:

- Har data i realtid
- Være i din (den anmodende brugers) visning

Realtidsagentstaterne API returnerer ingen data for brugere, der ikke opfylder disse to betingelser.

BEMÆRK: Du kan anmode om data i et tidsinterval på op til 31 dage.

Realtidsagenttilstande API protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/realtid/aktivitet/detaljer
Metode	POST
Tilladelser	Administrer WFM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
fraTid	Y	Nummer	Starttidspunktet for dataene for realtidsagenttilstandene. Format = Epoketid i millisekunder. BEMÆRK: Parameteren fromTime er inklusive. Du kan finde flere oplysninger om parameteren fromTime under fromTime Parameterovervejelser.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
toTime	Y	Nummer	Sluttiden for dataene for realtidsagenttilstandene. Format = Epoketid i millisekunder. BEMÆRK: Parameteren toTime er ikke inklusive.

fromTime Parameteroververvejelser

Hvis en agent forlader en tilstand, der begynder før de parametre, du vælger, og skifter til en anden tilstand mellem dem, inkluderer realtidsagenttilstande API begge tilstande i sit svar, selvom en af dem forekommer før parameteren fromTime.

EKSEMPEL

Du anmoder om realtidsagenttilstandsdata fra 1:30–2:30 PM den 24. januar 2018, formateret som epoketid i millisekunder, for én agent.

Den dag gjorde agenten følgende:

- Indtastede tilstanden HOLD kl. 1:15 PM
- Ændret til tilstanden TALK kl. 1:45 PM

I denne situation omfatter svaret både tilstanden HOLD og tilstanden TAL, selvom tilstanden HOLD begynder før parameteren fromTime (1:30) for din anmodning.

Realtidsagenttilstande API Anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
agent-id'er	Y	Nummer	(Valgfrit) Id'erne for de agenter, som du vil have realtidsagenttilstandsdata for (adskilt af kommaer). BEMÆRK Hvis du ikke angiver agent-id'er, returneres realtidsdata for alle agenter i din visning.

Realtidsagenttilstande API svarfelter

Navn	Beskrivelse
agentId	Agentens ID.
medarbejder-id	Agentens medarbejder ID. Kan være null.
realtidsaktiviteter	Detaljerne vedrørende agentens realtidstilstande.
agenttilstand	Agentens realtidstilstand: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ TALE ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ HOLDE ▪ NOT_READY_BUSY
årsagskode	Årsagskoden for agenttilstanden. Kan være null.
tidsstempel	Det tidspunkt, hvor agentens agenttilstand blev ændret. Formatet er epoketid i millisekunder.

Realtidsagenttilstande API JSON-fileksempler

Eksempel på anmodningsfil

```
{
        "agentId'er": [antal,nummer,antal,...]
}
```

Eksempel på svarfil

```
[
        {
                "agentId": nummer, "employeeID":
                streng,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":      streng,
                        "reasonCode":      streng,
                        "tidsstempel": nummer,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
]
```

Datafangst i realtid API

WFM dataregistrering i realtid API kan bruges til at underrette Webex WFO om realtidsoplysninger om agenttilstand for enhver ACD. Disse realtidsdata bruges derefter af Webex WFO til at beregne agentoverholdelse og overensstemmelse. Du kan finde flere oplysninger om agenttilstandsdata *med GIS API i Webex WFO Data Import Reference Guide* og GIS API.

Du kan sende hver ændring af agenttilstand som en separat API-anmodning eller samle flere agenttilstandsændringer i en enkelt anmodning. Generelt resulterer afsendelse af flere agenttilstandsændringer i en enkelt anmodning i højere ydeevne.

1. Ved programstart skal du oprette en HTTPS-session med programserveren.
2. I ansøgningens levetid:
    a. Overvåg ændringer i agentstatus ved brug af en ACD-specifik integrationsmetode.
    b. Send ændringer af agentstatus til dataserveren.
3. Ved nedlukning af applikationen skal du ødelægge HTTPS-sessionen.

Real-Time Data Capture API Protocol og URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Metode	POST
Tilladelser	WFM
Appadministrationsindholdstype	Data i flere dele/formularer

Realtidsdataregistrering API anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
bruger-id	Y	Streng	Brugerens login ID.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
adgangskode	Y	Streng	Brugerens adgangskode.
landestandard	Y	Streng	Brugerens sprog.

Realtidsdataregistrering API svarfelter

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

Felt	Beskrivelser
acdAgentId	ACD-id'et for agenten. Dette er agentens ACD ID i Webex WFO (Programadministration > brugere > agenter).
gisStateIdentifier	Id'et for agenttilstanden. ■ 1 – Log af. Agenten er logget af ACD. I mange ACD'er kan en numerisk årsagskode ledsage denne tilstand for at angive årsagen til tilstandsændringen. ■ 2 – Ikke klar. Agenten accepterer ikke kontakter fra ACD. I mange ACD'er kan en numerisk årsagskode ledsage denne tilstand for at angive årsagen til tilstandsændringen. ■ 3 – Klar. Agenten er klar til at acceptere kontakter fra ACD. ■ 4 – Taler. Agenten er på en kontakt. ■ 5 – Arbejde ikke klar. Agenten er i gang med kontaktarbejde og skifter til tilstanden Ikke klar, når han er færdig. ■ 6 – Arbejde klar. Agenten er i gang med efterkontaktarbejde og skifter til tilstanden Klar, når denne er færdig. ■ 10 – venteposition. Agenten har parkeret kontakten. **SEDDEL** Hvis ACD har tilstanden Arbejde efter kontakt, men ikke skelner mellem Arbejde ikke klar og Arbejde klar, skal du enten Tilstand kan bruges.
tidsstempel	Det tidspunkt, hvor ændringen af agenttilstanden fandt sted, udtrykt i millisekunder siden epoken. Tidsstempler skal sendes i UTC udtrykt i epoketid i millisekunder.

Felt	Beskrivelser
årsagskode	En valgfri årsagskode. Dette kan være null eller tomt. Gyldige værdier er 1–65535 eller en tekststreng.

Eksempel på JSON-filoptagelse i realtid API

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
    {
        "acdAgentId":string,
        "gisStateIdentifier":string,
        "tidsstempel":number,
        "reasonCode":number
    }, ...
 ]
```

Ødelæggelse af sessionen

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

Log af

- Udsted en HTTPS DELETE-anmodning for at:

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

Systemrespons

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

Optagelseskontrolelementer API

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

BEMÆRK: Optagelseskontrolgodkendelse API giver brugere mulighed for at integrere tredjepartsprogrammer i optagelseskontroller. Når du bruger denne API, er destinationen for Optagelseskontrolelementer

Er en dataserver i stedet for Webex WFO webtjenesten.

Du kan finde oplysninger om brug af Recording Controls Authentication API i Logge på Recording Controls API.

API gør følgende:

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

EKSEMPEL Følgende er et eksempel brødtekst, herunder et tidsstempel.

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

Hvor 1681316746000 er antallet af millisekunder siden "Epoken". GMT:

Onsdag den 12. april, 2023 4:25:46 PM

Optagelseskontrol API protokol og URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Metode	POST
Tilladelser	Optagelseskontrolelementer
Indholdstype	ansøgning/JSON

URI Anmod om parametre

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

Forespørgselsparametre

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

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse

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

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

Optagelseskontrol, autentificering API protokol og URI

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

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

Sådan logger du på optagelsesknapperne API

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

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

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

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

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

3. Fra hovedsiden kan du vælge følgende kommandoer:

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

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

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

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

Logge af optagelsesknapperne API

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

Optagelseskontrolelementer API Anmod.kommandoer

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

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

Kommando	Gateway Indspilning	Smart Desktop Indspilning	Signalserver Indspilning	Beskrivelse
				telefon til at logge af Eksempel på anmodningsorgan: { "udvidelse" : "1234" }
Metadata	X	X	X	Knytter metadata til det aktive opkald. Hvis der ikke er noget aktivt opkald, og active_call_ kun er falsk, vedhæftes metadata til det forrige opkald. Understøttede parametre i anmodningens brødtekst: metadata (matrix af objekter) ▪ navn (streng) – metadatanøgle ▪ Værdi (streng) – metadataværdi Eksempel på anmodningsorgan: { "metadata" : [{"navn" : "brugerdefineret datanøgle", "værdi" : "Mine brugerdefinerede data"}] }
Pause	X	X	X	Sæt både skærm- og lydoptagelse på pause For det aktive opkald. BEMÆRK Når der bruges gatewayoptagelse, indsættes midlertidigt hændelser Til lydoptagelser under afstemningsprocessen. Hvis optagelsen allerede er sat på pause, ignoreres denne kommando.

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

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

- callActive (boolesk) – Sand, hvis ikonet

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

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen

Du kan bruge kommandolinjen til at sende kommandoer til optagelseskontrolelementer.

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

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

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

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

Forenklede optagelseskontroller API

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

Protokol og URI

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

HENT Eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

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

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

POST eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

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

Indstil forenklede optagelseskontrolelementer

1. Hvis Webex WFO Data Server Web Services er deaktiveret, skal du genstarte den og indstille dens starttype til

   Automatisk.

2. Kontroller, at tomcat-serveren startede og implementerede krige korrekt. Se i den nyeste catalina.*.log fil i C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.

3. Indstil serverporten i URL-adressen til 8080.

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

4. Kontroller, at dit system kører korrekt ved hjælp af et værktøj som f.eks. Poster.

   Brug følgende til at foretage GET-anmodningen:

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

   Indholdstype: tekst / html; tegnsæt=UTF-8

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

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

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

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

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

Kommandobeskrivelser

Følgende liste beskriver de tilgængelige kommandoer.

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

Kommando	Beskrivelse

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

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

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

Skemadetaljer efter agenter og dato API

Planlægningsdetaljer efter agent og dato API henter detaljerede tidsplanoplysninger for alle agenter eller en angivet liste over agenter på tværs af et datointerval. Dette API returnerer kun data for agenter, der er inden for dit område, og som er synlige for en godkendt bruger.

BEMÆRK Hvis ingen af de agent-id'er, der anmodes om, er i den anmodende brugers visning, returnerer API et tomt JSON-array.

Protokol og URI

URI	~/planlægning/tidsplan/aktivitet/detaljer/
Metode	GET og POST
Tilladelser	Planlæg tidsplaner

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
fromDate	Y	Streng	Startdato for aktivitetsdata. Formater ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dato	Y	Streng	Slutdato for aktivitetsdata. Formater ÅÅÅÅ-MM-DD.

BEMÆRK: Datointervallet er begrænset til enogtredive dage i et API opkald. Hvis der kræves flere datoer, kan API kaldes flere gange til alle nødvendige datoer.

Anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
agent-id'er	Y	Nummer	Id'er for de agenter, som du anmoder om aktivitetsdata for (adskilt af kommaer).

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			BEMÆRK Hvis du ikke angiver agent-id'er, returneres data for alle agenter i din visning.

For eksempel:

```
POST ~/planlægning/tidsplan/aktivitet/detaljer?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Skemadetaljer efter agenter og datoAPI svarfelter

Navn	Beskrivelse
agentId	Agentens unikke ID.
medarbejder-id	Agentens medarbejder ID.
agentTidszone	Tidszone, hvor agentens kontaktcenter befinder sig. BEMÆRK Dette er agentens viste tidszone, som er deres lokale tid. **SEDDEL** Data returneres baseret på den dato, der er angivet i lejerens tidszone. Aktiviteter, der strækker sig over midnat, afkortes ikke, når dagen er omme. I stedet returnerer WFM hele aktiviteten for alle aktiviteter, der har nogen andel i den valgte dag i lejerens tidszone. Hvis du f.eks. indsender en aktivitet den 9. oktober, der fortsætter indtil den 10. oktober, modtager du resultater for hele aktiviteten.
aktiviteterEfter dato	Liste over agentens aktiviteter på den angivne dato.

Navn	Beskrivelse
dato	Dato for agentens aktiviteter.
Planlagte aktiviteter	Detaljeret liste over agentens planlagte aktiviteter (hver planlagt aktivitet er opført).
activityType	Type aktivitet.
activityTypeLabel	Etiket for aktivitetstypen.
activityDetailName	Navnet på den specifikke aktivitet.
serviceQueueId	Servicekøens identifikator.
starttid	Starttidspunkt for aktivitet. Format=UNIX-tid
sluttid	Sluttid for aktivitet. Format=UNIX-tid
Betalt	Angiver, om dette er en betalt aktivitet: sand eller falsk.
activityMetadata	Definerer metadatafeltet for aktiviteten.

Planlægningsdetaljer efter agenter og dato API JSON-fileksempler

Eksempel på anmodningsfil

```
{
        "agent-id'er": [012345,012346,012347,...]
}
```

Eksempel på svarfil

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

```
                                {
                                        "dato": "2016-07-22",
                                        "planlagte aktiviteter": [
                                                {
                                                        "activityType": "lunch", "activityTypeLabel":
                                                        "Lunch", "activityDetailName": "Special Lunch",
                                                        "serviceQueueId": 6,
                                                        "startTime": "287579823492000",
                                                        "sluttid": "45832573458000",
                                                        "betalt": sandt
                                                        "activityMetadata": "PRM - 1024"

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

Planlæg for tidsrum API

Tidsplan for tidsperiode API henter tidsplanaktiviteter for et angivet tidsrum for de angivne agent-id'er. Det er kun tidsplaner for agenter i den indsendende brugers visninger, der returneres. Dette API gør det muligt for en opkalder at hente 60 dages tidsplandata for en enkelt agent eller op til ni dage for flere agenter.

Protokol og URI

URI	~/tidsplan/for/tidsrum/
Metode	POST
Tilladelser	Der kræves tilladelse til redigering af planer eller visning af planer. I tilfælde af en Bruger, der kun har tilladelsen Vis tidsplaner, kan brugeren kun hente sin egen tidsplan.

Anmod om parametre

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
fraTidsstempel	Y	Lang	Fra tidsstempel i epoke millisekunder. Varigheden fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 9 dage, hvis der er angivet flere agent-id'er. Hvis et enkelt agent-id er angivet, derefter varigheden fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" må ikke overstige 60 dage.
tilTidsstempel	Y	Lang	At tidsstemple i epoke millisekunder. Varigheden fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" kan ikke overstige 9 dage, hvis der er angivet flere agent-id'er. Hvis et enkelt agent-id er angivet, derefter varigheden fra "fromTimestamp" til "toTimestamp" må ikke overstige 60 dage.

Anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agent-id'er	Y	række af længder	ID af agenter, der er i den indsendende brugers visning. Antallet af id'er må ikke overstige 1.000.

For eksempel:

```
{
    "agent-id'er"  : [20, 32,      44]
}
```

Svarfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
agentId	Y	heltal	Agenten ID.
medarbejder-id	Y	streng	Medarbejderen ID. Dette felt kan være null eller tomt.
agentTidszone	Y	streng	Agentens viste tidszone (Java tidszone ID, f.eks. "America/Chicago").
Aktiviteter	Y	Array	En række aktivitetsobjekter. Dette felt kan være tomt.

Aktivitetsobjekter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
activityType	Y	streng	Aktivitetstypen (ikke lokaliseret).
activityTypeLabel	Y	streng	Aktivitetstypeetiketten (lokaliseret).
activityDetailName	Y	streng	Navnet på aktivitetsdetaljen. Dette er null eller tomt, medmindre aktivitetstypen er en af følgende: ▪ Det er servicekønavnet, hvis aktivitetstypen er i tjeneste, lukket tjeneste eller overtid for en service

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			kø. ▪ Det er navnet på multifærdighedsgruppen, hvis aktivitetstypen er i tjeneste, lukket tjeneste eller overtid for en multifærdighedsgruppe. ▪ Det er pausen, frokosten, undtagelsen eller projektnavnet, hvis aktivitetstypen er en af disse aktiviteter.
starttid	Y	lang	Starttidsstemplet for aktiviteten i epoke millisekunder.
sluttid	Y	lang	Aktivitetens sluttidsstempel i epoke millisekunder.
farve	Y	streng	HTML-farvekoden.
serviceQueueId	N	lang	Servicekøen ID. Dette er nul, hvis aktivitetstypen ikke er i tjeneste, lukket tjeneste eller overtid for en servicekø.
multiSkillGroupId	N	lang	Multifærdighedsgruppen ID. Dette er nul, hvis aktivitetstypen ikke er i tjeneste, lukket tjeneste eller overtid for en multifærdighedsgruppe.

Svareksempel


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "America/Chicago",
        "activities":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "I
            tjeneste", "activityDetailName": "SimSG1",
```

```
                    "startTime": 1535378400000,
                    "endTime":1535382900000, "color":
                    "#7399BD",
                    "servicekø-id": 218
                    },
                    {
                    "activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Lunch",
                    "activityDetailName": "Special Lunch", "startTime":
                    1535382900000, "endTime":1535383800000,
                    "farve": "#A3AD00"
                    },
                    {
                    "activityType": "IN_SERVICE_MSG",
                    "activityTypeLabel": "I tjeneste",
                    "activityDetailName": "AW_SimMSG",
                    "startTime": 1535383800000,
                    "endTime":1535394600000,
                    "farve": "#6666FF",
                    "multiSkillGroupId": 1
                    },
                    ...
                    ]
                },
                ...
    ]
```

Tjeneste API

Brug Service API til at oprette servicekøer og identificere tjenesterne i en brugers visning. Denne API bruger to metoder:

- GET-tjeneste: Giver dig mulighed for at hente en liste over tjenester.
- POST Service: Giver dig mulighed for at oprette en servicekø.

> BEMÆRK: Tjenesten API returnerer ikke loginnavne (e-mail-adresser) for agenterne. For agent- og andre logonnavne, se Bruger API.

FÅ Service API

GET Service giver dig mulighed for at hente en liste over tjenester i din visning.

GET Service API Protocol og URI

URI	/API/rest/v2/planlægning/service
Metode	GET
Tilladelser	Planlæg tidsplaner
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Anmodningsfelter for Hent tjeneste API

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
mainViewOnly	N	Boolesk	Hvis det er sandt, returneres kun tjenester, der er i opkalderens hovedvisning. Bruger som standard false (returnerer alle tjenester).
udsigt	N	Boolesk	Hvis det er sandt, returneres tjenester sammen med tildelte visninger. Standard er falsk.
skillMappings	N	Boolesk	Hvis det er sandt, returneres tjenester sammen med faggruppe

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Tilknytninger. Standard er falsk.
kontakttype	N	Heltal	Hvis den leveres, returneres tjenester, hvis servicekøtype har angivet kontakttype. 0 = Interaktiv. 1 = Ikke-interaktiv. BEMÆRK: Returnerer 400-fejl, hvis parameteren er angivet, men værdien ikke er 0 eller 1.
slags	N	Heltal	Hvis det angives, returneres tjenester med den pågældende servicekøtype. BEMÆRK: Returnerer 400-fejl, hvis parameteren er angivet, men værdien ikke er et heltal. Returnerer tom liste, hvis typen ikke er en eksisterende servicekøtype.
forcastAllowed	N	Boolesk	Hvis det er sandt, returneres kun tjenester med "Opret ikke prognoser eller tidsplaner for denne servicekø" ikke markeret. Kan indstilles til Sand i en af følgende situationer: ▪ Uden andre parametre ▪ Med visning og færdighedstilknytninger påkrævet ▪ Med visning, færdighedstilknytninger og enten type eller kontakttype påkrævet. Bruger som standard false (returnerer alle tjenester).

GET Service API Response-felter

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

Felt	Beskrivelse
Id	Servicekø ID. BEMÆRK: Servicekøen ID bruges af de planlagte agenter

Felt	Beskrivelse
	efter servicekø API.
Nummer	ACD servicekø ID.
Navn	Navn på servicekøen.
Prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige værdier er 0–999. Nul er den højeste prioritet. Bruger 0 som standard.
Virtuel	Indikator for virtuel servicekø. Standard er falsk.
Farve	Hex-kode for servicekøen. Standard er #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Genererer ikke prognose eller tidsplan, hvis det er sandt. Standard er falsk.
MSAQ	Giver mulighed for kødannelse til agenter med flere færdigheder. Standard er falsk.
Type	Servicekøtype. Bruger 0 som standard (stemme).
TypeDesc	Navn på servicekøtype.
Kontakttype	Servicekøens kontakttype. 0 = Interaktiv (standard). 1 = Ikke-interaktiv.
Vis id'er	Array af visnings-id'er.
skillMappingIds	Array af færdighedstilknytnings-id'er.

GET Service API JSON-fileksempel


```
[
        {
            "ID" : 123,
            "nummer" : 456, "navn" :
            "salg", "prioritet" : 1,
            "virtuel" : falsk, "farve" :
            "#7399BD",
            "notAllowForecast" : falsk, "msaq" :
            falsk,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Stemme", "kontaktType" :
1,
"shrinkageScenarioId": null,
"viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

POST Service API

POST Service giver dig mulighed for at oprette en ny servicekø i brugerens visning. Den netop tilføjede servicekø føjes til alle brugerens aktuelle visninger. Hvis brugeren ikke har fået tildelt nogen visninger, kan vedkommende ikke udføre denne handling.

POST Service API Protocol og URI

URI	/API/rest/v2/planlægning/service

Metode	POST
Tilladelser	Administrer meddelelser, administrer WFM

POST TjenesteAPI Anmodningsfelter

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
tal	Y	Nummer	Identificerer servicekøen i ACD. Unik. Ikke null. Maks. cifre = 22
Navn	Y	Streng	Navn på servicekøen. Unik. Ikke tom. Maks. tegn = 50
acdServiceId	Y	Streng	ID i servicekøen ACD. Ikke tom. Maks. tegn = 50
prioritet	Y	Nummer	Prioritet for servicekø. Gyldige værdier er 0–999. Nul er den højeste prioritet. Standard er 0. Unik. Ikke null. Maks. cifre = 22
farve	N	Streng	Hex-kode for servicekøen. Standard er #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ FARVE). Ikke tom. Skal knyttes til colorCode-feltet i GET ~/config/color. Maks. tegn = 50
ikkeTilladprognose	N	Boolesk	Hvis det er sandt, genereres der ikke prognose eller tidsplan. Standard er falsk.
MSAQ	N	Boolesk	Giver mulighed for kødannelse til agenter med flere færdigheder. Standard er falsk.
slags	Y	Nummer	Servicekøtype. Bruger 0 som standard (stemme). Eksisterende servicekøtype.
lukketTimerRedistributionType		Nummer	Omfordelingstype for lukkede timer. ▪ 0 = Ingen ▪ 1 = Proportional

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			▪ 2 = Selv Bruger 0 som standard. Påkrævet, hvis typen er til servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv ellers ikke brugt.
håndteringstærskel		Nummer	Tærskel for håndtering. 0-4320 minutter. Standardværdien er 0. Der kræves en værdi, hvis closedRedistType er 1 eller 2. Hvis closedRedistType ikke er 1 eller 2, bruges handlingThreshold ikke.
taletid		Nummer	Gennemsnitlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.
arbejdstid		Nummer	Gennemsnitlig arbejdstid i sekunder. Kan ikke være negativ.
serviceniveauObjektivProcent		Nummer	Procentdel som 0–100 for en servicekø med kontakttypen Interaktiv. Hvis servicekøen har en ikke-interaktiv kontakttype, ignoreres dette felt. Servicekøer med ikke-interaktive kontakttyper kodes hårdt til 100.
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Skal være positiv for kontakttypen Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er for servicekøtypen med kontakttypen Ikke-interaktiv (bliver hard-coded til null).
produktivitetProcent	N	Nummer	Produktivitetsprocent. Bruger 0 som standard.
fteHourPerWeek	N	Nummer	FTE timer om ugen. Bruger 0 som standard.
breakHoursPerWeek	N	Nummer	Pausetimer pr. uge. Bruger 0 som standard.
prognosePersonalejusteringsfaktor		Nummer	Prognosejusteringsfaktor for antal agenter. Standardværdi er 1.00. Intervallet er 0,00–10,00.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
Dage	Y	Gruppe	Array af dag info. Der skal være mindst én aktiv hverdag med åbent og lukket sæt. Se Dage-felter for definitioner af felterne , som JSON-outputtet inkluderer for dage.
skillMappings	Y	Gruppe	Array af oplysninger om færdighedstilknytning. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og færdighedstilknytninger ikke. Se Felter til færdighedstilknytning for definitioner af de felter, som JSON-outputtet indeholder til færdighedstilknytninger.
tildelteDns	Y	Gruppe	Array af DN info. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres servicekøen til DN-relationen ikke. Se DN-felter for definitioner af felterne , som JSON-outputtet indeholder for tildelt DNS.
virtuel		Boolesk	Hvis det er sandt, angiver det, at dette er en virtuel servicekø.
virtualServices	Y	Gruppe	Array af virtuelle serviceoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og kildeservicekøer ikke. Se Felter for virtuelle tjenester for at få definitioner på de felter, som JSON-outputtet omfatter for virtuelle tjenester.
schedulingOrderParameters	Y	Gruppe	Array af oplysninger om planlægningsrækkefølge. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres relationen mellem servicekøplanlægningsprioriteter ikke.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Se Felter i Planlægningsrækkefølge for definitioner af de felter, som JSON-outputtet indeholder til planlægning af ordreparametre.
vacationOrderParameters	Y	Gruppe	Array af ferieordreoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres relationen mellem servicekøens ferieprioriteter ikke. Se Ferieordrefelter for definitioner af de felter, som JSON-outputtet indeholder for ferieordreparametre.
multiSkillGroups	Y	Gruppe	Array af multi-færdighed gruppe. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres servicekøforholdet mellem multifærdighedsgrupper ikke. Se Felter til flere færdighedsgrupper for definitioner af de felter, som JSON-outputtet omfatter for grupper med flere færdigheder.
agent-id'er	N	Matrix af tal	Array af agent-id'er, hvis primære servicekø er denne servicekø (kun tilføjet i skyen - starter 2016.10)

Felter i Dage

Feltet dage indeholder disse felter for mærkerne søndag, mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag og lørdag:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
åben		Tidspunkt	Format: TT:MM. Både åben og luk skal have værdier, eller begge skal være null. Ignoreres, hvis aktiv er falsk.
lukke		Tidspunkt	Format: TT:MM. Både åben og luk skal have værdier, eller begge skal være null. Ignoreres, hvis aktiv er falsk.
aktiv	Y	Boolesk	Angiver, om dagen er aktiv.

Felter til færdighedstilknytning

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Nummer	Færdighedstilknytning ID.
prioritet	Y	Nummer	Gyldige prioriteter er 0-999, hvor 0 er højest. Bruger prioritet 1 som standard.

DN-felter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Nummer	DN ID.
begynde	Y	Tidspunkt	Tidspunkt, hvor DN starter.
ende	Y	Tidspunkt	Tid, hvor DN slutter. Skal være efter start.
Dage	Y	Gruppe	Array af valgte ugedage (mærke af mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag, lørdag, med boolesk værdi). Skal have mindst ét sæt.

Virtuelle tjenestefelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Nummer	Servicekø ID. Denne servicekø skal have Den samme servicekøtype.
timemellemrum	N	Nummer	Ignoreret startende i WFM 9.3(1).
forhold	N	Nummer	Ignoreret startende med WFM 9.3(1).

Felter i planlægningsrækkefølge

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
kriterier	Y	Streng	Det er kriterierne, der vil blive overvejet, mens Planlægning af en agent til service. Dette er en ID og Ikke en lokaliseret streng – en af: maximum_hours_

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			tilgængelig, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, rang
prioritet	Y	Nummer	Det er den prioritet, der tildeles kriterierne. Unik.
opstigende	Y	Boolesk	Er stigende/faldende. Faldende er standard - værdi falsk.

Felter i ferierækkefølge

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
kriterier	Y	Streng	Det er de kriterier, der vil blive overvejet for ferieprioriteter. Dette er en ID og ikke en lokaliseret streng - en af: company_start_date, department_start_date, rang min_fte_hours.
prioritet	Y	Nummer	Det er den prioritet, der tildeles kriterierne. Unik.
opstigende	Y	Boolesk	Er stigende/faldende. Faldende er standard - værdi falsk.

Felter til grupper med flere færdigheder

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Nummer	Multifærdighedsgruppe ID.
Navn		Streng	Navn på multifærdighedsgruppe. Anvendes ikke i POST og PUT. Kun inkluderet i GET-svar. Ikke tom.
prioritet	Y	Nummer	Gyldige prioriteter er 0-999, hvor 0 er højest. Bruger prioritet 1 som standard.

POST Service API Svarfelter

Navn	Beskrivelse
id	Servicekø ID. Unik. Ikke null. Maks. cifre = 22
tal	Identificerer servicekøen i ACD. Ikke null. Maks. cifre = 22
navn	Navn på servicekøen. Unik. Ikke tom. Maks. tegn = 50
acdServerId	ACD server ID. Ikke null. Maks. cifre = 22
prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige værdier er 0–999. 0 er den højeste prioritet. Bruger 0 som standard. Unik. Ikke null. Maks. cifre = 22
virtuel	Angiver, om dette er en virtuel servicekø. Standard er falsk. Ikke null.
farve	Servicekøens HTML-farvekode. Bruger "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) som standard. Ikke tom. Skal knyttes til colorCode-feltet i GET ~/config/color. Maks. tegn = 50
ikkeTilladprognose	Genererer ikke prognose eller tidsplan, hvis det er sandt. Standard er falsk.
MSAQ	Aktiverer kødannelse for agenter med flere færdigheder. Standard er falsk.
slags	Servicekøtype. Bruger 0 som standard (stemme). Eksisterende servicekøtype.
typeDesc	Navn på servicekøtype. Ikke tom.
lukketTimerRedistributionType	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen 1 = Proportional 2 = Selv Bruger 0 som standard. Tilføjet i WFM 9.2 (1). Der kræves en værdi, hvis typen er for servicekøtypen med kontakttypen Ikke-interaktiv ellers ikke brugt.
håndteringstærskel WFM	Håndtering tærskehold. 0-4320 minutter. Standardværdien er 0. Tilføjet i 9.2(1).

Navn	Beskrivelse
	Der kræves en værdi, hvis closedRedistType er 1 eller 2, ellers bruges dette felt ikke.
taletid	Gennemsnitlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.
arbejdstid	Gennemsnitlig arbejdstid i sekunder. Kan ikke være negativ.
serviceniveauObjektivProcent	Målprocent for serviceniveau. 0–100 for kontakttypen for Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er for servicekøtypen med kontakttypen Ikke-interaktiv (bliver hard-coded til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Målsekunder for serviceniveau. Skal være positiv for kontakttypen Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er for servicekøtypen med kontakttypen Ikke-interaktiv (vil være hard-coded til null).
produktivitetProcent	Produktivitetsprocent. Bruger 0 som standard.
fteHourPerWeek	FTE timer om ugen. Bruger 0 som standard.
breakHoursPerWeek	Pausetimer pr. uge. Bruger 0 som standard.
prognosePræcisionNiveau	Prognosepræcisionsniveau.
prognosePersonalejusteringsfaktor	Prognosejusteringsfaktor for antal agenter. Standardværdi er 1.00. Intervallet er 0,00–10,00.
Dage	Array af dag info. Der skal være mindst 1 aktiv ugedag med åbent og lukket sæt. Henvise
skillMappings	Array af oplysninger om færdighedstilknytning. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og
tildelteDns	færdighedstilknytninger ikke. Array af DN info. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres servicekøen til DN-relationen ikke.
virtualServices	Array af virtuelle serviceoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og kildeservicekøer ikke.
schedulingOrderParameters	Array af oplysninger om planlægningsrækkefølge. Hvis den ikke er tilgængelig, er tjenesten

Navn	Beskrivelse
	Forholdet Køplanlægningsprioriteter opdateres ikke.
vacationOrderParameters tjenesten	Array af ferieordreoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, er Forholdet Køferieprioriteter opdateres ikke.
multiSkillGroups	Array af multiskill gruppe info. Hvis den ikke er tilgængelig, er tjenesten Forholdet mellem kø og multifærdighedsgruppe opdateres ikke. Tilføjet i WFM 9.3 (1).
agent-id'er	Array af agent-id'er. Hvis ingen agenter har denne servicekø tilknyttet som deres primære servicekø, vil denne matrix af numre ikke være tilgængelig. Kun tilføjet i skyen fra 2016.10.

POST Service API Anmod om JSON-fileksempel

{

"acdServerId": 2,

"antal: 456, "navn:

"Salg",

"prioritet": 1, "farve":

"#7399BD",

"notAllowForecase": falsk, "msaq":

falsk,

"type": 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"håndteringstærskel": 0,

"taletid": 60,

"arbejdstid": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"produktivitetsprocent": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00

```
"dage": {
        "Søndag":
        {
                "åben": "00:00",
                "luk": "23:59", "aktiv" : sandt
         },
        "mandag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Tirsdag" :
        {
                 "åben" : "00:00",
                 "luk" : "23:59", "aktiv" :
                 sandt
        },
        "onsdag" :
        {
                    "åben" : "00:00",
              "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
         },
        "Torsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Fredag" :
```

```
            {
                        "åben" : "00:00",
                        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            },
            "lørdag" :
            {
                        "åben" : "00:00",
                        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            }
},
"skillMappings" : [
            {
                        "ID" : 22,
                        "prioritet" : 1
            }
],
"assignedDns": [
            {
                        "ID": 32,
                        "start": "00:00",
                        "ende": "10:15",
                        "dage" : // Skal have mindst ét sæt
                        {
                                    "søndag" : falsk,
                                    "mandag" : sandt,
                                    "tirsdag" : sandt,
                                    "onsdag" : sandt,
                                    "torsdag" : sandt,
```

```
                                        "Fredag" : sandt, "lørdag" : falsk
                                }
                        }
                ],
                "virtualServices" : [
                        {
                                "ID" : 22,
                                "timeforskel" : 0,
                                "forhold" : 0
                        }
                ],
                "schedulingOrderParameters" : [
                        {
                                "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" : 1,
                                "stigende" : falsk

                        },              {
                                "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" : 2,


"stigende" : falsk              {
                        },      "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                                "prioritet" : 3,
                                "stigende" : falsk

                                {
                        },      "kriterier" : minimum_hours_per_week
```

```
                "prioritet" : 4, "stigende" :
                falsk
        },
                {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigende" : falsk
        },
                {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende" : falsk
        },
                {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende" : falsk
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende" : falsk
        },
                {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 2,
                "stigende" : falsk
        },
                {
```

```
                                    "kriterier" :  min_fte_hours
                                    "prioritet" :  3,
                                "Opstigende"  :falsk
                        }
                ],
                "agentIds": [65],
                "virtuel": true
}
```


POST Eksempel på API-svar JSON-fil


```
{
                  "ID" : 6788,
                "antal" : 456,
                "acdServerId": 2, "navn"
                : "Salg", "prioritet" : 1,
                "virtuel" : sand, "farve" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : falsk, "msaq" :
                falsk,
                "type" : 0,
                "closedHoursRedistributionType" : 0,
                "håndteringstærskel" : 0,
                "taletid" : 60,
                "arbejdstid" : 10,
                "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
                "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
                "produktivitetProcent" : 0,
                "fteHourPerWeek" : 0,
                "breakHoursPerWeek" : 0,
                "prognosePrecisionLevel" : 0,
                "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"dage" : {
        "Søndag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "mandag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Tirsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "onsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        }, "torsdag" :
        {
                  "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        }, "fredag" :
        {
                    "åben" : "00:00",
```

```
                    "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            },
            "lørdag" :
            {
                    "åben" : "00:00",
                    "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            }
    },
    "skillMappings" : [
            {
                    "ID" : 22,
                    "navn" : "Fagnavn",
                    "prioritet" : 1
            }
    ],
      "tildelteDns":
    [
            {
                    "ID": 32,
                    "start": "00:00",
                    "ende": "10:15",
                    "navn" : "navn", "nummer":
                    12,
                    "dage" : // Skal have mindst ét sæt
                    {
                            "søndag" : falsk,
                            "mandag" : sandt,
                            "tirsdag" : sandt,
                            "onsdag" : sandt,
```

```
                    "Torsdag" : Sand,
                    "Fredag" : Sand, "Lørdag"
                    : Falsk
                }
        }
],
"virtualServices" : [
        {
                "ID" : 22,
                "navn" : "navn", "nummer":
                12,
                "timeforskel" : 0,
                "forhold" : 0
        }
],
"schedulingOrderParameters" : [
        {
                "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
                1,
                "stigende" : falsk
        },
        {
                "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
                2,
                "stigende" : falsk
        },
        {
                "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "stigende" : falsk
```

```
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende" : falsk
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_st "prioritet" : 2,
```

```
                    "stigende" : falsk
                },
                {
                    "kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                    "stigende" : falsk.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "navn" : "flersproget", "prioritet"
                    : 1
                },
                {
                    "ID" : 341,
                    "navn" : "Bi sprog",
                    "prioritet" : 2
                }
            ],
            "agenter": [
                                                35,24,3
            ]
}
```

Servicekø ID API

Servicekø ID API giver dig mulighed for at identificere, opdatere eller slette en servicekø.

- HENT Servicekø ID API - Brug denne API til at få oplysninger om en servicekø.
- PUT Servicekø ID API - Brug denne API til at opdatere en servicekø.
- SLET Servicekø ID API - Brug denne API til at slette en servicekø.

SEDDEL

Tjeneste-API'erne returnerer ikke logonnavne (mailadresser) for agenterne. For agent- og andre logonnavne, se Bruger API: /API/rest/scheduling/user.

GET Service ID API

Brug denne API til at få de angivne servicekødetaljer i brugerens visning.

GET Service ID API Protocol og URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	GET
Tilladelser	Administrer WFM, planlæg tidsplaner, rediger tidsplaner

GET-felt ID API-anmodning

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
service-id	Y	Streng	ID af servicekøen, der skal hentes.

GET Service ID API Svarfelter

Felt	Beskrivelse
id	Servicekø ID. Unik. Ikke null.
tal	Identificerer servicekøen i ACD. Unik. Ikke null.
acdServerId	ACD server ID. Kræves. Ikke null.
navn	Navn på servicekøen. Unik. Ikke tom.
prioritet	Prioritet for servicekø. Gyldige værdier er 0–999. 0 er den højeste prioritet. Bruger 0 som standard. Unik. Ikke null.
virtuel	Angiver, om der er en virtuel servicekø. Standard er falsk. Ikke null.
farve	Servicekøens HTML-farvekode. Bruger "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) som standard. Ikke tom. Skal knyttes til colorCode-feltet inGET ~/config/color
ikkeTilladprognose	Genererer ikke prognose eller tidsplan, hvis det er sandt. Standard er falsk.
MSAQ falsk.	Giver mulighed for kødannelse til agenter med flere færdigheder. Standard er
slags	Servicekøtype. Bruger 0 som standard (stemme). Eksisterende servicekøtype.
typeDesc	Navn på servicekøtype. Ikke tom.
shrinkageScenarioId	Reduceringsscenarie ID.
lukketTimerRedistributionType	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen, 1 = Proportional, 2 = Selv. Bruger 0 som standard. Tilføjet i WFM 9.2 (1). påkrævet, hvis typen er for servicekøtypen med kontakttypen Ikke-interaktiv, ellers ikke brugt. Påkrævet, hvis typen er for servicekøtypen, hvor kontakttypen Ikke-interaktiv ellers ikke bruges.
håndteringstærskel hvis	0-4320 minutter. Standardværdien er 0. Tilføjet i WFM 9.2 (1). Påkrævet, closedRedistType er 1 eller 2 andre ikke brugt.
taletid	Gennemsnitlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være negativ.

Felt	Beskrivelse
arbejdstid	Gennemsnitlig arbejdstid i sekunder. Kan ikke være negativ.
serviceniveauObjektivProcent	0–100 for kontakttypen Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er til
tjeneste	køtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (hardcodes til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds	Skal være positiv for kontakttypen Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er til
	servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv (hard-codes til null).
produktivitetProcent	Bruger 0 som standard.
fteHourPerWeek	Bruger 0 som standard.
breakHoursPerWeek	Bruger 0 som
standard. prognosePræcisionNiveau	
prognosePersonalejusteringsfaktor	Prognosejusteringsfaktor for antal agenter. Standardværdi er 1.00. Intervallet er 0,00–10,00.
Dage	Array af dag info. Der skal være mindst én aktiv ugedag med åbent og lukket sæt.
skillMappings	Array af oplysninger om færdighedstilknytning. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og
	færdighedstilknytninger ikke.
tildelteDns	Array af DN info. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres servicekøen til DN-relationen ikke.
virtualServices	Array af virtuelle serviceoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, opdateres forholdet mellem servicekø og kildeservicekøer ikke.
schedulingOrderParameters tilgængelig, er tjenesten	Array af oplysninger om planlægningsrækkefølge. Hvis den ikke er
	Forholdet Køplanlægningsprioriteter opdateres ikke.
vacationOrderParameters	Array af ferieordreoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, er tjenesten Forholdet Køferieprioriteter opdateres ikke.

Felt	Beskrivelse
multiSkillGroups	Array af multiskill gruppe info. Hvis den ikke er tilgængelig, er tjenesten Forholdet mellem kø og multifærdighedsgruppe opdateres ikke. Tilføjet i WFM 9.3 (1).
agent-id'er	Array af agent-id'er. Hvis ingen agenter har denne servicekø tilknyttet som deres primære servicekø, vil denne matrix af numre ikke være tilgængelig. Kun tilføjet i skyen fra 2016.10.

GET Service ID API Response JSON-fileksempel

{

"ID" : 6788,

"nummer" : 456, "navn" :

"Salg", "prioritet" : 1,

"virtuel" : sand, "farve" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : falsk, "msaq" :

falsk,

"type" : 0,

"lukketRedistType" : 0,

"håndteringtærsk" : 0,

"taletid" : 60,

"arbejdstid" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"produktivitetProcent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"prognosePrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "dage" : {

```
"Søndag" :
{
        "åben" : "00:00",
        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
},
"mandag" :
{
        "åben" : "00:00",
        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
},
"Tirsdag" :
{
        "åben" : "00:00",
        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
},
"onsdag" :
{
        "åben" : "00:00",
        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
},
"Torsdag" :
{
        "åben" : "00:00",
        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
},
"Fredag" :
{
```

```
                    "åben" : "00:00",
                    "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            },
            "lørdag" :
            {
                    "åben" : "00:00",
                    "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
            }
    },
    "skillMappings" : [
            {
                    "navn": "5000.SimSG1", "ID"
                    : 22,
                    "prioritet" : 1
            }
    ],
    "assignedDns": [
            {
                    "ID": 32,
                    "navn": "SGdn", "nummer":
                    1
                    "start": "00:00",
                    "ende": "10:15",
                    "dage" : // Skal have mindst ét sæt
                    {
                            "søndag" : falsk,
                            "mandag" : sandt,
                            "tirsdag" : sandt,
```

```
                "onsdag" : sandt,
                "torsdag" : sandt,
                "fredag" : sandt,
                "lørdag" : falsk
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "ID" : 22,
            "navn": "SimSG1",
            "nummer": 1
            "timeforskel" : 0,
            "forhold" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
            1,
            "stigende" : falsk
        },
        {
            "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
            2,
            "stigende" : falsk
        },
        {
            "kriterier" : maximum_hours_per_week,
            "prioritet" : 3,
```

```
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende" : falsk
            },
        ],
        "vacationOrderParameters": [
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date
```

```
                "prioritet" : 2, "stigende" :
                falsk
            },
            {
                "kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "stigende" : falsk.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "navn" : "flersproget", "prioritet"
                : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "navn" : "Bi sprog", "prioritet" :
                2
            }
            ],
        "agenter": [
                                    35,24,3
        ]
}
```


PUT Service ID API

Brug tjenesten PUT ID API til at opdatere en servicekø.

PUT Service ID API Protocol og URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	PUT
Parametre	Se nedenfor
Tilladelser	Administrer WFM

Parametre

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
service-id	Y	Streng	ID af servicekøen, der skal opdateres.

PUT TjenesteID API Anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
tal	N	Streng(22)	Identificerer servicekøen i ACD. Feltet er ignoreret i PUT. Unik. Bruges ikke. Ikke null.
Navn	Y	Streng(50)	Navn på servicekøen. Unik. Ikke tom.
acdServerId	Y	Nummer (22)	ACD Server ID. Ikke null.
prioritet	Y	Nummer (22)	Prioritet for servicekø. Gyldige værdier er 0–999. 0 er den højeste prioritet. Bruger 0 som standard. Unik. Ikke null.
farve	N	Streng(50)	Servicekøens HTML-farvekode. Bruger som standard "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). Valgfrit. Ikke tom. Skal knyttes til colorCode-feltet i GET ~/config/farve.
ikkeTilladprognose	N	Boolesk	Genererer ikke prognose eller tidsplan, hvis det er sandt. Standard er falsk.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
MSAQ	N	Boolesk	Giver mulighed for kødannelse til agenter med flere færdigheder. Standard er falsk.
slags	Y	Nummer	Servicekøtype. Bruger 0 som standard (stemme). Eksisterende servicekøtype.
lukketTimerRedistributionType		Nummer	Omfordelingstype for lukkede timer. 0 = Ingen, 1 = proportional, 2 = lige. Bruger 0 som standard. Tilføjet i WFM 9.2 (1). Påkrævet, hvis typen er for servicekøtype med kontakttypen Ikke-interaktiv ellers ikke brugt.
shrinkageScenarioId	N	Nummer	Reduceringsscenarie ID
håndteringstærskel	Y	Nummer	0-4320 minutter. Standardværdien er 0. Tilføjet i WFM 9.2 (1). Påkrævet, hvis lukketRedistType er 1 eller 2 andre ikke brugt.
taletid		Nummer	Gennemsnitlig kontakttid i sekunder. Kan ikke være Negativ.
arbejdstid		Nummer	Gennemsnitlig arbejdstid i sekunder. Kan ikke være Negativ.
serviceniveauObjektivProcent		Nummer	0–100 for kontakttypen Interaktiv. Ignoreret Hvis type er for servicekøtype med kontakt type ikke-interaktiv (vil være hårdt kodet til 100 %).
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Skal være positiv for kontakttypen Interaktiv. Ignoreres, hvis typen er til tjeneste køtype med kontakttypen Ikke-Interaktiv (vil være hårdt kodet til nul).
produktivitetProcent	N	Nummer	Bruger 0 som standard.
fteHourPerWeek	N	Nummer	Bruger 0 som standard.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
breakHoursPerWeek		Nummer	Bruger 0 som standard.
virtuel		Boolesk	Er en virtuel tjeneste.
prognosePersonalejusteringsfaktor		Nummer	Prognosejusteringsfaktor for antal Agenter. Standardværdi er 1.00. Intervallet er 0,00–10,00
Dage	Y	Gruppe	Array af dag info. Der skal være mindst 1 Aktiv ugedag med åbne og lukkede sæt
skillMappings	N	Gruppe	Array af oplysninger om færdighedstilknytning. Hvis det ikke er tilfældet tilgængelig, og derefter servicekøen til Tilknytningsrelationen opdateres ikke.
tildelteDns	N	Gruppe	Array af DN info. Hvis det ikke er tilgængeligt, så servicekøen til DN-relationen vil ikke blive opdateret.
virtualServices	N	Gruppe	Array af virtuelle serviceoplysninger. Hvis det ikke er tilfældet tilgængelig, derefter servicekøen til kilden Serviceservicekøforholdet vil ikke blive opdateret.
schedulingOrderParameters	N	Gruppe	Array af oplysninger om planlægningsrækkefølge. Hvis det ikke er tilfældet tilgængelig og derefter servicekøplanlægning Prioritetsrelationen opdateres ikke.
vacationOrderParameters	N	Gruppe	Array af ferieordreoplysninger. Hvis det ikke er tilfældet tilgængelig og derefter servicekøferien Prioritetsrelationen opdateres ikke.
multiSkillGroups	N	Gruppe	Array af multiskill gruppe info. Hvis det ikke er tilfældet tilgængelig, derefter servicekøen til multifærdighed Grupperelationen opdateres ikke. Hvis en Specificeret multifærdighedsgruppe ID gør det heller ikke findes eller ikke indeholder denne servicekø, er den

er en noop bare for at multiskill gruppe post.

Alle andre gyldige vil stadig blive opdateret.

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Prioriteten for eksisterende multifærdighedsgrupper, der er knyttet til servicekøen, ændres ikke, hvis oplysningerne om multifærdighedsgruppen ikke er inkluderet i PUT. Tilføjet i WFM 9.3 (1).
agent-id'er	N Nummer	Array	Array af agent-id'er. Hvis ingen agenter har denne servicekø tilknyttet som deres primære servicekø, vil denne matrix af numre ikke være tilgængelig. Kun tilføjet i skyen fra 2016.10.

PUT Service ID API Service JSON-fileksempel

{

"acdServerId": 2,

"antal" : 456, "navn" :

"salg", "prioritet" : 1,

"farve" : "#7399BD",

"notAllowForecast" : falsk, "msaq" :

falsk,

"type" : 0, "shrinkageScenarioId":

null,

"closedHoursRedistributionType" : 0,

"håndteringstærskel" : 0,

"taletid" : 60,

"arbejdstid" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"produktivitetProcent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"dage" : {
        "Søndag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "mandag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Tirsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "onsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Torsdag" :
        {
                "åben" : "00:00",
                "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
        },
        "Fredag" :
```

```
                {
                        "åben" : "00:00",
                        "luk" : "23:59",
                "aktiv" : sandt
                },
                "lørdag" :
                {
                        "åben" : "00:00",
                        "luk" : "23:59", "aktiv" : sandt
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "ID" : 22,
                        "prioritet" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "ID": 32,
                        "start": "00:00",
                        "ende": "10:15",
                        "dage" : // Skal have mindst ét sæt
                        {
                                "søndag" : falsk,
                                "mandag" : sandt,
                                "tirsdag" : sandt,
                                "onsdag" : sandt,
                                "torsdag" : sandt,
```

```
                    "Fredag" : sandt, "lørdag" : falsk
                }
        }
],
"virtuel": sand,
"virtualServices" : [
        {
                "ID": 8,
                "antal": 5020
                "acdServerId": 2, "navn":
                "SimSG1", "prioritet": 0,
                "virtuel": falsk, "farve":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": falsk, "msaq": sandt,
                "type": 0, "typeDesc":
                "Stemme", "kontakttype":
                0,
                "shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
        }
],
"schedulingOrderParameters" : [
        {
                "kriterier" : maximum_hours_available, "prioritet" :
                1,
                "stigende" : falsk
```

```
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_available, "prioritet" :
                2,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : maximum_hours_per_week,
                "prioritet" : 3,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : minimum_hours_per_week, "prioritet" :
                4,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : rang,
                "prioritet" : 5,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 6,
                "stigende" : falsk
            },
            {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 7,
                "stigende" : falsk
            },
    ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "kriterier" : company_start_date, "prioritet" : 1,
                "stigende" : falsk
        },
        {
                "kriterier" : department_start_date, "prioritet" : 2,
                "stigende" : falsk
        },
        {
                "kriterier" : min_fte_hours, "prioritet" : 3,
                "stigende" : falsk.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "ID" : 345,
                        "prioritet" : 1
        },
        {
                "ID" : 341,
                        "Prioritet" : 2
        }
],
"agent-id'er": [
                                35,24,3
]
```

}

SLET Servicekø ID API

Brug SLET tjeneste ID API til at slette en servicekø.

Dette API tillader ikke, at en servicekø slettes, hvis der stadig refereres til den af en arbejdsgangsregelbetingelse (dette gennemtvinges i kode).

SLET Tjeneste ID API Protokol og URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Metode	SLET
Parametre	Servicekø
Tilladelser	Administrer WFM, planlæg tidsplaner, rediger tidsplaner

DELETE Service ID API Anmodningsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
service-id	Y	Streng	ID af servicekøen, der skal slettes.

Skift efter agent API

Skift efter agent API giver dig mulighed for at hente detaljerede planlægningsoplysninger for en agent.

Skift efter agent API-protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/planlægge/aktivitet/detaljer/by/agent/{agentId}
Metode	GET
Tilladelser	Planlæg tidsplaner
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

SEDDEL

Hvis du anmoder om oplysninger for en dag, hvor agenten ikke er planlagt til at arbejde, returnerer systemet den dag, der blev anmodet om, med en tom matrix for **planlagte aktiviteter**.

Skift efter agentanmodningsfelter API

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Agent-id	Y	Nummer	WFM Agent ID, som du kan hente skemaoplysninger for. Standardindstilling = ingen. Brug Agent API til at hente Agent ID.
fromDate	Y	Dato	Startdatoen for de agenttidsplanoplysninger, der skal hentes. Standardindstilling = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dato	Y	Dato	Slutdatoen for hentning af agenttidsplanoplysninger. Standardindstilling = ingen.

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
			Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Skift efter agent-API svarfelter

Navn	Beskrivelse
Agent-ID	WFM Agent ID. Standardindstilling = ingen.
medarbejder-id	Agentens medarbejder ID.
Agenttidszone	UTC-tidszone ID for agenten. Standardindstilling = ingen. **EKSEMPEL-06** :00 **SEDDEL** Dette er agentens viste tidszone, som er deres lokale tid. Data returneres baseret på den dato, der er angivet i lejerens tidszone. Aktiviteter, der strækker sig over midnat, afkortes ikke, når dagen er omme. I stedet returnerer WFM hele aktiviteten for alle aktiviteter, der har en rolle i den valgte dag i lejerens tidszone. Hvis du f.eks. indsender en aktivitet den 9. oktober, der fortsætter indtil den 10. oktober, modtager du resultater for hele aktiviteten.
Aktivitetstype	Type agentaktivitet: ▪ Tildeling ▪ tilgængelig ▪ pause ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ undtagelse ▪ in_service

Navn	Beskrivelse
	▪ in_service_msg ▪ frokost ▪ not_available ▪ overtid ▪ overtime_msg ▪ projekt Standardindstil ling = ingen.
Navn på aktivitetsoplysninger	Navnet på aktiviteten. Standardindstilling = ingen.
Starttid for aktivitet	UNIX-tidsstempel for intervallets starttid. Standardindstilling =
ingen. Sluttid for aktivitet	UNIX-tidsstempel for intervallets sluttid. Standardindstilling =
ingen. Betalt	Angiver, om aktiviteten er betalt. Standardindstilling = ingen.
activityMetadata	Definerer metadatafeltet for aktiviteten.

Skift efter agent API JSON-input- og outputfelter

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

Indtastningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-id	Y	WFM Agent ID, som du kan hente skemaoplysninger for. Standardindstilling = ingen. Brug Agent API til at hente Agent ID.
fromDate	Y	Startdatoen for de agenttidsplanoplysninger, der skal hentes. Standardindstilling = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.
til dato	Y	Slutdatoen for agentens tidsplanoplysninger, der skal være

Navn	Req?	Beskrivelse
		Hentet. Standardindstilling = ingen. Format: ÅÅÅÅ-MM-DD.

Outputfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-id	Y	WFM Agent ID. Standardindstilling = ingen.
Agenttidszone	Y	UTC-tidszone ID for agenten. Standardindstilling = ingen. **EKSEMPEL** -06:00
Aktivitetstype	Y	Type agentaktivitet: ▪ Tildeling ▪ tilgængelig ▪ pause ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ undtagelse ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ frokost ▪ not_available ▪ overtid ▪ overtime_msg ▪ projekt Standardindstilling = ingen.
Navn på aktivitetsoplysninger	Y	Navnet på aktiviteten. Standardindstilling = ingen.

Navn	Req?	Beskrivelse
Starttid for aktivitet	Y	UNIX-tidsstempel for intervallets starttid. Standardindstilling = ingen.
Sluttid for aktivitet	Y	UNIX-tidsstempel for intervallets sluttid. Standardindstilling = ingen.
Betalt	Y	Angiver, om aktiviteten er betalt. Standardindstilling = ingen.

Aktivitetsoutput for agenter med skift på tværs af midnat

Inputdatointervallet for denne API er baseret på agentens skiftdato. Aktiviteter medtages ikke i outputtet, hvis agentens skift starter før begyndelsen af datointervallet. Men hvis agentens skift starter inden for datointervallet og strækker sig ud over det, inkluderes agentens aktiviteter i outputtet.

EKSEMPEL

Et rapporteringsdatointerval er fra 2. juli til 4. juli.

- Hvis en agent har et skift på tværs af midnat, der starter den 1. juli med aktiviteter den 2. juli, returneres aktiviteterne den 2. juli for den pågældende agent ikke.
- Hvis en agent har et skift på tværs af midnat, der starter den 4. juli med aktiviteter den 5. juli, returneres aktiviteterne den 5. juli, selvom de finder sted uden for det valgte datointerval.

Skift efter agent API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


```
{
        "agent-id": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "dato": "2016-07-15",
                "planlagte aktiviteter": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Ikke
                                tilgængelig", "activityDetailName": null,
```

```
            "startTime": 1468558800000,
            "sluttid": 1468602000000,
            "betalt": falsk
        },
        {
            "activityType": "lunch",
            "activityTypeLabel": "Lunch",
            "activityDetailName": "Lunch", "startTime":
            1468602000000,
            "sluttid": 1468603800000,
            "betalt": falsk
        },
        {
            "activityType": "break",
            "activityTypeLabel": "Break",
            "activityDetailName": "Break2",
            "startTime": 1468603800000,
            "sluttid": 1468604700000,
            "betalt": falsk
        },
        {
            "activityType": "break",
            "activityTypeLabel": "Break",
            "activityDetailName": "Break1",
            "startTime": 1468604700000,
            "sluttid": 1468605600000,
            "betalt": falsk
        },
        {
            "activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "I tjeneste",
            "activityDetailName": "5000.SimSG1",
```

```
                "startTime": 1468605600000,
                "sluttid": 1468634400000,
                "betalt": sandt
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Ikke tilgængelig",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "sluttid": 1468645200000,
                "betalt": falsk
            }
            ]
        },
        {
            "dato": "2016-07-16",
            "planlagte aktiviteter": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Ikke tilgængelig",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "sluttid": 1468731600000,
                    "betalt": falsk
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Eksport af enkelt kontakt API

Eksport af én kontakt API giver dig mulighed for at downloade en kontakt fra Webex WFO.

Protokol og URI

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

Download en enkelt kontakt

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

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

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

Eksempel på svar

Følgende er et eksempel på POST-svar:

{
"kodning": "sand"
}

Færdighedstilknytning API

Færdighedstilknytning API giver dig mulighed for at oprette og identificere færdighedstilknytninger.

- GET Skill Mapping API - Brug denne API til at få en liste over færdighedstilknytninger.
- POST Færdighedstilknytning API - Brug denne API til at oprette færdighedstilknytning.

SEDDEL

API'erne til færdighedstilknytning returnerer ikke logonnavne (mailadresser) for agenter. For agent- og andre logonnavne, se Bruger API: /API/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping API

Brug GET Skill Mapping API til at hente listen over alle færdighedstilknytninger, der er synlige for opkalderen baseret på regler for omfang.

GET Skill Mapping API Protocol og URI

URI	/API/hvile/planlægning/skillMapping
Metode	GET
Tilladelser	Rediger tidsplaner, administrer meddelelser, administrer WFM

GET Skill Mapping API-anmodningsfelter

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
mainViewOnly	N	Boolesk	Standardværdien er falsk (returnerer alle færdighedstilknytninger). Hvis det er sandt, returneres kun færdighedstilknytninger, der er i opkalderens hovedvisning.

GET Skill Mapping API JSON-fileksempel

```
[
    {
```

```
                "ID" :
                nummer,
                "navn" : streng
        }
        ...
]
```

POST Færdighedstilknytning API

Brug POST Skill Mapping API til at oprette en færdighedstilknytning med oversigtsdataene for skillMapping. Denne API er kun tilgængelig for brugere med rollen "Administrator". Den nyligt tilføjede skillMapping føjes til alle brugerens aktuelle visninger.

POST Færdighedskortlægning API Procotol/URI

URI	/API/hvile/planlægning/skillMapping
Tilladelser	Administrer WFM
Metode	POST
Parametre	Ingen

POST Færdighedstilknytning API JSON-fileksempler

Anmodningsformat

```
{
        "navn" : streng,
        "agenter": //Valgfrit mærke, hvis det ikke er tilgængeligt, opdateres
    skillMapping/agenttilknytning ikke
        [
                {
                        "ID" : nummer
                },
                ...
         ]
```

```
"tjenester" ://Valgfrit tag, hvis det ikke er tilgængeligt, opdateres tjenestetilknytninger ikke
[
        {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
        },
        ...
 ]
}
```

Svarformat

```
{
"ID" : nummer, "navn"
: streng, "agenter" :
[
        {
                "ID" : nummer, "nummer" :
                streng, "efternavn" : streng,
                "firstName" : streng

        },
        ...
 ]
"tjenesteydels
er": [
        {
                "ID" : nummer,
                "nummer" : nummer,
                "navn" : streng,
                "prioritet" : nummer
```

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

Færdighedstilknytning ID API

Færdighedstilknytning ID API giver dig mulighed for at identificere, opdatere eller slette en færdighedstilknytning.

- GET Skill Mapping ID - Brug denne API til at få oplysninger om en færdighedstilknytning.
- PUT Færdighedstilknytning ID - Brug denne API til at opdatere en færdighedstilknytning.
- SLET færdighedstilknytning ID - Brug denne API til at slette en færdighedstilknytning.

SEDDEL

API'erne til færdighedstilknytning returnerer ikke logonnavne (e-mailadresser) for agenterne. For agent- og andre logonnavne, se Bruger API: /API/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping ID API

Brug GET Skill Mapping ID API til at hente skillMapping-detaljer givet en skillMapping ID. Denne API er kun tilgængelig for brugere, der har rollen Administrator eller Supervisor.

GET Skill Mapping ID API Protocol og URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metode	GET
Tilladelser	Se tidsplaner, administrer WFM
Parametre	Ingen

GET Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON

{

"ID" : nummer, "navn" :

streng,

"agenter"

: [

{

```
                    "ID" : nummer,
                    "nummer" : streng,
                    "efternavn" : streng,
                    "firstName" : streng
                },
                ...
        ]
        "tjenestey
        delser": [
                {
                    "ID" : nummer,
                    "nummer" : nummer,
                    "navn" : streng,
                    "prioritet" : nummer
                },
                ...
        ]
}
```

PUT Færdighedstilknytning ID API

Brug PUT Færdighedstilknytning ID API til at opdatere oplysninger om færdighedstilknytning ved at angive en færdighedstilknytning ID og oversigten eller tilknyttede agenter. Denne API er kun tilgængelig for brugere med rollen "Administrator".

PUT færdighedskortlægning, ID API protokol og URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}

Metode	PUT
Tilladelser	Administrer WFM
Parametre	Ingen

PUT Færdighedstilknytning ID API Færdighedstilknytning ID JSON-eksempel

```
{
        "navn" : streng,
        "agenter": ://valgfrit mærke, hvis det ikke er tilgængeligt, opdateres
skillMapping/agenttilknytning ikke
        [
            {
                "ID" : nummer "nummer" :
                streng
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional

            },
            ...
         ]
        "tjenester" ://Valgfrit tag, hvis det ikke er tilgængeligt, opdateres tjenestetilknytninger ikke
        [
            {
                "ID" : nummer, "prioritet" :
                nummer
                "nummer": 5020, //valgfrit "navn":
                "SimSG1", //valgfrit
            },
```

```
                    ...
                ]
}
```

SLET Færdighedstilknytning ID API

Brug SLET færdighedstilknytning ID API til at fjerne oplysninger om færdighedstilknytning ved at angive en færdighedstilknytning ID. Denne API er kun tilgængelig for brugere, der har rollen "Administrator".

SLET færdighedstilknytning ID API-protokol og URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metode	SLET
Tilladelser	Administrer WFM
Parametre	Ingen

Tale Hits API

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

Talehits API protokol og URI

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

Taleforekomster API svarfelter

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

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

Talehits API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.

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

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

Undersøgelseskonfiguration API

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

Undersøgelseskonfiguration API-protokol og URI

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

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter

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

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

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

Undersøgelseskonfiguration API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

Undersøgelse ID API

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

Undersøgelse ID API protokol og URI

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

UndersøgelsesID API svarfelter

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

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

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

Eksempel på undersøgelse ID API JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

Tekst rammer API

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

Tekst rammer API protokol og URI

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

Tekstforekomster API svarfelter

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

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

Teksthits API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.

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

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

Transskriptionseksport API

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

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

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

Transcript Export API CURL fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret CURL-anmodning.

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

Bruger API

Brug Bruger API til at anmode om en liste over brugere fra.

Bruger API protokol og URI

URI	/API/hvile/planlægge/bruger
Metode	GET

Felter i BrugerAPI anmodning

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
acdId	N	Streng	Returner den bruger, der er knyttet til agenten med det matchende acdId.

GET-bruger API JSON-eksempel

```
[
        {
                "aktiv": boolesk, "firstName": streng,
                "lastName": streng,
                "ID": nummer, // identifikator for brugeren

        }
        ...
]
```

WHIT API

Med WFM Historical Import Template (WHIT) API kan du transformere historiske data fra en CSV-fil til et sæt *_ServiceHistorical.SERVICE-filer i det format, der forventes af GIS (Generic Interface Services) API. Lejere, der er vært for deres egen dataserver, kan køre WHIT API for at generere og uploade GIS-filer til skyen.

Du kan finde flere oplysninger om WHIT API i *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

SEDDEL

WHIT API fungerer ikke med lejere, der bruger en dataserver, der hostes af Cisco i skyen, fordi disse lejere ikke har adgang til dataserveren.

WHIT API protokoller og URI

Upload protokol

Dette API giver dig mulighed for at uploade WHIT-filerne ved hjælp af standardfelttilknytningerne.

URI	/API/upload/historicalData
Parametre	acdServerId - ID af ACD Servertidszone – "UTC" eller "TENANT" (lejer er som standard)
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport af servicebruger
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Importprotokol

Denne API giver dig mulighed for at importere JSON-filen med felttilknytninger.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametre	acdServerId - ID af ACD Servertidszone – "UTC" eller "TENANT" (lejer er som standard)
Metode	POST
Tilladelser	Masseimport af servicebruger
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

WHIT API-anmodningsfelter

Følgende er standardkolonner for WHIT Import API:

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
afbrudte opkald	N	Nummer	Det samlede antal opkald, der blev afbrudt i denne periode på denne dato. Hvis denne kolonne ikke er angivet, anvendes 0 (nul).
ASA	N	Nummer	average speed of answer (ASA) i sekunder i denne periode på denne dato.
gnsACWTime	Y	Nummer	Gennemsnitlig tid efter arbejde i sekunder for alle opkald, der blev behandlet i denne periode, inklusive al tid, der er brugt på opkald, der er behandlet i denne periode, og tid, der er brugt i andre perioder. **EKSEMPEL** Hvis du kun har modtaget ét opkald i denne periode, og du har været i ACW-tilstand i 45 minutter, vil din gennemsnitlige taletid være 45/1 minut = 45 minutter = 2700 sekunder

gnsTaletid	Y	Nummer	Gennemsnitlig samtaletid i sekunder for alle opkald

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			Der blev behandlet i denne periode, herunder al den tid, der blev brugt på opkald, der blev behandlet i denne periode, og tid, der blev brugt i andre perioder. **EKSEMPEL** Hvis du kun har modtaget ét opkald i denne periode, og det varede 45 minutter, vil din gennemsnitlige taletid være 45/1 minut = 45 minutter = 2700 sekunder
kontakterI kø	N	Nummer	Maksimalt antal kontakter i kø. Gælder kun for ikke-interaktive køer.
dato	Y	Dato	Dato i et af følgende formater: ▪ ÅÅÅÅ-MM-DD ▪ ÅÅÅÅ/MM/DD ▪ MM/DD/ÅÅÅÅ (understøttes kun, hvis du importerer via API, ikke WHIT-værktøjet, fordi vi ikke kan se forskel på MM/DD/ÅÅÅÅ og DD/MM/ÅÅÅÅ) ▪ DD/MM/ÅÅÅÅ (understøttes kun, hvis du importerer via API, ikke WHIT-værktøjet, fordi vi ikke kan se forskel på MM/DD/ÅÅÅÅ og DD/MM/ÅÅÅÅ)
håndteredeOpkald	Y	Nummer	Det samlede antal opkald, der er behandlet i denne periode på denne dato.
belægningsgrad	N	Nummer	Anvendelsesprocent (som et heltal mellem 0 og 100) for tjenesten i denne periode på denne dato.
periode	Y	Streng	Periode på dagen. Format: TT:MM.
qtyOfAgents	N	Nummer	Antal agenter i tjeneste i denne periode den

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			denne dato.
modtagne opkald	Y	Nummer	Det samlede antal opkald, der blev modtaget i denne periode på denne dato.
serviceniveau	N	Nummer	Serviceniveauprocent (som heltal, 0 og 100) for tjenesten i denne periode på denne dato.
servicenavn	Y	Streng	Navn på servicekøen.
servicenummer	Y	Nummer	ACD ID i servicekøen.
overførte opkald	N	Nummer	Det samlede antal opkald, der blev overført i denne periode på denne dato.