Webex WFO API referenceguide

Til installationer med klassisk WFM

Først udgivet: 10. juli 2020
Senest opdateret: 17. januar 2025

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

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

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

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

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

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

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

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser og telefonnumre er angivet på Ciscos websted på www.cisco.com/go/offices.

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

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

Indhold

Indhold 3

Kom godt i gang 23

Autorisation 23

Anmodning om godkendelse 23

JSON-anmodning 24

Brug af autorisationssvaret 24

Ødelæggelse af sessionen 24

Arbejde med tekstfiler 24

Oprette 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-protokol/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
Eksempler på POST JSON-filer 54
Anmod om JSON 54
Svar JSON 54
GET JSON-fileksempel 55
Masseimport af kontakter 57
Protokol og URI 57
Masseimport af kontakter API 57
Masseimport 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
Masseimport af organisationer API 69
Grupper API protokol og URI 69

Grupper API anmodnings- og svarfelter 70

Hold API protokol og URI 70

Felterne Anmodning API og Svar 71

Personer API protokol og URI 71

Personer API anmodnings- og svarfelter 72

Eksempler på CSV-filer 75

Masseeksport af dataeksport API 77

HENT Masserapportdataeksport API 77

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI 77

GET Masserapportdataeksport API anmodningsfelter 77

GET Bulk Report Data Export API JSON File Eksempel 78

POST Masserapportdataeksport API 78

Protokol og URI 79

Felter i POST-anmodning 79

Eksempel på JSON-fil 80

Svarfelter 80

Synkront svar 81

Asynkront svar 81

Fileksempel 81

JSON-anmodning 82

Konfigurering af et rapportfilter 83

Konfigurer parameteren i Data Explorer 83

Konfigurer JSON til API-anmodningen 86

Konfiguration af områdefiltre 86

Datointerval 86

Relativ dato 87

Kategorier og sætninger API 89

SLET kategorier og sætninger API 89

SLET protokol og URI'er 89

HENT kategorier og sætninger API 90

GET-protokol og URI'er 90

GET-svarfelter 90

POST-kategori og sætninger API 91

POST-protokol og URI'er 91

POST-svarfelter 92

PUT-kategorier og sætninger API 92

PUT-protokol og URI'er 92

PUT-svarfelter 92

GET/POST/PUT JSON-fileksempel 93

Kontakt enhed API 95

Kontakt enhed API protokol og URI 95

Parametre 95

Eksempler på kontaktenhed API JSON-filer 95

Eksempel på svarfil 95

Massebrug af kontaktenhed API 97

Masseopdatering af kontaktenheder API-protokol og -URI 97

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer 97

Eksempel på svarfil 97

Kontakt API **101**

Protokol og URI 101

Anmodningsfelter 101

Udførelse af en kombinationssøgning 108

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle 108

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle med en bestemt værdi 108

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser 109

Eksempel på JSON-fil 110

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true 111

Grundlæggende søgning i Kontakt API **113**

Protokol og URI 113

Anmodningsfelter 113

Svarfelter 114

Eksempel på JSON-fil 115

Kontakt Overvågning API **117**

Protokol og URI 117

Svarfelter 117

Eksempel på JSON-svar 118

Evalueringsformular API **119**

Protokol og URI 119

Svarfelter 119

Eksempel på JSON-fil 121

Evalueringsformular-id API **125**

Protokol og URI 125

Svarfelter 125

Eksempel på JSON-fil 127

API'er til undtagelsestype 131

GET-undtagelsestyper API 131

GET-undtagelsestyperne API protokol og URI 131

GET-undtagelsestyper API anmodningsfelter 131

GET-undtagelsestyper API JSON-fileksempel 131

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API 132

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API protokol og URI 132

POST Felter til anmodning om undtagelse fra tredjepart API 132

POST-anmodninger om undtagelse fra tredjepart API JSON-fileksempler 134

Eksportér API 135

Protokol og URI 135

Anmodningsfelter 135

Svarfelter 135

Eksempel på CSV-filoutput 138

Generisk tekstimport API 139

Protokol og URI 139

JSON-anmodningsfelter 139

Eksempel på JSON-fil 140

Generisk tekstimport med flere filer API 143

Protokol og URI 143

Anmodningsfelter 143

Understøttede formater 144

Eksempel på batch CSV-fil 145

ZIP-fileksempel 145

Eksempel på JSON-fil 146

JSON krop 146

Indhold 147

GIS-API 149

Protokol og URI 149

Eksempler: 149

Agentfil 150

Tjenestefil 156

Kolonner 157

Importere API 161

HENT Importprotokol og URI 161

GET-felter til importanmodning 161

HENT Importér svarfelter 161

GET Import JSON-fileksempel 162

POST Importprotokol og URI 164

Importere POST-svarfelter 164

POST Import JSON-fileksempel 165

JSON-format 165

Format for POST-vellykket respons 166

API'er til importpræferencer 167

Opret importindstillinger API 167

Opret protokol og URI for importpræferencer 167

Opret felter i Anmodning om importpræferencer 167

Opret importpræference JSON-fileksempel 168

Opret systemsvar for importpræferencer 168

Slet importindstillinger API 168

Slet protokol og URI for importpræferencer 168

Slet systemsvar for importpræferencer 168

Importpræferencer API 169

Protokol og URI for import af præferencer 169

Felter til svar på importpræferencer 169

Eksempel på JSON-fil 169

Systemrespons 171

Importindstillinger efter id API 171

Importpræferencer efter id-protokol og URI 171

Importpræferencer efter ID-svarfelter 171

Importer præferencer efter ID JSON-fileksempel 172

Systemrespons 172

Opdater importindstillinger API 172

Opdater protokol og URI til importpræferencer 173

Opdater svarfelter for importpræferencer 173

Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference 173

Opdater systemsvar for importpræferencer 174

Inklusions-/ekskluderingsliste API 175

GET Inclusion / Exclusion List API 175

GET Inclusion / Exclusion List API protokol og URI 175

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter 175

Felter til API svar på GET-service 177

GET Service API JSON-fileksempel 178

PUT Inkluder/Ekskluder liste API 178

PUT Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 179

PUT Inkluder/Udelad liste API anmodningsfelter 179

Felter til PUT inkluderer/ekskluderer liste API svar 180

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel 181

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API 182

POST Inklusions-/ekskluderingsliste API protokol og URI 182

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter 182

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelter 184

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel 185

SLET Inkluder/ekskluder liste API 185

SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI 185

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar 185

Interaktionsoversigt Læs API 186

Protokol og URI 186

Eksempel på svar 186

Job API 187

Protokol og URI 187

Anmodningsfelter 187

Svarfelter 187

Eksempler på JSON-filer 189

Bøn 189

Svar 189

API'er til organisationsstruktur 191

Tildel roller til en person API 191

Tildel roller til en person API protokol og URI 191

Tildel roller til en person API anmodningsfelter 191

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel 191

Fælles gruppe API 192

Fælles Gruppe API protokol og URI 192

Fælles gruppeanmodningsfelter API 192

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger) 192

Fælles API protokol og URI 193

Fælles API anmodningsfelter 193

Almindelige API svarfelter 193

Eksempel på fælles API JSON-fil 194

Gruppe API 195

Gruppe API protokol og URI 195

APIGruppeanmodningsfelter – Alle grupper 196

Felter API svar fra grupper 196

Eksempel på gruppe API JSON-fil 197

Gruppér efter id (med Teams) 198

Gruppér efter id (med Teams) protokol og URI 198

Gruppér efter id (med Teams)-anmodningsfelter 198

Gruppér efter id (med Teams)-svarfelter 198

Gruppér efter id (med teams) JSON-fileksempel 199

Gruppe-person API 200

Gruppe-person API protokol og URI 200

Felter til anmodning om API gruppeperson 200

Felter til API svar til gruppepersoner 200

Gruppeperson API JSON-fileksempel 201

Gruppe (med område) API 201

Gruppe (med anvendelsesområde) API protokol og URI 201

Gruppe (med område) API anmodningsfelter 201

Gruppe (med område) API svarfelter 202

Gruppe (med område) API JSON-fileksempel 202

Tilladelser API 202

Tilladelser API protokol og URI 202

Felter til tilladelser API svar 203

Eksempler på tilladelser API JSON-fil 203

Person API 203

Person API protokol og URI 204

Felter til anmodning om API person 204

Eksempel på person API JSON-fil 205

Person efter ID API 206

Person by ID API protokol og URI 206

Person efter ID-API anmodningsfelter (PUT-metode) 206

Felt til person efter id API svar 209

Person efter id API JSON-fileksempel 210

Personens tidszone API 211
Personens tidszone API protokol og URI 211
Personens tidszone- API svarfelter 211
Personens tidszone API JSON-fileksempel 212
Roller API 212
Roller API protokol og URI 212
Roller API anmodningsfelter 212
Roller API svarfelter 213
Roller API JSON-fileksempel 213
Team API 214
Team API-protokol og -URI 214
Felter API teamanmodninger 215
Eksempel på team API JSON-fil 215
Teams efter id (med agenter) 215
Teams efter id (med agenter), protokol og URI 215
Felter i Teams efter id (med agenter) 216
Svarfelter for team efter id (med agenter) 216
Teams efter id (med agenter) JSON-fileksempel 217
Team (med omfang) 219
Teamprotokol (med omfang) og URI 219
Teamanmodningsfelter (med omfang) 219
Teamsvarfelter (med område) 219
Team (med omfang) JSON-fileksempel 219
Lejer API 220

Lejerprotokol og API-protokol og -URI 220

Felter i Lejeranmodning API 220

Felter til API svar fra lejer 221

Eksempel på lejer API JSON-fil 221

Realtidsagenttilstande API 223

Realtidsagenttilstande API protokol og URI 223

Parametre 223

fromTime Parameterovervejelser 224

Realtidsagenttilstande API anmodningsfelter 224

Realtidsagenttilstande API svarfelter 225

Realtidsagenttilstande API JSON-fileksempler 225

Eksempel på anmodningsfil 225

Eksempel på svarfil 225

Datafangst i realtid API 227

Datafangst i realtid API protokol og URI 227

Felter til datafangst API anmodninger i realtid 227

Felter til datafangst API svar i realtid 228

Eksempel på API JSON-fil til datafangst i realtid 229

Ødelæggelse af sessionen 229

Systemrespons 229

Optagelseskontrolelementer API 231

Optagelseskontrol API protokol og URI 231

URI anmodningsparametre 232

Forespørgselsparametre 232

Optagelseskontrol, autentificering API-protokol og -URI 235

Logge på optagelseskontrolelementerne API 236

Logge af optagelseskontrolelementerne API 237

Optagelseskontrolelementer API anmodningskommandoer 237

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen 241

Forenklede optagelseskontrolelementer API 243

Protokol og URI 243

Skemadetaljer efter agenter og dato API 249

Protokol og URI 249

Parametre 249

Anmodningsfelter 249

Planlægningsdetaljer efter agenter og dato API svarfelter 250

Planlægningsdetaljer efter agenter og JSON-fileksempler for dato API 251

Eksempel på anmodningsfil 251

Eksempel på svarfil 251

Planlæg for tidsperiode API 253

Protokol og URI 253

Anmod om parametre 253

Anmodningsfelter 254

Svarfelter 254

Aktivitetsobjekter 254

Svareksempel 255

Tjeneste API 257

GET Service API 257

GET Service API Protocol og URI 257
Felter i API serviceanmodning Hent 257
Felter til API svar på GET-service 258
GET Service API JSON-fileksempel 259
POST Service API 260
POST Service API protokol og URI 260
Felter i API anmodning om POST-tjeneste 261
Felter i Dage 264
Felter til færdighedstilknytning 265
DN-felter 265
Virtuelle tjenestefelter 265
Felter i planlægningsrækkefølge 265
Felter i ferierækkefølge 266
Felter til grupper med flere færdigheder 266
Felter til API svar for POST-tjeneste 267
Eksempel på JSON-fil til POST-tjeneste API-anmodning 269
POST Service API Response JSON-fileksempel 274
Servicekø-id API 281
HENT API med service-id 281
HENT Service-id API protokol og URI 281
GET-service-id API anmodningsfelt 281
GET-service-id API svarfelter 282
GET Service ID API Response JSON-fileksempel 284
PUT-service-id API 289

PUT-service-id API-protokol og -URI 290
Parametre 290
Felterne PUT-service-id API-anmodning 290
Eksempel på PUT-service-id API-tjeneste JSON-fil 293
SLET Servicekø-id API 299
SLET Tjeneste-id API protokol og URI 299
DELETE Service-id API anmodningsfelt 299
Skift efter agent API 301
Skift efter agent API protokol og URI 301
Skift efter agent- API anmodningsfelter 301
Skift efter agent- API svarfelter 302
Skift efter input- og outputfelter for agent API JSON 303
Indtastningsfelter 303
Outputfelter 304
Aktivitetsoutput for agenter med skift på tværs af midnat 305
Skift efter agent API JSON-fileksempel 305
Eksportér API med én kontakt 309
Protokol og URI 309
Eksempel på svar 310
Færdighedstilknytning API 311
GET Skill Mapping API 311
GET Skill Mapping API protokol og URI 311
GET-færdighedstilknytning API anmodningsfelter 311
GET Skill Mapping API JSON-fileksempel 311

POST Skill Mapping API 312
POST Færdighedstilknytning API Procotol / URI 312
POST-færdighedstilknytning API JSON-fileksempler 312
Anmodningsformat 312
Svarformat 313
Skill Mapping ID API 315
GET Skill Mapping ID API 315
GET Skill Mapping ID API protokol og URI 315
HENT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON 315
PUT-færdighedstilknytnings-id API 316
PUT Skill Mapping ID API protokol og URI 316
PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping ID JSON Eksempel 317
SLET Færdighedstilknytnings-id API 318
SLET Færdighedstilknytnings-id API-protokol og -URI 318
Tale rammer API 319
Tale rammer API protokol og URI 319
Taleforekomster API svarfelter 319
Talehits API JSON-fileksempel 320
Undersøgelseskonfiguration API 323
Undersøgelseskonfiguration API protokol og URI 323
Undersøgelseskonfiguration API svarfelter 323
Undersøgelseskonfiguration API JSON-fileksempel 325
Undersøgelses-id API 329
Undersøgelses-id API-protokol og -URI 329

Felter til undersøgelses-id API -svar 329

Eksempel på API JSON-fil for undersøgelses-id 331

Tekst rammer API 333

Tekst rammer API protokol og URI 333

Tekstforekomster API svarfelter 333

Teksthits API JSON-fileksempel 334

Transskriptionseksport API 337

Transskription, eksport API protokol og URI 337

Felter til eksport API anmodning om afskrift 337

Eksempel på transskriptionseksport API CURL-fil 337

Bruger API 339

User API Protocol and URI 339

Felter i Brugeranmodning API 339

GET User API JSON-eksempel 339

WHIT API 341

WHIT API protokoller og URI 341

Upload protokol 341

Importprotokol 341

WHIT-API anmodningsfelter 342

Kom godt i gang

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

Autorisation

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

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

Du kan finde oplysninger om, hvordan du opretter legitimationsoplysninger for denne anmodning, under Oprette en API bruger .

Anmodning om godkendelse

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

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

JSON-anmodning

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

Brug af autorisationssvaret

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

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

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

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

Ødelæggelse af sessionen

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

Log ud

- Udsted en HTTPS DELETE-anmodning for at:

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

Arbejde med tekstfiler

Når du importerer tekstdata ved hjælp af en Webex WFO-API, skal teksten være UTF-8 kodet. Dette gør det muligt at medtage specialtegn, der ikke er tilgængelige med ASCII kodning.

Opret en API bruger

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

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

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

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

Opret en API brugerkonto

1. Start Webex WFO, og log på som systemadministrator.

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

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

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

Relaterede emner

Se Webex *WFO API Reference Guide*.

Overholdelse og overensstemmelse API

Brug denne 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/rest/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	Agent-id'et.
acdAgentId	ACD agent-id. Giver udbydere mulighed for at matche agenter mellem ACD 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: Denne API returnerer kun agenter, der er aktiveret til planlægning.

Protokol og URI

URI	/api/rest/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 indstillingen er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet dette 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, færdighedstilknytnings-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 API Skift efter agent
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'et 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 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 returnerer API 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/rest/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'et for servicekøtypen.
Navn på servicekøtype	Y	Navnet på servicekøtypen.
Intervalstarttid	Y	UNIX-tidsstempel for intervallets starttid.
Agenter er blevet planlagt	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

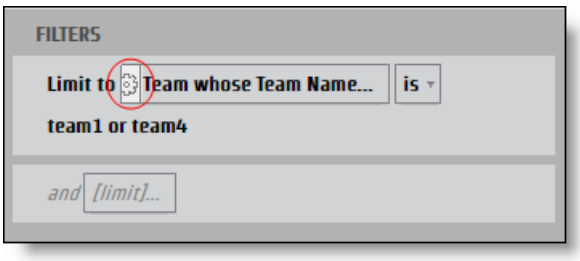
En af funktionerne i Bulk Report Data Export API er muligheden for at ændre filtrene i en rapport, når der ringes til API. Du kan konfigurere filtrene ved at redigere teksten i POST-anmodningen. Hvis du vil ændre et filter ved hjælp af API, skal du foretage nogle få ændringer af rapporten i Data Explorer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

Konfigurer parameteren i Data Explorer

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

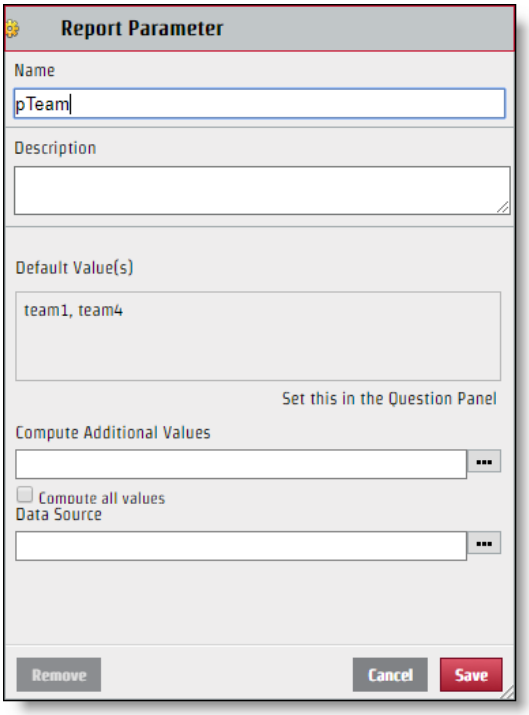
Konfigurer parameteren

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



   Dialogboksen **Rapportparameter** åbnes.

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

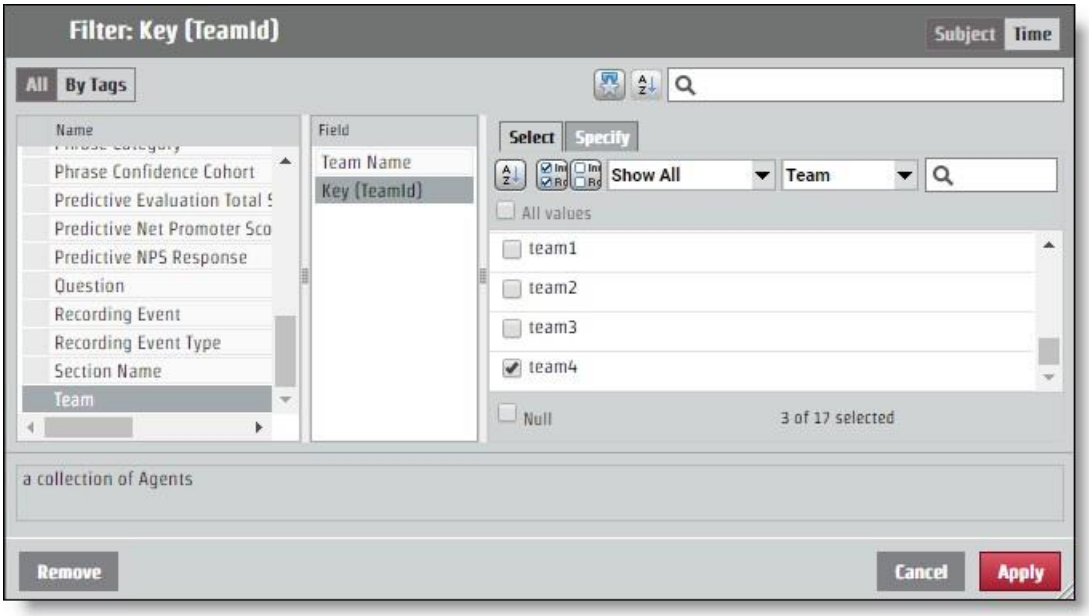


5. Klik på **Save (Gem)**.

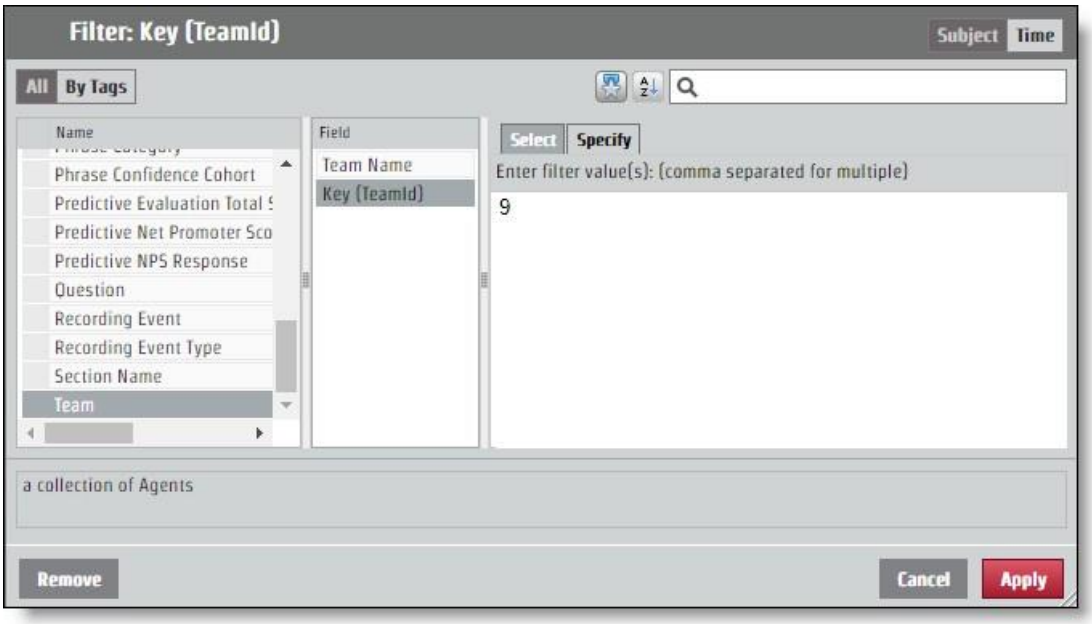
Når filteret er konfigureret, kan det redigeres via API anmodningen. Selvom det parameternavn, du opretter, bruges til nøglenavnet i JSON-nøgleværdiparret, er den værdi, der vises i sektionen Vælg i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis den værdi, du skal bruge til JSON-filen. For at ændre JSON-filen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

Identificere den specifikke værdi

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



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



Konfigurer JSON til API Anmodning

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

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

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

Konfiguration af områdefiltre

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

Datointerval

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

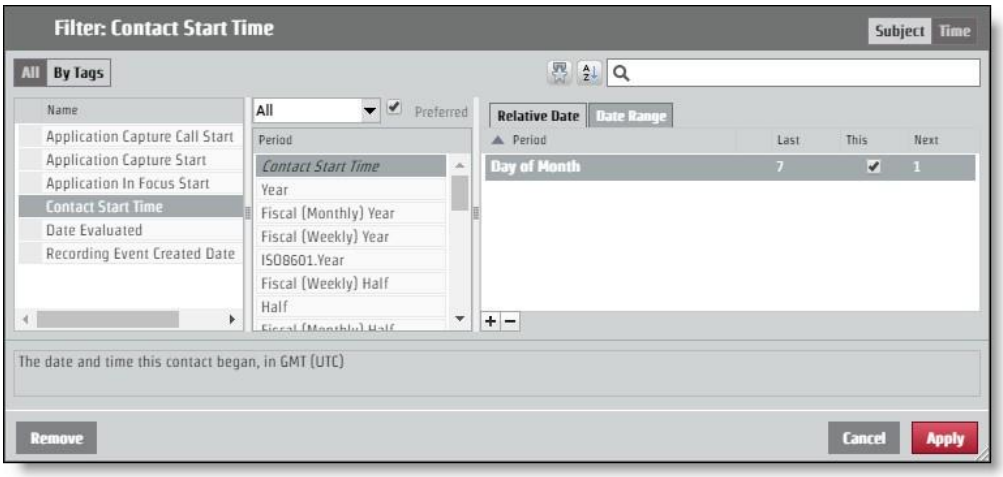
> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** En rapport, der ikke angiver et slutområde, trækker alle oplysninger fra intervalstarttiden og fremefter. For tilbagevendende rapporter kan du bruge denne funktion og tage tiden af den sidste
> I rapporten, som formateres i UNIX-epoketid, og som bruger dette tal som starten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

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

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

Relativ dato

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



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

...

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

...

Godkend API

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

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

GET-protokol /URI

URI	/api/rest/godkend
Metode	GET

Anmodningsfelter

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

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

"userId": streng,

"password": streng,

"sprog": streng,

"tenantId": heltal

}

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

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

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

"teamName":"Standardteam",

"groupId":2,

"groupName":"Standardgruppe",

"lang":"en",

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

"timezoneString":"America\/Chicago",

"deactivated":false,

"licenseCompliance":true, "tenantId":1,

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"tilladelser":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST-protokol og URI

URI	/api/rest/godkend
Metode	POST

Anmodningsfelter

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

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

Tilgængelige agenter efter servicekø eller færdighedstilknytning API

Tilgængelig agent efter servicekø eller færdighedstilknytning returnerer API aktuelle oplysninger om planlagt aktivitet 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.

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

Protokol og URI

URI	/api/rest/planlægning/schedule/availableAgents
Metode	INDLÆG, FÅ
POST-parametre	Ingen
GET-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 én 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'et 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 et enkelt servicekø-id, medmindre agenten er planlagt til at arbejde for en gruppe med flere færdigheder.
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.

Eksempler på POST JSON-filer

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 indsætte metadata og optagelser i en HTTPS-anmodning i flere dele.

Der er to Bulk Import API'er:

- Massekontaktimport API – bruges af tredjeparter. Gør det muligt at indsætte både metadata og optagelser i en HTTPS-anmodning i flere dele

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

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

Protokol og URI

Import af massekontakter API

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

Masseimport af massekontakter i realtid API (metadata)

URI	/api/rest/wfo/kontakt/import

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

Understøttede formater

Følgende formater kan inkluderes i en anmodning i flere dele.

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

Anmodnings- og svarfelter

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

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

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

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

Navn	Req?	Beskrivelse
		Standard = Tom streng
ClientTimeZone	N	Bruges i CSV og JSON. Tidszonen i UTC-format. Windows Time understøttes også. Desktop Recording-klienten sender Windows Time, som er knyttet til Olson Time. Maks. tegn = 255 Standard = Kundens tidszone som defineret i Webex WFO **EKSEMPEL–** 06:00
ContactStartTimeMs	N	Bruges 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 det aktuelle overførselstidspunkt. 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	Bruges i CSV og JSON. Retningen af opkaldet, ind- eller udgående. 1 = udgående 0 = indgående

Navn	Req?	Beskrivelse
		Maks. tegn = 1 Standard = NULL
Kurvediagram	N	Bruges i CSV og JSON. Agentens linje/lokalnummer. Maks. tegn = 64 Standard = NULL
metadata.<tilpassede metadata feltnavn>	N	Anvendes 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** "kontonummer":"123456" Feltnavn på maks. tegn = 39 Maks. tegn i værdien for tilpassede metadata = 2056
Optagelse1	Y	Anvendes 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	Anvendes 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	Anvendes 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	Anvendes 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	Bruges 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	Bruges 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

Eksempler på CSV-filer

CSV kan uploades som en del af en overførselsanmodning 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.

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

```
Agent-id,KontaktStarttidMs,Optagelse1
2,1447100000000.call1.wav
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.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "KaldetAdresse":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Central normaltid",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Retning":1,
    "Lyd":[
        {
            "Beliggenhed":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Skærm":[
            "Beliggenhed":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "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 refereres til i CSV/JSON.
- Enhver mappestruktur i ZIP-filen samkopieres og ignoreres.

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

```
batch.zip
    batch.csv (indeholder 2 rækker for Opkald1 og Opkald2)
    call1.wav
    call2.wav
```

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

Bemærkninger

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

- En upload, der indeholder en optagelse, der ikke refereres til i en CSV eller JSON, ignorerer den 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 API til at masseoverføre kontakter via dataserveren. Brug af

Bulk Contact Import API kræver følgende:

- Webex rollen WFO-administrator 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 "Data Server Configuration" i brugervejledningen *til 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 (Indstillinger **for** regional dataserver synkronisering) skal du sikre dig, at **Aktivér registrering** er valgt, og at den **generiske (standard**) ACD er tildelt.
3. Klik på **Save (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. ExampleContacts.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>

Masseimport af organisation API

Bulk Organization Import 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 API Anmodning og Svar

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Gruppens id i ACD. Du kan identificere id-nummeret ved at eksportere gruppedata og få dem vist i den resulterende CSV fil. BEMÆRK: Hvis gruppen er en ny gruppe, skal id'et 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.

Hold 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 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'et 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 person, der matcher, 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.

Felter API Anmodning og Svar

Navn	Req?	Beskrivelse
person-id	Y	Personens id i Webex WFO. Du kan identificere id-nummeret ved at eksportere persondata og få dem vist 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-logonnavn. 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 tildeles i WFM (kun 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 kun). Standardindstilling = ingen
afdelingenStartdato	N	Den dato, hvor brugeren startede med afdelingen i formatet MM/DD/ÅÅÅÅ (WFM kun). 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 (kun QM). Standardindstilling = ingen
isReconcileOnly	N	Når det 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'et på den ACD, der er datakilden for brugeren.

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

CSV fil Eksempler

Grupper CSV eksempel

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

Eksempel på teams CSV

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

Masseeksport af rapportdata API

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

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

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

HENT Masseeksport af rapportdata API

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

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

GET Bulk Report Data Export API Protocol og URI

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

GET Masserapportdataeksport API anmodningsfelter

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

GET Bulk Report Data Export API JSON File Eksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.


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


POST Masseeksport af rapportdata API

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

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

Protokol og URI

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

Felter i POST-anmodning

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

Eksempel på JSON-fil


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


Svarfelter

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

Synkront svar

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

Asynkront svar

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

Fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret anmodning.

JSON-anmodning


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

Konfigurering af et rapportfilter

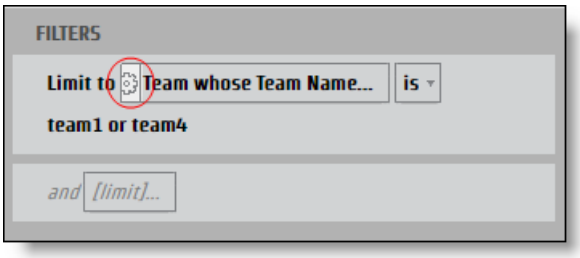
En af funktionerne i Bulk Report Data Export API er muligheden for at ændre filtrene i en rapport, når der ringes til API. Du kan konfigurere filtrene ved at redigere teksten i POST-anmodningen. Hvis du vil ændre et filter ved hjælp af API, skal du foretage nogle få ændringer af rapporten i Data Explorer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

Konfigurer parameteren i Data Explorer

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

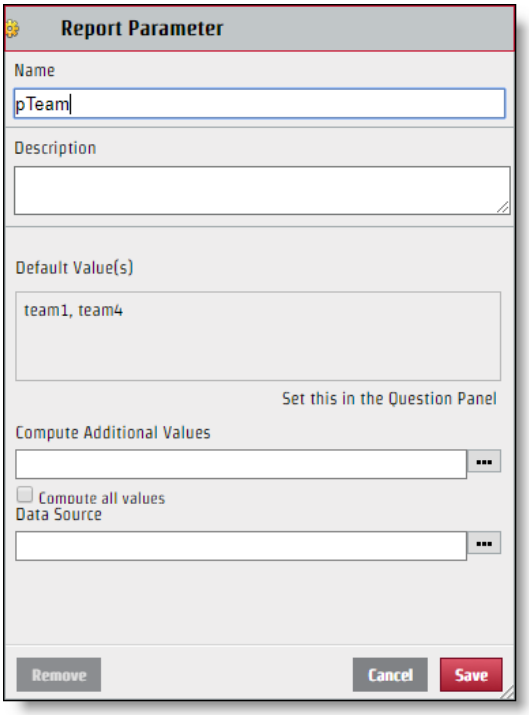
Konfigurer parameteren

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



Dialogboksen **Rapportparameter** åbnes.

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

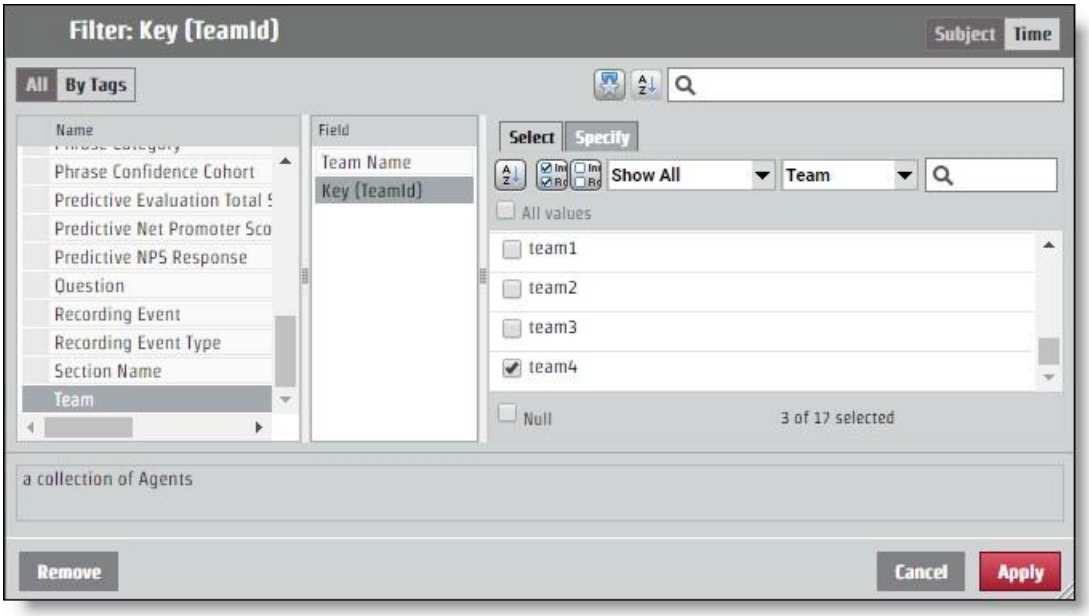


5. Klik på **Save (Gem)**.

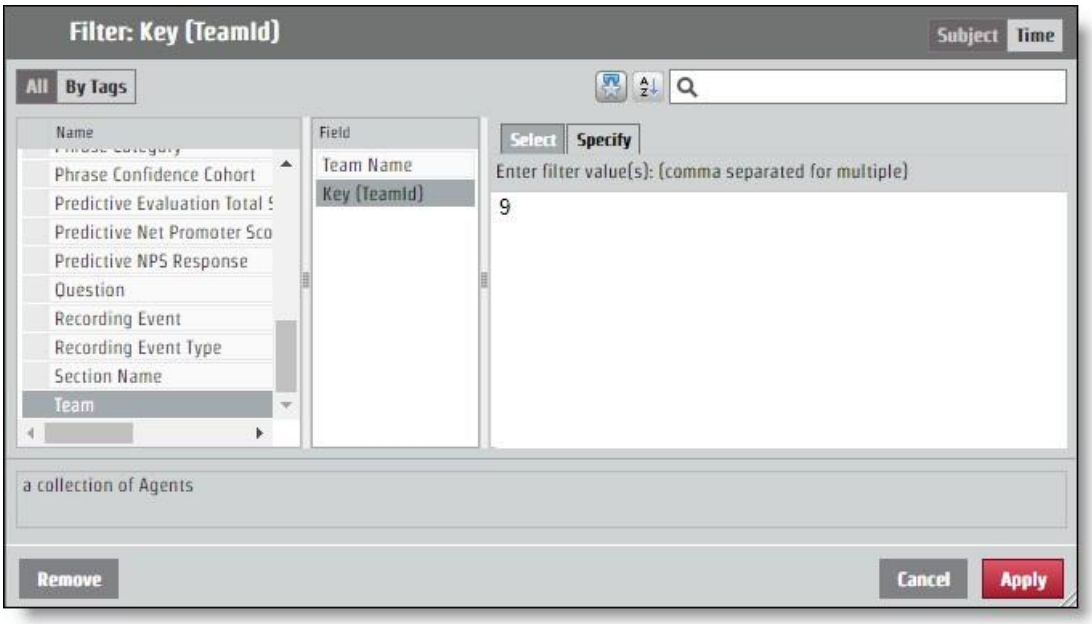
Når filteret er konfigureret, kan det redigeres via API anmodningen. Selvom det parameternavn, du opretter, bruges til nøglenavnet i JSON-nøgleværdiparret, er den værdi, der vises i sektionen Vælg i dialogboksen Filter, ikke nødvendigvis den værdi, du skal bruge til JSON-filen. For at ændre JSON-filen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

Identificere den specifikke værdi

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



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



Konfigurer JSON til API Anmodning

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

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

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

Konfiguration af områdefiltre

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

Datointerval

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

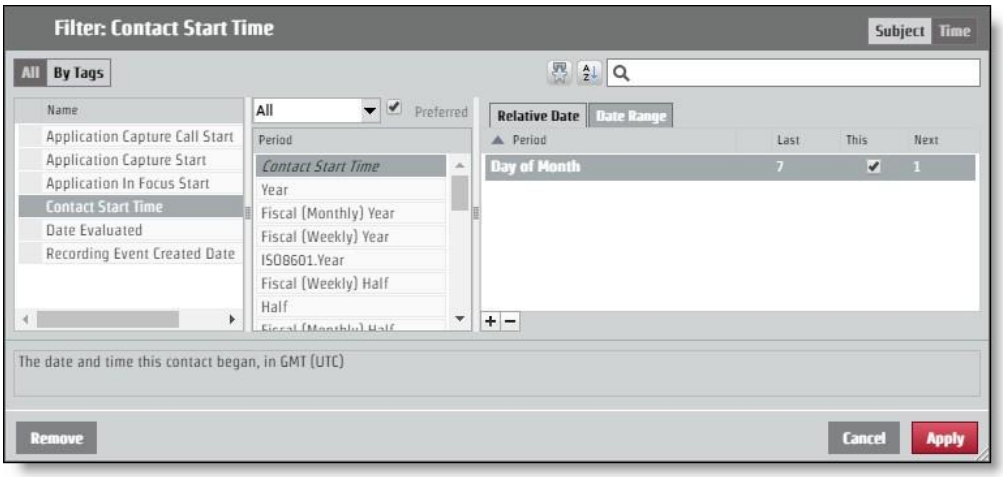
> **BEDSTE FREMGANGSMÅDE** En rapport, der ikke angiver et slutområde, trækker alle oplysninger fra intervalstarttiden og fremefter. For tilbagevendende rapporter kan du bruge denne funktion og tage tiden af den sidste
> I rapporten, som formateres i UNIX-epoketid, og som bruger dette tal som starten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

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

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

Relativ dato

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



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

...

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

...

Kategorier og sætninger API

Brug denne API til at arbejde med kategori- og udtrykslister

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

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

SLET kategorier og sætninger API

Denne metode sletter kategori- og udtryksoplysninger.

SLET protokol og URI'er

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

EKSEMPEL

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

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

Systemet reagerer med følgende:

{"udgår":1}

HENT kategorier og sætninger API

Denne metode henter oplysninger om kategorier og udtryk.

GET-protokol og URI'er

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

GET-svarfelter

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

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

POST-kategori og sætninger API

Denne metode opretter kategori- og udtryksoplysninger.

POST-protokol og URI'er

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

POST-svarfelter

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

PUT-kategorier og sætninger API

Denne metode opdaterer kategori- og udtryksoplysninger.

PUT-protokol og URI'er

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

PUT-svarfelter

Navn	Beskrivelse
Kategorier	Detaljerede oplysninger om Analytics-kategorier.

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

GET/POST/PUT JSON-fileksempel

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

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

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

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

Kontaktenhed API

Brug API kontaktenhed til at hente en liste over enheder.

Kontaktenhed API protokol og URI

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

Parametre

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

Eksempler på kontaktenhed API JSON-filer

Eksempel på svarfil

```
[{
```

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

Masseoverførsel af kontaktenheder API

Brug API Kontaktenhed på én gang til at massetilføje enheder.

Contact Device Bulk API-protokol og URI

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

Se Kontakt enhed API for at få flere oplysninger.

Eksempler på kontaktenhed BULK API JSON-filer

Eksempel på svarfil


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

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

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

Kontakt os API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Udførelse af en kombinationssøgning

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

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

Udførelse af en søgning ved hjælp af en metadatanøgle

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

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

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

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

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

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

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

Udførelse af en søgning efter stilhedshændelser

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

```
GET~/api/rest/recording/contact?silenceEvents=2&silenceDuration=10000
```

Eksempel på JSON-fil

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

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"gruppe" : {
"navn" : "gruppe 1",
"$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "brugernavn" :
"sillarj",
"$ref" : "/api/rest/recording/person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId" : "0.2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/metadata/" },
"qualityWF" : {
"$ref" : "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON-fileksempel searchStats Parameter = true

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

Grundlæggende søgning i kontaktpersoner API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er eksempler på et formateret JSON-svar.


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

Overvågning af kontakter API

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

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

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

PROTOKOL OG URI

URI	/api/rest/overvågning/kontakter/lite
Metode	FÅ
Tilladelser	Administrer lejertilladelse
Indholdstype	ansøgning/JSON

SVARFELTER

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

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

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

EKSEMPEL PÅ JSON-SVAR

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Evalueringsformular API

Brug denne API til at anmode om QM evalueringsformularoplysninger fra.

Protokol og URI

URL	/api/rest/optagelse/evalform
Metode	GET
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

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



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

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

Evalueringsformular-id API

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

Protokol og URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Metode	GET
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Svarfelter

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

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

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

Eksempel på JSON-fil

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

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



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

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

API'er til undtagelsestype

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

GET-undtagelsestyper API

GET-undtagelsestyper returnerer API en liste over undtagelsestyper, der bruges af anmodningen om undtagelse fra tredjepart API.

GET-undtagelsestyper API protokol og URI

GET-undtagelsestype-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-undtagelsestype-id'erne omfatter API disse felter:

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
id	Y	Heltal	Id for undtagelsestypen.
Navn	Y	Streng	Tidsplandato for undtagelsen.
exceptionId	Y	Heltal	Id for undtagelsestype. Id-feltet (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 for undtagelsestypen, som en agent vælger, når de sender en anmodning om* undtagelse]

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

exceptionId: 1 [*id for undtagelsen, der er angivet som denne undtagelsestypes "Standardundtagelse" (standardundtagelsen for arbejdsgangen, der bruges til denne undtagelsestype)*]

}, {

id: 4,

navn : "Exception Type", exceptionId: 2

}

]

POST Anmodninger om undtagelse fra tredjepart API

POST-undtagelsestyper API giver opkalderen mulighed for at 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, der foretages med anmodningen om undtagelse fra tredjepart API, vil være identiske med anmodninger, der foretages af agenter i Webex WFO. Arbejdsgangen for agentanmodninger anvendes på anmodningen.

POST Undtagelsesanmodninger fra tredjepart API anmodningsfelter

POST Third-Party Exception Request API omfatter 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	Id for undtagelsestype.
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 tilføjer denne kommentar til anmodningen: Denne anmodning blev anmodet af *<godkendt bruger>* på vegne af agenten, *<agentnavn>*. Denne kommentar vises kun, hvis den IVR, som anmodningen sendes igennem, 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 POST-anmodning for en delvis dag:


```
{
        "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" : ""
}
```

Udførsel API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

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

Svarfelter

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

Felterne for personer er defineret i tabellen nedenfor.

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

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

Felterne for grupper er defineret i tabellen nedenfor.

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

Felterne for teams er defineret i tabellen nedenfor.

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

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

CSV Output af filEksempel

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

Team-id, Navn,Aktiveret dato, Deaktiveringsdato

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

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

Import af generisk tekst API

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

Protokol og URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Metode	INDLÆG, SÆT
Tilladelser	Administratorlejer
Indholdstype	JSON

JSON-anmodningsfelter

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

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

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

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

Eksempel på JSON-fil


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

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

Generisk tekstimport med flere filer API

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

> BEMÆRK Når du importerer tekstdata ved hjælp af en Webex WFO-API, skal teksten være UTF-8 kodet. Dette gør det muligt at medtage specialtegn, der ikke er tilgængelige med ASCII kodning.

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

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

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

Felt	Req?	Type	Beskrivelse
			importeret, hvis id'et allerede har været brugt til en tidligere kontakt.
metadata	N	Streng	Metadata, der er knyttet til kontakten. Metadatanavne skal matche definerede metadatafelter.
modtager	N	Streng	Liste over modtagere. Hver modtager er afgrænset af et rørsymbol (|).
Referencer	N	Streng	Tekst, 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	Tid	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.

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

Eksempel på batch CSV-fil

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 i flere dele. Husk disse punkter, når du bruger en ZIP-fil:

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

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

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Eksempel på JSON-fil

JSON krop


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

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

Indhold

email1.txt

Dette er e-mailens brødtekst.

GIS API

GIS-API bruges til at importere historiske data til den Webex WFO-database 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*.

BEMÆRK: Se Dataregistrering i realtid API for at importere oplysninger om agenttilstand i realtid.

Protokol og URI

URI	/api/rest/planlægning/agentStateHistorical/polling
Parametre	acdServerId - ACD serverens id
Metode	POST
Tilladelser	Massei mport 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's 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'et for agenten i ACD.
acdServiceId	positiv lang	Id'et 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 mener, at opkaldet kan håndteres i perioden 9:30–10:00, 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
totalProratedReadyWaitin g sSeconds	ikke-negativ dobbeltværel se	Den samlede forholdsmæssige klar/venter-tid for agenten og servicekøen. Når summen lægges sammen på tværs af alle servicekøer i denne ACD, skal den svare til det krævede felt totalIkke proratedReadyWaitingSeconds. Hvis de forholdsmæssige værdier udelades eller indstilles til nul, fordeler dataserveren de ikke-forholdsmæssige værdier ligeligt mellem de servicekøer i denne ACD, som agenten har produktivitetsdata for agent-servicekø for 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 agentservicekødata 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, Arbejde 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 af 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	Id'et for servicekøen 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 beregning af 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.

Importer API

Denne 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 indstillingen er angivet, returneres agenter, der er tilknyttet dette 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

Importere 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 for dataene.

POST Import JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

JSON-format

```
{
        "lejer-id":1,
        "kortlægning":[
                {
                        "kolonne":"Team-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"
            }
        ]
}
```

Format for POST-vellykket respons

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

API'er til importpræferencer

Importindstillinger er brugerdefinerede data, der bruges som en del af processen til import af CSV filer. 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

Med API Opret indstillinger kan du 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 importpræference API

Med API Slet kan du slette en eksisterende importindstilling.

Slet protokol om importpræferencer og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Hvor id er id'et 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.

Protokol om importpræferencer 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	Id for importpræferencer.
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": [
                            {
                                "felt": "personId",
                                "kolonne": "Person-id",
                                "dataType": "Heltal"
                            },
                            {
                                "felt": "e-mail",
                                "kolonne": "E-mail", "dataType":
                                "Tekst"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "navn": "Min tomme kortlægning",
                        "type": "personer",
                        "Tilknytninger": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupper": [
                    {
                        "id": 3,
                        "navn": "Min gruppekortlægning", "type":
                        "personer",
```

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

Systemrespons

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

Importer præferencer efter id API

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

Importpræferencer efter id-protokol og URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Metode	GET
Tilladelser	Masseimport
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parametre	Id = id for den importindstilling, du vil se.

Importpræferencer efter ID-svarfelter

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

Felt	Beskrivelse
id	Id for importpræferencer.
navn	Navn på importpræference.
slags	Type af importpræference.
Tilknytninger	Liste over felttilknytninger for importindstillingen.

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

Importer præferencer efter ID JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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


Systemrespons

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

Opdater importpræference API

Med API Opdater indstillinger kan du redigere en eksisterende importindstilling.

Opdater protokollen om importpræferencer og URI

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

Opdater svarfelter for importpræferencer

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

Eksempel på JSON-fileksempel til opdateringsimportpræference

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

```
}
```

Opdater systemsvar for importpræferencer

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

Inklusions-/eksklusionsliste API

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

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

GET inklusions-/eksklusionsliste API

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

GET Inclusion / Exclusion List API protokol og URI

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

GET-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter

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

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

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

Felter til API svar for Hent

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

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

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

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

GET Service API JSON-fileksempel

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

PUT Inkluder/Ekskluder liste API

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

PUT Include/Exclude List API Protocol og URI

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

Anmodningsfelter for PUT-inkludering/-ekskludering API

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

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

Felter til PUT inkluderer/ekskluderer liste API svar

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

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

inclusionExclusionPatternType	Mønstertype for inklusions-/eksklusionslisten"

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

PUT Inkluder/ekskluder liste API JSON-fileksempel

{

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

POST-inklusions-/eksklusionsliste API

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

POST Inklusions-/eksklusionsliste API protokol og URI

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

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API anmodningsfelter

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

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

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

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API svarfelter

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

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

1 = Indgående

Felt	Beskrivelse
	2 = Udgående 3 = Enten

POST-inkluderings-/ekskluderingsliste API JSON-fileksempel

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

SLET Inkluder/Ekskluder liste API

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

SLET Inkluder/ekskluder liste API protokol og URI

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

Slet Inkluder/Ekskluder liste Systemsvar

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

Interaktionsoversigt læses API

Brug Interaktionsoversigt Læs API til at eksportere interaktionsoversigter.

Protokol og URI

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

Eksempel på svar


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

Arbejdspladser API

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

Protokol og URI

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

Anmodningsfelter

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

Svarfelter

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

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

Felt	Type	Beskrivelse
producerHostName	Streng	Værtsnavnet på den maskine, der oprettede jobbet.
consumerHostName	Streng	Værtsnavnet på den maskine, der forbrugte jobbet.
kontaktAfstemningVarighed	Numerisk (sekunder)	Varighed af den tid, det tager at afstemme kontakter.
realtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighed af hændelser i realtid.
nonRealtimeEventDuration	Numerisk (sekunder)	Varighed af ikke-realtidshændelser.
workflowDuration	Numerisk (sekunder)	Varighed af arbejdsgang.
numberOfRealtimeEvents	Numerisk	Antal realtidshændelser, der er behandlet efter job.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerisk	Antallet af ikke-realtidshændelser, der er behandlet efter job.
Egenskaber	Nøgleværdikort over strenge	Kort over ejendomme leveret til job.

Eksempler på JSON-filer

Bøn

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-anmodning.

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

Svar

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

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

API'er til organisationsstruktur

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

Tildel roller til en person API

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

Tildel roller til en person API protokol og URI

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

Tildel roller til en person API anmodningsfelter

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

Tildel roller til en person API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

        },
        ...
]
```

Fælles gruppe API

Denne API opretter en ny gruppe med de angivne data.

Den Fælles Gruppe API protokol og URI

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

Almindelige gruppeanmodningsfelter API

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

Organisationsstruktur Fælles API (detaljerede oplysninger)

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

Fælles API protokol og URI

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

Fælles API anmodningsfelter

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

Almindelige API svarfelter

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

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

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

Eksempel på fælles API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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

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

Gruppe API

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

Gruppe API protokol og URI

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

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

Sådan angiver eller opretter du en bestemt gruppe:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Metode	GET POST
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Perameter	Det gruppe-id, som brugeren har adgang til.

APIGruppeanmodningsfelter - Alle grupper

Den opretter nye grupper, som brugeren har adgang til.

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

Felter til gruppesvar API

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

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

Eksempel på gruppe API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

```
[
        {
                "id":4,
                "navn":"Acme raketter",
        },
        {
                "id":5,
                "navn":"Tilknyttede widgets",
        },
        ...
]
```

Oplysninger for en enkelt gruppe:

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

Gruppér efter id (med Teams)

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

Gruppér efter ID (med Teams) Protokol og URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Metode	GET SLETNI NG AF INDLÆ G
Tilladelser	ViewOrg UpdateOrg
Indholdstype	Data i flere dele/formularer
Parameter	Gruppe-id

Gruppér efter id (med Teams)-anmodningsfelter

POST-metoden opdaterer den angivne gruppepost.

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

Gruppér efter id (med Teams)-svarfelter

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

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

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

Gruppér efter id (med teams) JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppe-Person API

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

Gruppe-person API protokol og URI

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

Felter i Gruppeperson API anmodninger

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

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

Felter til API svar til gruppepersoner

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

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

Gruppeperson API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.


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

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



        },
        ...
]
```


Gruppe (med omfang) API

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

Gruppe (med anvendelsesområde) API protokol og URI

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

Gruppefelter (med område) API anmodninger

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

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

Felter til gruppe (med område) API svar

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

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

Gruppe (med omfang) API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

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

    }
    ...
]
```

Tilladelser API

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

Tilladelser API protokol og URI

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

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

Felter til tilladelser API svar

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

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

Eksempler på tilladelser API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Person API

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

Person API protokol og URI

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

Felter til anmodning om API person

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

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

Person by 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 by 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)

PUT-metoden opretter den angivne brugers detaljerede oplysninger.

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

Navn	Req?	Beskrivelse
id	Y	Brugerens person-id.
acdId	Y	Id for brugerens ACD.
acdServerId	Y	ACD's server-id som en streng. Dette kan være id'et konfigureret på siden ACD konfiguration i Webex WFO, eller en af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette krævet, og er det perifere id. For systemer, der bruger en Avaya CM/CMS, er dette kræves og er CMS-ACD-id'et.
fornavn	Y	Brugerens fornavn.
efternavn	Y	Brugerens efternavn.
E-mail	Y	Brugerens e-mailadresse.
displayId	Y	Brugerens navn, som det vises i Webex WFO.
Aktiveret	Y	Datopersonen blev aktiveret.
Deaktiveret	N	Datopersonen blev deaktiveret
gruppe-id	Y	Id for 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	Færdighedstilknytnings-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 for 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 visnings-id.
Navn	N	Brugerens visningsnavn.
mainView	N	Angiver, om det angivne visnings-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	Brugers ACD-id.
gruppe-id	Brugerens gruppe-id
aktiveretForPlanlægning Agentdetaljer 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 visnings-id.
mainView	Angiver, om det angivne visnings-id er brugerens hovedvisning.
arbejdsskift	Definerer brugerens indstillinger for arbejdsskift.
arbejdsskiftid	Definerer brugerens arbejdsskift-id.
skiftUgeStart	Indstiller datoen for brugerens arbejdsuge.

Person efter 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

Under API Roller kan du 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

POST-metoden 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	Tilladelses-id for 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 lejerrolle-id'et.

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'et.
Tilladelser	Tilladelser, der er tildelt rollen.
Id	Tilladelses-id for rollen.
Navn	Navnet på tilladelsen til rollen.

Eksempler på roller API JSON-fil

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

Med API Team kan du 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

Felter API teamanmodninger

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.

Eksempel på team API JSON-fil

Følgende er et eksempel på et formateret JSON-svar.

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

Teams efter id (med agenter)

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

Teams efter id (med agenter) protokol og URI

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

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

Felter i Teams efter id (med agenter)

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

Svarfelter for team efter id (med agenter)

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	Agentens id.
Lejer-id	Lejerens id.
ACD-id	Id for lejerens ACD.
Fornavn	Agentens fornavn.
Efternavn	Agentens efternavn.

Felt	Beskrivelse
E-mail	Agentens e-mail-adresse.
Visnings-id	Lejerens viste 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 en ACD. Sandt = Agenten synkroniseres med en ACD. False = Agent er ikke synkroniseret fra en ACD.
Tidszone	Tidszone, hvor teamet befinder sig.
AD-login	Active Directory-logonnavn.

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,
                "overordnet gruppe-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)

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

Teamprotokol (med omfang) 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

Lejeren 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

Felter i Lejeranmodning API

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.

Felter til API svar fra lejer

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.

Eksempel på lejer API JSON-fil

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 bestemt liste over agenter inden for et bestemt tidsinterval. Du kan bruge disse data til at bestemme de nøjagtige tidspunkter, hvor agenter loggede på og af ACD.

For de realtidsagentstater API der skal returnere data, skal de agenter, du anmoder om, opfylde følgende betingelser:

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

Realtidsagentstaterne returnerer API 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/rest/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 Parameterovervejelser

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

EKSEMPEL

Du anmoder om realtidsdata om agenttilstand fra kl. 13.30-14.30 den 24. januar 2018, formateret som epoketid i millisekunder, for én agent.

Den dag gjorde agenten følgende:

- Indtastede tilstanden HOLD kl. 13:15
- Ændret til tilstanden TALK kl. 13:45

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 API til dataregistrering i realtid kan bruges til at underrette Webex WFO om realtidsoplysninger om agentstatus 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 ændringer af agenttilstand 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.

Datafangst i realtid API protokol og URI

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

Felter til dataregistrering API anmodninger i realtid

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.

Felter til datafangst API svar i realtid

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

Felt	Beskrivelser
acdAgentId	Agentens ACD-id. Dette er agentens ACD-id i Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
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 modtage 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 API JSON-fil til datafangst i realtid

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 ud

- 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.

Kontrolelementer til optagelse API

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

> BEMÆRK: Optagelseskontrolgodkendelse API giver brugere mulighed for at integrere tredjepartsprogrammer i optagelseskontrolelementer. Når du anvender denne API, er destinationen for Optagelseskontrolelementer
>
> Er en dataserver i stedet for den Webex WFO-webtjeneste.
>
> 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, omfatter 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 anmodning 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, der er konfigureret på siden ACD konfiguration i Webex WFO, eller et af følgende: ▪ For systemer, der bruger Unified CCE, er dette påkrævet, og det er periferi-id'et.

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 en POST metode.
			
			EKSEMPEL
			POST-anmodning:
			/api/rest/recordingcontrols/pause
			Anmod om brødtekst:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Svar:
			{
			"description": "Command PAUSE sendt med succes til Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"tidsstempel": 1624657998751
			}

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

Optagelseskontrol, autentificering API-protokol og URI

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

> BEMÆRK Hvis du ønsker oplysninger om metadatasyntaks, skal du se Optagelseskontrolelementer API anmodningskommandoer .

Logge på optagelsesknapperne API

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

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

   > BEMÆRK: Cisco-telefoner bruger XML til at vise alle tjenester.

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

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

3. Fra hovedsiden kan du vælge følgende kommandoer:

   - Aflogning
   - Sæt på pause
   - Genoptag
   - Segmenter &; Gem
   - Segmenter &; Slet
   - Metadata
   - Tag
   - Skærmstart
   - Skærmstop
   - Opkaldsstatus

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

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

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

logge af optagelseskontrolelementerne API

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

Optagelseskontrolelementer API anmodningskommandoer

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

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

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

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

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

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

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

CTI Signaling Service er

opmærksom på

Kommand	Gateway Indspilnin	Smart Desktop Indspilnin	Signalserver Indspilnin	Beskrivelse
				Et opkald til brugeren. ▪ contactId (heltal) – Returnerer det Webex WFO-kontakt-id for opkaldets Webex WFO-kontakt, hvis den findes. Eksempel på svarattributter: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Brug af optagelseskontrolelementer fra kommandolinjen

Du kan bruge kommandolinjen til at sende kommandoer til optagelseskontrolelementer.

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

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

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

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

Forenklede optagelseskontroller API

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

Protokol og URI

URI	FÅ: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agents ACD-id>&acdServerId=<agents ACD-server-id> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Metode	GET og POST
Tilladelser	Optagelseskontrolelementer
Indholdstype	ansøgning/JSON

HENT Eksempel

EKSEMPEL

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agentens ACD-id>&acdServerId=<agents ACD-server-id>

Hvor i ovenstående eksempel,

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

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

POST-eksempel

EKSEMPEL

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

Hvor i ovenstående eksempel,

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

Indstil forenklede optagelseskontrolelementer

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

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

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

   Brug følgende til at foretage GET-anmodningen:

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

   Indholdstype: tekst / html; tegnsæt=UTF-8

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

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

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

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

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

Kommandobeskrivelser

Følgende liste beskriver de tilgængelige kommandoer.

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

Kommando	Beskrivelse

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

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

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

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. Denne 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 op 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>]
     }
```

Planlægningsdetaljer efter agenter og dato API svarfelter

Navn	Beskrivelse
agentId	Agentens entydige 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 JSON-fileksempler for dato API

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 tidsperiode API

Tidsplan for tidsperiode API får tidsplanaktiviteter for et angivet tidsrum for de angivne agent-id'er. Det er kun tidsplaner for agenter i den indsendende brugers visninger, der returneres. Denne 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'et for agenter, som 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	Agent-id'et.
medarbejder-id	Y	streng	Medarbejder-id'et. 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	Servicekø-id'et. Dette er nul, hvis aktivitetstypen ikke er i tjeneste, lukket tjeneste eller overtid for en servicekø.
multiSkillGroupId	N	lang	Multifærdighedsgruppe-id'et. 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
},
...
]
},
...
]

Service API

Brug API Tjeneste 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-tjeneste: Giver dig mulighed for at oprette en servicekø.

> BEMÆRK: Tjenesten returnerer API ikke logonnavne (e-mailadresser) for agenterne. Du kan finde oplysninger om agentnavne og andre logonnavne under Bruger API.

HENT SERVICE API

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

GET Service API protokol og URI

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

Felter i API serviceanmodning Hent

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).

Felter til API svar for Hent

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

Felt	Beskrivelse
Id	Servicekø-id. BEMÆRK: Servicekø-id'et bruges af de planlagte agenter

Felt	Beskrivelse
	efter API servicekø.
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
}
]
}
]

POSTTJENESTE API

Med tjenesten POST kan du 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 protokol og URI

URI	/api/rest/v2/planlægning/tjeneste

Metode	POST
Tilladelser	Administrere meddelelser, administrere WFM

Felter i API anmodning om POST-tjeneste

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 for ACD servicekø. 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 omfatter for tildelte DN'er.
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		Tid	Format: TT:MM. Både åben og luk skal have værdier, eller begge skal være null. Ignoreres, hvis aktiv er falsk.
lukke		Tid	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	Færdighedstilknytnings-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	Tid	Tidspunkt, hvor DN starter.
ende	Y	Tid	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 med 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 et 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 et 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.

Felter til API svar for POST-tjeneste

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
	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

Navn	Beskrivelse
	Forholdet Køplanlægningsprioriteter opdateres ikke.
vacationOrderParameters	Array af ferieordreoplysninger. Hvis den ikke er tilgængelig, er tjenesten 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 Request 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,
"stigende" : falsk
}
],
"agentIds": [65],
"virtuel": true
}

POST Service API Response JSON-fileksempel

{
"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
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "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'et 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.
- Læg 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. Hvis du ønsker oplysninger om agentnavne og andre logonnavne, kan du se Bruger-API: /api/rest/scheduling/user.

HENT Service-id API

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

GET Service ID API protokol og URI

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

GET-service-id API anmodningsfelt

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
service-id	Y	Streng	Id på den servicekø, 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	Giver mulighed for kødannelse til agenter med flere færdigheder. Standard er falsk.
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	0-4320 minutter. Standardværdien er 0. Tilføjet i WFM 9.2 (1). Påkrævet, hvis 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 API PUT-service-id til at opdatere en servicekø.

PUT Service ID API protokol 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 for den servicekø, der skal opdateres.

Felterne PUT-service-id API-anmodning

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 Det angivne multifærdighedsgruppe-id gør det heller ikke findes eller ikke indeholder denne servicekø, er den

Id for servicekø API | PUT-service-id API

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	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.

Eksempel på PUT-service-id API-tjeneste JSON-fil


```
{
        "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 API SLET service-id til at slette en servicekø.

Denne 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 for servicekø, der skal slettes.

Skift efter agent API

Med API Skift efter agent kan du hente detaljerede oplysninger om en agent.

Skift efter agent API protokol og URI

URI	/api/hvile/planlægning/tidsplan/aktivitet/detaljer/efter/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 agent- API anmodningsfelter

Navn	Req?	Type	Beskrivelse
Agent-id	Y	Nummer	Det WFM agent-id, som du kan hente skemaoplysninger for. Standardindstilling = ingen. Brug API til at hente agent-id'et.
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 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.
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 input- og outputfelter for agent API JSON

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

Indtastningsfelter

Navn	Req?	Beskrivelse
Agent-id	Y	Det WFM agent-id, som du kan hente skemaoplysninger for. Standardindstilling = ingen. Brug API til at hente agent-id'et.
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
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Eksportér API med én

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

Protokol og URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Metode	INDLÆG, FÅ
Tilladelser	Eksporter optagelser
Indholdstype	Program/JSON
Parametre	<id> = Kontakt-id'et for den kontakt, du vil eksportere. Hvis <id> ikke findes, vises følgende fejlmeddelelse: "Den anmodede kontakt findes ikke!" <format> = Det medieformat, som du vil eksportere kontakten i. Lyd- /videoformater: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formater, der kun indeholder lyd: ▪ WAV ▪ OPUS

Download en enkelt kontakt

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

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

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

Eksempel på svar

Følgende er et eksempel på POST-svar:

{
"kodning": "sand"
}

Færdighedstilknyt

Færdighedstilknytningen 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 Skill Mapping API - Brug denne API til at oprette færdighedstilknytning.

SEDDEL

API'erne til færdighedstilknytning returnerer ikke logonnavne (mailadresser) for agenter. Hvis du ønsker oplysninger om agentnavne og andre logonnavne, kan du se Bruger-API: /api/rest/scheduling/user.

GET færdighedstilknytning API

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

GET Skill Mapping API protokol og URI

URI	/api/rest/planlægning/skillMapping
Metode	GET
Tilladelser	Rediger tidsplaner, administrer meddelelser, administrer WFM

GET-færdighedstilknytning 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 API POST Skill Mapping 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 Færdighedstilknytning API Procotol/URI

URI	/api/rest/planlægning/skillMapping
Tilladelser	Administrer WFM
Metode	POST
Parametre	Ingen

Eksempler på POST-færdighedstilknytning API JSON-filer

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
```

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

Færdighedstilknytnings-id API

Skill Mapping 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-færdighedstilknytnings-id – Brug denne API til at opdatere en færdighedstilknytning.
- SLET Færdighedstilknytnings-id – Brug denne API til at slette en færdighedstilknytning.

SEDDEL

API'erne til færdighedstilknytning returnerer ikke logonnavne (e-mailadresser) for agenterne. Hvis du ønsker oplysninger om agentnavne og andre logonnavne, kan du se Bruger-API: /api/rest/scheduling/user.

GET Skill Mapping ID API

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

GET Skill Mapping ID API protokol og URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Metode	GET
Tilladelser	Få vist skemaer, administrere 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-færdighedstilknytnings-id API

Brug API PUT-færdighedstilknytnings-id til at opdatere oplysninger om færdighedstilknytning ved at angive et færdighedstilknytnings-id og oversigten eller tilknyttede agenter. Denne API er kun tilgængelig for brugere med rollen "Administrator".

PUT Skill Mapping ID API protokol og URI

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

Metode	PUT
Tilladelser	Administrer WFM
Parametre	Ingen

PUT Skill Mapping ID API Skill Mapping 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 Færdighedstilknytnings-id API

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

SLET Færdighedstilknytnings-id API-protokol og URI

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

Talehits API

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

Tale rammer API protokol og URI

URI	/api/rest/cas/kontakt
Metode	GET
Parametre	CCR-id
Tilladelser	Se Audio Analytics
Indholdstype	Data i flere dele/formularer

Taleforekomster API svarfelter

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

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

Taleforekomster API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

"contactid": nummer,

"team": streng,

"displayId": streng,

"gruppe": streng

}

Undersøgelseskonfiguration API

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

Undersøgelseskonfiguration API protokol og URI

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

Undersøgelseskonfiguration API svarfelter

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

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

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

Undersøgelseskonfiguration API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

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

Undersøgelses-id API

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

Undersøgelses-id API-protokol og URI

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

Felter til undersøgelses-id API -svar

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

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

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

Eksempel på API JSON-fil for undersøgelses-id

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.


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

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

Teksthits API

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

Tekst rammer API protokol og URI

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

Tekstforekomster API svarfelter

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

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

Teksthits API JSON-fileksempel

Følgende er et eksempel på en formateret JSON-svarfil.

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

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

Transskriptionseksport

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

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

Transskriptionseksport API protokol og URI

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

Felter til eksport API anmodning om afskrift

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

Eksempel på transskriptionseksport API CURL-fil

Følgende er et eksempel på en formateret CURL-anmodning.

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

Bruger

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

Bruger API protokol og URI

URI	/api/rest/planlægning/bruger
Metode	GET

Felter i Brugeranmodning API

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

GET User API JSON-eksempel

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

        }
        ...
]
```

WHIT API

WHIT-API (WFM Historical Import Template) giver dig mulighed for at omdanne 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 hoster 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'et på ACD Servertidszone – "UTC" eller "TENANT" (lejer er som standard)
Metode	POST
Tilladelser	Massei mport af servicebruge r
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'et på ACD Servertidszone – "UTC" eller "TENANT" (lejer er som standard)
Metode	POST
Tilladelser	Massei mport af servicebruge r
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	Gennemsnitlig svartid (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

WHIT API

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/DD/MM ▪ MM/DD/ÅÅÅÅ (understøttes kun, hvis der importeres via API, ikke WHIT-værktøjet, da vi ikke kan se forskel på MM/DD/ÅÅÅÅ og DD/MM/ÅÅÅÅ) ▪ DD/MM/ÅÅÅÅ (understøttes kun, hvis der importeres via API, ikke WHIT-værktøjet, da 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 for servicekøen.
overførte opkald	N	Nummer	Det samlede antal opkald, der blev overført i denne periode på denne dato.