Webex WFO API Referenzhandbuch

Für Bereitstellungen mit dem neuen WFM

Erstveröffentlichung: 20. Juli 2021
Zuletzt aktualisiert: 03. Oktober 2025

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

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN. DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB), als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN „IM VORLIEGENDEN ZUSTAND" MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND ALLE ZUVOR GENANNTEN LIEFERANTEN ÜBERNEHMEN KEINERLEI, AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE, GARANTIEN, EINSCHLIEßLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG, DIEJENIGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER DIEJENIGEN, DIE AUS DEM VERLAUF DES HANDELNS, DER VERWENDUNG ODER DES HANDELSBRAUCHS ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEGLICHE INDIREKTEN, KONKRETEN, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Für gedruckte und kopierte digitale Versionen dieses Dokuments besteht keine Gewährleistung. Die aktuelle Online-Version enthält die neueste Version.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Adressen und Telefonnummern finden Sie auf der Website Cisco unter www.cisco.com/go/offices.

Cisco und das Cisco-Logo sind Handelsmarken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Marken von Cisco finden Sie unter der URL www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Handelsmarken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner" impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

Inhalt 3

Erste Schritte 15

Ermächtigung 15

Autorisierungsanfrage 15

JSON-Anforderung 16

Verwenden der Autorisierungsantwort 16

Zerstören der Sitzung 16

Arbeiten mit Textdateien 16

Erstellen Sie einen Benutzer API für Classic Webex WFO 17

Zugriff auf WFM-APIs 19

Seitenpositionen 19

Prozeduren 19

Verlaufsdaten WFM APIs 21

Autorisieren Sie API 23

GET-Protokoll/URI 23

Anforderungsfelder 23

Beispiele für JSON-Dateien 23

Bitten 23

Antwort 24

POST Protokoll und URI 25

Anforderungsfelder 25

Beispiele für JSON-Dateien 25

Bitten 25

Antwort 26

Importieren von Kontakten in großen Mengen 29

Protokoll und URI 29

Massenimport von Kontakten API 29

Massenimport von Kontakten in Echtzeit API (Metadaten) 29

Unterstützte Formate 30

Anforderungs- und Antwortfelder 30

CSV Dateibeispiele 36

Vollständiges Beispiel 37

Kurzes Beispiel 37

Beispiele für JSON-Dateien 37

Vollständiges Beispiel 37

Kurzes Beispiel 38

ZIP-Format 38

Anmerkungen 38

Verwenden des Datenservers für den Massenimport von Kontakten 39

Massenimport von Organisationen API 41

Gruppen API Protokoll und URI 41

Gruppen API Anforderungs- und Antwortfelder 42

Teams API Protokoll und URI 42

Teams API Anforderungs- und Antwortfelder 43

Personen API Protokoll und URI 43

Personen API Anfrage- und Antwortfelder 44

CSV Dateibeispiele 47

Kategorien und Phrasen API 49

DELETE Kategorien und Phrasen API 49

DELETE-Protokoll und URIs 49

GET Kategorien und Phrasen API 50

GET-Protokoll und URIs 50

Felder für GET-Antworten 50

POST Kategorie und Phrasen API 51

POST Protokoll und URIs 51

POST Antwortfelder 52

PUT Kategorien und Phrasen API 52

PUT Protokoll und URIs 52

PUT Antwortfelder 52

Beispiel für eine GET/POST/PUT JSON-Datei 53

Kontaktgerät API 55

Kontaktgerät API Protokoll und URI 55

Parameter 55

Beispiele für JSON-Dateien mit Kontaktgerät API 55

Beispiel für eine Antwortdatei 55

Kontaktgeräte-Massenspeicher API 57

Kontaktgeräte-Bulk-Protokoll API und URI 57

Beispiele für Kontaktgeräte BULK API JSON-Dateien 57

Beispiel für eine Antwortdatei 57

Kontakt API 61

Protokoll und URI 61

Anforderungsfelder 61

Durchführen einer Kombinationssuche 68

Durchführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel 68

Ausführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel mit einem bestimmten Wert 68

Suchen nach Schweigen-Ereignissen 69

Beispiel für eine JSON-Datei 70

JSON-Datei – Beispiel searchStats-Parameter = true 71

Kontakt Einfache Suche API 73

Protokoll und URI 73

Anforderungsfelder 73

Antwortfelder 74

Beispiel für eine JSON-Datei 75

Kontaktüberwachung API 77

Protokoll und URI 77

Antwortfelder 77

Beispiel für eine JSON-Antwort 78

Benutzerdefinierte Metadatensuche API 79

Protokoll und URI 79

Anforderungsfelder 79

Antwortfelder 80

Beispiel für eine JSON-Antwort 80

Evaluierungsformular API 83

Protokoll und URI 83

Antwortfelder 83

Beispiel für eine JSON-Datei 85

Evaluierungsformular ID API 89

Protokoll und URI 89

Antwortfelder 89

Beispiel für eine JSON-Datei 91

Exportieren API 95

Protokoll und URI 95

Anforderungsfelder 95

Antwortfelder 95

CSV Beispiel für die Ausgabe von Dateien 98

generischer Textimport API 99

Protokoll und URI 99

JSON-Anforderungsfelder 99

Beispiel für eine JSON-Datei 100

generischer Textimport mit mehreren Dateien API 103

Protokoll und URI 103

Anforderungsfelder 103

Unterstützte Formate 104

Beispiel für Batchdatei CSV 105

Beispiel für eine ZIP-Datei 105

Beispiel für eine JSON-Datei 106

JSON-Text 106

freigeben 107

Importieren API 109

GET Import Protocol und URI 109

GET-Importanforderungsfelder 109

Antwortfelder für GET-Import 109

Beispiel für den GET-Import einer JSON-Datei 110

POST Importprotokoll und URI 112

Antwortfelder für POST importieren 112

POST Beispiel für eine JSON-Datei importieren 113

JSON-Format 113

POST Format der Erfolgsantwort 114

Importeinstellungs-APIs 115

Importeinstellung erstellen API 115

Importeinstellungsprotokoll erstellen und URI 115

Felder für Importeinstellungsanforderung erstellen 115

Beispiel für eine JSON-Datei mit Importeinstellung erstellen 116

Importeinstellung erstellen Systemantwort erstellen 116

Importeinstellung löschen API 116

Importeinstellungsprotokoll löschen und URI 116

Importeinstellung löschen Systemantwort 116

Importeinstellungen API 117

Importeinstellungsprotokoll und URI 117

Antwortfelder für Importeinstellungen 117

Beispiel für eine JSON-Datei 117

Systemantwort 119

Voreinstellungen importieren nach ID API 119

Importeinstellungen nach ID Protokoll und URI 119

Importieren von Voreinstellungen durch ID Antwortfelder 119

Beispiel für das Importieren von Einstellungen nach ID JSON-Datei 120

Systemantwort 120

Importeinstellung aktualisieren API 120

Update Import Preference Protocol (Importeinstellungsprotokoll) und URI 121

Antwortfelder für die Importeinstellung aktualisieren 121

Beispiel für eine JSON-Datei mit den Importeinstellungen aktualisieren 121

Importeinstellungssystemantwort aktualisieren 122

Ein-/Ausschlussliste API 123

GET Ein-/Ausschlussliste API 123

GET-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 123

GET Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 123

GET Service API Antwortfelder 125

Beispiel für eine JSON-Datei GET Service API 126

PUT Ein-/Ausschlussliste API 126

PUT Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 127

PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 127

PUT Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 128

PUT Ein-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei 129

POST Ein-/Ausschlussliste API 130

POST Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 130

POST Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 130

POST Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 132

POST Ein-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei 133

DELETE-Einschluss-/Ausschlussliste API 133

DELETE Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 133

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen" 133

Stellenangebote API 134

Protokoll und URI 134

Anforderungsfelder 134

Antwortfelder 134

Beispiele für JSON-Dateien 136

Bitten 136

Antwort 136

Organisationsstruktur-APIs 139

Einer Person Rollen zuweisen API 139

Einer Person Rollen zuweisen API Protokoll und URI 139

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Anforderungsfelder 139

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Beispiel für eine JSON-Datei 139

Gemeinsame Gruppe API 140

Common Group API Protokoll und URI 140

Allgemeine Gruppe API Anforderungsfelder 140

Organisationsstruktur Allgemein API (Drill-Down-Informationen) 140

Allgemeines API Protokoll und URI 141

Allgemeine API-Anforderungsfelder 141

Allgemeine API Antwortfelder 141

Beispiel für eine gängige API JSON-Datei 142

Gruppe API 143

Gruppe API Protokoll und URI 143

Anforderungsfelder Gruppe API – Alle Gruppen 144

Gruppe API Antwortfelder 144

Beispiel für eine JSON-Datei der Gruppe API 145

Gruppieren nach ID (mit Teams) 146

Gruppieren nach ID (mit Teams) Protokoll und URI 146

Gruppieren nach ID (mit Teams) Anforderungsfelder 146

Gruppieren nach ID (mit Teams) Antwortfelder 146

Beispiel für eine JSON-Datei "Gruppieren nach ID (mit Teams) 147

Gruppen-Person API 148

Gruppen-Person API Protokoll und URI 148

Gruppenperson API Anforderungsfelder 148

Antwortfelder für Gruppenperson API 148

Beispiel für eine JSON-Datei mit Gruppenperson API 149

Gruppe (mit Bereich) API 149

Gruppe (mit Bereich) API Protokoll und URI 149

Gruppe (mit Bereich) API Anforderungsfelder 149

Gruppe (mit Bereich) API Antwortfelder 150

Gruppe (mit Bereich) API Beispiel für eine JSON-Datei 150

Berechtigungen API 150

Berechtigungen API Protokoll und URI 150

Berechtigungen API Antwortfelder 151

Berechtigungen API Beispiel für eine JSON-Datei 151
Person API 151
Person API Protokoll und URI 152
Person API Anforderungsfelder 152
Beispiel für eine Person API JSON-Datei 153
Person von ID API 154
Person nach ID API Protokoll und URI 154
Person nach ID API Anforderungsfeldern (PUT-Methode) 154
Person nach ID API Antwortfelder 157
Beispiel für eine JSON-Datei Person nach ID API 158
Zeitzone der Person API 159
Zeitzone der Person, API Protokoll und URI 159
Zeitzone der Person API Antwortfelder 159
Beispiel für eine API JSON-Datei der Person 160
Rollen API 160
Rollen API Protokoll und URI 160
Rollen API Anforderungsfelder 160
Rollen API Antwortfelder 161
Beispiel für eine JSON-Datei mit Rollen API 161
Team API 162
Team API Protokoll und URI 162
Team API Anforderungsfelder 163
Beispiel für eine JSON-Datei mit Team API 163
Teams nach ID (mit Agenten) 163

Teams nach Protokoll ID (mit Agenten) und URI 163

Teams nach ID (mit Agenten) – Anforderungsfelder 164

Teams nach ID (mit Agenten) Antwortfelder 164

Beispiel für eine JSON-Datei Teams nach ID (mit Agenten) 165

Team (mit Scope) 167

Team (mit Bereich) Protokoll und URI 167

Anforderungsfelder für Team (mit Bereich) 167

Antwortfelder für Team (mit Bereich) 167

Beispiel für eine JSON-Datei "Team (mit Bereich)" 167

Mandant API 168

Tenant API Protokoll und URI 168

Mandant API Anforderungsfelder 168

Antwortfelder für Mandant API 169

Beispiel für eine JSON-Datei API Mandant 169

Steuerelemente für die Aufnahme API 171

Aufzeichnungssteuerelemente API Protokoll und URI 171

URI Anforderungsparameter 172

Abfrageparameter 172

Die Aufzeichnung steuert die Authentifizierung API Protokoll und URI 175

Anmelden bei den Aufzeichnungssteuerelementen API 176

Abmelden von den Aufzeichnungssteuerelementen API 177

Steuerelemente für die Aufzeichnung API Anforderungsbefehle 177

Verwenden der Steuerelemente für die Aufzeichnung über die Befehlszeile 181

Vereinfachte Aufnahmesteuerung API 183

Protokoll und URI 183

Einzelkontakt-Export API 189

Protokoll und URI 189

Beispielantwort 190

Sprachtreffer API 191

Sprachtreffer API Protokoll und URI 191

Sprachtreffer API Antwortfelder 191

Beispiel für Sprachtreffer API JSON-Datei 192

Umfrage-Konfiguration API 195

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI 195

Umfragekonfiguration API Antwortfelder 195

Beispiel für eine Umfragekonfiguration API JSON-Datei 197

Umfrage ID API 201

Umfrage ID API Protokoll und URI 201

Umfrage ID API Antwortfelder 201

Beispiel für eine JSON-Datei "Umfrage ID API" 203

Texttreffer API 205

Texttreffer API Protokoll und URI 205

Texttreffer API Antwortfelder 205

Texttreffer API Beispiel für eine JSON-Datei 206

Transkript-Export API 209

Transkriptexport API Protokoll und URI 209

Transkript-Export API Anforderungsfelder 209

Beispiel für einen Transkriptexport API CURL-Datei 209

Erste Schritte

Webex WFO enthält RESTful-APIs, mit denen Sie auf unterschiedliche Weise mit der Anwendung interagieren können. In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Webex WFO-APIs verwenden. Machen Sie sich mit dem Autorisierungsprozess vertraut, bevor Sie zu anderen APIs übergehen.

Ermächtigung

Der Autorisierungsprozess ist vergleichbar mit dem Einloggen in Webex WFO. Daher muss es abgeschlossen werden, bevor Sie API-Anforderungen stellen können. Um sich als autorisierter Benutzer von Webex WFO und seinen APIs zu authentifizieren, müssen Sie Ihre formatierten Anmeldeinformationen als POST-Anforderung an den Endpunkt Authorize API (/API/rest/authorize) senden. Weitere Informationen finden Sie unter Autorisieren API .

HINWEIS: Ihre Sitzung endet nach zwei Stunden Inaktivität.

Informationen zum Erstellen von Anmeldeinformationen für diese Anforderung finden Sie unter Erstellen eines API-Benutzers für Classic Webex WFO.

Autorisierungsanfrage

Die folgende Tabelle und das JSON-Beispiel zeigen, was Ihre POST-Anforderung enthalten sollte und wie sie formatiert werden sollte.

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Gebietsschema	N	Zeichenfolge	Länderlokalisierungscode des Benutzers.
userId	J	Zeichenfolge	ID des Benutzers des Tenants.
Kennwort	J	Zeichenfolge	Das Kennwort des Benutzers.
Sprache	J	Zeichenfolge	Sprache des Benutzers. Vorgabe = en
Mandanten-ID	N	Zeichenfolge	Die ID des Besitzers, dem der Benutzer angehört. Schließen Sie den Mandanten ID ein, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer ID und Kennwort) für mehr als einen Mandanten hat.

JSON-Anforderung

```
{
        "locale": Zeichenfolge,
        "userId": Zeichenfolge,
        "password":
        Zeichenfolge, "language":
        Zeichenfolge, "tenantId":
        ganze Zahl
}
```

Verwenden der Autorisierungsantwort

Wenn Ihre Anmeldeinformationen akzeptiert werden, erhalten Sie eine Antwort, die eine Sitzung ID enthält. Die Sitzung ID muss als Header in allen nachfolgenden API-Aufrufen enthalten sein. So überprüft Webex WFO, ob Sie angemeldet und berechtigt sind, die APIs zu verwenden.

> **HINWEIS** Einige API-Entwicklungstools wie Postman speichern die Sitzung ID und geben sie bei nachfolgenden Anforderungen zurück, ohne dass ein Eingriff erforderlich ist. Bei anderen API-Tools müssen Sie die Kopfzeile festlegen
> manuell.

Diese Sitzung ID muss in einem Schlüssel-Wert-Paar formatiert werden, wobei "Cookie" als Schlüssel und die Sitzung ID nach "hazelcast.sessionId=" hinzugefügt werden, wie im folgenden Schlüssel-Wert-Paar zu sehen ist.

```
"Cookie": "hazelcast.sessionId=<Die Sitzung ID, wie sie in der Antwort von Authorize API
    angezeigt wird>"
```

Zerstören der Sitzung

Beim Herunterfahren der Anwendung sollten Sie die HTTPS-Sitzung zerstören (sich abmelden).

Ausloggen

- Senden Sie eine HTTPS DELETE-Anforderung an:

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

Arbeiten mit Textdateien

Wenn Sie Textdaten mit einem Webex WFO API, importieren, sollte der Text UTF-8-codiert sein. Dies ermöglicht das Einschließen von Sonderzeichen, die mit der ASCII-Codierung nicht verfügbar sind.

Erstellen Sie einen Benutzer API für Classic Webex WFO

Wenn Sie Webex WFO-APIs für Integrationen von Drittanbietern verwenden möchten, empfiehlt Cisco, ein API-Benutzerkonto zu erstellen. Sie konfigurieren einen API-Benutzer wie einen Systemadministrator, aber der Zweck dieses Benutzers besteht darin, Anwendungen von Drittanbietern die Authentifizierung mit Webex WFO zu ermöglichen.

> **HINWEIS** Um diesen Benutzer zu erstellen, benötigen Sie die Standardsystemadministratorrolle oder eine Rolle mit gleichwertigen Berechtigungen. Für diese Rolle wird eine Systemadministratorlizenz verbraucht.

Weitere Informationen zum Autorisieren und Authentifizieren eines Benutzers mit Webex WFO finden

Sie unter Autorisieren API. Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich an den technischen Support.

Erstellen Sie ein API Benutzerkonto

1. Starten Sie Webex WFO und melden Sie sich als Systemadministrator an.

   > **HINWEIS** Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Produkt anmelden, erstellen Sie ein zusätzliches Administratorkonto.

2. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer.
3. Wählen Sie die **Option Neuen Benutzer** erstellen und füllen Sie die folgenden Felder im Abschnitt "Benutzerinformationen" aus.
   - **Vor-** und **Nachname**: Geben Sie einen Vor- und Nachnamen ein, der den Zweck des Benutzers identifiziert. Geben Sie **z. B. API** als Vornamen und **Benutzer** als Nachnamen ein.
   - **Benutzername**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein. Dies ist der Webex WFO Benutzername des Benutzers, der für die Anmeldung verwendet wird.
4. Geben Sie im Feld Kennwort ein Kennwort ein, das die Anforderungen Ihres Mandanten an die Kennwortkomplexität erfüllt.
5. Weisen Sie dem Benutzer im **Feld "Rollen** " die Standardsystemadministratorrolle zu.
6. Legen Sie das **Feld "Team** " auf "Standardteam" fest. Sie können diesen Wert auf ein alternatives Team festlegen, das Sie bevorzugen.
7. Wählen Sie die zugeordneten Gruppen und Teams aus, für die der Bereich dieses Kontos gelten soll.

Sie können einzelne Teams, einen Gruppennamen oder einen Mandantennamen als Gruppe auswählen. Durch Auswahl eines Mandantennamens werden alle Teams in dieser Gruppe hervorgehoben.

11. Weisen Sie im Feld WFM Ansichten EnterpriseView **als Hauptansicht zu** . Dadurch kann der Benutzer alle Benutzer anzeigen.
12. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Benutzeroberfläche auf **Speichern** .

Ähnliche Themen

Sehen Sie sich den *Webex WFO API Referenzhandbuch* an.

Zugriff auf WFM-APIs

Webex WFO Neu WFM verwendet eine interaktive Website zur Dokumentation von APIs, die für alle Kundenumgebungen verfügbar ist. In diesem Thema werden die Verfahren für den Zugriff auf WFM APIs beschrieben. Dazu gehört das Aktivieren der erforderlichen Berechtigungen, das Abrufen eines Authentifizierungstokens, das Autorisieren einer Sitzung und das Beenden einer Sitzung.

> **HINWEIS** : Der Durchsatzgrenzwert für WFM-APIs pro Benutzertoken beträgt 500 Aufrufe pro Minute und 10.000 Aufrufe pro Stunde. Diese Ratenbegrenzung gilt nicht für WFM Verlaufs-APIs.

Die URL zur Umgebung Ihrer Organisation folgt der folgenden Vorlage, wobei [customerURL] für Ihre Organisation eindeutig ist.

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

Seitenpositionen

- WFM > Berechtigungen
- Benutzereinstellungen > persönliche Zugriffstoken

Prozeduren

Aktivieren des Zugriffs auf neue WFM-APIs

1. Wählen Sie in der Liste der **Rollen die Rolle** aus, für die Sie Berechtigungen aktivieren möchten.
2. Wählen Sie die **Funktionen** Tab.
3. Aktivieren Sie unter **Zugriff** öffnen Calabrio WFM >API eine oder mehrere der folgenden Berechtigungen.
    - Prognose lesen
    - Organisation lesen
    - Anfrage lesen
    - Zeitplan lesen
    - Prognose schreiben
    - Organisation schreiben
    - Anfrage schreiben

- Zeitplan schreiben

4. Aktivieren Sie unter **Open Calabrio WFM** > **Web** die **Berechtigung persönliche Zugriffstoken.**

Token generieren

Das Generieren eines Zugriffstokens ist eine einmalige Aktion. Nachdem Sie Ihr Token erstellt haben, speichern Sie es an einem leicht zugänglichen Ort für die zukünftige Verwendung. Wenn Sie Ihren Token verlieren, können Sie einen neuen generieren.

1. Navigieren Sie zu **Benutzereinstellungen** > **persönliche Zugriffstoken.**
2. Geben Sie einen eindeutigen Namen in das **Textfeld Name der Anwendung** ein.
3. Klicken Sie auf **Token** generieren.
4. Kopieren Sie das Token.

HINWEIS: Das Token funktioniert nicht, wenn der Benutzer, der das Token erstellt, ein verstrichenes Austrittsdatum hat oder wenn der Benutzer gelöscht wird.

Autorisieren

1. Navigieren Sie zur URL Ihrer Organisation für Webex WFO WFM APIs.
2. Klicken Sie auf **Autorisieren**. Sie gelangen auf das **Fenster VerfÃ1/4gbare Berechtigungen** .
3. Fügen Sie das Token, das Sie im vorherigen Verfahren kopiert haben, in das **Textfeld Wert** ein.
4. Klicken Sie auf **Autorisieren**.
5. Klicken Sie auf Schließen , um das Fenster zu schließen. Sie können jetzt Abfragen und Befehle für die verfügbaren WFM-APIs ausführen.

Beenden Sie Ihre autorisierte Sitzung

1. Klicken Sie auf **Autorisieren**.
2. Klicken Sie auf **Abmelden**.

Verlaufsdaten WFM-APIs

Webex WFO unterstützt Verlaufsdaten-APIs für alle aktuellen und neuen Versionen von WFM (TWFM und New WFM). Diese Verlaufsdaten-APIs ermöglichen es Benutzern, externe WFM Verlaufsdaten von integrierten Contact Center-Plattformen zu importieren. Mit diesen Integrationen können Sie Prognosen erstellen, Follow-ups zur Agentenleistung festlegen und vieles mehr.

WICHTIG Um eine ordnungsgemäße Unterstützung bei der Integration mit den Verlaufsdaten-APIs zu gewährleisten, wenden Sie sich bitte an Webex WFO Professional Services, um einen Managed-Service-Plan zur Unterstützung Ihrer
Organisation bei der Entwicklung und Bereitstellung Ihrer Webex WFO-Integration.

Die URL zur Umgebung Ihrer Organisation folgt der folgenden Vorlage, wobei [customerURL] für Ihre Organisation eindeutig ist.

URLs für Verlaufsdaten-APIs haben das unten beschriebene Format.

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

Die URLs für die Dokumentation zu Verlaufsdaten API entsprechen dem unten angegebenen Format.

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

Autorisieren

1. Navigieren Sie zur URL Ihrer Organisation für Webex WFO WFM API, um Verlaufsdaten anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Autorisieren**. Sie gelangen auf das Fenster VerfÃ1/4gbare Berechtigungen.
3. Fügen Sie den Mandantenschlüssel ein, den Sie von Ihrer Webex WFO Kontaktperson erhalten haben.
4. Klicken Sie auf **Autorisieren**.
5. Klicken Sie auf Schließen , um das Fenster zu schließen. Sie können nun die verfügbaren APIs ausführen, indem Sie den Datenquellenschlüssel verwenden, den Sie von Ihrem Webex WFO Kontaktperson erhalten haben.

Beenden Sie Ihre autorisierte Sitzung

1. Klicken Sie auf **Autorisieren**.
2. Klicken Sie auf **Abmelden**.

Autorisieren Sie API

Die Autorisierung API ermöglicht Benutzern, sich bei Webex WFO anzumelden und Informationen zu einem autorisierten Benutzer zu empfangen.

HINWEIS: Ihre Sitzung endet nach zwei Stunden Inaktivität.

GET-Protokoll/URI

URI	/API/rest/authorize
Methode	GET

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Gebietsschema	N	Zeichenfolge	Länderlokalisierungscode des Benutzers.
userId	J	Zeichenfolge	ID des Benutzers des Tenants.
Kennwort	J	Zeichenfolge	Das Kennwort des Benutzers.
Sprache	J	Zeichenfolge	Sprache des Benutzers. Vorgabe = en
Mandanten-ID	N	Zeichenfolge	Die ID des Besitzers, dem der Benutzer angehört. Schließen Sie den Mandanten ID ein, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer ID und Kennwort) für mehr als einen Mandanten hat.

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Anforderung.

```
{
        "locale": Zeichenfolge,
```

"userId": Zeichenfolge,

"password":

Zeichenfolge, "language":

Zeichenfolge, "tenantId":

ganze Zahl

}

Antwort

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

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

"firstName":"rechnung",

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

"teamName":"Standardteam",

"groupId":2,

"groupName":"Standardgruppe",

"lang":"de",

"country":"", "sessionTimeout":"60",

"timezoneString":"Amerika\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokoll und URI

URI	/API/rest/authorize
Methode	POST

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Gebietsschema	N	Zeichenfolge	Länderlokalisierungscode des Benutzers.
userId	J	Zeichenfolge	ID des Benutzers des Tenants.
Kennwort	J	Zeichenfolge	Das Kennwort des Benutzers.
Sprache	J	Zeichenfolge	Sprache des Benutzers. Vorgabe = en
Mandanten-ID	N	Zeichenfolge	Die ID des Besitzers, dem der Benutzer angehört. Schließen Sie den Mandanten ID ein, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer ID und Kennwort) für mehr als einen Mandanten hat.

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Anforderung.

```
{
        "locale":
        Zeichenfolge,
        "userId":
```

Autorisieren API | GET-
Zeichenfolge,

"password":
Zeichenfolge,
"language":
Zeichenfolge,
"tenantId": ganze Zahl
}

Antwort

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"
, "ID":2,
"userId":"user@Test.com",
"firstName":"rechnung",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Standardteam",
"groupId":2,
"groupName":"Standardgruppe",
"lang":"de",
"country":"", "sessionTimeout":"60",
"timezoneString":"Amerika\/Chicago",
"deactivated":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"permissions":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring", "PasswordPolicy
verwalten",

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

Importieren von Kontakten in großen Mengen

Drittanbieter verwenden die APIs für den Massenimport von Kontakten, um Metadaten und Aufzeichnungen in einer mehrteiligen HTTPS-Anforderung zusammenzuführen und Insert.

Es gibt zwei Massenimport-APIs:

- Massenimport von Kontakten API – Wird von Drittanbietern verwendet. Ermöglicht das Einfügen von Metadaten und Aufzeichnungen in eine mehrteilige HTTPS-Anfrage

  > **HINWEIS** Sie können auch den Massenkontaktimport API verwenden, um Kontakte in großen Mengen über den Datenserver zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Datenservers für den Massenimport von Kontakten.

- Echtzeitkontakt API – Wird vom Smart Desktop-Aufzeichnungsclient Webex WFO verwendet. Fügt zuerst Metadaten ein und lädt die Aufzeichnungen später separat hoch, basierend auf der Antwort aus der Metadateneinfügung. Dadurch kann der Client das Hochladen von Aufzeichnungen verzögern und Kontakte einfügen, während der Anruf noch aktiv ist. Dies zwingt den Client jedoch, IDs nachzuverfolgen, um die Aufzeichnungen für den richtigen Kontakt hochzuladen.

Protokoll und URI

Massenimport von Kontakten API

URI	/API/upload/contacts
Methode	POST
Berechtigungen	Mandant verwalten
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Massenimport von Kontakten in Echtzeit API (Metadaten)

URI	/API/rest/wfo/contact/Import

Methode	POST
Berechtigungen	Kontakte erfassen, Sprachaufzeichnung/Bildschirm aufzeichnen
Inhaltstyp	application/JSON

Unterstützte Formate

Die folgenden Formate können in einer mehrteiligen Anforderung enthalten sein.

Typ	Beschreibung
CSV	Eine durch Kommas getrennte Datei zum Zuweisen von Metadaten.
JSON	Das gleiche Metadatenformat wie die Echtzeit-API, kann jedoch für den Massenimport verwendet werden.
WAV	Ein Audio-Aufzeichnungsformat.
WebM	Ein kombiniertes Audio- und Videoaufzeichnungsformat.
WEBMA	Ein reines Audioformat (WebM-Container).
WEBMV	Ein reines Videoformat (WebM Container).
SPX	Ein Audioformat.
WMV	Ein kombiniertes Audio- und Video-Aufzeichnungsformat (oder Video nur, wenn es mit Audio im selben Kontakt gekoppelt ist).
OPUS	Ein Audioformat.

Anforderungs- und Antwortfelder

Die Dateien CSV und JSON enthalten Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind. Nicht alle Felder werden in beiden Dateitypen verwendet. Die Datei, auf die sich das Feld bezieht, ist in der Beschreibung angegeben.

Name	Req?	Beschreibung
Agenten-ID	J	Wird in CSV und JSON verwendet. Der Agent ID in einem von drei Formaten. Die Verarbeitung findet heraus

Name	Req?	Beschreibu
		Welches Format basierend auf dem Parsen des Inhalts verwendet wird. ▪ Person ID. Eine eindeutige ID aus WfoPerson.id. Diese Nummer wird auch in der Tabelle "Benutzerexport" verwendet (Anwendungsverwaltung > globale > Benutzer > Importieren und Exportieren > Exportieren > Benutzer ID). Es ist nicht die Entspricht dem ID im Benutzerprofil Webex WFO. ▪ AD-Anmeldung. Eine Domäne\Benutzername (erfordert "\"). ▪ E-Mail-Adresse. Eine E-Mail-Adresse (erfordert "@"). Wenn Sie zum Hochladen von Kontakten eine CSV verwenden, ist die ID des Agenten erforderlich. Wenn Sie JSON für die Anforderung verwenden, ist die ID des Agenten optional. Im letzteren Fall wird der Agent ID auf die ID des authentifizierten Benutzers festgelegt, der den Upload initiiert. Max. Zeichen = 254 Standard = keine
AssocCallId	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Ein ID, der Kontakte zusammenhält. Beispielsweise haben ein weitergeleiteter Anruf von einem Agenten zu einem anderen die gleiche ID. Max. Zeichen = 52 Standardwert = NULL
Audio.Location	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Im Unterobjekt "Audio". Der Schlüsselname (Dateiname) der Aufzeichnung in der mehrteiligen Anforderung. Dabei kann es sich um ein beliebiges unterstütztes Aufnahmeformat (Audio/Bildschirm/Kombination) handeln. Pro Kontakt ist nur eine Audiodatei zulässig. Der Schlüsselname muss eine gültige Erweiterung haben, die dem Medientyp der Aufzeichnung entspricht. Die Erweiterung identifiziert die Datei als Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnung. Max. Zeichen = 128 Standard = Keine

Name	Req?	Beschreibung
Audio.StartTimeMs	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Im Unterobjekt "Audio". Die Startzeit in Millisekunden (GMT) seit 1970-01-01 (UNIX-Zeit) der Audioaufzeichnung. Dies wird verwendet, um den Audio-Offset ab dem Beginn des Kontakts zu bestimmen. Max. Zeichen = lang Standardwert = ContactStartTimeMs
Aufgerufene Adresse	N	Verwendet in CSV. Die angerufene Telefonnummer. Max. Zeichen = 64 Standard = Leere Zeichenfolge
Gerufen	N	Wird in JSON verwendet. Die angerufene Telefonnummer. Max. Zeichen = 64 Standard = NULL
Anruf-ID	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Ein ID, der einen Kontakt kennzeichnet. Max. Zeichen = 128 Standardwert = NULL
Berufung	N	Wird in JSON verwendet. Die anrufende Telefonnummer. Max. Zeichen = 64 Standard = NULL
Anrufende Adresse	N	Wird in CSV verwendet. Die anrufende Telefonnummer. Max. Zeichen = 64

Name	Req?	Beschreibu
		Standard = Leere Zeichenfolge
ClientTimeZone	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Die Zeitzone im UTC-Format. Die Windows-Zeit wird ebenfalls unterstützt. Der Desktop Recording-Client sendet die Windows-Zeit, die der Olson-Zeit zugeordnet ist. Max. Zeichen = 255 Standardeinstellung = Zeitzone des Kunden, wie in # definiert Webex WFO **BEISPIEL** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Die Startzeit in Millisekunden (GMT) seit 1970-01-01 (UNIX-Zeit). Ein Wert in diesem Feld ist erforderlich. Wenn der Wert also fehlt, verwendet API die aktuelle Uploadzeit. Beachten Sie, dass dies wahrscheinlich zu einer schlechten Benutzererfahrung führt, da viele Kontakte den gleichen Zeitstempel haben. **WICHTIG** Wenn Sie Kontakte mit Excel importieren, müssen Sie die Spalte "Startzeit" so formatieren, dass Anzeige von Millisekunden (weitere Informationen finden Sie in der Excel-Benutzerdokumentation). Andernfalls schneidet Excel Millisekunden ab, was zu einer falschen Zeit führt und verhindert, dass Aufzeichnungen korrekt importiert werden. Max. Zeichen = lang Standard = aktuelle Uploadzeit **BEISPIEL#** 1447100000000 – 11/09/2015 20:13:20 GMT
Richtung	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Die Richtung des Anrufs, eingehend oder ausgehend. 1 = Ausgehend 0 = eingehend

Name	Req?	Beschreibung
		Max. Zeichen = 1 Standardwert = NULL
Verbindung	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Die Leitung/der Anschluss des Agenten. Max. Zeichen = 64 Standard = NULL
metadata.<benutzerdefinierte Metadaten Feldname>	N	Verwendet in CSV. Die benutzerdefinierten Metadatenfelder, die ausgefüllt werden sollen. Das Feld wird erstellt, wenn es noch nicht vorhanden ist. Alle Spalten, die mit "Metadaten" beginnen, werden als benutzerdefiniertes Metadatenfeld behandelt. **BEISPIEL** Um "accountNumber" festzulegen, erstellen Sie eine Spalte mit dem Namen "metadata.accountNumber". Max. Zeichen Feldname = 39 Max. Zeichen des benutzerdefinierten Metadatenwerts = 2056
Benutzerdefinierte Metadaten	N	Wird in JSON verwendet. Die benutzerdefinierten Metadatenfelder, die ausgefüllt werden sollen. Das Feld wird erstellt, wenn es noch nicht vorhanden ist. Das Objekt enthält Daten in Form von Name-Wert-Paaren. **BEISPIEL** "accountNumber":"123456" Max. Zeichen Feldname = 39 Max. Zeichen des benutzerdefinierten Metadatenwerts = 2056
Aufzeichnung1	J	Verwendet in CSV. Der Schlüsselname (Dateiname) der Aufzeichnung in der mehrteiligen Anforderung. Dabei kann es sich um ein beliebiges unterstütztes Aufnahmeformat (Audio/Bildschirm/Kombination) handeln. Pro Kontakt ist nur eine Audiodatei zulässig. Der Schlüsselname muss eine gültige Erweiterung haben, die dem Medientyp der Aufzeichnung entspricht. Die Erweiterung

Name	Req?	Beschreibu
		Kennzeichnet die Datei als Audio- und/oder als Bildschirmaufzeichnung. Max. Zeichen = 128 Standard = Keine
Aufzeichnung2	N	Verwendet in CSV. Der Schlüsselname (Dateiname) der Aufzeichnung in der mehrteiligen Anforderung. Dabei kann es sich um ein beliebiges unterstütztes Aufnahmeformat (Audio/Bildschirm/Kombination) handeln. Pro Kontakt ist nur eine Audiodatei zulässig. Der Schlüsselname muss eine gültige Erweiterung haben, die dem Medientyp der Aufzeichnung entspricht. Die Erweiterung identifiziert die Datei als Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnung. Max. Zeichen = 128 Standard = Keine
Aufzeichnung3	N	Verwendet in CSV. Der Schlüsselname (Dateiname) der Aufzeichnung in der mehrteiligen Anforderung. Dabei kann es sich um ein beliebiges unterstütztes Aufnahmeformat (Audio/Bildschirm/Kombination) handeln. Pro Kontakt ist nur eine Audiodatei zulässig. Der Schlüsselname muss eine gültige Erweiterung haben, die dem Medientyp der Aufzeichnung entspricht. Die Erweiterung identifiziert die Datei als Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnung. **HINWEIS** Es muss eine Audiodatei vorhanden sein, sonst schlägt der Import fehl. Max. Zeichen = 128 Standard = Keine
Aufzeichnung2Offset	N	Verwendet in CSV. Der Offset von "Aufzeichnung2" von "Aufzeichnung 1". **BEISPIEL** Eine Audiodatei (WAV), die 5 Sekunden nach der Bildschirmdatei (WebM) beginnt, hat einen Offset von 5000 (5000 = 5 Sekunden).

Max. Zeichen = Lang

Name	Req?	Beschreibu
		Standardwert = 0
Screen.Location	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Im Unterobjekt "Bildschirm". Der Schlüsselname (Dateiname) der Aufzeichnung in der mehrteiligen Anforderung. Dabei kann es sich um ein beliebiges unterstütztes Aufnahmeformat (Audio/Bildschirm/Kombination) handeln. Pro Kontakt ist nur eine Audiodatei zulässig. Der Schlüsselname muss eine gültige Erweiterung haben, die dem Medientyp der Aufzeichnung entspricht. Die Erweiterung identifiziert die Datei als Audio- und/oder Bildschirmaufzeichnung. Max. Zeichen = 128 Standard = Keine
Screen.StartTimeMs	N	Wird in CSV und JSON verwendet. Im Unterobjekt "Bildschirm". Die Startzeit in Millisekunden (GMT) seit 1970-01-01 (UNIX-Zeit) der Bildschirmaufzeichnung. Dies wird verwendet, um den Bildschirmversatz ab dem Start des Kontakts zu ermitteln. Max. Zeichen = lang Standardwert = ContactStartTimeMs

Beispiele für CSV-Dateien

CSV kann als Teil einer mehrteiligen Upload-Anforderung hochgeladen werden. Einige Regeln bezüglich des Formats lauten wie folgt.

- Die Anzahl der Spalten ist variabel. Wenn Sie z. B. immer die Zeitzone des Kunden verwenden möchten, müssen Sie die Spalte "Zeitzone" nicht in das Feld CSV aufnehmen.
- Die in CSV enthaltenen Spalten können in beliebiger Reihenfolge angeordnet werden.
- Die Anzahl der Spalten in jeder Zeile muss der Anzahl der Kopfzeilenspalten entsprechen.
- Wenn ein Wert ein Komma enthält, muss er in Anführungszeichen gesetzt werden.
- Wenn ein Wert für einen bestimmten Kontakt nicht bekannt ist, die Kopfzeile jedoch vorhanden ist, verwenden Sie eine leere Zeichenfolge für diese Spalte.

HINWEIS Eine erfolgreiche Antwort wird in JSON formatiert, da die Antwort jedem Kontakt und jeder Aufzeichnung einen Status hinzufügt.

Vollständiges Beispiel

Dieses Beispiel zeigt eine Datei, die alle möglichen Felder für eine CSV Datei verwendet.

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

Kurzes Beispiel

In diesem Beispiel werden nur die Felder angezeigt, die für eine CSV Datei erforderlich sind.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Aufzeichnung1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Beispiele für JSON-Dateien

Kontaktinformationen können als Alternative zum Format CSV im JSON-Format in Webex WFO importiert werden.

Vollständiges Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Datei.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Zentrale Standardzeit",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Richtung":1,
    "Audio":[
        {
            "location":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Bildschirm":[
            "location":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
22                "Abteilung":"Vertrieb"
23            }
24        }
```

Kurzes Beispiel

In diesem Beispiel werden nur die Felder angezeigt, die für eine JSON-Datei erforderlich sind.

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

ZIP-Format

Das ZIP-Format wird anders behandelt als CSV oder JSON, da es sich um eine Sammlung von Dateien handelt, die so verarbeitet werden, als wären sie einzelne Dateien innerhalb der mehrteiligen Anforderung.

- Der Name der Datei ist der Schlüssel, auf den in CSV/JSON verwiesen werden muss.
- Alle Ordnerstrukturen in der ZIP-Datei werden reduziert und ignoriert.

Eine mehrteilige Anforderung sieht z. B. wie folgt aus.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (enthält 2 Zeilen für Anruf1 und Anruf2)
3      call1.wav
4      call2.wav
```

Diese mehrteilige Anforderung wird so verarbeitet, als ob sich die Dateien alle in der ZIP-Datei oder alle einzeln in der mehrteiligen Anforderung befänden.

Anmerkungen

- Die Reihenfolge der Dateien spielt keine Rolle.
- Ein Upload für einen Kontakt, der einen Dateinamen für die Aufzeichnung enthält, die Aufzeichnung jedoch nicht enthält, kann nicht eingefügt werden.

- Ein Upload, der eine Aufzeichnung enthält, auf die nicht in einem CSV oder JSON verwiesen wird, ignoriert diese Aufzeichnung.

WICHTIG: Sie müssen über Mandantenadministratorzugriff, Zugriff auf den Datenserver für den Massenimport von Kontakten und die für Ihre Rolle aktivierte Berechtigung für den Massenimport verfügen.

Verwenden des Datenservers für den Massenimport von Kontakten

Sie können den Massen-Kontaktimport API verwenden, um Kontakte in großen Mengen über den Datenserver hochzuladen. Für die Verwendung von Bulk Contact Import API ist Folgendes erforderlich:

- Webex WFO Administratorrolle mit aktivierter Berechtigung für Massenimport.
- Lese-/Schreibzugriff auf den Datenserver.

So laden Sie Kontakte gleichzeitig über den Datenserver hoch:

VORAUSSETZUNG Damit ein Massenimport Dateien erfolgreich über einen Datenserver hochladen kann, muss der Datenserver innerhalb von Webex WFO konfiguriert werden. Dabei kann es sich um einen Datenserver handeln, der bereits für beliebige
Einen anderen Zweck oder einen neuen Datenserver. Wenn Sie einen neuen Datenserver für den Massenimport konfigurieren, lesen Sie das Thema "Datenserverkonfiguration" im Benutzerhandbuch # *Webex WFO*.

1. Um einen Datenserver zu verwenden, der bereits in Webex WFO konfiguriert ist, navigieren Sie zur **Seite "Datenserverkonfiguration** " (Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > Datenserverkonfiguration) und wählen Sie diesen Datenserver aus.
2. Stellen Sie sicher, dass **im Abschnitt Einstellungen für die Synchronisierung** des **regionalen Datenservers ACD die Option Erfassung aktivieren** ausgewählt und die **generische ACD (Standard**) zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Erstellen Sie eine CSV-Datei (nicht JSON), die alle erforderlichen Felder sowie alle optionalen Felder enthält, die Sie hinzufügen möchten.
5. Stellen Sie der Datei das Wort CONTACT voran. Bei diesem Wort muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.

BEISPIEL
Ihre CSV Datei heißt ExampleContacts.CSV. Sie müssen ihn wie folgt mit dem Präfix CONTACT umbenennen:

6. Platzieren Sie die Datei CSV und alle verknüpften Mediendateien im GIS-Ordner <Tenant> auf dem Datenserver. Dieser Ordner befindet sich an dem Speicherort, der im Feld Speicherort der GIS-Datei des regionalen Datenservers auf der Seite Datenserverkonfiguration definiert ist.

   BEISPIEL# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<Tenant>

Massenimport von Organisationen API

Der Bulk-Organisationsimport API wird von Drittanbietern verwendet, um die Organisationsstruktur (Gruppen, Teams und Personen) ihres Contact Centers in Webex WFO hochzuladen.

Die API fügt nur Gruppen, Teams und Personen ein und aktualisiert sie. Es wird nie gelöscht, daher ist es sicher, eine Teilmenge der Organisationsstruktur zu importieren. Der Import ist wiederholbar, da die API nur die Felder ändert, die sich ändern. Es ist sicher, dieselbe Datei mehrmals zu importieren.

Beim Import werden Gruppen, Teams und Personen wie folgt behandelt.

WICHTIG Wenn Sie eine CSV-Datei für einen Massenimport von Organisationen für Gruppen oder Teams hochladen, müssen die Spaltenüberschriften mit den entsprechenden Anforderungs- und Antwortfeldern in den folgenden Tabellen übereinstimmen
genau. Sie können keine der Spalten neu sortieren oder weglassen, auch wenn sie nicht für jeden einzelnen Eintrag erforderlich sind.

Gruppen API Protokoll und URI

URI	/API/upload/groups
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Gruppen. Eine Gruppe wird durch die Spalte "groupName" identifiziert. Wenn der Wert in groupName mit einer vorhandenen Gruppe übereinstimmt, wird diese Gruppe verwendet. Wenn groupName neu ist, wird eine Gruppe mit diesem Namen erstellt und aktiviert.

Gruppen API Anforderungs- und Antwortfelder

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Die ID der Gruppe in der ACD. Sie können die Nummer ID ermitteln, indem Sie Gruppendaten exportieren und in der daraufhin resultierenden Datei CSV anzeigen. **HINWEIS** Wenn es sich bei der Gruppe um eine neue Gruppe handelt, muss die ID auf 0 (Null) gesetzt werden, da sonst der Import fehlschlägt.
Name	J	Der Name der Gruppe. Max. Zeichen = 60 Standard = keine
activatedDate	J	Das Datum der Aktivierung der Gruppe im Format MM/TT/JJJJ. Standardeinstellung = aktuelles Datum
deactivatedDate	J	Das Datum, an dem die Gruppe deaktiviert wurde, im Format MM/TT/JJJJ.

Teams API Protokoll und URI

URI	/API/upload/teams
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Teams. Ein Team wird durch die Spalte "teamName" identifiziert. Wenn der Wert in teamName mit einem vorhandenen Team übereinstimmt, wird dieses Team verwendet. Wenn sich die Gruppe, der dieses Team angehört, geändert hat, wird diese Beziehung aktualisiert. Wenn teamName neu ist, wird ein Team mit diesem Namen unter der angegebenen Gruppe erstellt und aktiviert.

Teams API Anforderungs- und Antwortfelder

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Die ID des Teams in der ACD. Sie können die Zahl ID ermitteln, indem Sie Teamdaten exportieren und in der resultierenden Datei CSV anzeigen. **HINWEIS:** Wenn es sich bei dem Team um ein neues Team handelt, muss ID auf 0 (Null) gesetzt werden, da sonst der Import fehlschlägt.
Name	J	Der Name des Teams. Max. Zeichen = 60
activatedDate	J	Das Datum der Aktivierung der Gruppe im Format MM/TT/JJJJ. Standardeinstellung = aktuelles Datum
deactivatedDate	J	Das Datum, an dem die Gruppe deaktiviert wurde, im Format MM/TT/JJJJ.
parentGroupId	J	Der Name der Gruppe, zu der das Team gehört.
productivityCompilation	J	Gibt an, ob die Statistiken des Teams in die Erstellung von Produktivitätsstatistiken durch den Erfassungsservice einbezogen werden sollen (Wahr/Falsch). Vorgabe = wahr

Personen API Protokoll und URI

URI	/API/upload/persons
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Personen. Eine Person wird per E-Mail, adLogin oder acdID identifiziert. Wenn einer dieser Werte mit einer vorhandenen Person übereinstimmt, wird diese Person verwendet. Wenn sich die Teammitgliedschaft, der Name, die Zeitzone, das Gebietsschema oder der aktive Status dieser Person geändert haben, wird das Team entsprechend aktualisiert. Wenn eine übereinstimmende Person gefunden wird, löscht das API niemals

Massenimport von Organisationen API | Gruppen API Anforderungs- und
einen der drei Bezeichner aus

, wenn ein Wert bereits vorhanden ist. Wenn z. B. eine Übereinstimmung für eine E-Mail-Adresse gefunden wird, die importierte CSV-Datei jedoch keine ACD ID für den Benutzer enthält, wir aber bereits eine in der Datenbank haben, wird der vorhandene Wert nicht überschrieben. Wenn alle drei Personen-IDs neu sind, wird eine neue Person erstellt, die die Standardagentenrolle erhält.

Personen API Anfrage- und Antwortfelder

Name	Req?	Beschreibung
personId	J	Der ID der Person in Webex WFO. Sie können die Nummer ID identifizieren, indem Sie Personendaten exportieren und in der daraufhin angezeigten Datei CSV anzeigen. Verwenden Sie 0 (Null), wenn es sich um eine neue Person handelt.
E-Mail	J	Die E-Mail-Adresse des Benutzers. Max. Zeichen = 254 Standard = keine
firstName	J	Der Vorname des Benutzers. Max. Zeichen = 50 Standard = keine
lastName	J	Der Nachname des Benutzers. Max. Zeichen = 50 Standard = keine
Zeitzone	N	Die Zeitzone des Agenten. Standard = Zeitzone des Kunden Eine vollständige Liste der Zeitzonennamen finden Sie unter Importieren und Exportieren von Benutzern. **BEISPIEL** Amerika/Chicago
adLogin	N	Der Active Directory Anmeldename des Benutzers. Max. Zeichen = 50 Standard = keine

Name	Req?	Beschreibu
memberGroup	N	Das Team, dem der Benutzer angehört.
Aktiviert	N	Das Datum, an dem der Benutzer aktiviert wurde, im Format MM/TT/JJJJ. Standardeinstellung = aktuelles Datum
deaktiviert	N	Das Datum, an dem der Benutzer deaktiviert wurde, im Format MM/TT/JJJJ. **HINWEIS** Um einen deaktivierten Benutzer beim Importieren von Benutzern zu aktivieren, legen Sie dieses Datum auf den 31.12.2999 fest.
Gebietsschema	N	Die vom Benutzer verwendete Sprache. Vorgabe = en
Rollen	N	Die Rollen, die dem Benutzer zugewiesen sind. Mehrere Rollen werden durch semikolons.
Bereichsgruppen	N	Die Gruppen im Bereich des Benutzers. Mehrere Gruppen sind durch Semikolons getrennt.
ScopeTeams	N	Die Teams im Bereich des Benutzers. Mehrere Teams sind durch Semikolons getrennt.
enableScheduling	N	Gibt an, ob der Benutzer im Format "Wahr" oder "Falsch" geplant werden kann (nur WFM). Standardwert = falsch
Ansichten	N	Die Ansichten, die dem Benutzer in WFM zugewiesen sind (nur WFM). Standard = keiner
mainView	N	Die Hauptansicht des Benutzers in WFM (nur WFM). Standard = keiner
companyStartDate	N	Das Datum, an dem der Benutzer mit dem Unternehmen begonnen hat, im Format MM/TT/JJJJ (nur WFM). Standard = keiner

Name	Req?	Beschreibung
companyEndDate	N	Das Datum, an dem der Benutzer das Unternehmen verlassen hat, im Format MM/TT/JJJJ (nur WFM). Standard = keiner
departmentStartDate	N	Das Datum, an dem der Benutzer mit der Abteilung begonnen hat, im Format MM/TT/JJJJ (nur WFM). Standard = keiner
Mitarbeiter-ID	N	Der Mitarbeiter des Benutzers ID (nur WFM). Standard = keiner
Rang	N	Der Rang des Benutzers innerhalb des Contact Centers (nur WFM). Standard = keiner
qmViews	N	Die Ansichten, die dem Benutzer in QM zugewiesen sind (nur QM). Standard = keiner
isReconcileOnly	N	Wenn ausgewählt, verwendet der Agent die Gateway-Aufzeichnung, und alle Anrufe des Agenten müssen nach dem Anruf abgeglichen werden (nur QM). Standard = keiner
scopetenant	N	Wenn der Wert auf TRUE festgelegt ist, hat der Benutzer den Gültigkeitsbereich für alle Gruppen, Teams und Benutzer. Wenn diese Option auf FALSE festgelegt ist, entspricht der Bereich des Benutzers der Konfiguration in den Feldern "Bereichsteams" und "Bereichsgruppen" (WAHR/FALSCH). Standard = keiner
acdId	J	Die ID des Benutzers innerhalb der ACD. Standard = keiner **HINWEIS:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, wenn Sie das Kontrollkästchen "Planung für diesen Benutzer aktivieren" aktiviert haben.
acdServerId	J	Der ID des ACD, der die Datenquelle für den Benutzer darstellt.

Name	Req?	Beschreibu
		Standard = keiner **HINWEIS:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, wenn Sie das Kontrollkästchen "Planung für diesen Benutzer aktivieren" aktiviert haben.

CSV Dateibeispiele

Gruppen CSV Beispiel

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Umsatz,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanzen,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV Beispiel

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Vertrieb, 01/04/2018,01/01/2019,Vertrieb,True
0,Teile Verkauf, 01/04/2018,01/01/2019,Verkauf,False
```

Kategorien und Phrasen API

Verwenden Sie diesen API, um mit Kategorie- und

Ausdruckslisten zu arbeiten. Diese Methoden werden für die

Kategorien und Phrasen API verwendet:

- Abrufen: Ruft Kategorie- und Ausdrucksinformationen ab
- POST – Erstellt Kategorien und Ausdrücke
- PUT – Aktualisiert Kategorie- und Phraseninformationen
- Löschen: Löscht Kategorie- und Ausdrucksinformationen

DELETE Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen gelöscht.

DELETE-Protokoll und URIs

Uris:	
Kategori	/API/rest/cas/phraselist
ephrase	/API/rest/cas/phrase
Methode	DELETE
Berechtigungen	Desktop- Administratoranalyse Audioanalyse für Administratoren LVSCR- Analysen für Administratoren Textanalyse für Administratoren Mandanten verwalten

Inhaltstyp	multipart/Form-data

BEISPIEL

Löschen einer Kategorie: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

Löschen einer Phrase: /API/rest/cas/phrase?ID=7

Name	Beschreibu

Das System reagiert mit Folgendem:

{"gelöscht":1}

GET Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen abgerufen.

GET-Protokoll und URIs

Uris:	
Kategori	/API/rest/cas/phraselist
ephrase	/API/rest/cas/phrase
Methode	GET
Berechtigungen	Desktop- Administratoranalyse Audioanalyse für Administratoren LVSCR- Analysen für Administratoren Textanalyse für Administratoren Mandanten verwalten
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Felder für GET-Antworten

Name	Beschreibung
Kategorien	Detaillierte Informationen zu Analytics-Kategorien.
ID	Kategorie ID.
Beschreibung	Beschreibung der Kategorie.
languageId	Zeichenfolge, die die Sprache angibt.

BEISPIEL US-Englisch = en-us

Name	Beschreibu
phrasen	Detaillierte Informationen zu Analytics-Phrasen.
Phrase	Zu suchender Ausdruck.
Phonetisch	Phonetische Schreibweise der zu suchenden Phrase.
soundsLike	Alternative Versionen der Phrase, die wie die Zielphrase klingen.
Vertrauen	Vertrauenswert, der die Wahrscheinlichkeit angibt, dass der Treffer richtig ist.
ID	ID Nummer der Phrase.
categoryId	Kategorie ID Nummer für die Phrase.
Zustand	Kontaktstatus des Agenten.

POST Kategorie und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen erstellt.

POST Protokoll und URIs

Uris:	
Kategori ephrase	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Methode	POST
Berechtigungen	Admin Desktop Analytics Audioanalyse Admin Lvcsr Analytics Admin Text Analytics Besitzer verwalten
Inhaltstyp	multipart/Form-data

POST Antwortfelder

Name	Beschreibung
Kategorie	Detaillierte Informationen zu Analytics-Kategorien.
Beschreibung	Beschreibung der Kategorie.
languageId	Zeichenfolge, die die Sprache angibt. **BEISPIEL** US-Englisch = en-us

PUT Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen aktualisiert.

PUT Protokoll und URIs

Uris: Kategori ephrase	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Methode	PUT
Berechtigungen	Desktop- Administratoranalyse Audioanalyse für Administratoren LVSCR- Analysen für Administratoren Textanalyse für Administratoren Mandanten verwalten
Inhaltstyp	multipart/Form-data

PUT Antwortfelder

Name	Beschreibung

Kategorien

Detaillierte Informationen zu Analytics-Kategorien.

Name	Beschreibu

Name	Beschreibu
ID	Kategorie ID.
Beschreibung	Beschreibung der Kategorie.
languageId	Zeichenfolge, die die Sprache angibt. **BEISPIEL** US-Englisch = en-us
phrasen	Detaillierte Informationen zu Analytics-Phrasen.
Phrase	Zu suchender Ausdruck.
Phonetisch	Phonetische Schreibweise der zu suchenden Phrase.
soundsLike	Alternative Versionen der Phrase, die wie die Zielphrase klingen.
Vertrauen	Vertrauenswert, der die Wahrscheinlichkeit angibt, dass der Treffer richtig ist.
ID	ID Nummer der Phrase.
categoryId	Kategorie ID Zahl für die Phrase.
Zustand	Kontaktstatus des Agenten.

Beispiel für eine GET/POST/PUT JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei zum Abrufen, Erstellen und Aktualisieren von Kategorien und Phrasen:

```
{
        "Kategorien": [{
                "ID": number, "category":
                string, "description": string,
                "languageId": "de-us"
            },
            ....
        ],
        "Phrasen": [{
```

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


                },
                ...
            ],
            "Vertrauen": Zahl
}
```

Kontaktgerät API

Verwenden Sie Kontaktgerät API, um eine Liste der Geräte abzurufen.

Kontaktgerät API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten Sie QM

Parameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
includeUnconfiguredDevices	N	Boolesch	Wenn auf true gesetzt, werden nicht konfigurierte Geräte eingeschlossen. Standardwert = falsch Akzeptierte Werte. ▪ true ▪ false
itemsPerPage	N	Nummer	Die Anzahl der Elemente, die pro Seite angezeigt werden.
sort-Spalte	N	Text	personId
sortDirection	N		Optionen ▪ aufsteigend ▪ absteigend

Beispiele für JSON-Dateien API Kontaktgerät

Beispiel für eine Antwortdatei

```
[{
```

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

Kontaktgerät gebündelt API

Verwenden Sie "Gerätemassenkontakt API, um mehrere Geräte gleichzeitig hinzuzufügen.

Kontaktgeräte-Bulk-Protokoll API und URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalte QM

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktgerät API .

Beispiele für Kontaktgeräte-BULK-JSON-Dateien API

Beispiel für eine Antwortdatei


```
{
    "hinzufügen": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "Partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "Partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 239,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": falsch,
            "loggedInPersonId": 19,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN7X64003",
            "personId": 19,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "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": false,
32                      "isStereo": falsch,
33                      "loggedInPersonId": 29,
34                      "monitoringServerId": null,
35                      "name": "SEPWIN7X64004",
36                      "personId": 29,
37                      "recordingGroupId": 1,
38                      "recordingTypeId": 1,
39                      "signalingGroupId": 1,
40                      "telephonyGroupId": 1,
41                      "virtualDevice": null
42                  }
43              ],
44              "Löschen": [
45                  {
46                      "configured": true,
47                      "contactDeviceLines": [
48                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "Partition": ""},
49                          {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "Partition": ""}
50                      ],
51                      "contactDeviceTypeId": 0,
52                      "ID": 108,
53                      "isRecordingTones": false,
54                      "isStereo": falsch,
55                      "loggedInPersonId": 30,
56                      "monitoringServerId": null,
57                      "name": "SEPWIN8X64004",
58                      "personId": 30,
59                      "recordingGroupId": 1,
60                      "recordingTypeId": 1,
61                      "signalingGroupId": 1,
62                      "telephonyGroupId": 1,
63                      "virtualDevice": null
64                  },
65                  {
66                      "configured": true,
67                      "contactDeviceLines": [
68                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "Partition": ""},
69                          {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "Partition": ""}
70                      ],
71                      "contactDeviceTypeId": 0,
72                      "ID": 99,
73                      "isRecordingTones": false,
74                      "isStereo": falsch,
75                      "loggedInPersonId": 22,
76                      "monitoringServerId": null,
77                      "name": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "Update": [
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
"ID": 412466, "Partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": falsch,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "configured": true,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503",
"ID": 41251    1, "Partition": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": falsch,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

Kontakt API

Kontakt API ermöglicht es Benutzern, nach bestimmten Kontakten zu suchen und dann einen Link zu Webex WFO herzustellen, um diese im Media Player wiederzugeben.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Methode	GET
Berechtigungen	Kontakte durchsuchen
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	ID = Kennung eines vorhandenen Kontakts. Diese Ressource URI sucht einen bestimmten Kontakt ID. Wenn {ID} nicht vorhanden ist, gibt die Antwort einen Fehlercode anstelle einer leeren Liste zurück. beginTime = <Anfangszeitstempel für die Kontakte>

Anforderungsfelder

HINWEIS Wenn der beginTime-Parameter verwendet wird, muss der endTime-Parameter auch in der URI Abfrage verwendet werden.

Parameter	Beschreibung
Agent	Die ID des Benutzers. Der akzeptierte Wert ist eine ganze Zahl ID. Für den Parameter ("Agent") muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden. Wenn ein Benutzer den Parameter mit einem großen A verwendet, werden alle Agenten zurückgegeben. WAHLFREI
Ani	Die automatische Nummernidentifikation (Automatic Number Identification, ANI) für einen Anruf. Mit anderen Worten, ANI identifiziert die Nummer des Anrufers. Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen.

Parameter	Beschreibu
	Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. **BEISPIEL** `Kontakt?ani=1234&ani=4567` Wenn Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, kombiniert die Abfrage diese Werte mit OR (d. h., im vorherigen Beispiel wird nach Kontakten mit ani=1234 ODER ani=4567 gesucht). WAHLFREI.
assocCallId verknüpft	Der Associated Contact ID, der Kontakte basierend auf einem Kunden miteinander Erfahrung. WAHLFREI.
beginDate	Gibt nur Datensätze zurück, die am oder nach dem angegebenen Datum beginnen. FORMAT: `JJJJ-MM-DD`. Wenn kein Bereich angegeben ist und beginDate nicht angegeben ist, ist der Standardwert 60 Tage vor heute.
beginTime	Wird mit beginDate verwendet, um Datensätze zurückzugeben, die am oder nach dem angegebenen Datum und der angegebenen Uhrzeit
	beginnen. FORMAT: `HH:MM`.
Anruf-ID	Ein Kontakt ID aus einer Drittanbieterintegration. Der akzeptierte Wert ist eine Zeichenfolge. WAHLFREI.
canEvaluate	Gibt an, ob der Benutzer diesen Kontakt evaluieren kann. Der zulässige Wert ist STIMMT. True gibt den Kontakt zurück, wenn der Benutzer diesen Kontakt evaluieren kann, wenn er bei Webex WFO angemeldet ist. WAHLFREI. Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, werden die Kontakte nicht gefiltert. WERT: True, wenn der Kontakt vom
	angemeldeten Benutzer evaluiert werden kann.
dateEvaluatedEnd	Das Enddatum des Bereichs der gefilterten Kontakte, die evaluiert wurden. FORMAT: `JJJJ-MM-DD`.
dateEvaluatedStart	Das Startdatum des Bereichs der gefilterten Kontakte, die bewertet wurden. FORMAT: `JJJJ-MM-TT`.
DNIS	Der DNIS (Dialed Number Identification Server) für den Anruf. Mit anderen Worten, die angerufene Nummer. Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen. Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wann

Parameter	Beschreibu
	Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. WAHLFREI.
Enddatum	Gibt nur Datensätze zurück, die vor dem angegebenen Datum beginnen. FORMAT: `JJJJ-MM-TT`. Wenn kein Bereich angegeben ist und das Enddatum nicht angegeben ist, ist der Standardwert heute.
Endzeit angegebenen Datum beginnen.	Wird mit endDate verwendet, um Datensätze zurückzugeben, die vor dem FORMAT: `HH:MM`.
ausschließen	Gibt einen Uniform Resource Identifier (URI) für den angegebenen Wert zurück. Klicken Sie auf URI, um die mit dem angegebenen Wert verknüpften Daten anzuzeigen. WAHLFREI. WERTE: ▪ event: Gibt einen URI zurück, der auf die Ereignisdaten verweist. ▪ Metadaten – Gibt einen URI zurück, der auf die Metadaten verweist. ▪ metadata.key1 – Gibt einen URI zurück, der auf das key1-Attribut innerhalb des Metadatenobjekts verweist.
erweitern	Gibt alle Daten zurück, die dem angegebenen Wert anstelle eines URI zugeordnet sind. WAHLFREI. WERTE: ▪ event: Erweitert alle Ereignisse um alle Ereignisdaten, nicht nur den URI. ▪ metadata: Erweitert alle Metadaten, nicht nur die URI. ▪ metadata.key1 – Erweitert nur das Attribut key1 innerhalb des Metadatenobjekts.
firstName	Der Vorname des Agenten. Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit einer beliebigen Anzahl von Platzhalterzeichen für Sternchen (*) oder Fragezeichen (?). WAHLFREI.
Gruppe	Der ID einer Gruppe. Der akzeptierte Wert ist die ganze Zahl ID.
WAHLFREI. hasRecording sind. WAHLFREI. WERTE:	Geben Sie nur die Kontakte zurück, die mit einer Aufzeichnung verknüpft ▪ true ▪ false

Parameter	Beschreibu
	Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, werden die Kontakte bei der Abfrage nicht nach Aufzeichnungen gefiltert.
Hr	Ob die Kontaktbewertung für HR (Human Resources) markiert wurde. WAHLFREI. WERTE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (falsch)
inProgress	Gibt an, ob die Kontaktbewertung ausgeführt wird. WAHLFREI. WERTE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (falsch)
lastName	Der Nachname des Agenten. Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit einer beliebigen Anzahl von Platzhalterzeichen für Sternchen (*) oder Fragezeichen (?). Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wann Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. WAHLFREI.
Grenze	Ein URL-Parameter, mit dem die Gesamtergebnisse erhöht und größere Ergebnismengen abgerufen werden können. WAHLFREI. **WICHTIG** Die Verwendung dieses Parameters kann sich negativ auf die Leistung auswirken. Cisco empfiehlt 100 oder weniger.
Linie	Die Durchwahl für den Anruf (aus der Sicht des Agenten, der den Anruf aufzeichnet). Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen. Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wenn Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben,
	werden diese in der Abfrage kombiniert

Parameter	Beschreibu
	Werte mit ODER. WAHLFREI.
Metadaten	Das Metadatenfeld. WAHLFREI. WERTE: ▪ <key>~<operator>~<value> Wobei <key> für den Namen des in Monitoring and Recording Administrator konfigurierten Metadatenfelds steht und exakt mit dem Namen der konfigurierten Metadaten übereinstimmen muss. Der <Operator> ist einer der folgenden: ▪ ist gleich ▪ beginntMit ▪ endsWith ▪ enthält Der <Wert> kann eine Zeichenfolge mit Platzhalterzeichen für Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) enthalten. Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wenn Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt die Abfrage alle Kontakte zurück, die Metadaten für den angegebenen Schlüssel aufweisen.
needsApproval	Gibt an, ob die Kontaktbewertung genehmigt werden muss. WAHLFREI. WERTE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (falsch)
Zahl	Eine beliebige Nummer, die im Kontakt verwendet wird (ANI oder DNIS). Der zulässige Wert ist eine Zeichenfolge mit Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) Platzhalterzeichen. Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wann Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. WAHLFREI.

Parameter	Beschreibu
phoneNumber Leitung). Die akzeptierte	Eine beliebige Nummer, die für den Kontakt verwendet wird (ANI, DNIS oder Der Wert ist eine Zeichenfolge mit Platzhalterzeichen für ein Sternchen (*) oder einem Fragezeichen (?). Dieser Parameter kann in einer einzelnen Abfrage null oder einmal vorkommen.
Bereich	WAHLFREI. Ein Kopfzeilenparameter, mit dem Sie durch die Ergebnisse blättern können. Dabei gilt: "items=<1-200>". WAHLFREI. **BEWÄHRTE VORGEHENSWEISE** Der range-Parameter kann in Verbindung mit dem limit-Abfrageparameter verwendet werden, der die Gesamtergebnisse.
erzielt	Gibt an, ob der Kontakt bewertet wurde. WAHLFREI. WERTE: ▪ true ▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (falsch)
searchStats	Gibt die Gesamtzahl der verfügbaren Datensätze zurück, die mit der "Anzahl" übereinstimmen. Zulässige Werte: ▪ true ▪ false OPTIONAL.
silenceDuration aufgezeichneten	Geben Sie nur Kontakte zurück, bei denen die Dauer (in Millisekunden) der Schweigen ist größer oder gleich dem angegebenen Wert. **BEISPIEL** silenceDuration=5000 Gibt Kontakte zurück, bei denen es eine oder mehrere Instanzen von aufgezeichnetem Schweigen gibt, die gleich oder größer sind Als 5 Sekunden. WAHLFREI.
silenceEvents oder ist	Gibt nur Kontakte zurück, bei denen die Anzahl der Schweigen-Ereignisse gleich

Parameter	Beschreibu
	Größer als der angegebene Wert. **BEISPIEL** silenceEvents=5 gibt Kontakte zurück, bei denen es 5 oder mehr Schweigen-Ereignisse gibt. WAHLFREI
gekennzeichnet akzeptiert:	Gibt an, ob der Kontakt markiert wurde. Folgende boolesche Werte werden ▪ true ▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (false) OPTIONAL.
talkOverDuration aufgezeichneten Gesprächs	Geben Sie nur Kontakte zurück, bei denen die Dauer (in Millisekunden) des over-Ereignisse sind größer oder gleich dem angegebenen Wert. **BEISPIEL** talkOverDuration=5000 gibt Kontakte zurück, bei denen es eine oder mehrere aufgezeichnete Talkover-Ereignisse gibt, die gleich oder sind Länger als 5 Sekunden. WAHLFREI.
talkOverEvents	Gibt nur Kontakte zurück, bei denen die Anzahl der Talkover-Ereignisse gleich oder Größer als der angegebene Wert. **BEISPIEL** talkOverEvents=5 gibt Kontakte zurück, in denen 5 oder mehr Talkover-Ereignisse vorhanden sind. WAHLFREI.
Mannschaft	Die ID eines Teams. Der akzeptierte Wert ist die ganze Zahl ID. WAHLFREI.
Ausbildung	Gibt an, ob die Kontaktbewertung für Schulungszwecke markiert wurde. WAHLFREI. WERTE: ▪ true

Parameter	Beschreibu
	▪ false ▪ 1 (wahr) ▪ 0 (falsch)
Art	Der Typ des Kontakts. Der Typparameter filtert Kontakte basierend auf dem Uploadstatus. WAHLFREI. WERTE: ▪ Qualität ▪ Archiv Wenn Sie diesen Parameter nicht angeben, filtert die Abfrage nicht nach Uploadstatus. **HINWEIS** Die Archivbenutzerrolle hat nur dann einen globalen Gültigkeitsbereich, wenn Sie den Archivtyp angeben.

Durchführen einer Kombinationssuche

Die folgende Anforderung gibt eine Liste aller Kontakte zurück, die aus Qualitätsgründen am oder nach dem 01.01.2018 (GMT) aufgezeichnet wurden.

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

Durchführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel

Die folgende Anforderung gibt eine Liste aller Kontakte mit den Metadaten namens "Telefon" zurück.

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

Im Folgenden wird eine Liste aller Kontakte mit den Metadaten customerNo zurückgegeben.

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

Ausführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel mit einem bestimmten Wert

Die folgende Anforderung gibt eine Liste aller Kontakte mit dem Metadatenwert 555-1234 zurück.

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

Suchen nach Schweigen-Ereignissen

Die folgende Anforderung gibt eine Liste von Kontakten zurück, die mindestens zwei Schweigen-Ereignisse von 10 Sekunden oder mehr enthalten.

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

Beispiel für eine JSON-Datei


```
{
    "hr" : false, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "name" : "form1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "Mannschaft" : {
        "name" : "team1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "Text" : "Erster Anruf des Tages",
        "reasonId" : 1,
        "Key" : "rec_reason_what_first"
    },
    "Agent" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "username" : "bunkowm",
        "$ref" : "/API/rest/recording/Person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "Punktzahl" : 90,
        "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "Training" : false, "ID" :
    1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "Amerika/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"Gruppe" : {
"name" : "Gruppe1",
"$ref" : "/API/rest/recording/group/1"
},
"evaluator" : { "lastName" :
"Sillars", "username" :
"sillarj",
"$ref" : "/API/rest/recording/Person/2", "firstName" :
"Jay",
"displayId": "0,2"
},
"screenUploaded" : true,
"metadata" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/metadata/" }, "qualityWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/266"
}
}

JSON-Datei - Beispiel searchStats-Parameter = true

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

Kontakt-Basissuche API

Die Kontakt-Basissuche API gibt Details zu einem laufenden oder zuletzt beendeten Anruf zurück. Die zurückgegebenen Informationen beziehen sich auf den neuesten Kontakt, der den Suchparametern entspricht. Der letzte Kontakt ist möglicherweise gerade in Bearbeitung.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Methode	GET
Berechtigungen	Kontakte durchsuchen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Ani	N	Zeichenfolge	Anrufende Nummer des Kontakts.
DNIS	N	Zeichenfolge	Angerufene Nummer des Kontakts. Die Telefonnummer des Agenten.
firstName	N	Zeichenfolge	Vorname des Agenten.
lastName	N	Zeichenfolge	Nachname des Agenten.
Linie	N	Zeichenfolge	Der Anschluss für den Anruf (aus der Perspektive des Agenten, der den Anruf aufzeichnet). Die Akzeptierter Wert ist eine Zeichenfolge mit Sternchen (*) oder Fragezeichen (?) Platzhalter.

Name	Req?	Typ	Beschreibung
			Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wenn Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. WAHLFREI.
Nutzername	N	Zeichen folge	Die E-Mail-Adresse des Agenten aus der Tabelle "Person".

Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
ID	CCR-Datenbank ID des Kontakts.
assocCallId	Zugehöriger Kontakt ID des Kontakts.
callDuration	Dauer des Anrufs
recordingUrl	URL des Kontaktwiedergabelinks.
isComplete	Gibt an, ob der Anruf abgeschlossen ist oder gerade ausgeführt wird. true = Anruf ist abgeschlossen False = Anruf wird ausgeführt
Startzeit	Zeitstempel, zu dem der Anruf begonnen hat (GMT).
Agent	Detaillierte Agenteninformationen.
$ref	URL-Verweis auf Personenressource
displayId	Zeigt ID des Agenten an.
lastName	Nachname des Agenten
firstName	Vorname des Agenten.
Nutzername	E-Mail-Adresse des Agenten.

Wenn keine Kontakte vorhanden sind, die den angegebenen Parametern entsprechen (z. B. hat der angegebene Agent noch nie einen Anruf entgegengenommen oder befindet sich nicht im Zuständigkeitsbereich), gibt das System die Antwort 404 Nicht gefunden zurück. Bei Kontakten, die keinem Agenten zugeordnet sind (z. B. vom Gateway aufgezeichnete Kontakte), ist das Attribut "Agent" null.

Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie Beispiele für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
    "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",
            "lastName" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "username" : "al.dente@your-Domain.com"
    }
}
```

Kontaktüberwachung API

Die Kontaktüberwachung API ermöglicht es Benutzern, die Gesamtzahl der Kontakte anzuzeigen, die innerhalb der letzten 15 Minuten ab dem Zeitpunkt, an dem der Administrator diese API aufruft.

Alle Kontakte werden in der Datenbank erfasst und mit diesem API angezeigt. Die Anzahl der Kontakte, die mit diesem API angezeigt werden, kann sich jedoch von der Anzahl der Kontakte unterscheiden, die in der Tabelle "Kontakte" angezeigt werden. Je nachdem, wie Sie die globalen Einstellungen vorgenommen haben, bestimmt der Parameter "Anruflänge" beispielsweise die Anzahl der Kontakte, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt werden. Die Anzahl der Kontakte, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt werden, ist kleiner oder gleich der Gesamtzahl der Kontakte, die mit diesem API angezeigt werden.

HINWEIS Dieser API zählt keine Root-Aufnahmen, bis sie abgeglichen wurden.

PROTOKOLL UND URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Methode	ERHALTEN
Berechtigungen	Mandantenberechtigung verwalten
Inhaltstyp	application/JSON

ANTWORTFELDER

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
kontakte	Ein Anruf zwischen einem Agenten und einem Kunden.

Feld	Beschreibung
gesamt	Anzahl der Kontakte, die in den letzten 15 Minuten erstellt
wurden. totalWithAudio wurden	Anzahl der Kontakte, die in den letzten 15 Minuten erstellt für die Audioaufnahmen hochgeladen wurden.
totalWithVideo	Anzahl der Kontakte, die in den letzten 15 Minuten erstellt wurden für die Bildschirmaufzeichnungen hochgeladen wurden.

BEISPIEL FÜR EINE JSON-ANTWORT

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
    "Kontakte":{
            "total": "215",
            "totalWithAudio":175
            "totalWithVideo":85
    }
}
```

Benutzerdefinierte Metadatensuche API

Verwenden Sie die benutzerdefinierte Metadatensuche API, um alle Kontakte mit einem bestimmten benutzerdefinierten Metadatenwert zu suchen.

> **HINWEIS** Um Kontakte nach einem Standardmetadatenwert oder nach Kontakten mit zusätzlichen Parametern zu suchen, die von diesem API nicht unterstützt werden, verwenden Sie den Kontakt API.

PROTOKOLL UND URI

URI	API/rest/Aufzeichnerung/metadaten/kontakt
Methode	ERHALTEN
Berechtigungen	Kontakte anzeigen

ANFORDERUNGSFELDER

Name	Erforderlich?	Typ	Beschreibung
metadataKey	J	Zeichenfolge	Der Metadatenschlüssel, der für die suchen.
metadataValue	J	Zeichenfolge	Der Metadatenwert, für den Sie auf der Suche sind.
Grenze	N	Nummer	Die maximale Anzahl von Kontakten IDs, die zurückgegeben werden sollen. Standardmäßig ist dies 1,000. Der Höchstwert ist 100,000.
Offset	N	Nummer	Ein Wert, um nach Kontakt-IDs zu suchen die kleiner als der Offset sind. Das wird für die Paginierung verwendet, da das Feld Die zurückgegebenen Kontakt-IDs

werden sortiert nach

Name	Erforderlich?	Typ	Beschreibung
			absteigende Reihenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortfelder .

ANTWORTFELDER

Feld	Beschreibung
Paginierung	Ein JSON-Code für die Paginierung. Dieses Feld enthält die folgenden Unter-Felder: ▪ next: Der API, den Sie aufrufen müssen, um den nächsten Datenstapel abzurufen, ist, dass es mehr gibt. Wenn keine weiteren Daten vorhanden sind, ist diese Zeichenfolge leer. ▪ gesamt: Die Anzahl der Kontakt-IDs, die dem Metadatenschlüssel-Wert-Paar entsprechen, nach dem Sie gesucht haben.
Daten	Eine JSON-Liste mit Kontakt-IDs.

BEISPIEL FÜR EINE JSON-ANTWORT

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
    "pagination": { "next":
"recording/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataValue=mv&Offset=376906&limit=4",
        "Gesamt": 200
    },
    "Daten": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evaluierungsformular API

Verwenden Sie diesen API, um Informationen zum Evaluierungsformular QM anzufordern.

Protokoll und URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Methode	GET
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Bewertungsformular ID.
Name	Name des Bewertungsformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Evaluierungsformulars.
Schöpfer	Ersteller von Bewertungsformularen.
erstellt	Die Zeit, zu der das Bewertungsformular erstellt wurde, in UNIX-Epoche
in Millisekunden. manuellGewichtung	Gibt an, ob die manuelle Gewichtung auf Evaluierungsfragen angewendet wird Form.
createdTZ	Zeitzone, in der das Evaluierungsformular erstellt wurde.
aktualisierungsprogramm	Updater-Anzeige.
aktualisierte	Zeitanzeige für die letzte Aktualisierung des Bewertungsformulars im UNIX-Epochenformat.

Name	Beschreibung
updatedTz	Zeitzone, in der das Evaluierungsformular aktualisiert wurde.
Status	Status des Evaluierungsformulars.
defaultForm	Gibt an, ob das Evaluierungsformular die Standardantwortwerte
anzeigt. GenehmigungErforderlich	Gibt an, ob Änderungen am Evaluierungsformular genehmigt
werden müssen. bandRanges	Detaillierte Informationen zu den Bandbereichen des Auswertungsformulars.
Band	Bandnummer des Bewertungsformulars.
anfangen	Beginn des Bandes des Bewertungsformulars.
Ende	Ende des Auswertungsformularbandes.
scoreType	Detailinformationen zum Ergebnis des Evaluierungsformulars.
ID	Erziele ID.
Name	Name des Bewertungstyps. **BEISPIEL** Prozentsatz
Abschnitte	Detaillierte Informationen zu den Abschnitten des Bewertungsformulars.
ID	Bewertungsformular Abschnitt ID.
Name	Name des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Abschnitt im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewicht	Gewichtungsfaktor des Bewertungsformularabschnitts.
StartFarbe	Anfangsfarbe des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Endfarbe	Endfarbe des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Fragen	Detaillierte Informationen zur Frage des Bewertungsformulars.
ID	Frage ID.
Text	Text der Frage.

Name	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage im Abschnitt angezeigt wird.
Gewicht	Auf die Frage angewendete Gewichtung.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
Optionen	Detaillierte Informationen zu den Frageoptionen.
ID	Möglichkeit ID
Art	Art der Frage. **BEISPIEL** KPI und Additiv
Etikett	Gibt an, ob die Bezeichnung für die Frage angezeigt wird.
isDefault (isStandard)	Gibt an, ob es sich um eine Standardfrage handelt.
kpiPriorität	Gibt an, ob diese Frage eine Prioritätsfrage zur Ermittlung des KPI-Ergebnisses ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage angezeigt wird.
Punkte	Anzahl der Punkte für die Frage.

Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.


```
[
        {
                "ID": Zahl, "Name":
                Zeichenfolge,
                "description": Zeichenfolge,
                "creator": Zeichenfolge,
                "created": Epoche Millisekunden,
                "manualWeighting": Boolesch,
                "createdTz": "Amerika\/Chicago",
                "Updater": "2",
                "aktualisiert": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "Amerika\/Chicago",
                "Status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "Band": 1,
                        "begin": 0,
                        "Ende": 40
                }, {
                        "Band": 2,
                        "beginnen": 40,
                        "Ende": 60
                }, {
                        "Band": 3,
                        "begin": 60,
                        "Ende": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "name": "Prozentsatz"
        },
                "Abschnitte": [{
                                "ID": 1,
                                "name": "Abschnitt1",
                                "Reihenfolge": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "000000", "questions":
                                [{
                                        "ID": 1,
                                        "Text": "Wie war der Service",
```

"Auftrag": 0,
"Gewicht": 0,5,
"description": "",
"Optionen": [{
"ID": 1,
"type": "KPI",
"Label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"Auftrag": 0,
"Punkte": 100
}, {
"ID": 2,
"type": "ADDITIV",
"Label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Auftrag": 1,
"Punkte": 0

}, { "ID": 3,
"type": "NICHT ZUTREFFEND",
"Label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Ordnung": 2,
"Punkte": 0

}
]
},
....
]

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

Evaluierungsformular ID API

Verwenden Sie diesen API, um Informationen zu einem bestimmten QM-Evaluierungsformular anzufordern.

Protokoll und URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Methode	GET
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Bewertungsformular ID.
Name	Name des Bewertungsformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Evaluierungsformulars.
Schöpfer	Ersteller von Bewertungsformularen.
erstellt	Die Zeit, zu der das Bewertungsformular erstellt wurde, in UNIX-Epoche
in Millisekunden. manuellGewichtung	Gibt an, ob die manuelle Gewichtung auf Evaluierungsfragen angewendet wird Form.
createdTZ	Zeitzone, in der das Evaluierungsformular erstellt wurde.
aktualisierungsprogramm	Updater-Anzeige.
aktualisierte	Zeitanzeige für die letzte Aktualisierung des Bewertungsformulars im UNIX-Epochenformat.

Name	Beschreibung
updatedTz	Zeitzone, in der das Evaluierungsformular aktualisiert wurde.
Status	Status des Evaluierungsformulars.
defaultForm	Gibt an, ob das Evaluierungsformular die Standardantwortwerte
anzeigt. GenehmigungErforderlich	Gibt an, ob Änderungen am Evaluierungsformular genehmigt
werden müssen. bandRanges	Detaillierte Informationen zu den Bandbereichen des Auswertungsformulars.
Band	Bandnummer des Bewertungsformulars.
anfangen	Beginn des Bandes des Bewertungsformulars.
Ende	Ende des Auswertungsformularbandes.
scoreType	Detailinformationen zum Ergebnis des Evaluierungsformulars.
ID	Erziele ID.
Name	Name des Bewertungstyps. **BEISPIEL** Prozentsatz
Abschnitte	Detaillierte Informationen zu den Abschnitten des Bewertungsformulars.
ID	Bewertungsformular Abschnitt ID.
Name	Name des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Abschnitt im Evaluierungsformular angezeigt wird.
Gewicht	Gewichtungsfaktor des Bewertungsformularabschnitts.
StartFarbe	Anfangsfarbe des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Endfarbe	Endfarbe des Abschnitts des Bewertungsformulars.
Fragen	Detaillierte Informationen zur Frage des Bewertungsformulars.
ID	Frage ID.
Text	Text der Frage.

Name	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage im Abschnitt angezeigt wird.
Gewicht	Auf die Frage angewendete Gewichtung.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
Optionen	Detaillierte Informationen zu den Frageoptionen.
ID	Möglichkeit ID
Art	Art der Frage. **BEISPIEL** KPI und Additiv
Etikett	Gibt an, ob die Bezeichnung für die Frage angezeigt wird.
isDefault (isStandard)	Gibt an, ob es sich um eine Standardfrage handelt.
kpiPriorität	Gibt an, ob diese Frage eine Prioritätsfrage zur Ermittlung des KPI-Ergebnisses ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage angezeigt wird.
Punkte	Anzahl der Punkte für die Frage.

Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.


```
[
        {
                "ID": Zahl, "Name":
                Zeichenfolge,
                "description": Zeichenfolge,
                "creator": Zeichenfolge,
                "created": Epoche Millisekunden,
                "manualWeighting": Boolesch,
                "createdTz": "Amerika\/Chicago",
                "Updater": "2",
                "aktualisiert": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "Amerika\/Chicago",
                "Status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "Band": 1,
                        "begin": 0,
                        "Ende": 40
                }, {
                        "Band": 2,
                        "beginnen": 40,
                        "Ende": 60
                }, {
                        "Band": 3,
                        "begin": 60,
                        "Ende": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "name": "Prozentsatz"
        },
                "Abschnitte": [{
                                "ID": 1,
                                "name": "Abschnitt1",
                                "Reihenfolge": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "000000", "questions":
                                [{
                                        "ID": 1,
                                        "Text": "Wie war der Service",
```

"Auftrag": 0,
"Gewicht": 0,5,
"description": "",
"Optionen": [{
"ID": 1,
"type": "KPI",
"Label": "Y",
"isDefault": true,
"kpiPriority": 0,
"Auftrag": 0,
"Punkte": 100
}, {
"ID": 2,
"type": "ADDITIV",
"Label": "N", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Auftrag": 1,
"Punkte": 0

}, { "ID": 3,
"type": "NICHT ZUTREFFEND",
"Label": "N\/A", "isDefault": false,
"kpiPriority": 0,
"Ordnung": 2,
"Punkte": 0

}
]
},
....
]

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

Exportieren API

Dieser API macht REST-ähnliche Endpunkte zum Ausführen von Exporten verfügbar. Es ermöglicht Ihnen, Daten aus Back-End-Modellen in einem CSV Format abzurufen.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Dabei ist <importType> einer der vordefinierten Importtypen. **BEISPIEL** Beispiele für importTypes sind Personen , Gruppen und Teams.
Methode	GET
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdId	N	Zeichenfolge	Wenn festgelegt, werden Agenten zurückgegeben, die diesem ACD ID.
basicInfo	N	Boolesch	Bei Festlegung auf "True" werden nur grundlegende Agenteninformationen zurückgegeben, darunter ID, Vorname, Nachname und Mitarbeiternummer.

Standardmäßig (d. h. ohne Parameter festgelegt) werden alle Agents zurückgegeben, unabhängig vom Aktivierungsstatus.

HINWEIS: Alle Varianten erzwingen Ansichtsregeln. Nur für den Anrufer sichtbare Agenten werden zurückgegeben.

Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in den folgenden Tabellen definiert sind.

Die Felder für Personen sind in der nachstehenden Tabelle definiert.

Feld	Beschreibung
User ID (Benutzer-ID)	Die ID des Benutzers in Webex WFO.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Benutzers.
Vorname	Der Vorname des Benutzers.
Nachname	Der Nachname des Benutzers.
Zeitzone anzeigen	Die angezeigte Zeitzone des Benutzers.
Einloggen	Die Anmeldedaten des Benutzers ID.
Mitarbeiter ID	Der Mitarbeiter des Benutzers ID.
Team	Das dem Benutzer
zugewiesene Team. Ist nur abgleichen	
Aktiviert	Das Datum, an dem der Benutzer aktiviert wurde.
Deaktiviert	Das Datum, an dem der Benutzer deaktiviert wurde.
Gebietsschema	Die vom Benutzer verwendete Sprache.
Rollen	Die Rollen, die dem Benutzer zugewiesen sind.
Voller Umfang	Wenn der Wert auf TRUE festgelegt ist, hat der Benutzer den Gültigkeitsbereich für alle Gruppen, Teams und Benutzer. Wenn diese Einstellung auf FALSE festgelegt ist, entspricht der Bereich des Benutzers der Konfiguration in den Feldern "Bereichsteams" und "Bereichsgruppen".
Bereichsgruppen	Die Gruppen im Bereich des Benutzers.
Bereich Teams	Die Teams im Bereich des Benutzers.
QM Ansichten	Die Ansichten, die dem Benutzer in QM.
ACD-ID	Die ID des Benutzers innerhalb der ACD.
ACD Server ID	Die ID der ACD, die die Datenquelle für den Benutzer
darstellt. Planung aktivieren Wahr/Falsch.	Gibt an, ob der Benutzer eingeplant werden kann.

Feld	Beschreibung
Ansichten	Die Ansichten, die dem Benutzer in WFM zugewiesen sind.
Hauptansicht	Die Hauptansicht des Benutzers in WFM.
Kompetenzzuordnungen	Die diesem Benutzer zugewiesenen
Kompetenzzuordnungen Startdatum Unternehmen	Das Datum, an dem der
Benutzer bei dem Unternehmen angefangen hat. Startdatum Abteilung	Das
Datum, an dem der Benutzer mit der Abteilung begonnen hat. Rang	Der
Rang des Benutzers innerhalb des Contact Centers.	
Enddatum Unternehmen	Das Datum, an dem der Benutzer das Unternehmen verlassen hat.
Arbeitsbedingungsprofil	Das Arbeitsbedingungsprofil, das diesem
Benutzer zugewiesen ist. Zeitplanfreigabeprofil	Das Zeitplanfreigabeprofil,
das diesem Benutzer zugewiesen ist. Zeitzone für die Planung	Die Zeitzone, in der
der Agent eingeplant wurde.	
Max. Personalbedarfsgruppe	Die maximale Besetzungsgruppe, der der Benutzer zugewiesen ist.

Die Felder für Gruppen werden in der nachstehenden Tabelle definiert.

Feld	Beschreibung
Gruppen-ID	Die ID der Gruppe in der ACD.
Name	Der Name der Gruppe.
Aktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe aktiviert wurde.
Deaktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe deaktiviert wurde.

Die Felder für Teams sind in der nachstehenden Tabelle definiert.

Feld	Beschreibung
Team-ID	Die ID des Teams in der ACD.
Name	Der Name der Gruppe.

Feld	Beschreibung
Aktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe aktiviert wurde.
Deaktivierungsdatum	Das Datum, an dem die Gruppe deaktiviert wurde.
Übergeordnete Gruppe ID	Die Gruppe, zu der das Team gehört.
Produktivitätsaufstellung	(Falsch/Wahr) Gibt an, ob die Statistiken des Teams einbezogen werden, wenn die Der Erfassungsservice erstellt Produktivitätsstatistiken.

CSV Beispiel für die Ausgabe von Dateien

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die exportierte Datei CSV, die die angeforderten Daten enthält. Die Kopfzeilen der Datei CSV werden so lokalisiert, dass sie mit dem vom Benutzer ausgewählten Gebietsschema übereinstimmen.

Team ID, Name,Aktivierungsdatum,

Deaktivierungsdatum 3,Exportiert Team

1,17.08.2016,31.12.2999

5, Exportiert Team 2,8/17/206,12/31/2999

generischer Textimport API

Der generische Textimport API bietet die Möglichkeit, Daten aus einer textbasierten Quelle zu importieren.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Methode	POST, PUT
Berechtigungen	Administrator-Mandant
Inhaltstyp	JSON

JSON-Anforderungsfelder

Die JSON-Datei enthält die in der folgenden Tabelle definierten Felder.

HINWEIS Die Spalten in der Anforderung können in beliebiger Reihenfolge aufgelistet werden. Spaltenüberschriften sind für jede zu verwendende Spalte erforderlich.

Feld	Teilfeld	Req?	Beschreibung
Aufzeichnungen	Empfänger	N	Eine Liste von Zeichenfolgen, die die Empfänger bezeichnen. Durch Rohre getrennt.
Aufzeichnungen	Absender	N	Eine Zeichenfolge, die den Absender kennzeichnet. Dabei muss es sich nicht um eine E-Mail-Adresse handeln.
Aufzeichnungen		J	Ein Array von Datensätzen, einer für jeden Kontakt, der importiert werden soll.
Aufzeichnungen	ID	N	Eine ID aus der Quelle, die dem Kontakt zugeordnet ist. Dies ist nicht der CCR ID. Der Kontakt wird nicht importiert, wenn das Symbol ID wurde bereits für einen früheren Kontakt verwendet.
Aufzeichnungen	Metadaten	N	Alle Metadaten, die mit dem Kontakt verknüpft sind. Die Namen müssen mit definierten Metadatenfeldern übereinstimmen.

Feld	Teilfeld	Req?	Beschreibung
textType		J	Identifiziert die Quelle des Textes. Der Wert sollte einer der folgenden sein: ▪ E-Mail ▪ plaudern ▪ Website ▪ andere
Aufzeichnungen	Zeit	J	Gibt die Startzeit an, die mit dem Kontakt verbunden ist. Das Format ist die UNIX-Epochenzeit in Millisekunden.
Aufzeichnungen	Text	J	Der Text des Kontakts, der die Konversation enthält.
evalForm	ID Name	N	Das Evaluierungsformular, das Kontakten zugewiesen wird, wenn festgestellt wurde, dass der Kontakt für Qualität markiert wurde. Sie können entweder ein ID oder einen Namen angeben. Wenn kein ID angegeben wird, sucht der API das Evaluierungsformular nach seinem Namen.
Aufzeichnungen	Nutzername	J	Die Anmeldedaten des Benutzers, der mit dem Kontakt verbunden ist.
Aufzeichnungen	Betreff	N	Der Betreff, der mit dem Kontakt verknüpft ist.
Aufzeichnungen	Referenzen	N	Wird in der Regel in E-Mails verwendet, um Thread-Diskussionen zu verfolgen. Durch Rohre getrennt.

Beispiel für eine JSON-Datei

```
{
        "textType": "E-Mail|Chat|Twitter|Website|Andere/r/s",
        "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "Name von evalForm. Das Hochladen funktioniert nur mit dem Namen
oder nur mit ID. Es kann nur eine evalForm zugewiesen werden."
        },
        "Aufzeichnungen": [
                {
```

"Zeit": 1439993633000,

"username": "Der Benutzername des Agenten. Wird verwendet, um den Agenten zu identifizieren, dem dieser Kontakt zugeordnet ist."

"sender": "Der Absender der E-Mail oder des Textes, in der Regel eine E-Mail-Adresse. Es wird jedoch jede Saite benötigt",

"Empfänger": [

"Empfänger 1",

"Empfänger 2"

],

"Text": "Dies ist der Hauptteil des Textes und der Teil, der nach Treffern durchsucht wird",

"subject": "Dies ist der Betreff der E-Mail oder des Textes" "metadata": {

"field1" : "Wert1", "field2"

: "Wert2"

},

"Referenzen": [

"Referenz 1",

"Referenz 2"

],

"ID" : "Ein Bezeichner für den Text; bezieht sich nur auf E-Mails"

}

]

}

generischer Textimport mit mehreren Dateien API

Der generische Textimport mit mehreren Dateien API bietet die Möglichkeit, Daten aus einer textbasierten Quelle mit Kontakten und Inhalten in separaten Dateien zu importieren. Diese API kann entweder eigenständig oder vom Datenserverdienst verwendet werden.

> **HINWEIS** Wenn Sie Textdaten mit einem Webex WFO API, importieren, sollte der Text UTF-8-codiert sein. Dies ermöglicht das Einschließen von Sonderzeichen, die mit der ASCII-Codierung nicht verfügbar sind.

Protokoll und URI

URI	/API/upload/textkontakte/
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Die Dateien CSV und JSON enthalten Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

> **HINWEIS** Wenn Sie den Datenserver zum Hochladen von Dateien verwenden, muss der Name der CSV- oder JSON-Datei TEXTCONTACT lauten.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
evalForm	N	Zeichenfolge	Name des Bewertungsformulars. Das Evaluierungsformular, das einem Kontakt zugewiesen ist, wenn der Kontakt für Qualität markiert ist.
Dateiname	J	Zeichenfolge	Name der Textdatei, die die Konversation enthält.
ID	N	Zeichenfolge	Eine ID aus der Quelle, die dem Kontakt zugeordnet ist. Dies ist nicht der CCR ID. Der Kontakt ist nicht

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			Wird importiert, wenn die ID bereits für einen vorherigen Kontakt verwendet wurde.
Metadaten	N	Zeichenfolge	Metadaten, die mit dem Kontakt verknüpft sind. Metadatennamen müssen mit definierten Metadatenfeldern übereinstimmen.
Empfänger	N	Zeichenfolge	Liste der Empfänger. Die Empfänger werden durch einen senkrechten Strich (|) getrennt.
Referenzen	N	Zeichenfolge	Text, der in E-Mails verwendet wird, um Thread-Diskussionen nachzuverfolgen. Trennzeichen durch Pipes (wenn die Datei im Format CSV vorliegt) oder in einem JSON-Array (wenn die Datei im JSON-Format vorliegt).
Absender	N	Zeichenfolge	Name des Absenders. Dabei kann es sich um eine E-Mail-Adresse handeln, muss dies aber nicht.
Betreff	N	Zeichenfolge	Betreff, der mit dem Kontakt verknüpft ist.
textType	J	Zeichenfolge	Quelle des Textes. Zulässige Werte: ▪ plaudern ▪ E-Mail ▪ Facebook (Englisch) ▪ andere ▪ Website
Zeit	J	Zeit	Startzeit des Kontakts. Format = Unix-Epochenzeit in Millisekunden.
Nutzername	J	Zeichenfolge	Anmeldung des Benutzers, der mit dem Kontakt verbunden ist.

Unterstützte Formate

Ein mehrteiliger Upload besteht aus mindestens einer Kontaktdatendatei und einer oder mehreren Inhaltsdateien.

Datei	Unterstützte Formate
Kontaktdaten – enthält	CSV, JSON

Datei	Unterstützte Formate
Kontaktinformationen	
Inhalt: Enthält Textteile eines Kontakts.	TXT

Sie können auch eine ZIP-Datei hochladen, die Dateien in allen oben genannten Formaten enthält. Beim Entpacken wird der Inhalt der Datei so behandelt, als wäre er in einer standardmäßigen mehrteiligen Anforderung enthalten. Weitere Informationen finden Sie hier.

WICHTIG CSV- und JSON-Dateien können nur für Kontaktdaten verwendet werden, und ZIP-Dateien können nur zum Komprimieren der Dateien für einen mehrteiligen Upload verwendet werden. Inhaltsdateien können keine CSV-, JSON- oder ZIP-Datei verwenden Formate.

Beispiel für Batchdatei CSV

textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,refere nces, ID email, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, my account, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 email, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent 1@cisco.com|agent2@cisco.com,close my account, accNum=676,ref1,2 Chat, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, billing question, accNum=900,,

Beispiel für eine ZIP-Datei

Sie behandeln eine ZIP-Datei anders als eine CSV- oder JSON-Datei, da eine ZIP-Datei eine Sammlung von Dateien ist, die so verarbeitet werden, als wären sie einzelne Dateien innerhalb der mehrteiligen Anforderung. Beachten Sie bei der Verwendung einer ZIP-Datei folgende Punkte:

- Der Name der ZIP-Datei ist der Schlüssel, auf den in CSV/JSON verwiesen werden muss.
- Alle Ordnerstrukturen in der ZIP-Datei werden reduziert und ignoriert.

Eine mehrteilige Anforderung sieht z. B. so aus.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (enthält 2 Zeilen für E-Mail1 und Chat1) email1.txt

chat1.txt

Diese mehrteilige Anforderung wird so verarbeitet, als ob sich die Dateien alle in der ZIP-Datei oder alle einzeln in der mehrteiligen Anforderung befänden.

Beispiel für eine JSON-Datei

JSON-Text


```
[
        {
                "textType": "E-Mail",
                "Uhrzeit": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "meinsender",
                "filename": "email1.txt",
                "subject": "Dies ist der Betreff der E-Mail oder des Textes",
        },
        {
                "textType": "Chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "Name von evalForm. Hochladen funktioniert nur mit
name oder nur ID. Es kann nur eine evalForm zugewiesen
                                werden."
                },
                "Zeit": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "meinsender",
                "filename": "chat1.txt",
                "subject": "Dies ist der Betreff der E-Mail oder des Textes" "Empfänger": [
                        "Empfänger 1",
                         "Empfänger 2"
                ],
                "Metadaten": {
```

"field1" : "Wert1", "field2" :
"Wert2"
},
"Referenzen": [
"Referenz 1",
"Referenz 2"
],
}
]

freigeben

email1.txt

Dies ist der Text der E-Mail.

Importieren API

Dieser API macht REST-ähnliche Endpunkte zum Ausführen von Importen verfügbar. Es ermöglicht Ihnen, Informationen zu den Back-End-Objektmodellen (d. h. die Back-End-Modellfelder und die Typen, die diesen Feldern zugewiesen werden können) abzurufen und Daten aus CSV-Dateien in diese Back-End-Modelle zu importieren.

GET Import Protocol und URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Wobei importType einer der vordefinierten Importtypen ist.Benutzer **BEISPIEL** Benutzer, Gruppen und Teams.
Methode	GET
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

GET-Importanforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdId	N	Zeichenfolge	Wenn festgelegt, werden Agenten zurückgegeben, die diesem ACD ID.
basicInfo	N	Boolesch	Bei Festlegung auf "True" werden nur grundlegende Agenteninformationen zurückgegeben (ID, Vorname, Nachname, Mitarbeiternummer).

Standardmäßig (d. h. ohne festgelegte Parameter) werden alle Agents zurückgegeben, unabhängig vom Aktivierungsstatus.

HINWEIS: Alle Varianten erzwingen Ansichtsregeln. Nur für den Anrufer sichtbare Agenten werden zurückgegeben.

Antwortfelder für GET-Import

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
Felder	Liste der Felder im Back-End-Modell.
Taste	Datenbankschlüssel, der das Feld im Backend kennzeichnet.
Etikett	Feldbezeichnung auf der Benutzeroberfläche.
Erforderlich	Gibt an, ob das Feld erforderlich ist.
Mehrwertigen	Gibt an, ob das Feld mehrere Werte akzeptieren kann.
Arten	Liste der Datentypen, die das Feld akzeptieren kann. Beispiele für Typen sind Text, Datumsangaben und boolesche Daten.
Code	Code für den Datentyp.
Beschreibung	Beschreibung des Datentyps.
Format	Beispiel für den Datentyp.

Beispiel für den GET-Import einer JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
        "Felder": [
            {
                "Key": "ID",
                "Label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "Code": "Ganzzahl", "description":
                    "Zahl", "Format": "1, 2, 3"
                }
            ]
    },
```

```
            {
                "Key": "Name",
                "Label": "Name",
                "required": true,
                "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "Code": "Text", "description":
                    "Text", "Format": "Beispieltext"
                }
        ]
    },
    {
            "Key": "activatedDate", "Label":
            "Aktivierungsdatum", "required":
            true, "multivalued": false, "types": [
                {
                    "Code": "MM/TT/JJJJ",
                    "description": "US-Datum",
                    "Format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "Code": "TT/MM/JJJJ", "description":
                    "Europäisches Datum", "Format":
                    "04/07/2016"
                }
            ]
    },
```

```
{
        "Key": "productivityCompilation", "Label":
        "Produktivitätskompilierung", "required": true,
        "multivalued": false, "types": [
            {
                "Code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "Format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Importprotokoll und URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Wobei importType einer der vordefinierten Importtypen ist. **BEISPIEL** Benutzer, Gruppen und Teams.
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Antwortfelder POST importieren

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Mandant ID für mehrwertige Felder.

Feld	Beschreibung
Abbildung	Beschreibt das Array von Zuordnungsobjekten für mehrwertige Felder.
Spalte	CSV Spalte, aus der Daten für das Mapping abgerufen werden.
Feld	Feld des Back-End-Modells, dem die Daten zugeordnet werden.
Datatype	Datentyp der Spalte CSV, die für das Backend angibt, ob zusätzliche Transformationen für die Daten erforderlich sind.

POST Beispiel für eine JSON-Datei importieren

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

JSON-Format

```
{
        "tenantId":1,
        "mapping":[
                {
                        "column":"Team ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Ganzzahl"
                },
                {
                        "column":"Name",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Text"
                },
                {
                        "column":"Aktivierungsdatum",
                        "field":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/TT/JJJJ"
                },
                {
```

```
                    "column":"Produktivitäts-Kompilierung",
                    "field":"Produktivitäts-Kompilierung", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST Format der Erfolgsantwort

```
{
            "Status": "ERFOLG",
            "responseText": "Die Datei wurde erfolgreich importiert"
}
```

Importeinstellungs-APIs

Importeinstellungen sind benutzerdefinierte Daten, die als Teil des CSV Dateiimportprozesses verwendet werden. Diese Daten reduzieren den Aufwand für den Import von Dateien, indem sie es Ihnen ermöglichen, Ihre vordefinierten Einstellungen für CSV-Dateiimporte beizubehalten.

In diesem Abschnitt werden die folgenden Importeinstellungs-APIs beschrieben:

Importeinstellung erstellen API

Mit der Option Einstellungen erstellen API können Sie eine neue Importeinstellung erstellen.

Importeinstellungsprotokoll erstellen und URI

URI	/API/rest/importpreference
Methode	POST
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Felder für Importeinstellungsanforderung erstellen

Feld	**Beschreibung**
Name	Name der neuen Importeinstellung.
Art	Typ der Importeinstellung.
Zuordnungen	Liste der Feldzuordnungen für die Importeinstellung.
Feld	Feld für die angegebene Importeinstellung.
Spalte	Spaltenüberschrift für das Feld.
Datatype	Typ der Daten im Feld.

Beispiel für eine JSON-Datei mit Importeinstellung erstellen

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Anforderung.

```
{
        "name": "Meine Präferenz", "type":
        "Personen", "Zuordnung": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Text"
            }
        ]
}
```

Importeinstellung erstellen Systemantwort erstellen

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Importeinstellung löschen API

Mit der Einstellung Löschen API können Sie eine vorhandene Importeinstellung löschen.

Importeinstellungsprotokoll löschen und URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Dabei ist ID die ID der Importeinstellung, die Sie löschen möchten.
Methode	DELETE
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Importeinstellung löschen Systemantwort

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Importeinstellungen API

Die Importeinstellungen API ruft alle Importeinstellungen für den aktuellen Mandanten ab.

Importeinstellungsprotokoll und URI

URI	/API/rest/importpreference
Methode	GET
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Antwortfelder für Importeinstellungen

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
Einstellungen	Liste der Importeinstellungen.
Personen	Liste der Benutzerimporteinstellungen.
ID	Importeinstellung ID.
Name	Importeinstellungsname.
Art	Typ der Importeinstellung.
Zuordnungen	Liste der Feldzuordnungen für die Importeinstellung.
Feld	Feld für die angegebene Importeinstellung.
Spalte	Spaltenüberschrift für das Feld.
Datatype	Typ der Daten im Feld.

Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
{
        "Präferenzen": [
                {
```

```
                "Personen": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "Meine Benutzerzuordnung",
                        "type": "Personen", "Zuordnungen": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Ganzzahl"
                            },
                            {
                                "field": "E-Mail",
                                "column": "E-Mail", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "Meine leere
                        Zuordnung", "type": "Personen",
                        "Mappings": []
                    }
                ]
            },
            {
                "Gruppen": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "Meine Gruppenzuordnung",
                        "type": "Personen",
```

```
                    "Mappings": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Systemantwort

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Voreinstellungen importieren nach ID API

Die Importeinstellungen von ID API ruft eine Importeinstellung durch ID ab, sodass Sie sie anzeigen können.

Importieren von Einstellungen nach ID Protokoll und URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Methode	GET
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	ID = ID der Importeinstellung, die Sie anzeigen möchten.

Importieren von Voreinstellungen durch ID Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
ID	Importeinstellung ID.
Name	Importeinstellungsname.
Art	Typ der Importeinstellung.
Zuordnungen	Liste der Feldzuordnungen für die Importeinstellung.

Feld	Beschreibung
Feld	Feld für die angegebene Importeinstellung.
Spalte	Spaltenüberschrift für das Feld.
Datatype	Typ der Daten im Feld.

Beispiel für das Importieren von Einstellungen nach ID JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "Meine
        Benutzerzuordnung", "type":
        "Personen", "Zuordnungen": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Person ID",
                "dataType": "Ganzzahl"
            },
            {
                "field": "E-Mail",
                "column": "E-Mail",
                "dataType": "Text"
            }
        ]
}
```


Systemantwort

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Importeinstellung aktualisieren API

Mit der Option Einstellungen aktualisieren API können Sie eine vorhandene Importeinstellung bearbeiten.

Update Import Preference Protocol und URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Dabei ist ID die ID der Importeinstellung, die Sie bearbeiten möchten.
Methode	PUT
Berechtigungen	Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Antwortfelder für die Importeinstellung aktualisieren

Feld	Beschreibung
Name	Name der Importeinstellung.
Art	Typ der Importeinstellung.
Zuordnungen	Liste der Feldzuordnungen für die Importeinstellung.
Feld	Feld für die angegebene Importeinstellung.
Spalte	Spaltenüberschrift für das Feld.
Datatype	Typ der Daten im Feld.

Beispiel für eine JSON-Datei mit den Importeinstellungen aktualisieren

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Anforderung.

```
{
        "name": "Aktualisierter Name",
        "type": "Personen", "Zuordnung": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Importeinstellungssystemantwort aktualisieren

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Ein-/Ausschlussliste API

Verwenden Sie die Einschluss-/Ausschlussliste API, um eine Liste mit Anschlüssen, Telefonnummern oder Kontaktrichtungen zu erstellen, zu definieren, zu aktualisieren oder zu löschen, die Sie aufzeichnen möchten oder nicht. In diesem API werden vier Methoden verwendet:

- GET InclusionExclusion: Ermöglicht das Abrufen einer oder aller Inklusions-/Ausschlusslisten.
- PUT InclusionExclusion: Ermöglicht die Aktualisierung von Informationen in der Inclusion/Exclusion-Liste.
- POST InclusionExclusion: Ermöglicht das Erstellen einer Inklusions-/Ausschlussliste.
- DELETE InclusionExclusion: Ermöglicht das Löschen einer Include/Exclud-Liste.

GET Ein-/Ausschlussliste API

Mit GET Include/Exclud-Liste können Sie eine oder alle Include/Exclude-Listen abrufen.

GET-Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionAusschluss /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalte QM
Inhaltstyp	application/JSON
Parameter	<ID> = Ein-/Ausschlussliste ID

GET Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussliste ID.
inclusionExclusionType	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussart:

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	N	Ganzzahl	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste" 1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer) 3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	N	Zeichenfolge	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen und das Pluszeichen (+) zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** 612822???? alle Nummern im Bereich 612 ein- oder ausschließt Code mit der 822-Börse. * = Beliebig viele Ziffern **BEISPIEL** 612* schließt alle Zahlen im Bereich 612 ein oder aus Code. + = Ländercode-Anzeige (nur gültig am Anfang der Zeichenfolge) **BEISPIEL** +44 schließt Kontakte im Vereinigten Königreich ein oder aus. **WICHTIG** : Wenn Sie eine Ein- oder Ausschlussliste exportieren, die Eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) enthält, behandelt Excel die Nummer als mathematische

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			Ausdruck. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte CSV-Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie sie als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ganzzahl	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

GET Service API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
inclusionExclusionListId	Einschluss-/Ausschlussliste
ID. inclusionExclusionType	Einschluss-/Ausschlussart: 1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste" 1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer) 3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen und das Pluszeichen (+) zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** schließt 612822???? alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 mit der 822-Vermittlungsstelle ein oder aus.

Feld	Beschreibu
	* = Beliebig viele Ziffern **BEISPIEL** 612* schließt alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 ein oder aus. + = Ländercode-Anzeige (nur gültig am Anfang der Zeichenfolge) **BEISPIEL** +44 schließt Kontakte im Vereinigten Königreich ein oder aus. **WICHTIG** : Wenn Sie eine Ein- oder Ausschlussliste exportieren, die eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) -Zeichen behandelt, behandelt Excel die Zahl als mathematischen Ausdruck. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte .CSV-Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie diese als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

Beispiel für eine JSON-Datei GET Service API

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API

PUT Einschluss-/Ausschlussliste ermöglicht es Ihnen, bestehende Ein-/Ausschlusslisten zu aktualisieren.

PUT Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Methode	PUT
Berechtigungen	Verwalten Sie QM
Inhaltstyp	application/JSON

PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussliste ID.
inclusionExclusionType	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussart: 1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	N	Ganzzahl	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste: 1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer) 3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	N	Zeichenfolge	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen und das Pluszeichen (+) zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** 612822???? alle Nummern im Bereich 612 ein- oder ausschließt Code mit der 822-Börse. * = Beliebig viele Ziffern

Feld	Req?	Typ	Beschreibu
			BEISPIEL 612* schließt alle Zahlen im Bereich 612 ein oder aus Code. + = Ländercode-Anzeige (nur gültig am Anfang der Zeichenfolge) **BEISPIEL** +44 schließt Kontakte im Vereinigten Königreich ein oder aus. **WICHTIG** : Wenn Sie eine Ein- oder Ausschlussliste exportieren, die Eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) enthält, wird die Nummer von Excel als mathematischer Ausdruck behandelt. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte CSV-Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie sie als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ganzzahl	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

PUT Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
inclusionExclusionListId	Einschluss-/Ausschlussliste
ID. inclusionExclusionType	Einschluss-/Ausschlussart: 1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste"

Feld	Beschreibung
	1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer) 3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen und das Pluszeichen (+) zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** schließt 612822???? alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 mit der 822-Vermittlungsstelle ein oder aus. * = Beliebig viele Ziffern **BEISPIEL** 612* schließt alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 ein oder aus. + = Ländercode-Anzeige (nur gültig am Anfang der Zeichenfolge) **BEISPIEL** +44 schließt Kontakte im Vereinigten Königreich ein oder aus. **WICHTIG** : Wenn Sie eine Ein- oder Ausschlussliste exportieren, die eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) -Zeichen behandelt, behandelt Excel die Zahl als mathematischen Ausdruck. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte .CSV-Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie diese als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

PUT Ein-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei

```
{
```

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

POST Ein-/Ausschlussliste API

POST Ein-/Ausschlussliste ermöglicht es Ihnen, eine Liste von Kontakten zu erstellen, die in die Aufnahme aufgenommen oder von der Aufnahme ausgeschlossen werden sollen.

POST Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionAusschluss /API/rest/recording/inclusionAusschluss/<ID>
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten Sie QM
Inhaltstyp	application/JSON

POST Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussliste ID.
inclusionExclusionType	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlussart: 1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	N	Ganzzahl	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste" 1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer)

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	N	Zeichen folge	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen und das Pluszeichen (+) zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** 612822???? alle Nummern im Bereich 612 ein- oder ausschließt Code mit der 822-Börse. * = Beliebig viele Ziffern **BEISPIEL** 612* schließt alle Zahlen im Bereich 612 ein oder aus Code. + = Ländercode-Anzeige (nur gültig am Anfang der Zeichenfolge) **BEISPIEL** +44 schließt Kontakte im Vereinigten Königreich ein oder aus. **WICHTIG** : Wenn Sie eine Ein- oder Ausschlussliste exportieren, die eine internationale Vorwahl mit dem Pluszeichen (+) enthält, behandelt Excel die Nummer als mathematischen Ausdruck. Um diese Listen zu verwenden, konvertieren Sie die exportierte CSV-Datei in Text (.TXT), öffnen Sie die Datei in Excel, und definieren Sie diese als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ganzzahl	ID für die Richtung des Anrufs:

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

POST Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
inclusionExclusionListId	Einschluss-/Ausschlussliste
ID. inclusionExclusionType	Einschluss-/Ausschlussart: 1 = Inklusion 2 = Ausschluss
inclusionExclusionPatternType	Mustertyp der Ein-/Ausschlussliste: 1 = ANI (Anrufende Nummer) 2 = DNIS (Angerufene Nummer) 3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	Muster der Zahlen in der Einschluss-/Ausschlussliste. Auf diese Weise können Sie einen Zahlenbereich angeben, der ein- oder ausgeschlossen werden soll. Im Musterfeld sind zwei Platzhalterzeichen zulässig: ? = eine einzelne Ziffer **BEISPIEL** schließt 612822???? alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 mit der 822-Vermittlungsstelle ein oder aus. * = Beliebig viele Ziffern **BEISPIEL** 612* schließt alle Nummern in der Ortsvorwahl 612 ein oder aus.
inclusionExclusionCallDirection	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend

Feld	Beschreibung
	2 = Ausgehend 3 = Entweder

POST Einschluss-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei

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

DELETE Einschluss-/Ausschlussliste API

Mit der Einschluss-/Ausschlussliste löschen können Sie eine Einschluss-/Ausschlussliste löschen.

DELETE-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten Sie QM
Inhaltstyp	application/JSON

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen"

Das System reagiert auf eine erfolgreiche Löschung der Importpräferenz mit dem Status 200 OK.

Stellenangebote API

Dieser API erleichtert einfache Abfragen der letzten "X"-Aufzeichnungsaufträge, um Details zum Status des laufenden Auftrags sowie zu historischen Details des Abstimmungsauftrags bereitzustellen.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/reconciliation/Jobs
Methode	GET
Berechtigungen	Mandant verwalten
Inhaltstyp	Nicht zutreffend

Anforderungsfelder

Name	Beschreibung	Anmerkungen
Grenze	Die Anzahl der Aufträge, die zurückgegeben werden sollen	Standardwert = 1
Mandanten-ID	Der Mandant ID zu Abfrage von Abstimmungsjobs	Dieses Feld gilt nur für Systemadministratorkonten. Für Tenant-Administrator-Benutzer ist im Feld standardmäßig der Tenant ID des Benutzers eingetragen.

Antwortfelder

Feld	Typ	Beschreibung
ID	Numerisch	Job ID.
Mandanten-ID	Numerisch	Mandant ID für Job.
jobStartDate	Epoche	Startdatum des Auftrags:
jobEndDate	Epoche	Enddatum des Auftrags.

Feld	Typ	Beschreibung
jobStatus	Zeichenfolge	Auftragsstatus. Mögliche Werte: ▪ PLANMÄSSIG ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABGEBROCHEN ▪ FERTIG
minContactDate	Epoche	Minimales Kontaktdatum, nach dem gesucht wird.
maxContactDate	Epoche	Maximales Kontaktdatum, nach dem gesucht werden soll.
AufzeichnungenVerarbeitet	Numerisch	Anzahl der verarbeiteten Aufnahmen.
recordingsToProcess	Numerisch	Anzahl der zu verarbeitenden Aufzeichnungen.
cdrMatches	Numerisch	Anzahl übereinstimmender CDRs.
rootResultingInCcr	Numerisch	Anzahl der Stammaufzeichnungen, die zur Kontakterstellung geführt haben.
ccrsCreated	Numerisch	Anzahl der erstellten CCRs.
extensionTableMatches	Numerisch	Anzahl der Geräte, die mit Kontakten in diesem Abstimmungsauftrag übereinstimmen.
acdMatches	Numerisch	Anzahl der ACD Übereinstimmungen.
durchschnittlicher Erfolg	Numerisch (Millisekunden)	Die durchschnittliche Abschlusszeit für jede erfolgreich abgeglichene Stammaufzeichnung.
successCount	Numerisch	Anzahl der erfolgreich verarbeiteten Root-Aufzeichnungen.
successTotalTime	Numerisch (Millisekunden)	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung aller Stammaufzeichnungen benötigt wurde, die übereinstimmende Kontakte enthielten.
isScheduledJob	Wahr/Falsch	Der Auftrag wurde durch einen Zeitplan ausgelöst.
updatedDate	Epoche	Zeitstempel der letzten Aktualisierung des Auftrags.

Feld	Typ	Beschreibung
producerHostName	Zeichenfolge	Hostname des Computers, der den Auftrag erstellt hat.
consumerHostName	Zeichenfolge	Hostname der Maschine, die den Auftrag verbraucht hat.
contactReconciliationDuration	Numerisch (Sekunden)	Zeitdauer, die für den Abgleich von Kontakten benötigt wird.
realtimeEventDuration	Numerisch (Sekunden)	Dauer von Echtzeitereignissen.
nonRealtimeEventDuration	Numerisch (Sekunden)	Dauer von Nicht-Echtzeit-Ereignissen.
workflowDuration	Numerisch (Sekunden)	Dauer des Workflows.
Anzahl der Echtzeitereignisse	Numerisch	Anzahl der Echtzeitereignisse, die nach Auftrag verarbeitet werden.
numberOfNonRealtimeEvents	Numerisch	Anzahl der Nicht-Echtzeit-Ereignisse, die nach Auftrag verarbeitet werden.
Eigenschaften	Schlüssel-Wert-Zuordnung von Zeichenfolgen	Karte der Eigenschaften, die dem Auftrag zur Verfügung gestellt wurden.

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Anforderung.

```
Locken https://<your-Server>/API/rest/reconciliation/Jobs?limit=1
```

Antwort

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
    {
        "ID": 10250,
        "tenantId": 1,
```

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

Organisationsstruktur-APIs

Die Organisationsstruktur-APIs werden verwendet, um grundlegende Informationen zu einem Mandanten abzurufen oder zu erstellen.

Einer Person Rollen zuweisen API

Mit der Option Rollen zu einer Person zuweisen API können Sie die Rolle einer Person abrufen oder aktualisieren.

Einer Person Rollen zuweisen API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Methode	POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Der Name der Gruppe
parentGroupId	J	Eindeutiger ID der übergeordneten Gruppe.
Mannschaften	N	Liste der dem Team zugewiesenen Team-IDs.

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


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

```
                "groups":,
                { "ID":2,
                "name":"Tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Gemeinsame Gruppe API

Dieser API erstellt eine neue Gruppe mit den angegebenen Daten.

Common Group API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Methode	POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	JSON

Allgemeine Gruppe API Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Der Name der Gruppe
parentGroupId	J	Eindeutiges ID der übergeordneten Gruppe.
Mannschaften	N	Liste der dem Team zugewiesenen Team-IDs.

Organisationsstruktur Allgemein API (Drill-Down-Informationen)

Dieser API gibt ein JSON-Array zurück, das Informationen für jede Gruppe, alle Teams in jeder Gruppe und alle Agenten in jedem Team für den Bereich des Benutzers enthält.

Allgemeines API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Methode	GET
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Erlaubnisse

Allgemeine API-Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Erlaubnis	J	Berechtigungsname, für den Sie Berechtigungsinformationen für Gruppen und Teams auflisten möchten.

Allgemeine API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
groupId	Gruppe ID für die Teams im Array.
Name	Der Name der Gruppe.
displayId	Anzeige ID der Gruppe.
parentGroupId	ID der übergeordneten Gruppe der
angegebenen Gruppe. parentGroupName	Name der übergeordneten
Gruppe der angegebenen Gruppe. Mannschaften	Informationen zum
Team.	
personId	Person ID des Benutzers im angegebenen Team.
firstName	Vorname des Benutzers im angegebenen Team.
lastName	Nachname des Benutzers im angegebenen Team.

Name	Beschreibung
Mandanten-ID	Mandant ID des Benutzers im angegebenen Team.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Benutzers im angegebenen Team.
skillId	Skill ID des Benutzers im angegebenen Team.

Beispiel für eine gängige API JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Mandant 1
                Gruppe 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Mandant 1",
                "Teams":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Mandant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Mandant 1 Gruppe 1",
                                "agents":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "firstName":"al"
                                                "lastName":"dente", "groupId":4,
                                                "tenantId":2,
```

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

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

Gruppe API

Verwenden Sie diesen API, um alle Gruppen abzurufen, auf die der Benutzer Zugriff hat, oder um eine neue Gruppe zu erstellen.

Gruppe API Protokoll und URI

Gehen Sie zum Auflisten oder Erstellen aller Gruppen wie folgt vor, auf die der Benutzer Zugriff hat:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Methode	GET POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

So listen Sie eine bestimmte Gruppe auf oder erstellen eine bestimmte Gruppe:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Methode	GET POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Perameter	Die Gruppe ID, auf die der Benutzer Zugriff hat.

Anforderungsfelder Gruppe API - Alle Gruppen

Damit werden neue Gruppen erstellt, auf die der Benutzer Zugriff hat.

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Gruppe ID der Gruppe, die angezeigt werden soll.
Name	J	Der Name der Gruppe.
Aktiviert	J	Aktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
deaktiviert	N	Deaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Übergeordnete Gruppe	J	Name der übergeordneten Gruppe für die Gruppe.

Gruppe API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
ID	Gruppe ID der anzuzeigenden Gruppe.
Name	Der Name der Gruppe.

Beispiel für eine JSON-Datei der Gruppe API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Raketen",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Zugeordnete Widgets",
        },
        ...
]
```

Details für eine einzelne Gruppe:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Raketen",
                "aktiviert",1395205200000,
                "entavtiviert",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Gruppieren nach ID (mit Teams)

Mit der Option Gruppieren nach ID (mit Teams) API können Sie Informationen für die angegebene Gruppe (einschließlich der zugehörigen Teams) auflisten, die angegebene Gruppe aktualisieren oder das Team löschen.

Gruppieren nach ID (mit Teams) Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Methode	GET POST LÖSCH EN
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Gruppen-ID

Gruppieren nach ID (mit Teams) Anforderungsfelder

Die Methode POST aktualisiert den angegebenen Gruppendatensatz.

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name der Gruppe, die aktualisiert werden soll.
parentGroupId	J	Name der übergeordneten Gruppe für die neue Gruppe.

Gruppieren nach ID (mit Teams) Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
ID	Gruppe ID die angezeigt werden soll.
Name	Name der Gruppe, die angezeigt werden soll.
Aktiviert	Die Zeit seit der Gruppenaktivierung in Epochenmillisekunden.

Name	Beschreibu
deaktiviert	Die Zeit seit der Deaktivierung der Gruppe in Epochenmillisekunden.
parentGroupId	Name der übergeordneten Gruppe für die Gruppe.
Teams	Detaillierte Informationen zu den Teams innerhalb der Gruppe.
Name	Teamname.
groupId	Gruppe ID für das Team.

Beispiel für eine JSON-Datei "Gruppieren nach ID (mit Teams)

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Mandant 1 Gruppe 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "Mannsch
                aften": [
                        {
                                "name":"Mandant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Mandant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                          ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppen-Person API

Mit der Gruppe API können Sie eine Person anzeigen, neu zuweisen und zu einer Gruppe hinzufügen.

Gruppen-Person API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/Person/
Methode	GET PUT POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	groupId – ID der Gruppe, der die Personen angehören

Gruppenperson API Anforderungsfelder

Weisen Sie eine Person einer Gruppe neu zu und geben Sie nach der Neuzuweisung alle Benutzer in dieser Gruppe zurück.

Name	Req?	Beschreibung
personId	J	Person ID des Benutzers in der Gruppe.

Antwortfelder für Gruppenperson API

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
firstName	Vorname der Person in der Gruppe.
lastName	Nachname der Person in der Gruppe.
personId	Person ID des Benutzers in der Gruppe.

Beispiel für eine JSON-Datei mit Gruppenperson API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


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

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



        },
        ...
]
```


Gruppe (mit Bereich) API

Mit der Option Gruppe (mit Bereich) API können Sie eine Gruppe anzeigen und erstellen.

Gruppe (mit Bereich) API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Methode	GET POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Permission – Name des Bereichs der Gruppe.

Gruppe (mit Bereich) API Anforderungsfelder

Die Methode POST erstellt eine Gruppe in der angegebenen übergeordneten Gruppe.

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Der Name der Gruppe.
parentGroupId	J	ID der übergeordneten Gruppe.

Gruppe (mit Bereich) API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
Name	Der Name der Gruppe.
ID	ID der Gruppe.

Gruppe (mit Bereich) API Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
    {
            "name":"Mandant 1 Gruppe 1", "groupId":1,

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

    }
    ...
]
```

Berechtigungen API

Verwenden Sie Berechtigungen API, um alle verfügbaren Berechtigungen für eine Gruppe abzurufen.

Berechtigungen API Protokoll und URI

Gehen Sie zum Auflisten oder Erstellen aller Gruppen wie folgt vor, auf die der Benutzer Zugriff hat:

URI	/API/rest/org/permissions/
Methode	GET
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Berechtigungen API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
ID	ID der spezifischen Berechtigung.
Name	Name der Berechtigung.

Beispiel für eine JSON-Datei mit Berechtigungen API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"Aufzeichnung exportieren",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"AlertOnApprovalRequired",
        },
        ...
]
```

Person API

Die Person API zeigt eine neue Person (Benutzer) in Webex WFO an oder erstellt sie.

Person API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/Person
Methode	POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Person API Anforderungsfelder

Die Methode POST erstellt eine neue Person/einen neuen Agenten. Rollen sind für die neue Person nicht erforderlich. Standardmäßig wird ihnen die Standardagentenrolle zugewiesen. Die groupId ist nicht erforderlich. Standardmäßig wird der Standardwert "Team" verwendet, und Personendetails werden nur benötigt, wenn für den Benutzer eine Planung erforderlich ist. Ansichten sind nicht erforderlich. Die Standardansicht wird verwendet.

Name	Req?	Beschreibung
firstName	J	Vorname der neuen Person.
lastName	J	Nachname der neuen Person.
E-Mail	J	Die E-Mail-Adresse der neuen Person.
Zeitzone	J	Zeitzone der neuen Person.
acdId	J	ACD der neuen Person.
enabledForScheduled	J	Folgt dem Kontrollkästchen, das auf der Seite zum Bearbeiten/Erstellen eines Benutzers angezeigt wird. Wird von WFM anstelle von Agentendetail verwendet, um zu bestimmen, ob die neue Person eingeplant werden soll.
agentDetail		Stellt Details für die neue Person bereit
SkillMappings	N	Listet die Kompetenzzuordnungen des Benutzers auf.
Ausnahmen	N	Listet die Ausnahmen des Benutzers auf.
Ansichten	N	Definiert die Ansichtseinstellungen des Benutzers.
viewId	N	Benutzeransicht ID.
mainView	N	Gibt an, ob die angegebene Ansicht ID die Hauptansicht des Benutzers ist

Name	Req?	Beschreibung
		ansehen. True = Hauptansicht des Benutzers False = Hauptansicht des Benutzers nicht
Arbeitsschichten	N	Schichteinstellungen des Benutzers.
workShiftId	N	Schicht des Benutzers ID.
shiftWeekStart	N	Datum, an dem die Schichtwoche des Benutzers beginnt.

Beispiel für eine Person API JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "email": "al.dente@Domain.com",
    "password": "123456789",
    "timeZone": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
             "Ausnahmen": [ 1,
                    2
            ],
            "Ansichten": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

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


Person von ID API

Mit der Person nach ID API. können Sie detaillierte Informationen zu einem bestimmten Benutzer anzeigen oder aktualisieren. Es kann auch verwendet werden, um einen bestimmten Benutzer zu löschen.

Person nach ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/Person/<personId>
Methode	GET PUT
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	personId

Person nach ID API Anforderungsfeldern (PUT-Methode)

Die Methode PUT erstellt die detaillierten Informationen des angegebenen Benutzers.

WICHTIG Wenn der Benutzer, den Sie mit der Methode PUT erstellen, in Ihrem ACD enthalten ist, erstellt Webex WFO bei der nächsten Synchronisierung des ACD ein doppeltes Personenprofil. Sie müssen den Befehl
Funktion "Person zusammenführen", um diese Personenprofile zusammenzuführen.

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Person ID des Benutzers.
acdId	J	ID der ACD des Benutzers.
acdServerId	J	Der Server ACD ID als Zeichenfolge. Das kann die ID auf der Seite ACD Konfiguration in Webex WFO konfiguriert, oder eine der folgenden Optionen: ▪ Für Systeme, die die Unified CCE verwenden, ist dies und ist das Peripheriegerät ID. Für Systeme, die ein Avaya CM/CMS, verwenden, ist dies erforderlich und ist das CMS ACD ID.
firstName	J	Vorname des Benutzers.
lastName	J	Nachname des Benutzers.
E-Mail	J	E-Mail-Adresse des Benutzers.
displayId	J	Benutzername wie in Webex WFO angezeigt.
Aktiviert	J	Datum, an dem die Person aktiviert wurde.
deaktiviert	N	Datum, an dem die Person deaktiviert wurde
groupId	J	ID der Gruppe des Benutzers.
Zeitzone	J	Zeitzone des Kontakt-Centers des Benutzers.
enabledForScheduling	N	Wenn der Wert auf "True" festgelegt ist, verwendet Webex WFO dieses Feld anstelle von "Agent" Detail, um zu bestimmen, ob der Benutzer eingeplant werden soll.
agentDetails	N	Liste mit Details für den Benutzer.
aktiv	N	Gibt an, ob der Benutzer aktiv ist.
companyStartDate	N	Datum, an dem der Benutzer die Arbeit im Unternehmen aufgenommen hat.

Name	Req?	Beschreibung
departmentStartDate	N	Datum, an dem der Benutzer die Arbeit in der Abteilung aufgenommen hat.
terminationDate	N	Letztes Datum, an dem der Benutzer für das Unternehmen gearbeitet hat.
agentRank	N	Rang des Benutzers in der Abteilung.
SkillMappings	N	Listet die Kompetenzzuordnungen des Benutzers auf.
ID	N	Kompetenzzuordnung ID.
Name	N	Name der Kompetenzzuordnung.
Arbeitsschichten	N	Schichteinstellungen des Benutzers.
workShiftId	N	Schicht des Benutzers ID.
workShiftName	N	Name der Schicht des Benutzers.
shiftWeekStart	N	Datum, an dem die Schichtwoche des Benutzers beginnt.
Ausnahmen	N	Listet die Ausnahmen des Benutzers auf.
ID	N	ID der Ausnahme des Benutzers.
Name	N	Name der Ausnahme des Benutzers.
Datum	N	Datum der Benutzerausnahme.
anfangen	N	Startdatum der Ausnahme des Benutzers.
Ende	N	Enddatum der Ausnahme des Benutzers.
durationHours	N	Anzahl der Stunden für die Ausnahme des Benutzers.
ganzer Tag	N	Gibt an, ob die Ausnahme für einen ganzen Tag gilt: True = Ganztägige Ausnahme Falsch = weniger als eine ganztägige Ausnahme
bezahlt	N	Gibt an, ob die Ausnahme bezahlt wird. Wahr = Bezahlte Ausnahme

Name	Req?	Beschreibung
		Falsch = Unbezahlte Ausnahme
Ansichten	N	Definiert die Ansichtseinstellungen des Benutzers.
viewId	N	Benutzeransicht ID.
Name	N	Ansichtsname des Benutzers.
mainView	N	Gibt an, ob es sich bei der angegebenen Ansicht ID um die Hauptansicht des Benutzers handelt. True = Hauptansicht des Benutzers False = Abweichung von der Hauptansicht des Benutzers

Person nach ID API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
firstName	Vorname des Benutzers.
lastName	Nachname des Benutzers.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Benutzers.
Zeitzone	Zeitzone des Kontakt-Centers des Benutzers.
acdId	Benutzer ACD ID.
groupId	Gruppen-ID des Benutzers
enabledForScheduling	Wenn der Wert auf "True" festgelegt ist, verwendet Webex WFO dieses Feld anstelle von "Agentendetails", um Legen Sie fest, ob der Benutzer eingeplant werden soll.
AgentDetail	Listet detaillierte Informationen für den Benutzer auf.
SkillMappings	Listet die Kompetenzzuordnungen des Benutzers auf.
Ausnahmen	Listet die Ausnahmen des Benutzers auf.
Ansichten	Definiert die Ansichtseinstellungen des Benutzers.

Feld	Beschreibung
viewId	Definiert die Ansicht des Benutzers ID.
mainView	Legt fest, ob die angegebene Ansicht ID die Hauptansicht des Benutzers ist.
Arbeitsschichten	Definiert die Schichteinstellungen des Benutzers.
workShiftId	Definiert die Schicht ID des Benutzers.
shiftWeekStart	Legt das Datum der Schichtwoche des Benutzers fest.

Beispiel für eine JSON-Datei Person nach ID API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


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

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


Zeitzone der Person API

Die Zeitzone der Person API listet die konfigurierte Zeitzone der angegebenen Person auf.

Zeitzone der Person, API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/Person/<personId>/timezone
Methode	GET
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	personId

Zeitzone der Person API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
ID	Zeitzone ID für den Benutzer.
Name	Name der Zeitzone des Benutzers.

Beispiel für eine JSON-Datei API Zeitzone der Person

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
    {
            "ID":"GMT-6:00",
            "name":"Zentrale Zeitzone"
    }
```

Rollen API

Mit der Rolle API können Sie alle Rollen eines Tenants lesen.

Rollen API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Methode	GET
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Mandanten-ID

Rollen API Anforderungsfelder

Die Methode POST erstellt die angegebene Rolle für den Mandanten.

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name der neuen Mandantenrolle.
Mandanten-ID	J	Besitzerrolle ID der neuen Rolle zugeordnet.
Erlaubnisse	J	Berechtigungen, die der neuen Rolle zugewiesen sind.
ID	J	Berechtigung ID für die neue Rolle.
Name	J	Name der Berechtigung für die neue Rolle.

Rollen API Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in den folgenden Tabellen definiert sind.

Die folgenden Felder werden beim Abrufen aller Rollen für einen Besitzer zurückgegeben:

Feld	Beschreibung
ID	Mandantenrolle ID.
Name	Der Besitzerrolle zugeordneter Name ID.

Die folgenden Felder werden zurückgegeben, wenn eine bestimmte Rolle für einen Besitzer abgerufen wird:

Feld	Beschreibung
ID	Mandantenrolle ID.
Name	Der Besitzerrolle zugeordneter Name ID.
Berechtigungen	Berechtigungen, die der Rolle zugewiesen sind.
ID	Berechtigung ID für die Rolle.
Name	Name der Berechtigung für die Rolle.

Beispiel für eine JSON-Datei API Rollen

Im Folgenden finden Sie Beispiele für formatierte JSON-

Antworten. Auflistung aller Besitzerrollen:


```
[
    {
            "ID":20
            "name":"VORGESETZ
            TER"
    },
    {
            "ID":21
            "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

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

Auflisten von Berechtigungen für eine bestimmte Rolle:

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

Team API

Mit dem Team API können Sie neue Teams erstellen und einer Gruppe zuweisen.

Team API Protokoll und URI

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

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Team API Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name des neuen Teams.
parentGroupId	J	ID der Gruppe, der das neue Team zugewiesen wird.
Benutzer	N	IDs der Benutzer, die dem neuen Team zugewiesen sind.

Beispiel für eine JSON-Datei mit Team API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

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

Teams nach ID (mit Agenten)

Das Team nach ID (mit Agent) API erstellt eine Liste der Agenten in einem Team oder aktualisiert die Informationen eines Teams.

Teams nach Protokoll ID (mit Agenten) und URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Methode	GET PUT LÖSCH EN

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	teamI

Teams nach ID (mit Agenten) - Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name des Teams, das hinzugefügt werden soll.
parentGroupId	J	Name der übergeordneten Gruppe des neuen Teams.

Teams nach ID (mit Agenten) Antwortfelder

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Feld	Beschreibung
ID	Mieterteam ID.
Name	Name des Mandantenteams.
Aktiviert	Teamaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Deaktiviert	Teamdeaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Übergeordnete Gruppe ID	Mandant ID für die Gruppe, zu der das Team
gehört Agenten	Detailinformationen zu den Agenten im Team.
Person ID	ID des Agenten.
Mandant ID	ID des Tenants.
ACD-ID	ID der ACD des Tenants.
Vorname	Vorname des Agenten.
Nachname	Nachname des Agenten.

Feld	Beschreibung
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Agenten.
Anzeige ID	Mandantenanzeige ID für den Agenten.
Gruppen-ID	Gruppe ID für den Agenten.
Aktiviert	Agentenaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Deaktiviert	Deaktivierungszeit des Agenten in Epochenmillisekunden.
Ist synchronisiert?	Definiert, ob der Agent aus einem ACD synchronisiert wird. True = Agent wird mit ACD synchronisiert. Falsch = Agent wird nicht von ACD synchronisiert.
Zeitzone	Zeitzone, in der sich das Team befindet.
AD-Anmeldung	Active Directory Anmeldename.

Beispiel für eine JSON-Datei Teams nach ID (mit Agenten)

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Mandant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":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,
"tenantId":4,
"acdId":24, "firstName":"max",
"lastName":"kräftig",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Team (mit Scope)

Mit der Option Team (mit Bereich) API können Sie eine Reihe von Teams innerhalb Ihres Bereichs auflisten oder ein Team in der angegebenen Gruppe erstellen.

Team (mit Bereich) Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Methode	GET POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Erlaubnis

Anforderungsfelder für Team (mit Bereich)

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name des zu erstellenden Teams.
Übergeordnete Gruppe	J	Übergeordnete Gruppe, der das neue Team angehören wird.

Antwortfelder für Team (mit Bereich)

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
Name	Name des zu erstellenden Teams.
Gruppen-ID	Übergeordnete Gruppe, der das neue Team angehören wird.

Beispiel für eine JSON-Datei "Team (mit Bereich)"

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.

```
[
        {
```

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


Mieter API

Mandant API zeigt eine Liste aller Mandanten in Ihrem Bereich an oder erstellt einen Mandanten.

Tenant API Protokoll und URI

URI	/API/rest/org/tenant
Methode	GET POST
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Mandant API Anforderungsfelder

Die GET-Methode liest alle Rollen einer bestimmten Person, die Gruppen zugeordnet sind. Das Ergebnis ist ein Array von Rollen, und jede Rolle verfügt über ein Array von Gruppen.

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name des Besitzers.
Aktiviert	J	Aktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
deaktiviert	N	Deaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.

Antwortfelder für Mandant API

Die JSON-Ausgabe enthält Felder, die in der folgenden Tabelle definiert sind.

Name	Beschreibung
Name	Name des Besitzers.
Aktiviert	Aktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Deaktiviert	Deaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.

Beispiel für eine JSON-Datei API Mandant

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwort.


```
[
        {
                "name":"Mandant 1", "aktiviert":1395032400000,
                "deaktiviert":32503615200000,
        },
        {
                "name":"Mandant 2", "aktiviert":1395035860000,
                "deaktiviert":3350369990000,
        },
]
```

Steuerelemente für die Aufnahme API

Die Aufzeichnungssteuerelemente API sind auf Serverebene und in der Benutzeroberfläche der Webex WFO-Anwendung vorhanden. Es bietet Benutzern die Möglichkeit, eine externe Anwendung zu erstellen, die mit dem Webex WFO verbunden ist.

HINWEIS Die Recording Controls Authentication API ermöglicht es Benutzern, Anwendungen von Drittanbietern in Recording Controls zu integrieren. Wenn Sie diesen API verwenden, ist das Ziel für Recording Controls

Ist ein Datenserver und nicht der Webex WFO Webdienst.

Informationen zur Verwendung der Recording Controls Authentication API finden Sie unter Anmelden bei den Recording Controls API.

Die API bewirkt Folgendes:

- Markiert Anrufe zur Aufzeichnung und Aufbewahrung: Unterstützt den timestamp-Parameter. Der Zeitstempel wird verwendet, um den aktiven CCR für den Anruf zu finden.
- Pausiert und setzt eine Aufzeichnung fort – Unterstützt den timestamp-Parameter. Zu den Integrationen, die den Befehl pause and resume nicht unterstützen, gehören Cisco Webex Contact Center und UJET.
- Fügt benutzerdefinierte Metadaten an Anrufe an: Unterstützt den timestamp-Parameter. Der Zeitstempel wird verwendet, um den aktiven CCR für den Anruf zu finden.
- Segmentiert (trennt) Aufzeichnungen: Der Parameter "Zeitstempel" wird nicht unterstützt.
- An- und Abmeldung an Telefonen (nur Agentenaufzeichnung – wird für Gateway-Aufzeichnung nicht unterstützt) – Der Zeitstempelparameter wird nicht unterstützt.
- Startet und stoppt die Bildschirmaufzeichnung: Der Parameter "Zeitstempel" wird nicht unterstützt.

BEISPIEL Im Folgenden finden Sie einen Beispieltext mit einem Zeitstempel.

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

Wobei 1681316746000 die Anzahl der Millisekunden seit der "Epoche" angibt. GMT: Mittwoch, 12. April, 2023 4:25:46 PM

Aufzeichnungssteuerelemente API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<Befehl>

Methode	POST
Berechtigungen	Steuerelemente für die Aufzeichnung
Inhaltstyp	application/JSON

URI Anforderungsparameter

Der <command>-Teil der URL gibt den Aufzeichnungssteuerungsbefehl an, den Sie ausgeben. Die verfügbaren Befehle sind unten aufgeführt.

Abfrageparameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdId	N	Zeichenfolge	Die ID des Agenten in der ACD als Zeichenfolge. **HINWEIS** Der **Parameter acdServerId** ist erforderlich, wenn Sie den **Parameter acdId** verwenden. **HINWEIS:** Wenn Sie die tatsächlich von Cisco generierte und gespeicherte **acdServerId** verwenden, werden die acdId **und** die **acdServerId** verwendet, um den Benutzer zu identifizieren. **HINWEIS** Die **Felder acdId**, **acdServerId** und **acdServerType** müssen in einem Metadatenobjekt im Text der Anforderung enthalten sein. Andere dokumentierte Felder müssen über die URL übergeben werden
acdServerId	N	Zeichenfolge	Die ID des Servers für die ACD als Zeichenfolge. Dies kann die ID auf der Seite ACD Konfiguration in Webex WFO oder eine der folgenden Optionen konfiguriert ist: ▪ Bei Systemen, die die Unified CCE verwenden, ist dies erforderlich und die ID des Peripheriegeräts.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdServerType	N	Zeichenfolge	Der konfigurierte Typ von ACD. **HINWEIS:** **acdServerType** ist erforderlich, wenn **acdServerId** kein von Cisco generierter und gespeicherter Wert ist.
active_call_only	N	Boolesch	Der Standardwert ist "false". Metadaten- und Tag-Befehle können angewendet werden auf Entweder der aktive Anruf oder der zuvor beendete Anruf. Wenn die active_call_only Flag auf **true**, einen Metadaten oder ein Tag gesetzt ist wird nur angewendet, wenn gerade ein Anruf ausgeführt wird. Wenn kein Anruf durchgeführt wird, wird der Befehl ignoriert. VORGABE = FALSCH
ccrId	N	Zeichenfolge	Die eindeutige ID für den Anrufkontaktdatensatz. Ermöglicht das Hinzufügen von Metadaten nach Abschluss eines Anrufs. **BEISPIEL** POST Anfrage: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Inhalt: JSON Anforderungstext: { "Metadaten" : [{"name":"Ticket-id-Key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-Key", "Wert" : "321XYZ"}] }

Feld	Req?	Typ	Beschreibung

Gerätename	N		Ermöglicht es Ihnen, das Feld "Benutzername" zu umgehen.
			Eine Aufzeichnungssteuerungsanforderung ausgeben, ohne
			den Benutzernamen von
			an den jeweiligen Benutzer, wenn Sie den Gerätenamen des Telefons kennen
			, die dem Benutzer in den "Gerätezuordnungen" zugeordnet ist
			Seite von Webex WFO. Dies bietet Ihnen eine zusätzliche Möglichkeit,
			Verknüpfen Sie eine Aufzeichnungssteuerungsanforderung mit dem Anruf eines Benutzers, wenn Sie
			Ich kenne nur den Gerätenamen. Dies kann als POST
			Methode.
			
			BEISPIEL
			POST Anfrage:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Anforderungstext:
			{
			"deviceName": "SEP000CH0724412"
			}
			
			Antwort:
			{
			"description": "Befehl PAUSE erfolgreich
			für Evelyn Bryant gesendet", "personId":
			123,
			"Zeitstempel": 1624657998751
			}

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
personId	N	Zeichenfolge	Gibt den Benutzer an, für den der Aufzeichnungssteuerungsbefehl API gelten soll. Wenn der Parameter personId nicht angegeben wird, verwendet Webex WFO den authentifizierten Benutzer, der den Befehl ausgegeben hat. Wenn Sie eine Benutzer-ID angeben, muss es sich um eine Person im Bereich des authentifizierten Benutzers handeln. Die Benutzer-ID ist eines von drei Formaten. Die Verarbeitung bestimmt, welches Format verwendet wird, basierend auf der Analyse des Inhalts. ▪ Person ID: Eine eindeutige Kennung von WfoPerson.id ▪ AD-Anmeldung: Eine Domäne\Benutzername (erfordert "\"). ▪ E-Mail-Adresse: Eine E-Mail-Adresse (erfordert "@"). **HINWEIS** Ein umgekehrter Schrägstrich ("\") kann nur als Parameter hinzugefügt werden. Sie kann nicht in die <personId> Es sei denn, es ist parametrisiert (<?personId=Domäne\Benutzername>), wenn ein Windows-Anmeldewert verwendet wird. **BEISPIEL** Wenn Sie eine personId verwenden, sieht die Anforderung wie folgt aus: API/rest/aufzeichnungssteuerelemente/user/<personId>/<Befehl>

Die Aufzeichnung steuert die Authentifizierung API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Methode	POST
Berechtigungen	Steuerelemente für die Aufzeichnung
Inhaltstyp	application/JSON

HINWEIS Informationen zur Metadatensyntax finden Sie unter Recording Controls API Request Commands.

Anmelden bei den Aufzeichnungssteuerelementen API

Derzeit unterstützt die Aufzeichnungssteuerelemente API Cisco oder andere Geräte, die für die Verwendung von Aufzeichnungssteuerelementen konfiguriert sind. Gehen Sie wie folgt vor, um die Recording Controls API zu verwenden:

1. Starten Sie den Recording Controls-Service auf einem Gerät. Der Server gibt die Anmeldeseite zurück.

   HINWEIS Cisco Telefone verwenden XML, um alle Dienste anzuzeigen.

2. Geben Sie Ihre Anmeldedaten ein. Webex WFO übergibt Anmeldeinformationen an das Tomcat-Servlet auf dem Datenserver, das im Namen Ihres Geräts eine /API/rest/authorize POST-Anforderung an den Anwendungsserver sendet.

   Nachdem der Datenserver die Antwort 200 – Erfolgreich vom Anwendungsserver empfangen hat, speichert er die Sitzungscookies und sendet das Gerät an die Hauptseite für die Aufzeichnungssteuerung.

3. Auf der Hauptseite können Sie die folgenden Befehle auswählen:

   - Abmeldung
   - Pause
   - Fortsetzen
   - Segmentieren & Speichern
   - Segmentieren & Löschen
   - Metadaten
   - Etikett
   - Bildschirmstart
   - Bildschirmstopp
   - Anrufstatus

   Wenn Sie eine Auswahl treffen, wird die Anforderung erneut über den Datenserver an den Anwendungsserver weitergeleitet. Der Datenserver fügt die Session-Cookies hinzu, die gespeichert werden, wenn Sie sich anmelden.

   HINWEIS Der timestamp-Parameter für die Befehle pause und resume wird unterstützt.

WICHTIG Der **Befehl Segmentieren und Speichern** teilt den Kontakt auf, sodass zwei Kontakte entstehen. Mit dem **Befehl "Segmentieren und löschen** " wird das vorherige Segment sofort gelöscht und ein neuer Kontakt erstellt. Der gelöschte Teil des segmentierten Aufrufs wird nicht in den Papierkorb verschoben.

Abmelden von den Aufzeichnungssteuerelementen API

Sie können die Steuerelemente für die Aufzeichnung so lange verwenden, bis während die Sitzung abläuft oder Sie "Abmelden" **auswählen**. Die Vorgehensweise bei der Abmeldung ist die gleiche wie bei der Anmeldung.

Steuerelemente für die Aufzeichnung API Anforderungsbefehle

Der Anforderungstext ist ein JSON-Objekt. Für einige Befehle sind zusätzliche Parameter erforderlich, oder optional. Diese werden im Anforderungstext angegeben. Wenn keine zusätzlichen Parameter erforderlich sind, sollte ein leeres JSON-Objekt gesendet werden ({}).

Befehl	Gateway Aufzeichnung	Intelligenter Desktop Aufzeichnung	Signalisierungsserver Aufzeichnung	Beschreibung
Einloggen			X	Melden Sie den Benutzer mit der angegebenen Durchwahl am Gerät an. Verknüpft den Benutzer mit dem Gerät für das Hoteling. Folgende Parameter werden im Anforderungstext unterstützt: Durchwahl (Zeichenfolge) – Durchwahl des Telefons, bei dem die Anmeldung erfolgen soll Beispiel für einen Anforderungstext: { "Erweiterung" : "1234" }
Abmeldung			X	Melden Sie den Benutzer mit der angegebenen Durchwahl vom Gerät ab. Entfernt die Zuweisung des Benutzers zum Hotelgerät. Folgende Parameter werden im Anforderungstext unterstützt:

extension (string) – Erweiterung der

Befehl	Gateway Aufzeichnung	Intelligenter Desktop Aufzeichnung	Signalisierungsserver Aufzeichnung	Beschreibung
				Telefon für Abmeldung Beispiel für einen Anforderungstext: { "Erweiterung" : "1234" }

Metadaten	X	X	X	Hängt Metadaten an den aktiven Anruf an.
				
				Wenn kein aktiver Anruf vorhanden ist und active_call_ nur false ist, werden Metadaten an den vorherigen Anruf angehängt. Folgende Parameter werden im Anforderungstext unterstützt:
				
				Metadaten (Array von Objekten)
				
				▪ Name (Zeichenfolge) – Metadatenschlüssel
				▪ Wert (Zeichenfolge) – Metadatenwert
				
				Beispiel für einen Anforderungstext:
				
				{
				"metadata" : [{"name" : "benutzerdefinierter-datenschlüssel", "wert" : "Meine benutzerdefinierten Daten"}]
				}

Pause	X	X	X	Bildschirm- und Audioaufzeichnung anhalten Für den aktiven Anruf. **HINWEIS** Wenn eine Gateway-Aufzeichnung verwendet wird, werden Pausenereignisse eingefügt In Audioaufzeichnungen während der Abstimmungsprozesse. Wenn die Aufzeichnung bereits angehalten ist, wird dieser Befehl ignoriert.

Befehl	Gateway Aufzeichnung	Intelligenter Desktop Aufzeichnung	Signalisierungsserver Aufzeichnung	Beschreibung
Fortsetzen	X	X	X	Setzen Sie die Bildschirm- und Audioaufzeichnung des aktiven Anrufs fort. Wenn die Aufzeichnung nicht angehalten wird, wird dieser Befehl ignoriert.
Segment		X	X	Starten Sie ein neues Segment für den aktiven Anruf. Unterstützte Parameter im Anforderungstext: **delete (Zeichenfolge):** Gibt an, ob die Datei vorheriges Segment ▪ Werte = wahr oder falsch ▪ Die Standardeinstellung lautet false (Segment speichern) ▪ Wenn true, wird das vorherige Segment im Anruf sofort gelöscht. ▪ Wenn false, wird der Workflow für das Ende der Interaktion im vorherigen Segment wie ein normaler Anruf verarbeitet. Beispiel für einen Anforderungstext: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Starten Sie eine Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm angezeigt wird. ▪ Wenn eine reguläre Anrufaufzeichnung ausgeführt wird, wird eine separate Aufzeichnung erstellt, die nur auf dem Bildschirm angezeigt

	wird. ▪ Wenn bereits eine andere Bildschirmaufzeichnung initiiert wurde, wird diese

Befehl	Gateway Aufzeichnung	Intelligenter Desktop Aufzeichnung	Signalisierungsserver Aufzeichnung	Beschreibung
				Befehl wird ignoriert.
Stop_Screen		X	X	Beenden einer Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm angezeigt wird. Wenn nein Bildschirmaufzeichnung ausgeführt wird, Befehl wird ignoriert.
Etikett	X	X	X	Der Grund für den aktiven Anruf wird auf gekennzeichnet. Wenn kein aktiver Anruf vorhanden ist und active_call_only falsch ist, wird sich das ändern Der Grund für den vorherigen Anruf.
call_status			X	Gibt eine Antwort zurück, die angibt, ob der CTI-Signalisierungsdienst einen Aufruf erkennt für den Benutzer. Wenn der aktuelle Anruf für die Der Benutzer hat einen Anruf-Kontakteintrag aufgezeichnet in die Datenbank, die ID für diesen Anrufkontakt -Datensatz wird ebenfalls zurückgegeben. In der Anforderung unterstützte Parameter Körper: ▪ ani (Zeichenfolge) – Aktiver Anruf Information gibt nur dann true zurück, wenn Die ANI-Übereinstimmung des aktuellen Anrufs stimmt überein. ▪ dnis (Zeichenfolge) – Aktiver Anruf Information gibt nur dann true zurück, wenn Die DNIS-Werte des aktuellen Anrufs stimmen überein. Beispiel für einen Anforderungstext: { "ani" : "1234" }

Dieser Befehl gibt zwei Attribute als Antwort auf die Anforderung zurück.

- callActive (boolean) – True, wenn die

Befehl	Gateway Aufzeichn	Intelligenter Desktop	Signalisierungsserver	Beschreibu
				CTI Signaling Service hat einen Anruf für den Benutzer erkannt. ▪ contactId (integer) – Gibt den Webex WFO Kontakt ID für den Webex WFO Kontakt des Anrufs zurück, sofern vorhanden. Beispiele für Antwortattribute: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Verwenden der Steuerelemente für die Aufzeichnung über die Befehlszeile

Sie können die Befehlszeile verwenden, um Recording Controls-Befehle zu senden.

HINWEIS Wenn Sie sich für die Verwendung der Befehlszeile entscheiden, müssen die Befehle und Werte mit den konfigurierten Befehlen und Werten übereinstimmen. Wenn sie nicht übereinstimmen, hat der Befehl keine Auswirkungen.

In der folgenden Tabelle sind die Befehle und die zugehörigen Befehlszeilenformate aufgelistet. Bei diesen Befehlen muss die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden.

Befehl	Format
Metadaten	Legen Sie den Wert eines definierten Metadatenschlüssels fest, der mit dem aktuellen Kontakt verknüpft werden soll. Der Schlüssel darf nicht leer sein. Wenn der Zeichenfolgenwert des Schlüssels nicht mit einem vordefinierten Metadatenschlüssel im System übereinstimmt, wird er ignoriert. Der Wert ist optional. (Der zweite senkrechte Strich in der Zeichenfolge muss noch vorhanden sein.) Wenn das Feld leer gelassen wird, wird davon ausgegangen, dass Sie den Wert des Schlüssels auf eine leere Zeichenfolge oder den numerischen Wert Null festlegen möchten. Das Format des Werts muss mit dem Format des Schlüssels übereinstimmen, den er festlegt. Zu den Formaten gehören Zeichenfolge, Zahl und Datum.

dcc -c "Metadaten|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Befehl	Format
Pause	Unterbrechen Sie vorübergehend die Aufzeichnung von Desktop-Daten, Audio und Bildschirm. Alle Medien, die aktiv erfasst werden, werden angehalten, wenn dieser Befehl ausgegeben wird. Der Dienst beendet das Schreiben von Daten in die Erfassungsdateien. Im Fall der Desktop-Analysedaten werden weiterhin Daten geschrieben, aber alle Tastendruckereignisse führen dazu, dass die jeweilige Taste gedrückt wird, um als Sternchen in die Erfassungsdatei geschrieben zu werden. **HINWEIS** Wenn Gateway-Aufzeichnungen verwendet werden, werden während der Abstimmungsprozesse Pausenereignisse in Audioaufzeichnungen eingefügt. Mit diesem Befehl können Sie Nur-Bildschirm-Aufzeichnungen anhalten: dcc -c Pause
Heranholen	Setzt die zuvor angehaltene Medienaufnahme fort. dcc -c fortsetzen
Segmentstart	Starten Sie ein neues Segment für den aktiven Anruf. DCC-C-Segment
Segment-Stopp	Beendet einen neuen Segmentkontakt für den aktiven Anruf. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<zugeordnet>|<löschen> **BEISPIEL** Für Segment und Löschen: dcc -c segment||||STIMMT
Etikett	Senden einer Prüfnachricht mit dem TAG-Befehl, dem Benutzernamen und dem Zeitstempel .dcc-Tag -c

Vereinfachte Aufzeichnungssteuerung API

Wenn vereinfachte Aufzeichnungssteuerungen eingerichtet sind, verwendet Webex WFO die Authentifizierung des Datenservers, um API-Anforderungen zur Aufzeichnungssteuerung zu verarbeiten. Daher müssen Benutzer keinen Benutzernamen und kein Kennwort angeben, wenn sie Recording Controls-Befehle ausgeben. Die Anforderung wird mithilfe der Methode GET oder der Methode POST an die URL des Datenservers Webex WFO gesendet.

Protokoll und URI

URI	ERHALTEN: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<Server des Agenten ACD ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<Befehl>
Methode	GET und POST
Berechtigungen	Steuerelemente für die Aufzeichnung
Inhaltstyp	application/JSON

GET-Beispiel

BEISPIEL

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

Wo im obigen Beispiel

- <Datenserver IP>— Geben Sie die IP Adresse des Datenservers ein.
- <Befehl> — Geben Sie einen Befehl ein, z. B. Pause, Fortsetzen oder Tag. Die vollständige Liste der Befehle finden Sie in der folgenden Tabelle.
- <ACD ID> des Agenten – Geben Sie die ACD ID des Agenten ein.

- <Server ACD des Agenten ID> – Geben Sie den Server ID des ACD des Agenten ein. Den ACD Server ID finden Sie unter Anwendungsverwaltung > ACD Konfiguration

POST Beispiel

BEISPIEL

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

Wo im obigen Beispiel

- <Datenserver IP>- Geben Sie die Adresse IP des Datenservers ein.
- <Befehl> — Geben Sie einen Befehl ein, z. B. Pause, Fortsetzen oder Tag. Die vollständige Liste der Befehle finden Sie in der folgenden Tabelle.

Vereinfachte Recording-Steuerungen einrichten

1. Wenn die Webex WFO-Datenserver-Webdienste deaktiviert sind, starten Sie sie neu, und legen Sie den Starttyp auf

   Automatisch.

2. Stellen Sie sicher, dass der Tomcat-Server gestartet und Wars erfolgreich bereitgestellt wurde. Sehen Sie sich die neueste Datei catalina.*.log in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs an.
3. Legen Sie den Serverport in der URL auf 8080 fest.

   BEISPIEL# http://192.0.2.0:8080/API/rest/recordingcontrols/metadata

4. Vergewissern Sie sich mit einem Tool wie Poster, dass das System ordnungsgemäß ausgeführt wird.

   Verwenden Sie Folgendes, um die GET-Anforderung zu erstellen:

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

   Inhalt: Text/html; charset=utf-8

Verwenden Sie Folgendes, um die POST-Anforderung zum Testen der Metadaten zu erstellen:

```
POST http://10.192.102.22:8080/API/rest/recordingcontrols/metadata

{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "Metadaten": [{
            "Name":
```

```
            "text1",
            "value": "Testdaten"
            }
    ]
}
```

Wenn dieser Test ergibt, dass Ihr System nicht funktioniert, überprüfen Sie die neuesten localhost_access_log auf eine localhost_access_log.*.txt. Dieses Protokoll gibt an, ob eine Anfrage an diesen Server gestellt wurde. Wenn dies nicht der Fall ist, ist dies ein Hinweis darauf, dass keine Anforderungen an diesen Server auf Port 8080 gesendet werden und Sie ein Problem mit dem Absender haben.

Befehlsbeschreibungen

In der folgenden Liste sind die verfügbaren Befehle aufgeführt.

HINWEIS Jeder Befehl kann die Methoden GET und POST verwenden. Siehe GET-Beispiel für GET. POST kann je nach Befehl variieren. Weitere Informationen finden Sie im POST-Beispiel in der Beschreibung der einzelnen Befehle unten.

Befehl	Beschreibung

Metadaten	Hängt Metadaten an den aktiven Anruf an.
	
	Wenn kein aktiver Anruf vorhanden ist und active_call_only false ist, werden Metadaten an den vorherigen Anruf angehängt. Folgende Parameter werden im Anforderungstext unterstützt:
	
	Metadaten (Array von Objekten)
	
	▪ Name (Zeichenfolge) – Metadatenschlüssel
	▪ value (string) – Metadatenwert
	
	Beispiel POST Anforderungstext:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"Metadaten": [{
	"metadata-Key": "text1",
	"value": "Testdaten"

Befehl	Beschreibung
	}] }
Pause	Die Bildschirm- und Audioaufzeichnung für den aktiven Anruf anhalten. **HINWEIS** Wenn Gateway-Aufzeichnungen verwendet werden, werden während der Abstimmungsprozesse Pausenereignisse in Audioaufzeichnungen eingefügt. Wenn die Aufzeichnung bereits angehalten ist, wird dieser Befehl ignoriert. POST Beispiel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Heranholen	Setzen Sie die Bildschirm- und Audioaufzeichnung des aktiven Anrufs fort. Wenn die Aufzeichnung nicht angehalten wird, wird dieser Befehl ignoriert. POST Beispiel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segment	Starten Sie ein neues Segment für den aktiven Anruf. POST Beispiel: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Starten Sie eine Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm angezeigt wird. ▪ Wenn eine reguläre Anrufaufzeichnung ausgeführt wird, wird eine separate Aufzeichnung erstellt, die nur auf dem Bildschirm angezeigt wird. ▪ Wenn bereits eine andere Bildschirmaufzeichnung initiiert wurde, wird dieser Befehl ignoriert. POST Beispiel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Beenden einer Aufzeichnung, die nur auf dem Bildschirm angezeigt wird. Wenn keine Bildschirmaufzeichnung durchgeführt wird:

Befehl	Beschreibung
	Dieser Befehl wird ignoriert. POST Beispiel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Etikett	Der Grund für den aktiven Anruf wird auf "Markiert" gesetzt. Wenn kein aktiver Anruf vorhanden ist und active_call_only false ist, wird der Grund des vorherigen Anrufs geändert. POST Beispiel: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Einzelkontakt-Export API

Mit dem Einzelkontaktexport API können Sie einen Kontakt aus Webex WFO herunterladen.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/media/Export/contact/<ID>?type=<format>
Methode	POST, HOL DIR
Berechtigungen	Aufzeichnungen exportieren
Inhaltstyp	application/json
Parameter	<ID> = Der Kontakt ID des Kontakts, den Sie exportieren möchten. Wenn die <ID> nicht vorhanden ist, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung: "Der angeforderte Kontakt existiert nicht!" <format> = Das Medienformat, in das der Kontakt exportiert werden soll. Audio- /Videoformate: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Nur-Audio-Formate: ▪ WAV ▪ OPUS

Einen einzelnen Kontakt herunterladen

1. Senden Sie eine POST Anforderung an die URL. Warten Sie einige Zeit, bis Webex WFO den Kontakt für den Download vorbereitet hat.
2. Senden Sie eine GET-Anforderung mit den gleichen Parametern an den gleichen Endpunkt.

Möglicherweise erhalten Sie eine Fehlermeldung wie die folgende, die besagt, dass die Datei nicht vorhanden oder abgelaufen ist. Wenn ja, warten Sie etwas länger und versuchen Sie es erneut.

{
"errorMessage": "Die folgende Datei existiert nicht oder ist möglicherweise abgelaufen: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Beispielantwort

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine POST-Antwort:

{
"encoding": "true"
}

Sprachtreffer API

Verwenden Sie diesen API, um eine Liste der Analytics-Sprachtreffer anzufordern.

Sprachtreffer API Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/contact
Methode	GET
Parameter	CCR-ID
Berechtigungen	Audioanalyse anzeigen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Sprachtreffer API Antwortfelder

Name	Beschreibung
Datum	Die Datumsanalyse wurde in UNIX-Epochenmillisekunden durchgeführt.
hits	Detaillierte Informationen zu den Sprachtreffern.
Phrase	Sprachphrase.
aufhören	Haltepunkt des Sprachtreffers.
Rechnungsprüfung	Nummer der Sprachprüfung.
Vertrauen	Konfidenzwahrscheinlichkeit des Sprachtreffers.
anfangen	Startpunkt des Sprachtreffers.
Kanal	Kanalnummer des Sprachtreffers.

Name	Beschreibu
Kategorie	Kategorie des Sprachtreffers.
Pfad	Pfad der getroffenen Sprache.
firstName	Vorname des Agenten.
lastName	Nachname des Agenten.
Kontakt-ID	ID Nummer für den Anruf.
Mannschaft	Teamname des Agenten.
displayId	Anzeige des Agenten ID.
Gruppe	Gruppenname des Agenten.

Beispiel für Sprachtreffer API JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.


```
{
                "date": Epoche Millisekunden,
                "Treffer": [{
                        "phrase": string, "stop":
                        number, "audit": number,
                        "confidence": number,
                        "Start": number, "Channel":
                        number, "category": string
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        Zeichenfolge,
        "lastName":
        Zeichenfolge,
```

"contactid": Zahl, "Team":

Zeichenfolge, "displayId":

Zeichenfolge, "Gruppe":

Zeichenfolge

}

Umfrage-Konfiguration API

Verwenden Sie diese API, um Informationen zur QM Umfragekonfiguration anzufordern.

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI

URI	/API/rest/Aufzeichnerung/umfrage
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten von QM Umfragen Anzeigen der Umfrageergebnisse QM Umfrageberichte
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Umfragekonfiguration API Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Umfrage ID.
Name	Name der Umfrage.
Beschreibung	Beschreibung der Umfrage.
Schöpfer	Ersteller von Umfragen.
erstellt	Zeit, zu der der Survey erstellt wurde, in UNIX-Epoche in Millisekunden.
totalPoints	Gesamtpunktzahl für die Umfrage (eine Nachkommastelle).
providerSurveyId	Umfrage ID für den Anbieter.

Name	Beschreibu
surveyProviderConnectionId	Verbindung ID für den Umfrageanbieter.
statusFK	Feldschlüssel für den Umfragestatus.
metaDataFieldKey	Feldschlüssel für die Metadaten.
lastModified	Datum der letzten Änderung der Umfrage.
Eigenschaften	Details zu den Vermessungseigenschaften.
Fragen	Details zu den Umfragefragen.
ID	Frage ID Zahl.
surveyId	Umfrage ID Zahl.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Frage des Anbieters ID.
Art	Art der Frage.
Gewicht	Gewichtung der Frage.
isKPI	Key Performance Indicator für die Frage.
lastModified	Datum, an dem die Frage zuletzt geändert wurde.
Erwiderungen	Detaillierte Informationen zu den Antworten auf die Frage.
ID	Antworte ID Nummer.
questionId	Frage ID.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Frage des Anbieters ID.
Art	Art der Frage.

Name	Beschreibung
Gewicht	Gewichtung der Frage.
Wert	Wert der Antwort.
lastModified	Uhrzeit, zu der die Werte für die Antwort zuletzt geändert wurden, in UNIC-Epochenzeit.

Beispiel für eine JSON-Datei zur Umfragekonfiguration API

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.


```
[
    {
        "ID": Zahl, "Name":
        Zeichenfolge,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoch,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": string,
        "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": Zeichenfolge,
        "lastModified": Zeichenfolge,
        "Eigenschaften": {},
        "Fragen": [{
            "ID": Zahl, "surveyId": Zahl,
            "Label": Zeichenfolge,
            "description": Zeichenfolge,
            "providerQuestionId": Zeichenfolge,
            "Typ": Zeichenfolge,
            "weight": dezimal,
            "isKPI": boolescher
            Wert,
```

```
                    "lastModified": Epoche,
                    "Antworten": [{
                        "ID": Zahl, "questionId":
                        Zahl, "Label": Zeichenfolge,
                        "Beschreibung":
                        Zeichenfolge,
                        "providerAnswerId": Zeichenfolge,
                        "Typ": Zeichenfolge,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        Epoche
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": Zahl, // ID "Name":
            Zeichenfolge, // Name
            "description": string, // description "creator": string,
            "created": Epoche,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string, // ID
            "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": Zeichenfolge, "lastModified":
            Zeichenfolge,
```

"Eigenschaften": {},
"Fragen": [{
"ID": Zahl, "surveyId": Zahl,
"Label": Zeichenfolge,
"Beschreibung":
Zeichenfolge,
"providerQuestionId": Zeichenfolge,
"Typ": Zeichenfolge,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
Epoche, "Antworten": [{
"ID": Zahl, "questionId":
Zahl,

Umfrage ID API

Verwenden Sie diese API, um Informationen zu einer bestimmten QM-Umfrage anzufordern.

Umfrage ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Methode	GET
Parameter	<ID> = Umfrage ID.
Berechtigungen	Verwalten von QM Umfragen Anzeigen von Umfrageergebnissen QM Umfrageberichte
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Umfrage ID API Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Umfrage ID.
Name	Name der Umfrage.
Beschreibung	Beschreibung der Umfrage.
Schöpfer	Ersteller von Umfragen.
erstellt	Zeit, zu der der Survey erstellt wurde, in UNIX-Epoche in Millisekunden.
totalPoints	Gesamtpunktzahl für die Umfrage (eine Nachkommastelle).

Name	Beschreibung
providerSurveyId	Umfrage ID für den Anbieter.
surveyProviderConnectionId	Verbindung ID für den
Umfrageanbieter. statusFK	Feldschlüssel für den Umfragestatus.
metaDataFieldKey	Feldschlüssel für die Metadaten.
lastModified	Datum der letzten Änderung der Umfrage.
Eigenschaften	Details zu den Vermessungseigenschaften.
Fragen	Details zu den Umfragefragen.
ID	Frage ID Zahl.
surveyId	Umfrage ID Zahl.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Frage des Anbieters ID.
Art	Art der Frage.
Gewicht	Gewichtung der Frage.
isKPI	Key Performance Indicator für die Frage.
lastModified	Datum, an dem die Frage zuletzt geändert wurde.
Erwiderungen	Detaillierte Informationen zu den Antworten auf die Frage.
ID	Antworte ID Zahl.
questionId	Frage ID.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Frage des Anbieters ID.

Name	Beschreibung
Art	Art der Frage.
Gewicht	Gewichtung der Frage.
Wert	Wert der Antwort.
lastModified	Uhrzeit, zu der die Werte für die Antwort zuletzt geändert wurden, in UNIC-Epochenzeit.

Beispiel für eine JSON-Datei "Umfrage ID API"

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.


```
[
        {
                "ID": Zahl, "Name":
                Zeichenfolge,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": Zeichenfolge,
                "lastModified": Zeichenfolge,
                "Eigenschaften": {},
                "Fragen": [{
                        "ID": number, "surveyId":
                        number, "Label": string,
                        "description": string,
                        "providerQuestionId": Zeichenfolge,
                        "Typ": Zeichenfolge,
                        "weight": dezimal,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": Epoche,
                    "Antworten": [{
                        "ID": Zahl, "questionId":
                        Zahl, "Label": Zeichenfolge,
                        "Beschreibung":
                        Zeichenfolge,
                        "providerAnswerId": Zeichenfolge,
                        "Typ": Zeichenfolge,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        Epoche
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Texttreffer API

Verwenden Sie diesen API, um eine Liste mit Analytics-Texttreffern anzufordern.

Texttreffer API Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/textview
Methode	GET
Parameter	CCRID
Berechtigungen	Audioanalyse anzeigen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Texttreffer API Antwortfelder

Name	Beschreibung
Datum	Die Datumsanalyse wurde in UNIX-Epochenmillisekunden durchgeführt.
lastName	Nachname des Agenten.
Empfänger	Person, an die die E-Mail-Nachricht adressiert war.
emailbody	Text der E-Mail-Nachricht.
Betreff	Betreffzeile der E-Mail-Nachricht.
groupId	ID Nummer der Gruppe des Agenten.
Mannschaft	Name des Teams des Agenten.
ccrId	Anrufabschlussdatensatz ID.

Name	Beschreibung
hits	Detailinformationen zum Textanalysetreffer.
Position	Position des Treffers in der Nachricht.
Länge	Länge des Treffers.
Phrase	Phrase des Treffers.
Kategorie	Kategorie des Treffers.
Agentenname	Vollständiger Name des Agenten.
teamId	Teamnummer ID des Agenten.
personID	Person ID für die Person, die die Nachricht bearbeitet.
Gruppe	Gruppenname des Agenten.

Texttreffer API Beispiel für eine JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte JSON-Antwortdatei.

```
{
        "date": Epoche Millisekunden,
        "lastName": Zeichenfolge,
        "Empfänger": [Zeichenfolge],
        "emailBody": Zeichenfolge,
        "Betreff": null,
        "Team":
        Zeichenfolge,
        "ccrId": Zahl,
        "Treffer": [{
                "Position": Zahl, "Länge": Zahl,
                "Phrase": Zeichenfolge,
                "Kategorie": Zeichenfolge

            },
            ...
```

],

"firstName":

Zeichenfolge, "sender":

Zeichenfolge,

"agentname":

Zeichenfolge, "teamId":

Zahl, "personId": Zahl,

"Gruppe": Zeichenfolge

}

Transkript-Export API

Mit dem Transkript-Export API können Sie das Transkript eines einzelnen Anrufs mithilfe des Anrufabschlussdatensatzes ID dieses Anrufs abrufen. Jeder Anruf, der in einer ZIP-Datei für den Massenkontaktexport gefunden wird, enthält einen Anrufabschlussdatensatz ID in den Metadaten. Weitere Informationen zum Einrichten wiederkehrender Massenexporte oder eines Ad-hoc-Massenexports finden Sie unter "Erstellen einer Massenexportdatei für Kontakte *" im Webex WFO-Benutzerhandbuch* .

Zum Abrufen der Ergebnisse benötigt ein konfigurierter Benutzer mit der Berechtigung "Sprache in Textanalyse verwalten" ein Cookie mit dem Schlüssel hazelcast.sessionId und einem Wert, der dem autorisierten Benutzer entspricht. Die Sitzung ID kann mithilfe der GET-Methode für die Authorize API abgerufen werden.

Transkriptexport API Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Methode	PUT
Berechtigungen	Verwalten der Sprache-zu-Text-Analyse
Inhaltstyp	application/json

Transkriptexport API Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
ccrid	J	Der Anrufabschlussdatensatz ID.
isRoot-Aufzeichnung	J	Gibt an, ob es sich bei der Aufzeichnung um die Originalaufzeichnung oder um die abgeglichene Aufzeichnung handelt, die einem Agenten zugewiesen ist. Bei Aufzeichnungen, die mit einem Agenten verknüpft sind, ist dieses Feld immer falsch.

Beispiel für einen Transkriptexport API CURL-Datei

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte CURL-Anforderung.

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