Webex WFO-API Referenzhandbuch

Für Bereitstellungen mit klassischem WFM

Erstveröffentlichung: 10. Juli 2020
Zuletzt aktualisiert: 17. Januar 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 Cisco-Website 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 Cisco-Marken finden Sie unter: 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 23

Ermächtigung 23

Autorisierungsanfrage 23

JSON-Anforderung 24

Verwenden der Autorisierungsantwort 24

Zerstören der Sitzung 24

Arbeiten mit Textdateien 24

Erstellen eines API Benutzers 25

Einhaltung und Konformität API 27

Protokoll und URI 27

Anforderungsfelder 27

Antwortfelder 28

Beispiel für eine JSON-Datei 29

Agenten-API 31

Protokoll und URI 31

Anforderungsfelder 31

Antwortfelder 32

Beispiele für JSON-Dateien 33

Antwort mit allen Details 33

Grundlegende Detailantwort 34

Filterbare Antwort 34

Geplante Agenten nach Servicewarteschlange API **37**

Protokoll und URI 37

Anforderungsfelder 37

Antwortfelder 38

IEX SmartSync Import MU öffnet das Dateiformat 38

Beispiel für eine JSON-Datei 40

Konfigurieren eines Berichtsfilters 40

Konfigurieren des Parameters im Daten-Explorer 41

Konfigurieren von JSON für die API Anforderung 44

Konfigurieren von Bereichsfiltern 44

Datumsbereich 44

Relatives Datum 45

Autorisieren API **47**

GET-Protokoll/URI 47

Anforderungsfelder 47

Beispiele für JSON-Dateien 47

Bitten 47

Antwort 48

POST-Protokoll und URI 49

Anforderungsfelder 49

Beispiele für JSON-Dateien 49

Bitten 49

Antwort 50

Verfügbare Agenten nach Servicewarteschlange oder Kompetenzzuordnung API **53**

Protokoll und URI 53

Anforderungsfelder 53

Antwortfelder 54

Beispiele für POST-JSON-Dateien 54

JSON anfordern 54

Antwort-JSON 54

Beispiel für eine GET-JSON-Datei 55

Importieren von Kontakten in großen Mengen 57

Protokoll und URI 57

Massenkontaktimport-API 57

Echtzeit-API für Massenimporte von Kontakten (Metadaten) 57

Unterstützte Formate 58

Anforderungs- und Antwortfelder 58

CSV Dateibeispiele 64

Vollständiges Beispiel 65

Kurzes Beispiel 65

Beispiele für JSON-Dateien 65

Vollständiges Beispiel 65

Kurzes Beispiel 66

ZIP-Format 66

Anmerkungen 66

Verwenden des Datenservers für den Massenimport von Kontakten 67

Bulk-Organisationsimport-API 69

Gruppen API Protokoll und URI 69

Gruppiert API Anforderungs- und Antwortfelder 70

Teams API Protokoll und URI 70

Teams API Anforderungs- und Antwortfelder 71

Personen API Protokoll und URI 71

Personen API den Feldern "Anforderung" und "Antwort" 72

CSV Dateibeispiele 75

Massen-Berichtsdatenexport API 77

GET Massen-Berichtsdatenexport API 77

GET Massenberichtsdatenexport API Protokoll und URI 77

GET Massenberichtsdatenexport API Anforderungsfelder 77

Beispiel für einen GET-Massenberichtsdatenexport API JSON-Datei 78

POST-Massenbericht – Datenexport API 78

Protokoll und URI 79

POST-Anforderungsfelder 79

Beispiel für eine JSON-Datei 80

Antwortfelder 80

Synchrone Reaktion 81

Asynchrone Antwort 81

Dateibeispiel 81

JSON-Anforderung 82

Konfigurieren eines Berichtsfilters 83

Konfigurieren des Parameters im Daten-Explorer 83

Konfigurieren von JSON für die API Anforderung 86

Konfigurieren von Bereichsfiltern 86

Datumsbereich 86

Relatives Datum 87

Kategorien und Phrasen API 89

DELETE Kategorien und Phrasen API 89

DELETE-Protokoll und URIs 89

GET-Kategorien und -Phrasen API 90

GET-Protokoll und URIs 90

Felder für GET-Antworten 90

POST-Kategorie und Phrasen API 91

POST-Protokoll und URIs 91

Felder für POST-Antworten 92

PUT-Kategorien und -Phrasen API 92

PUT-Protokoll und URIs 92

PUT-Antwortfelder 92

Beispiel für eine GET/POST/PUT-JSON-Datei 93

Kontaktgerät API 95

Geräteprotokoll und URI Kontaktgerät API 95

Parameter 95

Beispiele für API JSON-Dateien für Kontaktgeräte 95

Beispiel für eine Antwortdatei 95

Bulk-API für Kontaktgeräte 97

Kontaktgerät Bulk API Protokoll und URI 97

Beispiele für Kontaktgeräte-BULK-API JSON-Dateien 97

Beispiel für eine Antwortdatei 97

Kontaktieren Sie API **101**

Protokoll und URI 101

Anforderungsfelder 101

Durchführen einer Kombinationssuche 108

Durchführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel 108

Ausführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel mit einem bestimmten Wert 108

Suchen nach Schweigen-Ereignissen 109

Beispiel für eine JSON-Datei 110

JSON-Datei – Beispiel searchStats-Parameter = true 111

Kontakt Basissuche API **113**

Protokoll und URI 113

Anforderungsfelder 113

Antwortfelder 114

Beispiel für eine JSON-Datei 115

Kontaktüberwachungs-API **117**

Protokoll und URI 117

Antwortfelder 117

Beispiel für eine JSON-Antwort 118

Evaluierungsformular API **119**

Protokoll und URI 119

Antwortfelder 119

Beispiel für eine JSON-Datei 121

ID des Evaluierungsformulars API **125**

Protokoll und URI 125

Antwortfelder 125

Beispiel für eine JSON-Datei 127

Ausnahmetyp-APIs 131

GET-Ausnahmetypen API 131

GET-Ausnahmetypen API Protokoll und URI 131

GET-Ausnahmetypen API Anforderungsfelder 131

Beispiel für GET-Ausnahmetypen API JSON-Datei 131

POST-Ausnahmenanforderungen von Drittanbietern API 132

POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Protokoll und URI 132

POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Anforderungsfelder 132

Beispiele für POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API JSON-Dateien 134

API exportieren 135

Protokoll und URI 135

Anforderungsfelder 135

Antwortfelder 135

Beispiel für die Ausgabe CSV-Datei 138

generischer Textimport API 139

Protokoll und URI 139

JSON-Anforderungsfelder 139

Beispiel für eine JSON-Datei 140

generischer Textimport mit mehreren Dateien API 143

Protokoll und URI 143

Anforderungsfelder 143

Unterstützte Formate 144

Beispiel für eine Batch CSV Datei 145

Beispiel für eine ZIP-Datei 145

Beispiel für eine JSON-Datei 146

JSON-Text 146

freigeben 147

GIS-API 149

Protokoll und URI 149

Beispiele 149

Agentendatei 150

Servicedatei 156

Spalten 157

API importieren 161

GET-Importprotokoll und URI 161

GET-Importanforderungsfelder 161

Antwortfelder für GET-Import 161

Beispiel für den GET-Import einer JSON-Datei 162

POST-Importprotokoll und URI 164

POST-Antwortfelder importieren 164

Beispiel für eine JSON-Datei mit POST-Import 165

JSON-Format 165

POST Success Response Format 166

Importeinstellungs-APIs 167

Importvoreinstellung API erstellen 167

Importeinstellungsprotokoll und URI erstellen 167

Felder für Importeinstellungsanforderung erstellen 167
Beispiel für eine JSON-Datei mit Importeinstellung erstellen 168
Importeinstellung erstellen Systemantwort erstellen 168
Importvoreinstellung löschen API 168
Importeinstellungsprotokoll und -URI löschen 168
Importeinstellung löschen Systemantwort 168
Importeinstellungen API 169
Importeinstellungen Protokoll und URI 169
Antwortfelder für Importeinstellungen 169
Beispiel für eine JSON-Datei 169
Systemantwort 171
Voreinstellungen nach ID importieren API 171
Importeinstellungen nach ID, Protokoll und URI 171
Importeinstellungen nach ID-Antwortfeldern 171
Beispiel für eine JSON-Datei zum Importieren von Einstellungen nach ID 172
Systemantwort 172
Importvoreinstellung aktualisieren API 172
Importeinstellungsprotokoll und -URI aktualisieren 173
Antwortfelder für die Importeinstellung aktualisieren 173
Beispiel für eine JSON-Datei mit den Importeinstellungen aktualisieren 173
Importeinstellungssystemantwort aktualisieren 174
Ein-/Ausschlussliste API 175
GET Ein-/Ausschlussliste API 175
GET-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 175

GET-Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 175

Felder für GET Service API Response 177

Beispiel für API JSON-Datei "GET Service" 178

PUT Einschluss-/Ausschlussliste API 178

PUT Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 179

PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 179

PUT Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 180

Beispiel für eine PUT Include/Exclude-Liste API JSON-Datei 181

POST-Einschluss-/Ausschlussliste API 182

POST-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 182

POST-Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 182

POST-Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 184

Beispiel für eine POST-Ein-/Ausschlussliste API JSON-Datei 185

DELETE Ein-/Ausschlussliste API 185

LÖSCHEN Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 185

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen" 185

Interaktionszusammenfassung API lesen 186

Protokoll und URI 186

Beispiel für eine Antwort 186

Stellenangebote API 187

Protokoll und URI 187

Anforderungsfelder 187

Antwortfelder 187

Beispiele für JSON-Dateien 189

Bitten 189

Antwort 189

Organisationsstruktur-APIs 191

Einer Person Rollen zuweisen API 191

Einer Person Rollen API Protokoll und URI zuweisen 191

Einer Person Rollen API Anforderungsfeldern zuweisen 191

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Beispiel für eine JSON-Datei 191

Gemeinsame Gruppe API 192

Common Group API Protocol und URI 192

Felder für allgemeine Gruppenanforderungen API 192

Gemeinsame API der Organisationsstruktur (Drill-Down-Informationen) 192

Common API Protokoll und URI 193

Allgemeine API Anforderungsfelder 193

Felder für allgemeine API Antwortfelder 193

Beispiel für eine gängige API JSON-Datei 194

Gruppe API 195

Group API Protokoll und URI 195

Anforderungsfelder API Gruppe – Alle Gruppen 196

Antwortfelder "Gruppe API" 196

Beispiel für eine JSON-Datei API Gruppe 197

Gruppieren nach ID (mit Teams) 198

Gruppieren nach ID (mit Teams) Protokoll und URI 198

Anforderungsfelder für Gruppen nach ID (mit Teams) 198

Gruppieren nach ID (mit Teams) Antwortfelder 198

Beispiel für eine JSON-Datei "Gruppieren nach ID (mit Teams)" 199

Gruppen-Person-API 200

Gruppen-Personen-API Protokoll und URI 200

Anforderungsfelder für Gruppenperson API 200

Antwortfelder für API Gruppenperson 200

Beispiel für eine API JSON-Datei mit Gruppenperson 201

Gruppe (mit Bereich) API 201

Gruppe (mit Geltungsbereich) API Protokoll und URI 201

Gruppe (mit Bereich) API Anforderungsfelder 201

Antwortfelder für Gruppe (mit Bereich) API 202

Beispiel für eine Gruppe (mit Bereich) API JSON-Datei 202

Berechtigungen API 202

Berechtigungen API Protokoll und URI 202

Berechtigungen API Antwortfelder 203

Berechtigungen API JSON-Datei – Beispiel 203

Person API 203

Person API Protokoll und URI 204

Anforderungsfelder für Personen API 204

Beispiel für eine Person API JSON-Datei 205

Person nach ID API 206

Person nach ID API Protokoll und URI 206

Person nach ID API Anforderungsfeldern (PUT-Methode) 206

Person nach ID API Antwortfeldern 209

Beispiel für eine Person nach ID API JSON-Datei 210

Zeitzone der Person API 211
Zeitzone API Protokoll und URI der Person 211
Zeitzone API Antwortfelder der Person 211
Beispiel für eine JSON-API Zeitzone der Person 212
Rollen API 212
Rollen API Protokoll und URI 212
Rollen API Anforderungsfelder 212
Rollen API Antwortfelder 213
Beispiel für Rollen API JSON-Datei 213
Team API 214
Team API Protokoll und URI 214
Anforderungsfelder für Team API 215
Beispiel für eine Team API JSON-Datei 215
Teams nach ID (mit Agenten) 215
Teams nach ID (mit Agenten) Protokoll und URI 215
Anforderungsfelder für Teams nach ID (mit Agenten) 216
Teams nach ID (mit Agenten) Antwortfelder 216
Beispiel für eine JSON-Datei nach ID (mit Agenten) 217
Team (mit Scope) 219
Team (mit Bereich) Protokoll und URI 219
Anforderungsfelder für Team (mit Bereich) 219
Antwortfelder für Team (mit Bereich) 219
Beispiel für eine JSON-Datei "Team (mit Bereich)" 219
Mandant API 220

Protokoll und URI der Mandanten API 220

Mandanten API Anforderungsfelder 220

Mandanten-API Antwortfelder 221

Beispiel für eine JSON-Datei für API Mandanten 221

Echtzeit-Agentenstatus API 223

Echtzeit-Agentenstatus API Protokoll und URI 223

Parameter 223

Überlegungen zu fromTime-Parametern 224

Echtzeit-Agentenstatus API Anforderungsfelder 224

Echtzeit-Agentenstatus API Antwortfelder 225

Beispiele für Echtzeit-Agentenstatus API JSON-Dateien 225

Beispiel für eine Anforderungsdatei 225

Beispiel für eine Antwortdatei 225

Echtzeit-Datenerfassung API 227

Echtzeit-Datenerfassung API Protokoll und URI 227

Echtzeit-Datenerfassung API Anforderungsfeldern 227

Echtzeit-Datenerfassung API Antwortfelder 228

Beispiel für Echtzeit-Datenerfassung API JSON-Datei 229

Zerstören der Sitzung 229

Systemantwort 229

Aufzeichnungssteuerelemente API 231

Aufzeichnungssteuerungen API Protokoll und URI 231

URI Anforderungsparameter 232

Abfrageparameter 232

Die Aufzeichnung steuert die Authentifizierung API Protokoll und URI 235

Anmelden bei den Aufzeichnungssteuerungs-API 236

Abmelden vom API "Recording Controls" 237

Aufzeichnungssteuerelemente API Anforderungsbefehle 237

Verwenden der Steuerelemente für die Aufzeichnung über die Befehlszeile 241

Vereinfachte Aufzeichnungssteuerung API 243

Protokoll und URI 243

Zeitplandetails nach Agenten und Datum API 249

Protokoll und URI 249

Parameter 249

Anforderungsfelder 249

Felder "Zeitplandetails nach Agenten" und "Datum API Antwort" 250

Beispiele für Zeitplandetails nach Agenten und Datum API JSON-Dateien 251

Beispiel für eine Anforderungsdatei 251

Beispiel für eine Antwortdatei 251

Zeitplan für Zeitspannen-API 253

Protokoll und URI 253

Anforderungsparameter 253

Anforderungsfelder 254

Antwortfelder 254

Aktivitätsobjekte 254

Beispiel für eine Antwort 255

Service-API 257

GET Service API 257

GET-Service API Protokoll und URI 257
Felder "GET Service API Request" 257
Felder für GET Service API Response 258
Beispiel für API JSON-Datei "GET Service" 259
POST Service API 260
POST Service API Protokoll und URI 260
POST Service API Anforderungsfelder 261
Tagesfelder 264
Felder für die Kompetenzzuordnung 265
DN-Felder 265
Felder für virtuelle Services 265
Felder für die Zeitplanreihenfolge 265
Felder für die Urlaubsreihenfolge 266
Felder für Multikompetenzgruppen 266
Felder für POST Service API Antwort 267
Beispiel für eine JSON-Datei für eine POST-Serviceanforderung API 269
Beispiel für eine JSON-Datei mit API POST-Service und Antwort 274
Servicewarteschlangen-ID API 281
Service-ID abrufen API 281
GET-Service-ID API Protokoll und URI 281
GET-Service-ID API Anforderungsfeld 281
Felder für die GET-Service-ID API -Antwort 282
Beispiel für eine JSON-Datei mit API GET-Service-ID Antwort 284
PUT Service-ID API 289

PUT-Service-ID API Protokoll und URI 290
Parameter 290
PUT-Service-ID API Anforderungsfelder 290
Beispiel für eine PUT-Service-ID API-Service-JSON-Datei 293
Servicewarteschlangen-ID löschen API 299
Service-ID API Protokoll und URI LÖSCHEN 299
Service-ID API Anforderungsfeld LÖSCHEN 299
Schichten nach Agent API 301
Schichten nach Agent API Protokoll und URI 301
Schichten nach Agent API Anforderungsfeldern 301
Felder "Schichten nach Agent API Antwort" 302
Schichten nach Agent API JSON-Eingabe- und -Ausgabefeldern 303
Eingabefelder 303
Ausgabefelder 304
Aktivitätsausgabe für Agenten mit Schichten über Mitternacht 305
Schichten nach Agent API Beispiel für eine JSON-Datei 305
Einzelne Kontakte exportieren API 309
Protokoll und URI 309
Beispielantwort 310
Kompetenzzuordnung API 311
GET Skill Mapping API 311
GET-Kompetenzzuordnung API Protokoll und URI 311
GET-Kompetenzzuordnung API Anforderungsfelder 311
Beispiel für eine GET-Kompetenzzuordnung API JSON-Datei 311

POST Kompetenzzuordnung API 312

POST Skill Mapping API Procotol/URI 312

Beispiele für POST-Kompetenzzuordnungen API JSON-Dateien 312

Anforderungsformat 312

Antwortformat 313

Kompetenzzuordnungs-ID API 315

GET-ID der Kompetenzzuordnung API 315

GET-Kompetenzzuordnungs-ID API Protokoll und URI 315

GET Kompetenzzuordnungs-ID API Kompetenzzuordnungs-ID JSON 315

PUT Skill-Zuordnungs-ID API 316

PUT-Kompetenzzuordnungs-ID, API-Protokoll und URI 316

PUT Kompetenzzuordnungs-ID API Kompetenzzuordnungs-ID – JSON-Beispiel 317

Kompetenzzuordnungs-ID löschen API 318

Kompetenzzuordnungs-ID API Protokoll und URI LÖSCHEN 318

Sprachtreffer API 319

Sprachtreffer API Protokoll und URI 319

Sprachtreffer API Antwortfelder 319

Beispiel für Sprachtreffer API JSON-Datei 320

Umfragekonfiguration API 323

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI 323

Felder für Umfragekonfiguration API -antworten 323

Beispiel für eine API JSON-Datei zur Konfiguration von Umfragen 325

Umfrage-ID-API 329

Umfrage-ID API Protokoll und URI 329

Felder für "Umfrage-ID API -Antwort" 329

Beispiel für eine Umfrage-ID API JSON-Datei 331

Texttreffer API 333

Texttreffer API Protokoll und URI 333

Texttreffer API Antwortfeldern 333

Texttreffer API Beispiel für eine JSON-Datei 334

Transkript exportieren API 337

Transkriptexport API Protokoll und URI 337

Transkriptexport-API -Anforderungsfelder 337

Beispiel für einen Transkriptexport API CURL-Datei 337

Benutzer API 339

Benutzer-API Protokoll und URI 339

Benutzer API Anforderungsfelder 339

JSON-Beispiel für API GET-Benutzer 339

WHIT API 341

WHIT API Protokolle und URI 341

Upload-Protokoll 341

Protokoll importieren 341

WHIT API Anforderungsfelder 342

Erste Schritte

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

Ermächtigung

Der Autorisierungsvorgang ist vergleichbar mit der Anmeldung bei 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 Authorize API-Endpunkt (/API/rest/authorize) senden. Weitere Informationen finden Sie unter Autorisieren API .

HINWEIS: Ihre Sitzung endet nach zwei Stunden Inaktivität.

Weitere Informationen zum Erstellen von Anmeldeinformationen für diese Anforderung finden Sie unter Erstellen eines API Benutzers.

Autorisierungsanfrage

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

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Gebietsschema	N	Zeichenfolge	Länderlokalisierungscode des Benutzers.
userId	J	Zeichenfolge	ID des Benutzers des Besitzers.
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. Geben Sie die Mandanten-ID an, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer-ID und Kennwort) für mehrere Mandanten hat.

JSON-Anforderung

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

Verwenden der Autorisierungsantwort

Wenn Ihre Anmeldedaten akzeptiert werden, erhalten Sie eine Antwort, die eine Sitzungs-ID enthält. Die Sitzungs-ID muss in allen nachfolgenden API-Anrufen als Header enthalten sein. So überprüft Webex WFO, ob Sie angemeldet und zur Nutzung der APIs berechtigt sind.

> **HINWEIS** Einige API-Entwicklungstools wie Postman speichern die Sitzungs-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 Sitzungs-ID muss in einem Schlüssel-Wert-Paar formatiert werden, wobei "Cookie" als Schlüssel und die Sitzungs-ID nach "hazelcast.sessionId=" hinzugefügt werden, wie im folgenden Schlüssel-Wert-Paar zu sehen ist.

```
"Cookie": "hazelcast.sessionId=<Die Sitzungs-ID, wie sie in der Antwort zum Autorisieren API
    angezeigt wird>"
```

Zerstören der Sitzung

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

Abmelden

- 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 die Aufnahme von Sonderzeichen, die mit ASCII-Kodierung nicht verfügbar sind.

Erstellen Sie einen API Benutzer

Wenn Sie Webex WFO-APIs für die Integration 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 bei 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 eines API Benutzerkontos

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*.

Einhaltung und Konformität API

Verwenden Sie diese API, um WFM Einhaltungs- und Konformitätsstatistiken anzufordern.

HINWEIS: Die Einhaltungsberechnungen erfolgen ausschließlich von Mitternacht bis Mitternacht in der Zeitzone des Besitzers.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/adherence/agent
Methode	GET
Berechtigungen	Zeitpläne bearbeiten Angemeldete Benutzer können ihre Einhaltung selbst überprüfen.
Inhaltstyp	Multipart/Formular-Daten

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
agentId	N	Zeichenfolge	Sie können die PersonID als optionalen Parameter in der Anforderung verwenden, wenn Sie einen bestimmten Agenten haben, mit dem Sie Daten API abrufen möchten.
Datum	J	Datum	Datum, für das Sie detaillierte Einhaltungsdaten des Agenten im Format MM-TTJJJ anfordern.
Pagesize	N	Nummer	Anzahl der zurückzugebenden Ergebnisse. Standard = 25 max = 200
pageNumber	N	Nummer	Seitenzahl für die Ergebnisse. Standardwert = 1

Antwortfelder

Name	Beschreibung
agentId	Die Agenten-ID.
acdAgentId den ACD	ACD Agenten-ID Ermöglicht Anbietern das Abgleichen von Agenten zwischen Und ihre Aufzeichnungen.
geplantSekunden	Die Gesamtzeit in Sekunden, für die der Agent zur Arbeit für das
ausgewählte Datum eingeplant ist. scheduledInServiceSeconds	Die Gesamtzeit in Sekunden, die der Agent zum Einsatz eingeplant und verfügbar ist Zur Bearbeitung von Anrufen für das aktuelle Datum
actualInServiceSeconds (Tatsächliche InService-Sekunden)	Die Anzahl der
Sekunden, die der Agent in Service war. notInAdherenceSeconds	Die Anzahl
der Sekunden, die der Agent keine Einhaltung vorgenommen hat. scheduleEinhaltung	
	Einhaltungsprozentsatz, gerundet auf eine
Dezimalstelle scheduleConformity	Konformitätsprozentsatz, gerundet auf eine
Dezimalstelle Details	Detaillierte Informationen zur Einhaltung durch den
Agenten. scheduledActivityType	Typ-IDs der geplanten Aktivität.
scheduledActityStartTime	Startzeit der geplanten Aktivität im UTC-Format
inEinhaltung in Sekunden	Die Anzahl der Sekunden, die der Agent einhält.
outOfAdherenceSeconds	Anzahl der Sekunden, die der Agent nicht einhält.
Ist-Wert	Detaillierte Informationen zum tatsächlichen Einhaltungsstatus des Agenten. **HINWEIS** Für das aktuelle Datum wird ein leeres Array für zukünftige geplante Aktivitäten angezeigt.
actualAgentState	Tatsächlicher Aktivitätsstatus des Agenten.
actualAgentStateStartTime	Tatsächliche Startzeit für den Agenten im UTC-
Format actualReasonCode	Ursachencode für tatsächliche Agentenaktivität.
Kann NULL sein.	

Beispiel für eine JSON-Datei

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

```
[
  {
        "agentId": Zeichenfolge,
        "acdAgentId": string,
        "scheduledSeconds":number,
        "scheduledInServiceSeconds":number,
        "actualInServiceSeconds":number,
        "notInAdherenceSeconds":number,
        "scheduleAdherence":number,
        "scheduleConformity":number, "Details":
        [
            {
                "scheduledActivityType":string,
                "scheduledActityStartTime":utc,
                "inAdherenceSeconds":number,
                "outOfAdherenceSeconds":number
                "Ist-Wert":
                [
                    {
                        "actualAgentState":string,
                        "actualAgentStateStartTime":utc,
                        "actualReasonCode":number,
                        "inAdherenceSeconds":number,
                        "outOfAdherenceSeconds":number
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
        ]

    },
    ...
]
```

Agent API

Mit dem API "Agent" können Sie Übersichtsdaten für Agenten abrufen.

HINWEIS: Dieser API gibt nur Agenten zurück, die für die Planung aktiviert sind.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/agent
Methode	GET
Berechtigungen	Aktualisieren von Messaging-Anforderungen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
activeAgentAndActiveUser	N	Boolesch	Bei Festlegung auf "True" werden nur aktive Benutzer zurückgegeben, die auch aktive Agenten sind.
activeAgent	N	Boolesch	Bei Festlegung auf "True" werden nur aktive Agenten zurückgegeben.
acdId	N	Zeichenfolge	Wenn festgelegt, werden Agenten zurückgegeben, die dieser ACD-ID zugeordnet sind.
agentAssignedException	N	Boolesch	Wenn der Wert auf True und fullDetail ebenfalls auf True festgelegt ist, werden die IDs aller Ausnahmen zurückgegeben, die dem Agenten zugewiesen sind. Wenn fullDetail auf False festgelegt ist, werden keine Daten zurückgegeben.
fullDetail	N	Boolesch	Bei Wert auf "True" werden alle Agentendaten zurückgegeben. Bei Festlegung auf "False" werden ID, Vorname, Nachname und Mitarbeiternummer zurückgegeben.

Name	Req?	Typ	Beschreibung
filtrierbar	N	Boolesch	Bei Festlegung auf "True" werden filterbare Agenteninformationen zurückgegeben (Agenten-ID, Vorname, Nachname, Mitarbeiternummer, Kompetenzzuordnungs-ID, Servicewarteschlangen-ID und Multikompetenzgruppen-ID).

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

HINWEIS Die Parameter activeAgentAndActiveUser, activeAgent und acdId schließen sich gegenseitig aus. Alle Varianten erzwingen Ansichtsregeln. Nur für den Anrufer sichtbare Agenten werden zurückgegeben.

Antwortfelder

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

HINWEIS Ihre Rolle bestimmt, welche Felder in der Tabelle angezeigt werden können. Beispielsweise kann das Feld "Mitarbeiternummer" nur von einem Benutzer mit der Rolle "Administrator" angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
ACD-ID	Die ACD-ID, die dem Agenten zugeordnet ist.
Aktiv	Wahr/Falsch. Gibt an, ob der Agent aktiv ist.
Agenten-ID	Die ID des Agenten. Dieses Feld wird auch von der API "Schichten nach Agent" verwendet.
Mitarbeiternummer	Mitarbeiternummer des Agenten (nur Administratoren).
UnternehmensStartdatum	Das Datum, an dem der Agent im Unternehmen angefangen hat, im Format JJJJ-MM-TT. Dieses Feld kann nur von Administratoren angezeigt werden.
AbteilungsstartDatum	Das Datum, an dem der Agent in der Abteilung angefangen hat, im Format MM-TTJJJ (Nur Administratoren).
Beendigungsdatum	Das Datum des Abteilungsendes des Agenten im Format MM-TTJJJ (Nur Administratoren). Dieses Feld kann NULL sein.
FirstName	Der Vorname des Agenten.

LastName	Der Nachname des Agenten.

Feld	Beschreibung
Hauptteam	Das Hauptteam des Agenten. Dieses Feld kann NULL sein, wenn der
Agent über keine Teams verfügt. MultiskillGroupID	Die ID der Multikompetenzgruppe, der der Agent zugeordnet ist.
Schreibgschützt	Wahr/Falsch. Gibt an, ob der Agent schreibgeschützt ist (nur Supervisoren, Administratoren).
Services	Die Liste der IDs der Services, die der Agent unterstützt
Einstellungen	Links für den Zugriff auf die Einstellungen des Agenten,
nach Agenten-ID. Kompetenzzuordnungen	Die Liste der IDs der
Kompetenzzuordnungen, die der Agent unterstützt Teams	Die Liste mit den IDs der Teams, die der Agent unterstützt

Beispiele für JSON-Dateien

Im Folgenden finden Sie Beispiele für formatierte JSON-Antworten.

Antwort mit allen Details


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

```
                "readOnly":boolean, "Services":[Zahl,
                ...], "settings":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[Zahl, ...],
                "Teams":[Anzahl, ...],

        },
        ...
]
```

Grundlegende Detailantwort

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

        },
        ...
]
```

Filterbare Antwort

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "Teams":[number, ...],
                "skillMappings":[Zahl, ...],
```

```
            "Services":[Zahl, ...],
            "multiSkillGroupId":Nummer
        },
        ...
]
```

Geplante Agenten nach Servicewarteschlange API

Die API "Geplante Agenten nach Servicewarteschlange" gibt die Anzahl der in Vollzeitäquivalenten (FTEs) eingeplanten Agenten pro Intervall für eine Gruppe von Servicewarteschlangen zurück. Bei Multikompetenzgruppen, in denen ein Agent in Teilzeit in zwei oder mehr Servicewarteschlangen arbeiten kann, ist die FTE eine Dezimalzahl. Wenn der Agent z. B. halbtags in zwei Servicegruppen arbeitet, wird er als 0,5 FTE aufgeführt, wenn der Agent für das gesamte Intervall eingeplant ist.

HINWEIS Um Daten zurückzugeben, muss für die Servicewarteschlangen das Kontrollkästchen "Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange erstellen" deaktiviert sein, und die Servicewarteschlangen müssen sich in der Hauptansicht befinden
Des einreichenden Benutzers.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Methode	POST
Berechtigungen	Planen von Zeitplänen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

HINWEIS Die zurückgegebenen Daten sind basierend auf den konfigurierten Ansichten des authentifizierten Benutzers begrenzt. Benutzer können keine Daten für Servicewarteschlangen abrufen, die für sie nicht sichtbar sind.

Anforderungsfelder

Name	Req?	Beschreibung
Intervall	J	15- oder 30-Minuten-Intervalle.
Servicewarteschlangen-IDs	N	Die Servicewarteschlangen-IDs, für die Sie Personalinformationen abrufen. Standard = alle Servicewarteschlangen, für die Sie über die gewünschte

Anzeigeberechtigung verfügen

Name	Req?	Beschreibung
Datumsbereich	J	Datumsbereich der Anforderung. Es können vergangene, aktuelle oder zukünftige Daten angefordert werden. Daten werden von Mitternacht bis Mitternacht in der Zeitzone des Besitzers für jedes Datum zurückgegeben.

Antwortfelder

Die Ausgabe ist ein Array von Arrays, nach Servicewarteschlange und dann nach Datum. Je nachdem, ob 15- oder 30-Minuten-Intervalle angefordert werden, werden für jedes Datum 48 oder 96 Intervalle zurückgegeben.

Name	Req?	Beschreibung
Servicewarteschlangen-ID	J	Die ID der Servicewarteschlange.
Name Servicewarteschlange	J	Der Name der Servicewarteschlange.
Servicewarteschlangentyp-ID	J	Die ID des Servicewarteschlangentyps.
Servicewarteschlangentyp – Name	J	Der Name des Servicewarteschlangentyps.
Startzeit des Intervalls	J	UNIX-Zeitstempel für die Startzeit des Intervalls.
Agentenzeitplan	J	Die Anzahl der in FTEs eingeplanten Agenten auf eine Dezimalstelle genau. Die Anzahl der Agenten hängt davon ab, für wie lange des Intervalls ein Agent eingeplant ist. **BEISPIEL** Wenn ein Agent für 15 Minuten in einem 30-Minuten-Intervall eingeplant ist, zählt der Agent als 0,5 Agenten.

IEX SmartSync Import MU öffnet das Dateiformat

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Beispiel für ein SmartSync MU-Importdateiformat

(Verwaltungseinheit, bei dem es sich um eine Servicewarteschlange handelt). In diesem Beispiel:

- CT = Verbindungsart (z. B. eingehend, abgehend, E-Mail oder Chat)
- Offen = Geplante Agenten

```
<?xml Version="1.0"?>
<öffnet sich>
        <muÖffnet sich>
```

```
            <muID>28</muID>
            <ctID>27</ctID>
            <Datum>
                <Tag>17</Tag><Monat>5</Monat><Jahr>2005</Jahr>
            </Datum>
            <openValue time="08:00">12.00</openValue>
            <openValue time="08:15">12.00</openValue>
            <openValue time="08:30">12.00</openValue>
            <openValue time="08:45">12.00</openValue>
            <openValue time="09:00">12.00</openValue>
            <openValue time="09:15">12.00</openValue>
            <openValue time="09:30">12.00</openValue>
            <openValue time="09:45">12.00</openValue>
        </muÖffnet sich>
        <muÖffnet sich>
            <muID>28</muID>
            <ctID>28</ctID>
            <Datum>
                <Tag>17</Tag><Monat>5</Monat><Jahr>2005</Jahr>
            </Datum>
            <openValue time="08:00">54.00</openValue>
            <openValue time="08:15">52.00</openValue>
            <openValue time="08:30">55.00</openValue>
            <openValue time="08:45">57.00</openValue>
            <openValue time="09:00">59.00</openValue>
            <openValue time="09:15">59.00</openValue>
            <openValue time="09:30">62.00</openValue>
            <openValue time="09:45">60.00</openValue>
        </muÖffnet sich>
</geöffne
t>
```

Beispiel für eine JSON-Datei

JSON anfordern

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


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


Antwort-JSON


```
[{
        "serviceQueueId": 1, "serviceQueueName":
        "foobar", "serviceTypeName": "Stimme",
        "serviceTypeId": 1,
        "scheduledNumberOfAgentsByDate": [{
                "date": "2016-07-01",
                "scheduledNumberOfAgentsByInterval": [{ "time":
                        1468908900000,
                        "Anzahl der Agenten": 5,0
                }]
        }]
}]
```


Konfigurieren eines Berichtsfilters

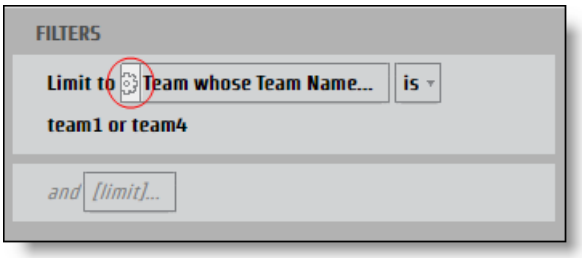
Eines der Features der API für den Massenexport von Berichtsdaten ist die Möglichkeit, die Filter für einen Bericht beim Aufrufen des API zu ändern. Sie können die Filter konfigurieren, indem Sie den Text der POST-Anforderung bearbeiten. Um einen Filter mit dem API zu ändern, müssen Sie zuvor einige Änderungen am Bericht im Daten-Explorer vornehmen.

Konfigurieren des Parameters im Daten-Explorer

Um einen Filter so einzurichten, dass er über den API-Aufruf aktualisiert werden kann, müssen Sie die Parameter des Filters im Daten-Explorer bearbeiten.

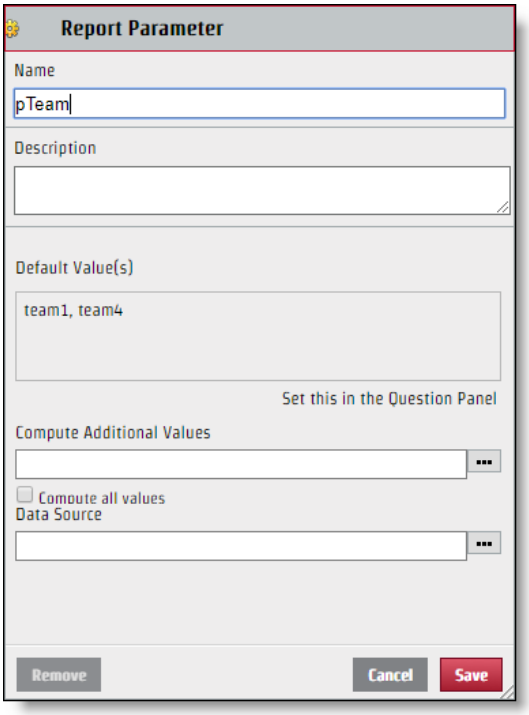
Konfigurieren des Parameters

1. Öffnen Sie den Bericht, den Sie exportieren möchten, über die Liste "Berichte" im Daten-Explorer.
2. Klicken Sie auf **"Bearbeiten** ", um das Fragenfenster zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt "Filter" des Fragenbereichs auf das Symbol "Parameter" neben dem Filter, den Sie aktualisieren möchten. Das Parametersymbol sieht aus wie ein Teil eines Zahnrads und befindet sich auf der linken Seite des Felds "Filter". Die folgende Abbildung zeigt das rot eingekreiste Parametersymbol.



   Das **Dialogfeld Berichtsparameter** wird geöffnet.

4. Geben Sie im **Feld Name** einen Namen für den Parameter ein, der als JSON-Schlüssel verwendet werden kann.



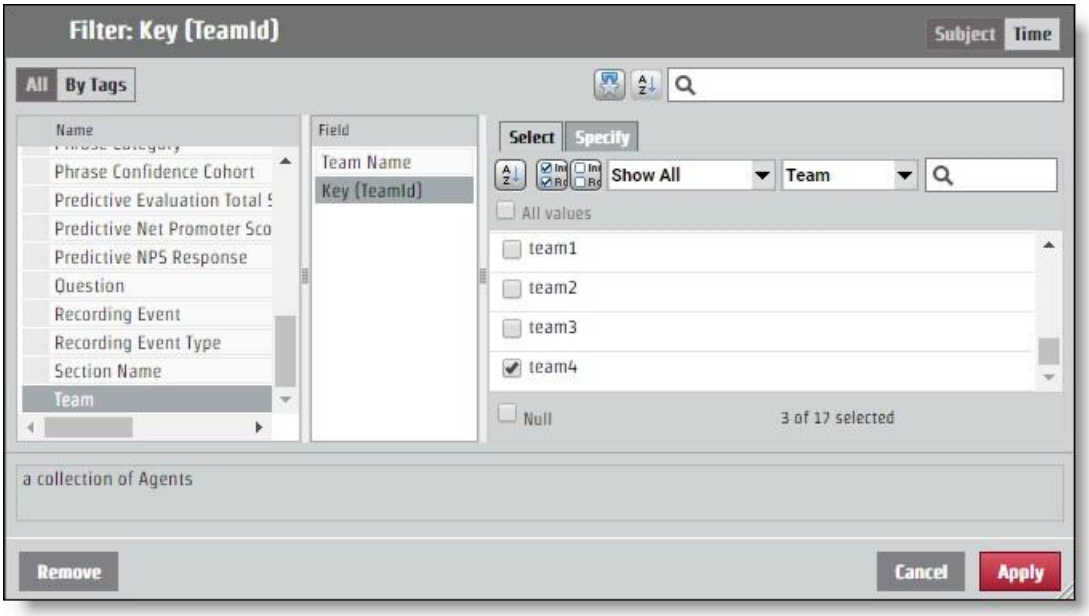
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem der Filter konfiguriert wurde, kann er über die API Anforderung bearbeitet werden. Obwohl der von Ihnen erstellte Parametername für den Schlüsselnamen im JSON-Schlüssel-Wert-Paar verwendet wird, ist der Wert, der im Abschnitt Auswählen des Dialogfelds Filter angezeigt wird, nicht unbedingt der Wert, den Sie für die JSON-Datei verwenden sollten. Um die JSON-Datei korrekt zu ändern, müssen Sie den spezifischen Namen des Werts identifizieren.

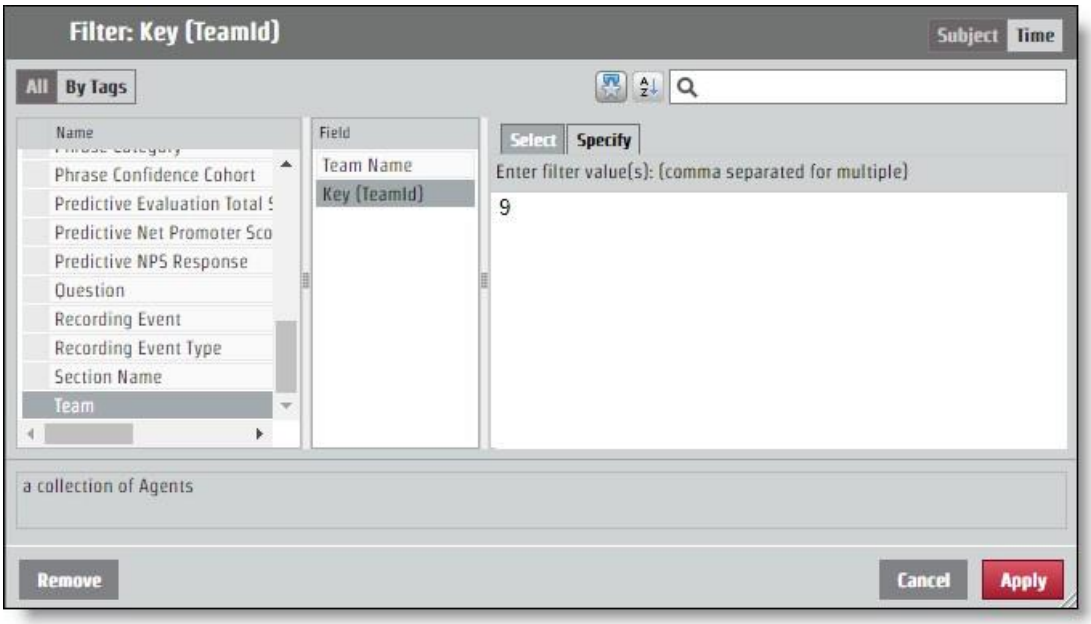
Identifizieren Sie den spezifischen Wert

1. Klicken Sie auf das Feld "Filter **" mit den** Werten, die im Bereich "Frage" identifiziert werden sollen, um das Dialogfeld "Filter" zu öffnen.

2. Aktivieren Sie nur das Kontrollkästchen neben dem Wert, den Sie identifizieren möchten.



3. Öffnen Sie die **Registerkarte Spezifizieren** . Der spezifische Wert wird im Bereich "Filterwert CSV" angezeigt.



Konfigurieren von JSON für die API Anforderung

Das Schlüssel-Wert-Paar, das Sie aus der Benennung des Parameters und der Identifizierung des Werts ermittelt haben, muss der JSON-Anforderung hinzugefügt werden. Änderungen am Filter werden über das **Feld "encodedParamValues** " vorgenommen.

Wenn Ihr Bericht Informationen für alle Teams zurückgibt, Sie aber nur Informationen von dem Team mit dem spezifischen Wert "9" wünschen, sollte der JSON-Code encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel wurde der Parameter "pTeam" genannt, dies ist also der Schlüssel in der JSON-Datei.

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

Konfigurieren von Bereichsfiltern

Der Prozess zum Konfigurieren eines Parameters zur Rückgabe von Informationen aus einem bestimmten Zeitraum funktioniert genauso wie das Bearbeiten des Felds encodedParamValues für jeden anderen Filter. Es gibt mehrere spezifische Zeiträume wie Jahr, Monat und Quartal. Die spezifischen Zeiträume verfügen über eine **Registerkarte "Angeben** ", die wie jeder andere Filterwert funktioniert. Es gibt auch Optionen für Bereiche: Relatives Datum und Datumsbereich. Jede Startzeitoption erfordert unterschiedliche Werte in der JSON-Datei.

Datumsbereich

Mit der Option "Datumsbereich" wird der Bereich anhand exakter Datumsangaben bestimmt. Der API verwendet die UNIX-Epochenzeit. Daher müssen alle Datums- und Uhrzeitangaben, die Sie als Parameter für einen Bereich verwenden möchten, konvertiert werden.

> **BEST PRACTICE** Ein Bericht, der keinen Endbereich angibt, ruft alle Informationen aus der Startzeit des Bereichs nach vorne. Bei wiederkehrenden Berichten können Sie diese Funktion verwenden und die Zeit des letzten Berichts übernehmen
> -Element im Bericht, das in UNIX-Epochenzeit formatiert wird und diese Zahl als Beginn des neuen Bereichs verwendet. Auf diese Weise erhalten Sie alle Informationen, die Sie benötigen, und müssen nie Zeiten in UNIX-Epochenzeit übersetzen.

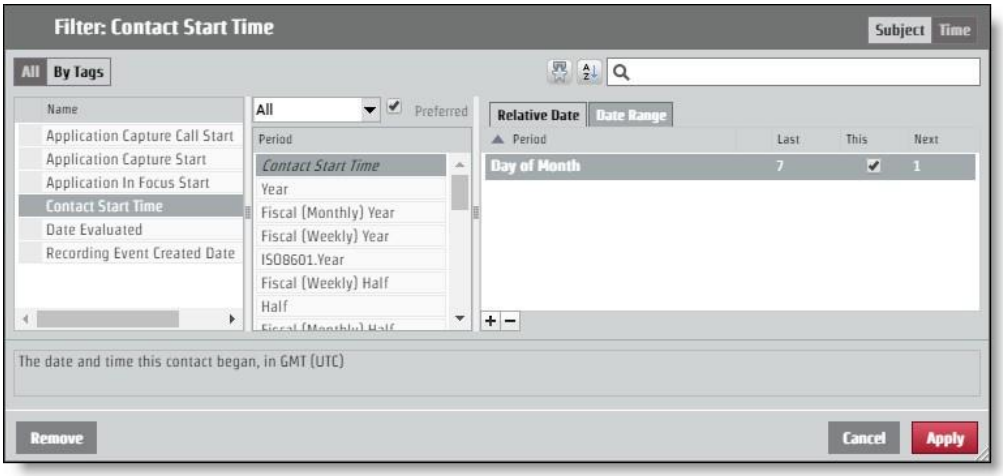
Für eine Anforderung, die einen Zeitraum vom 15. Juni 2017 konfiguriert, sollten die encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel lautet der Parametername "pDate".

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

…

Relatives Datum

Mit der Option "relatives Datum" wird ein Bereich ohne spezifische Datumsangaben erstellt. Dies schließt Zeiträume ein, die relativ zum aktuellen Datum sind. Im Dialogfeld "Filter" können Sie einen Zeitraum auswählen und festlegen, ob Sie eine bestimmte Anzahl von Zeiträumen vor dem aktuellen, diesen aktuellen Zeitraum und eine bestimmte Anzahl zukünftiger Zeiträume festlegen möchten. Im folgenden Beispiel wird der Zeitraum auf die letzten sieben Tage, heute und morgen festgelegt.



Um dieses Layout über die API-Anforderung anzufordern, sollten die encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel lautet der Parametername "pContactStartTime".

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

Autorisieren API

Mit der API "Autorisieren" können Benutzer autorisiert werden, 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 Besitzers.
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. Geben Sie die Mandanten-ID an, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer-ID und Kennwort) für mehrere 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 Besitzers.
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. Geben Sie die Mandanten-ID an, wenn der Benutzer dieselben Anmeldeinformationen (Benutzer-ID und Kennwort) für mehrere 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":[]
}

Verfügbare Agenten nach Servicewarteschlange oder Kompetenzzuordnung API

Die API "Verfügbarer Agent nach Servicewarteschlange oder Kompetenzzuordnung" gibt Details zu aktuell geplanten Aktivitäten für alle Agenten zurück, die derzeit für die Arbeit in einer Servicewarteschlange eingeplant sind und deren Aktivitätstyp "in_service", "Überstunden" oder "close_service" lautet. Ungeplante Agenten sowie Agenten, die zum Zeitpunkt der Abfrage eine Ausnahme aufweisen (Pause, Mittagspause, zugewiesene Ausnahme usw.), geben keine Daten zurück.

Dieser API gibt nur Daten für Agenten zurück, die sich im Bereich des Anrufers befinden und für den authentifizierten Benutzer sichtbar sind.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/availableAgents
Methode	POSTEN, ABRUFEN
POST-Parameter	Keine
GET-Parameter	agentId Datum im Format MM-tt – jjjjj
Berechtigungen	Plan – Zeitplan

Anforderungsfelder

Sie müssen entweder Servicewarteschlangen-IDs oder Kompetenzzuordnungs-IDs anfordern. Wenn Sie einen ID-Typ angeben, kann der andere leer sein.

Name	Req?	Beschreibung
serviceQueueIds	N	Die Servicewarteschlangen-IDs, für die Sie aktive Agenteninformationen abrufen.
skillMappingIds	N	Die Kompetenzzuordnungs-IDs, für die Sie Informationen zu aktiven Agenten abrufen.

Antwortfelder

Feld	Beschreibung
agentId Servicewarteschlange.	Die ID eines zurzeit eingeplanten Agenten zur Unterstützung der
agentTimeZone	Die Zeitzone des Agenten.
scheduledActivity	Die geplante Aktivität des Agenten.
activityType (Aktivitätstyp)	Der Typ der Aktivität, für die der Agent eingeplant
ist. activityTypeLabel	Die Bezeichnung, die auf die geplante Aktivität in
der Benutzeroberfläche angewendet wird. activityDetailName	Der Detailname der
geplanten Aktivität.	
serviceQueueIds	Die Servicewarteschlangen-IDs, für die der Agent zurzeit eingeplant ist. In der Regel handelt es sich dabei um eine einzelne Servicewarteschlangen-ID, es sei denn, der Agent ist für die Arbeit in einer Multikompetenzgruppe
	eingeplant.
skillMappingIds	Die Kompetenzzuordnungs-IDs, denen der Agent derzeit zugeordnet ist, und Für die Arbeit geplant.
Startzeit	Die Startzeit einer geplanten Aktivität im UNIX-Format.
Endzeit	Die Endzeit einer geplanten Aktivität im UNIX-Format.

Beispiele für POST-JSON-Dateien

JSON anfordern

```
{
        "serviceQueueIds": [Zahl,Zahl,Zahl...] "skillMappingIds":
        [Zahl,Zahl,Zahl...]
}
```

Antwort-JSON

```
[
        {
                "agentId": 1,
```

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "geplante Aktivität":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[Zahl,Zahl,Zahl,...], "skillMappingIds": [Zahl,Zahl,Zahl,...],

"startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

Beispiel für eine GET-JSON-Datei

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sonntag, 5. Januar",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Montag, 6. Januar",

"timeRangeLabel": "8:00-16:30 Uhr",

"firstActivityStartTime": 1578319200000,

"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
false, "scheduledActivities": [
{
"startTime": 1578319200000,
"endTime": 1578322800000,
"startTimeGmtOffset": -360,
"startTimeLabel": "8:00 Uhr",
"endTimeLabel": "9:00 Uhr", "entireDay":
false, "activityType": "in_service",
"activityTypeLabel": "In Betrieb",
"activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "hyperlink": null,
"hyperlinkName": null, "color":
"#7399BD",
"inShiftDate": true

},]...
]...

Importieren von Kontakten in großen Mengen

Drittanbieter verwenden die APIs für den Massenimport von Kontakten, um Metadaten und Aufzeichnungen zusammenzuführen und in eine mehrteilige HTTPS-Anforderung einzufügen.

Es gibt zwei Massenimport-APIs:

- Bulk Kontaktimport API – Wird von Drittanbietern verwendet; Ermöglicht das Einfügen von Metadaten und Aufzeichnungen in eine mehrteilige HTTPS-Anfrage

  > **HINWEIS** Sie können auch die API zum Massenimport von Kontakten 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 WFO Smart Desktop-Aufzeichnung Webex sclient verwendet; fügt die Metadaten zuerst ein und lädt die Aufzeichnungen später separat hoch, basierend auf der Antwort beim Einfügen der Metadaten. 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 CSV- und JSON-Dateien enthalten die in der folgenden Tabelle definierten Felder. 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. Die Agenten-ID in einem von drei Formaten. Die Verarbeitung findet heraus

Name	Req?	Beschreibu
		Welches Format basierend auf dem Parsen des Inhalts verwendet wird. ▪ Personen-ID. Eine eindeutige ID aus WfoPerson.id. Diese Nummer wird auch in der Tabelle "Benutzerexport" verwendet (Anwendungsverwaltung > globale > Benutzer > Importieren und Exportieren > Export > Spalte Benutzer-ID). Es ist nicht die Entspricht der ID im Webex WFO-Benutzerprofil. ▪ AD-Anmeldung. Eine Domäne\Benutzername (erfordert "\"). ▪ E-Mail-Adresse. Eine E-Mail-Adresse (erfordert "@"). Wenn Sie ein CSV zum Hochladen von Kontakten verwenden, ist die Agenten-ID erforderlich. Wenn Sie JSON für die Anforderung verwenden, ist die Angabe der Agenten-ID optional. Im letzteren Fall wird die Agenten-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. Eine ID, die Kontakte miteinander verbindet. Beispielsweise haben Anrufe, die von einem Agenten an einen anderen übergeben werden, jeweils 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	Wird in CSV verwendet. 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. Eine ID, die einen Kontakt identifiziert. Max. Zeichen = 128 Standardwert = NULL
Calling	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 Standard = Zeitzone des Kunden, wie in Webex WFO definiert **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 fehlt, verwendet der API die aktuelle Hochladezeit. 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	Wird in CSV verwendet. 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	Wird in CSV verwendet. 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	Wird in CSV verwendet. 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	Wird in CSV verwendet. 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	Wird in CSV verwendet. 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

CSV Dateibeispiele

CSV können im Rahmen einer mehrteiligen Uploadanforderung 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 die CSV aufnehmen.
- Die in der CSV enthaltenen Spalten können in einer beliebigen Reihenfolge angeordnet sein.
- 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 alternativ zum CSV Format 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 im 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 zwei Zeilen für Anruf 1 und Anruf 2)
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.

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

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

Mit dem API "Massenimport von Kontakten" können Sie mehrere Kontakte gleichzeitig über

den Datenserver hochladen. Für die Verwendung der API "Bulk Kontaktimport" ist Folgendes

erforderlich:

- Webex die Rolle "WFO-Administrator" mit der Berechtigung "Massenimport" zugewiesen.
- 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 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 *Webex WFO-Benutzerhandbuch*.

1. Um einen Datenserver zu verwenden, der bereits in Webex WFO konfiguriert ist, navigieren Sie zur **Seite "Datenserverkonfiguration** " (Anwendungsverwaltung > Systemkonfiguration > Datenserverkonfiguration) und wählen Sie den gewünschten Datenserver aus.
2. Stellen Sie sicher, dass **im Abschnitt Einstellungen für die Synchronisierung** des **regionalen Datenservers ACD die Option "Erfassung** aktivieren" ausgewählt und die **ACD "Generisch" (Standard**) zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Erstellen Sie eine CSV-Datei (nicht JSON-Datei), 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. Die Groß- und Kleinschreibung ist erforderlich.

BEISPIEL

Ihre CSV Datei trägt den Namen ExampleContacts.csv. Sie müssen ihn wie folgt mit dem Präfix CONTACT umbenennen:

KONTAKT. ExampleContacts.csv

6. Platzieren Sie die CSV Datei 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>

Bulk-Import von Organisationen API

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

In der API werden nur Gruppen, Teams und Personen eingefügt und aktualisiert. Es wird nie gelöscht, daher ist es sicher, eine Teilmenge der Organisationsstruktur zu importieren. Der Import kann wiederholt werden, da der API nur die Felder ändert, die geändert werden. 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	Bulk-Import
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 Antwortfeldern

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Die Gruppen-ID im ACD. Sie können die ID-Nummer ermitteln, indem Sie Gruppendaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei 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	Bulk-Import
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 ID-Nummer identifizieren, indem Sie Teamdaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei anzeigen. **HINWEIS** : Wenn es sich bei dem Team um ein neues Team handelt, muss die 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	Bulk-Import
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, blendet der API

Bulk-Organisationsimport-API | Gruppiert API Anforderungs- und

niemals eine der drei Kennungen aus

, wenn ein Wert bereits vorhanden ist. Wenn beispielsweise 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 Anforderungs- und Antwortfeldern

Name	Req?	Beschreibung
personId	J	Die ID der Person in Webex WFO. Sie können die ID-Nummer identifizieren, indem Sie Personendaten exportieren und in der resultierenden CSV Datei 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	Die Mitarbeiter-ID des Benutzers (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 wurden (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	Die ID des ACD, aus dem die Daten für den Benutzer stammen.

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

CSV Datei Beispiele

Beispiel CSV Gruppen

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

Beispiel CSV Teams

```
id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,Autoverkäufe, 01/04/2018,01/01/2019,Verkauf,True
0,Teile Verkauf, 01/04/2018,01/01/2019,Verkauf,False
```

Massenexport von Berichtsdaten API

Mit dem API für den Massenexport von Berichtsdaten können Sie Daten aus Berichten im Daten-Explorer abrufen. Wenn die angeforderten Daten zu groß sind, um sofort zurückgegeben zu werden, erhalten Sie eine Anforderungs-ID, mit der Sie die Daten abrufen können, sobald sie bereit sind.

Nachdem Sie im Daten-Explorer Filter im Bericht konfiguriert haben, können Sie die Berichtsparameter im API Aufruf anpassen.

> **HINWEIS** : Sie können in jeder Exportanforderung maximal 1.000 Datensätze exportieren. Wenn Sie mehr als 1.000 Datensätze exportieren müssen, erstellen Sie mehrere, stärker eingeschränkte Exporte.

GET Massenberichtsdatenexport API

Mit der GET-Methode für den Massenberichtsdatenexport-API können Sie den Status einer vorherigen Anforderung überprüfen oder die Daten aus einer asynchronen Anforderung mithilfe einer Anforderungs-ID abrufen.

> **HINWEIS** Eine Anforderungs-ID ist in der Antwort auf eine GET- oder POST-Aktion enthalten, wenn die angeforderten Daten zu groß sind oder nicht schnell zurückgegeben werden können.

GET Massenberichtsdatenexport API Protokoll und URI

URI	/API/rest/dataexplorer/Report/Export/request/{requestId}
Methode	GET
Erlaubnis	Berichtserstellung
Inhaltstyp	Text/CSV
Parameter	requestId (Anforderungs-ID)

GET Massenberichtsdatenexport API Anforderungsfelder

Name	Erforderlich	Beschreibung
Anforderungs-ID	J	Die Anforderungs-ID, die beim Ausführen der POST-Aktion zurückgegeben wurde

Beispiel für den GET-Massenexport von Berichtsdaten API JSON-Datei

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


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.API.v4.data.Report.action.ExportActionData", "action":
    "EXPORT_CSV", "state": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.API.v4.data.Report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "paramValues": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
            },
            "pageSpecification": [
            {
            "Offset": 0,
            "Limit": 100
    },
            {
            "Offset": 0,
            "Limit": 100
            }
    ]
}
```


POST-Massenexport von Berichtsdaten API

Die POST-Methode für den Massenberichtsdatenexport API gibt die Daten aus einem Bericht im Daten-Explorer zurück. Wenn die angeforderten Daten klein genug sind, um schnell zurückgegeben zu werden, enthält der Antworttext die Berichtsdaten in CSV Format. Wenn die angeforderten Daten zu groß sind oder nicht schnell zurückgegeben werden können, enthält der Antworttext eine Anforderungs-ID, die zum späteren Abrufen der Daten verwendet werden kann.

> **WICHTIG** : Diese API ist veraltet. Es ist nur für bestehende Cisco-Kunden verfügbar, die es bereits verwenden. Wenn Sie dieses API verwenden möchten, wenden Sie sich an den Support von Cisco.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/dataexplorer/Report/{reportId}/Export
Methode	POST
Erlaubnis	Berichtserstellung
Inhaltstyp	Text/CSV
Parameter	reportId

POST-Anforderungsfelder

Name	**Beschreibung**
Schemaname	Der Schemaname für einen Teil der API. Diese sollten aus dem Beispiel für eine JSON-Datei.
Aktion	Die Aufgabe, die der API erledigen soll. In diesem Fall "Export_CSV".
QName	Der qualifizierte Name. Diese Informationen erhalten Sie, indem Sie den Bericht im Daten-Explorer und anschließend die Browserkonsole öffnen. Suchen Sie in der Konsole nach der Zeichenfolge **, die RENDER_REACT_REPORT** , um den QName zu finden.
Codierte Parameterwerte	Die Werte, die Sie gegenüber dem Standardbericht ändern. Das Parameter, die hier eingegeben werden, müssen zuerst im Bericht im Daten-Explorer konfiguriert werden. Siehe Konfigurieren eines Berichtsfilters.
Offset	Der Abstand zwischen der obersten Zelle ganz links in der Tabelle und der Zelle, aus der der API mit der Datenrückgabe beginnen soll. Die erste Instanz von Offset in der Textanforderung gibt Zeilen an, und die zweite Instanz gibt Spalten an.
Grenze	Die größte Anzahl von Zellen, die der API zurückgeben soll. Die erste Instanz von limit in der Textanforderung gibt Zeilen an, und die zweite Instanz gibt Spalten an.

Beispiel für eine JSON-Datei


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


Antwortfelder

Auf diese API gibt es zwei mögliche Antworten. Wenn die Daten schnell zurückgegeben werden können, enthält eine synchrone Antwort die angeforderten Daten in CSV Format. Wenn die angeforderten Daten nicht schnell zurückgegeben werden können, enthält die Antwort eine JSON-Antwort mit einer Anforderungs-ID und dem Status der Anforderung. Diese Ausgaben enthalten Felder, die in den folgenden Tabellen definiert sind.

Synchrone Reaktion

Feld	Beschreibung
Inhaltstyp	Das Format des Inhalts. Es ist nur CSV Format verfügbar.
Umfang des Inhalts	Die Gesamtzahl der verfügbaren Zeilen und die Gesamtzahl der Spalten verfügbar.
Haupttext	Die Berichtsdaten im CSV Format.

Asynchrone Antwort

Feld	Beschreibung
Anforderungs-ID	Das Format des Inhalts. Es ist nur CSV Format verfügbar.
Status	Der aktuelle Status der Anforderung. **HINWEIS** Eine Nachricht, die nicht sofort verarbeitet werden kann, wird in eine Nachrichtenwarteschlange gestellt und als Auftrag in der Datenbank gespeichert, sodass sie Nachverfolgt werden kann. Das Statusfeld zeigt den Status des Jobs zum Zeitpunkt des Anrufs an. Einer der folgenden Status wird angezeigt. ▪ In Warteschleife: Die Anforderung wurde erfolgreich in der Nachrichtenwarteschlange und in der Datenbank erfasst. ▪ Wird verarbeitet: Die Nachricht in der Warteschlange wird verarbeitet, hat jedoch noch keinen der Endstatus erreicht. ▪ Fehlgeschlagen: Die Anforderung konnte nicht abgeschlossen werden. ▪ Abgebrochen: Die Anforderung wurde gestoppt. ▪ Abgelaufen: Die Zeit, die für den Auftrag abgelaufen ist, bevor er verarbeitet wurde. ▪ Auf der Blacklist: Die Anzahl der Anrufe hat das Limit überschritten und wird nicht zurückgegeben.

Dateibeispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine formatierte Anforderung.

JSON-Anforderung


```
{
    "schemaName": "com.stytch.rest.API.v4.data.Report.action.ExportActionData",
    "action": "EXPORT_CSV",
    "state": {
        "schemaName": "com.stytch.rest.API.v4.data.Report.ReportSpecData",
        "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
        },
    "paramValues": {
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "encodedParamValues": "[]"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "Offset": 0,
            "Limit": 100
        },
        {
            "Offset": 0,
            "Limit": 100
        }
    ]
}
```

Konfigurieren eines Berichtsfilters

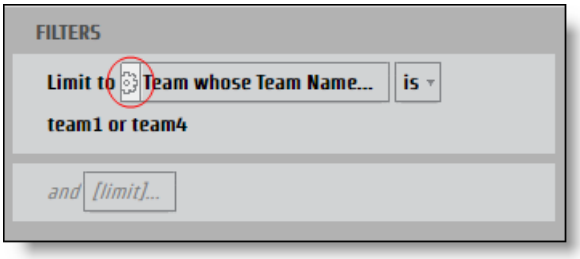
Eines der Features der API für den Massenexport von Berichtsdaten ist die Möglichkeit, die Filter für einen Bericht beim Aufrufen des API zu ändern. Sie können die Filter konfigurieren, indem Sie den Text der POST-Anforderung bearbeiten. Um einen Filter mit dem API zu ändern, müssen Sie zuvor einige Änderungen am Bericht im Daten-Explorer vornehmen.

Konfigurieren des Parameters im Daten-Explorer

Um einen Filter so einzurichten, dass er über den API-Aufruf aktualisiert werden kann, müssen Sie die Parameter des Filters im Daten-Explorer bearbeiten.

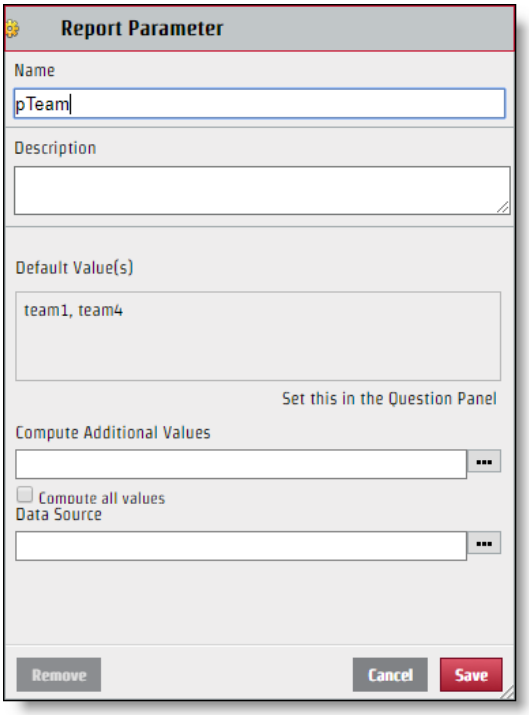
Konfigurieren des Parameters

1. Öffnen Sie den Bericht, den Sie exportieren möchten, über die Liste "Berichte" im Daten-Explorer.
2. Klicken Sie auf **"Bearbeiten** ", um das Fragenfenster zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt "Filter" des Fragenbereichs auf das Symbol "Parameter" neben dem Filter, den Sie aktualisieren möchten. Das Parametersymbol sieht aus wie ein Teil eines Zahnrads und befindet sich auf der linken Seite des Felds "Filter". Die folgende Abbildung zeigt das rot eingekreiste Parametersymbol.



   Das **Dialogfeld Berichtsparameter** wird geöffnet.

4. Geben Sie im **Feld Name** einen Namen für den Parameter ein, der als JSON-Schlüssel verwendet werden kann.



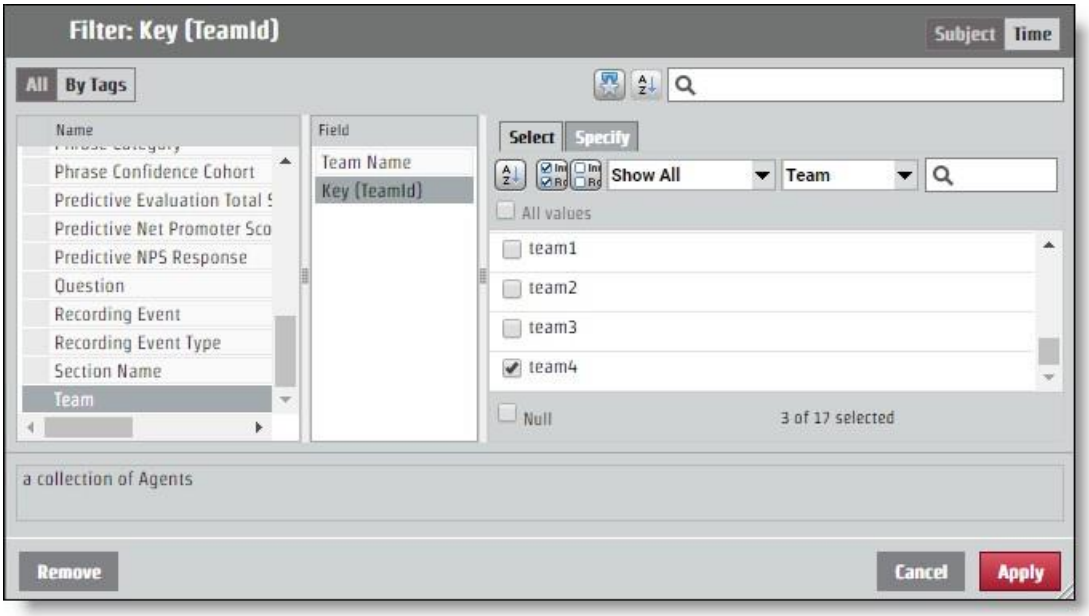
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem der Filter konfiguriert wurde, kann er über die API Anforderung bearbeitet werden. Obwohl der von Ihnen erstellte Parametername für den Schlüsselnamen im JSON-Schlüssel-Wert-Paar verwendet wird, ist der Wert, der im Abschnitt Auswählen des Dialogfelds Filter angezeigt wird, nicht unbedingt der Wert, den Sie für die JSON-Datei verwenden sollten. Um die JSON-Datei korrekt zu ändern, müssen Sie den spezifischen Namen des Werts identifizieren.

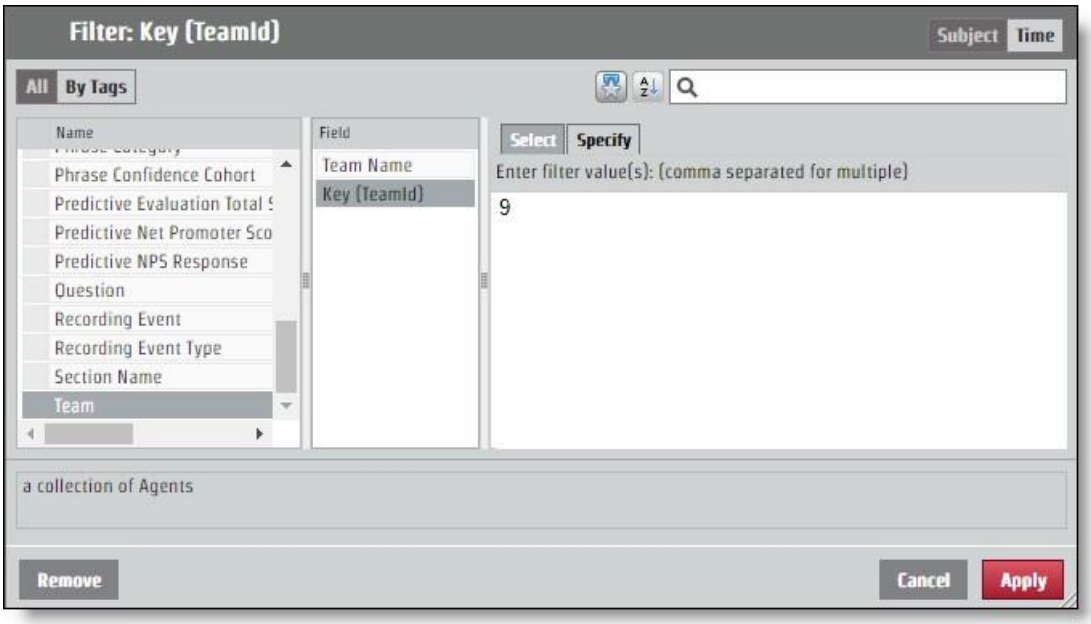
Identifizieren Sie den spezifischen Wert

1. Klicken Sie auf das Feld "Filter **" mit den** Werten, die im Bereich "Frage" identifiziert werden sollen, um das Dialogfeld "Filter" zu öffnen.

2. Aktivieren Sie nur das Kontrollkästchen neben dem Wert, den Sie identifizieren möchten.



3. Öffnen Sie die **Registerkarte Spezifizieren** . Der spezifische Wert wird im Bereich "Filterwert CSV" angezeigt.



Konfigurieren von JSON für die API Anforderung

Das Schlüssel-Wert-Paar, das Sie aus der Benennung des Parameters und der Identifizierung des Werts ermittelt haben, muss der JSON-Anforderung hinzugefügt werden. Änderungen am Filter werden über das **Feld "encodedParamValues** " vorgenommen.

Wenn Ihr Bericht Informationen für alle Teams zurückgibt, Sie aber nur Informationen von dem Team mit dem spezifischen Wert "9" wünschen, sollte der JSON-Code encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel wurde der Parameter "pTeam" genannt, dies ist also der Schlüssel in der JSON-Datei.

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

Konfigurieren von Bereichsfiltern

Der Prozess zum Konfigurieren eines Parameters zur Rückgabe von Informationen aus einem bestimmten Zeitraum funktioniert genauso wie das Bearbeiten des Felds encodedParamValues für jeden anderen Filter. Es gibt mehrere spezifische Zeiträume wie Jahr, Monat und Quartal. Die spezifischen Zeiträume verfügen über eine **Registerkarte "Angeben** ", die wie jeder andere Filterwert funktioniert. Es gibt auch Optionen für Bereiche: Relatives Datum und Datumsbereich. Jede Startzeitoption erfordert unterschiedliche Werte in der JSON-Datei.

Datumsbereich

Mit der Option "Datumsbereich" wird der Bereich anhand exakter Datumsangaben bestimmt. Der API verwendet die UNIX-Epochenzeit. Daher müssen alle Datums- und Uhrzeitangaben, die Sie als Parameter für einen Bereich verwenden möchten, konvertiert werden.

> **BEST PRACTICE** Ein Bericht, der keinen Endbereich angibt, ruft alle Informationen aus der Startzeit des Bereichs nach vorne. Bei wiederkehrenden Berichten können Sie diese Funktion verwenden und die Zeit des letzten Berichts übernehmen
> -Element im Bericht, das in UNIX-Epochenzeit formatiert wird und diese Zahl als Beginn des neuen Bereichs verwendet. Auf diese Weise erhalten Sie alle Informationen, die Sie benötigen, und müssen nie Zeiten in UNIX-Epochenzeit übersetzen.

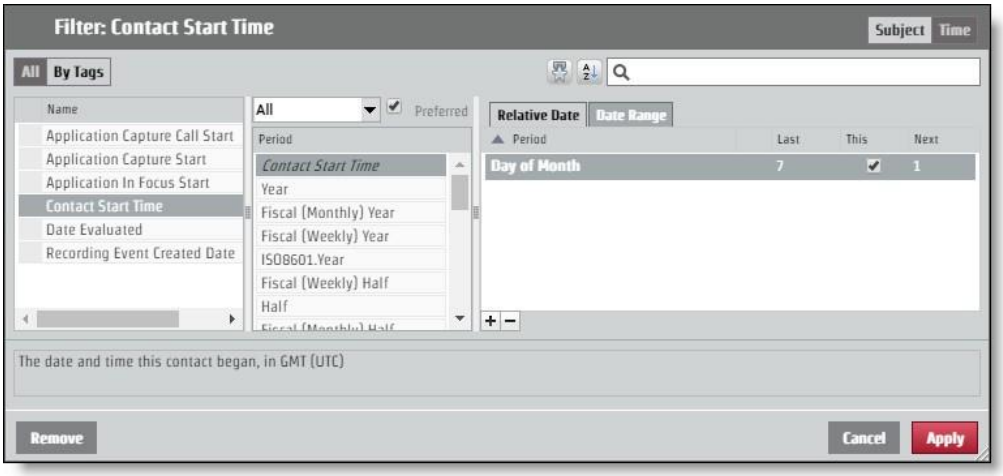
Für eine Anforderung, die einen Zeitraum vom 15. Juni 2017 konfiguriert, sollten die encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel lautet der Parametername "pDate".

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

…

Relatives Datum

Mit der Option "relatives Datum" wird ein Bereich ohne spezifische Datumsangaben erstellt. Dies schließt Zeiträume ein, die relativ zum aktuellen Datum sind. Im Dialogfeld "Filter" können Sie einen Zeitraum auswählen und festlegen, ob Sie eine bestimmte Anzahl von Zeiträumen vor dem aktuellen, diesen aktuellen Zeitraum und eine bestimmte Anzahl zukünftiger Zeiträume festlegen möchten. Im folgenden Beispiel wird der Zeitraum auf die letzten sieben Tage, heute und morgen festgelegt.



Um dieses Layout über die API-Anforderung anzufordern, sollten die encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel lautet der Parametername "pContactStartTime".

...

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

...

Kategorien und Phrasen API

Verwenden Sie diese API, um mit Kategorie- und

Ausdruckslisten zu arbeiten. Diese Methoden werden für die

API "Kategorien und Phrasen" verwendet:

- Abrufen: Ruft Kategorie- und Ausdrucksinformationen ab
- Beitrag: Erstellt Kategorien und Phrasen
- Put: Aktualisiert Kategorie- und Phraseninformationen
- Löschen: Löscht Kategorie- und Ausdrucksinformationen

LÖSCHEN Sie Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen gelöscht.

DELETE-Protokoll und URIs

Uris: Kategori ephrase	 /API/rest/cas/phraselist /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

Felder für POST-Antworten

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-Nummer 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": Zahl, "category":
                Zeichenfolge, "description":
                Zeichenfolge, "languageId":
                "de-us"
            },
            ....
        ],
        "Phrasen": [{
```

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


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

Kontaktgerät API

Über die API Gerät kontaktieren können Sie eine Liste der Geräte abrufen.

Kontaktgeräteprotokoll API und URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten von 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 API JSON-Dateien für Kontaktgeräte

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"
            }
        ]
    }
```

Bulk-Kontaktaufnahme mit Gerät API

Verwenden Sie die API "Geräte gleichzeitig kontaktieren", um mehrere Geräte gleichzeitig hinzuzufügen.

Kontaktgerät Bulk API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten von QM

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktgerät API .

Beispiele für Kontaktgeräte-BULK-API JSON-Dateien

Beispiel für eine Antwortdatei


```
1  {
2      "hinzufügen": [
3          {
4              "configured": true,
5              "contactDeviceLines": [
6                  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032, "Partition": ""},
7                  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033, "Partition": ""}
8              ],
9              "contactDeviceTypeId": 0,
10             "id": 239,
11             "isRecordingTones": false,
12             "isStereo": falsch,
13             "loggedInPersonId": 19,
14             "monitoringServerId": null,
15             "name": "SEPWIN7X64003",
16             "personId": 19,
17             "recordingGroupId": 1,
18             "recordingTypeId": 1,
19             "signalingGroupId": 1,
20             "telephonyGroupId": 1,
21             "virtualDevice": null
22         },
23         {
24             "configured": true,
25             "contactDeviceLines": [
26                 {"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

Im Kontakt API können Benutzer nach bestimmten Kontakten suchen und diese dann mit Webex WFO verknüpfen, um diese im Media Player wiederzugeben.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/Aufzeichnerung/kontakt/<id>
Methode	GET
Berechtigungen	Kontakte durchsuchen
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	ID = Kennung eines vorhandenen Kontakts. Diese Ressource sucht URI nach einer 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 zulässige Wert ist eine ganzzahlige 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 verbindet	Die zugehörige Kontakt-ID, die 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	Eine 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, während 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-DD`.
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-DD`. 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:SS`.
ausschließen	Gibt einen Uniform Resource Identifier (URI) für den angegebenen Wert zurück. Klicken Sie auf den 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 innerhalb des Metadatenobjekts auf das Attribut key1 verweist.
erweitern	Gibt alle Daten zurück, die dem angegebenen Wert anstelle eines URI zugeordnet sind. WAHLFREI. WERTE: ▪ event: Erweitert alle Ereignisse, um alle Ereignisdaten einzuschließen, nicht nur die URI. ▪ Metadaten: 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	Die ID einer Gruppe. Der zulässige Wert ist die ganzzahlige 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.
Std.	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 zulässige Wert ist die ganzzahlige 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"
    }
}
```


Beispiel für eine JSON-Datei searchStats-Parameter = true


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

Kontakt-Basissuche API

Die API der Kontakt-Basissuche gibt Details zu einem laufenden oder zuletzt abgeschlossenen 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	Zeichenfolge	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	Zugehörige 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 die ID des Agenten an.
lastName	Nachname des Agenten
firstName	Vorname des Agenten.
Benutzername	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 Benutzern, die Gesamtzahl der Kontakte anzuzeigen, die in den letzten 15 Minuten ab dem Zeitpunkt, an dem der Administrator diese API anruft, erstellt wurden.

Alle Kontakte werden in der Datenbank erfasst und mit diesem API angezeigt. Die Anzahl der mit dieser API angezeigten Kontakte 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 auf der Benutzeroberfläche angezeigten Kontakte ist kleiner oder gleich der Gesamtzahl der Kontakte, die mit dieser API angezeigt werden.

HINWEIS In diesem API werden Stammaufzeichnungen erst gezählt, wenn 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
    }
}
```

Evaluierungsformular API

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

Protokoll und URI

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

Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	ID des Bewertungsformulars.
Name	Name des Bewertungsformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Evaluierungsformulars.
creator	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	Score-ID.
Name	Name des Bewertungstyps. **BEISPIEL** Prozentsatz
Abschnitte	Detaillierte Informationen zu den Abschnitten des Bewertungsformulars.
ID	Abschnitts-ID des Bewertungsformulars.
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	ID der Frage
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	Options-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

}
]
},
....
]

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

ID des Evaluierungsformulars API

Verwenden Sie diese 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	ID des Bewertungsformulars.
Name	Name des Bewertungsformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Evaluierungsformulars.
creator	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	Score-ID.
Name	Name des Bewertungstyps. **BEISPIEL** Prozentsatz
Abschnitte	Detaillierte Informationen zu den Abschnitten des Bewertungsformulars.
ID	Abschnitts-ID des Bewertungsformulars.
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	ID der Frage
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	Options-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

}
]
},
....
]

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

Ausnahmetyp-APIs

Die Ausnahme-APIs ermöglichen es Agenten, über eine IVR Schnittstelle oder eine andere Schnittstelle eines Drittanbieters ihre Zeitpläne anzupassen, wenn sie sich krank melden, und ermöglichen Benutzern mit Administratorberechtigung das Abrufen einer Liste mit Ausnahmetypen.

GET-Ausnahmetypen API

Der API GET Exception Types gibt eine Liste der Ausnahmetypen zurück, die vom API "Ausnahmeanforderung von Drittanbietern" verwendet werden.

GET-Ausnahmetypen API Protokoll und URI

GET-Ausnahmetyp-IDs API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten von WFM Beschränkt auf Agenten innerhalb des Bereichs
Inhaltstyp	multipart/Form-data

GET-Ausnahmetypen API Anforderungsfelder

Die API GET-Ausnahmetyp-IDs umfasst die folgenden Felder:

Name	Req?	Typ	Beschreibung
ID	J	Ganzzahl	ID des Ausnahmetyps.
Name	J	Zeichenfolge	Planungsdatum der Ausnahme.
Ausnahme-ID	J	Ganzzahl	Ausnahmetyp-ID. Das **ID-Feld** (oben) wird an die System, um die Ausnahme anzugeben.

Beispiel für GET-Ausnahmetypen API JSON-Datei

Dies ist ein Beispiel für die JSON-Antwort GET genericException zum Abrufen von Ausnahmetyp-IDs:

[{

id: 2, [*ID des Ausnahmetyps, den ein Agent auswählt, wenn er eine Ausnahmenanforderung* einreicht]

name : "Urlaubstyp", [*Name des Ausnahmetyps*]

exceptionId: 1 [*ID der Ausnahme, die als "Standardausnahme" dieses Ausnahmetyps festgelegt ist (die Standardworkflowausnahme, die für diesen Ausnahmetyp verwendet wird)*]

}, {

ID: 4,

name : "Ausnahmetyp", exceptionId: 2

}

]

POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API

Mit der API "POST-Ausnahmetypen" können Anrufer im Namen eines Agenten Ausnahmeanforderungen einreichen.

POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Protokoll und URI

API für POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/exception
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten von WFM Beschränkt auf Agenten innerhalb des Bereichs
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungen, die mit dem API "Ausnahmenanforderung eines Drittanbieters" gestellt werden, sind identisch mit Anforderungen, die von Agenten in Webex WFO gestellt werden. Der Workflow für Agentenanforderungen wird auf die Anforderung angewendet.

POST-Felder API "Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern"

Das POST-API für Ausnahmenanforderungen von Drittanbietern enthält die folgenden Felder:

Name	Req?	Typ	Beschreibung
agentId	J	Ganzzahl	ID des Agenten, der die Ausnahme anfordert. Feld ist erforderlich, wenn die Anforderung im Auftrag eines Agent. Andernfalls wird das Attribut ignoriert und die Die ID wird von dem Benutzer abgeleitet, der derzeit authentifiziert ist.
genericException	J	Ganzzahl	Ausnahmetyp-ID.
startTimeEpoch	J	Lang	Erforderlich, wenn entireDay true oder false ist. Dies ist die Startzeit des Ereignisses in Millisekunden, seit Epoche Datum. Wenn entireDay true ist, wird das Attribut verwendet, um Legen Sie das Ausnahmedatum fest. **HINWEIS** Für den Fall, dass entireDay wahr ist, sollte dies der Epochenwert von Mitternacht sein Am Tag, der in der Zeitzone des Agenten angefordert wird.
endTimeEpoch	J	Lang	Nur erforderlich, wenn entireDay false ist, andernfalls wird das Attribut ignoriert. Dies ist die Endzeit des Ereignisses in Millisekunden seit dem Epochendatum.
ganzer Tag	J	Booisch	Gibt an, ob die Ausnahme für den ganzen Tag gilt. Gültige Werte sind TRUE oder FALSE ohne Anführungszeichen.
Kommentar	N	Zeichenfolge	Kommentar, den der Benutzer zusammen mit der Anfrage sendet. **ANMERKUNG** Der API fügt der Anforderung diesen Kommentar hinzu: Diese Anforderung wurde angefordert von <*Authentifizierter Benutzer*> im Auftrag des Agenten, <*Name* des Agenten>.

Dieser Kommentar wird nur angezeigt, wenn das IVR, über das die Anforderung gesendet wird, keinen eigenen Kommentar enthält.

Beispiele für POST-Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API JSON-Dateien

Dies ist ein Beispiel für die JSON-Datei für eine ganztägige POST-Anforderung:

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

Dies ist ein Beispiel für die JSON-Datei für eine POST-Anforderung für einen unvollständigen Tag:

```
{
        "agentId" : 16,
        "genericException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Mi, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Mi, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "entireDay" : false,
        "comment" : ""
}
```

Exportieren API

Auf diese API werden REST-ähnliche Endpunkte für die Durchführung von Exporten verfügbar gemacht. 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	Bulk-Import
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdId	N	Zeichenfolge	Wenn festgelegt, werden Agenten zurückgegeben, die dieser ACD-ID zugeordnet sind.
basicInfo	N	Boolesch	Wenn der Wert auf "True" festgelegt ist, 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 Anmelde-ID des Benutzers.
Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Benutzers.
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 zugewiesen wurden.
ACD-ID	Die ID des Benutzers innerhalb der ACD.
ACD Server-ID	Die ID des ACD, aus dem die Daten für den Benutzer
stammen. Planung aktivieren	Gibt an, ob der Benutzer eingeplant werden kann.
Wahr/Falsch.	

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 Gruppen-ID im 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.
ID der übergeordneten Gruppe	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 Dateiausgabe Beispiel

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die exportierte CSV Datei mit den angeforderten Daten. Die Kopfzeilen der CSV Datei werden entsprechend dem vom Benutzer ausgewählten Gebietsschema lokalisiert.

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

Das API "generischer Textimport" bietet die Möglichkeit, Daten aus einer textbasierten Quelle zu importieren.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Methode	POSTEN, SETZEN
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 die 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 eine ID oder einen Namen angeben. Wenn keine 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", "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "Name von evalForm. Der Upload funktioniert nur mit dem Namen oder nur mit der 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

Die API "generischer Textimport mit mehreren Dateien" bietet die Möglichkeit, Daten aus einer textbasierten Quelle mit Kontakten und Inhalten in separaten Dateien zu importieren. Dieser 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 die Aufnahme von Sonderzeichen, die mit ASCII-Kodierung nicht verfügbar sind.

Protokoll und URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Methode	POST
Berechtigungen	Bulk-Import
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder

Die CSV- und JSON-Dateien enthalten die in der folgenden Tabelle definierten Felder.

> **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 die CCR-ID. Der Kontakt ist nicht

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			importiert, wenn die ID bereits für einen früheren 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 eine Batch CSV Datei

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 im 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 zwei 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.

GIS API

Der GIS-API wird verwendet, um in festgelegten Intervallen Verlaufsdaten in die Webex WFO-Datenbank zu importieren. Webex WFO verwendet diese Daten, um Berichte und Statistiken zu erstellen.

Das GIS-API sendet zwei ACD Importdateien an Webex WFO:

- Agentendatei
- Service-Datei

Weitere Informationen zum GIS-API finden Sie im *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

HINWEIS Beziehen Sie sich auf die Echtzeit-Datenerfassung API , um Echtzeit-Agentenstatusinformationen zu importieren.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
Parameter	acdServerId – Die ID des ACD Servers
Methode	POST
Berechtigungen	Service benutzer-Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Beispiele

Ausführliche Informationen zu den Agent- und Servicedateien, einschließlich Kopfzeilen, Spalten und Spaltenbeschreibungen, finden Sie in

Webex Referenzhandbuch zum WFO-Datenimport.

HINWEIS Die Dateinamen "AgentProductivity.AGENT" und "ServiceHistorical.SERVICE" müssen exakt übereinstimmen.

Agentendatei

Spalte	Datentyp	Beschreibu

Der Dateiname des Agenten hat folgendes Format:

<Datum/Uhrzeit><tzoffset>_<ACD#>_AgentProductivity.AGENT

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Agentendatei.

Dateiname: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> **BEISPIEL** AGENT DATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalAfterContactWorkSeconds, totalPeriodHandleTimeSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Wo im obigen Beispiel

- <AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — ist die Datei Kopfzeile im Format AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<totalUnproratedInSessionSeconds> — sind Erforderliche und optionale Spalten.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — sind Datenzeilen, bei denen jede Datenzeile einem Datenelement in der Datei entspricht.

Die folgenden Spalten sind erforderlich und optionale für GIS-Agent-Dateien:

Spalte	Datentyp	Beschreibung
Erforderliche Agentenspalten		
acdAgentId	Zeichenfolge	Die ID des Agenten im ACD.
acdServiceId	Positiv lang	Die ID der Servicewarteschlange in der ACD. Kann alphanumerisch sein.
KontakteBearbeitet	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange, die während des Zeitraums vom Agenten bearbeitet wurden. Bei Chats schließt dies auch Chats mit

Spalte	Datentyp	Beschreibu
		Wurden gelöscht und Chats gelöst.
totalTalkSeconds	Nicht-negatives Doppel	Die Gesamtgesprächszeit für Kontakte für die Servicewarteschlange, die der Agent während des Zeitraums erledigt hat. Die Gesprächszeit eines Kontakts kann am vorhergehenden Zeitraum beginnen. Die gesamte Sprechzeit wird gezählt.
gesamtHaltenSekunden	Nicht-negatives Doppel	Die gesamte Warteschleifenzeit für Kontakte für die Servicewarteschlange, die vom Agenten während des Zeitraums erledigt wurde. Die Haltezeit eines Kontakts kann am vorhergehenden Zeitraum beginnen. Gezählt wird die gesamte Haltezeit. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Geben Sie für diese Spalte Null ein.
totalAfterContactWork Nachschlag	nicht negativ doppelt	Die gesamte Arbeitszeit nach dem Kontakt am Kontakte für die Servicewarteschlange, die während des Zeitraums vom Agenten erledigt wurden. Die Nachbearbeitungszeit eines Kontakts kann am vorhergehenden Zeitraum beginnen. Die gesamte Nachkontaktzeit wird gezählt.
totalPeriodHandleTime Nachschlag	nicht negativ doppelt	Gesamtzeit, die der Agent mit der Bearbeitung verbracht hat Kontakte (Sprechen, Halten, Arbeit) für die Servicewarteschlange, die innerhalb der Grenzen des Zeitraums aufgetreten sind.

	Diese Metrik (A) unterscheidet sich von der Summe aus totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds (B) insofern, als sie keine Zeit enthält, die die Zeitraumgrenze überschreitet.

Spalte	Datentyp	Beschreibu
		BEISPIEL : Wenn ein Anruf vom Agenten um 09:29 Uhr entgegengenommen wird und der Anruf Endet um 9:33 Uhr ohne Nachbearbeitung. Wenn der ACD der Ansicht ist, dass der Anruf im Zeitraum von 9:30 bis 10:00 Uhr bearbeitet wurde, trägt der Anruf 4 Minuten zu B (9:29 bis 9:33 Uhr), aber nur 3 Minuten zu A (9:30 bis 9:33 Uhr) bei.
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Nicht-negatives Doppel	Die gesamte Bereit-/Wartezeit des Agenten während des Zeitraums für alle Servicewarteschlangen in diesem ACD. Eine nicht interaktive Servicewarteschlange wie ein Chat kann den Status "Bereit" aufweisen, während der Agent Chats beantwortet, solange der Agent nicht die maximale Anzahl an Chats bearbeitet.
totalUnproratedNotReady Beschäftigte Sekunden	nicht negativ doppelt	Die Gesamtzeit für "Nicht bereit"/"Belegt" für das Agent während des Zeitraums in allen Servicewarteschlangen (ohne die Zeit, während der Agent einen Kontakt bearbeitet oder in einer anderen Servicewarteschlange als Bereit/Wartend gemeldet wird) in dieser ACD.
totalUnproratedInSession Nachschlag	nicht negativ doppelt	Die gesamte In-Session-Zeit (angemeldete Zeit) für den Agenten während des Zeitraums über alle Servicewarteschlangen in diesem ACD.
Optionale Agentenspalten		
periodStart	Zeitstempel	Ein Zeitstempel, der den Beginn des Intervallzeitraums darstellt.

Spalte	Datentyp	Beschreibu
		Falls enthalten, muss sich dieses Feld auf denselben Zeitpunkt beziehen (jedoch nicht

Spalte	Datentyp	Beschreibu
		notwendigerweise in der gleichen Zeitzone ausgedrückt) wie die Startzeit des Zeitraums im Dateinamen und im Dateiheader. Gibt es keine Übereinstimmung, tritt ein Fehler auf.
contactsTransferredOut	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte, die während des Zeitraums vom Agenten übergeben wurden. Standardwert = 0.
contactsTransferredIn	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte, die während des Zeitraums an den Agenten übergeben wurden. Dieses Feld ist für die zukünftige Verwendung reserviert. Derzeit wird der Wert ignoriert.
contactsExternalIn	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der externen eingehenden Kontakte für diesen Agenten während des Zeitraums. Standardwert = 0. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Geben Sie für diese Spalte Null ein.
contactsExternalOut	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der externen ausgehenden Kontakte des Agenten während des Zeitraums. Standardwert = 0. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Geben Sie für diese Spalte Null ein.
totalReservedSeconds	Nicht-negatives Doppel	Die gesamte reservierte Zeit für Kontakte für die Servicewarteschlange des Agenten während des Zeitraums. Wenn der Wert nicht null ist, wird die reservierte Zeit nicht als Bereit-/Wartezeit gezählt. Standardwert = 0. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Geben Sie für diese Spalte Null ein.

Spalte	Datentyp	Beschreibu
gesamtProratedReadyWaiting sSeconds	Nicht-negatives Doppel	Die gesamte anteilige Bereit-/Wartezeit für den Agenten und die Servicewarteschlange. Bei der Summe aller Servicewarteschlangen in diesem ACD muss diese Summe gleich dem Pflichtfeld totalUnproratedReadyWaitingSeconds sein. Wenn die anteiligen Werte weggelassen oder auf Null gesetzt werden, teilt der Datenserver die nicht anteiligen Werte gleichmäßig auf die Servicewarteschlangen in diesem ACD auf, für die der Agent während des Zeitraums Produktivitätsdaten zur Agenten-Servicewarteschlange hat. Wenn die anteiligen Werte angegeben werden und sich zu den nicht anteiligen Werten addieren, werden die anteiligen Werte für die Kombination aus Agent und Servicewarteschlange verwendet. Wenn die anteiligen Werte angegeben werden und sich nicht zu den nicht anteiligen Werten addieren, berechnet der Datenserver für jeden Agenten-Servicewarteschlangeneintrag den anteiligen Wert als den unanteiligen Wert gewichtet, gewichtet durch den angegebenen anteiligen Wert dividiert durch die Summe der angegebenen anteiligen Werte für alle Servicewarteschlangen in diesem ACD, für die der Agent in diesem Zeitraum über Agenten-Servicewarteschlangendaten verfügt. Dies ist besonders nützlich bei ACDs, die

Spalte	Datentyp	Beschreibu
einem Agenten für eine Servicewarteschlange die Zeit "Bereit/Wartezeit"	zuweisen und für andere	Servicewarteschlangen die Zeit "Nicht bereit"/"Belegt". Wichtig ist, dass unanteilig und anteilig Nicht

Spalte	Datentyp	Beschreibu
		Die Zeiten für "Bereit/Belegt" umfassen keine Zeiten, in denen der Agent Bereit/Wartezeiten ansammelt, oder andere Zeiten für andere Servicewarteschlangen. Bei ACDs, die die Zeit "Nicht bereit"/"Belegt" für Servicewarteschlangen melden, während der Agent Anrufe bearbeitet, oder die Zeit "Bereit"/Wartezeit in einer anderen Servicewarteschlange, ist es wichtig, die gesamte doppelte Zeit zu entfernen und die Zeit "Nicht bereit"/"Belegt" nur dann zu melden, wenn sich ein Agent in allen Servicewarteschlangen gleichzeitig im Status "Nicht bereit"/"Belegt" befindet. Bei diesem ACD ist die gesamte unanteilige Bereit-/Wartezeit die Summe der Bereit-/Wartezeit jeder Servicewarteschlange, und die gesamte unanteilige Nicht-Bereit-/Belegt-Zeit wird aus der gesamten In-Session-Zeit (angemeldet) abzüglich der gesamten In-Service-Zeit (Sprechen, Halten, After Work, Bereit/Warten und Reserviert) berechnet. Eine nicht interaktive Servicewarteschlange wie ein Chat kann den Status "Bereit" aufweisen, während der Agent Chats beantwortet, solange der Agent nicht die maximale Anzahl an Chats bearbeitet.
gesamtProratedNotReady BusySeconds	Nicht-negatives Doppel	Die anteilige Gesamtzeit (Nicht bereit/Belegt) für den Agenten und die Servicewarteschlange. Bei der Summe aller Servicewarteschlangen in diesem ACD entspricht dies dem

Spalte	Datentyp	Beschreibu
Pflichtfeld totalUnproratedNotReadyBusySeconds.	Eine ausführliche Erläuterung	dieses Werts finden Sie in der Beschreibung des Felds totalProratedReadyWaitingSeconds.

Spalte	Datentyp	Beschreibu
KontakteBeantwortet	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange, die der Agent während des Zeitraums beantwortet hat. Der Unterschied zwischen diesem Feld und dem erforderlichen Feld contactsHandled liegt beim Implementierer. Das Feld contactsHandled wird z. B. für die Berechnung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit verwendet, während contactsAnswered für die Berechnung der average speed of answer verwendet wird. Bei einigen ACDs wird zwischen den beiden Feldern unterschieden. In einigen ACDs ist ein bearbeiteter Kontakt beispielsweise ein Kontakt, der während des Berichtsintervalls endet, während ein beantworteter Kontakt ein Kontakt ist, der während des Berichtsintervalls beantwortet wird. Dieses Feld ist für die zukünftige Verwendung reserviert. Derzeit wird der Wert ignoriert.
totalAnswerDelaySekunden	Nicht-negatives Doppel	Die Gesamtverzögerung bei der Beantwortung von Kontakten für die Servicewarteschlange für Kontakte, die der Agent während des Zeitraums beantwortet hat. Dieses Feld ist für die zukünftige Verwendung reserviert. Derzeit wird der Wert ignoriert.

Servicedatei

Der Name der Dienstdatei hat folgendes Format:

<Datum/Uhrzeit><tzoffset>_<ACD#>_ServiceHistorical.SERVICE

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Dienstdatei.

Dateiname: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

Spalte	Datentyp	Beschreibu

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

Wo im obigen Beispiel

- <SERVICEDATUM: 2019-04-25 INTERVALL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — ist die Datei Kopfzeile im Format AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId, contactsHandled>.....<serviceLevelPercent> — sind erforderlich und Optionale Spalten.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> sind Datenzeilen, bei denen jede Datenzeile einem Datenelement in der Datei entspricht.

Spalten

Die folgenden Spalten sind erforderlich und optionale für GIS-Service-Dateien:

Spalte	Datentyp	Beschreibung
Erforderliche Servicespalten		
acdServiceId	Positiv lang	Die ID der Servicewarteschlange in der ACD. Kann alphanumerisch sein.
KontakteAngeboten	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange, die Agenten während des Zeitraums angeboten wurden.
KontakteBearbeitet	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange, die von Agenten während des Zeitraums erledigt wurden.
KontakteBeantwortet	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange, die von Agenten während des Zeitraums beantwortet wurden. Der Unterschied zwischen diesem Feld und dem erforderlichen Feld contactsHandled liegt beim Implementierer. Das Feld contactsHandled wird für folgende Aufgaben verwendet: als Prognose der Anzahl der Kontakte und Berechnung

Spalte	Datentyp	Beschreibu

		durchschnittliche Bearbeitungszeiten, während contactsAnswered auf Wird zum Berechnen von average speed of answer verwendet. Einige ACDs machen einen Unterschied zwischen den beiden Felder; In einigen ACDs wird z. B. ein Kontakt ist ein Kontakt, der während der Berichtserstellung endet. -Intervall, während ein beantworteter Kontakt ein Kontakt ist die während des Berichtsintervalls beantwortet werden.
KontakteAbgebrochen	nicht negativ doppelt	Die Anzahl der Kontakte für die Servicewarteschlange während des Zeitraums aufgegeben wurden.
totalTalkSeconds	nicht negativ doppelt	Die Gesamtgesprächszeit für Kontakte für den Service Die Warteschlange, die während des Zeitraums von Agenten bearbeitet wurde.
gesamtHaltenSekunden	nicht negativ doppelt	Die gesamte Haltezeit für Kontakte für den Service Die Warteschlange, die während des Zeitraums von Agenten bearbeitet wurde. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Null eingeben für diese Spalte.
totalAfterContactWorkSeconds	nicht negativ doppelt	Die gesamte Arbeitszeit nach Kontakt für Kontakte für Die Servicewarteschlange, die von Agenten während der Periode.
totalAnswerDelaySekunden	nicht negativ doppelt	Die Gesamtverzögerung bei der Beantwortung von Kontakten für die Service für Kontakte, die Agenten, die während der Periode. Diese Spalte gilt nicht für Chats. Null eingeben für diese Spalte.
serviceLevelPercent	nicht negativ Doppel ≤100	Die Gesamtverzögerung bei der Beantwortung von Kontakten für die Service für Kontakte, die von Agenten während des Zeitraums beantwortet wurden.
Optionale Servicespalten		

Spalte	Datentyp	Beschreibu
periodStart	Zeitstempel	Ein Zeitstempel, der den Beginn des Intervalls darstellt

Spalte	Datentyp	Beschreibung
		Periode. Wenn dieses Feld enthalten ist, muss es sich auf denselben Zeitpunkt beziehen (wenn auch nicht notwendigerweise in derselben Zeitzone ausgedrückt) wie die Startzeit des Zeitraums im Dateinamen und im Dateiheader. Gibt es keine Übereinstimmung, tritt ein Fehler auf.
KontakteBlockiert	Nicht-negatives Doppel	Die Anzahl der Kontakte, die während des Zeitraums für die Servicewarteschlange blockiert wurden. Standardwert = 0.
serviceLevelSeconds	Positiv verdoppelt	Der Service-Ebenenschwellwert in Sekunden für die Servicewarteschlange während des Zeitraums. Dieses Feld ist für die zukünftige Verwendung reserviert. Derzeit wird der Wert ignoriert.
contactsInQueue	Nicht-negatives Doppel	Die Höchstzahl von Kontakten in der Warteschleife für das Intervall. Nur bei nicht interaktiven Warteschlangen zu verwenden. Bei interaktiven Warteschlangen ist dieser Wert immer Null, unabhängig davon, welcher Wert in dieser Spalte eingegeben wird.

Importieren API

Auf diese API werden REST-ähnliche Endpunkte zum Ausführen von Importen verfügbar gemacht. 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	Bulk-Import
Inhaltstyp	multipart/Form-data

GET-Importanforderungsfelder

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

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	Bulk-Import
Inhaltstyp	multipart/Form-data

POST-Antwortfelder importieren

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

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Mandanten-ID für mehrwertige Felder.

Feld	Beschreibung
Abbildung	Beschreibt das Array von Zuordnungsobjekten für mehrwertige Felder.
Spalte	CSV Spalte, aus der die Zuordnungsdaten 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.

Beispiel für eine JSON-Datei mit POST-Import

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 Success Response Format (POST-Erfolgsantwortformat)

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

Importeinstellungs-APIs

Importeinstellungen sind benutzerdefinierte Daten, die beim Importieren CSV Dateien verwendet werden. Diese Daten reduzieren den Aufwand für den Import von Dateien, da Sie Ihre vordefinierten Einstellungen für CSV Dateiimporte beibehalten können.

In diesem Abschnitt werden die folgenden Importeinstellungs-APIs beschrieben:

Importeinstellung erstellen API

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

Importeinstellungsprotokoll erstellen und URI

URI	/API/rest/importpreference
Methode	POST
Berechtigungen	Bulk-Import
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 API "Voreinstellung löschen" 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	Bulk-Import
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Importeinstellung löschen Systemantwort

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

Importeinstellungen API

Mit dem API Importeinstellungen werden alle Importeinstellungen für den aktuellen Besitzer abgerufen.

Importeinstellungen Protokoll und URI

URI	/API/rest/importpreference
Methode	GET
Berechtigungen	Bulk-Import
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	Importeinstellungs-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": "Personen-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 nach ID importieren API

Der API "Voreinstellungen nach ID importieren" ruft eine Importeinstellung anhand ihrer ID ab, sodass Sie sie anzeigen können.

Importieren von Voreinstellungen nach ID-Protokoll und URI

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

Importeinstellungen nach ID-Antwortfeldern

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

Feld	Beschreibung
ID	Importeinstellungs-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 eine JSON-Datei zum Importieren von Einstellungen nach ID

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


```
{
        "id": 1,
        "name": "Meine
        Benutzerzuordnung", "type":
        "Personen", "Zuordnungen": [
            {
                "field": "personId",
                "column": "Personen-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 API "Voreinstellungen aktualisieren" können Sie eine vorhandene Importeinstellung bearbeiten.

Update Import Preference Protocol (Importeinstellungsprotokoll) und URI

URI	/API/rest/importpreference/{id} Dabei ist id die ID der Importeinstellung, die Sie bearbeiten möchten.
Methode	PUT
Berechtigungen	Bulk-Import
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":
                        "Personen-ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Importeinstellungssystemantwort aktualisieren

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

Einschluss-/Ausschlussliste API

Verwenden Sie die API "Einschluss-/Ausschlussliste", 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-Einschluss-/Ausschlussliste API

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

GET-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionAusschluss /API/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten von QM
Inhaltstyp	application/JSON
Parameter	<id> = ID der Einschluss-/Ausschlussliste

GET-Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlusslisten-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 diese 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	Inklusions-
/Ausschlusslisten-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.

	* = 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 GET-Service API JSON-Datei

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

PUT-Einschluss-/Ausschlussliste API

Mit PUT Include/Exclude-Liste können Sie vorhandene Ein-/Ausschlusslisten aktualisieren.

PUT-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlusslisten-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 diese als textformatierte Spalte.
inclusionExclusionCallDirection	N	Ganzzahl	ID für die Richtung des Anrufs: 1 = Eingehend 2 = Ausgehend 3 = Entweder

PUT-Einschluss-/Ausschlussliste API Antwortfelder

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

Feld	Beschreibung
inclusionExclusionListId	Inklusions- /Ausschlusslisten-ID. inclusionExclusionTypeEinschluss-
/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

Beispiel für eine PUT Include/Exclude-Liste API JSON-Datei

```
{
```

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

POST-Ein-/Ausschlussliste API

Mit der POST-Ein-/Ausschlussliste können Sie eine Liste von Kontakten erstellen, die in die Aufzeichnung aufgenommen oder von der Aufzeichnung ausgeschlossen werden sollen.

POST-Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/inclusionAusschluss /API/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten von QM
Inhaltstyp	application/JSON

POST-Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
inclusionExclusionListId	J	Ganzzahl	Einschluss-/Ausschlusslisten-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	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 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	Inklusions-
/Ausschlusslisten-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

Beispiel für eine POST-Einschluss-/Ausschlussliste API 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 von QM
Inhaltstyp	application/JSON

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen"

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

Interaktionszusammenfassung gelesen API

Verwenden Sie die API "Interaktionszusammenfassung lesen", um Interaktionszusammenfassungen zu exportieren.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/cas/interactionsummary? ClientAppID="<Zeichenfolge>"&ccrId=<Integer>
Methode	GET
Berechtigungen	Anzeigen der Sprache-zu-Text-Analyse
Parameter	ClientAppId = Eine Zeichenfolge, die die Anwendung darstellt, die die API aufgerufen hat. Er wird zugewiesen, sobald eine App zum Aufrufen des API genehmigt wurde. ccrID = Die ID für den CCR, dem die Zusammenfassung zugeordnet ist.

Beispiel für eine Antwort


```
{
    "Status": "Erfolg",
    "Zusammenfassung": "Jack rief seinen Mobilfunkanbieter an, um sich nach einem Upgrade seines Datentarifs zu erkundigen, da er seine Daten zu schnell durchging. Der Kundendienstmitarbeiter überprüfte Jacks Identität, indem er seinen Namen, seine Kontonummer, sein Geburtsdatum und seine Telefonnummer bestätigte. Der Agent schaute dann nach Jacks Konto und sah, dass er eine Menge Daten verwendete. Der Agent erwähnte einen 60-GB-Plan für $75, aber Jack sagte, er bräuchte mehr. Der Agent bot dann einen 120-GB-Plan für $90 an, der auch unbegrenzte Anrufe innerhalb Nordamerikas beinhaltete. Jack fragte, ob Auslandsgespräche enthalten wären, und der Agent sagte, dass verschiedene Länder unterschiedliche Tarife haben. Jack entschied sich für ein Upgrade auf den 120-GB-Plan und der Agent bestätigte die Änderung. Jack war zufrieden und bedankte sich beim Agenten, bevor er eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit ausfüllte.",
    "reason": "Erfolg"
}
```

Stellenangebote API

Dieser API ermöglicht einfache Abfragen der letzten "X"-Aufzeichnungsaufträge, um Details zum Status des laufenden Auftrags sowie historische 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	Die Mandanten-ID für Abfrage von Abstimmungsjobs	Dieses Feld gilt nur für Systemadministratorkonten. Für Besitzeradministratorbenutzer ist in diesem Feld standardmäßig die Mandanten-ID des Benutzers eingetragen.

Antwortfelder

Feld	Typ	Beschreibung
ID	Numerisch	Auftrags-ID.
Mandanten-ID	Numerisch	Mandanten-ID für Auftrag.
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 Spiele.
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,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "FERTIG",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordingsProcessed": 0,
            "recordingsToProcess": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "averageSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledJob": false,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "nonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "Eigenschaften": {}
        }
]
```

Organisationsstruktur-APIs

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

Weisen Sie einer Person Rollen zu API

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

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Protokoll und URI

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

Einer Person Rollen API Anforderungsfeldern zuweisen

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Der Name der Gruppe
parentGroupId	J	Eindeutige 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

Dadurch wird API eine neue Gruppe mit den angegebenen Daten erstellt.

Common Group API Protocol und URI

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

Felder für allgemeine Gruppenanforderungen API

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

Organisationsstruktur allgemeines 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.

Common API Protokoll und URI

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

Felder für allgemeine API-Anforderungen

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	Gruppen-ID für die Teams im Array.
Name	Der Name der Gruppe.
displayId	Zeigt die ID der Gruppe an.
parentGroupId	ID der übergeordneten Gruppe der
angegebenen Gruppe. parentGroupName	Name der übergeordneten
Gruppe der angegebenen Gruppe. Mannschaften	Informationen zum
Team.	
personId	Personen-ID des Benutzers im angegebenen Team.
firstName	Vorname des Benutzers im angegebenen Team.
lastName	Nachname des Benutzers im angegebenen Team.

Name	Beschreibung
Mandanten-ID	Mandanten-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 diese API, um alle Gruppen abzurufen, auf die der Benutzer Zugriff hat, oder um eine neue Gruppe zu erstellen.

Group 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 Gruppen-ID, auf die der Benutzer Zugriff hat.

Anforderungsfelder API Gruppe - Alle Gruppen

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

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Gruppen-ID zu 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.

Antwortfelder "Gruppe API "

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

Name	Beschreibung
ID	Gruppen-ID zu der Gruppe, die angezeigt werden soll.
Name	Der Name der Gruppe.

Beispiel für eine JSON-Datei API Gruppe

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

Gruppieren nach ID (mit Teams)

Mit der API "Gruppieren nach ID (mit Teams)" 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 NACH LÖSCH EN
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	Gruppen-ID

Anforderungsfelder für Gruppen nach ID (mit Teams)

Die POST-Methode 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	Anzuzeigende Gruppen-ID.
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	Gruppen-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 API Gruppen-Person 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 BEITR AG SETZ EN
Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	groupId – ID der Gruppe, der die Personen zuordnen

Anforderungsfelder für Gruppenperson API

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	Personen-ID des Benutzers in der Gruppe.

Antwortfelder "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	Personen-ID des Benutzers in der Gruppe.

Beispiel für eine API JSON-Datei "Gruppenperson"

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

In der API Gruppe (mit Bereich) 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 POST-Methode erstellt eine Gruppe in der angegebenen übergeordneten Gruppe.

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

Antwortfelder für Gruppe (mit Bereich) API

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

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

Beispiel für eine Gruppe (mit Bereich) API 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

Auf der API "Berechtigungen" können Sie alle verfügbaren Berechtigungen für eine Gruppe abrufen.

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.

Berechtigungen API JSON-Datei - Beispiel

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

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

Person API

Mit dem API Person wird eine neue Person (Benutzer) in Webex WFO angezeigt oder erstellt.

Person API Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder für API Personen

Mit der POST-Methode wird eine neue Person/ein neuer Agent erstellt. 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	Ansichts-ID des Benutzers.
mainView	N	Gibt an, ob es sich bei der angegebenen Ansichts-ID um die Haupt-ID des Benutzers handelt

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

Beispiel für eine JSON-Datei API Person

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 nach ID API

Mit der API Person nach ID 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 PUT-Methode erstellt die detaillierten Informationen des angegebenen Benutzers.

WICHTIG : Wenn der Benutzer, den Sie mit der PUT-Methode erstellen, in Ihrer 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	Personen-ID des Benutzers.
acdId	J	ID der ACD des Benutzers.
acdServerId	J	Die Server-ID des ACD als Zeichenfolge. Das kann die ID sein auf der Seite "ACD Konfiguration" in Webex WFO konfiguriert wurde, oder eine der folgenden Optionen: ▪ Für Systeme, die die Unified CCE verwenden, ist dies und ist die Peripherie-ID. Für Systeme, die ein Avaya CM/CMS verwenden, ist dies und ist die CMS-ACD-ID.
firstName	J	Vorname des Benutzers.
lastName	J	Nachname des Benutzers.
E-Mail	J	E-Mail-Adresse des Benutzers.
displayId	J	Der Name des Benutzers, wie er in Webex WFO angezeigt wird.
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" gesetzt 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	Kompetenzzuordnungs-ID.
Name	N	Name der Kompetenzzuordnung.
Arbeitsschichten	N	Schichteinstellungen des Benutzers.
workShiftId	N	Die Schicht-ID des Benutzers.
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	Ansichts-ID des Benutzers.
Name	N	Ansichtsname des Benutzers.
mainView	N	Gibt an, ob die angegebene Ansichts-ID die Hauptansicht des Benutzers ist. True = Hauptansicht des Benutzers False = Abweichung von der Hauptansicht des Benutzers

Person nach ID API Antwortfeldern

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" gesetzt 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 Ansichts-ID des Benutzers.
mainView	Legt fest, ob die angegebene Ansichts-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 Person nach ID API JSON-Datei

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 die konfigurierte Zeitzone der angegebenen Person auf.

Zeitzone API Protokoll der Person und URI

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

Zeitzone API Antwortfelder der Person

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

Feld	Beschreibung
ID	Zeitzonen-ID des Benutzers.
Name	Name der Zeitzone des Benutzers.

Beispiel für eine JSON-API Zeitzone der Person

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

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

Rollen API

In der API Rollen können Sie alle Rollen eines Besitzers 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 POST-Methode erstellt die angegebene Rolle für den Besitzer.

Name	Req?	Beschreibung
Name	J	Name der neuen Mandantenrolle.
Mandanten-ID	J	Mandanten-Rollen-ID, die der neuen Rolle zugeordnet ist.
Erlaubnisse	J	Berechtigungen, die der neuen Rolle zugewiesen sind.
ID	J	Berechtigungs-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	Mandanten-Rollen-ID.
Name	Der der Besitzerrollen-ID zugeordnete Name.

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

Feld	Beschreibung
ID	Mandanten-Rollen-ID.
Name	Der der Besitzerrollen-ID zugeordnete Name.
Berechtigungen	Berechtigungen, die der Rolle zugewiesen sind.
ID	Berechtigungs-ID für die Rolle.
Name	Name der Berechtigung für die Rolle.

Beispiel für Rollen API JSON-Datei

Im Folgenden finden Sie Beispiele für formatierte JSON-

Antworten. Auflistung aller Besitzerrollen:


```
[
    {
            "id":20
            "name":"SUPERVISOR
            "
    },
    {
            "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"
                }
            }
    }
]
```


Mannschaft API

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

Team API Protokoll und URI

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

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Anforderungsfelder für Team API

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 Team API JSON-Datei

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)

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

Teams nach ID (mit Agenten) Protokoll und URI

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

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	teamI

Anforderungsfelder für Teams nach ID (mit Agenten)

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	Mandanten-Team-ID.
Name	Name des Mandantenteams.
Aktiviert	Teamaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
Deaktiviert	Teamdeaktivierungszeit in Epochenmillisekunden.
ID der übergeordneten Gruppe	Mandanten-ID der Gruppe, zu der das Team gehört
Agenten	Detailinformationen zu den Agenten im Team.
Personen-ID	ID des Agenten.
Mandanten-ID	ID des Besitzers.
ACD-ID	ID der ACD des Besitzers.
Vorname	Vorname des Agenten.
Nachname	Nachname des Agenten.

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

Beispiel für eine JSON-Datei 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 API Team (mit Bereich) 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,
        },
]
```


Mandanten API

Im API "Besitzer" wird eine Liste aller Mandanten in Ihrem Bereich angezeigt oder ein Mandant erstellt.

Mandanten-API Protokoll und URI

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

Tenant-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.

Felder für die API Antworten auf Mandant

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 für API Mandanten

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,
        },
]
```

Agentenstatus in Echtzeit API

Das API Echtzeit-Agentenstatus stellt Daten für den Echtzeit-Agentenstatus einer bestimmten Liste von Agenten innerhalb eines bestimmten Zeitbereichs bereit. Anhand dieser Daten können Sie die genauen Zeiten ermitteln, zu denen Agenten beim ACD an- und abgemeldet waren.

Damit der API "Echtzeit-Agentenstatus" Daten zurückgibt, müssen die von Ihnen angeforderten Agenten die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Echtzeitdaten
- Seien Sie in Ihrer Ansicht (der des anfordernden Benutzers)

Die API Echtzeit-Agentenstatus gibt keine Daten für Benutzer zurück, die diese beiden Bedingungen nicht erfüllen.

HINWEIS : Sie können Daten für einen Zeitraum von bis zu 31 Tagen anfordern.

Echtzeit-Agentenstatus API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten von WFM

Parameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
fromTime	J	Nummer	Die Startzeit der Daten für den Echtzeit-Agentenstatus. Format = Epochenzeit in Millisekunden. **HINWEIS:** Der fromTime-Parameter ist inklusiv. Weitere Informationen zum fromTime-Parameter finden Sie unter Überlegungen zu fromTime-Parametern.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
toTime	J	Nummer	Die Endzeit der Daten für den Echtzeit-Agentenstatus. Format = Epochenzeit in Millisekunden. **HINWEIS** Der toTime-Parameter ist nicht inklusiv.

Überlegungen zu fromTime-Parametern

Wenn ein Agent einen Status verlässt, der vor den ausgewählten Parametern beginnt, und zwischen den ausgewählten Parametern in einen anderen Status wechselt, schließt das API Echtzeit-Agentenstatus beide Status in die Antwort ein, auch wenn einer von ihnen vor dem fromTime-Parameter liegt.

BEISPIEL

Sie fordern Agentenstatusdaten in Echtzeit vom 24. Januar 2018 von 13:30 bis 14:30 Uhr an, formatiert als Epochenzeit in Millisekunden, für einen Agenten.

An diesem Tag führte der Agent folgende Aktionen aus:

- Um 13:15 Uhr in den Status "HALTEN" wechselt
- Um 13:45 Uhr in den Status "TALK" gewechselt

In diesem Fall umfasst die Antwort sowohl den HOLD-Status als auch den TALK-Status, obwohl der HOLD-Status vor dem fromTime-Parameter (1:30) für Ihre Anforderung beginnt.

Echtzeit-Agentenstatus API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
agentIds	J	Nummer	(Optional) Die IDs der Agenten, für die Sie Echtzeit-Agentenstatusdaten benötigen (durch Kommata getrennt). **HINWEIS** Wenn Sie keine Agenten-IDs angeben, werden Echtzeitdaten für alle Agenten in Ihrer Ansicht zurückgegeben.

Echtzeit-Agentenstatus API Antwortfelder

Name	Beschreibung
agentId	Die ID des Agenten.
Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten. Kann null sein.
realTimeActivities	Die Details zum Echtzeitstatus des Agenten.
agentState	Der Echtzeitstatus des Agenten: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ Sich unterhalten ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ HALTEN ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Der Begründungscode für den Agentenstatus. Kann null sein.
Zeitstempel	Die Uhrzeit, zu der sich der Agentenstatus geändert hat. Das Format ist die Epochenzeit in Millisekunden.

Beispiele für Echtzeit-Agentenstatus API JSON-Dateien

Beispiel für eine Anforderungsdatei

```
{
        "agentIds": [Zahl,Zahl,Zahl,...]
}
```

Beispiel für eine Antwortdatei

```
[
        {
                "agentId": Zahl, "employeeID":
                Zeichenfolge,
```

```
                "realTimeActivities": [
                        {
                                "agentState":
                                Zeichenfolge,
                                "reasonCode":
                        },      Zeichenfolge,
                        ...     "Zeitstempel": Zahl,
                ]
        },
        ...
]
```

Datenerfassung in Echtzeit API

Die WFM Echtzeit-Datenerfassungs API kann verwendet werden, um Webex WFO über Echtzeit-Agentenstatusinformationen für beliebige ACD zu informieren. Diese Echtzeitdaten werden dann von Webex WFO verwendet, um die Einhaltung und Konformität der Agenten zu berechnen. Weitere Informationen zu Agentenstatusdaten mit dem GIS-API finden Sie Webex im *WFO Data Import Reference Guide* und im GIS API.

Sie können jede Agentenstatusänderung als separate API Anforderung einreichen oder mehrere Agentenstatusänderungen in einer einzigen Anforderung zusammenfassen. Im Allgemeinen führt das Senden mehrerer Agentenstatusänderungen in einer einzigen Anforderung zu einer höheren Leistung.

1. Stellen Sie beim Starten der Anwendung eine HTTPS-Sitzung mit dem Anwendungsserver her.
2. Für die gesamte Lebensdauer der Anwendung:
    a. Überwachen Sie Änderungen des Agentenstatus mithilfe einer ACD-spezifischen Integrationsmethode.
    b. Übermitteln Sie Statusänderungen des Agenten an den Datenserver.
3. Zerstören Sie beim Herunterfahren der Anwendung die HTTPS-Sitzung.

Echtzeit-Datenerfassung API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
Methode	POST
Berechtigungen	WFM Inhaltstyp "App-
Verwaltung"	multipart/Form-data

Echtzeit-Datenerfassung API Anforderungsfeldern

Name	Req?	Typ	Beschreibung
userId	J	Zeichenfolge	Die Anmelde-ID des Benutzers.

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Kennwort	J	Zeichenfolge	Das Kennwort des Benutzers.
Gebietsschema	J	Zeichenfolge	Sprache des Benutzers.

Echtzeit-Datenerfassung API Antwortfeldern

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

Feld	Beschreibungen
acdAgentId	Die ACD ID des Agenten. Dies ist die ACD-ID des Agenten in Webex WFO (Application Management > Users > Agents).
gisStateIdentifier	Die Kennung für den Agentenstatus. ▪ 1 – Abmelden. Der Agent hat sich vom ACD abgemeldet. In vielen ACDs kann ein numerischer Begründungscode mit diesem Status einhergehen, um den Grund für die Statusänderung anzugeben. ▪ 2 – Nicht bereit. Der Agent nimmt keine Kontakte aus dem ACD an. In vielen ACDs kann ein numerischer Begründungscode mit diesem Status einhergehen, um den Grund für die Statusänderung anzugeben. ▪ 3 – Bereit. Der Agent ist bereit, Kontakte vom ACD anzunehmen. ▪ 4 – Sprechen. Der Agent ist auf einem Kontakt. ▪ 5 – Die Arbeit ist nicht bereit. Der Agent ist mit Arbeiten nach dem Kontakt beschäftigt und wechselt nach Abschluss in den Status "Nicht bereit". ▪ 6 – Arbeit bereit. Der Agent ist mit Arbeiten nach dem Kontakt beschäftigt und wechselt nach Abschluss in den Status "Bereit". ▪ 10 – Halten. Der Agent hat den Kontakt in die Warteschleife gestellt. **ANMERKUNG** Wenn der ACD den Status "Arbeit nach Kontakt" hat, aber nicht zwischen "Arbeit nicht bereit" und "Arbeit bereit" unterscheidet, dann wird entweder -Status verwendet werden.
Zeitstempel	Die Zeit, zu der die Änderung des Agentenstatus stattgefunden hat, ausgedrückt in Millisekunden seit der Epoche. Zeitstempel müssen in UTC gesendet werden, ausgedrückt in Epochenzeit in Millisekunden.

Feld	Beschreibungen
reasonCode	Ein optionaler Begründungscode. Der Wert kann null oder leer sein. Gültige Werte sind 1 bis 65535 oder eine Textzeichenfolge.

Beispiel für Echtzeit-Datenerfassung API JSON-Datei

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

```
[
    {
        "acdAgentId":Zeichenfolge,
        "gisStateIdentifier":Zeichenfolge,
        "Zeitstempel":Zahl, "reasonCode":Zahl
    }, ...
]
```

Zerstören der Sitzung

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

Abmelden

- Senden Sie eine HTTPS DELETE-Anforderung an:

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

Systemantwort

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

Steuerelemente für die Aufzeichnung API

Das API "Recording Controls" befindet sich auf Serverebene und in der Benutzeroberfläche der Webex WFO-Anwendung. Es bietet Benutzern die Möglichkeit, eine externe Anwendung zu erstellen, die eine Schnittstelle zum Webex WFO bildet.

HINWEIS Die Authentifizierung API Recording Controls ermöglicht es Benutzern, Anwendungen von Drittanbietern in Recording Controls zu integrieren. Bei Verwendung dieses API ist das Ziel für die Aufzeichnungssteuerelemente

Ist ein Datenserver und nicht der Webex WFO-Webdienst.

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

Der API führt folgende Aktionen aus:

- 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 die Befehle zum Anhalten und Fortsetzen 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 Uhr

Die Aufzeichnung steuert API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<Befehl>

Methode	POST
Berechtigungen	Steuerelemente für die Aufzeichnung
Inhaltstyp	application/JSON

URI anfordern Parameter

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 im 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 Server-ID für den ACD als Zeichenfolge. Dies kann die ID, die auf der Seite "ACD Konfiguration" in Webex WFO konfiguriert wurde, oder eine der folgenden Angaben: ▪ Bei Systemen, die die Unified CCE verwenden, ist dies die Peripheriegeräte-ID.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdServerType	N	Zeichenfolge	Der konfigurierte ACD-Typ. **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 der 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 verwendet werden
			Methode.
			
			BEISPIEL
			POST-Anfrage:
			/API/rest/recordingcontrols/paus
			e 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. ▪ Personen-ID: Eine eindeutige Kennung aus 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/benutzer/<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 Aufzeichnungssteuerelemente API Anforderungsbefehle .

Anmelden bei den Aufzeichnungssteuerelementen API

Derzeit unterstützt der API Aufzeichnungssteuerelemente Cisco oder andere Geräte, die für die Verwendung von Aufzeichnungssteuerelementen konfiguriert sind. Gehen Sie wie folgt vor, um die API "Recording Controls" 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 POST-Anforderung /API/rest/authorize 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:

   - Abmelden
   - Anhalten
   - Heranholen
   - 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.

Aufzeichnungssteuerelemente 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" }
Abmelden			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"}]
				}

Anhalten	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
Heranholen	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 dieser Befehl ignoriert.

Befehl	Gateway Aufzeichnung	Intelligenter Desktop Aufzeichnung	Signalisierungsserver Aufzeichnung	Beschreibung
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 Signalservice einen Anruf erkannt hat für den Benutzer. Wenn der aktuelle Anruf für die Der Benutzer hat einen Anruf-Kontakteintrag aufgezeichnet in die Datenbank, die ID des Kontakts -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 (boolescher Wert) – True, wenn der CTI Signalservice

Befehl	Gateway Aufzeichn	Intelligenter Desktop	Signalisierungsserver	Beschreibu
				Ein Anruf für den Benutzer. ▪ contactId (integer) – Gibt die 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>"
Anhalten	Unterbrechen Sie vorübergehend die Aufzeichnung von Desktop-Daten, Audio und Bildschirm.

Befehl	Format
	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 die Anforderungen der Aufzeichnungssteuerung API zu verarbeiten. Daher müssen Benutzer keinen Benutzernamen und kein Kennwort angeben, wenn sie Recording Controls-Befehle ausgeben. Die Anforderung wird mithilfe der GET- oder POST-Methode an die URL des Webex WFO-Datenservers gesendet.

Protokoll und URI

URI	ERHALTEN: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<ACD-ID des Agenten>&acdServerId=<Server-ID des Agenten ACD> 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=<die ACD-ID des Agenten>&acdServerId=<die ACD Server-ID des Agenten>

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-ID des ACD Agenten> – Geben Sie die Server-ID der ACD des Agenten ein. Die Server-ID für ACD 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 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.

Vereinfachte Recording-Steuerungen einrichten

1. Wenn die Web-Dienste des Webex WFO-Datenservers 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 catalina.*.log Datei 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:

   HOL 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 auszuführen:

BEITRAG 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 GET-Methode und die POST-Methode 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 für einen POST-
	
	Anforderungstext:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"Metadaten": [{
	"metadata-Key": "text1",
	"value": "Testdaten"

Befehl	Beschreibung
	}] }
Anhalten	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"}

Zeitplandetails nach Agenten und Datum API

Mit der API "Zeitplandetails nach Agent und Datum" werden detaillierte Zeitplaninformationen für alle Agenten oder eine angegebene Liste von Agenten in einem Datumsbereich abgerufen. Dieser API gibt nur Daten für Agenten zurück, die sich in Ihrem Bereich befinden und für einen authentifizierten Benutzer sichtbar sind.

HINWEIS Wenn keine der angeforderten Agenten-IDs in der Ansicht des anfordernden Benutzers enthalten ist, gibt der API ein leeres JSON-Array zurück.

Protokoll und URI

URI	~/Plan/Plan/aktivität/detail/
Methode	GET und POST
Berechtigungen	Planen von Zeitplänen

Parameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
fromDate	J	Zeichenfolge	Startdatum der Aktivitätsdaten. Format JJJJ-MM-TT.
toDate	J	Zeichenfolge	Enddatum der Aktivitätsdaten. Format JJJJ-MM-TT.

HINWEIS: Der Datumsbereich ist auf einunddreißig Tage in einem API Anruf beschränkt. Wenn weitere Termine erforderlich sind, kann der API mehrmals zu allen benötigten Terminen aufgerufen werden.

Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
agentIds	J	Nummer	IDs der Agenten, für die Sie Aktivitätsdaten anfordern (durch Kommata getrennt).

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			HINWEIS Wenn Sie keine Agenten-IDs angeben, werden Daten für alle Agenten in Ihrer Ansicht zurückgegeben.

Zum Beispiel:

```
POST ~/scheduling/schedule/activity/detail?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<Agenten-ID>, <Agenten-ID>, <Agenten-ID>]
     }
```

Felder "Zeitplandetails nach Agenten" und "Datum API Antwort "

Name	Beschreibung
agentId	Die eindeutige ID des Agenten.
Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter-ID des Agenten.
agentTimeZone	Zeitzone, in der sich das Contact Center des Agenten befindet. **HINWEIS** Dies ist die angezeigte Zeitzone des Agenten, bei der es sich um die Ortszeit handelt. **ANMERKUNG** Die Daten werden basierend auf dem Datum zurückgegeben, das in der Zeitzone des Besitzers angegeben ist. Aktivitäten, die über Mitternacht hinausgehen, werden am Ende des Tages nicht abgeschnitten. Stattdessen gibt WFM die gesamte Aktivität für alle Aktivitäten zurück, die Teil des ausgewählten Tages in der Zeitzone des Besitzers sind. Wenn Sie z. B. eine Aktivität am 9. Oktober einreichen, die bis zum 10. Oktober fortgesetzt wird, erhalten Sie Ergebnisse für die gesamte Aktivität.
activitiesByDate	Auflistung der Aktivitäten des Agenten am angegebenen Datum.

Name	Beschreibung
Datum	Datum der Aktivitäten des Agenten.
geplantAktivitäten	Detaillierte Liste der geplanten Aktivitäten des Agenten (jede geplante Aktivität ist aufgeführt).
activityType (Aktivitätstyp)	Art der Aktivität.
activityTypeLabel	Bezeichnung für den Aktivitätstyp.
activityDetailName	Name der spezifischen Aktivität.
serviceQueueId	ID der Servicewarteschlange.
Startzeit	Startzeit der Aktivität. Format = UNIX-Zeit
Endzeit	Endzeit der Aktivität. Format = UNIX-Zeit
bezahlt	Gibt an, ob es sich um eine bezahlte Aktivität handelt: true oder false.
activityMetadata	Definiert das Metadatenfeld für die Aktivität.

Beispiele für Zeitplandetails nach Agenten und Datum API JSON-Dateien

Beispiel für eine Anforderungsdatei

```
{
        "agentIds": [012345,012346,012347,...]
}
```

Beispiel für eine Antwortdatei

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

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "scheduledActivities": [
                            {
                                "activityType": "Mittagessen",
                                "activityTypeLabel": "Mittagspause",
                                "activityDetailName": "Besonderes
                                Mittagessen", "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "Bezahlt": true
                                "activityMetadata": "PRM – 1024"
                            },
                            ...
                        ]
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Zeitspanne planen API

Mit der API "Zeitplan für Zeitspanne" werden geplante Aktivitäten für eine angegebene Zeitspanne für die angegebenen Agenten-IDs abgerufen. Es werden nur Zeitpläne für Agenten zurückgegeben, die sich in den Ansichten des übermittelnden Benutzers befinden. Diese API ermöglicht es einem Anrufer, Zeitplandaten für 60 Tage für einen einzelnen Agenten bzw. bis zu neun Tage für mehrere Agenten abzurufen.

Protokoll und URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Methode	POST
Berechtigungen ist erforderlich. Im Falle eines	Die Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen oder Anzeigen von Zeitplänen Benutzer mit der Berechtigung "Zeitpläne anzeigen" können nur seinen eigenen Zeitplan abrufen.

Anforderungsparameter

Name	Req?	Typ	Beschreibung
fromTimestamp	J	Lang	Ab Zeitstempel in Epoche Millisekunden. Die Dauer von "fromTimestamp" bis "toTimestamp" darf 9 Tage nicht überschreiten, wenn mehrere agentIds angegeben sind. Wenn eine einzelne agentId angegeben, dann wird die Dauer von "fromTimestamp" bis "toTimestamp" darf 60 Tage nicht überschreiten.
toTimestamp	J	Lang	Zeitstempel in Epochenmillisekunden. Die Dauer von "fromTimestamp" bis "toTimestamp" darf 9 Tage nicht überschreiten, wenn mehrere agentIds angegeben sind. Wenn eine einzelne agentId angegeben, dann wird die Dauer von "fromTimestamp" bis "toTimestamp" darf 60 Tage nicht überschreiten.

Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
agentIds	J	Reihe von Longs	Die ID der Agenten, die sich in den Ansichten des sendenden Benutzers befinden. Es dürfen nicht mehr als 1.000 IDs vorhanden sein.

Zum Beispiel:

```
{
    "agentIds"    : [20, 32,      44]
}
```

Antwortfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
agentId	J	Ganzzahl	Die Agenten-ID.
Mitarbeiter-ID	J	Zeichenfolge	Die Mitarbeiter-ID. Dieses Feld kann null oder leer sein.
agentTimeZone	J	Zeichenfolge	Die angezeigte Zeitzone des Agenten (Java die Zeitzonen-ID, z. B. "Amerika/Chicago").
Aktivitäten	J	Anordnung	Ein Array von Aktivitätsobjekten. Dieses Feld kann leer sein.

Aktivitätsobjekte

Name	Req?	Typ	Beschreibung
activityType (Aktivitätstyp)	J	Zeichenfolge	Der Aktivitätstyp (nicht lokalisiert).
activityTypeLabel	J	Zeichenfolge	Die Bezeichnung des Aktivitätstyps (lokalisiert).
activityDetailName	J	Zeichenfolge	Der Name der Aktivitätsdetails. Dieser Wert ist null oder leer, es sei denn, der Aktivitätstyp ist einer der folgenden: ▪ Dies ist der Name der Servicewarteschlange, wenn der Aktivitätstyp "In Service", "Geschlossener Service" oder "Überstunden" für einen Service lautet

Name	Req?	Typ	Beschreibung
			Schlange. ▪ Es handelt sich um den Namen der Multikompetenzgruppe, wenn der Aktivitätstyp für eine Multikompetenzgruppe "In Service", "Geschlossener Service" oder "Überstunden" lautet. ▪ Dabei handelt es sich um den Pausen-, Mittags-, Ausnahme- oder Projektnamen, falls es sich bei der Aktivitätsart um eine dieser Aktivitäten handelt.
Startzeit	J	lang	Der Startzeitstempel der Aktivität in Epochenmillisekunden.
Endzeit	J	lang	Der Endzeitstempel der Aktivität in Epochenmillisekunden.
Farbe	J	Zeichenfolge	Der farbige HTML-Code.
serviceQueueId	N	lang	Die ID der Servicewarteschlange. Dieser Wert ist null, wenn der Aktivitätstyp für eine Servicewarteschlange nicht in Service, geschlossener Service oder Überstunden ist.
multiSkillGroupId	N	lang	Die Multikompetenzgruppen-ID. Dieser Wert ist null, wenn der Aktivitätstyp für eine Multikompetenzgruppe "Nicht in Betrieb", "Service geschlossen" oder "Überstunden" lautet.

Beispiel für eine Antwort


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "Aktivitäten":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            Service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

"startTime": 1535378400000,
"endTime":1535382900000, "color":
"#7399BD",
"serviceQueueId": 218
},
{
"activityType": "MITTAGSPAUSE", "activityTypeLabel":
"Mittagspause", "activityDetailName": "Besonderes
Mittagessen", "startTime": 1535382900000,
"endTime":1535383800000,
"color": "#A3AD00"
},
{
"activityType": "IN_SERVICE_MSG",
"activityTypeLabel": "In Service",
"activityDetailName": "AW_SimMSG",
"startTime": 1535383800000,
"endTime":1535394600000,
"color": "#6666FF",
"multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
]

Service API

Mithilfe der API "Service" können Sie Servicewarteschlangen erstellen und die Services in der Ansicht eines Benutzers identifizieren. In diesem API werden zwei Methoden verwendet:

- GET Service: Ermöglicht das Abrufen einer Liste von Services.
- POST-Service: Ermöglicht das Erstellen einer Servicewarteschlange.

> **HINWEIS:** Der Service API gibt keine Anmeldenamen (E-Mail-Adressen) für die Agenten zurück. Informationen zu Agentennamen und anderen Anmeldenamen finden Sie unter Benutzer API.

SERVICE ABRUFEN API

Mit GET Service können Sie eine Liste der Services in Ihrer Ansicht abrufen.

GET Service API Protokoll und URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service
Methode	GET
Berechtigungen	Planen von Zeitplänen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Felder "GET Service API-Anforderung"

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
mainViewOnly	N	Boolesch	Wenn true, werden nur Services zurückgegeben, die sich in der Hauptansicht des Aufrufers befinden. Die Standardeinstellung lautet false (gibt alle Services zurück).
ansehen	N	Boolesch	Wenn true, werden Services zusammen mit zugewiesenen Ansichten zurückgegeben. Die Standardeinstellung lautet false.

SkillMappings	N	Boolesch	Wenn true, werden Services zusammen mit der Skill-Gruppe zurückgegeben

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			Zuordnungen. Die Standardeinstellung lautet false.
contactType	N	Ganzzahl	Gibt Services zurück, deren Servicewarteschlangentyp den Kontakttyp angegeben hat. 0 = Interaktiv. 1 = Nicht interaktiv. **HINWEIS** : Gibt den Fehler 400 zurück, wenn ein Parameter angegeben wird, der Wert jedoch nicht 0 oder 1 ist.
Art	N	Ganzzahl	Falls angegeben, werden Services mit diesem Servicewarteschlangentyp zurückgegeben. **HINWEIS** : Gibt den Fehler 400 zurück, wenn ein Parameter angegeben wird, der Wert jedoch keine ganze Zahl ist. Gibt eine leere Liste zurück, wenn type kein Servicewarteschlangentyp ist.
forcastAllowed	N	Boolesch	Wenn true, werden nur Services zurückgegeben, bei denen das Kontrollkästchen "Keine Prognosen oder Zeitpläne für diese Servicewarteschlange erstellen" deaktiviert ist. Kann in einer der folgenden Situationen auf True festgelegt werden: ▪ Ohne weitere Parameter ▪ Mit Ansichts- und Kompetenzzuordnungen ▪ Mit Ansicht, Kompetenzzuordnungen und entweder Typ oder Kontakttyp erforderlich. Die Standardeinstellung lautet false (gibt alle Services zurück).

GET Service API Antwortfelder

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

Feld	Beschreibung
ID	Servicewarteschlangen-ID. **HINWEIS** Die Servicewarteschlangen-ID wird von den geplanten

Feld	Beschreibung
	nach Servicewarteschlangen-API.
Nummer	ACD Servicewarteschlangen-ID.
Name	Name der Servicewarteschlange.
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültig sind Werte zwischen 0 und 999. Null ist die höchste Priorität. Der Standardwert ist 0.
Virtuell	Anzeige für virtuelle Servicewarteschlange. Die Standardeinstellung lautet false.
Farbe	Hexadezimalcode der Servicewarteschlange. Die Vorgabe ist #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Generiert keine Prognose oder keinen Zeitplan, wenn wahr. Die Standardeinstellung lautet false.
MSAQ	Aktiviert das Einreihen von Agenten mit mehreren Kompetenzen in Warteschlangen. Die Standardeinstellung lautet false.
Typ	Servicewarteschlangentyp. Der Standardwert ist 0 (Sprache).
TypeDesc	Name des Servicewarteschlangentyps.
Kontakttyp	Kontakttyp Servicewarteschlange. 0 = Interaktiv (Standard). 1 = Nicht
interaktiv. Ansichts-IDs	Array von Ansichts-IDs.
skillMappingIds	Array von Kompetenzzuordnungs-IDs.

Beispiel für eine GET-Service API JSON-Datei


```
[
        {
                "id" : 123,
                "number" : 456, "name" :
                "Vertrieb", "priority" : 1,
                "virtual" : false, "color" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
```

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

POST-Service API

Mit POST Service können Sie eine neue Servicewarteschlange in der Ansicht des Benutzers erstellen. Die neu hinzugefügte Servicewarteschlange wird allen aktuellen Ansichten des Benutzers hinzugefügt. Wenn dem Benutzer keine Ansichten zugewiesen sind, kann er diesen Vorgang nicht ausführen.

POST Service API-Protokoll und URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service

Methode	POST
Berechtigungen	Verwalten von Messaging, Verwalten WFM

POST Service API Anforderungsfelder

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

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Zahl	J	Nummer	Identifiziert die Servicewarteschlange in ACD. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Name	J	Zeichenfolge	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer. Max. Zeichen = 50
acdServiceId	J	Zeichenfolge	ID der ACD Servicewarteschlange. Nicht leer. Max. Zeichen = 50
Priorität	J	Nummer	Priorität der Servicewarteschlange. Gültige Werte sind 0 – 999. Null ist die höchste Priorität. Standardwert ist 0. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Farbe	N	Zeichenfolge	Hexadezimalcode der Servicewarteschlange. Die Standardeinstellung ist #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ FARBE). Nicht leer. Muss dem colorCode-Feld in GET ~/config/color zugeordnet werden. Max. Zeichen = 50
notAllowForecast	N	Boolesch	Wenn true, wird keine Prognose oder kein Zeitplan generiert. Die Standardeinstellung lautet false.
MSAQ	N	Boolesch	Aktiviert das Einreihen von Agenten mit mehreren Kompetenzen in Warteschlangen. Die Standardeinstellung lautet false.
Art	J	Nummer	Servicewarteschlangentyp. Der Standardwert ist 0 (Sprache). Vorhandener Servicewarteschlangentyp.
closedHoursRedistributionType		Nummer	Umverteilungstyp für geschlossene Stunden. ▪ 0 = Keine ▪ 1 = Proportional

Feld	Req?	Typ	Beschreibu
			▪ 2 = Gerade Der Standardwert ist 0. Erforderlich, wenn es sich um einen Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" handelt, der sonst nicht verwendet wird.
handlingThreshold		Nummer	Bearbeitungs-Schwellenwert. 0–4320 Minuten. Der Standardwert ist 0. Ein Wert ist erforderlich, wenn closedRedistType 1 oder 2 ist. Wenn closedRedistType nicht 1 oder 2 ist, wird handlingThreshold nicht verwendet.
talkTime		Nummer	Durchschnittliche Kontaktzeit in Sekunden. Kann nicht negativ sein.
Arbeitszeit		Nummer	Durchschnittliche Arbeitszeit in Sekunden. Kann nicht negativ sein.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	Prozentsatz von 0 bis 100 für eine Servicewarteschlange mit dem Typ "Interaktiver Kontakt". Wenn die Servicewarteschlange einen nicht interaktiven Kontakttyp aufweist, wird dieses Feld ignoriert. Servicewarteschlangen mit nicht interaktiven Kontakttypen sind bis 100 hartcodiert.
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Muss für den Kontakttyp "Interaktiv" positiv sein. Wird ignoriert, wenn es sich bei dem Typ um einen Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" handelt (wird auf Null hartcodiert).
ProduktivitätProzent	N	Nummer	Produktivitätsprozentsatz. Der Standardwert ist 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	FTE Stunden pro Woche. Der Standardwert ist 0.
breakHoursPerWeek	N	Nummer	Pausenstunden pro Woche. Der Standardwert ist 0.

forecastPersonalanpassungsfaktor	Nummer	Prognoseanpassungsfaktor für die Anzahl der Agenten. Der Standardwert ist 1.00. Der Bereich liegt zwischen 0,00 und 10,00.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Tage	J	Array	Array von Tagesinformationen. Es muss mindestens einen aktiven Wochentag mit Öffnungs- und Schließungseinstellungen geben. Definitionen der Felder finden Sie unter "Tagesfelder " , die in der JSON-Ausgabe für Tage enthalten sind.
SkillMappings	J	Array	Array mit Kompetenzzuordnungsinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und Kompetenzzuordnung nicht aktualisiert. Siehe "Kompetenzzuordnungsfelder " für Definitionen von die Felder, die die JSON-Ausgabe für Kompetenzzuordnungen enthält.
assignedDns	J	Array	Array von DN-Informationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und DN nicht aktualisiert. Siehe DN-Felder für Definitionen der Felder , die in der JSON-Ausgabe für zugewiesene DNs enthalten sind.
virtuell		Boolesch	Wenn true, gibt dies an, dass es sich um eine virtuelle Servicewarteschlange handelt.
virtualServices	J	Array	Array virtueller Serviceinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und Quellservicewarteschlange nicht aktualisiert. Definitionen für virtuelle Services finden Sie unter "Felder für virtuelle Services" die Felder, die die JSON-Ausgabe für virtuelle Services enthält.

schedulingOrderParameters	J	Array	Array von Informationen zur Planungsreihenfolge. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Prioritätsbeziehung für die Servicewarteschlange nicht aktualisiert.

Feld	Req?	Typ	Beschreibu
			Definitionen finden Sie unter Felder für die Zeitplanreihenfolge der Felder, die die JSON-Ausgabe für die Parameter der Planungsreihenfolge enthält.
vacationOrderParameters	J	Array	Array von Urlaubsbestellinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlangen-Urlaubsprioritäten nicht aktualisiert. Definitionen finden Sie unter Felder für die Urlaubsreihenfolge der Felder, die die JSON-Ausgabe für Urlaubsauftragsparameter enthält.
multiSkill-Gruppen	J	Array	Array von Multikompetenzgruppen. Ist sie nicht verfügbar, wird die Servicewarteschlangenbeziehung für Multikompetenzgruppen nicht aktualisiert. Definitionen finden Sie unter Felder für Multikompetenzgruppen der Felder, die die JSON-Ausgabe für Multikompetenzgruppen enthält.
agentIds	N	Nummern-Array	Array von Agenten-IDs, deren Hauptservicewarteschlange diese Servicewarteschlange ist (nur in der Cloud hinzugefügt – beginnend mit 2016.10)

Tagesfelder

Das Feld "Tage" enthält die folgenden Felder für die Tags "Sonntag", "Montag", "Dienstag", "Mittwoch", "Donnerstag", "Freitag" und "Samstag":

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
offen		Zeit	Format: HH:MM. Sowohl open als auch close müssen Werte enthalten, oder beide müssen null sein. Ignoriert, wenn active false ist.
schließen		Zeit	Format: HH:MM. Sowohl open als auch close müssen Werte enthalten, oder beide müssen null sein. Ignoriert, wenn active false ist.

aktiv	J	Boolesch	Gibt an, ob der Tag aktiv ist.

Felder für die Kompetenzzuordnung

Feld	Req?	Typ	Beschreibu

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
ID	J	Nummer	Kompetenzzuordnungs-ID.
Priorität	J	Nummer	Gültige Prioritäten sind 0 bis 999, wobei 0 die höchste Priorität ist. Die Standardeinstellung ist Priorität 1.

DN-Felder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
ID	J	Nummer	DN-ID.
anfangen	J	Zeit	Zeit, zu der die DN gestartet wird.
Ende	J	Zeit	Zeit, zu der die DN endet. Muss nach dem Start sein.
Tage	J	Array	Array des ausgewählten Wochentags (Tag von Montag, dienstag, mittwoch, donnerstag, freitag, samstag, mit booleschem Wert). Es muss mindestens ein Satz vorhanden sein.

Felder für virtuelle Services

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
ID	J	Nummer	Servicewarteschlangen-ID. Diese Servicewarteschlange muss Folgendes aufweisen: Derselbe Servicewarteschlangentyp.
hourGap	N	Nummer	Wird ab WFM 9.3(1) ignoriert.
Verhältnis	N	Nummer	Wird ab WFM 9.3(1) ignoriert.

Felder für die Zeitplanreihenfolge

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Kriterien	J	Zeichenfolge	Es sind die Kriterien, die berücksichtigt werden, während Einen Agenten für den Service einplanen. Dies ist eine ID und Keine lokalisierte Zeichenfolge, sondern eine der folgenden Zeichenfolgen: maximum_hours_

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			verfügbar, minimum_hours_available, maximum_hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, Rang
Priorität	J	Nummer	Es ist die Priorität, die den Kriterien zugewiesen wird. Einzigartig.
aufsteigend	J	Boolesch	Ist aufsteigend/absteigend. Absteigend ist der Standardwert – der Wert ist false.

Felder für die Urlaubsreihenfolge

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Kriterien	J	Zeichenfolge	Es sind die Kriterien, die für die Urlaubsprioritäten berücksichtigt werden. Hierbei handelt es sich um eine ID und nicht um eine lokalisierte Zeichenfolge, z. B. company_start_date, department_start_date, rank min_fte_hours.
Priorität	J	Nummer	Es ist die Priorität, die den Kriterien zugewiesen wird. Einzigartig.
aufsteigend	J	Boolesch	Ist aufsteigend/absteigend. Absteigend ist der Standardwert – der Wert ist false.

Felder für Multikompetenzgruppen

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
ID	J	Nummer	Multikompetenzgruppen-ID.
Name		Zeichenfolge	Name der Multikompetenzgruppe. Wird in POST und PUT nicht verwendet. Nur in der GET-Antwort enthalten. Nicht leer.
Priorität	J	Nummer	Gültige Prioritäten sind 0 bis 999, wobei 0 die höchste Priorität ist. Die Standardeinstellung ist Priorität 1.

Felder für POST Service API Response

Name	Beschreibung
ID	Servicewarteschlangen-ID. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Zahl	Name der Servicewarteschlange in der ACD. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Name	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer. Max. Zeichen = 50
acdServerId	ACD Server-ID Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültig sind Werte zwischen 0 und 999. 0 ist die höchste Priorität. Der Standardwert ist 0. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
virtuell	Gibt an, ob es sich um eine virtuelle Servicewarteschlange handelt. Die Standardeinstellung lautet false. Nicht NULL.
Farbe	HTML-Farbcode der Servicewarteschlange. Die Vorgabe ist "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nicht leer. Muss dem colorCode-Feld in GET ~/config/color zugeordnet werden. Max. Zeichen = 50
notAllowForecast	Generiert keine Prognose oder keinen Zeitplan, wenn wahr. Die Standardeinstellung lautet false.
MSAQ	Aktiviert das Einreihen von Agenten in Warteschlangen für mehrere Kompetenzen. Die Standardeinstellung lautet false.
Art	Servicewarteschlangentyp. Der Standardwert ist 0 (Sprache). Vorhandener Servicewarteschlangentyp.
typeDesc	Name des
Servicewarteschlangentyps. Nicht leer. closedHoursRedistributionType	
	Umverteilungstyp für geschlossene
Stunden.	
	0 = Keine 1 = Proportional 2 = Gerade
	Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1).
	Ein Wert ist erforderlich, wenn type für einen

	Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" angegeben ist, der sonst nicht verwendet wird.
handlingThreshold Hinzugefügt in WFM	Umgang mit der Schwelle. 0–4320 Minuten. Der Standardwert ist 0. 9.2(1).

Name	Beschreibung
	Ein Wert ist erforderlich, wenn closedRedistType 1 oder 2 ist, andernfalls wird dieses Feld nicht verwendet.
talkTime	Durchschnittliche Kontaktzeit in Sekunden. Kann nicht negativ sein.
Arbeitszeit	Durchschnittliche Arbeitszeit in Sekunden. Kann nicht
negativ sein. serviceLevelObjectivePercent	Servicelevelziel – Prozentsatz. 0–100 für Kontaktart Interaktiv. Wird ignoriert, wenn es sich um einen Typ für die Servicewarteschlange mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv"
	handelt (wird auf 100 % hartcodiert).
serviceLevelObjectiveSeconds	Servicelevelziel in Sekunden. Muss positiv für den Kontakttyp von Interaktiv. Wird ignoriert, wenn es sich um einen Typ für die Servicewarteschlange mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv"
	handelt (wird auf Null hartcodiert).
ProduktivitätProzent	Produktivitätsprozentsatz. Der Standardwert ist 0.
fteHourPerWeek	FTE Stunden pro Woche. Der Standardwert ist 0.
breakHoursPerWeek	Pausenstunden pro Woche. Der Standardwert ist 0.
forecastPrecisionLevel	Prognosegenauigkeitslevel.
forecastPersonalanpassungsfaktor 1.00.	Prognoseanpassungsfaktor für die Anzahl der Agenten. Der Standardwert ist Der Bereich liegt zwischen 0,00 und 10,00.
Tage	Array von Tagesinformationen. Es muss mindestens 1 aktiver Wochentag mit Öffnungs- und Schließungseinstellungen vorhanden sein. Verweisen
SkillMappings	Array mit Kompetenzzuordnungsinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen
	Servicewarteschlange und Kompetenzzuordnung nicht aktualisiert.
assignedDns	Array von DN-Informationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und DN nicht aktualisiert.
virtualServices	Array virtueller Serviceinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und Quellservicewarteschlange nicht aktualisiert.

schedulingOrderParameters	Array von Informationen zur Planungsreihenfolge. Wenn es nicht verfügbar ist, wird der Dienst

Name	Beschreibung
	Die Prioritätenbeziehung für die Warteschlange wird nicht
aktualisiert. vacationOrderParameters	Array von Urlaubsbestellinformationen. Wenn es nicht verfügbar
ist, wird der Dienst	
	Die Beziehung zwischen Warteschlangenurlaubsprioritäten wird nicht aktualisiert.
multiSkill-Gruppen ist, wird der Dienst	Array mit Multikompetenzgruppeninformationen. Wenn es nicht verfügbar
	Die Beziehung zwischen Warteschlange und Multikompetenzgruppe wird nicht aktualisiert. Hinzugefügt in WFM 9.3 (1).
agentIds	Array von Agenten-IDs. Falls diese Servicewarteschlange keinem Agenten als Hauptservicewarteschlange zugewiesen ist, ist dieses Nummernarray nicht verfügbar. Nur in der Cloud ab 2016.10 verfügbar.

Beispiel für eine JSON-Datei für eine POST-Serviceanforderung API


```
{
        "acdServerId": 2,
        "Nummer: 456,
        "Name: "Vertrieb",
        "priority": 1, "color":
        "#7399BD",
        "notAllowForecase": false, "msaq":
        false,
        "Typ": 0,
        "closedHoursRedistributionType": 0,
        "handlingThreshold": 0,
        "talkTime": 60,
        "workTime": 10,
        "serviceLevelObjectivePercent": 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
        "productivityPercent": 0,
        "fteHourPerWeek": 0,
        "breakHoursPerWeek": 0,
```

"forecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"Tage": {
        "Sonntag":
        {
                "open": "00:00",
                "close": "23:59", "active" :
                true
        },
        "Montag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Dienstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Mittwoch" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Donnerstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Freitag" :
```

```
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            },
            "Samstag" :
            {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
            }
        },
        "skillMappings" : [
            {
                "id" : 22,
                "Priorität" : 1
            }
        ],
        "assignedDns": [
            {
                "id": 32,
                "Start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // Muss mindestens einen Satz haben
                {
                    "sonntag" : falsch,
                    "montag" : wahr,
                    "dienstag" : wahr,
                    "mittwoch" : wahr,
                    "donnerstag" : wahr,
```

"Freitag" : wahr, "Samstag" :
Falsch
}
}
],
"virtualServices" : [
{
"id" : 22,
"hourGap" : 0,
"Verhältnis" : 0
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"Kriterien" : maximum_hours_available, "Priorität" : 1,
"aufsteigend" : false

},
{
"Kriterien" : minimum_hours_available, "Priorität" : 2,

"aufsteigend" : false
{
},
"Kriterien": maximum_hours_per_week,
"Priorität" : 3,
"aufsteigend" : false

{
},
"Kriterien": minimum_hours_per_week,

```
                "priority" : 4, "ascending" :
                false
        },
                {
                "Kriterien" : Rang,
                "Priorität" : 5,
                "aufsteigend" : falsch
        },
                {
                "Kriterien": company_start_date, "Priorität" : 6,
                "aufsteigend" : false
        },
                {
                "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 7,
                "aufsteigend" : false
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
                "Kriterien" : company_start_date, "Priorität" : 1,
                "aufsteigend" : false
        },
                {
                "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 2,
                "aufsteigend" : false
        },
                {
```

"Kriterien": min_fte_hours, "Priorität" : 3,
"aufsteigend" : false
}
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

Beispiel für eine JSON-Datei mit API POST-Service und -Antwort

{
"ID" : 6788,
"Zahl" : 456,
"acdServerId": 2, "name"
: "Vertrieb", "priority" : 1,
"virtual" : true, "color" :
"#7399BD",
"notAllowForecast" : false, "msaq" :
false,
"Typ" : 0,
"closedHoursRedistributionType" : 0,
"handlingThreshold" : 0,
"talkTime" : 60,
"workTime" : 10,
"serviceLevelObjectivePercent" : 80,
"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
"productivityPercent" : 0,
"fteHourPerWeek" : 0,
"breakHoursPerWeek" : 0,
"forecastPrecisionLevel" : 0,
"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"Tage" : {
        "Sonntag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Montag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Dienstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Mittwoch" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "Donnerstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }, "Freitag" :
        {
                    "open" : "00:00",
```

```
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Samstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "id" : 22,
                "name" : "Name der
                Kompetenz", "Priorität" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "Start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "name" : "Name", "Zahl": 12,
                "days" : // Muss mindestens einen Satz haben
                {
                        "sunday" : false,
                        "monday" : true,
                        "tuesday" : true,
                        "wednesday" : true,
```

```
                    "donnerstag" : wahr,
                    "freitag" : wahr,
                    "samstag" : falsch
                }
            }
        ],
        "virtualServices" : [
            {
                "id" : 22,
                "name" : "Name", "Zahl": 12,
                "hourGap" : 0,
                "Verhältnis" : 0
            }
        ],
        "schedulingOrderParameters" : [
            {
                "Kriterien" : maximum_hours_available, "Priorität" :
                1,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien" : minimum_hours_available, "Priorität" :
                2,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien": maximum_hours_per_week,
                "Priorität" : 3,
                "aufsteigend" : false
```

```
        },
        {
            "Kriterien": minimum_hours_per_week, "Priorität" :
            4,
            "aufsteigend" : false
        },
        {
            "Kriterien" : Rang,
            "Priorität" : 5,
            "aufsteigend" : falsch
        },
        {
            "Kriterien": company_start_date, "Priorität" : 6,
            "aufsteigend" : false
        },
        {
            "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 7,
            "aufsteigend" : false
        },
    ],
    "vacationOrderParameters": [
        {
            "Kriterien" : company_start_date, "Priorität" : 1,
            "aufsteigend" : false
        },
        {
            "Kriterien" : department_st "Priorität" : 2,
```

```
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien": min_fte_hours, "Priorität" : 3,
                "ascending" : falsch.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "name" : "Mehrsprachig",
                "priority" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "name" : "Zweisprachig",
                "Priorität" : 2
            }
        ],
        "Agenten": [
                                35,24,3
        ]
}
```

Servicewarteschlangen-ID API

Mit der API Servicewarteschlangen-ID können Sie eine Servicewarteschlange identifizieren, aktualisieren oder löschen.

- GET Service Queue ID API – Verwenden Sie diese API, um Informationen zu einer Servicewarteschlange abzurufen.
- PUT Service Queue ID API – Verwenden Sie diese API, um eine Servicewarteschlange zu aktualisieren.
- Servicewarteschlangen-ID löschen API – Verwenden Sie diese API, um eine Servicewarteschlange zu löschen.

ANMERKUNG

Die Service-APIs geben keine Anmeldenamen (E-Mail-Adressen) für die Agenten zurück.

Informationen zu Agenten- und anderen Anmeldenamen finden Sie im Benutzer API:

/API/rest/scheduling/user.

GET-Service-ID API

Verwenden Sie diesen API, um die angegebenen Servicewarteschlangendetails in der Benutzeransicht abzurufen.

GET-Service-ID API Protokoll und URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalten von WFM, Planen von Zeitplänen, Bearbeiten von Zeitplänen

GET-Service-ID API Anforderungsfeld

Name	Req?	Typ	Beschreibung
serviceId	J	Zeichenfolge	ID der abzurufenden Servicewarteschlange.

Felder für die GET-Service-ID API -Antwort

Feld	Beschreibung
ID	Servicewarteschlangen-ID. Einzigartig. Nicht NULL.
Zahl	Identifiziert die Servicewarteschlange in der ACD. Einzigartig. Nicht NULL.
acdServerId	ACD Server-ID Erforderlich. Nicht NULL.
Name	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer.
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültig sind Werte zwischen 0 und 999. 0 ist die höchste Priorität. Der Standardwert ist 0. Einzigartig. Nicht NULL.
virtuell	Gibt an, ob es sich um eine virtuelle Servicewarteschlange handelt. Die Standardeinstellung lautet false. Nicht NULL.
Farbe	HTML-Farbcode der Servicewarteschlange. Die Vorgabe ist "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Nicht leer. Muss dem colorCode-Feld inGET ~/config/color zugeordnet werden
notAllowForecast	Generiert keine Prognose oder keinen Zeitplan, wenn wahr. Die Standardeinstellung lautet false.
MSAQ	Aktiviert das Einreihen von Agenten mit mehreren Kompetenzen in Warteschlangen. Die Standardeinstellung lautet false.
Art	Servicewarteschlangentyp. Der Standardwert ist 0 (Sprache). Vorhandener Servicewarteschlangentyp.
typeDesc	Name des Servicewarteschlangentyps. Nicht leer.
shrinkageScenarioId	Schrumpfungsszenario ID.
closedHoursRedistributionType	Umverteilungstyp für geschlossene Stunden. 0 = Keine, 1 = Proportional, 2 = Sogar. Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1). Erforderlich, wenn der Typ für den Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" ist, sonst nicht verwendet. Erforderlich, wenn es sich bei dem Typ um einen Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" handelt, sonst wird er nicht verwendet.
handlingThreshold	0-4320 Minuten. Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1). Erforderlich, wenn closedRedistType ist 1 oder 2, sonst wird nicht verwendet.

talkTime	Durchschnittliche Kontaktzeit in Sekunden. Kann nicht negativ sein.

Feld	Beschreibung
Arbeitszeit	Durchschnittliche Arbeitszeit in Sekunden. Kann nicht negativ
sein. serviceLevelObjectivePercent Type für Service angegeben ist	0 – 100 für den Kontakttyp "Interaktiv". Wird ignoriert, wenn Warteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" (wird auf 100 % hartcodiert).
serviceLevelObjectiveSeconds für	Muss für den Kontakttyp "Interaktiv" positiv sein. Wird ignoriert, wenn type Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" (wird auf Null hartcodiert).
ProduktivitätProzent	Der Standardwert ist 0.
fteHourPerWeek	Der Standardwert ist 0.
breakHoursPerWeek	Der
Standardwert ist 0. forecastPrecisionLevel	
forecastPersonalanpassungsfaktor 1.00.	Prognoseanpassungsfaktor für die Anzahl der Agenten. Der Standardwert ist Der Bereich liegt zwischen 0,00 und 10,00.
Tage	Array von Tagesinformationen. Es muss mindestens einen aktiven Wochentag geben, an dem "Öffnen" und "Schließen" festgelegt sind.
SkillMappings	Array mit Kompetenzzuordnungsinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen
	Servicewarteschlange und Kompetenzzuordnung nicht aktualisiert.
assignedDns	Array von DN-Informationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und DN nicht aktualisiert.
virtualServices	Array virtueller Serviceinformationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und Quellservicewarteschlange nicht aktualisiert.
schedulingOrderParameters ist, wird der Dienst	Array von Informationen zur Planungsreihenfolge. Wenn es nicht verfügbar Die Prioritätenbeziehung für die Warteschlange wird nicht aktualisiert.

vacationOrderParameters	Array von Urlaubsbestellinformationen. Wenn es nicht verfügbar ist, wird der Dienst Die Beziehung zwischen Warteschlangenurlaubsprioritäten wird nicht aktualisiert.

Feld	Beschreibung
multiSkill-Gruppen ist, wird der Dienst	Array mit Multikompetenzgruppeninformationen. Wenn es nicht verfügbar Die Beziehung zwischen Warteschlange und Multikompetenzgruppe wird nicht aktualisiert. Hinzugefügt in WFM 9.3 (1).
agentIds	Array von Agenten-IDs. Falls diese Servicewarteschlange keinem Agenten als Hauptservicewarteschlange zugewiesen ist, ist dieses Nummernarray nicht verfügbar. Nur in der Cloud ab 2016.10 verfügbar.

Beispiel für eine JSON-Datei API GET-Service-ID Antwort


```
{
        "ID" : 6788,
        "number" : 456, "name" :
        "Vertrieb", "priority" : 1,
        "virtual" : true, "color" :
        "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "Typ" : 0,
        "closedRedistType" : 0,
        "handlingThresh" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastPrecisionLevel" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "days" : {
```

"Sonntag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Montag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Dienstag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Mittwoch" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Donnerstag" :
{
"open" : "00:00",
"close" : "23:59", "active" :
true
},
"Freitag" :
{

```
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Samstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "id" : 22,
                "Priorität" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "id": 32,
                "name": "SGdn", "Nummer":
                1,
                "Start": "00:00",
                "end": "10:15",
                "days" : // Muss mindestens einen Satz haben
                {
                        "sunday" : false,
                        "monday" : true,
                        "tuesday" : true,
```

```
                "Mittwoch" : wahr,
                "Donnerstag" : wahr,
                "Freitag" : wahr,
                "Samstag" : falsch
            }
        }
    ],
    "virtualServices" : [
        {
            "id" : 22,
            "name": "SimSG1",
            "number": 1,
            "hourGap" : 0,
            "Verhältnis" : 0
        }
    ],
    "schedulingOrderParameters" : [
        {
            "Kriterien" : maximum_hours_available, "Priorität" :
            1,
            "aufsteigend" : false
        },
        {
            "Kriterien" : minimum_hours_available, "Priorität" :
            2,
            "aufsteigend" : false
        },
        {
            "Kriterien": maximum_hours_per_week,
            "Priorität" : 3,
```

```
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien": minimum_hours_per_week, "Priorität" :
                4,
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien" : Rang,
                "Priorität" : 5,
                "aufsteigend" : falsch
        },
        {
                "Kriterien": company_start_date, "Priorität" : 6,
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 7,
                "aufsteigend" : false
        },
],
"vacationOrderParameters": [
        {
                "Kriterien" : company_start_date, "Priorität" : 1,
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien": department_start_date,
```

```
                "priority" : 2, "ascending" :
                false
            },
            {
                "Kriterien": min_fte_hours, "Priorität" : 3,
                "ascending" : falsch.
            }
        ],
        "multiSkillGroups": [
            {
                "ID" : 345,
                "name" : "Mehrsprachig",
                "priority" : 1
            },
            {
                "ID" : 341,
                "name" : "Zweisprachig",
                "Priorität" : 2
            }
            ],
        "Agenten": [
                                35,24,3
        ]
}
```


PUT-Service-ID API

Verwenden Sie die API "PUT-Dienst-ID", um eine Servicewarteschlange zu aktualisieren.

PUT-Service-ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	PUT
Parameter	Siehe unten
Berechtigungen	Verwalten von WFM

Parameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
serviceId	J	Zeichenfolge	ID der zu aktualisierenden Servicewarteschlange.

PUT-Service-ID API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Zahl	N	Zeichenfolge(22)	Identifiziert die Servicewarteschlange in der ACD. Feld ist in PUT ignoriert werden. Einzigartig. Nicht verwendet. Nicht NULL.
Name	J	Zeichenfolge(50)	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer.
acdServerId	J	Nummer (22)	ACD-Server-ID Nicht NULL.
Priorität	J	Nummer (22)	Priorität der Servicewarteschlange. Gültige Werte sind 0–999. 0 ist die höchste Priorität. Der Standardwert ist 0. Einzigartig. Nicht NULL.
Farbe	N	Zeichenfolge(50)	HTML-Farbcode der Servicewarteschlange. Die Vorgabe ist "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Optional. Nicht leer. Muss dem colorCode-Feld inGET zugeordnet werden ~/config/color.
notAllowForecast	N	Boolesch	Generiert keine Prognose oder keinen Zeitplan, wenn wahr.

Die Standardeinstellung lautet false.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
MSAQ	N	Boolesch	Aktiviert das Einreihen von Agenten mit mehreren Kompetenzen in Warteschlangen. Standardwert ist FALSCH.
Art	J	Nummer	Servicewarteschlangentyp. Der Standardwert ist 0 (Sprache). vorhandener Servicewarteschlangentyp.
closedHoursRedistributionType		Nummer	Umverteilungstyp für geschlossene Stunden. 0 = Keine, 1 = Proportional, 2 = Gerade. Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1). Erforderlich, wenn der Typ Für den Typ Servicewarteschlange mit dem Kontakttyp Nicht interaktiv, sonst wird es nicht verwendet.
shrinkageScenarioId	N	Nummer	Schrumpfungsszenario-ID
handlingThreshold	J	Nummer	0–4320 Minuten. Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1). Erforderlich, wenn geschlossenRedistType ist 1 oder 2 sonst nicht verwendet.
talkTime		Nummer	Durchschnittliche Kontaktzeit in Sekunden. Kann nicht sein Negativ.
Arbeitszeit		Nummer	Durchschnittliche Arbeitszeit in Sekunden. Kann nicht sein Negativ.
serviceLevelObjectivePercent		Nummer	0 – 100 für den Kontakttyp "Interaktiv". Ignoriert Wenn es sich bei Type um einen Servicewarteschlangentyp mit Kontakt handelt Typ "Nicht interaktiv" (wird fest codiert) auf 100%).
serviceLevelObjectiveSeconds		Nummer	Muss positiv für den Kontakttyp von Interaktiv. Wird ignoriert, wenn Type für Service angegeben ist Warteschlangentyp mit Kontakttyp Nicht- Interaktiv (wird auf Null hartcodiert).

ProduktivitätProzent	N	Nummer	Der Standardwert ist 0.
fteHourPerWeek	N	Nummer	Der Standardwert ist 0.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
breakHoursPerWeek		Nummer	Der Standardwert ist 0.
virtuell		Boolesch	Ist ein virtueller Service.
forecastPersonalanpassungsfaktor		Nummer	Prognoseanpassungsfaktor für Anzahl von Agenten. Der Standardwert ist 1.00. Bereich ist 0,00–10,00
Tage	J	Array	Array von Tagesinformationen. Es muss mindestens 1 vorhanden sein. Aktiver Wochentag mit Offen- und Schließungseinstellungen
SkillMappings	N	Array	Array mit Kompetenzzuordnungsinformationen. Ist dies nicht der Fall, dann die Servicewarteschlange zu skillen Die Zuordnungsbeziehung wird nicht aktualisiert.
assignedDns	N	Array	Array von DN-Informationen. Wenn es nicht verfügbar ist, dann Die Beziehung zwischen Servicewarteschlange und DN wird nicht aktualisiert werden.
virtualServices	N	Array	Array virtueller Serviceinformationen. Ist dies nicht der Fall, verfügbar ist, dann die zu beschaffende Servicewarteschlange Servicewarteschlangenbeziehung wird nicht aktualisiert werden.
schedulingOrderParameters	N	Array	Array von Informationen zur Planungsreihenfolge. Ist dies nicht der Fall, dann steht die Servicewarteschlangenplanung zur Verfügung. Die Prioritätenbeziehung wird nicht aktualisiert.
vacationOrderParameters	N	Array	Array von Urlaubsbestellinformationen. Ist dies nicht der Fall, Verfügbar, dann die Servicewarteschlange Urlaub Die Prioritätenbeziehung wird nicht aktualisiert.
multiSkill-Gruppen	N	Array	Array mit Multikompetenzgruppeninformationen. Ist dies nicht der Fall, dann die Servicewarteschlange für die Multikompetenz Die Gruppenbeziehung wird nicht aktualisiert.

	Wenn ein Die angegebene Multikompetenzgruppen-ID führt entweder keine vorhanden ist oder diese Servicewarteschlange nicht enthält, ist ein Noop nur für diesen Multikompetenzgruppeneintrag. Alle anderen gültigen werden weiterhin aktualisiert.

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			Die Priorität vorhandener Multikompetenzgruppen, die der Servicewarteschlange zugeordnet sind, wird nicht geändert, wenn die Informationen zu den Multikompetenzgruppen nicht in PUT enthalten sind. Hinzugefügt in WFM 9.3 (1).
agentIds	N Nummer	Anordnung	Array von Agenten-IDs. Falls diese Servicewarteschlange keinem Agenten als Hauptservicewarteschlange zugewiesen ist, ist dieses Nummernarray nicht verfügbar. Nur in der Cloud ab 2016.10 verfügbar.

Beispiel für eine PUT-Service-ID API-Service-JSON-Datei


```
{
        "acdServerId": 2,
        "number" : 456, "name" :
        "Vertrieb", "priority" : 1,
        "color" : "#7399BD",
        "notAllowForecast" : false, "msaq" :
        false,
        "type" : 0, "shrinkageScenarioId":
        null,
        "closedHoursRedistributionType" : 0,
        "handlingThreshold" : 0,
        "talkTime" : 60,
        "workTime" : 10,
        "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
        "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
        "productivityPercent" : 0,
        "fteHourPerWeek" : 0,
        "breakHoursPerWeek" : 0,
        "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"Tage" : {
        "Sonntag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Montag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Dienstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Mittwoch" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Donnerstag" :
        {
                "open" : "00:00",
                "close" : "23:59", "active" :
                true
        },
        "Freitag" :
```

```
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59",
                "aktiv" : true
                },
                "Samstag" :
                {
                        "open" : "00:00",
                        "close" : "23:59", "active" :
                        true
                }
        },
        "skillMappings" : [
                {
                        "id" : 22,
                        "Priorität" : 1
                }
        ],
        "assignedDns": [
                {
                        "id": 32,
                        "Start": "00:00",
                        "end": "10:15",
                        "days" : // Muss mindestens einen Satz haben
                        {
                                "sonntag" : falsch,
                                "montag" : wahr,
                                "dienstag" : wahr,
                                "mittwoch" : wahr,
                                "donnerstag" : wahr,
```

"Freitag" : wahr, "Samstag" :
Falsch
}
}
],
"virtual": true,
"virtualServices" : [
{
"id": 8,
"Nummer": 5020,
"acdServerId": 2, "name":
"SimSG1", "priority": 0,
"virtual": false, "color":
"#7399BD",
"notAllowForecast": false, "msaq": true,
"type": 0, "typeDesc":
"Sprache", "contactType":
0,
"shrinkageScenarioId": null, "viewIds": [],
"skillMappingIds": []
}
],
"schedulingOrderParameters" : [
{
"Kriterien" : maximum_hours_available, "Priorität" :
1,
"aufsteigend" : false

```
            },
            {
                "Kriterien" : minimum_hours_available, "Priorität" :
                2,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien": maximum_hours_per_week,
                "Priorität" : 3,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien": minimum_hours_per_week, "Priorität" :
                4,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien" : Rang,
                "Priorität" : 5,
                "aufsteigend" : falsch
            },
            {
                "Kriterien": company_start_date, "Priorität" : 6,
                "aufsteigend" : false
            },
            {
                "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 7,
                "aufsteigend" : false
            },
        ],
```

```
"vacationOrderParameters": [
        {
                "Kriterien" : company_start_date, "Priorität" : 1,
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien": department_start_date, "Priorität" : 2,
                "aufsteigend" : false
        },
        {
                "Kriterien": min_fte_hours, "Priorität" : 3,
                "ascending" : falsch.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                 "ID" : 345,
                        "Priorität" : 1
        },
        {
                 "ID" : 341,
                        "Priorität" : 2
        }
],
"agentIds": [
                        35,24,3
]
```

}

Servicewarteschlangen-ID LÖSCHEN API

Verwenden Sie den API "Service-ID löschen", um eine Servicewarteschlange zu löschen.

Diese API lässt nicht zu, dass eine Servicewarteschlange gelöscht wird, wenn weiterhin durch eine Workflowregelbedingung auf sie verwiesen wird (dies wird im Code erzwungen).

DELETE-Service-ID API Protokoll und URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Methode	DELETE
Parameter	Servicewarteschlange
Berechtigungen	Verwalten von WFM, Planen von Zeitplänen, Bearbeiten von Zeitplänen

Service-ID API Anforderungsfeld LÖSCHEN

Name	Req?	Typ	Beschreibung
serviceId	J	Zeichenfolge	ID der zu löschenden Servicewarteschlange.

Schichten nach Agent API

Mit der API "Schichten nach Agent" können Sie detaillierte Zeitplaninformationen für einen Agenten abrufen.

Schichten nach Agent API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{agentId}
Methode	GET
Berechtigungen	Planen von Zeitplänen
Inhaltstyp	multipart/Form-data

ANMERKUNG

Wenn Sie Informationen für einen Tag anfordern, an dem der Agent nicht zum Arbeiten eingeplant ist, gibt das System den angeforderten Tag mit einem leeren Array für **geplante Aktivitäten** zurück.

Schichten nach Agent API Anforderungsfeldern

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Agenten-ID	J	Nummer	Die WFM Agenten-ID, für die Zeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Verwenden Sie die Agenten-API , um die Agenten-ID abzurufen.
fromDate	J	Datum	Das Startdatum, ab dem die Agentenzeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Format: JJJJ-MM-TT.
toDate	J	Datum	Das Enddatum für die abzurufenden Agentenzeitplaninformationen. Standard = Keine.

Name	Req?	Typ	Beschreibung
			Format: JJJJ-MM-TT.

Felder "Schichten nach Agent API Antwort "

Name	Beschreibung
Agenten-ID	WFM Agenten-ID Standard = Keine.
Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter-ID des Agenten.
Zeitzone Agent	UTC-Zeitzonen-ID für den Agenten. Standard = Keine. **BEISPIEL-06** :00 **ANMERKUNG** Dies ist die Zeitzone des Agenten, die seine Ortszeit ist. Die Daten werden basierend auf dem Datum zurückgegeben, das in der Zeitzone des Besitzers angegeben ist. Aktivitäten, die über Mitternacht hinausgehen, werden am Ende des Tages nicht abgeschnitten. Stattdessen gibt WFM die gesamte Aktivität für alle Aktivitäten zurück, die Teil des ausgewählten Tages in der Zeitzone des Besitzers sind. Wenn Sie z. B. eine Aktivität am 9. Oktober einreichen, die bis zum 10. Oktober fortgesetzt wird, erhalten Sie Ergebnisse für die gesamte Aktivität.
Aktivitätstyp	Art der Agentenaktivität: ▪ Zuweisung ▪ Verfügbar ▪ brechen ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ Ausnahme ▪ in_service

Name	Beschreibung
	▪ in_service_msg ▪ Mittagessen ▪ not_available ▪ Überstunden ▪ overtime_msg ▪ Projekt vorgabe = keine.
Aktivitätsdetailname	Name der Aktivität. Standard = Keine.
Aktivität – Startzeit	UNIX-Zeitstempel für die Startzeit des Intervalls. Standard =
Keine. Aktivität – Endzeit	UNIX-Zeitstempel für die Endzeit des Intervalls. Standard =
Keine. Bezahlt	Gibt an, ob die Aktivität bezahlt wird. Standard = Keine.
activityMetadata	Definiert das Metadatenfeld für die Aktivität.

Schichten nach Agent API JSON-Eingabe- und -Ausgabefeldern

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

Eingabefelder

Name	Req?	Beschreibung
Agenten-ID	J	Die WFM Agenten-ID, für die Zeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Verwenden Sie die Agenten-API , um die Agenten-ID abzurufen.
fromDate	J	Das Startdatum, ab dem die Agentenzeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Format: JJJJ-MM-TT.
toDate	J	Das Enddatum für die Agentenzeitplaninformationen

Name	Req?	Beschreibung
		abgerufen. Standard = Keine. Format: JJJJ-MM-TT.

Ausgabefelder

Name	Req?	Beschreibung
Agenten-ID	J	WFM Agenten-ID Standard = Keine.
Zeitzone Agent	J	UTC-Zeitzonen-ID für den Agenten. Standard = Keine. **BEISPIEL** -06:00
Aktivitätstyp	J	Art der Agentenaktivität: ▪ Zuweisung ▪ Verfügbar ▪ brechen ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ Ausnahme ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ Mittagessen ▪ not_available ▪ Überstunden ▪ overtime_msg ▪ Projekt Standard = Keine.
Aktivitätsdetailname	J	Name der Aktivität. Standard = Keine.

Name	Req?	Beschreibung
Aktivität – Startzeit	J	UNIX-Zeitstempel für die Startzeit des Intervalls. Standard = Keine.
Aktivität – Endzeit	J	UNIX-Zeitstempel für die Endzeit des Intervalls. Standard = Keine.
Bezahlt	J	Gibt an, ob die Aktivität bezahlt wird. Standard = Keine.

Aktivitätsausgabe für Agenten mit Schichten über Mitternacht

Der Eingabedatumsbereich für diese API basiert auf dem Arbeitsschichtdatum des Agenten. Aktivitäten werden nicht in die Ausgabe aufgenommen, wenn die Schicht des Agenten vor Beginn des Datumsbereichs beginnt. Wenn die Schicht des Agenten jedoch innerhalb des Datumsbereichs beginnt und sich darüber hinaus erstreckt, werden die Aktivitäten des Agenten in die Ausgabe einbezogen.

BEISPIEL

Der Stichtag liegt zwischen dem 2. und 4. Juli.

- Wenn ein Agent eine Schicht hat, die über Mitternacht hinausgeht, die am 1. Juli mit Aktivitäten am 2. Juli beginnt, werden die Aktivitäten vom 2. Juli für diesen Agenten nicht zurückgegeben.
- Wenn ein Agent eine Schicht hat, die über Mitternacht hinausgeht, die am 4. Juli mit Aktivitäten am 5. Juli beginnt, werden die Aktivitäten vom 5. Juli zurückgegeben, auch wenn sie außerhalb des ausgewählten Datumsbereichs stattfinden.

Schichten nach Agent API Beispiel für eine JSON-Datei

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


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "scheduledActivities": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Nicht
                                verfügbar", "activityDetailName": null,
```

"startTime": 1468558800000,
"endTime": 1468602000000,
"Bezahlt": falsch
},
{
"activityType": "Mittagessen",
"activityTypeLabel": "Mittagspause",
"activityDetailName": "Mittagspause",
"startTime": 1468602000000,
"endTime": 1468603800000,
"Bezahlt": falsch
},
{
"activityType": "Pause",
"activityTypeLabel": "Pause",
"activityDetailName": "Pause2",
"startTime": 1468603800000,
"endTime": 1468604700000,
"Bezahlt": falsch
},
{
"activityType": "Pause",
"activityTypeLabel": "Pause",
"activityDetailName": "Pause1",
"startTime": 1468604700000,
"endTime": 1468605600000,
"Bezahlt": falsch
},
{
"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Betrieb",
"activityDetailName": "5000.SimSG1",

```
                "startTime": 1468605600000,
                "endTime": 1468634400000,
                "Bezahlt": true
            },
            {
                "activityType": "not_available",
                "activityTypeLabel": "Nicht verfügbar",
                "activityDetailName": null, "startTime":
                1468634400000,
                "endTime": 1468645200000,
                "Bezahlt": falsch
            }
            ]
        },
        {
            "date": "2016-07-16",
            "scheduledActivities": [
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Nicht verfügbar",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468645200000,
                    "endTime": 1468731600000,
                    "Bezahlt": falsch
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Einzelne Kontakte

Mit der API "Einzelner Kontaktexport" können Sie einen Kontakt aus Webex WFO herunterladen.

Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/media/Export/contact/<id>?type=<format>
Methode	POSTEN, ABRUFEN
Berechtigungen	Aufzeichnungen exportieren
Inhaltstyp	application/json
Parameter	<id> = Die Kontakt-ID des Kontakts, den Sie exportieren möchten. Wenn die <id> nicht vorhanden ist, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung: "Der angeforderte Kontakt ist nicht vorhanden!" <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 eine gewisse 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"
}

Kompetenzzuordn

Mit der API "Kompetenzzuordnung" können Sie Kompetenzzuordnungen erstellen und identifizieren.

- GET Skill Mapping API – Verwenden Sie diese API, um eine Liste der Skill Mappings abzurufen.
- POST Kompetenzzuordnung API – Verwenden Sie diese API zum Erstellen einer Kompetenzzuordnung.

ANMERKUNG

Die Skill Zuordnungs-APIs geben keine Anmeldenamen (E-Mail-Adressen) für Agenten zurück. Informationen zu Agenten- und anderen Anmeldenamen finden Sie im Benutzer API: /API/rest/scheduling/user.

GET-Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie die API GET-Kompetenzzuordnung, um die Liste aller für den Anrufer sichtbaren Kompetenzzuordnungen basierend auf Bereichsregeln abzurufen.

GET-Kompetenzzuordnung API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Methode	GET
Berechtigungen	Bearbeiten von Zeitplänen, Verwalten von Messaging, Verwalten WFM

GET-Kompetenzzuordnung API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
mainViewOnly	N	Boolesch	Der Standardwert ist falsch (gibt alle Kompetenzzuordnungen zurück). Wenn true, werden nur Kompetenzzuordnungen zurückgegeben, die sich in der Hauptansicht des Anrufers befinden.

Beispiel für eine GET-Kompetenzzuordnung API JSON-Datei

```
[
```

```
{
```

"id" : Zahl,

"name" :

Zeichenfolge

}

...

]

POST-Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie die API POST-Kompetenzzuordnung, um eine Kompetenzzuordnung mit den Zusammenfassungsdaten der skillMapping zu erstellen. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" zugreifen. Die neu hinzugefügte skillMapping wird allen aktuellen Ansichten des Benutzers hinzugefügt.

POST Kompetenzzuordnung API Procotol/URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping
Berechtigungen	Verwalten von WFM
Methode	POST
Parameter	Keine

Beispiele für POST-Kompetenzzuordnungen API JSON-Dateien

Anforderungsformat

```
{
        "name" : Zeichenfolge,
        "agents": //optionales Tag, falls nicht verfügbar skillMapping/agent-Zuordnung wird nicht aktualisiert
        [
            {
                "id" : Nummer
            },
            ...
        ]
```

```
        "Services" ://optionales Tag, falls nicht verfügbar, werden Servicezuordnungen nicht
    aktualisiert
        [
            {
                "id" : Nummer, "priority" :
                number
            },
            ...
        ]
}
```

Antwortformat

```
{
        "id" : Zahl, "name" :
        Zeichenfolge,
        "agenten" :
        [
            {
                "id" : Zahl, "number" :
                Zeichenfolge, "lastName" :
                Zeichenfolge, "firstName" :
                Zeichenfolge
            },
            ...
        ]
        "Dienstleistun
        gen": [
            {
                "id" : Zahl, "number" :
                Zahl, "name" :
                Zeichenfolge, "priority"
                : Nummer
```

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

Kompetenzzuordnungs-ID API

Mit der API Kompetenzzuordnung können Sie eine Kompetenzzuordnung identifizieren, aktualisieren oder löschen.

- GET Skill Mapping ID – Verwenden Sie diese API, um Informationen zu einer Skill Map abzurufen.
- PUT Kompetenzzuordnungs-ID – Verwenden Sie diese API, um eine Kompetenzzuordnung zu aktualisieren.
- Kompetenzzuordnungs-ID löschen – Verwenden Sie diese API, um eine Kompetenzzuordnung zu löschen.

ANMERKUNG

Die Skill Mapping APIs geben keine Anmeldenamen (E-Mail-Adressen) für die Agenten zurück. Informationen zu Agenten- und anderen Anmeldenamen finden Sie im Benutzer API: /API/rest/scheduling/user.

GET-ID der Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie den API GET Skill Mapping ID, um skillMapping-Details bei einer gegebenen skillMapping-ID abzurufen. Auf diese API können nur Benutzer mit Administrator- oder Supervisor-Rollen zugreifen.

GET-Kompetenzzuordnungs-ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Methode	GET
Berechtigungen	Anzeigen von Zeitplänen, Verwalten WFM
Parameter	Keine

GET Kompetenzzuordnungs-ID API Kompetenzzuordnungs-ID JSON


```
{
"id" : Zahl, "name" :
    Zeichenfolge,
        "Agenten
        " : [
                {
```

```
                "id" : Zahl,
                "number" :
                Zeichenfolge,
                "lastName" :
                Zeichenfolge,
                "firstName" :
                Zeichenfolge
            },
            ...
        ]
        "Dienstlei
        stungen": [
            {
                "id" : Zahl,
                "number" : Zahl,
                "name" :
                Zeichenfolge,
                "priority" : Nummer
            },
            ...
        ]
}
```

PUT-ID der Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie die API "PUT Skill Mapping ID", um die Details der Skill-Zuordnung zu aktualisieren, indem Sie eine Skill-Zuordnungs-ID und die ihr zugeordnete Zusammenfassung oder zugeordnete Agenten bereitstellen. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" zugreifen.

PUT-Kompetenzzuordnungs-ID API Protokoll und URI

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

Methode	PUT
Berechtigungen	Verwalten von WFM
Parameter	Keine

PUT Kompetenzzuordnungs-ID API Kompetenzzuordnungs-ID - JSON-Beispiel

```
{
        "name" : Zeichenfolge,
        "agents" ://optionales Tag, falls nicht verfügbar skillMapping/agent-Zuordnung wird nicht
    aktualisiert
        [
            {
                "id" : Zahl "number" :
                Zeichenfolge
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional

            },
            ...
         ]
        "Services" ://optionales Tag, falls nicht verfügbar, werden Servicezuordnungen nicht
    aktualisiert
        [
            {
                "id" : Nummer, "priority" :
                number
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //optional
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

Kompetenzzuordnungs-ID LÖSCHEN API

Verwenden Sie den API Kompetenzzuordnungs-ID löschen, um Kompetenzzuordnungsdetails zu entfernen, indem Sie eine Kompetenzzuordnungs-ID angeben. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" zugreifen.

Kompetenzzuordnungs-ID API Protokoll LÖSCHEN und URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Methode	DELETE
Berechtigungen	Verwalten von WFM
Parameter	Keine

Sprachtreffer API

Verwenden Sie diese API, um eine Liste mit Analytics-Sprachtreffern 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	Die Anzeige-ID des Agenten.
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 diesen API, um QM Umfragekonfigurationsinformationen anzufordern.

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI

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

Felder für Umfragekonfiguration API -antworten

Name	Beschreibung
ID	Umfrage-ID.
Name	Name der Umfrage.
Beschreibung	Beschreibung der Umfrage.
creator	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	Verbindungs-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-Nummer.
surveyId	Umfrage-ID-Nummer.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Fragen-ID des Anbieters.
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	Antwort-ID-Nummer.
questionId	ID der Frage
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Fragen-ID des Anbieters.
Art	Art der Frage.

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

Beispiel für eine API JSON-Datei zur Konfiguration von Umfragen

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,
                        "Beschreibung":
                        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, // Anbieter-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 QM Umfragen Anzeigen der Umfrageergebnisse QM Umfrageberichte
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Umfrage-ID API Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Umfrage-ID.
Name	Name der Umfrage.
Beschreibung	Beschreibung der Umfrage.
creator	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	Verbindungs-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-Nummer.
surveyId	Umfrage-ID-Nummer.
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Fragen-ID des Anbieters.
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	Antwort-ID-Nummer.
questionId	ID der Frage
Etikett	Beschriftung der Frage.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
providerQuestionId	Fragen-ID des Anbieters.

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 Umfrage-ID API JSON-Datei

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,
            "Beschreibung":
            Zeichenfolge,
            "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 diese 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 Antwortfeldern

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	Datensatz-ID für den Anrufabschluss.

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	Die Team-ID des Agenten.
personID	Personen-ID der Person, die die Nachricht bearbeitet hat.
Gruppe	Gruppenname des Agenten.

Beispiel für Texttreffer API 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 exportieren

Mit der API "Transkriptexport" können Sie das Transkript eines einzelnen Anrufs mithilfe der Datensatz-ID für den Anrufabschluss dieses Anrufs abrufen. Jeder Anruf, der in einer ZIP-Datei für den Massenkontaktexport gefunden wird, enthält in den Metadaten eine Datensatz-ID für den Anrufabschluss. 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 Sitzungs-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

Felder für den Transkriptexport API "Anforderung "

Name	Req?	Beschreibung
ccrid	J	Die Datensatz-ID für den Anrufabschluss.
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 den Export von Transkripten API CURL-Datei

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

Transkript exportieren

```
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,
    "checkedfound":false
}’
```

Benutzer

Über den Benutzer API können Sie eine Liste von Benutzern anfordern.

Benutzer-API-Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/user
Methode	GET

Benutzer- API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
acdId	N	Zeichenfolge	Geben Sie den mit dem Agenten verknüpften Benutzer mit der passenden acdID zurück.

Beispiel für GET-Benutzer API JSON

```
[
        {
                "active": boolean, "firstName":
                Zeichenfolge, "lastName":
                Zeichenfolge,
                "id": Nummer, // Kennung des Benutzers
        }
        ...
]
```

WHIT API

Mit der WFM WHIT-API (Historical Import Template) können Sie Verlaufsdaten aus einer CSV Datei in eine Gruppe von *_ServiceHistorical.SERVICE-Dateien in dem Format transformieren, das von der GIS-API (Generic Interface Services) erwartet wird. Mandanten, die einen eigenen Datenserver hosten, können die WHIT-API ausführen, um GIS-Dateien zu generieren und in die Cloud hochzuladen.

Weitere Informationen zum WHIT API finden Sie im *Webex WFO Data Import Reference Guide*.

> **ANMERKUNG**
> Das WHIT API funktioniert nicht mit Mandanten, die einen von Cisco in der Cloud gehosteten Datenserver verwenden, da diese Mandanten keinen Zugriff auf den Datenserver haben.

WHIT API Protokolle und URI

Upload-Protokoll

Diese API ermöglicht Ihnen das Hochladen der WHIT-Dateien mit den standardmäßigen Feldzuordnungen.

URI	/API/upload/historicalData
Parameter	acdServerId – die ID der ACD Server-Zeitzone – "UTC" oder "TENANT" (standardmäßig tenant)
Methode	POST
Berechtigungen	Service benutzer-Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Protokoll importieren

Mit dieser API können Sie die JSON-Datei mit Feldzuordnungen importieren.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parameter	acdServerId – die ID der ACD Server-Zeitzone – "UTC" oder "TENANT" (standardmäßig tenant)
Methode	POST
Berechtigungen	Service benutzer-Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

WHIT API Anforderungsfelder

Im Folgenden sind die Standardspalten für den WHIT-Import API aufgeführt:

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
abgebrochene Anrufe	N	Nummer	Die Gesamtzahl der Anrufe, die in diesem Zeitraum an diesem Datum aufgegeben wurden. Wenn diese Spalte nicht angegeben ist, wird 0 (Null) verwendet.
ASA	N	Nummer	Die durchschnittliche Antwortzeit (ASA) in Sekunden während dieses Zeitraums an diesem Datum.
avgACWTime	J	Nummer	Die durchschnittliche ACW-Zeit (After-Call Work) in Sekunden für alle Anrufe, die in diesem Zeitraum bearbeitet wurden, einschließlich aller Zeit, die für Anrufe aufgewendet wurde, die in diesem Zeitraum erledigt wurden, sowie für die Zeit, die in anderen Zeiträumen verbracht wurde. **BEISPIEL** Wenn Sie in diesem Zeitraum nur einen Anruf erhalten haben und sich 45 Minuten im ACW-Status befanden,

			beträgt die durchschnittliche Gesprächszeit 45/1 Minuten = 45 Minuten = 2700 Sekunden
Durchschn.SprZeit	J	Nummer	Durchschnittliche Konversationszeit in Sekunden für alle Anrufe

WHIT API

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			Die in diesem Zeitraum bearbeitet wurden, einschließlich der gesamten Zeit für Anrufe, die in diesem Zeitraum erledigt wurden, sowie der Zeit, die in anderen Zeiträumen verbracht wurde. **BEISPIEL** Wenn Sie in diesem Zeitraum nur einen Anruf erhalten haben, der 45 Minuten dauert, beträgt Ihre durchschnittliche Gesprächszeit 45/1 Minuten = 45 Minuten = 2700 Sekunden
contactsInQueue	N	Nummer	Maximale Anzahl der Kontakte in der Warteschleife. Nur für nicht interaktive Warteschlangen anwendbar.
Datum	J	Datum	Datum in einem der folgenden Formate: ▪ JJJJ-MM-DD ▪ JJJJ/MM/TT ▪ MM/TT/JJJJ (wird nur unterstützt, wenn über API importiert wird, nicht über das WHIT-Tool, da wir den Unterschied zwischen MM/TT/JJJJ und TT/MM/JJJJ nicht erkennen können) ▪ TT/MM/JJJJ (wird nur unterstützt, wenn über API importiert wird, nicht über das WHIT-Tool, da wir den Unterschied zwischen MM/TT/JJJJ und TT/MM/JJJJ nicht erkennen können)
bearbeitete Anrufe	J	Nummer	Die Gesamtzahl der Anrufe, die in diesem Zeitraum an diesem Datum bearbeitet wurden.
occupancyRatio	N	Nummer	Auslastungsverhältnis (als ganze Zahl zwischen 0 und 100) für den Service während dieses Zeitraums an diesem Datum.
Periode	J	Zeichenfolge	Zeitraum des Tages. Format: HH:MM.
Anzahl der Agenten	N	Nummer	Anzahl der Agenten, die in diesem Zeitraum im Einsatz waren

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			dieses Datums.
empfangene Anrufe	J	Nummer	Die Gesamtzahl der Anrufe, die an diesem Datum in diesem Zeitraum ankamen.
serviceLevel	N	Nummer	Servicelevelprozentsatz (als ganze Zahl, 0 und 100) für den Service während dieses Zeitraums an diesem Datum.
serviceName	J	Zeichenfolge	Name der Servicewarteschlange.
serviceNummer	J	Nummer	ACD ID der Servicewarteschlange.
übertragene Anrufe	N	Nummer	Die Gesamtzahl der Anrufe, die an diesem Datum in diesem Zeitraum übergeben wurden.