Cisco

Webex WFO API Referenzhandbuch

Für Bereitstellungen mit klassisch WFM

Erstveröffentlichung: 10. Juli 2020
Zuletzt aktualisiert: 03. Oktober 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inhalt

Inhalt 3

Erste Schritte 23

Ermächtigung 23

Autorisierungsanfrage 23

JSON-Anforderung 24

Verwenden der Autorisierungsantwort 24

Zerstören der Sitzung 24

Arbeiten mit Textdateien 24

Erstellen eines Benutzers API 25

Einhaltung und Konformität API 27

Protokoll und URI 27

Anforderungsfelder 27

Antwortfelder 28

Beispiel für eine JSON-Datei 29

Agent 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 Sie 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

POST Beispiele für 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

Massenimport von Kontakten API 57

Massenimport von Kontakten in Echtzeit API (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

Massenimport von Organisationen API 69

Gruppen API Protokoll und URI 69

Gruppen 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 Anfrage- und Antwortfelder 72
CSV Dateibeispiele 75
Kategorien und Phrasen API 77
DELETE Kategorien und Phrasen API 77
DELETE-Protokoll und URIs 77
GET Kategorien und Phrasen API 78
GET-Protokoll und URIs 78
Felder für GET-Antworten 78
POST Kategorie und Phrasen API 79
POST Protokoll und URIs 79
POST Antwortfelder 80
PUT Kategorien und Phrasen API 80
PUT Protokoll und URIs 80
PUT Antwortfelder 80
Beispiel für eine GET/POST/PUT JSON-Datei 81
Kontaktgerät API 83
Kontaktgerät API Protokoll und URI 83
Parameter 83
Beispiele für Kontaktgeräte API JSON-Dateien 83
Beispiel für eine Antwortdatei 83

Massenkontakt mit Gerät API **85**

Kontaktgeräte-Massenprotokoll API und URI 85

Beispiele für Kontaktgeräte-BULK-JSON-Dateien API 85

Beispiel für eine Antwortdatei 85

Kontakt API **89**

Protokoll und URI 89

Anforderungsfelder 89

Durchführen einer Kombinationssuche 96

Durchführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel 96

Ausführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel mit einem bestimmten Wert 96

Suchen nach Schweigen-Ereignissen 97

Beispiel für eine JSON-Datei 98

JSON-Datei – Beispiel searchStats-Parameter = true 99

Kontakt-Basissuche API **101**

Protokoll und URI 101

Anforderungsfelder 101

Antwortfelder 102

Beispiel für eine JSON-Datei 103

Kontaktüberwachung API **105**

Protokoll und URI 105

Antwortfelder 105

Beispiel für eine JSON-Antwort 106

Benutzerdefinierte Metadatensuche API **107**

Protokoll und URI 107

Anforderungsfelder 107

Antwortfelder 108

Beispiel für eine JSON-Antwort 108

Evaluierungsformular API 111

Protokoll und URI 111

Antwortfelder 111

Beispiel für eine JSON-Datei 113

Evaluierungsformular ID API 117

Protokoll und URI 117

Antwortfelder 117

Beispiel für eine JSON-Datei 119

Ausnahmetyp-APIs 123

GET-Ausnahmetypen API 123

GET-Ausnahmetypen: API Protokoll und URI 123

GET-Ausnahmetypen API Anforderungsfelder 123

Beispiel für GET-Ausnahmetypen API JSON-Datei 123

POST Ausnahmenanforderungen von Drittanbietern API 124

POST Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Protokoll und URI 124

POST Ausnahmenanforderungen von Drittanbietern API Anforderungsfelder 124

POST Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Beispiele für JSON-Dateien 126

Exportieren API 127

Protokoll und URI 127

Anforderungsfelder 127

Antwortfelder 127

CSV Beispiel für die Ausgabe von Dateien 130

generischer Textimport API 131

Protokoll und URI 131

JSON-Anforderungsfelder 131

Beispiel für eine JSON-Datei 132

generischer Textimport mit mehreren Dateien API 135

Protokoll und URI 135

Anforderungsfelder 135

Unterstützte Formate 136

Beispiel für Batchdatei CSV 137

Beispiel für eine ZIP-Datei 137

Beispiel für eine JSON-Datei 138

JSON-Text 138

freigeben 139

GIS API 141

Protokoll und URI 141

Beispiele 141

Agentendatei 142

Servicedatei 148

Spalten 149

Importieren API 153

GET Import Protocol und URI 153

GET-Importanforderungsfelder 153

Antwortfelder für GET-Import 153

Beispiel für den GET-Import einer JSON-Datei ____ 154
POST Importprotokoll und URI ____ 156
Antwortfelder POST importieren ____ 156
POST Beispiel für eine JSON-Datei importieren ____ 157
JSON-Format ____ 157
POST Success-Response-Format ____ 158
Importeinstellungs-APIs ____ 159
Importeinstellung erstellen API ____ 159
Importeinstellungsprotokoll erstellen und URI ____ 159
Felder für Importeinstellungsanforderung erstellen ____ 159
Beispiel für eine JSON-Datei mit Importeinstellung erstellen ____ 160
Importeinstellung erstellen Systemantwort erstellen ____ 160
Importeinstellung löschen API ____ 160
Importeinstellungsprotokoll löschen und URI ____ 160
Importeinstellung löschen Systemantwort ____ 160
Importeinstellungen API ____ 161
Importeinstellungsprotokoll und URI ____ 161
Antwortfelder für Importeinstellungen ____ 161
Beispiel für eine JSON-Datei ____ 161
Systemantwort ____ 163
Voreinstellungen importieren nach ID API ____ 163
Importieren von Einstellungen nach ID Protokoll und URI ____ 163
Importieren von Voreinstellungen nach ID Antwortfeldern ____ 163
Beispiel für das Importieren von Einstellungen nach ID JSON-Datei ____ 164

Systemantwort 164
Importeinstellung aktualisieren API 164
Importeinstellungsprotokoll aktualisieren und URI 165
Antwortfelder für die Importeinstellung aktualisieren 165
Beispiel für eine JSON-Datei mit den Importeinstellungen aktualisieren 165
Importeinstellungssystemantwort aktualisieren 166
Ein-/Ausschlussliste API 167
GET Ein-/Ausschlussliste API 167
GET Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 167
GET Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 167
GET Service API Antwortfelder 169
Beispiel für eine JSON-Datei GET Service API 170
PUT Ein-/Ausschlussliste API 170
PUT Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 171
PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 171
PUT Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 172
PUT Ein-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei 173
POST Ein-/Ausschlussliste API 174
POST Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 174
POST Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder 174
POST Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder 176
POST Ein-/Ausschlussliste API Beispiel für eine JSON-Datei 177
DELETE-Einschluss-/Ausschlussliste API 177
DELETE Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI 177

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen" 177

Stellenangebote API 178

Protokoll und URI 178

Anforderungsfelder 178

Antwortfelder 178

Beispiele für JSON-Dateien 180

Bitten 180

Antwort 180

Organisationsstruktur-APIs 183

Einer Person Rollen zuweisen API 183

Einer Person Rollen zuweisen API Protokoll und URI 183

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Anforderungsfelder 183

Zuweisen von Rollen zu einer Person Beispiel für eine API JSON-Datei 183

Gemeinsame Gruppe API 184

Common Group API Protokoll und URI 184

Allgemeine Gruppe API Anforderungsfelder 184

Organisationsstruktur Allgemein API (Drill-Down-Informationen) 184

Allgemeines API Protokoll und URI 185

Allgemeine API-Anforderungsfelder 185

Allgemeine API Antwortfelder 185

Beispiel für eine gängige API JSON-Datei 186

Gruppe API 187

Gruppe API Protokoll und URI 187

Anforderungsfelder Gruppe API – Alle Gruppen 188

Gruppe API Antwortfelder ____ 188
Beispiel für eine JSON-Datei der Gruppe API ____ 189
Gruppieren nach ID (mit Teams) ____ 190
Gruppieren nach ID (mit Teams) Protokoll und URI ____ 190
Gruppieren nach ID (mit Teams) Anforderungsfelder ____ 190
Gruppieren nach ID (mit Teams) Antwortfelder ____ 190
Beispiel für eine JSON-Datei "Gruppieren nach ID (mit Teams) ____ 191
Gruppen-Person API ____ 192
Gruppenperson API Protokoll und URI ____ 192
Gruppenperson API Anforderungsfelder ____ 192
Antwortfelder für Gruppenperson API ____ 192
Beispiel für eine JSON-Datei "Group-Person API" ____ 193
Gruppe (mit Bereich) API ____ 193
Gruppe (mit Bereich) API Protokoll und URI ____ 193
Gruppe (mit Bereich) API Anforderungsfelder ____ 193
Gruppe (mit Bereich) API Antwortfelder ____ 194
Gruppe (mit Bereich) API Beispiel für eine JSON-Datei ____ 194
Berechtigungen API ____ 194
Berechtigungen API Protokoll und URI ____ 194
Berechtigungen API Antwortfelder ____ 195
Berechtigungen API Beispiel für JSON-Datei ____ 195
Person API ____ 195
Person API Protokoll und URI ____ 196
Person API Anforderungsfelder ____ 196

Beispiel für eine Person API JSON-Datei ____ 197
Person von ID API ____ 198
Person nach ID API Protokoll und URI ____ 198
Person nach ID API Anforderungsfeldern (PUT-Methode) ____ 198
Person nach ID API Antwortfelder ____ 201
Beispiel für eine JSON-Datei Person nach ID API ____ 202
Zeitzone der Person API ____ 203
Zeitzone der Person API Protokoll und URI ____ 203
Zeitzone der Person API Antwortfelder ____ 203
Beispiel für eine API JSON-Datei der Person ____ 204
Rollen API ____ 204
Rollen API Protokoll und URI ____ 204
Rollen API Anforderungsfelder ____ 204
Rollen API Antwortfelder ____ 205
Beispiel für eine JSON-Datei API Rollen ____ 205
Mannschaft API ____ 206
Team API Protokoll und URI ____ 206
Team API Anforderungsfelder ____ 207
Beispiel für eine JSON-Datei mit Team API ____ 207
Teams nach ID (mit Agenten) ____ 207
Teams nach Protokoll ID (mit Agenten) und URI ____ 207
Teams nach ID (mit Agenten) Anforderungsfelder ____ 208
Teams nach ID (mit Agenten) Antwortfelder ____ 208
Beispiel für eine JSON-Datei Teams nach ID (mit Agenten) ____ 209

Team (mit Scope) ____ 211
Team (mit Bereich) Protokoll und URI ____ 211
Anforderungsfelder für Team (mit Bereich) ____ 211
Antwortfelder für Team (mit Bereich) ____ 211
Beispiel für eine JSON-Datei "Team (mit Bereich)" ____ 211
Mandant API ____ 212
Tenant API Protokoll und URI ____ 212
Mandant API Anforderungsfelder ____ 212
Antwortfelder für Mandant API ____ 213
Beispiel für eine JSON-Datei API Mandant ____ 213
Echtzeit-Agentenstatus API ____ 215
Echtzeit-Agentenstatus API Protokoll und URI ____ 215
Parameter ____ 215
Überlegungen zu fromTime-Parametern ____ 216
Echtzeit-Agentenstatus API Anforderungsfelder ____ 216
Antwortfelder "Agentenstatus in Echtzeit" API ____ 217
Beispiele für JSON-Dateien "Agentenstatus in Echtzeit" API ____ 217
Beispiel für eine Anforderungsdatei ____ 217
Beispiel für eine Antwortdatei ____ 217
Echtzeit-Datenerfassung API ____ 219
Echtzeit-Datenerfassung API Protokoll und URI ____ 219
Echtzeit-Datenerfassung API Anforderungsfelder ____ 219
Antwortfelder für Echtzeit-Datenerfassung API ____ 220
Beispiel für eine API JSON-Datei zur Echtzeitdatenerfassung ____ 221

Zerstören der Sitzung 221

Systemantwort 221

Steuerelemente für die Aufnahme API 223

Aufzeichnungssteuerelemente API Protokoll und URI 223

URI Anforderungsparameter 224

Abfrageparameter 224

Die Aufzeichnung steuert die Authentifizierung API Protokoll und URI 227

Anmelden bei den Aufzeichnungssteuerelementen API 228

Abmelden von den Aufzeichnungssteuerelementen API 229

Steuerelemente für die Aufzeichnung API Anforderungsbefehle 229

Verwenden der Steuerelemente für die Aufzeichnung über die Befehlszeile 233

Vereinfachte Aufzeichnungssteuerung API 235

Protokoll und URI 235

Zeitplandetails nach Agenten und Datum API 241

Protokoll und URI 241

Parameter 241

Anforderungsfelder 241

Felder "Zeitplandetails nach Agenten" und "Datum API Antwort" 242

Zeitplandetails nach Agenten und Datum Beispiele für JSON-Dateien API 243

Beispiel für eine Anforderungsdatei 243

Beispiel für eine Antwortdatei 243

Zeitplan für Zeitspanne API 245

Protokoll und URI 245

Anforderungsparameter 245

Anforderungsfelder 246
Antwortfelder 246
Aktivitätsobjekte 246
Beispiel für eine Antwort 247
Service-API 249
GET Service API 249
GET-Service API Protokoll und URI 249
GET Service API Anforderungsfelder 249
Antwortfelder für GET Service API 250
Beispiel für eine JSON-Datei GET Service API 251
POST Service API 252
POST Service API Protokoll und URI 252
POST Service API Anforderungsfelder 253
Tagesfelder 256
Felder für die Kompetenzzuordnung 257
DN-Felder 257
Felder für virtuelle Services 257
Felder für die Zeitplanreihenfolge 257
Felder für die Urlaubsreihenfolge 258
Felder für Multikompetenzgruppen 258
POST Service API Antwortfelder 259
POST Service API Beispiel für eine JSON-Datei anfordern 261
POST Service API Beispiel für eine JSON-Antwortdatei 266
Servicewarteschlange ID API 273

GET Service ID API 273
GET Service ID API Protokoll und URI 273
GET Service ID API Anforderungsfeld 273
GET Service ID API Antwortfelder 274
Beispiel für eine JSON-Datei mit GET-Service ID API-Antwort 276
PUT Service ID API 281
PUT Service ID API Protokoll und URI 282
Parameter 282
PUT Service ID API Anforderungsfelder 282
PUT Service ID API Beispiel für eine JSON-Dienstdatei 285
Servicewarteschlange löschen ID API 291
DELETE-Service ID API Protokoll und URI 291
DELETE-Service ID API-Anforderungsfeld 291
Schichten nach Agent API 293
Schichten nach Agent API Protokoll und URI 293
Schichten nach Agent API Anforderungsfelder 293
Schichten nach Agent API Antwortfelder 294
Schichten nach Agent API JSON-Eingabe- und -Ausgabefelder 295
Eingabefelder 295
Ausgabefelder 296
Aktivitätsausgabe für Agenten mit Schichten über Mitternacht 297
Beispiel für Schichten nach Agent API JSON-Datei 297
Einzelkontakt-Export API 301
Protokoll und URI 301

Beispielantwort ____ 302

Kompetenzzuordnung API ____ 303

GET Kompetenzzuordnung API ____ 303

GET-Kompetenzzuordnung API Protokoll und URI ____ 303

GET Kompetenzzuordnung API Anforderungsfelder ____ 303

Beispiel für eine JSON-Datei GET Skill Mapping API ____ 303

POST Kompetenzzuordnung API ____ 304

POST Skill Mapping API Procotol/URI ____ 304

POST Kompetenzzuordnung API Beispiele für JSON-Dateien ____ 304

Anforderungsformat ____ 304

Antwortformat ____ 305

Kompetenzzuordnung ID API ____ 307

GET Kompetenzzuordnung ID API ____ 307

GET-Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI ____ 307

GET Kompetenzzuordnung ID API Kompetenzzuordnung ID JSON ____ 307

PUT Kompetenzzuordnung ID API ____ 308

PUT Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI ____ 308

PUT Kompetenzzuordnung ID API Kompetenzzuordnung ID JSON-Beispiel ____ 309

Kompetenzzuordnung LÖSCHEN ID API ____ 310

DELETE Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI ____ 310

Sprachtreffer API ____ 311

Sprachtreffer API Protokoll und URI ____ 311

Sprachtreffer API Antwortfelder ____ 311

Beispiel für Sprachtreffer API JSON-Datei ____ 312

Umfrage-Konfiguration API **315**

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI 315

Umfragekonfiguration API Antwortfelder 315

Beispiel für eine JSON-Datei zur Umfragekonfiguration API 317

Umfrage ID API **321**

Umfrage ID API Protokoll und URI 321

Umfrage-Antwortfelder ID API 321

Beispiel für eine JSON-Datei "Umfrage ID API" 323

Texttreffer API **325**

Texttreffer API Protokoll und URI 325

Texttreffer API Antwortfelder 325

Texttreffer API Beispiel für eine JSON-Datei 326

Transkript-Export API **329**

Transkriptexport API Protokoll und URI 329

Transkript-Export API Anforderungsfelder 329

Beispiel für einen Transkriptexport API CURL-Datei 329

Benutzer API **331**

Benutzer API Protokoll und URI 331

Benutzer API Anforderungsfelder 331

GET User API JSON-Beispiel 331

WHIT API **333**

WHIT API Protokolle und URI 333

Upload-Protokoll 333

Protokoll importieren 333

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

HINWEIS: Ihre Sitzung endet nach zwei Stunden Inaktivität.

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

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

JSON-Anforderung

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

Verwenden der Autorisierungsantwort

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

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

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

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

Zerstören der Sitzung

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

Ausloggen

- Senden Sie eine HTTPS DELETE-Anforderung an:

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

Arbeiten mit Textdateien

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

Erstellen eines API Benutzers

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

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

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

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

Erstellen Sie ein API Benutzerkonto

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

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

2. Navigieren Sie zu Anwendungsverwaltung > globale > Benutzerkonfiguration > Benutzer.
3. Wählen Sie die **Option Neuen Benutzer** erstellen und füllen Sie die folgenden Felder im Abschnitt "Benutzerinformationen" aus.

   - **Vor-** und **Nachname**: Geben Sie einen Vor- und Nachnamen ein, der den Zweck des Benutzers identifiziert. Geben Sie **z. B. API** als Vornamen und **Benutzer** als Nachnamen ein.
   - **Benutzername**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein. Dies ist der Webex WFO Benutzername des Benutzers, der für die Anmeldung verwendet wird.

4. Geben Sie im Feld Kennwort ein Kennwort ein, das die Anforderungen Ihres Mandanten an die Kennwortkomplexität erfüllt.
5. Weisen Sie dem Benutzer im **Feld "Rollen** " die Standardsystemadministratorrolle zu.
6. Legen Sie das **Feld "Team** " auf "Standardteam" fest. Sie können diesen Wert auf ein alternatives Team festlegen, das Sie bevorzugen.
7. Wählen Sie die zugeordneten Gruppen und Teams aus, für die der Bereich dieses Kontos gelten soll. Sie können einzelne Teams, einen Gruppennamen oder einen Mandantennamen als Gruppe

auswählen. Durch Auswahl eines Mandantennamens werden alle Teams in dieser Gruppe hervorgehoben.

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

Ähnliche Themen

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

Einhaltung und Konformität API

Verwenden Sie diesen 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/Planung/einhaltung/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, für den Sie Daten mit API abrufen möchten.
Datum	J	Datum	Datum, für das Sie detaillierte Einhaltungsdaten des Agenten im Format MM-TTJJ 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	Der Agent ID.
acdAgentId	ACD Agenten-ID. Ermöglicht es Anbietern, Agenten zwischen den ACD 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 Agent API können Sie Zusammenfassungsdaten für Agenten abrufen.

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

Protokoll und URI

URI	/API/rest/Planung/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 diesem # zugeordnet sind ACD ID.
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 (Agent ID, Vorname, Nachname, Mitarbeiternummer, Kompetenzzuordnung ID, Servicewarteschlange ID und Multikompetenzgruppe 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 dem Agenten zugeordnete ACD ID.
Aktiv	Wahr/Falsch. Gibt an, ob der Agent aktiv ist.
Agenten-ID	Die ID des Agenten. Dieses Feld wird auch von Schichten nach Agent API 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	Der ID der MultiSkill-Gruppe, 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 Agent 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

Das Feld "Geplante Agenten nach Servicewarteschlange API gibt die Anzahl der geplanten Agenten in Vollzeitäquivalenten (FTEs) nach Intervall für einen Satz von Servicewarteschlangen zurück. In Multikompetenzgruppen, in denen ein Agent in Teilzeit in zwei oder mehr Servicewarteschlangen arbeiten kann, ist das 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
Servicewarteschlange 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.
Geplante Agenten	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

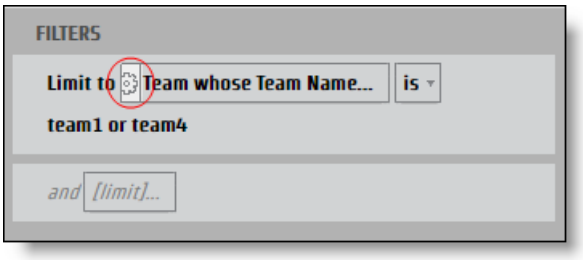
Eines der Features des Massenberichtsdatenexports API ist die Möglichkeit, die Filter für einen Bericht zu ändern, wenn der API aufgerufen wird. Sie können die Filter konfigurieren, indem Sie den Text der Anforderung POST bearbeiten. Um einen Filter mit dem API zu ändern, müssen Sie zuvor einige Änderungen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

Konfigurieren des Parameters im Daten-Explorer

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

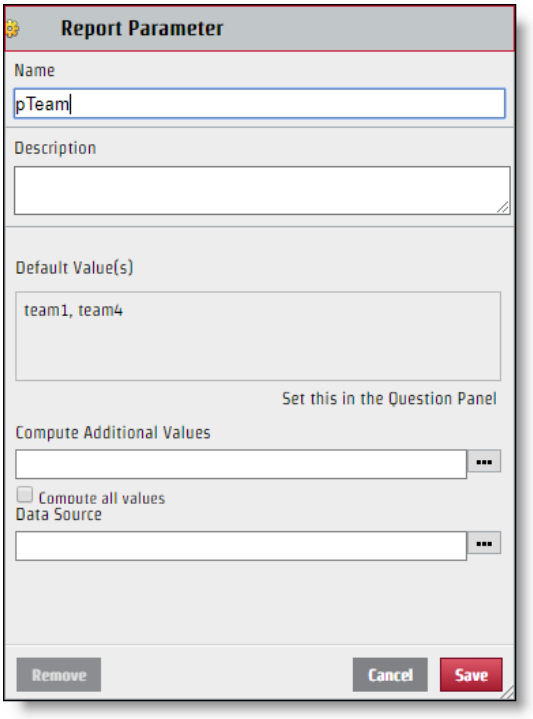
Konfigurieren des Parameters

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.

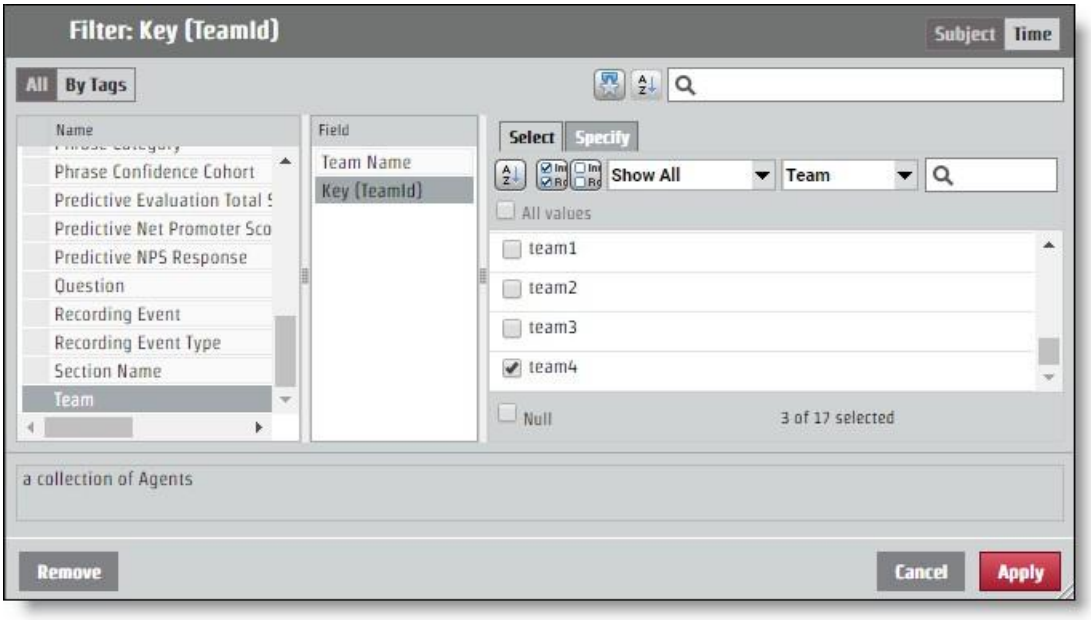


5. Klicken Sie auf **Speichern**.

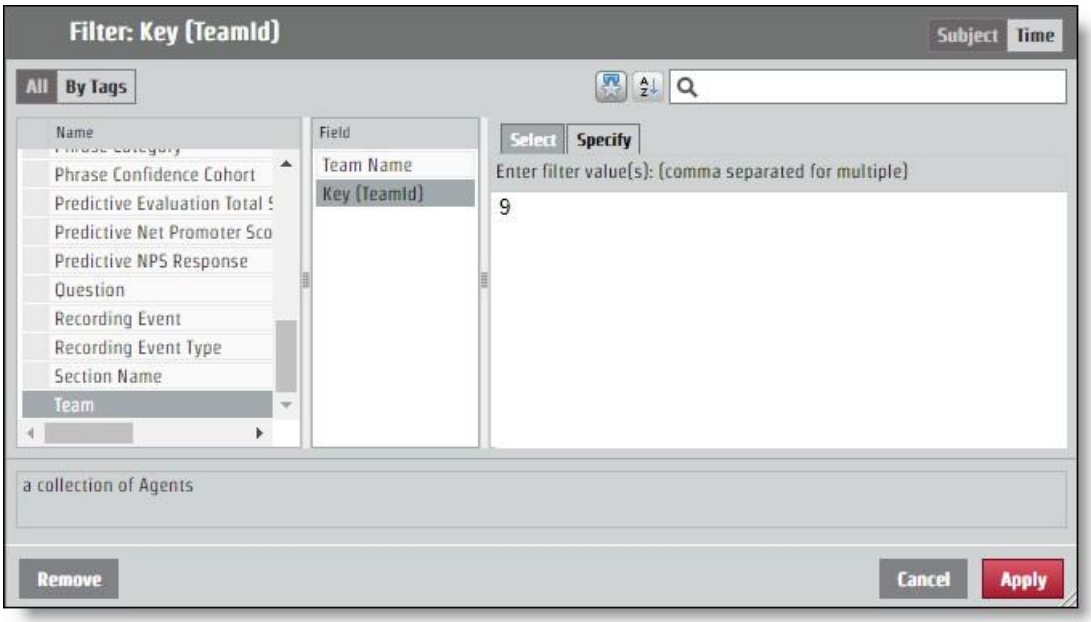
Sobald der Filter konfiguriert ist, kann er über die API-Anforderung bearbeitet werden. Obwohl der von Ihnen erstellte Parametername für den Schlüsselnamen im JSON-Schlüssel-Wert-Paar verwendet wird, ist der Wert, der im Abschnitt Auswählen des Dialogfelds Filter angezeigt wird, nicht unbedingt der Wert, 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 **Specify** Tab. 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 einen **Specify** Tab, der 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. Die 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.

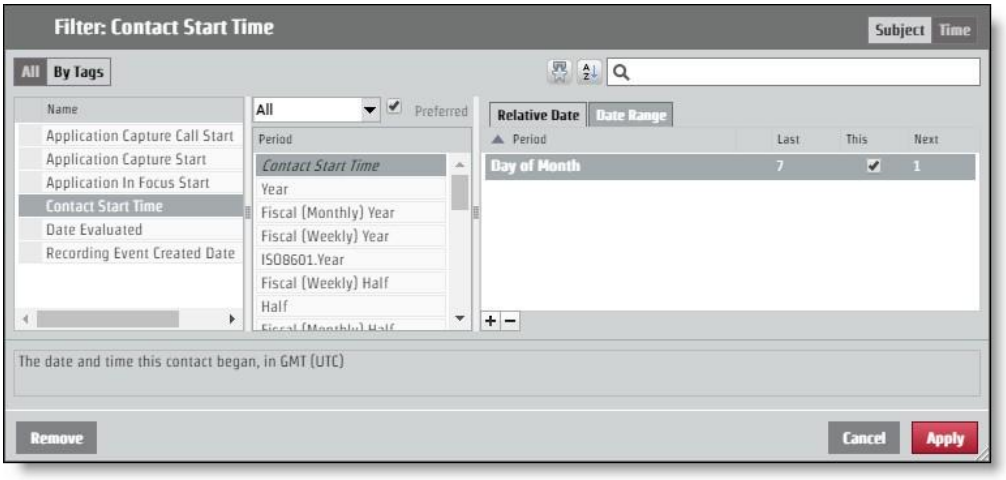
Für eine Anforderung, die einen Zeitraum vom 15. Juni 2017 konfiguriert, sollten die encodedParamValues wie im folgenden Beispiel aussehen. In diesem Beispiel lautet der Parametername "pDate".

```
...
"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 Sie API

Die Autorisierung API ermöglicht es Benutzern, autorisiert zu werden, sich bei Webex WFO anzumelden und Informationen zu erhalten, die mit einem autorisierten Benutzer verknüpft sind.

HINWEIS: Ihre Sitzung endet nach zwei Stunden Inaktivität.

GET-Protokoll/URI

URI	/API/rest/authorize
Methode	GET

Anforderungsfelder

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

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

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

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

"userId": Zeichenfolge,

"password":

Zeichenfolge, "language":

Zeichenfolge, "tenantId":

ganze Zahl

}

Antwort

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

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"ID":2,

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

"firstName":"rechnung",

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

"teamName":"Standardteam",

"groupId":2,

"groupName":"Standardgruppe",

"lang":"de",

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

"timezoneString":"Amerika\/Chicago",

"deactivated":false,

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

"passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protokoll und URI

URI	/API/rest/authorize
Methode	POST

Anforderungsfelder

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

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

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

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

Autorisieren API | GET-
Zeichenfolge,

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

Antwort

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

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

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

Verfügbare Agenten nach Servicewarteschlange oder Kompetenzzuordnung API

Die Option "Verfügbarer Agent nach Servicewarteschlange oder Kompetenzzuordnung API gibt Details zu aktuellen 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	POST, HOL DIR
POST-Parameter	Keine
GET-Parameter	agentId Datum im Format MM-tt – jjjj
Berechtigungen	Plan – Zeitplan

Anforderungsfelder

Sie müssen entweder Servicewarteschlangen-IDs oder Kompetenzzuordnungs-IDs anfordern. Wenn Sie einen Typ von ID 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 eingeplant ist.	Die ID eines Agenten, der derzeit zur Unterstützung der Servicewarteschlange
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 hierbei um eine einzelne Servicewarteschlange 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.

POST Beispiele für 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 in einer mehrteiligen HTTPS-Anforderung zusammenzuführen und Insert.

Es gibt zwei Massenimport-APIs:

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

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

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

Protokoll und URI

Massenimport von Kontakten API

URI	/API/upload/kontakte
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 Nur-Audio-Format (WebM-Container).
WEBMV	Ein reines Videoformat (WebM Container).
SPX	Ein Audioformat.
WMV	Ein kombiniertes Audio- und Video-Aufzeichnungsformat (oder Video nur, wenn es mit Audio im selben Kontakt gekoppelt ist).
OPUS	Ein Audioformat.

Anforderungs- und Antwortfelder

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

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

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

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

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

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

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

Max. Zeichen = Lang

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

CSV Dateibeispiele

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

- Die Anzahl der Spalten ist variabel. Wenn Sie z. B. immer die Zeitzone des Kunden verwenden möchten, müssen Sie die Spalte "Zeitzone" nicht in das Feld CSV aufnehmen.
- Die in CSV enthaltenen Spalten können in beliebiger Reihenfolge angeordnet 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 im JSON-Format als Alternative zum Format CSV 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",
```

```
            "Abteilung":"Vertrieb"
        }
}
```

Kurzes Beispiel

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

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

ZIP-Format

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

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

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

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

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

Anmerkungen

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

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

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

Verwenden des Datenservers für den Massenimport von Kontakten

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

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

So laden Sie Kontakte gleichzeitig über den Datenserver hoch:

VORAUSSETZUNG Damit ein Massenimport Dateien erfolgreich über einen Datenserver hochladen kann, muss der Datenserver innerhalb von Webex WFO konfiguriert werden. Dabei kann es sich um einen Datenserver handeln, der bereits für beliebige
Einen anderen Zweck oder einen neuen Datenserver. Wenn Sie einen neuen Datenserver für den *Massenimport konfigurieren, lesen Sie das Thema "Datenserverkonfiguration" im 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 diesen Datenserver aus.
2. Stellen Sie sicher, dass **im Abschnitt Einstellungen für die Synchronisierung** des **regionalen Datenservers ACD die Option Erfassung aktivieren** ausgewählt und die **generische ACD (Standard**) zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Erstellen Sie eine CSV-Datei (nicht JSON), die alle erforderlichen Felder sowie alle optionalen Felder enthält, die Sie hinzufügen möchten.
5. Stellen Sie der Datei das Wort CONTACT voran. Bei diesem Wort muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.

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

Importieren von Kontakten in
KONTAKT. ExampleContacts.CSV

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

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

Massenimport von Organisationen API

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

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

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

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

Gruppen API Protokoll und URI

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

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

Gruppen API Anforderungs- und Antwortfelder

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

Teams API Protokoll und URI

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

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

Teams API Anforderungs- und Antwortfelder

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

Personen API Protokoll und URI

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

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

einen der drei Bezeichner aus

, wenn ein Wert bereits vorhanden ist. Wenn z. B. eine Übereinstimmung für eine E-Mail-Adresse gefunden wird, aber die importierte CSV-Datei 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 Antwortfelder

Name	Req?	Beschreibung
personId	J	Die Person ist ID 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 (nur WFM) zugewiesen wurden. Standard = keiner
mainView	N	Die Hauptansicht des Benutzers in WFM (nur WFM). Standard = keiner
companyStartDate	N	Das Datum, an dem der Benutzer mit dem Unternehmen begonnen hat, im Format MM/TT/JJJJ (nur WFM). Standard = keiner

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

Name	Req?	Beschreibu
		Standard = keiner

> **HINWEIS:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld, wenn Sie das Kontrollkästchen "Planung für diesen Benutzer aktivieren" aktiviert haben.

CSV Dateibeispiele

Gruppen CSV Beispiel

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Umsatz,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finanzen,01/04/2018,0180182019
```

Teams CSV Beispiel

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR Umsatz, 01/04/2018,01/01/2019,Umsatz,True
3 0,Teile Verkauf, 01/04/2018,01/01/2019,Verkauf,False
```

Kategorien und Phrasen API

Verwenden Sie diesen API, um mit Kategorie- und

Ausdruckslisten zu arbeiten. Diese Methoden werden für die

Kategorien und Phrasen API verwendet:

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

DELETE Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen gelöscht.

DELETE-Protokoll und URIs

Uris: Kategori 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

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

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 Zahl für die Phrase.
Zustand	Kontaktstatus des Agenten.

POST Kategorie und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen erstellt.

POST Protokoll und URIs

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

POST Antwortfelder

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

PUT Kategorien und Phrasen API

Mit dieser Methode werden Kategorie- und Ausdrucksinformationen aktualisiert.

PUT Protokoll und URIs

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

PUT Antwortfelder

Name	Beschreibung

Kategorien	Detaillierte Informationen zu Analytes' Kategorien.

Kategorien und Redewendungen API | Beispiel für eine

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, "Kategorie":
                Zeichenfolge,
                "Beschreibung":
                Zeichenfolge, "languageId":
                "de-us"
            },
            ....
        ],
        "Phrasen": [{
```

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


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

Kontaktgerät API

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

Kontaktgerät API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Methode	GET
Berechtigungen	Verwalte 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 Kontaktgeräte API JSON-Dateien

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"
            }
        ]
    }
```

Kontaktgeräte-Bulk API

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

Kontaktgeräte-Bulk-Protokoll API und URI

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

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktgerät API .

Beispiele für Kontaktgeräte-BULK-JSON-Dateien API

Beispiel für eine Antwortdatei

```
{
      "hinzufügen": [
            {
                  "configured": true,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "Partition": ""},
                        {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "ID": 424033, "Partition": ""}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId": 0,
                  "ID": 239,
                  "isRecordingTones": false,
                  "isStereo": falsch,
                  "loggedInPersonId": 19,
                  "monitoringServerId": null,
                  "name": "SEPWIN7X64003",
                  "personId": 19,
                  "recordingGroupId": 1,
                  "recordingTypeId": 1,
                  "signalingGroupId": 1,
                  "telephonyGroupId": 1,
                  "virtualDevice": null
            },
            {
                  "configured": true,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "ID": 412459,
    "Partition": ""},
```

```
                        {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "ID": 412458, "Partition": ""}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 238,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": falsch,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "signalingGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
        }
    ],
    "Löschen": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "ID": 424040, "Partition": ""},
                {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "ID": 424041, "Partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 108,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": falsch,
            "loggedInPersonId": 30,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN8X64004",
            "personId": 30,
            "recordingGroupId": 1,
            "recordingTypeId": 1,
            "signalingGroupId": 1,
            "telephonyGroupId": 1,
            "virtualDevice": null
        },
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "ID": 424037, "Partition": ""},
                {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "ID": 424036, "Partition": ""}
            ],
            "contactDeviceTypeId": 0,
            "ID": 99,
            "isRecordingTones": false,
            "isStereo": falsch,
            "loggedInPersonId": 22,
            "monitoringServerId": null,
            "name": "SEPWIN8X64003",
```

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

Kontakt API

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

Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durchführen einer Kombinationssuche

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

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

Durchführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel

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

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

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

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

Ausführen einer Suche mit einem Metadatenschlüssel mit einem bestimmten Wert

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

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

Suchen nach Schweigen-Ereignissen

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei


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

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

JSON-Datei – Beispiel searchStats-Parameter = true

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

Kontakt-Basissuche API

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

Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder

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

Name	Req?	Typ	Beschreibung
			Dieser Parameter kann null oder mehrmals in einer einzelnen Abfrage vorkommen. Wenn Sie mehrere Werte für einen Parameter angeben, werden diese Werte in der Abfrage mit OR kombiniert. WAHLFREI.
Nutzername	N	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	Zugehöriger Kontakt ID des Kontakts.
callDuration	Dauer des Anrufs
recordingUrl	URL des Kontaktwiedergabelinks.
isComplete	Gibt an, ob der Anruf abgeschlossen ist oder gerade ausgeführt wird. true = Anruf ist abgeschlossen False = Anruf wird ausgeführt
Startzeit	Zeitstempel, zu dem der Anruf begonnen hat (GMT).
Agent	Detaillierte Agenteninformationen.
$ref	URL-Verweis auf Personenressource
displayId	Zeigt ID des Agenten an.
lastName	Nachname des Agenten
firstName	Vorname des Agenten.
Nutzername	E-Mail-Adresse des Agenten.

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

Beispiel für eine JSON-Datei

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


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

Kontaktüberwachung API

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

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

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

PROTOKOLL UND URI

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

ANTWORTFELDER

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

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

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

BEISPIEL FÜR EINE JSON-ANTWORT

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

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

Benutzerdefinierte Metadatensuche API

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

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

PROTOKOLL UND URI

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

ANFORDERUNGSFELDER

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

werden sortiert nach

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

ANTWORTFELDER

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

BEISPIEL FÜR EINE JSON-ANTWORT

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

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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Evaluierungsformular API

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

Protokoll und URI

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

Antwortfelder

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei

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

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

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

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

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


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

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

Evaluierungsformular ID API

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

Protokoll und URI

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

Antwortfelder

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

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

Name	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der die Frage im Abschnitt angezeigt wird.
Gewicht	Auf die Frage angewendete Gewichtung.
Beschreibung	Beschreibung der Frage.
Optionen	Detaillierte Informationen zu den Frageoptionen.
ID	Option 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, eine IVR- oder eine andere Schnittstelle eines Drittanbieters zu verwenden, um ihre Zeitpläne anzupassen, wenn sie sich krank melden, und ermöglichen Benutzern mit Administratorberechtigung das Abrufen einer Liste von Ausnahmetypen.

GET-Ausnahmetypen API

Der GET-Ausnahmetyp API gibt eine Liste der Ausnahmetypen zurück, die von der Ausnahmeanforderung des Drittanbieters API verwendet werden.

GET-Ausnahmetypen: API Protokoll und URI

GET-Ausnahmetyp-IDs API:

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

GET-Ausnahmetypen API Anforderungsfelder

Die GET-Ausnahmetyp-IDs API enthält 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 **Feld ID** (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 beim Einreichen einer Ausnahmeanforderung* auswählt]

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

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

}, {

ID: 4,

name : "Ausnahmetyp", exceptionId: 2

}

]

POST Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API

Mit der Option POST Ausnahmetypen API können Anrufer im Namen eines Agenten Ausnahmeanforderungen senden.

POST Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Protokoll und URI

POST Ausnahmenanforderung eines Drittanbieters API:

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

Anforderungen, die mit der Ausnahmeanforderung für Drittanbieter API gestellt werden, sind identisch mit Anforderungen, die von Agenten in Webex WFO gestellt werden. Der Workflow für die Agentenanforderung wird auf die Anforderung angewendet.

POST Ausnahmenanforderungen von Drittanbietern API Anforderungsfelder

Die POST Third-Party Exception Request API enthält die folgenden Felder:

Name	Req?	Typ	Beschreibung
agentId	J	Ganzzahl	ID des Agenten, der eine Ausnahme anfordert. Feld ist erforderlich, wenn die Anforderung im Auftrag eines Agent. Andernfalls wird das Attribut ignoriert und 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 Anfrage diesen Kommentar hinzu: Diese Anforderung wurde angefordert von <*Authentifizierter Benutzer*> im Auftrag des Agenten, <*Name* des Agenten>.

Ausnahmetyp-APIs | POST Ausnahmenanforderungen von	Dieser Kommentar wird nur angezeigt, wenn der IVR, über den die Anforderung gesendet wird, keinen eigenen Kommentar enthält.

POST Ausnahmeanforderungen von Drittanbietern API Beispiele für 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 Anforderung eines unvollständigen Tages POST:

```
{
        "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

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

Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder

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

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

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

Antwortfelder

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

Die Felder für Personen sind in der nachstehenden Tabelle definiert.

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

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

Die Felder für Gruppen werden in der nachstehenden Tabelle definiert.

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

Die Felder für Teams sind in der nachstehenden Tabelle definiert.

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

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

CSV Beispiel für die Ausgabe von Dateien

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die exportierte CSV-Datei, die die angeforderten Daten enthält. Die Kopfzeilen der Datei CSV 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

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

Protokoll und URI

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

JSON-Anforderungsfelder

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

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei


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

```
                "Zeit": 1439993633000,
                "username": "Der Benutzername des Agenten. Wird verwendet, um den Agenten zu identifizieren, dem dieser Kontakt zugeordnet ist."
                "sender": "Der Absender der E-Mail oder des Textes, in der Regel eine E-Mail-Adresse. Es wird jedoch jede Saite benötigt",
                "Empfänger": [
                        "Empfänger 1",
                        "Empfänger 2"
                ],
                "Text": "Dies ist der Hauptteil des Textes und der Teil, der nach Treffern durchsucht wird",
                "subject": "Dies ist der Betreff der E-Mail oder des Textes" "metadata": {
                        "field1" : "Wert1", "field2"
                        : "Wert2"
                },
                "Referenzen": [
                        "Referenz 1",
                        "Referenz 2"
                ],
                "ID" : "Ein Bezeichner für den Text; bezieht sich nur auf E-Mails"
        }
    ]
}
```

generischer Textimport mit mehreren Dateien API

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

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

Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder

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

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

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

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

Unterstützte Formate

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

Datei	Unterstützte Formate
Kontaktdaten – enthält	CSV, JSON

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

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

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

Beispiel für Batchdatei CSV

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

Beispiel für eine ZIP-Datei

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

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

Eine mehrteilige Anforderung sieht z. B. so aus.

textcontacts.zip

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

chat1.txt

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

Beispiel für eine JSON-Datei

JSON-Text


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

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

freigeben

email1.txt

Dies ist der Text der E-Mail.

GIS API

Das 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*.

ANMERKUNG Informationen zum Agentenstatus in Echtzeit finden Sie im Abschnitt Real-Time Data Capture API .

Protokoll und URI

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

Beispiele

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

Webex WFO Referenzhandbuch zum Datenimport.

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

Spalte	Datentyp	Beschreibu

Agentendatei

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 DATUM: 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	Schnur	Die ID des Agenten in der 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, und wenn der ACD der Ansicht ist, dass der Anruf während des Zeitraums von 9:30 bis 10:00 Uhr bearbeitet wird, trägt der Anruf 4 Minuten zu B (09:29 bis 09:33), aber nur 3 Minuten zu A (9:30 bis 9:33) bei.
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	Nicht-negatives Doppel	Die gesamte Bereit-/Wartezeit für den 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 Zeit, während der Agent einen Kontakt bearbeitet oder in einer anderen Servicewarteschlange als Bereit/Wartend gemeldet wird) in diesem ACD.
totalUnproratedInSession Nachschlag	nicht negativ doppelt	Die gesamte In-Session-Zeit (angemeldete Zeit) für den Agenten während des Zeitraums in allen 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 dieser ACD muss diese gleich dem erforderlichen Feld totalUnproratedReadyWaitingSeconds sein. Wenn die anteiligen Werte weggelassen oder auf Null gesetzt werden, teilt der Datenserver die 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 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 einem Agenten für eine

Spalte	Datentyp	Beschreibu
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 Typ von 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, Nach Arbeiten, 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

Spalte	Datentyp	Beschreibu

entspricht dies dem erforderlichen Feld 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 contactsHandled-Feld wird z. B. für die Berechnung der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten verwendet, während contactsAnswered für die Berechnung von 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 SERVICEDATUM: 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

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

GET Import Protocol und URI

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

GET-Importanforderungsfelder

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

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

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

Antwortfelder für GET-Import

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

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

Beispiel für den GET-Import einer JSON-Datei

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


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

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

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

POST Importprotokoll und URI

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

Antwortfelder POST importieren

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

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Mandant ID für mehrwertige Felder.

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

POST Beispiel für eine JSON-Datei importieren

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

JSON-Format


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

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

POST Format der Erfolgsantwort

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

Importeinstellungs-APIs

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

In diesem Abschnitt werden die folgenden Importeinstellungs-APIs beschrieben:

Importeinstellung erstellen API

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

Importeinstellungsprotokoll erstellen und URI

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

Felder für Importeinstellungsanforderung erstellen

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

Beispiel für eine JSON-Datei mit Importeinstellung erstellen

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

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

Importeinstellung erstellen Systemantwort erstellen

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

Importeinstellung löschen API

Mit der Löscheinstellung API können Sie eine vorhandene Importeinstellung löschen.

Importeinstellungsprotokoll löschen und URI

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

Importeinstellung löschen Systemantwort

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

Importeinstellungen API

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

Importeinstellungsprotokoll und URI

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

Antwortfelder für Importeinstellungen

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei

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


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

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

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


Systemantwort

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

Voreinstellungen importieren nach ID API

Die Importeinstellungen nach ID API rufen eine Importeinstellung anhand ihrer ID ab, sodass Sie sie anzeigen können.

Importieren von Einstellungen nach ID Protokoll und URI

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

Importieren von Voreinstellungen durch ID Antwortfelder

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei "Importieren nach ID"

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


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


Systemantwort

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

Importeinstellung aktualisieren API

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

Update Import Preference Protocol und URI

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

Antwortfelder für die Importeinstellung aktualisieren

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

Beispiel für eine JSON-Datei mit den Importeinstellungen aktualisieren

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

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

```
}
```

Importeinstellungssystemantwort aktualisieren

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

Ein-/Ausschlussliste API

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

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

GET Ein-/Ausschlussliste API

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

GET-Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

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

GET Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

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

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

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

GET Service API Antwortfelder

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei GET Service API

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

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

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

PUT Ein-/Ausschlussliste API Antwortfelder

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

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

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

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

```
{
```

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

POST Ein-/Ausschlussliste API

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

POST Ein-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

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

POST Ein-/Ausschlussliste API Anforderungsfelder

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

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
			3 = Verlängerung 4 = Telefonnummer 5 = Beliebig
Muster	N	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 Einschluss-/Ausschlussliste API Antwortfelder

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

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

Feld	Beschreibung
	2 = Ausgehend 3 = Entweder

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

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

DELETE-Einschluss-/Ausschlussliste API

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

DELETE Einschluss-/Ausschlussliste API Protokoll und URI

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

Systemantwort "Einschluss-/Ausschlussliste löschen"

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

Stellenangebote API

Dieser API erleichtert einfache Abfragen der letzten "X"-Aufzeichnungsabgleichsaufträge, um Details zum Status des laufenden Auftrags sowie historische Details des Abgleichauftrags bereitzustellen.

Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder

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

Antwortfelder

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

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

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

Beispiele für JSON-Dateien

Bitten

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

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

Antwort

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

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

```
        "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.

Einer Person Rollen zuweisen API

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

Einer Person Rollen zuweisen API Protokoll und URI

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

Zuweisen von Rollen zu einer Person API Anforderungsfelder

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

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

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

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

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

        },
        ...
]
```

Gemeinsame Gruppe API

Dieser API erstellt eine neue Gruppe mit den angegebenen Daten.

Common Group API Protokoll und URI

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

Allgemeine Gruppe API Anforderungsfelder

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

Organisationsstruktur Allgemein API (Drill-Down-Informationen)

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

Allgemeines API Protokoll und URI

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

Allgemeine API Anforderungsfelder

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

Allgemeine API Antwortfelder

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

Name	Beschreibung
groupId	Gruppe ID für die Teams im Array.
Name	Der Name der Gruppe.
displayId	Zeige 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	Person ID des Benutzers im angegebenen Team.
firstName	Vorname des Benutzers im angegebenen Team.
lastName	Nachname des Benutzers im angegebenen Team.

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

Beispiel für eine gängige API JSON-Datei

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


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

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



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


Gruppe API

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

Gruppe API Protokoll und URI

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

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

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

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

Gruppe API Anforderungsfelder – Alle Gruppen

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

Name	Req?	Beschreibung
ID	J	Gruppe 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.

Gruppe API Antwortfelder

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei der Gruppe API

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

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

Details für eine einzelne Gruppe:

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

Gruppieren nach ID (mit Teams)

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

Gruppieren nach ID (mit Teams) Protokoll und URI

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

Gruppieren nach ID (mit Teams) Anforderungsfelder

Die Methode POST aktualisiert den angegebenen Gruppendatensatz.

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

Gruppieren nach ID (mit Teams) Antwortfelder

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

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

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

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

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


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

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Gruppen-Person API

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

Gruppenperson API Protokoll und URI

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

Gruppenperson API Anforderungsfelder

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

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

Antwortfelder für Gruppenperson API

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei mit Gruppenperson API

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

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

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


        },
        ...
]
```

Gruppe (mit Umfang) API

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

Gruppe (mit Bereich) API Protokoll und URI

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

Gruppe (mit Bereich) API Anforderungsfelder

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

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

Gruppe (mit Bereich) API Antwortfelder

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

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

Gruppe (mit Bereich) Beispiel für eine 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

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

Berechtigungen API Protokoll und URI

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

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

Berechtigungen API Antwortfelder

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

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

Berechtigungen API Beispiel für eine JSON-Datei

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

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

Person API

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

Person API Protokoll und URI

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

Person API Anforderungsfelder

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

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

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

Beispiel für eine Person API JSON-Datei

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


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

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


Person von ID API

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

Person nach ID API Protokoll und URI

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

Person nach ID API Anforderungsfeldern (PUT-Methode)

Die Methode PUT erstellt die detaillierten Informationen des angegebenen Benutzers.

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

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

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

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

Person nach ID API Antwortfelder

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei Person nach ID API

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


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

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


Zeitzone der Person API

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

Zeitzone der Person, API Protokoll und URI

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

Zeitzone der Person API Antwortfelder

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

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

Beispiel für eine API JSON-Datei der Person

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

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

Rollen API

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

Rollen API Protokoll und URI

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

Rollen API Anforderungsfelder

Die Methode POST erstellt die angegebene Rolle für den Mandanten.

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

Rollen API Antwortfelder

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

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

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei mit Rollen API

Im Folgenden finden Sie Beispiele für formatierte JSON-

Antworten. Auflistung aller Besitzerrollen:

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

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


Auflisten von Berechtigungen für eine bestimmte Rolle:


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


Team API

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

Team API Protokoll und URI

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

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data

Team API Anforderungsfelder

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

Beispiel für eine JSON-Datei API Team

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

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

Teams nach ID (mit Agenten)

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

Teams nach Protokoll ID (mit Agenten) und URI

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

Berechtigungen	ViewOrg UpdateOrg
Inhaltstyp	multipart/Form-data
Parameter	teamI

Teams nach ID (mit Agenten) – Anforderungsfelder

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

Teams nach ID (mit Agenten) Antwortfelder

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

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

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

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

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


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Mandant 1 Team 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "agents":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "tenantId":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

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

Team (mit Scope)

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

Team (mit Bereich) Protokoll und URI

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

Anforderungsfelder für Team (mit Bereich)

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

Antwortfelder für Team (mit Bereich)

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

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

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

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

```
[
        {
```

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


Mieter API

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

Tenant API Protokoll und URI

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

Mandant API Anforderungsfelder

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

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

Antwortfelder für Mandant API

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei API Mandant

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

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

Echtzeit-Agentenstatus API

Die Datei Real-Time Agent States API stellt Daten für den Echtzeit-Agentenstatus einer bestimmten Liste von Agenten innerhalb eines bestimmten Zeitraums bereit. Anhand dieser Daten können Sie die genauen Zeiten ermitteln, zu denen sich Agenten am ACD an- und abgemeldet haben.

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

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

Der Echtzeit-Agentenstatus API 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 Sie 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 in einen anderen Status zwischen ihnen eintritt, schließt der Echtzeit-Agentenstatus API beide Zustände in seine Antwort ein, auch wenn einer von ihnen vor dem fromTime-Parameter auftritt.

BEISPIEL

Sie fordern Echtzeit-Agentenstatusdaten von 1:30 bis 2:30 PM am 24. Januar 2018 an, formatiert als Epochenzeit in Millisekunden, für einen Agenten.

An diesem Tag führte der Agent folgende Aktionen aus:

- In den Status "HALTEN" um 1:15 PM
- Wurde bei 1:45 in den TALK-Status geändert PM

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.

Antwortfelder für Echtzeit-Agentenstatus API

Name	Beschreibung
agentId	Der ID des Agenten.
Mitarbeiter-ID	Der Mitarbeiter des Agenten ID. 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 JSON-Dateien API Echtzeit-Agentenstatus

Beispiel für eine Anforderungsdatei

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

Beispiel für eine Antwortdatei

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

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

Echtzeit-Datenerfassung API

Die WFM Echtzeit-Datenerfassung API kann verwendet werden, um Webex WFO über Echtzeit-Agentenstatusinformationen für jede ACD zu benachrichtigen. 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 im *Webex WFO Data Import Reference Guide* und GIS API.

Sie können jede Agentenstatusänderung als separate API Anforderung übermitteln oder mehrere Agentenstatusänderungen in einer einzigen Anforderung bündeln. 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 Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
userId	J	Zeichenfolge	Benutzeranmeldung ID.

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

Antwortfelder für Echtzeit-Datenerfassung API

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

Feld	Beschreibungen
acdAgentId	Die ACD-ID des Agenten. Dies ist der 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 vom 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 eine API JSON-Datei zur Echtzeitdatenerfassung

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).

Ausloggen

- 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 Aufnahme API

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

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

Ist ein Datenserver und nicht der Webex WFO Webdienst.

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

Die API bewirkt Folgendes:

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

BEISPIEL Im Folgenden finden Sie einen Beispieltext mit einem Zeitstempel.

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

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

Aufzeichnungssteuerelemente API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<Befehl>

Methode	POST
Berechtigungen	Steuerelemente für die Aufzeichnung
Inhaltstyp	application/JSON

URI Anforderungsparameter

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

Abfrageparameter

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

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

Feld	Req?	Typ	Beschreibung

Gerätename	N		Ermöglicht es Ihnen, das Feld "Benutzername" zu umgehen.
			Eine Aufzeichnungssteuerungsanforderung ausgeben, ohne
			den Benutzernamen von
			an den jeweiligen Benutzer, wenn Sie den Gerätenamen des Telefons kennen
			, die dem Benutzer in den "Gerätezuordnungen" zugeordnet ist
			Seite von Webex WFO. Dies bietet Ihnen eine zusätzliche Möglichkeit,
			Verknüpfen Sie eine Aufzeichnungssteuerungsanforderung mit dem Anruf eines Benutzers, wenn Sie
			Ich kenne nur den Gerätenamen. Dies kann als POST
			Methode.
			
			BEISPIEL
			POST Anfrage:
			/API/rest/recordingcontrols/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. ▪ Person ID: Eine eindeutige Kennung von WfoPerson.id ▪ AD-Anmeldung: Eine Domäne\Benutzername (erfordert "\"). ▪ E-Mail-Adresse: Eine E-Mail-Adresse (erfordert "@"). **HINWEIS** Ein umgekehrter Schrägstrich ("\") kann nur als Parameter hinzugefügt werden. Sie kann nicht in die <personId> Es sei denn, es ist parametrisiert (<?personId=Domäne\Benutzername>), wenn ein Windows-Anmeldewert verwendet wird. **BEISPIEL** Wenn Sie eine personId verwenden, sieht die Anforderung wie folgt aus: API/rest/Aufzeichnungssteuerungen/user/ <personId>/<Befehl>

Die Aufzeichnung steuert die Authentifizierung API Protokoll und URI

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

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

Anmelden bei den Aufnahmesteuerungen API

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

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

   HINWEIS Cisco Telefone verwenden XML, um alle Dienste anzuzeigen.

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

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

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

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

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

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

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

Abmelden von den Aufzeichnungssteuerelementen API

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

Steuerelemente für die Aufzeichnung API Anforderungsbefehle

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

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

extension (string) – Erweiterung der

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

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

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

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

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

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

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

- callActive (boolean) – True, wenn die

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

Verwenden der Steuerelemente für die Aufzeichnung über die Befehlszeile

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

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

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

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

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

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

Vereinfachte Aufzeichnungssteuerung API

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

Protokoll und URI

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

GET-Beispiel

BEISPIEL

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

Wo im obigen Beispiel

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

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

POST Beispiel

BEISPIEL

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

Wo im obigen Beispiel

- <Datenserver IP>— Geben Sie die 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 Webex WFO Data Server Web Services 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:

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

   Inhalt: Text/html; charset=utf-8

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

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

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

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

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

Befehlsbeschreibungen

In der folgenden Liste sind die verfügbaren Befehle aufgeführt.

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

Befehl	Beschreibung

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

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

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

Zeitplandetails nach Agenten und Datum API

Mit der Funktion "Zeitplandetails nach Agent und Datum" API 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 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 Daten erforderlich sind, kann die API mehrmals zu allen benötigten Daten 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":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

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

Name	Beschreibung
agentId	Eindeutiger ID des Agenten.
Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter des Agenten ID.
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 einen Teil des ausgewählten Tages in der Zeitzone des Mandanten haben. 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.

Zeitplandetails nach Agenten und Datum API Beispiele für 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"
                            },
                            ...
                        ]
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Zeitplan für Zeitspanne API

Mit der Funktion Zeitplan für Zeitspanne API werden geplante Aktivitäten für eine bestimmte 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 erforderlich. Im Falle eines	Die Berechtigung zum Bearbeiten von Zeitplänen oder Anzeigen von Zeitplänen ist 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	Der Agent ID.
Mitarbeiter-ID	J	Schnur	Der Mitarbeiter ID. Dieses Feld kann null oder leer sein.
agentTimeZone	J	Schnur	Die Zeitzone des Agenten (Java Zeitzone 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	Schnur	Der Aktivitätstyp (nicht lokalisiert).
activityTypeLabel	J	Schnur	Die Bezeichnung des Aktivitätstyps (lokalisiert).
activityDetailName	J	Schnur	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	Schnur	Der farbige HTML-Code.
serviceQueueId	N	lang	Die Servicewarteschlange ID. Dieser Wert ist null, wenn der Aktivitätstyp für eine Servicewarteschlange nicht in Service, geschlossener Service oder Überstunden ist.
multiSkillGroupId	N	lang	Die Multikompetenzgruppe 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

Verwenden Sie Service API, um Servicewarteschlangen zu erstellen und die Services in der Ansicht eines Benutzers zu identifizieren. Dieser API verwendet zwei Methoden:

- 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.

GET Service 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

GET Service API Anforderungsfelder

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	Servicewarteschlange ID. **HINWEIS** Die Servicewarteschlange ID wird von den geplanten Agenten

Feld	Beschreibung
	ach Servicewarteschlange API.
Nummer	ACD Servicewarteschlange ID.
Name	Name der Servicewarteschlange.
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültige Werte sind 0 bis 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 JSON-Datei GET Service API


```
[
        {
            "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

POST Service ermöglicht es Ihnen, eine neue Servicewarteschlange in der Ansicht des Benutzers zu 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/Planung/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 bis 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 um einen Typ für die Servicewarteschlange 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 die JSON-Ausgabe für zugewiesene DNS enthält.
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	Kompetenzzuordnung 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	Servicewarteschlange ID. Diese Servicewarteschlange muss Folgendes aufweisen: Derselbe Servicewarteschlangentyp.
hourGap	N	Nummer	Ignoriert ab WFM 9.3(1).
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 ein 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. Dies ist eine ID und keine lokalisierte Zeichenfolge, sondern eine der folgenden Zeichenfolgen: company_start_date, department_start_date, Rang 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	Multikompetenzgruppe 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.

POST Service API Antwortfelder

Name	Beschreibung
ID	Servicewarteschlange ID. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Zahl = 22	Identifiziert die Servicewarteschlange in der ACD. Nicht NULL. Max. Ziffern
Name	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer. Max. Zeichen = 50
acdServerId	ACD Server ID. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültige Werte sind 0 bis 999. 0 ist die höchste Priorität. Der Standardwert ist 0. Einzigartig. Nicht NULL. Max. Ziffern = 22
virtuell Standardeinstellung lautet false. Nicht NULL.	Gibt an, ob es sich um eine virtuelle Servicewarteschlange handelt. Die
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 Standardeinstellung lautet false.	Generiert keine Prognose oder keinen Zeitplan, wenn wahr. Die
MSAQ Kompetenzen. Die Standardeinstellung lautet false.	Aktiviert das Einreihen von Agenten in Warteschlangen für mehrere
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 9.2(1).	Umgang mit der Schwelle. 0–4320 Minuten. Der Standardwert ist 0.

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	Prognoseanpassungsfaktor für die Anzahl der Agenten. Der Standardwert ist 1.00. 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 ist, wird der Dienst	Array von Urlaubsbestellinformationen. Wenn es nicht verfügbar 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.

POST Service API Beispiel für eine JSON-Datei zum Anfordern


```
{
        "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"  :FALSCH
              }
        ],
        "agentIds": [65],
        "virtual": true
}
```

POST Service API Beispiel für eine JSON-Antwortdatei

```
{
          "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
            ]
    }
```

Servicewarteschlange ID API

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

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

ANMERKUNG

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

Agenten- und andere Anmeldenamen finden Sie unter 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.

GET Service ID API Antwortfelder

Feld	Beschreibung
ID	Servicewarteschlange ID. Einzigartig. Nicht NULL.
Zahl	Identifiziert die Servicewarteschlange in ACD. Einzigartig. Nicht NULL.
acdServerId	ACD Server ID. Erforderlich. Nicht NULL.
Name	Name der Servicewarteschlange. Einzigartig. Nicht leer.
Priorität	Priorität der Servicewarteschlange. Gültige Werte sind 0 bis 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 type für den Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" ist, der sonst nicht verwendet wird. Erforderlich, wenn es sich bei dem Typ um einen Servicewarteschlangentyp mit dem Kontakttyp "Nicht interaktiv" handelt, sonst wird er nicht verwendet.
handlingThreshold Erforderlich, wenn	0-4320 Minuten. Der Standardwert ist 0. Hinzugefügt in WFM 9.2 (1). 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 Service Queue und
	Skill Mapping nicht aktualisiert.
assignedDns	Eine Vielzahl von DN-Informationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Service-zu-DN-Beziehung nicht aktualisiert.
virtualServices	Vielfalt an virtuellen Service-Informationen. Wenn sie nicht verfügbar ist, wird die Beziehung zwischen Service Queue und Quellservice Service Queues nicht aktualisiert.
schedulingOrderParameters verfügbar ist, dann ist der Dienst	Ein Array von Bestellinformationen zur Terminplanung. Wenn es nicht Warteschlangenplanungsprioritäten Beziehung wird nicht aktualisiert.
vacationOrderParameters ist, dann ist der Dienst	Verschiedene Informationen zu Urlaubsbestellungen. Wenn es nicht verfügbar

Die Beziehung zu den Prioritäten des Urlaubs wird nicht aktualisiert.

Feld	Beschreibung
multiSkillGroups dann ist der Dienst	Vielfalt an Informationen zu Multiskill-Gruppen. Wenn es nicht verfügbar ist, Die Beziehung zwischen Warteschlange und Multiskill-Gruppe wird nicht aktualisiert. Hinzugefügt in WFM 9.3 (1).
agentIds	Array von Agenten-IDs. Wenn keine Agenten diese Service-Warteschlange als Haupt-Service-Warteschlange zugeordnet haben, ist dieses Nummern-Array nicht verfügbar. Ab 2016.10 nur in der Cloud hinzugefügt.

GET Service ID API Response JSON-Dateibeispiel

{

"ID" : 6788,

"Zahl": 456, "Name":

"Verkauf", "Priorität" : 1,

"virtuell" : wahr, "Farbe":

"#7399BD",

"notAllowForecast" : falsch, "msaq"

: falsch,

"Typ": 0,

"closedRedistType" : 0,

"handleThresh" : 0,

"talkTime" : 60,

"WorkTime": 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"ProduktivitätProzent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"forecastPrecisionLevel" : 0,

"forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00, "tage" : {

```
"Sonntag":
{
        "Open": "00:00",
        "close" : "23:59", "aktiv" :
        wahr
},
"Montag":
{
        "Open": "00:00",
        "close" : "23:59", "aktiv" :
        wahr
},
"Dienstag":
{
        "Open": "00:00",
        "close" : "23:59", "aktiv" :
        wahr
},
"Mittwoch" :
{
        "Open": "00:00",
        "close" : "23:59", "aktiv" :
        wahr
},
"Donnerstag":
{
        "Open": "00:00",
        "close" : "23:59", "aktiv" :
        wahr
},
"Freitag":
{
```

```
                "Open": "00:00",
                "close" : "23:59", "aktiv" :
                wahr
        },
        "Samstag":
        {
                "Open": "00:00",
                "close" : "23:59", "aktiv" :
                wahr
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "name": "5000.SimSG1",
                "ID" : 22,
                "Priorität" : 1
        }
],
"assignedDns": [
        {
                "ID": 32,
                "name": "SGdn", "number":
                1,
                "Start": "00:00",
                "Ende": "10:15",
                "Tage" : // Muss mindestens ein Set haben
                {
                        "Sonntag" : falsch,
                        "Montag" : wahr,
                        "Dienstag" : wahr,
```

```
                    "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": falsch
            },
            {
                "Kriterien": minimum_hours_available, "Priorität" :
                2,
                "aufsteigend": falsch
            },
            {
                "Kriterien": maximum_hours_per_week,
                "Priorität" : 3,
```

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

```
                    "Priorität" : 2, "aufsteigend" :
                    falsch
                },
                {
                    "Kriterien": min_fte_hours, "Priorität" : 3,
                    "aufsteigend": falsch.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "Name": "Mehrsprachig",
                    "Priorität" : 1
                },
                {
                    "ID" : 341,
                    "Name": "Bilingual", "Priorität":
                    2
                }
                ],
            "Agenten": [
                                        35,24,3
            ]
}
```


PUT Dienst ID API

Verwenden Sie den PUT Service ID API, um eine Service-Warteschlange zu aktualisieren.

PUT Service ID API Protokoll und URI

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

Parameter

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
serviceId	J	Zeichenfolge	ID der Service-Warteschlange zum Aktualisieren.

PUT Service ID API Anforderungsfelder

Feld	Req?	Typ	Beschreibung
Zahl	N	Zeichenfolge(22)	Identifiziert die Servicewarteschlange in ACD. Feld ist in PUT ignoriert. 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

angegebene Multikompetenzgruppe ID entweder nicht

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 zur Multikompetenzgruppe 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.

PUT Service ID API Beispiel für eine 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
]
```

}

Servicewarteschlange löschen ID API

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

Dieser API lässt nicht zu, dass eine Servicewarteschlange gelöscht wird, wenn noch durch eine Workflowregelbedingung darauf 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

DELETE-Service ID API Anforderungsfeld

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

Schichten nach Agent API

Mit der Option Schichten nach Agent API 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 Anforderungsfelder

Name	Req?	Typ	Beschreibung
Agenten-ID	J	Nummer	Der WFM Agent ID, für den die Zeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Verwenden Sie den Agenten API , um den 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.

Schichten nach Agent API Antwortfelder

Name	Beschreibung
Agenten-ID	WFM Agent ID. Standard = Keine.
Mitarbeiter-ID	Mitarbeiter des Agenten ID.
Zeitzone Agent	UTC-Zeitzone 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 einen Teil des ausgewählten Tages in der Zeitzone des Mandanten haben. 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 -Ausgabefelder

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

Eingabefelder

Name	Req?	Beschreibung
Agenten-ID	J	Der WFM Agent ID, für den Zeitplaninformationen abgerufen werden sollen. Standard = Keine. Verwenden Sie Agent API , um Agent 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 Agent ID. Standard = Keine.
Zeitzone Agent	J	UTC-Zeitzone 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 diesen 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
                    }
                ]
            }
        ]
}
```

Einzelkontakt-Export API

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

Protokoll und URI

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

Einen einzelnen Kontakt herunterladen

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

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

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

Beispielantwort

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

{
"encoding": "true"
}

Kompetenzzuordnung API

Mit der Kompetenzzuordnung API 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, um eine Kompetenzzuordnung zu erstellen.

ANMERKUNG

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

GET-Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie die GET-Kompetenzzuordnung API, 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 Nachrichten, Verwalten von 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 JSON-Datei GET Skill Mapping API

```
[
    {
```

```
            "ID" : Zahl,
            "Name" :
            Zeichenfolge
        }
        ...
]
```

POST Kompetenzzuordnung API

Verwenden Sie die POST Kompetenzzuordnung API, um eine Kompetenzzuordnung mit den skillMapping-Zusammenfassungsdaten 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 Sie WFM
Methode	POST
Parameter	Keine

POST Kompetenzzuordnung API Beispiele für JSON-Dateien

Anforderungsformat

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

"Services" ://optionales Tag, falls nicht verfügbar, werden Servicezuordnungen nicht aktualisiert

[

{

"ID" : Zahl, "priority" : Zahl

},

...

]

}

Antwortformat

{

"ID" : Zahl, "Name" :

Zeichenfolge,

"Agenten" :

[

{

"ID" : Zahl, "Zahl" :

Zeichenfolge, "lastName" :

Zeichenfolge, "firstName" :

Zeichenfolge

},

...

]

"Dienstleistun

gen": [

{

"ID" : Zahl, "Zahl" :

Zahl, "Name" :

Zeichenfolge, "Priorität"

: Zahl

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

Kompetenzzuordnung ID API

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

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

ANMERKUNG

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

GET Skill Mapping ID API

Verwenden Sie GET Skill Mapping ID API, um skillMapping-Details bei einem gegebenen skillMapping ID abzurufen. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" oder "Supervisor" zugreifen.

GET-Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Methode	GET
Berechtigungen	Zeitpläne anzeigen, Verwalten WFM
Parameter	Keine

GET Kompetenzzuordnung ID API Kompetenzzuordnung ID JSON

{

"ID" : Zahl, "Name" :

Zeichenfolge,

"Agenten

" : [

{

```
                    "ID" : Zahl, "Zahl" :
                    Zeichenfolge,
                    "lastName" :
                    Zeichenfolge,
                    "firstName" :
                    Zeichenfolge
                },
                ...
            ]
            "Dienstlei
            stungen": [
                {
                    "ID" : Zahl, "Zahl" :
                    Zahl, "Name" :
                    Zeichenfolge,
                    "Priorität" : Zahl
                },
                ...
            ]
}
```

PUT Kompetenzzuordnung ID API

Verwenden Sie die PUT Kompetenzzuordnung ID API, um die Details der Kompetenzzuordnung zu aktualisieren, indem Sie eine Kompetenzzuordnung ID und die damit verknüpfte Zusammenfassung oder die zugeordneten Agenten bereitstellen. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" zugreifen.

PUT Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI

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

Methode	PUT
Berechtigungen	Verwalte WFM
Parameter	Keine

PUT Kompetenzzuordnung ID API Kompetenzzuordnung ID JSON-Beispiel

```
{
        "name" : Zeichenfolge,
        "agents" ://optionales Tag, falls nicht verfügbar skillMapping/agent-Zuordnung wird nicht aktualisiert
        [
                {
                        "ID" : Zahl "Zahl" :
                        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" : Zahl, "priority" : Zahl
                        "number": 5020, //optional "name":
                        "SimSG1", //optional
                },
```

...

]

}

Kompetenzzuordnung LÖSCHEN ID API

Verwenden Sie die DELETE-Kompetenzzuordnung ID API, um Kompetenzzuordnungsdetails zu entfernen, indem Sie eine Kompetenzzuordnung ID bereitstellen. Auf diese API können nur Benutzer mit der Rolle "Administrator" zugreifen.

DELETE Kompetenzzuordnung ID API Protokoll und URI

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

Sprachtreffer API

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

Sprachtreffer API Protokoll und URI

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

Sprachtreffer API Antwortfelder

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

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

Beispiel für Sprachtreffer API JSON-Datei

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

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

```
        "contactid": Zahl, "Team":
        Zeichenfolge, "displayId":
        Zeichenfolge, "Gruppe":
        Zeichenfolge
}
```

Umfrage-Konfiguration API

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

Umfragekonfiguration API Protokoll und URI

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

Umfragekonfiguration API Antwortfelder

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

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

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

Beispiel für eine JSON-Datei zur Umfragekonfiguration API

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


```
[
        {
                "ID": Zahl, "Name":
                Zeichenfolge,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": Zeichenfolge,
                "lastModified": Zeichenfolge,
                "Eigenschaften": {},
                "Fragen": [{
                        "ID": Zahl, "surveyId": Zahl,
                        "Label": Zeichenfolge,
                        "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, // ID des Anbieters
                        "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
                        "metaDataFieldKey": Zeichenfolge,
                        "lastModified": Zeichenfolge,
```

"Eigenschaften": {},

"Fragen": [{

"ID": Zahl, "surveyId": Zahl,

"Label": Zeichenfolge,

"description": Zeichenfolge,

"providerQuestionId": Zeichenfolge, "Typ":

Zeichenfolge,

"weight": decimal, "isKPI":

Boolean, "lastModified":

Epoche, "Antworten": [{

"ID": Zahl, "questionId":

Zahl,

Umfrage ID API

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

Umfrage ID API Protokoll und URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Methode	GET
Parameter	<ID> = Umfrage ID.
Berechtigungen	Verwalten von QM Umfragen Anzeigen 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.
Schöpfer	Ersteller von Umfragen.
erstellt	Zeit, zu der der Survey erstellt wurde, in UNIX-Epoche in Millisekunden.
totalPoints	Gesamtpunktzahl für die Umfrage (eine Nachkommastelle).

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

Name	Beschreibung
Art	Art der Frage.
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 JSON-Datei Umfrage ID API

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


```
[
        {
                "ID": Zahl, "Name":
                Zeichenfolge,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": Zahl, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": Zeichenfolge,
                "lastModified": Zeichenfolge,
                "Eigenschaften": {},
                "Fragen": [{
                        "ID": Zahl, "surveyId": Zahl,
                        "Label": Zeichenfolge,
                        "description": 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 diesen API, um eine Liste mit Analytics-Texttreffern anzufordern.

Texttreffer API Protokoll und URI

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

Texttreffer API Antwortfelder

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

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

Texttreffer API Beispiel für eine JSON-Datei

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

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

```
            ],
            "firstName":
            Zeichenfolge, "sender":
            Zeichenfolge,
            "agentname":
            Zeichenfolge, "teamId":
            Zahl, "personId": Zahl,
            "Gruppe": Zeichenfolge
}
```

Transkript exportieren API

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

Zum Abrufen der Ergebnisse benötigt ein konfigurierter Benutzer mit der Berechtigung "Sprache in Textanalyse verwalten" ein Cookie mit dem Schlüssel hazelcast.sessionId und einem Wert, der dem autorisierten Benutzer entspricht. Die Sitzung ID kann mit 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

Transkript-Export API Anforderungsfelder

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

Beispiel für einen Transkriptexport API CURL-Datei

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

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

Benutzer API

Verwenden Sie den Benutzer API, um eine Liste der Benutzer anzufordern.

Benutzer API Protokoll und URI

URI	/API/rest/Planung/benutzer
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.

GET User API JSON-Beispiel

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

WHIT API

Mit der WFM Historical Import Template (WHIT) API können Sie Verlaufsdaten aus einer CSV-Datei in einen Satz von *_ServiceHistorical.SERVICE-Dateien in dem Format transformieren, das von Generic Interface Services (GIS) API erwartet wird. Mandanten, die ihren 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**
> Der 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

Mit diesem API können Sie die WHIT-Dateien mit den Standardfeldzuordnungen hochladen.

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

Protokoll importieren

Mit diesem 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	Servicebenutzer-Massenimport
Inhaltstyp	multipart/Form-data

WHIT API Anforderungsfelder

Im Folgenden finden Sie Standardspalten für WHIT-Import API:

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	average speed of answer (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

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.