Webex WFO API Guía de referencia

Para implementaciones con el nuevo WFM

Primera publicación: julio 20, 2021
Última actualización: 03 de octubre de 2025

Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San José, California
95134-1706 EE. UU.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO. LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y electrónicas de este documento se consideran no controladas. Consulte la versión en línea actual para la versión más reciente.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones y números de teléfono se enumeran en el sitio web Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de Cisco marcas comerciales, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

Contenido 3

Empezar 15

Autorización 15

Solicitud de autorización 15

Solicitud JSON 16

Uso de la respuesta de autorización 16

Destruyendo la sesión 16

Trabajar con archivos de texto 16

Crear un usuario API para Classic Webex WFO 17

Acceso WFM APIs 19

Ubicaciones de las páginas 19

Procedimientos 19

Datos históricos WFM APIs 21

Autorizar API 23

Protocolo GET/URI 23

Campos de solicitud 23

Ejemplos de archivos JSON 23

Pedir 23

Respuesta 24

POST Protocolo y URI 25

Campos de solicitud 25

Ejemplos de archivos JSON 25

Pedir 25

Respuesta 26

Importar contactos de forma masiva 29

Protocolo y URI 29

Importación masiva de contactos API 29

Importación masiva de contactos en tiempo real API (metadatos) 29

Formatos soportados 30

Campos de solicitud y respuesta 30

Ejemplos de archivos CSV 36

Ejemplo completo 37

Ejemplo corto 37

Ejemplos de archivos JSON 37

Ejemplo completo 37

Ejemplo corto 38

Formato ZIP 38

Notas 38

Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos 39

Importación masiva de la organización API 41

Grupos API Protocolo y URI 41

Grupos API campos de solicitud y respuesta 42

Equipos API Protocolo y URI 42

Campos API de solicitud y respuesta de Teams 43

Personas API Protocolo y URI 43

Personas API campos de solicitud y respuesta 44

CSV Ejemplos de archivos 47

Categorías y frases API 49

ELIMINAR categorías y frases API 49

Protocolo DELETE y URI 49

OBTENER categorías y frases API 50

Protocolo GET y URI 50

Campos de respuesta GET 50

POST Categoría y frases API 51

POST Protocolo y URIs 51

POST Campos de respuesta 52

PUT Categorías y frases API 52

PUT Protocolo y URIs 52

PUT Campos de respuesta 52

Ejemplo de archivo JSON GET/POST/PUT 53

Dispositivo de contacto API 55

Dispositivo de contacto API Protocolo y URI 55

Parámetros 55

Dispositivo de contacto API Ejemplos de archivos JSON 55

Ejemplo de archivo de respuestas 55

Dispositivo de contacto masivo API 57

Protocolo API masivo de dispositivos de contacto y URI 57

Dispositivos de contacto BULK API Ejemplos de archivos JSON 57

Ejemplo de archivo de respuestas 57

Contacto API 61

Protocolo y URI 61
Campos de solicitud 61
Realización de una búsqueda combinada 68
Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos 68
Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos con un valor específico 68
Realización de eventos de búsqueda de silencio 69
Ejemplo de archivo JSON 70
Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true 71
Contacto Búsqueda básica API 73
Protocolo y URI 73
Campos de solicitud 73
Campos de respuesta 74
Ejemplo de archivo JSON 75
Monitoreo de contactos API 77
Protocolo y URI 77
Campos de respuesta 77
Ejemplo de respuesta JSON 78
Búsqueda de metadatos personalizados API 79
Protocolo y URI 79
Campos de solicitud 79
Campos de respuesta 80
Ejemplo de respuesta JSON 80
Formulario de evaluación API 83
Protocolo y URI 83

Campos de respuesta 83

Ejemplo de archivo JSON 85

Formulario de evaluación ID API 89

Protocolo y URI 89

Campos de respuesta 89

Ejemplo de archivo JSON 91

Exportar API 95

Protocolo y URI 95

Campos de solicitud 95

Campos de respuesta 95

CSV Ejemplo de salida de archivo 98

Importación de texto genérico API 99

Protocolo y URI 99

Campos de solicitud JSON 99

Ejemplo de archivo JSON 100

Importación de texto genérico con varios archivos API 103

Protocolo y URI 103

Campos de solicitud 103

Formatos admitidos 104

Lote CSV Ejemplo de archivo 105

Ejemplo de archivo ZIP 105

Ejemplo de archivo JSON 106

Cuerpo JSON 106

Contenido 107

Importar API 109

Protocolo de importación GET y URI 109

Campos de solicitud de importación GET 109

Campos de respuesta de importación GET 109

Ejemplo de archivo JSON de importación GET 110

POST Protocolo de importación y URI 112

Importar campos de respuesta POST 112

POST Importar ejemplo de archivo JSON 113

Formato JSON 113

POST Formato de respuesta exitosa 114

API de preferencias de importación 115

Crear preferencia de importación API 115

Crear protocolo de preferencias de importación y URI 115

Crear campos de solicitud de preferencias de importación 115

Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación 116

Crear respuesta del sistema de preferencias de importación 116

Eliminar preferencia de importación API 116

Eliminar Protocolo de preferencias de importación y URI 116

Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema 116

Preferencias de importación API 117

Protocolo de preferencias de importación y URI 117

Campos de respuesta de preferencias de importación 117

Ejemplo de archivo JSON 117

Respuesta del sistema 119

Preferencias de importación por ID API 119
Preferencias de importación por protocolo ID y URI 119
Importar preferencias por ID campos de respuesta 119
Preferencias de importación por ID Ejemplo de archivo JSON 120
Respuesta del sistema 120
Actualizar preferencia de importación API 120
Actualizar protocolo de preferencias de importación y URI 121
Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación 121
Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones 121
Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema 122
Lista de Inclusión/Exclusión API 123
OBTENER Lista de Inclusión/Exclusión API 123
GET Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI 123
GET Lista de inclusión/exclusión API Campos de solicitud 123
Campos de respuesta API del servicio GET 125
Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON 126
PUT Incluir/Excluir lista API 126
PUT Incluir/Excluir lista API Protocolo y URI 127
PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud 127
PUT Incluir/Excluir lista API campos de respuesta 128
PUT Incluir/excluir lista API Ejemplo de archivo JSON 129
POST Lista de inclusión/exclusión API 130
POST Lista de Inclusión/Exclusión API Protocolo y URI 130
POST Lista de inclusión/exclusión API campos de solicitud 130

POST Lista de inclusión/exclusión API campos de respuesta 132

POST Lista de inclusión/exclusión API Ejemplo de archivo JSON 133

DELETE Incluir/Excluir lista API 133

DELETE Incluir/Excluir lista API protocolo y URI 133

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema 133

Empleos API 134

Protocolo y URI 134

Campos de solicitud 134

Campos de respuesta 134

Ejemplos de archivos JSON 136

Pedir 136

Respuesta 136

API de estructura organizativa 139

Asignar roles a una persona API 139

Asignar roles a una persona API protocolo y URI 139

Asignar roles a una persona API campos de solicitud 139

Asignar roles a una persona API Ejemplo de archivo JSON 139

Grupo común API 140

Protocolo del Grupo Común API y URI 140

Campos de solicitud de grupo común API 140

Estructura organizativa común API (información detallada) 140

Protocolo común API y URI 141

Campos comunes de solicitud API 141

Campos comunes de respuesta API 141

Ejemplo común de archivo JSON API 142
Grupo API 143
Grupo API Protocolo y URI 143
Grupo API Campos de solicitud: todos los grupos 144
Grupo API campos de respuesta 144
Grupo API Ejemplo de archivo JSON 145
Agrupar por ID (con equipos) 146
Agrupar por protocolo ID (con equipos) y URI 146
Agrupar por ID (con equipos) Campos de solicitud 146
Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta 146
Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON 147
Grupo-Persona API 148
Grupo-Persona #Protocolo API y URI 148
Campos de solicitud API de persona del grupo 148
Campos de respuesta API de persona de grupo 148
Ejemplo de archivo JSON API Group-Person # 149
Grupo (con alcance) API 149
Grupo (con alcance) Protocolo API y URI 149
Grupo (con alcance) API campos de solicitud 149
Grupo (con ámbito) API campos de respuesta 150
Grupo (con ámbito) API Ejemplo de archivo JSON 150
Permisos API 150
Permisos API Protocolo y URI 150
Permisos API campos de respuesta 151

Ejemplo de archivo JSON API permisos 151
Persona API 151
Persona API Protocolo y URI 152
Campos de solicitud API de persona 152
Persona API Ejemplo de archivo JSON 153
Persona por ID API 154
Persona por protocolo ID API y URI 154
Persona por ID API campos de solicitud (método PUT) 154
Persona por ID API campos de respuesta 157
Persona por ID API Ejemplo de archivo JSON 158
Zona horaria de la persona API 159
Zona horaria de la persona API Protocolo y URI 159
Zona horaria de la persona API campos de respuesta 159
Zona horaria de la persona API Ejemplo de archivo JSON 160
Roles API 160
Roles API Protocolo y URI 160
Roles API Campos de solicitud 160
Roles API campos de respuesta 161
Roles API Ejemplo de archivo JSON 161
Equipo API 162
Equipo API Protocolo y URI 162
Equipo API Campos de solicitud 163
Equipo API Ejemplo de archivo JSON 163
Equipos por ID (con agentes) 163

Equipos por protocolo ID (con agentes) y URI 163
Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes) 164
Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes) 164
Ejemplo de archivo JSON de Teams by ID (with Agents) 165
Equipo (con alcance) 167
Protocolo de equipo (con alcance) y URI 167
Campos de solicitud de equipo (con alcance) 167
Campos de respuesta de equipo (con alcance) 167
Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito) 167
Inquilino API 168
Protocolo API de inquilinos y URI 168
Campos de solicitud API de inquilino 168
Campos de respuesta API inquilino 169
Inquilino API Ejemplo de archivo JSON 169
Controles de grabación API 171
Controles de grabación API Protocolo y URI 171
URI Parámetros de solicitud 172
Parámetros de consulta 172
Controles de grabación Autenticación API Protocolo y URI 175
Inicio de sesión en los controles de grabación API 176
Cerrando sesión en los controles de grabación API 177
Controles de grabación API Solicitar comandos 177
Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos 181
Controles de grabación simplificados API 183

Protocolo y URI 183

Exportación de contacto único API 189

Protocolo y URI 189

Ejemplo de respuesta 190

El discurso llega API 191

Speech Hits API Protocol y URI 191

Discursos API campos de respuesta 191

Ejemplo de archivo JSON API Speech Hits # 192

Configuración de encuesta API 195

Configuración de encuesta API Protocolo y URI 195

Configuración de la encuesta API campos de respuesta 195

Configuración de encuesta API Ejemplo de archivo JSON 197

Encuesta ID API 201

Encuesta ID API Protocolo y URI 201

Campos de respuesta ID API de la encuesta 201

Encuesta ID API Ejemplo de archivo JSON 203

El texto llega API 205

El texto golpea el protocolo API y URI 205

Visitas de texto API campos de respuesta 205

Ejemplo de archivo JSON API Text Hits # 206

Exportación de transcripciones API 209

Protocolo API de exportación de transcripciones y URI 209

Campos de solicitud API de exportación de transcripciones 209

Exportación de transcripciones API Ejemplo de archivo CURL 209

Empezar

Webex WFO incluye APIs RESTful que permiten interactuar con la aplicación de diferentes maneras. En esta sección se explica cómo usar las API Webex WFO. Familiarícese con el proceso de autorización antes de pasar a cualquier otra API.

Autorización

El proceso de autorización es comparable a iniciar sesión en Webex WFO. Por lo tanto, debe completarse antes de que pueda realizar cualquier solicitud API. Para autenticarse como usuario autorizado de Webex WFO y sus API, debe enviar sus credenciales formateadas como una solicitud POST al extremo Autorizar API (/API/rest/authorize). Consulte Autorizar API para obtener más información.

NOTA: Su sesión expira después de dos horas de inactividad.

Para obtener información acerca de cómo crear credenciales para esta solicitud, consulte Crear un usuario API para Classic Webex WFO.

Solicitud de autorización

La siguiente tabla y el ejemplo de JSON muestran qué debe incluir la solicitud POST y cómo debe formatearse.

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
configuración regional	N	Cuerda	Código de localización del país del usuario.
ID de usuario	S	Cuerda	ID del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El ID del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el inquilino ID si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (usuario ID y contraseña) para más de un inquilino.

Solicitud JSON

```
{
        "locale": string, "userId":
        string, "password": string,
        "language": string,
        "tenantId": entero
}
```

Uso de la respuesta de autorización

Cuando sus credenciales sean aceptadas, recibirá una respuesta que incluye una sesión ID. La sesión ID debe incluirse como encabezado en todas las llamadas API posteriores. Así es como Webex WFO verifica que haya iniciado sesión y esté autorizado para usar las API.

> **NOTA** Algunas herramientas de desarrollo API como Postman guardarán la sesión ID y la devolverán a las solicitudes posteriores sin necesidad de intervención. Otras herramientas API requieren que establezcas el encabezado
> manualmente.

Esta sesión ID debe formatearse en un par clave-valor con "cookie" como clave y la sesión ID agregada después de "hazelcast.sessionId=" como se ve en el siguiente par clave-valor.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<La sesión ID tal como aparece en la respuesta Autorizar API>"

Destruyendo la sesión

Al cerrar la aplicación, debe destruir la sesión HTTPS (cerrar sesión).

Cerrar sesión

- Emita una solicitud HTTPS DELETE a:

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

Trabajar con archivos de texto

Cuando importa datos de texto usando un Webex WFO API, el texto debe estar codificado UTF-8. Esto permite la inclusión de caracteres especiales que no están disponibles con la codificación ASCII.

Crear un usuario API para Classic Webex WFO

Si planea usar Webex WFO API para integraciones de terceros, Cisco recomienda que cree una cuenta de usuario API. Puede configurar un usuario API igual que un administrador del sistema, pero el propósito de este usuario es permitir que las aplicaciones de terceros se autentiquen con Webex WFO.

> **Nota** Para crear este usuario, debe tener la función predeterminada de administrador del sistema o una función con permisos equivalentes. Esta función consume una licencia de administrador del sistema.

Para obtener más información sobre cómo autorizar y autenticar a un usuario con Webex WFO,

consulte Autorizar API. Si tiene algún problema, póngase en contacto con el soporte técnico para

obtener ayuda.

Crear una cuenta de usuario API

1. Inicie Webex WFO e inicie sesión como administrador del sistema.

   > **NOTA** Si va a iniciar sesión en el producto por primera vez, cree una cuenta administrativa adicional.

2. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > usuarios.
3. Seleccione la **opción Crear un nuevo usuario** y complete los siguientes campos en la sección Información del usuario.
   - **Nombre y**apellido: introduzca un nombre y apellido que identifiquen el propósito del usuario. Por ejemplo, introduzca **API** como nombre y **usuario** como apellido.
   - **Nombre** de usuario: introduzca una dirección de correo electrónico válida. Este es el nombre de usuario Webex WFO del usuario que se utilizará para iniciar sesión.
4. Escriba una contraseña que cumpla los requisitos de complejidad de contraseña del inquilino en el **campo Contraseña** .
5. En el **campo Roles** , asigne al usuario el rol predeterminado de administrador del sistema.
6. Establezca el campo Equipo en Equipo predeterminado. Puede establecer este valor en un equipo alternativo si lo prefiera.
7. Seleccione los grupos y equipos asociados sobre los que debe tener alcance esta cuenta. Puede seleccionar equipos individuales, un nombre de grupo o un nombre de inquilino como grupo. Al seleccionar un nombre de inquilino, se resaltan todos los equipos de ese grupo.

11. En el campo WFM vistas, asigne **EnterpriseView** como vista principal. Esto permite al usuario ver a todos los usuarios.
12. Haga clic **en Guardar** en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario.

Temas relacionados

Consulte la *Guía* de referencia Webex WFO API.

Acceso WFM APIs

Webex WFO Nuevo WFM utiliza un sitio web interactivo para documentar las API que está disponible para todos los entornos de los clientes. En este tema se detallan los procedimientos sobre cómo acceder a las API WFM. Esto incluye cómo habilitar los permisos necesarios, obtener un token de autenticación, autorizar una sesión y finalizar una sesión.

> **NOTA** : El límite de velocidad para las API WFM por token de usuario es de 500 llamadas por minuto y 10.000 llamadas por hora. Este límite de velocidad no se aplica a las API históricas WFM.

La dirección URL del entorno de su organización sigue la siguiente plantilla donde [customerURL] es exclusivo de su organización.

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

Ubicaciones de las páginas

- WFM > Permisos
- Configuración de usuario > tokens de acceso personal

Procedimientos

Habilitar el acceso a las nuevas API WFM

1. En la lista de **roles**, seleccione el rol para el que desea habilitar los permisos.
2. Seleccione las **funciones** Tab.
3. En **Abrir Calabrio WFM** > **API acceso**, habilite uno o más de los siguientes permisos.
    - Leer pronóstico
    - Leer organización
    - Solicitud de lectura
    - Leer programación
    - Escribir pronóstico
    - Escribir organización
    - Solicitud de escritura

- Escribir programación

4. En **Abrir Calabrio WFM** > **Web**, habilite el permiso Tokens **de** acceso personal.

Generar un token

Generar un token de acceso es una acción de una sola vez. Después de crear su token, guárdelo en una ubicación de fácil acceso para su uso futuro. Si pierde su token, puede regenerar uno nuevo.

1. Vaya a **Configuración** de usuario> **Tokens** de acceso personal.
2. Introduzca un nombre único en el campo de texto Nombre de la **aplicación** .
3. Haga clic en **Generar token**.
4. Copie el token.

> **NOTA** El token no funciona si el usuario que crea el token tiene una fecha de salida que ha pasado o si el usuario se elimina.

Autorizar

1. Navegue hasta la URL de su organización para Webex WFO WFM API.
2. Haga clic en **Autorizar**. Aparece la **ventana Autorizaciones** disponibles.
3. Pegue el token que copió en el procedimiento anterior en el campo de **texto Valor** .
4. Haga clic en **Autorizar**.
5. Haga clic en **Cerrar** para cerrar la ventana. Ahora puede ejecutar consultas y comandos para las API WFM disponibles.

Finalizar la sesión autorizada

1. Haga clic en **Autorizar**.
2. Haga clic en **Cerrar** sesión.

API WFM de datos históricos

Webex WFO admite API de datos históricos para todas las versiones actuales y nuevas de WFM (TWFM y New WFM). Estas API de datos históricos permiten a los usuarios importar datos históricos externos WFM desde plataformas integradas de centros de contacto. Con estas integraciones, puede pronosticar, establecer seguimientos de rendimiento de agentes y más.

IMPORTANTE Para garantizar el soporte adecuado al integrarse con las API de datos históricos, comuníquese con Webex WFO Professional Services para configurar un plan de servicio administrado que respalde su
Organización con el desarrollo y despliegue de su integración Webex WFO.

La dirección URL del entorno de su organización sigue la siguiente plantilla donde [customerURL] es exclusivo de su organización.

Las direcciones URL de las API de datos históricos siguen el formato que se detalla a continuación.

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

Las URL para la documentación API de datos históricos siguen el formato que se detalla a continuación.

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

Autorizar

1. Navegue hasta la URL de su organización para Webex WFO WFM API para datos históricos.
2. Haga clic en **Autorizar**. Aparece la ventana Autorizaciones disponibles.
3. Pegue la clave de inquilino que recibió de su persona de contacto Webex WFO.
4. Haga clic en **Autorizar**.
5. Haga clic en **Cerrar** para cerrar la ventana. Ahora puede ejecutar las API disponibles utilizando la clave de origen de datos que le proporcionó su persona de contacto Webex WFO.

Finalizar la sesión autorizada

1. Haga clic en **Autorizar**.
2. Haga clic en **cerrar** sesión.

Autorizar API

El Autorizar API permite que los usuarios estén autorizados a iniciar sesión en Webex WFO y recibir información asociada con un usuario autorizado.

NOTA: Su sesión expira después de dos horas de inactividad.

Protocolo GET/URI

URI	/API/rest/autorizar
Método	OBTENER

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
configuración regional	N	Cuerda	Código de localización del país del usuario.
ID de usuario	S	Cuerda	ID del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El ID del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el inquilino ID si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (usuario ID y contraseña) para más de un inquilino.

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON con formato.

```
{
        "locale": cadena,
```

"userId": string,

"password": string,

"language": string,

"tenantId": entero

}

Respuesta

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0"

, "ID":2,

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

"firstName":"bill",

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

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

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

"timezoneString":"America\/Chicago",

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

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

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"permissions":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

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

POST Protocolo y URI

URI	/API/rest/autorizar
Método	POST

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
configuración regional	N	Cuerda	Código de localización del país del usuario.
ID de usuario	S	Cuerda	ID del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El ID del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el inquilino ID si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (usuario ID y contraseña) para más de un inquilino.

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON con formato.

```
{
        "locale": cadena,
        "userId": cadena,
```

```
        "password":     string,
        "language":     string,
        "tenantId": entero
}
```

Respuesta

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


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

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

Importar contactos de forma masiva

Los terceros usan las API de importación masiva de contactos para combinar y Insert metadatos y grabaciones en una solicitud HTTPS de varias partes.

Hay dos API de importación masiva:

- Importación masiva de contactos API: utilizada por terceros; permite la inserción de metadatos y grabaciones en una solicitud HTTPS de varias partes

  > **NOTA** También puede utilizar la importación masiva de contactos API para importar contactos de forma masiva a través del servidor de datos. Consulte Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos.

- Contacto en tiempo real API: utilizado por Webex WFO cliente de grabación Smart Desktop; Inserta los metadatos primero y luego carga las grabaciones por separado, según la respuesta de la inserción de metadatos. Esto permite que el cliente retrase la carga de grabaciones y permite que los contactos se inserten mientras la llamada aún está en curso. Sin embargo, esto obliga al cliente a realizar un seguimiento de los ID para cargar las grabaciones para el contacto correcto.

Protocolo y URI

Importación masiva de contactos API

URI	/API/upload/contactos
Método	POST
Permisos	Administrar inquilino
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Importación masiva de contactos en tiempo real API (metadatos)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Método	POST
Permisos	Capturar contactos, grabar voz / grabar pantalla
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Formatos soportados

Los siguientes formatos se pueden incluir en una solicitud de varias partes.

Tipo	Descripción
CSV	Archivo separado por comas que se utiliza para asignar metadatos.
JSON	El mismo formato de metadatos que el API en tiempo real, pero se puede utilizar para la importación masiva.
WAV	Un formato de grabación de audio.
WebM	Un formato combinado de grabación de audio y vídeo.
WEBMA	Un formato de solo audio (contenedor WebM).
WEBMV	Un formato de solo video (contenedor WebM).
SPX	Un formato de audio.
WMV (en inglés)	Un formato combinado de grabación de audio y video (o video solo si se combina con audio en el mismo contacto).
OPUS	Un formato de audio.

Campos de solicitud y respuesta

Los archivos CSV y JSON incluyen campos definidos en la siguiente tabla. No todos los campos se utilizan en ambos tipos de archivos. El archivo al que se aplica el campo se indica en la descripción.

Nombre	¿Req?	Descripción
Id. de agente	S	Usado en CSV y JSON. El agente ID en uno de tres formatos. Procesamiento de cifras

Nom	¿Req	Descripció
		Qué formato se utiliza en función del análisis del contenido. ▪ Persona ID. Un identificador único de WfoPerson.id. Este número también se utiliza en la hoja de cálculo Exportación de usuarios (Application Management > Global > Users > la columna Importar y exportar > exportar > usuario ID). No es el Igual que el ID en el perfil de usuario Webex WFO. ▪ Inicio de sesión de AD. Un dominio\nombre de usuario (requiere "\"). ▪ Dirección de correo electrónico. Una dirección de correo electrónico (requiere "@"). Cuando se utiliza un CSV para cargar contactos, se requiere el ID del agente. Si está utilizando JSON para realizar la solicitud, el agente ID es opcional. En este último caso, el agente ID se establece en el ID del usuario autenticado que inicia la carga. Número máximo de caracteres = 254 Valor predeterminado = ninguno
AssocCallId	N	Usado en CSV y JSON. Un ID que une contactos. Por ejemplo, una llamada transferida de un agente a otro tiene el mismo ID. Número máximo de caracteres = 52 Valor predeterminado = NULL
Audio.Ubicación	N	Usado en CSV y JSON. En el subobjeto Audio. El nombre de clave (archivo) de la grabación en la solicitud de varias partes. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Solo se permite un único archivo de audio por contacto. El nombre de la clave debe tener una extensión válida que coincida con el tipo de medio de la grabación. La extensión identifica el archivo como una grabación de audio o de pantalla, o ambas. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado =

Ninguno

Nombre	¿Req?	Descripción
Audio.StartTimeMs	N	Usado en CSV y JSON. En el subobjeto Audio. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora de UNIX) de la grabación de audio. Esto se utiliza para determinar el desplazamiento de audio desde el momento en que se inicia el contacto. Número máximo de caracteres = largo Valor predeterminado = ContactStartTimeMs
Dirección llamada	N	Usado en CSV. El número de teléfono al que se llamó. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = Cadena vacía
Llamado	N	Se usa en JSON. El número de teléfono al que se llamó. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = NULL
ID de llamada	N	Usado en CSV y JSON. Un ID que identifica a un contacto. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = NULL
Profesión	N	Se usa en JSON. El número de teléfono que llama. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = NULL
Dirección de llamada	N	Usado en CSV. El número de teléfono que llama. Máx. de caracteres = 64

		Valor predeterminado = cadena vacía
ClientTimeZone	N	Usado en CSV y JSON. La zona horaria en formato UTC. La hora de Windows también es compatible. El cliente de grabación de escritorio envía la hora de Windows, que se asigna a la hora de Olson. Número máximo de caracteres = 255 Default = Zona horaria del cliente definida en Webex WFO **EJEMPLO** –06:00
ContactStartTimeMs	N	Usado en CSV y JSON. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora de UNIX). Se requiere un valor en este campo, por lo que si falta el valor, el API utiliza el tiempo de carga actual. Tenga en cuenta que esto probablemente resulte en una experiencia de usuario deficiente, con muchos contactos que tienen la misma marca de tiempo. **IMPORTANTE** Si va a importar contactos con Excel, debe dar formato a la columna Hora de inicio para Mostrar milisegundos (consulte la documentación del usuario de Excel para obtener más información). De lo contrario, Excel trunca milisegundos, lo que produce una hora falsa e impide que las grabaciones se importen correctamente. Máximo de caracteres = largo Predeterminado = tiempo de carga actual **EJEMPLO** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Dirección	N	Usado en CSV y JSON. La dirección de la llamada, entrante o saliente. 1 = salida 0 = entrante

Nombre	¿Req?	Descripción
		Número máximo de caracteres = 1 Valor predeterminado = NULL
Línea	N	Usado en CSV y JSON. La línea/extensión del agente. Máx. de caracteres = 64 Valor predeterminado = NULL
metadatos.<metadatos personalizados Nombre de campo>	N	Usado en CSV. Los campos de metadatos personalizados que se van a rellenar. El campo se creará si no existe. Cualquier columna que comience con "metadatos" se tratará como un campo de metadatos personalizado. **EJEMPLO** Para establecer "accountNumber", cree una columna denominada "metadata.accountNumber". Nombre de campo de máximo de caracteres = 39 Máximo de caracteres del valor de metadatos personalizados = 2056
Metadatos personalizados	N	Se usa en JSON. Los campos de metadatos personalizados que se van a rellenar. El campo se creará si no existe. El objeto contiene datos en forma de pares nombre/valor. **EJEMPLO** "accountNumber":"123456" Nombre de campo de máximo de caracteres = 39 Máximo de caracteres del valor de metadatos personalizados = 2056
Grabación1	S	Usado en CSV. El nombre de clave (archivo) de la grabación en la solicitud de varias partes. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Solo se permite un único archivo de audio por contacto. El nombre de la clave debe tener una extensión válida que coincida con el tipo de medio de la grabación. La extensión

		Identifica el archivo como una grabación de audio o de pantalla, o ambas. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = Ninguno
Grabación2	N	Usado en CSV. El nombre de clave (archivo) de la grabación en la solicitud de varias partes. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Solo se permite un único archivo de audio por contacto. El nombre de la clave debe tener una extensión válida que coincida con el tipo de medio de la grabación. La extensión identifica el archivo como una grabación de audio o de pantalla, o ambas. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = Ninguno
Grabación3	N	Usado en CSV. El nombre de clave (archivo) de la grabación en la solicitud de varias partes. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Solo se permite un único archivo de audio por contacto. El nombre de la clave debe tener una extensión válida que coincida con el tipo de medio de la grabación. La extensión identifica el archivo como una grabación de audio o de pantalla, o ambas. **NOTA:** Debe haber un archivo de audio o la importación falla. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = Ninguno
Grabación2Offset	N	Usado en CSV. El desplazamiento de Recording2 de Recording1. **EJEMPLO** Un archivo de audio (WAV) que comienza 5 segundos después de que el archivo de pantalla (WebM) tiene un desplazamiento de 5000

Nom	¿Req	Descripció
		(5000 = 5 segundos). Número máximo de caracteres = Largo

Nom	¿Req	Descripció
		Valor predeterminado = 0
Pantalla.Ubicación	N	Usado en CSV y JSON. En el subobjeto Pantalla. El nombre de clave (archivo) de la grabación en la solicitud de varias partes. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Solo se permite un único archivo de audio por contacto. El nombre de la clave debe tener una extensión válida que coincida con el tipo de medio de la grabación. La extensión identifica el archivo como una grabación de audio o de pantalla, o ambas. Máx. de caracteres = 128 Valor predeterminado = Ninguno
Screen.StartTimeMs	N	Usado en CSV y JSON. En el subobjeto Pantalla. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora de UNIX) de la grabación de pantalla. Esto se utiliza para averiguar el desplazamiento de la pantalla desde que comienza el contacto. Número máximo de caracteres = largo Valor predeterminado = ContactStartTimeMs

CSV ejemplos de archivos

CSV se puede cargar como parte de una solicitud de carga de varias partes. Algunas reglas con respecto al formato son las siguientes.

- El número de columnas es variable. Por ejemplo, si siempre desea utilizar la zona horaria del cliente, no tiene que incluir la columna Zona horaria en el CSV.
- Las columnas incluidas en el CSV pueden estar en cualquier orden.
- El número de columnas de cada fila debe coincidir con el número de columnas de encabezado.
- Si un valor tiene una coma, debe estar rodeado de comillas.
- Si no se conoce un valor para un contacto específico, pero el encabezado existe, use una cadena vacía para esa columna.

> **NOTA** : Una respuesta correcta tiene el formato JSON, ya que la respuesta agrega cierto estado para cada contacto y grabación.

Ejemplo completo

En este ejemplo se muestra un archivo que utiliza todos los campos posibles para un archivo CSV.

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

Ejemplo corto

Este ejemplo muestra solo los campos necesarios para un archivo CSV.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Grabación1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Ejemplos de archivos JSON

La información de contacto se puede importar a Webex WFO en formato JSON como alternativa al formato CSV.

Ejemplo completo

El siguiente es un ejemplo de un archivo JSON formateado.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Hora estándar central",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Dirección":1,
    "Audio":[
        {
            "Ubicación":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Pantalla":[
            "Ubicación":"25.WebM",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
```

```
            "departamento":"ventas"
        }
    }
```

Ejemplo corto

En este ejemplo solo se muestran los campos necesarios para un archivo JSON.

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

Formato ZIP

El formato ZIP se maneja de manera diferente a CSV o JSON, ya que es una colección de archivos que se procesan como si fueran archivos individuales dentro de la solicitud multiparte.

- El nombre del archivo es la clave a la que se debe hacer referencia en CSV/JSON.
- Cualquier estructura de carpetas en el archivo ZIP se acopla y se ignora.

Por ejemplo, una solicitud de varias partes tiene el siguiente aspecto.

```
batch.zip
    Lote.CSV (contiene 2 filas, para llamada1 y llamada2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Esta solicitud multiparte se procesa como si los archivos estuvieran todos en el archivo ZIP o todos individualmente en la solicitud multiparte.

Notas

- El orden de los archivos no importa.
- No se podrá insertar una carga para un contacto que contenga un nombre de archivo de grabación pero que no incluya esa grabación.

- Una carga que contenga una grabación a la que no se hace referencia en un CSV o JSON ignorará esa grabación.

IMPORTANTE Debe tener acceso de administrador de inquilinos, acceso al servidor de datos que se va a usar para la importación masiva de contactos y el permiso de importación masiva activado para su función.

Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos

Puede utilizar el API de importación masiva de contactos para cargar contactos de forma masiva a

través del servidor de datos. El uso de la importación masiva de contactos API requiere lo

siguiente:

- Webex WFO Rol de administrador con el permiso de importación masiva habilitado.
- Acceso de lectura/escritura al servidor de datos.

Para cargar contactos de forma masiva a través del servidor de datos:

REQUISITO PREVIO Para que una importación masiva cargue correctamente archivos utilizando un servidor de datos, el servidor de datos debe estar configurado dentro de Webex WFO. Puede tratarse de un servidor de datos que ya se está utilizando para cualquier
Otro propósito o un nuevo servidor de datos. Si está configurando un nuevo servidor de datos para la importación masiva, consulte el tema "Configuración del servidor de datos" en la *Webex WFO Guía del usuario*.

1. Para utilizar un servidor de datos que ya está configurado en Webex WFO vaya a la página Configuración **del** servidor de datos (Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Configuración del servidor de datos) y seleccione ese servidor de datos.
2. En la sección Configuración de **sincronización** ACD del servidor de datos regional, asegúrese de que **esté seleccionada la opción Habilitar captura** y que se asigne la **ACD genérica (predeterminada**).
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Cree un archivo CSV (no JSON) que contenga todos los campos obligatorios, además de los opcionales que desee agregar.
5. Prefijo del archivo con la palabra CONTACTO. La palabra distingue entre mayúsculas y minúsculas y debe escribirla en mayúsculas.

EJEMPLO
El archivo CSV se denomina ExampleContacts.CSV. Debe cambiarle el nombre con el prefijo CONTACTO de la siguiente manera:

Importar contactos de forma masiva

CONTACTO. EjemploContactos.CSV

6. Coloque el archivo CSV y todos los archivos multimedia asociados en la carpeta SIG <tenant> del servidor de datos. Esta carpeta se encuentra en la ubicación definida por el campo Ubicación del archivo SIG del servidor de datos regional de la página Configuración del servidor de datos.

   EJEMPLO# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Importación masiva de organización API

El API de importación masiva de la organización es utilizado por terceros para cargar la estructura organizativa de su centro de contacto (grupos, equipos y personas) en Webex WFO.

El API solo inserta y actualiza grupos, equipos y personas. Nunca se elimina, por lo que es seguro importar un subconjunto de la estructura organizativa. La importación es repetible porque el API modifica sólo los campos que cambian. Es seguro importar el mismo archivo varias veces.

La importación maneja grupos, equipos y personas de la siguiente manera.

> **IMPORTANTE** Si va a cargar un archivo CSV para una importación masiva de organización para grupos o equipos, los encabezados de columna deben coincidir con los campos de solicitud y respuesta correspondientes en las tablas siguientes
> exactamente. No puede reordenar ni omitir ninguna de las columnas, incluso si no son necesarias para cada entrada individual.

Grupos API Protocolo y URI

URI	/API/upload/groups
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

grupos. Un grupo se identifica mediante la columna groupName. Si el valor de groupName coincide con un grupo existente, se utiliza ese grupo. Si groupName es nuevo, se crea un grupo con ese nombre y se activa.

Grupos API Campos de solicitud y respuesta

Nombre	¿Req?	Descripción
identificación	S	El ID del grupo en el ACD. Puede identificar el número ID exportando datos de grupo y visualizándolos en el archivo CSV resultante. **NOTA** : Si el grupo es un grupo nuevo, el ID debe establecerse en 0 (cero) o la importación fallará.
nombre	S	Nombre del grupo. Máx. de caracteres = 60 Valor predeterminado = ninguno
fecha activada	S	La fecha en que se activó el grupo en el formato MM/DD/AAAA. Valor predeterminado = fecha actual
fecha desactivada	S	La fecha en que se desactivó el grupo en el formato MM/DD/AAAA.

Equipos API Protocolo y URI

URI	/API/upload/teams
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

equipos. Un equipo se identifica mediante la columna teamName. Si el valor de teamName coincide con un equipo existente, se utiliza ese equipo. Si el grupo al que pertenece este equipo ha cambiado, esa relación se actualiza. Si teamName es nuevo, se crea un equipo con ese nombre en el grupo especificado y se activa.

Campos API solicitud y respuesta de Teams

Nombre	¿Req?	Descripción
identificación	S	El ID del equipo en el ACD. Puede identificar el número ID exportando datos de equipo y visualizándolos en el archivo CSV resultante. **NOTA** Si el equipo es un equipo nuevo, el ID debe establecerse en 0 (cero) o la importación fallará.
nombre	S	El nombre del equipo. Número máximo de caracteres = 60
fecha activada	S	La fecha en que se activó el grupo en el formato MM/DD/AAAA. Valor predeterminado = fecha actual
fecha desactivada	S	La fecha en que se desactivó el grupo en el formato MM/DD/AAAA.
parentGroupId	S	El nombre del grupo al que pertenece el equipo.
productividadCompilación	S	Indica si las estadísticas del equipo deben incluirse cuando el servicio de captura compile estadísticas de productividad (Verdadero/Falso). Valor predeterminado = verdadero

Personas API Protocolo y URI

URI	/API/upload/persons
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Personas. Una persona se identifica por correo electrónico, adLogin o acdId. Si alguno de estos valores coincide con una persona existente, se utiliza esa persona. Si la pertenencia al equipo, el nombre, la zona horaria, la configuración regional o el estado activo de esa persona ha cambiado, se actualiza en consecuencia. Si se encuentra una persona coincidente, el API nunca borra uno de los tres identificadores

Si ya existe un valor. Por ejemplo, si se encuentra una coincidencia en la dirección de correo electrónico pero el archivo CSV importado no contiene un ACD ID para el usuario, pero ya tenemos uno en la base de datos, el valor existente no se sobrescribe. Si los tres identificadores de persona son nuevos, se crea una nueva persona a la que se le asigna la función de agente predeterminada.

Personas API campos de solicitud y respuesta

Nombre	¿Req?	Descripción
personId	S	El ID de la persona en Webex WFO. Puede identificar el número ID exportando datos personales y visualizándolos en el archivo CSV resultante. Use 0 (cero) si se trata de una persona nueva.
Correo electrónico	S	La dirección de correo electrónico del usuario. Número máximo de caracteres = 254 Valor predeterminado = ninguno
Nombre	S	El nombre del usuario. Número máximo de caracteres = 50 Valor predeterminado = ninguno
apellido	S	El apellido del usuario. Número máximo de caracteres = 50 Valor predeterminado = ninguno
zona horaria	N	La zona horaria del agente. Predeterminado = Zona horaria del cliente Para obtener una lista completa de los nombres de zonas horarias, consulte Importación y Exportación de usuarios. **EJEMPLO** América/Chicago
adLogin	N	El nombre de inicio de sesión Active Directory del usuario. Número máximo de caracteres = 50 Valor predeterminado = ninguno

Nom	¿Req	Descripció
memberGroup	N	El equipo al que pertenece el usuario.
activado	N	La fecha en que se activó al usuario en el formato MM/DD/AAAA. Valor predeterminado = fecha actual
desactivado	N	La fecha en que se desactivó el usuario en el formato MM/DD/AAAA. **NOTA** Para activar un usuario desactivado al importar usuarios, establezca esta fecha en 31/12/2999.
configuración regional	N	El idioma utilizado por el usuario. Default = es
Papeles	N	Los roles asignados al usuario. Varios roles están separados por punto y coma.
Grupos de ámbito	N	Los grupos dentro del ámbito del usuario. Varios grupos son separados por punto y coma.
ScopeTeams	N	Los equipos dentro del alcance del usuario. Varios equipos son separados por punto y coma.
habilitarProgramación	N	Indica si el usuario se puede programar en formato verdadero o falso (WFM solamente). Valor predeterminado = falso
Vistas	N	Las vistas que se asignan al usuario en WFM (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno
mainView	N	La vista principal del usuario en WFM (solo WFM). Valor predeterminado = ninguno
empresaFecha de inicio	N	La fecha en que el usuario comenzó con la empresa en el formato MM/DD/AAAA (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno

Nombre	¿Req?	Descripción
companyEndDate	N	La fecha en que el usuario dejó la empresa en el formato MM/DD/AAAA (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno
departamentoFecha de inicio	N	La fecha en que el usuario comenzó con el departamento en el formato MM/DD/AAAA (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno
employeeId	N	El empleado del usuario ID (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno
rango	N	El rango del usuario dentro del centro de contacto (WFM solamente). Valor predeterminado = ninguno
qmViews	N	Las vistas asignadas al usuario en QM (QM solamente). Valor predeterminado = ninguno
isReconcileOnly	N	Cuando se selecciona, el agente utiliza la grabación de puerta de enlace y todas las llamadas del agente requieren conciliación posterior a la llamada (QM solamente). Valor predeterminado = ninguno
scopetenant	N	Cuando se establece en TRUE, el usuario tiene ámbito sobre todos los grupos, equipos y usuarios. Cuando se establece en FALSE, el ámbito del usuario es el configurado en los campos Equipos de ámbito y Grupos de ámbito (Verdadero/Falso). Valor predeterminado = ninguno
acdId	S	El ID del usuario dentro del ACD. Valor predeterminado = ninguno **NOTA** : Este campo es necesario si activó la casilla de verificación "Habilitar programación para este usuario".
acdServerId	S	El ID del ACD que es la fuente de datos para el usuario.

Nom	¿Req	Descripció
		Valor predeterminado = ninguno **NOTA** : Este campo es necesario si activó la casilla de verificación "Habilitar programación para este usuario".

CSV Ejemplos de archivos

Grupos CSV Ejemplo

```
ID,nombre,fechadeactivada,fecha desactivada
0,Ventas,01/04/2018,01/01/2019
0,Finanzas,01/04/2018,0180182019
```

Ejemplo de Teams CSV

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Ventas, 01/04/2018,01/01/2019,Ventas,Verdadero
0,Ventas de piezas, 01/04/2018,01/01/2019,Ventas,Falso
```

Categorías y frases API

Use este API para trabajar con listas de categorías y frases.

Estos métodos se utilizan para las categorías y frases API:

- Obtener: recupera información de categorías y frases
- POST: crea categorías y frases
- PUT—Actualiza la información de categorías y frases
- Eliminar: elimina la información de categoría y frase

ELIMINAR categorías y frases API

Este método elimina la información de categoría y frase.

Protocolo DELETE y URI

Uris: Frase de categoría	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Método	BORRAR
Permisos	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrar inquilino
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

EJEMPLO

¿Eliminar una categoría: /API/rest/cas/phraselist?ID=13

¿Eliminar una frase: /API/rest/cas/phrase?ID=7

El sistema responde con lo siguiente:

{"eliminado":1}

OBTENER Categorías y Frases API

Este método recupera información de categoría y frase.

Protocolo GET y URI

Uris: Frase de categoría	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Método	OBTENER
Permisos	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrar inquilino
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de respuesta GET

Nombre	Descripción
Categorías	Información detallada sobre las categorías de Analytics.
identificación	Categoría ID.
descripción	Descripción de la categoría.
languageId	Cadena de caracteres que especifica el idioma. **EJEMPLO** US Inglés = en-us

Nom	Descripció
Frases	Información detallada sobre las frases de Analytics.
frase	Frase a buscar.
fonético	Ortografía fonética de la frase a buscar.
sonidosComo	Versiones alternativas de la frase que suenan como la frase de destino.
confianza	Valor de confianza que indica la probabilidad de que el golpe sea correcto.
identificación	ID número de la frase.
categoryId	Categoría ID número para la frase.
estado	Estado de contacto del agente.

POST Categoría y frases API

Este método crea información de categorías y frases.

POST Protocolo y URIs

Uris: Frase de categoría	 /API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Método	POST
Permisos	Admin Análisis de escritorio Administrador de Audio Analytics Lvcsr Analytics Admin Análisis de texto de administración Administrar inquilino
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

POST Campos de respuesta

Nombre	Descripción
categoría	Información detallada sobre las categorías de Analytics.
descripción	Descripción de la categoría.
languageId	Cadena de caracteres que especifica el idioma. **EJEMPLO** US Inglés = en-us

PUT Categorías y frases API

Este método actualiza la información de categorías y frases.

PUT Protocolo y URIs

Uris: Frase de categoría	/API/rest/cas/phraselist /API/rest/cas/phrase
Método	PUT
Permisos	Admin Desktop Analytics Admin Audio Analytics Admin LVSCR Analytics Admin Text Analytics Administrar inquilino
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

PUT Campos de respuesta

Nombre	Descripción
Categorías	Información detallada sobre las categorías de Analytics.

Nom	Descripció
identificación	Categoría ID.
descripción	Descripción de la categoría.
languageId	Cadena de caracteres que especifica el idioma. **EJEMPLO** US Inglés = en-us
Frases	Información detallada sobre las frases de Analytics.
frase	Frase a buscar.
fonético	Ortografía fonética de la frase a buscar.
sonidosComo	Versiones alternativas de la frase que suenan como la frase de destino.
confianza	Valor de confianza que indica la probabilidad de que el golpe sea correcto.
identificación	ID número de la frase.
categoryId	Categoría ID número para la frase.
estado	Estado de contacto del agente.

Ejemplo de archivo JSON GET/POST/PUT

A continuación se muestra un ejemplo de un archivo de respuestas JSON con formato para recuperar, crear y actualizar categorías y frases:

```
{
        "categorías": [{
                "ID": número, "category":
                cadena, "description":
                cadena, "languageId": "en-
                us"
            },
            ....
        ],
        "frases": [{
```

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


                },
                ...
            ],
            "confianza": número
}
```

Dispositivo de contacto API

Utilice el dispositivo de contacto API para recuperar una lista de dispositivos.

Dispositivo de contacto API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/contactDevice
Método	OBTENER
Permisos	Administrar QM

Parámetros

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
includeUnconfiguredDevices	N	Booleano	Cuando se establece en true, se incluyen los dispositivos no configurados. Valor predeterminado = falso Valores aceptados. ▪ verdadero ▪ falso
itemsPerPage	N	Número	El número de elementos que aparecen por página.
sortColumn	N	Mensaje de texto	personId
sortDirection	N		Opciones ▪ ascendente ▪ descendente

Dispositivo de contacto API Ejemplos de archivos JSON

Ejemplo de archivo de respuestas

```
[{
```

```
        "ID": 1,
        "nombre": "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,
                "extensión": "8013", "partición":
                "Partición de ruta"
            }
        ]
    }
```

Dispositivo de contacto masivo API

Use el dispositivo de contacto API masivo para agregar dispositivos de forma masiva.

Protocolo API masivo de dispositivos de contacto y URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Método	POST
Permisos	Administrar QM

Consulte Dispositivo de contacto API para obtener más información.

Dispositivos de contacto BULK API Ejemplos de archivos JSON

Ejemplo de archivo de respuestas


```
{
    "añadir": [
        {
            "configured": true,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},

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

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

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

Contacto API

El Contacto API permite a los usuarios buscar contactos específicos, luego vincularlos a Webex WFO reproducirlos en el Media Player.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Método	OBTENER
Permisos	Buscar contactos
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetros	ID = identificador de un contacto existente. Este recurso URI localiza un contacto específico ID. Si el {ID} no existe, la respuesta devuelve un código de error en lugar de una lista vacía. beginTime = <marca de tiempo de inicio para los contactos>

Campos de solicitud

Nota Si se utiliza el parámetro beginTime, también se debe utilizar el parámetro endTime en la consulta URI.

Parámetro	Descripción
agente	El ID del usuario. El valor aceptado es un número entero ID. El parámetro ("agente") distingue entre mayúsculas y minúsculas y debe estar todo en minúsculas. Si un usuario utiliza el parámetro con una A mayúscula, devuelve todos los agentes. OPCIONAL
Ani	La identificación automática del número (ANI) de una llamada. En otras palabras, ANI identifica el número de la parte que llama. El valor aceptado es una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?).

Parámetro	Descripció
	Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. **EJEMPLO** `contacto?ani=1234&ani=4567` Cuando se proporcionan varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR (es decir, en el ejemplo anterior se buscan contactos con ani=1234 OR ani=4567). OPCIONAL.
assocCallId	El contacto asociado ID que une contactos basados en un cliente experiencia. OPCIONAL.
inicioFecha de inicio	Devolver solo los registros que comiencen en la fecha especificada o después de esa fecha. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Si no se especifica ningún intervalo y no se especifica beginDate, el valor predeterminado es 60 días antes de hoy.
Hora de inicio	Se usa con beginDate para devolver registros que comienzan en o después de la fecha y hora especificadas. FORMATO: `HH: MM`.
callId	Un ID de contacto de una integración de terceros. El valor aceptado es string. OPCIONAL.
puedeEvaluar	Indica si el usuario puede evaluar este contacto. El valor aceptado es verdadero. True devuelve el contacto, si el usuario puede evaluar este contacto cuando inicia sesión en Webex WFO. OPCIONAL. Si no incluye este parámetro, la consulta no filtra los contactos. VALOR: True, si el contacto puede ser evaluado por el usuario que ha iniciado sesión.
fechaEvaluatedEnd	Fecha de finalización del intervalo de contactos filtrados que se evaluaron. FORMATO: `AAAA-MM-DD.`
fechaEvaluatedStart	Fecha de inicio del intervalo de contactos filtrados que se evaluaron. FORMATO: `AAAA-MM-DD.`
DNIS	El servidor de identificación de números marcados (DNIS) para la llamada. En otras palabras, el número llamado. El valor aceptado es una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando

Parámetro	Descripció
	proporciona varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR. OPCIONAL.
endDate	Devolver solo los registros que comiencen antes de la fecha especificada. FORMATO: `AAAA-MM-DD`. Si no se especifica ningún intervalo y no se especifica endDate, el valor predeterminado es hoy.
Hora de finalización especificada.	Se usa con endDate para devolver registros que comienzan antes de la fecha FORMATO: `HH:MM`.
excluir	Devuelve un identificador uniforme de recursos (URI) para el valor especificado. Haga clic en URI para ver los datos asociados con el valor especificado. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento: devuelve un URI que señala los datos del evento. ▪ metadatos: devuelve un URI que apunta a los metadatos. ▪ metadata.key1: devuelve un URI que apunta al atributo key1 dentro del objeto de metadatos.
expandir	Devuelve todos los datos asociados con el valor especificado en lugar de un URI. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento: expande todos los eventos para incluir todos los datos de eventos, no solo el URI. ▪ metadatos: expande todos los metadatos, no solo el URI. ▪ metadata.key1: solo expande el atributo key1 dentro del objeto de metadatos.
Nombre	El nombre del agente. Los valores aceptados son cadenas con cualquier número de caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). OPCIONAL.
grupo	El ID de un grupo. El valor aceptado es el entero ID. OPCIONAL.
hasGrabación VALORES:	Devolver solo los contactos asociados con una grabación. OPCIONAL. ▪ verdadero ▪ falso

Parámetro	Descripció
	Si no incluye este parámetro, la consulta no filtra los contactos por grabaciones.
Hr	Si la evaluación del contacto ha sido marcada para recursos humanos (hr). OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadero ▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (falso)
En curso	Si la evaluación del contacto está en curso. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadero ▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (falso)
apellido	El apellido del agente. Los valores aceptados son cadenas con cualquier número de caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando proporciona varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR. OPCIONAL.
límite	Un parámetro de URL que se puede usar para aumentar el total de resultados y obtener conjuntos de resultados más grandes. OPCIONAL. **IMPORTANTE** El uso de este parámetro puede afectar negativamente al rendimiento. Cisco recomienda 100 o menos.
línea	La extensión de la llamada (desde la perspectiva del agente que está grabando la llamada). El valor aceptado es una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando proporciona varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores

Parámetro	Descripció
	Valores con OR. OPCIONAL.
metadatos	El campo de metadatos. OPCIONAL. VALORES: ▪ <clave>~<operador>~<valor> Donde <clave> es el nombre del campo de metadatos configurado en el Administrador de supervisión y grabación y debe coincidir exactamente con el nombre de metadatos configurado. El <operador> es uno de los siguientes: ▪ Iguales ▪ comienzacon: ▪ finalizaCon ▪ Contiene El <valor> puede incluir una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando se proporcionan varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR. Si no especifica un valor, la consulta devuelve todos los contactos que tienen metadatos para la clave especificada.
necesidadesAprobación	Si la evaluación del contacto necesita aprobación. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadero ▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (falso)
número	Cualquier número utilizado en el contacto (ANI o DNIS). El valor aceptado es una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando proporciona varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR. OPCIONAL.

Parámetro	Descripció
Número de teléfono	Cualquier número utilizado en el contacto (ANI, DNIS o Línea). Los aceptados value es una cadena con caracteres comodín asterisco (*) o signo de interrogación (?). Este parámetro puede aparecer cero o una vez en una sola consulta. OPCIONAL.
gama	Un parámetro de encabezado que le permite desplazarse por los resultados. Donde, "items=<1-200>". OPCIONAL. **PROCEDIMIENTO RECOMENDADO** El parámetro range se puede utilizar junto con el parámetro limit consult, lo que aumenta la Resultados totales.
Anotó	Si el contacto ha sido puntuado. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadero ▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (falso)
searchStats	Devuelve el número total de registros disponibles que coinciden como "recuento". Donde los valores aceptados son: ▪ verdadero ▪ false OPCIONAL .
silencioDuración	Devolver solo los contactos donde la duración (en milisegundos) de grabada El silencio es igual o mayor que el valor especificado. **EJEMPLO** silenceDuration=5000 devuelve contactos donde hay una o más instancias de silencio grabado igual o mayor Que 5 segundos. OPCIONAL.
silencioEventos	Devolver solo los contactos cuyo número de eventos de silencio sea igual o

Parámetro	Descripció
	Mayor que el valor especificado. **EJEMPLO** silenceEvents=5 devuelve contactos donde hay 5 o más eventos de silencio. OPCIONAL
Etiquetado	Si el contacto fue etiquetado. Los valores booleanos aceptados son: ▪ verdadero ▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (false) OPCIONAL.
talkOverDuration conversación grabada	Devolver solo los contactos en los que la duración (en milisegundos) de la Los eventos Over son iguales o mayores que el valor especificado. **EJEMPLO** talkOverDuration=5000 devuelve contactos donde hay una o más instancias de conversación grabada sobre eventos iguales a o Más de 5 segundos. OPCIONAL.
talkOverEvents	Devolver solo los contactos en los que el número de eventos de conversación sea igual a o Mayor que el valor especificado. **EJEMPLO** talkOverEvents=5 devuelve contactos en los que hay 5 o más eventos de conversación. OPCIONAL.
equipo	El ID de un equipo. El valor aceptado es el entero ID. OPCIONAL.
adiestramiento	Si la evaluación del contacto se ha marcado para capacitación. OPCIONAL. VALORES: ▪ verdadero

Parámetro	Descripció
	▪ falso ▪ 1 (verdadero) ▪ 0 (falso)
tipo	El tipo de contacto. El parámetro type filtra los contactos en función de los estados de carga. OPCIONAL. VALORES: ▪ calidad ▪ archivo Si no incluye este parámetro, la consulta no filtra por estados de carga. **NOTA** : La función de usuario de archivo sólo tiene ámbito global cuando se especifica el tipo de archivo.

Realización de una búsqueda combinada

La siguiente solicitud devuelve una lista de todos los contactos registrados con fines de calidad a partir del 01/01/2018 (GMT).

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

Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos

La siguiente solicitud devuelve una lista de todos los contactos con los metadatos llamada teléfono.

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

A continuación se devuelve una lista de todos los contactos con los metadatos denominada customerNo.

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

Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos con un valor específico

La siguiente solicitud devuelve una lista de todos los contactos con el valor de metadatos 555-1234.

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

Realización de eventos de búsqueda de silencio

La siguiente solicitud devuelve una lista de contactos que contienen dos o más eventos de silencio de 10 segundos o más.

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

Ejemplo de archivo JSON


```
{
    "hr" : false, "dnis" :
    "2111",
    "callDuration" : 15000,
    "ani" : "1581",
    "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
    {
        "nombre" : "form1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
    },
    "equipo" : {
        "nombre" : "equipo1",
        "$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0.4"
    },
    "qualityReason" : {
        "text" : "First Call of Day", "reasonId" : 1,
        "clave" : "rec_reason_what_first"
    },
    "agente" : {
        "lastName" : "Bunkowske",
        "username" : "bunkowm",
        "$ref" : "/API/rest/recording/person/1", "firstName" :
        "Mark",
        "displayId" : "0.1"
    },
    "evaluation" : {
        "stateId" : 1,
        "puntuación" : 90,
        "$ref" : "/API/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "entrenamiento" : falso,
    "ID" : 1,
    "startTime" : 1239308710000,
```

"tz" : "América/Chicago",
"recordingUrl" : /API/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
"archiveWF" : {
"$ref" : "/API/rest/recording/workflow/265"
},
"grupo" : {
"nombre" : "grupo1",
"$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"
}
}

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true

{
"avgCallDuration": "7300",
"avgScore": nulo,
"contar": "689"
}

Contacto Búsqueda básica API

La búsqueda básica de contactos API devuelve detalles sobre una llamada en curso o completada más recientemente. La información devuelta consiste en el contacto más reciente que coincide con los parámetros de la búsqueda. Es posible que el contacto más reciente esté actualmente en curso.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/contactBasicSearch
Método	OBTENER
Permisos	Buscar contactos
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
Ani	N	Cuerda	Número de llamada del contacto.
DNIS	N	Cuerda	Número llamado del contacto. Número de teléfono del agente.
Nombre	N	Cuerda	Nombre del agente.
apellido	N	Cuerda	Apellido del agente.
línea	N	Cuerda	La extensión de la convocatoria (desde la perspectiva de del agente que está grabando la llamada). Los El valor aceptado es una cadena con asterisco (*) o caracteres comodín con signo de interrogación (?).

Nombre	¿Req?	Tipo	Descripción
			Este parámetro puede aparecer cero o más veces en una sola consulta. Cuando se proporcionan varios valores para un parámetro, la consulta combina estos valores con OR. OPCIONAL.
nombre de usuario	N	Cuerda	Dirección de correo electrónico del agente de la tabla Persona.

Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
identificación	Base de datos CCR ID del contacto.
assocCallId	Contacto asociado ID de contacto.
callDuration	Duración de la llamada.
Url de grabación	URL del vínculo de reproducción del contacto.
isComplete	Indica si se trata de una llamada completada o si la llamada está en curso. true = llamada completada False = llamada en curso
Hora de inicio	Marca de hora en que comenzó la llamada, en GMT.
agente	Información detallada del agente.
$ref	Referencia URL al recurso de persona
displayId	Mostrar ID del agente.
apellido	Apellido del agente
Nombre	Nombre del agente.
Nombre de usuario	Dirección de correo electrónico del agente.

Si no hay contactos que cumplan los parámetros indicados (por ejemplo, el agente proporcionado nunca ha contestado una llamada o no está dentro del alcance), el sistema devuelve una respuesta 404 No encontrada. Para los contactos no asociados a un agente (por ejemplo, contactos registrados de puerta de enlace), el atributo "agente" será nulo.

Ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de una respuesta JSON con formato.


```
{
    "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",
            "nombre de usuario" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Monitoreo de contactos API

El API de supervisión de contactos permite a los usuarios ver el número total de contactos creados en los últimos 15 minutos desde el momento en que el administrador llama a este API.

Todos los contactos se capturan en la base de datos y se muestran con este API. Sin embargo, el número de contactos que se muestran con este API puede diferir con el número de contactos que se muestra en la tabla de contactos. Por ejemplo, dependiendo de cómo establezca la configuración global, el parámetro Duración de llamada determina el número de contactos que se muestran en la interfaz de usuario. El número de contactos que se muestra en la interfaz de usuario es menor o igual al número total de contactos que se muestran con este API.

NOTA Este API no cuenta las grabaciones raíz hasta que se concilian.

PROTOCOLO Y URI

URI	/API/rest/monitoring/contacts/lite
Método	OBTENER
Permisos	Administrar permisos de inquilino
Tipo de contenido	aplicación/JSON

CAMPOS DE RESPUESTA

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Contactos	Una llamada entre un agente y un cliente.

Campo	Descripción
total	Número de contactos creados en los últimos 15 minutos.
totalWithAudio	Número de contactos que se crearon en los últimos 15 minutos que tienen grabaciones de audio cargadas.
totalConVideo	Número de contactos que se crearon en los últimos 15 minutos que tienen grabaciones de pantalla cargadas.

EJEMPLO DE RESPUESTA JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

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

Búsqueda de metadatos personalizados API

Utilice el API de búsqueda de metadatos personalizados para localizar todos los contactos con un valor de metadatos personalizados específico.

> **NOTA** : Para buscar en los contactos un valor de metainformación estándar o para buscar contactos con parámetros adicionales que este API no admite, use el Contacto API.

PROTOCOLO Y URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Método	OBTENER
Permisos	Ver contactos

CAMPOS DE SOLICITUD

Nombre	¿Obligatorio?	Tipo	Descripción
clave de metadatos	S	Cuerda	La clave de metadatos utilizada para el buscar.
metadataValue	S	Cuerda	El valor de metadatos para el que están buscando.
límite	N	Número	El número máximo de contactos Identificaciones para devolver. De forma predeterminada, esto es 1,000. El valor máximo es 100,000.
compensar	N	Número	Un valor para buscar identificadores de contacto que son menores que la compensación. Éste El campo se utiliza para paginar

como el

los ID de contacto devueltos se ordenan en

Nombre	¿Obligatorio?	Tipo	Descripción
			orden descendente. Consulte Campos de respuesta para obtener más información.

CAMPOS DE RESPUESTA

Campo	Descripción
paginación	Un JSON para paginación. Este campo contiene lo siguiente: Campos: ▪ siguiente: El API llamar para obtener el siguiente lote de datos es que hay más. Si no hay más datos, esta cadena está vacía. ▪ total: el número de ID de contacto que coinciden con el par clave/valor de metadatos que ha buscado.
datos	Una lista JSON de ID de contacto.

EJEMPLO DE RESPUESTA JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


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

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Formulario de evaluación API

Utilice este API para solicitar información del formulario de evaluación QM.

Protocolo y URI

URL	/API/rest/recording/evalform
Método	OBTENER
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	Formulario de evaluación ID.
nombre	Nombre del formulario de evaluación.
descripción	Descripción del formulario de evaluación.
creador	Creador de formularios de evaluación.
Creado	Hora en que se creó el formulario de evaluación en milisegundos de época
de UNIX. manualPonderación	Indica si la ponderación manual se aplica a las preguntas de la evaluación forma.
createdTZ	Zona horaria en la que se creó el formulario de evaluación.
actualizador	Indicador actualizador.
Actualizado	Indicador de tiempo de la última actualización del formulario de evaluación, en formato de época UNIX.

Nombre	Descripción
updatedTz	Zona horaria en la que se actualizó el formulario de evaluación.
estado	Estado del formulario de evaluación.
defaultForm	Indica si el formulario de evaluación muestra valores de respuesta
predeterminados. aprobaciónRequerido	Indica si se deben aprobar cambios en el formulario de
evaluación. bandRangos	Información detallada sobre los rangos de bandas del formulario de evaluación.
banda	Número de banda del formulario de evaluación.
empezar	Inicio de la banda de formulario de evaluación.
fin	Finalización de la banda del formulario de evaluación.
scoreType	Información detallada de la puntuación del formulario de evaluación.
identificación	Puntuación ID.
nombre	Nombre del tipo de partitura. **EJEMPLO** Porcentaje
Secciones	Información detallada sobre las secciones del formulario de evaluación.
identificación	Formulario de evaluación sección ID.
nombre	Nombre de la sección del formulario de evaluación.
orden	Orden en que aparece la sección en el formulario de evaluación.
peso	Factor de peso de sección del formulario de evaluación.
startColor	Color inicial de la sección del formulario de evaluación.
endColor	Color final de la sección del formulario de evaluación.
Preguntas	Información detallada sobre la pregunta del formulario de evaluación.
identificación	Pregunta ID.
Mensaje de texto	Texto de la pregunta.

Nombre	Descripción
orden	Orden en que aparece la pregunta en la sección.
peso	Peso aplicado a la pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
Opciones	Información detallada sobre las opciones de preguntas.
identificación	Opción ID
tipo	Tipo de pregunta. **EJEMPLO** KPI y aditivo
etiqueta	Indica si se muestra la etiqueta de la pregunta.
isDefault	Indica si se trata de una pregunta por defecto.
kpiPrioridad	Indica si se trata de una pregunta prioritaria para determinar la puntuación de KPI.
orden	Orden en que aparece la pregunta.
Puntos	Número de puntos para la pregunta.

Ejemplo de archivo JSON

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.


```
[
        {
                "ID": número, "nombre":
                cadena,
                "description": cadena,
                "creador": cadena,
                "created": milisegundos de época,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "actualizado": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "America\/Chicago",
            "status": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                "banda": 1,
                "begin": 0,
                "fin": 40
            }, {
                "banda": 2,
                "begin": 40,
                "fin": 60
            }, {
                "banda": 3,
                "begin": 60,
                "fin": 100
            }
        ],
        "scoreType": {
            "ID": 1,
            "nombre": "porcentaje"
    },
            "secciones": [{
                "ID": 1,
                "nombre": "sección1",
                "pedido": 0,
                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                "endColor": "#000000",
                "questions": [{
                    "ID": 1,
                    "texto": "cómo fue el servicio",
```

```
                    "pedido": 0,
                    "peso": 0.5,
                    "descripción": "",
                    "options": [{
                              "ID": 1,
                              "tipo": "KPI",
                              "label": "Y",
                              "isDefault": true,
                              "kpiPriority": 0,
                              "pedido": 0,
                              "puntos": 100
                    }, {
                              "ID": 2,
                              "tipo": "ADITIVO",
                              "label": "N", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "pedido": 1,
                              "puntos": 0

                    }, {      "ID": 3,
                              "tipo": "NO APLICABLE",
                              "label": "N\/A", "isDefault": false,
                              "kpiPriority": 0,
                              "orden": 2,
                              "puntos": 0



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

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

Formulario de evaluación ID API

Utilice este API para solicitar información sobre un formulario de evaluación QM específico.

Protocolo y URI

URL	/API/rest/recording/evalform/<ID>
Método	OBTENER
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	Formulario de evaluación ID.
nombre	Nombre del formulario de evaluación.
descripción	Descripción del formulario de evaluación.
creador	Creador de formularios de evaluación.
Creado	Hora en que se creó el formulario de evaluación en milisegundos de época
de UNIX. manualPonderación	Indica si la ponderación manual se aplica a las preguntas de la evaluación forma.
createdTZ	Zona horaria en la que se creó el formulario de evaluación.
actualizador	Indicador actualizador.
Actualizado	Indicador de tiempo de la última actualización del formulario de evaluación, en formato de época UNIX.

Nombre	Descripción
updatedTz	Zona horaria en la que se actualizó el formulario de evaluación.
estado	Estado del formulario de evaluación.
defaultForm	Indica si el formulario de evaluación muestra valores de respuesta
predeterminados. aprobaciónRequerido	Indica si se deben aprobar cambios en el formulario de
evaluación. bandRangos	Información detallada sobre los rangos de bandas del formulario de evaluación.
banda	Número de banda del formulario de evaluación.
empezar	Inicio de la banda de formulario de evaluación.
fin	Finalización de la banda del formulario de evaluación.
scoreType	Información detallada de la puntuación del formulario de evaluación.
identificación	Puntuación ID.
nombre	Nombre del tipo de partitura. **EJEMPLO** Porcentaje
Secciones	Información detallada sobre las secciones del formulario de evaluación.
identificación	Formulario de evaluación sección ID.
nombre	Nombre de la sección del formulario de evaluación.
orden	Orden en que aparece la sección en el formulario de evaluación.
peso	Factor de peso de sección del formulario de evaluación.
startColor	Color inicial de la sección del formulario de evaluación.
endColor	Color final de la sección del formulario de evaluación.
Preguntas	Información detallada sobre la pregunta del formulario de evaluación.
identificación	Pregunta ID.
Mensaje de texto	Texto de la pregunta.

Nombre	Descripción
orden	Orden en que aparece la pregunta en la sección.
peso	Peso aplicado a la pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
Opciones	Información detallada sobre las opciones de preguntas.
identificación	Opción ID
tipo	Tipo de pregunta. **EJEMPLO** KPI y aditivo
etiqueta	Indica si se muestra la etiqueta de la pregunta.
isDefault	Indica si se trata de una pregunta por defecto.
kpiPrioridad	Indica si se trata de una pregunta prioritaria para determinar la puntuación de KPI.
orden	Orden en que aparece la pregunta.
Puntos	Número de puntos para la pregunta.

Ejemplo de archivo JSON

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.


```
[
        {
                "ID": número, "nombre":
                cadena,
                "description": cadena,
                "creador": cadena,
                "created": milisegundos de época,
                "manualWeighting": Boolean,
                "createdTz": "America\/Chicago",
                "updater": "2",
                "actualizado": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "America\/Chicago",
                "status": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "banda": 1,
                        "begin": 0,
                        "fin": 40
                }, {
                        "banda": 2,
                        "begin": 40,
                        "fin": 60
                }, {
                        "banda": 3,
                        "begin": 60,
                        "fin": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "ID": 1,
                "nombre": "porcentaje"
        },
                "secciones": [{
                                "ID": 1,
                                "nombre": "sección1",
                                "pedido": 0,
                                "weight": 1.0, "startColor": "#ffffff",
                                "endColor": "#000000",
                                "questions": [{
                                        "ID": 1,
                                        "texto": "cómo fue el servicio",
```

```
                "pedido": 0,
                "peso": 0.5,
                "descripción": "",
                "options": [{
                        "ID": 1,
                        "tipo": "KPI",
                        "label": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "pedido": 0,
                        "puntos": 100
                }, {
                        "ID": 2,
                        "tipo": "ADITIVO",
                        "label": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "pedido": 1,
                        "puntos": 0

                }, {    "ID": 3,
                        "tipo": "NO APLICABLE",
                        "label": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "orden": 2,
                        "puntos": 0



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

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

Exportar API

Este API expone extremos similares a REST para realizar exportaciones. Le permite recuperar datos de modelos back-end en formato CSV.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/fileexport/<importType> Donde <importType> es uno de los tipos de importación predefinidos. **EJEMPLO** Ejemplos de importTypes son personas , grupos y equipos.
Método	OBTENER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	Si se establece, devuelve agentes asociados a este ACD ID.
basicInfo	N	Booleano	Cuando se establece en True, devuelve solo información básica del agente, incluidos ID, nombre, apellido y número de empleado.

De forma predeterminada (es decir, sin parámetros establecidos) se devuelven todos los agentes, independientemente del estado de activación.

NOTA Todas las variantes aplican reglas de vista. Sólo se devuelven agentes visibles para la persona que llama.

Campos de respuesta

La salida de JSON incluye campos definidos en las siguientes tablas.

Los campos para personas se definen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Identificador de usuario	El ID del usuario en Webex WFO.
Correo electrónico	La dirección de correo electrónico del usuario.
Nombre	El nombre del usuario.
Apellidos	El apellido del usuario.
Mostrar zona horaria	La zona horaria de visualización del usuario.
Conectar	El inicio de sesión del usuario ID.
Empleado ID	El empleado del usuario ID.
Equipo	El equipo asignado del
usuario. Es sólo conciliar	
Activado	La fecha en que se activó el usuario.
Desactivado	La fecha en que se desactivó el usuario.
Locale (Configuracion_Regional)	El idioma utilizado por el usuario.
Papeles	Los roles asignados al usuario.
Alcance completo	Cuando se establece en TRUE, el usuario tiene ámbito sobre todos los grupos, equipos y usuarios. Cuando se establece en FALSE, el ámbito del usuario es el configurado en los campos Equipos de ámbito y Grupos de ámbito.
Grupos de ámbito	Los grupos dentro del ámbito del usuario.
Equipos de alcance	Los equipos dentro del alcance del usuario.
QM Vistas	Las vistas asignadas al usuario en QM.
ID de ACD	El ID del usuario dentro del ACD.
ACD Servidor ID	El ID del ACD que es la fuente de datos para el usuario.
Habilitar programación	Indica si se puede programar el usuario. Verdadero/Falso

Campo	Descripción
Vistas	Las vistas que se asignan al usuario en WFM.
Vista principal	La vista principal del usuario en WFM.
Mapeos de habilidades	Las asignaciones de habilidades asignadas a
este usuario. Fecha de inicio de la empresa	La fecha en que el usuario
comenzó con la empresa. Fecha de inicio del departamento	La fecha en que
el usuario comenzó con el departamento. Rango	El rango del usuario
dentro del centro de contacto.	
Fecha de finalización de la empresa	La fecha en que el usuario dejó la empresa.
Perfil de condiciones de trabajo	El perfil de condición de trabajo asignado a este
usuario. Programar perfil de lanzamiento	El perfil de liberación de
programación asignado a este usuario. Zona horaria de programación	La zona
horaria utilizada para programar el agente.	
Grupo de personal máximo	El grupo de personal máximo al que está asignado el usuario.

Los campos para los grupos se definen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Grupo ID	El ID del grupo en el ACD.
Nombre	Nombre del grupo.
Fecha de activación	La fecha en que se activó el grupo.
Fecha de desactivación	La fecha en que se desactivó el grupo.

Los campos para los equipos se definen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
ID del equipo	El ID del equipo en el ACD.
Nombre	Nombre del grupo.

Campo	Descripción
Fecha de activación	La fecha en que se activó el grupo.
Fecha de desactivación	La fecha en que se desactivó el grupo.
Grupo de padres ID	El grupo al que pertenece el equipo.
Compilación de productividad	(Falso/Verdadero) Indica si las estadísticas del equipo deben incluirse cuando el El servicio de captura compila estadísticas de productividad.

CSV Ejemplo de salida de archivo

El siguiente es un ejemplo del archivo CSV exportado que contiene los datos solicitados. Los encabezados del archivo CSV se localizan para que coincidan con la configuración regional seleccionada por el usuario.

Equipo ID, Nombre,Fecha de activación, Fecha de

desactivación 3,Equipo exportado

1,8/17/2016,31/12/2999

5, equipo exportado 2,8/17/206,12/31/2999

Importación de texto genérico API

La importación de texto genérico API proporciona la capacidad de importar datos desde una fuente basada en texto.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Método	POST, PUT
Permisos	Inquilino administrador
Tipo de contenido	JSON

Campos de solicitud JSON

El archivo JSON incluye los campos definidos en la tabla siguiente.

> **NOTA** Las columnas de la solicitud se pueden mostrar en cualquier orden. Se requieren encabezados de columna para cada columna que elija usar.

Campo	Subcampo	¿Req?	Descripción
archivo	receptor	N	Lista de cadenas que designan los destinatarios. Delimitado por tuberías.
archivo	remitente	N	Una cadena que designa al remitente. No es necesario que sea una dirección de correo electrónico.
archivo		S	Una matriz de registros, uno para cada contacto que se va a importar.
archivo	identificación	N	Un identificador del origen asociado al contacto. Este no es el CCR ID. El contacto no se importará si el ID ya se ha utilizado para un contacto anterior.
archivo	metadatos	N	Cualquier metainformación asociada al contacto. Los nombres deben coincidir con los campos de metadatos definidos.

Campo	Subcampo	¿Req?	Descripción
tipo de texto		S	Identifica el origen del texto. El valor debe ser uno de los siguientes: ▪ Correo electrónico ▪ chat ▪ sitio web ▪ Otro
archivo	Hora	S	Especifica la hora de inicio asociada al contacto. El formato es tiempo de época de UNIX en milisegundos.
archivo	Mensaje de texto	S	Cuerpo del contacto que contiene la conversación.
evalForm	ID nom bre	N	El formulario de evaluación asignado a los contactos si se determina que el contacto está marcado por su calidad. Puede proporcionar un ID o un nombre. Si no se proporciona un ID, el API busca el formulario de evaluación por nombre.
archivo	nombre de usuario	S	El inicio de sesión del usuario asociado al contacto.
archivo	Asunto	N	El sujeto asociado al contacto.
archivo	Referencias	N	Por lo general, se usa en correos electrónicos para rastrear discusiones encadenadas. Delimitado por tuberías.

Ejemplo de archivo JSON


```
{
        "textType": "email|chat|Twitter|website|other", "evalForm": {
                "ID": 5,
                "name": "nombre de evalForm. La carga funcionará solo con el nombre o solo con ID. Solo se puede asignar un evalForm".
        },
        "registros": [
                {
```

"tiempo": 1439993633000,

"username": "El nombre de usuario del agente. Se utiliza para identificar al agente al que se atribuye este contacto",

"remitente": "El remitente del correo electrónico o texto, generalmente una dirección de correo electrónico. Sin embargo, tomará cualquier cuerda",

"receptor": [

"receptor 1",

"Receptor 2"

],

"text": "Este es el cuerpo del texto y la parte que se buscará por resultados",

"subject": "Este es el asunto del correo electrónico o texto" "metadatos": {

"campo1" : "valor1",

"campo2" : "valor2"

},

"referencias": [

"referencia 1",

"Referencia 2"

],

"ID" : "Un identificador para el texto; sólo se refiere a: correos electrónicos"

}

]

}

Importación de texto genérico con varios archivos API

La importación de texto genérico con varios archivos API proporciona la capacidad de importar datos de una fuente basada en texto con contactos y contenidos en archivos separados. Este API puede ser utilizado de forma independiente o por el servicio de servidor de datos.

> **NOTA** Al importar datos de texto usando un Webex WFO API, el texto debe estar codificado UTF-8. Esto permite la inclusión de caracteres especiales que no están disponibles con la codificación ASCII.

Protocolo y URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud

Los archivos CSV y JSON incluyen campos definidos en la siguiente tabla.

> **NOTA** Si está utilizando el servidor de datos para cargar archivos, el nombre del archivo CSV o JSON debe ser TEXTCONTACT.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
evalForm	N	Cuerda	Nombre del formulario de evaluación. El formulario de evaluación asignado a un contacto si el contacto está marcado como de calidad.
Nombre	S	Cuerda	Nombre del archivo de texto que contiene la conversación.
identificación	N	Cuerda	Un identificador del origen asociado al contacto. Este no es el CCR ID. El contacto no es

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			importado si el ID ya se ha utilizado para un contacto anterior.
metadatos	N	Cuerda	Metadatos asociados al contacto. Los nombres de los metadatos deben coincidir con los campos de metadatos definidos.
receptor	N	Cuerda	Lista de destinatarios. Cada destinatario está delimitado por un símbolo de barra vertical (|).
Referencias	N	Cuerda	Texto utilizado en los correos electrónicos para realizar un seguimiento de las discusiones encadenadas. Delimitado por tuberías (si el archivo está en formato CSV) o en una matriz JSON (si el archivo está en formato JSON).
remitente	N	Cuerda	Nombre del remitente. Esto puede ser, pero no tiene por qué ser, una dirección de correo electrónico.
Asunto	N	Cuerda	Asunto asociado al contacto.
tipo de texto	S	Cuerda	Fuente del texto. Valores válidos: ▪ chat ▪ Correo electrónico ▪ facebook (en inglés) ▪ Otro ▪ sitio web
Hora	S	Hora	Hora de inicio asociada al contacto. Formato = Tiempo de época de Unix en milisegundos.
nombre de usuario	S	Cuerda	Inicio de sesión del usuario asociado al contacto.

Formatos admitidos

Una carga multiparte consta de uno o más archivos de datos de contacto y uno o más archivos de contenido.

Archivo	Formatos admitidos
Datos de contacto: contiene	CSV, JSON

Archivo	Formatos admitidos
Información de contacto	
Contenido: contiene partes de texto de un contacto	TXT

También puede cargar un archivo ZIP que contenga archivos en todos los formatos anteriores. Cuando se descomprime, el contenido del archivo se trata como si estuviera incluido en una solicitud estándar de varias partes. Consulte para obtener más información.

Los archivos IMPORTANT# CSV y JSON solo se pueden usar para datos de contacto, y los archivos ZIP solo se pueden usar para comprimir los archivos para una carga de varias partes. Los archivos de contenido no pueden usar los archivos CSV, JSON o ZIP
Formatos.

Lote CSV Ejemplo de archivo

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, mi cuenta, 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,cerrar mi cuenta, accNum=676,ref1,2 chat,
chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, pregunta de facturación, accNum=900,,

Ejemplo de archivo ZIP

Puede manejar un archivo ZIP de manera diferente a un archivo CSV o JSON, ya que un archivo ZIP es una colección de archivos que se procesan como si fueran archivos individuales dentro de la solicitud de varias partes. Recuerde estos puntos cuando utilice un archivo ZIP:

- El nombre del archivo ZIP es la clave a la que se debe hacer referencia en CSV/JSON.
- Cualquier estructura de carpetas en el archivo ZIP se acopla y se ignora.

Por ejemplo, una solicitud de varias partes tiene este aspecto.

textcontacts.zip

textcontacts.CSV (contiene 2 filas, para email1 y chat1) email1.txt

chat1.txt

Esta solicitud multiparte se procesa como si los archivos estuvieran todos en el archivo ZIP o todos individualmente en la solicitud multiparte.

Ejemplo de archivo JSON

Cuerpo JSON


```
[
        {
                "textType": "email", "time":
                1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "nombre de archivo": "email1.txt",
                "asunto": "Este es el asunto del correo electrónico o texto",
        },
        {
                "textType": "chat",
                "evalForm": {
                        "ID": 5,
                        "name": "nombre de evalForm. La carga funcionará solo con
nombre o solo ID. Solo se puede asignar un evalForm".
                },
                "tiempo": 1439993633000,
                "username": "john.smith@acme.com",
                "sender": "mysender",
                "nombre de archivo": "chat1.txt",
                "asunto": "Este es el asunto del correo electrónico o texto" "receptor": [
                        "receptor 1",
                          "Receptor 2"
                ],
                "metadatos": {
```

"campo1" : "valor1", "campo2" :
"valor2"
},
"referencias": [
"referencia 1",
"Referencia 2"
],
}
]

Contenido

email1.txt

Este es el cuerpo del correo electrónico.

Importar API

Este API expone extremos similares a REST para realizar importaciones. Le permite recuperar información sobre los modelos de objetos back-end (es decir, los campos del modelo back-end y los tipos que se pueden asignar a esos campos) e importar datos de archivos CSV a esos modelos back-end.

Protocolo de importación GET y URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Donde importType es uno de los tipos de importación predefinidos.Usuarios **EJEMPLO** de usuarios, grupos y equipos.
Método	OBTENER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud de importación GET

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	Si se establece, devuelve agentes asociados a este ACD ID.
basicInfo	N	Booleano	Cuando se establece en Verdadero, solo devuelve información básica del agente (ID, nombre, apellido, número de empleado).

De forma predeterminada (es decir, sin parámetros establecidos), se devuelven todos los agentes, independientemente del estado de activación.

NOTA Todas las variantes aplican reglas de vista. Sólo se devuelven agentes visibles para la persona que llama.

Campos de respuesta de importación GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Campos	Lista de campos en el modelo back-end.
llave	Clave de base de datos que identifica el campo en el back-end.
etiqueta	Etiqueta de campo utilizada en la interfaz de usuario.
Obligatorio	Especifica si el campo es obligatorio.
Multivalor	Especifica si el campo puede aceptar varios valores.
Tipos	Lista de tipos de datos que el campo puede aceptar. Algunos ejemplos de tipos son texto, fechas y datos booleanos.
código	Código para el tipo de datos.
descripción	Descripción del tipo de datos.
formato	Ejemplo del tipo de datos.

Ejemplo de archivo JSON de importación GET

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

```
{
        "campos": [
            {
                "clave": "ID",
                "label": "Team ID", "required": true,
                "multivalued": false, "types": [
                {
                    "code": "Integer", "description":
                    "Number", "format": "1, 2, 3"
                }
            ]
        },
```

```
            {
                "clave": "nombre",
                "label": "Name", "required":
                true, "multivalued": false,
                "types": [
                {
                    "código": "Texto", "descripción":
                    "Texto", "formato": "Texto de
                    ejemplo"
                }
        ]
},
{
            "key": "activatedDate", "label":
            "Activated Date", "required": true,
            "multivalued": false, "types": [
                {
                    "código": "MM/DD/AAAA",
                    "descripción": "US Date",
                    "format": "07/04/2016"
                },
                {
                    "código": "DD/MM/AAAA", "descripción":
                    "Fecha europea", "formato": "04/07/2016"
                }
            ]
},
```

```
{
        "key": "productivityCompilation", "label":
        "Productivity Compilation", "required": true,
        "multivalor": false, "types": [
            {
                "code": "TrueFalse", "description":
                "true/false", "format": "true"
                    }
                ]
            }
        ]
}
```


POST Protocolo de importación y URI

URI	/API/rest/fileimport/{importType} Donde importType es uno de los tipos de importación predefinidos. **EJEMPLO** de usuarios, grupos y equipos.
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Importar campos de respuesta POST

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
tenantId	Inquilino ID para campos multivalor.

Campo	Descripción
cartografía	Describe la matriz de objetos de asignación para campos de varios valores.
columna	CSV columna de la que se recuperan los datos para el mapeo.
campo	Campo del modelo back-end al que se asignarán los datos.
Datatype	Tipo de datos de la columna CSV, que especifica para el back-end si se requieren transformaciones adicionales para los datos.

POST Ejemplo de importar archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

Formato JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapeo":[
                {
                        "columna":"Equipo ID",
                        "field":"ID", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "column":"Nombre",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Texto"
                },
                {
                        "column":"Fecha activada",
                        "campo":"activatedDate", "dataType":
                        "MM/DD/AAAA"
                },
                {
```

```
                "column":"Compilación de productividad",
                "field":"productivityCompilation", "dataType":
                "TrueFalse"
            }
        ]
}
```

POST Formato de respuesta exitosa

```
{
    "status": "ÉXITO",
    "responseText": "El archivo se importó correctamente"
}
```

API de preferencias de importación

Las preferencias de importación son datos definidos por el usuario que se utilizan como parte del proceso de importación de archivos CSV. Estos datos reducen el esfuerzo de importar archivos al permitirle mantener sus preferencias predefinidas para las importaciones de archivos CSV.

En esta sección se describen las siguientes API de preferencias de importación:

Crear preferencia de importación API

El API de Crear preferencias le permite crear una nueva preferencia de importación.

Crear protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/API/rest/importpreference
Método	POST
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Crear campos de solicitud de preferencias de importación

Campo	Descripción
nombre	Nombre de la nueva preferencia de importación.
tipo	Tipo de preferencia de importación.
Asignaciones	Lista de asignaciones de campos para la preferencia de importación.
campo	Campo para la preferencia de importación especificada.
columna	Encabezado de columna para el campo.
Datatype	Tipo de datos en el campo.

Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON con formato.

```
{
        "name": "Mi preferencia", "type":
        "persons", "mapping": [
            {
                "field": "personId", "column":
                "personId", "dataType":
                "Texto"
            }
        ]
}
```

Crear respuesta del sistema de preferencias de importación

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Eliminar preferencia de importación API

La preferencia de eliminación API le permite eliminar una preferencia de importación existente.

Eliminar Protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Donde ID es el ID de la preferencia de importación que desea eliminar.
Método	BORRAR
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Preferencias de importación API

El API de preferencias de importación recupera todas las preferencias de importación para el inquilino actual.

Protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/API/rest/importpreference
Método	OBTENER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de respuesta de preferencias de importación

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Preferencias	Lista de preferencias de importación.
personas	Lista de preferencias de importación del usuario.
identificación	Preferencia de importación ID.
nombre	Nombre de preferencia de importación.
tipo	Tipo de preferencia de importación.
Asignaciones	Lista de asignaciones de campos para la preferencia de importación.
campo	Campo para la preferencia de importación especificada.
columna	Encabezado de columna para el campo.
Datatype	Tipo de datos en el campo.

Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

```
{
        "preferencias": [
                {
```

```
                "personas": [
                    {
                        "ID": 1,
                        "name": "My User Mapping", "type":
                        "persons", "mappings": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "campo": "correo electrónico",
                                "column": "Email", "dataType":
                                "Text"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "ID": 2,
                        "name": "My Empty Mapping",
                        "type": "persons",
                        "mappings": []
                    }
                ]
            },
            {
                "grupos": [
                    {
                        "ID": 3,
                        "name": "My Group Mapping", "type":
                        "persons",
```

```
                    "mappings": []
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Respuesta del sistema

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Preferencias de importación por ID API

Preferencias de importación por ID API recupera una preferencia de importación por su ID, para que pueda verla.

Preferencias de importación por protocolo ID y URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID}
Método	OBTENER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetros	ID = ID de la preferencia de importación que desea ver.

Importar preferencias por ID campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
identificación	Preferencia de importación ID.
nombre	Nombre de preferencia de importación.
tipo	Tipo de preferencia de importación.
Asignaciones	Lista de asignaciones de campos para la preferencia de importación.

Campo	Descripción
campo	Campo para la preferencia de importación especificada.
columna	Encabezado de columna para el campo.
Datatype	Tipo de datos en el campo.

Preferencias de importación por ID Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
{
        "ID": 1,
        "name": "My User Mapping", "type":
        "persons", "mappings": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "campo": "correo electrónico",
                        "column": "Email",
                        "dataType": "Text"
                }
        ]
}
```


Respuesta del sistema

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Actualizar preferencia de importación API

Las preferencias de actualización API le permiten editar una preferencia de importación existente.

Actualizar protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Donde ID es el ID de la preferencia de importación que desea editar.
Método	PUT
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación

Campo	Descripción
nombre	Nombre de la preferencia de importación.
tipo	Tipo de preferencia de importación.
Asignaciones	Lista de asignaciones de campos para la preferencia de importación.
campo	Campo para la preferencia de importación especificada.
columna	Encabezado de columna para el campo.
Datatype	Tipo de datos en el campo.

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON con formato.

```
{
        "name": "Nombre actualizado",
        "type": "persons", "mapping": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Text"
                }
        ]
```

```
}
```

Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Lista de Inclusión/Exclusión API

Use la Lista de inclusión/exclusión API para crear, definir, actualizar o eliminar una lista de extensiones, números de teléfono o direcciones de contacto que desee o no desea grabar. Este API utiliza cuatro métodos:

- GET InclusionExclusion: Le permite recuperar una o todas las listas de inclusión/exclusión.
- PUT InclusiónExclusión: Permite actualizar la información de la lista Inclusión/Exclusión.
- POST InclusiónExclusión: Permite crear una lista de Inclusión/Exclusión.
- DELETE InclusionExclusion: Permite eliminar una lista de Incluir/Excluir.

OBTENER Lista de Inclusión/Exclusión API

GET Include/Exclude List le permite recuperar una o todas las listas Include/Exclude.

GET Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Método	OBTENER
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON
Parámetros	<ID> = Lista de inclusión/exclusión ID

GET Lista de inclusión/exclusión API Campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	Lista de Inclusión/Exclusión ID.
inclusiónTipo de exclusión	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión:

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	N	Entero	Tipo de patrón de la lista de inclusión/exclusión" 1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	N	Cuerda	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín y el signo más (+): ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números del área 612 Código con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos **EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números del área 612 código. + = Indicador de código de país (solo válido al principio de la cadena) **EJEMPLO** +44 incluye o excluye contactos en el Reino Unido. **IMPORTANTE** Si exporta una lista de inclusión o exclusión que Incluye un código de llamada internacional con el signo más (+), Excel tratará el número como un matemático

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			expresión. Para usar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entero	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Salida 3 =

Campos de respuesta API del servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
inclusionExclusionListId	Lista de Inclusión/Exclusión ID. inclusiónTipo de exclusión Tipo de
inclusión/exclusión:	1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	Tipo de patrón de la lista de inclusión/exclusión" 1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín y el signo más (+): ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números en el código de área 612 con el intercambio 822.

Cam	Descripció
	* = Cualquier número de dígitos **El EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números del código de área 612. + = Indicador de código de país (solo válido al principio de la cadena) **EJEMPLO** +44 incluye o excluye contactos en el Reino Unido. **IMPORTANTE** Si exporta una lista de inclusión o exclusión que incluye un código de llamada internacional con el signo más (+) sign, Excel tratará el número como una expresión matemática. Para usar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Salida 3 =

Servicio GET API Ejemplo de archivo JSON

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

PUT Incluir/Excluir lista API

PUT Lista de inclusión/exclusión le permite actualizar las listas de inclusión/exclusión existentes.

PUT Incluir/Excluir lista API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Método	PUT
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	Lista de Inclusión/Exclusión ID.
inclusiónTipo de exclusión	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión: 1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	N	Entero	Tipo de patrón de la lista Inclusión/Exclusión: 1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	N	Cuerda	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín y el signo más (+): ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números del área 612 Código con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
			EJEMPLO 612* incluye o excluye todos los números del área 612 código. + = Indicador de código de país (solo válido al principio de la cadena) **EJEMPLO** +44 incluye o excluye contactos en el Reino Unido. **IMPORTANTE** Si exporta una lista de inclusión o exclusión que Incluye un código de llamada internacional con el signo más (+), Excel tratará el número como una expresión matemática. Para usar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entero	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Salida 3 =

PUT Incluir/Excluir lista API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
inclusionExclusionListId	Lista de Inclusión/Exclusión ID. inclusión Tipo de exclusión Tipo de inclusión/exclusión: 1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	Tipo de patrón de la lista de inclusión/exclusión"

Campo	Descripción
	1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín y el signo más (+): ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números en el código de área 612 con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos **El EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números del código de área 612. + = Indicador de código de país (solo válido al principio de la cadena) **EJEMPLO** +44 incluye o excluye contactos en el Reino Unido. **IMPORTANTE** Si exporta una lista de inclusión o exclusión que incluye un código de llamada internacional con el signo más (+) Sign, Excel tratará el número como una expresión matemática. Para usar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Salida 3 =

PUT Lista de incluir/excluir API Ejemplo de archivo JSON

{

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

POST Lista de inclusión/exclusión API

POST Lista de inclusión/exclusión le permite crear una lista de contactos para incluir o excluir de la grabación.

POST Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion /API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Método	POST
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

POST Lista de inclusión/exclusión API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	Lista de Inclusión/Exclusión ID.
inclusiónTipo de exclusión	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión: 1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	N	Entero	Tipo de patrón de la lista de inclusión/exclusión" 1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado)

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	N	Cuerda	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín y el signo más (+): ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números del área 612 Código con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos **EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números del área 612 código. + = Indicador de código de país (solo válido al principio de la cadena) **EJEMPLO** +44 incluye o excluye contactos en el Reino Unido. **IMPORTANTE** Si exporta una lista de inclusión o exclusión que incluye un código de llamada internacional con el signo más (+), Excel tratará el número como una expresión matemática. Para usar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	N	Entero	ID para la dirección de la llamada:

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
			1 = Entrante 2 = Salida 3 =

POST Lista de inclusión/exclusión API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
inclusionExclusionListId	Lista de
Inclusión/Exclusión ID. inclusión	Tipo de exclusión Tipo de
inclusión/exclusión:	1 = Inclusión 2 = Exclusión
inclusionExclusionPatternType	Tipo de patrón de la lista de
inclusión/exclusión:	1 = ANI (número de llamada) 2 = DNIS (número llamado) 3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	Patrón de los números en la lista Inclusión/Exclusión. Esto le permite especificar un rango de números para incluir o excluir. El campo de patrón permite dos caracteres comodín: ? = un solo dígito **EJEMPLO** 612822???? incluye o excluye todos los números en el código de área 612 con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos **El EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números del código de área 612.
inclusionExclusionCallDirection	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante

Campo	Descripción
	2 = Salida 3 =

POST Lista de inclusión/exclusión API Ejemplo de archivo JSON

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

DELETE Incluir/Excluir lista API

DELETE Include/Exclude List le permite eliminar una lista Include/Exclude.

DELETE Incluir/Excluir lista API protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/inclusionExclusion/<ID>
Método	POST
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema

El sistema responde a una eliminación exitosa de preferencias de importación con un estado 200 OK.

Empleos API

Este API facilita consultas simples de los últimos trabajos de conciliación de registro "X" para proporcionar detalles sobre el estado del trabajo en vuelo, así como detalles históricos del trabajo de conciliación.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/reconciliation/jobs
Método	OBTENER
Permisos	Administrar inquilino
Tipo de contenido	No aplicable

Campos de solicitud

Nombre	Descripción	Notas
límite	El número de trabajos a devolver	Valor predeterminado = 1
tenantId	El inquilino ID a Consulta de trabajos de conciliación	Este campo sólo se aplica a las cuentas de administrador del sistema. Para los usuarios administradores de inquilinos, el valor predeterminado del campo es el inquilino ID del usuario.

Campos de respuesta

Campo	Tipo	Descripción
identificación	Numérico	Trabajo ID.
tenantId	Numérico	Inquilino ID para el trabajo.
jobStartDate	Época	Fecha de inicio del trabajo.
jobEndDate	Época	Fecha de finalización del trabajo.

Campo	Tipo	Descripción
jobStatus	Cuerda	Estado del trabajo. Valores posibles: ▪ PROGRAMADO ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABORTADO ▪ TERMINADO
minContactDate	Época	Fecha mínima de contacto a buscar.
maxContactDate	Época	Fecha máxima de contacto a buscar.
grabacionesProcesado	Numérico	Número de grabaciones procesadas.
grabacionesAProcesar	Numérico	Número de grabaciones a procesar.
cdrMatches	Numérico	Número de CDR coincidentes.
rootResultingInCcr	Numérico	Número de grabaciones raíz que dieron lugar a la creación de contactos.
ccrsCreated	Numérico	Número de CCR creados.
extensionTableMatches	Numérico	Número de dispositivos encontrados que coinciden con contactos en este trabajo de conciliación.
acdMatches	Numérico	Número de ACD partidos.
Éxito medio	Numérico (milisegundos)	Tiempo medio de finalización de cada grabación raíz conciliada correctamente.
successCount	Numérico	Número de grabaciones raíz procesadas correctamente.
éxitoTiempo total	Numérico (milisegundos)	Tiempo total que tomó procesar todas las grabaciones raíz que se encontró que tenían contactos coincidentes.
isScheduledJob	Verdadero/Falso	El trabajo fue activado por un horario.
updatedDate	Época	Marca de tiempo de la actualización más reciente del trabajo.

Campo	Tipo	Descripción
producerHostName	Cuerda	Nombre de host del equipo que creó el trabajo.
consumerHostName	Cuerda	Nombre de host del equipo que consumió el trabajo.
contactReconciliationDuration	Numérico (segundos)	Duración del tiempo necesario para conciliar contactos.
realtimeEventDuration	Numérico (segundos)	Duración de los eventos en tiempo real.
nonRealtimeEventDuration	Numérico (segundos)	Duración de eventos que no son en tiempo real.
flujo de trabajoDuración	Numérico (segundos)	Duración del flujo de trabajo.
numberOfRealtimeEvents	Numérico	Número de eventos en tiempo real procesados por trabajo.
numberOfNonRealtimeEvents	Numérico	Número de eventos no en tiempo real procesados por trabajo.
Propiedades	Mapa clave-valor de cadenas	Mapa de inmuebles suministrados a obra.

Ejemplos de archivos JSON

Pedir

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON con formato.

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

Respuesta

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

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

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

API de estructura organizativa

Las API de estructura organizativa se usan para recuperar o crear información básica sobre un inquilino.

Asignar roles a una persona API

El API Asignar roles a una persona le permite recuperar o actualizar el rol de una persona.

Asignar roles a una persona API protocolo y URI

URI	/API/rest/org/common/<group>
Método	POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Asignar roles a una persona API campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo
parentGroupId	S	ID único del grupo principal.
teams	N	lista de ID de equipo asociados con el equipo.

Asignar roles a una persona API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


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

```
                "grupos":,
                { "ID":2,
                "name":"tenant CCS 1",

        },
        ...
]
```

Grupo común API

Este API crea un nuevo grupo con los datos especificados.

Protocolo del Grupo Común API y URI

URI	/API/rest/org/common/group>
Método	POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	JSON

Grupo común API campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo
parentGroupId	S	ID único del grupo principal.
teams	N	lista de ID de equipo asociados con el equipo.

Estructura organizativa común API (información detallada)

Este API devuelve una matriz JSON que contiene información para cada grupo, todos los equipos de cada grupo y todos los agentes de cada equipo, para el ámbito del usuario.

Protocolo común API y URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<permission>
Método	OBTENER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	Permisos

Campos comunes de solicitud API

Nombre	¿Req?	Descripción
permiso	S	Nombre del permiso para el que desea incluir información sobre permisos de grupos y equipos.

Campos comunes de respuesta API

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
groupId	Grupo ID para los equipos de la matriz.
nombre	Nombre del grupo.
displayId	Mostrar ID del grupo.
parentGroupId	ID del grupo principal del grupo
especificado. parentGroupName	Nombre del grupo principal del grupo
especificado. Equipos	Información del equipo.
personId	Persona ID del usuario en el equipo especificado.
Nombre	Nombre del usuario del equipo especificado.
apellido	Apellido del usuario del equipo especificado.

Nombre	Descripción
tenantId	Inquilino ID del usuario en el equipo especificado.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del usuario del equipo especificado.
skillId	Habilidad ID del usuario en el equipo especificado.

Ejemplo común de archivo JSON API

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Tenant 1
                Group 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName":"Inquilino 1",
                "equipos":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Tenant
                                1 Team 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName":"Tenant 1 Group 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"
}

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

Grupo API

Utilice este API para recuperar todos los grupos a los que el usuario tiene acceso o para crear un nuevo grupo.

Grupo API Protocolo y URI

Para enumerar o crear todos los grupos a los que el usuario tiene acceso:

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Método	OBTENER POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Para listar o crear un grupo específico:

URI	/API/rest/org/group/<ID>
Método	OBTENER POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Perámetro	El grupo ID al que el usuario tiene acceso.

Grupo API Campos de solicitud: todos los grupos

El crea nuevos grupos a los que el usuario tiene acceso.

Nombre	¿Req?	Descripción
identificación	S	Grupo ID al grupo que se va a mostrar.
nombre	S	Nombre del grupo.
activado	S	Tiempo de activación en milisegundos de época.
desactivado	N	Tiempo de desactivación en milisegundos de época.
ParentGroupId	S	Nombre del grupo principal del grupo.

Grupo API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
identificación	Grupo ID al grupo que se va a mostrar.
nombre	Nombre del grupo.

Grupo API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "name":"Widgets asociados",
        },
        ...
]
```

Detalles de un solo grupo:

```
[
    {
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
                "activated",1395205200000,
                "deavtivated",32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Agrupar por ID (con equipos)

El Grupo por ID (con equipos) API le permite enumerar información para el grupo especificado (incluidos sus equipos), actualizar el grupo especificado o eliminar el equipo.

Agrupar por protocolo ID (con equipos) y URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Método	OBTENER POST BORRA R
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	Grupo ID

Agrupar por ID (con equipos) Campos de solicitud

El método POST actualiza el registro de grupo especificado.

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo que se va a actualizar.
parentGroupId	S	Nombre del grupo principal del nuevo grupo.

Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
identificación	Grupo ID para mostrar.
nombre	Nombre del grupo que se va a mostrar.
activado	Tiempo transcurrido desde la activación del grupo, en milisegundos de época.

Nom	Descripció
desactivado	Tiempo transcurrido desde la desactivación del grupo, en milisegundos.
parentGroupId	Nombre del grupo principal del grupo.
teams	Información detallada de los equipos dentro del grupo.
nombre	Nombre del equipo.
groupId	Grupo ID para el equipo.

Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
[
        {
                "ID":3,
                "name":"Tenant 1 Group 1",
                "activated":1388556000000,
                "deactivated":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "equipos":
                [
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "name":"Tenant 1 Team 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Grupo-Persona API

El API de persona de grupo le permite ver, reasignar y agregar a una persona a un grupo.

Protocolo API de persona de grupo y URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Método	OBTENER PUT POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	groupId - ID del grupo al que pertenecen las personas

Campos de solicitud API de persona del grupo

Reasignar a una persona a un grupo y devolver todos los usuarios de ese grupo después de la reasignación.

Nombre	¿Req?	Descripción
personId	S	Persona ID del usuario del grupo.

Campos de respuesta API de persona de grupo

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
Nombre	Nombre de la persona del grupo.
apellido	Apellido de la persona del grupo.
personId	Persona ID del usuario del grupo.

Ejemplo de archivo JSON API Group-Person

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

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

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



        },
        ...
]
```

Grupo (con alcance) API

El Grupo (con alcance) API le permite ver y crear un grupo.

Grupo (con alcance) Protocolo API y URI

URI	/API/rest/org/common/group/permission/<permission>
Método	OBTENER POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	permission: nombre del ámbito del grupo.

Grupo (con alcance) API campos de solicitud

El método POST crea un grupo en el grupo primario especificado.

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo.
parentGroupId	S	ID del grupo principal.

Grupo (con ámbito) API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
nombre	Nombre del grupo.
identificación	ID del grupo.

Grupo (con ámbito) API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

```
[
    {
            "name":"Tenant 1 Group 1", "groupId":1,

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



    }
    ...
]
```

Permisos API

Utilice el API de permisos # para recuperar todos los permisos disponibles para un grupo.

Permisos API Protocolo y URI

Para enumerar o crear todos los grupos a los que el usuario tiene acceso:

URI	/API/rest/org/permissions/
Método	OBTENER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Permisos API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
identificación	ID del permiso específico.
nombre	Nombre del permiso.

Permisos API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

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

Persona API

La Persona API muestra o crea una nueva persona (usuario) dentro de Webex WFO.

Persona API Protocolo y URI

URI	/API/rest/org/common/person
Método	POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud API de persona

El método POST crea una nueva persona/agente. No se requieren roles para la nueva persona; De forma predeterminada, tendrán el rol de agente predeterminado. El groupId no es necesario; El equipo predeterminado será predeterminado, y los datos de detalles de la persona solo se requieren si se va a programar el usuario. No se requieren vistas; Se usará la vista predeterminada.

Nombre	¿Req?	Descripción
Nombre	S	Nombre de la nueva persona.
apellido	S	Apellido de la nueva persona.
Correo electrónico	S	Dirección de correo electrónico de la nueva persona.
zona horaria	S	Zona horaria de la nueva persona.
acdId	S	ACD de la nueva persona.
enabledForScheduled	S	Sigue la casilla de verificación que se muestra en la página de edición o creación del usuario. Usado por WFM en lugar del detalle del agente para determinar si se debe programar a la nueva persona.
agentDetail		Proporciona detalles para la nueva persona
mappings de habilidades	N	Enumera las asignaciones de habilidades del usuario.
Excepciones	N	Enumera las excepciones del usuario.
Vistas	N	Define la configuración de vista del usuario.
Id. de visualización	N	Vista del usuario ID.
mainView	N	Indica si la vista ID especificada es la principal del usuario

Nombre	¿Req?	Descripción
		vista. Verdadero = Vista principal del usuario Falso = No es la vista principal del usuario
turnos de trabajo	N	Configuración del turno de trabajo del usuario.
workShiftId	N	Turno de trabajo del usuario ID.
shiftWeekStart	N	Fecha en que comienza la semana de turnos del usuario.

Persona API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


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

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

Persona por ID API

La Persona por ID API. le permite ver o actualizar información detallada sobre un usuario específico. También se puede utilizar para eliminar un usuario específico.

Persona por protocolo ID API y URI

URI	/API/rest/org/common/person/<personId>
Método	OBTENER PUT
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	personId

Persona por ID API campos de solicitud (método PUT)

El método PUT crea la información detallada del usuario especificado.

IMPORTANTE Si el usuario que creas usando el método PUT está incluido en tu ACD, la próxima vez que se sincronice el ACD, Webex WFO creará un perfil de persona duplicado. Tendrá que utilizar el botón

Función Combinar persona para combinar los perfiles de estas personas.

Nombre	¿Req?	Descripción
identificación	S	Persona ID del usuario.
acdId	S	ID del ACD del usuario.
acdServerId	S	El servidor del ACD ID, como una cadena. Este puede ser el ID configurado en la página Configuración ACD en Webex WFO, o uno de los siguientes: ▪ Para los sistemas que usan el Unified CCE, esto es requirido, y es el periférico ID. Para los sistemas que usan un Avaya CM/CMS, esto es requerido, y es el CMS ACD ID.
Nombre	S	Nombre del usuario.
apellido	S	Apellido del usuario.
Correo electrónico	S	Dirección de correo electrónico del usuario.
displayId	S	Nombre del usuario tal como se muestra en Webex WFO.
activado	S	Fecha en que se activó la persona.
desactivado	N	Fecha en que la persona fue desactivada
groupId	S	ID del grupo de usuarios.
zona horaria	S	Zona horaria del centro de contacto del usuario.
enabledForScheduling	N	Si se establece en Verdadero, Webex WFO utiliza este campo en lugar de Agente Detalle para determinar si se debe programar el usuario.
agentDetalles	N	Lista de detalles para el usuario.
activo	N	Indica si el usuario está activo.
empresaFecha de inicio	N	Fecha en que el usuario comenzó a trabajar para la empresa.

Nombre	¿Req?	Descripción
departamentoFecha de inicio	N	Fecha en que el usuario comenzó a trabajar en el departamento.
Fecha de terminación	N	Última fecha en que el usuario trabajó para la empresa.
agentRank	N	Rango del usuario en el departamento.
mappings de habilidades	N	Enumera las asignaciones de habilidades del usuario.
identificación	N	Mapeo de habilidades ID.
nombre	N	Nombre del mapeo de habilidades.
turnos de trabajo	N	Configuración del turno de trabajo del usuario.
workShiftId	N	Turno de trabajo del usuario ID.
workShiftName	N	Nombre del turno de trabajo del usuario.
shiftWeekStart	N	Fecha en que comienza la semana de turnos del usuario.
Excepciones	N	Enumera las excepciones del usuario.
identificación	N	ID de excepción del usuario.
nombre	N	Nombre de la excepción del usuario.
fecha	N	Fecha de la excepción del usuario.
empezar	N	Fecha de inicio de la excepción del usuario.
fin	N	Fecha de finalización de la excepción del usuario.
duraciónHoras	N	Número de horas para la excepción del usuario.
Día entero	N	Indica si la excepción es para un día entero: True = Excepción de día entero Falso = menos de una excepción de un día entero
pagado	N	Indica si se paga la excepción. Verdadero = Excepción pagada

Nombre	¿Req?	Descripción
		Falso = Excepción no pagada
Vistas	N	Define la configuración de vista del usuario.
Id. de visualización	N	Vista del usuario ID.
nombre	N	Nombre de vista del usuario.
mainView	N	Indica si la vista ID especificada es la vista principal del usuario. True = Vista principal del usuario Falso = No es la vista principal del usuario

Persona por ID API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del usuario.
apellido	Apellido del usuario.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del usuario.
Zona horaria	Zona horaria del centro de contacto del usuario.
acdId	Usuario[sACD ID.
groupId	Id. de grupo del usuario
enabledForScheduling del agente para	Si se establece en Verdadero, Webex WFO utiliza este campo en lugar de Detalles Determine si desea programar el usuario.
AgentDetail	Muestra información detallada para el usuario.
Mappings de habilidades	Enumera las asignaciones de habilidades del usuario.
Excepciones	Enumera las excepciones del usuario.
Vistas	Define la configuración de vista del usuario.

Campo	Descripción
Id. de visualización	Define la vista del usuario ID.
mainView	Establece si la vista ID especificada es la vista principal del usuario.
Turnos de trabajo	Define la configuración del turno de trabajo del usuario.
workShiftId	Define el turno de trabajo del usuario ID.
shiftWeekStart	Establece la fecha de la semana de turnos del usuario.

Persona por ID API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


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

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


Zona horaria de la persona API

La zona horaria de la persona API enumera la zona horaria configurada de la persona especificada.

Zona horaria de la persona API Protocolo y URI

URI	/API/rest/org/person/<personId>/timezone
Método	OBTENER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	personId

Zona horaria de la persona API campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
identificación	Zona horaria ID para el usuario.
nombre	Nombre de la zona horaria del usuario.

Zona horaria de la persona API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
[
    {
        "ID":"GMT-6:00",
        "name":"Zona horaria central"
    }
```


Roles API

El Roles API le permite leer todos los roles de un inquilino.

Roles API Protocolo y URI

URI	/API/rest/org/role/by/tenant
Método	OBTENER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	tenantId

Roles API campos de solicitud

El método POST crea el rol especificado para el inquilino.

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del nuevo rol de inquilino.
tenantId	S	El rol de inquilino ID asociado con el nuevo rol.
Permisos	S	Permisos asignados al nuevo rol.
identificación	S	Permiso ID para el nuevo rol.
nombre	S	Nombre del permiso para el nuevo rol.

Roles API campos de respuesta

La salida de JSON incluye campos definidos en las siguientes tablas.

Se devuelven los siguientes campos al recuperar todas las funciones de un inquilino:

Campo	Descripción
ID	Rol de inquilino ID.
Nombre	Nombre asociado al rol de inquilino ID.

Se devuelven los siguientes campos al recuperar un rol específico para un inquilino:

Campo	Descripción
ID	Rol de inquilino ID.
Nombre	Nombre asociado al rol de inquilino ID.
Permisos	Permisos asignados al rol.
ID	Permiso ID para el rol.
Nombre	Nombre del permiso para el rol.

Roles API Ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de respuestas JSON formateadas.

Lista de todos los roles de inquilino:


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

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


Lista de permisos para un rol específico:


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


Equipo API

El Equipo API le permite crear nuevos equipos y asignarlos a un grupo.

Equipo API Protocolo y URI

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

Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Equipo API Campos de solicitud

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del nuevo equipo.
parentGroupId	S	ID del grupo al que está asignado el nuevo equipo.
Usuarios	N	ID de los usuarios asignados al nuevo equipo.

Equipo API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

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

Equipos por ID (con agentes)

El equipo por ID (con el agente) API produce una lista de agentes dentro de un equipo, o actualiza la información de un equipo.

Equipos por protocolo ID (con agentes) y URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Método	OBTENER PUT ELIMIN AR

Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	equipoI

Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes)

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del equipo que se agregará.
parentGroupId	S	Nombre del grupo principal del nuevo equipo.

Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
ID	Equipo de inquilinos ID.
Nombre	Nombre del equipo de inquilinos.
Activado	Tiempo de activación del equipo en milisegundos de época.
Desactivado	Tiempo de desactivación del equipo en
milisegundos de época. Grupo de padres ID	Inquilino ID para el grupo al que
pertenece el equipo Agentes	Información detallada sobre los agentes del
equipo.	
Persona ID	ID del agente.
Inquilino ID	ID del inquilino.
ID de ACD	ID del ACD del inquilino.
Nombre	Nombre del agente.
Apellidos	Apellido del agente.

Campo	Descripción
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del agente.
Mostrar ID	Visualización del inquilino ID para el agente.
Grupo ID	Grupo ID para el agente.
Activado	Tiempo de activación del agente en milisegundos.
Desactivado	Tiempo de desactivación del agente en milisegundos.
¿Está sincronizado?	Define si el agente se sincroniza desde un ACD. True = El agente está sincronizado con un ACD. Falso = El agente no está sincronizado desde un ACD.
Zona horaria	Zona horaria en la que se encuentra el equipo.
Inicio de sesión de AD	Active Directory nombre de inicio de sesión.

Equipos por ID (con agentes) Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
[
        {
                "ID":8,
                "name":"Tenant 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":"stout",
"email":"max.stout",
"displayId":"Max Stout", "groupId":6,
"activated":1388556000000,
"deactivated":3250361200000,
"isSynchronized":true,
"timeZone":null, "adLogin":true
},
...

]
},
...
]

Equipo (con alcance)

El equipo (con ámbito) API le permite enumerar una matriz de equipos dentro de su ámbito o crear un equipo en el grupo especificado.

Protocolo de equipo (con alcance) y URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<permission>
Método	OBTENER POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	permiso

Campos de solicitud de equipo (con alcance)

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del equipo que se creará.
ParentGroupId	S	Grupo principal al que pertenecerá el nuevo equipo.

Campos de respuesta de equipo (con alcance)

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
nombre	Nombre del equipo que se creará.
Id. de grupo	Grupo principal al que pertenecerá el nuevo equipo.

Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito)

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.

```
[
        {
```

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


Inquilino API

El inquilino API muestra una lista de todos los inquilinos del ámbito o crea un inquilino.

Protocolo API inquilino y URI

URI	/API/rest/org/tenant
Método	OBTENER POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud API de inquilino

El método GET lee todos los roles de una persona especificada asignados a grupos. El resultado es una matriz de roles, y cada rol tiene una matriz de grupos.

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del inquilino.
activado	S	Tiempo de activación en milisegundos de época.
desactivado	N	Tiempo de desactivación en milisegundos de época.

Campos de respuesta API inquilino

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Nombre	Descripción
Nombre	Nombre del inquilino.
Activado	Tiempo de activación en milisegundos de época.
Desactivado	Tiempo de desactivación en milisegundos de época.

Inquilino API Ejemplo de archivo JSON

A continuación se muestra un ejemplo de una respuesta JSON con formato.


```
[
        {
                "name":"tenant 1", "activated":1395032400000,
                "deactivated":32503615200000,
        },
        {
                "name":"tenant 2", "activated":1395035860000,
                "deactivated":3350369990000,
        },
]
```

Controles de grabación API

Los controles de grabación API existen a nivel de servidor y dentro de la interfaz de usuario de la aplicación Webex WFO. Proporciona un medio para que los usuarios creen una aplicación externa que interactúe con el Webex WFO.

> **NOTA** : La autenticación de controles de grabación API permite a los usuarios integrar aplicaciones de terceros en controles de grabación. Al usar este API, el destino de los controles de grabación
> Es un servidor de datos en lugar del servicio web Webex WFO.
> Para obtener información sobre el uso de la autenticación de controles de grabación API, consulte Inicio de sesión en los controles de grabación API.

El API hace lo siguiente:

- Etiqueta las llamadas para grabación y retención: admite el parámetro timestamp. La marca de tiempo se utiliza para buscar el CCR activo para la llamada.
- Pausa y reanuda una grabación: admite el parámetro timestamp. Las integraciones que no admiten el comando pausar y reanudar incluyen Cisco Webex Contact Center y UJET.
- Adjunta metadatos definidos por el usuario a las llamadas: admite el parámetro timestamp. La marca de tiempo se utiliza para buscar el CCR activo para la llamada.
- Segmentar (dividir) grabaciones: no admite el parámetro de marca de tiempo.
- Inicia y cierra sesión en los teléfonos (sólo grabación del agente; no se admite para la grabación de puerta de enlace): no admite el parámetro de marca de tiempo.
- Inicia y detiene la grabación de pantalla: no admite el parámetro de marca de tiempo.

> **EJEMPLO** A continuación se muestra un cuerpo de ejemplo, incluida una marca de tiempo.
> {"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "timestamp":1681316746000}
> Donde 1681316746000 es el número de milisegundos desde la "Época".
> GMT: miércoles 12 de abril, 2023 4:25:46 PM

Controles de grabación API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Método	POST
Permisos	Controles de grabación
Tipo de contenido	aplicación/JSON

URI Parámetros de solicitud

La parte <command> de la URL especifica el comando de control de grabación que está emitiendo. Los comandos disponibles se enumeran a continuación.

Parámetros de consulta

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdId	N	Cuerda	El ID del agente en el ACD, como una cadena. **Nota** El **parámetro acdServerId** es necesario si utiliza el **parámetro acdId** . **Nota** Si utiliza el acdServerId **real generado y almacenado**por Cisco, acdId y **acdServerId** se utilizan para identificar al usuario. **Nota** Los **campos acdId**, **acdServerId** y **acdServerType** deben incluirse dentro de un objeto de metadatos en el cuerpo de la solicitud. Otros campos documentados deben pasarse a través de la URL
acdServerId	N	Cuerda	El ID del servidor para el ACD, como una cadena. Este puede ser el ID configurado en la página Configuración ACD en Webex WFO, o uno de los siguientes: ▪ Para los sistemas que utilizan el Unified CCE, esto es necesario, y es el periférico ID.

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
acdServerType	N	Cuerda	El tipo de ACD configurado. **NOTA** **acdServerType** es necesario cuando **acdServerId** es un valor distinto de un valor generado y almacenado por Cisco.
active_call_only	N	Booleano	El valor predeterminado es false. Los comandos de metadatos y etiquetas se pueden aplicar a La llamada activa o la llamada completada anteriormente. Si el comando active_call_only indicador está establecido en **true**, una metainformación o una etiqueta El comando solo se aplicará si una llamada está actualmente en curso. Si no hay ninguna llamada en curso, el comando se ignorará. DEFAULT=Falso
ccrId	N	Cuerda	Identificador único del registro de contacto de llamada. Permite agregar metadatos una vez finalizada una llamada. **EJEMPLO** POST solicitud: /API/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 Contenido: JSON Cuerpo de la solicitud: { "metadatos" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "valor" : "321XYZ"}] }

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción

nombreDedispositivo	N		Le permite omitir el campo "Nombre de usuario". Emitir una solicitud de control de grabación sin conocer el nombre de usuario de el usuario específico si tiene el deviceName del teléfono que está asociado al usuario en las "Asociaciones de dispositivos" página de Webex WFO. Esto le otorga una forma adicional de Vincular una solicitud de control de grabación a una llamada telefónica de usuario si Solo conozca el nombre del dispositivo. Esto se puede utilizar como un POST método.
			
			EJEMPLO
			POST solicitud:
			/API/rest/recordingcontrols/pause
			Cuerpo de la solicitud:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Respuesta:
			{
			"description": "Command PAUSE enviado correctamente para Evelyn Bryant",
			"personId": 123,
			"marca de tiempo": 1624657998751
			}

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
personId	N	Cuerda	Especifica el usuario al que debe aplicarse el comando API del control de grabación. Si no se proporciona el parámetro personId, Webex WFO utiliza el usuario autenticado que emite el comando. Si proporciona un identificador de usuario, debe ser para una persona en el ámbito del usuario autenticado. El identificador de usuario es uno de tres formatos. El procesamiento determina qué formato se utiliza en función del análisis del contenido. ▪ Persona ID: identificador único de WfoPerson.id ▪ Inicio de sesión de AD: un dominio\nombre de usuario (requiere "\"). ▪ Dirección de correo electrónico: una dirección de correo electrónico (requiere "@"). **NOTA** Una barra diagonal inversa ("\") sólo se puede agregar como parámetro. No se puede incrustar en <personId> A menos que esté parametrizado (<?personId=domain\username>) cuando se usa un valor de inicio de sesión de Windows. **EJEMPLO** Cuando se utiliza un personId, la solicitud tiene este aspecto: API/rest/controles de grabación/usuario/<personId>/<command>

Controles de grabación Autenticación API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Método	POST
Permisos	Controles de grabación
Tipo de contenido	aplicación/JSON

> **NOTA** Para obtener información sobre la sintaxis de metadatos, consulte Controles de grabación API comandos de solicitud .

Inicio de sesión en los controles de grabación API

Actualmente, los controles de grabación API admiten Cisco u otros dispositivos configurados para usar controles de grabación. Use el siguiente procedimiento para comenzar a usar los controles de grabación API:

1. Inicie el servicio Controles de grabación en un dispositivo. El servidor devuelve la página de inicio de sesión.

   > **NOTA** Cisco teléfonos usan XML para mostrar todos los servicios.

2. Introduzca sus credenciales de inicio de sesión. Webex WFO pasa las credenciales al servlet Tomcat en el servidor de datos, que realiza una solicitud /API/rest/authorize POST al servidor de aplicaciones en nombre de su dispositivo.

   Después de que el servidor de datos recibe la respuesta 200 - Successful del servidor de aplicaciones, almacena las cookies de sesión y envía el dispositivo a la página principal de controles de grabación.

3. Desde la página principal, puede seleccionar los siguientes comandos:

   - Cerrar sesión
   - Pausa
   - Reanudar
   - Segmentar y guardar
   - Segmentar y eliminar
   - Metadatos
   - Etiqueta
   - Inicio de pantalla
   - Detención de pantalla
   - Estado de la llamada

   Cuando realiza una selección, la solicitud se pasa de nuevo a través del servidor de datos al servidor de aplicaciones. El servidor de datos agrega las cookies de sesión que se almacenan cuando inicia sesión.

   > **NOTA** : Se admite el parámetro timestamp para los comandos pausar y reanudar.

> **IMPORTANTE** El **comando Segmentar y Guardar** divide el contacto, dando como resultado dos contactos. El **comando Segmentar y eliminar** elimina inmediatamente el segmento anterior y crea un nuevo contacto. No envía la parte eliminada de la llamada segmentada a la papelera de reciclaje.

Cerrando sesión en los controles de grabación API

Puede seguir usando los controles de grabación hasta que se agote el tiempo de espera de la sesión o hasta que seleccione **Cerrar** sesión. El procedimiento para cerrar sesión es el mismo que para iniciar sesión.

Controles de grabación API comandos de solicitud

El cuerpo de la solicitud es un objeto JSON. Algunos comandos tienen parámetros adicionales obligatorios u opcionales. Estos se especifican en el cuerpo de la solicitud. Si no se requieren parámetros adicionales, se debe enviar un objeto JSON vacío ({}).

Comando	Entrada Grabación	Escritorio inteligente Grabación	Servidor de señalización Grabación	Descripción
Conectar			X	Inicie sesión en el dispositivo con la extensión dada. Asocia al usuario con el dispositivo de hotelización. Parámetros admitidos en el cuerpo de la solicitud: Extensión (cadena): extensión del teléfono para iniciar sesión Ejemplo de cuerpo de solicitud: { "extensión" : "1234" }
Cerrar sesión			X	Cierre la sesión del usuario en el dispositivo con la extensión dada. Elimina la asociación del usuario al dispositivo para la hotelización. Parámetros admitidos en el cuerpo de la solicitud: extensión (cadena) – extensión de la

Comando	Entrada Grabación	Escritorio inteligente Grabación	Servidor de señalización Grabación	Descripción
				Teléfono para cerrar sesión Ejemplo de cuerpo de solicitud: { "extensión" : "1234" }

Metadatos	X	X	X	Adjunta metadatos a la llamada activa.
				
				Si no hay ninguna llamada activa y active_call_ sólo es falsa, se adjuntarán metadatos a la llamada anterior. Parámetros admitidos en el cuerpo de la solicitud:
				
				metadatos (matriz de objetos)
				
				▪ Nombre (cadena): clave de metadatos
				▪ valor (cadena): valor de metadatos
				
				Ejemplo de cuerpo de solicitud:
				
				{
				"metadatos" : [{"name" : "custom-data-key", "value" : "Mis datos personalizados"}]
				}

Pausa	X	X	X	Pausar la grabación de pantalla y audio Para la llamada activa. **NOTA** Cuando se utiliza la grabación de puerta de enlace, se insertan eventos de pausa En grabaciones de audio durante los procesos de conciliación. Si la grabación ya está en pausa, este comando se ignora.

Comando	Entrada Grabación	Escritorio inteligente Grabación	Servidor de señalización Grabación	Descripción
Reanudar	X	X	X	Reanude la grabación de pantalla y de audio para la llamada activa. Si la grabación no está en pausa, este comando se ignora.
Segmento		X	X	Inicie un nuevo contacto de segmento para la llamada activa. Parámetro admitido en el cuerpo de la solicitud: **Eliminar (cadena):** indica si se debe eliminar el comando Segmento anterior ▪ Valores = verdadero o falso ▪ El valor predeterminado es false (guardar segmento) ▪ Si es true, el segmento anterior de la llamada se elimina inmediatamente. ▪ Si es false, el flujo de trabajo de fin de interacción se procesa en el segmento anterior como una llamada normal. Ejemplo de cuerpo de solicitud: { "delete" : "true" }
Start_Screen		X	X	Inicie una grabación de solo pantalla. ▪ Si una grabación de llamada normal está en curso, se creará una grabación de solo pantalla separada. ▪ Si ya se ha iniciado otra grabación de solo pantalla, esto

Comando	Entrada Grabación	Escritorio inteligente Grabación	Servidor de señalización Grabación	Descripción
				Se omite el comando.
Stop_Screen		X	X	Finalizar una grabación de solo pantalla. Si no La grabación de solo pantalla está en progreso, esto Se omite el comando.
Etiqueta	X	X	X	Establece el motivo de la llamada activa en Etiquetado. Si no hay ninguna llamada activa y active_call_only es falso, esto cambiará El motivo de la llamada anterior.
call_status			X	Devuelve una respuesta que indica si el servicio de señalización CTI tiene conocimiento de una llamada para el usuario. Si la llamada actual para el El usuario tiene una grabación de grabación de contacto de llamada en la base de datos, el ID para ese contacto de llamada También se devuelve el registro. Parámetros admitidos en la solicitud cuerpo: ▪ ani (cadena): llamada activa La información sólo devuelve True si las coincidencias de ANI de la convocatoria actual. ▪ dnis (cadena): llamada activa La información sólo devuelve True si el DNIS de la llamada actual coincide. Ejemplo de cuerpo de solicitud: { "ani" : "1234" } Este comando devuelve dos atributos en

respuesta a la solicitud.

- callActive (booleano) – True si el comando

Comando	Entrada Grabació	Escritorio intelige	Servidor de señalizaci	Descripció
				CTI Servicio de Señalización es consciente de una llamada para el usuario. ▪ contactId (entero): devuelve el Webex WFO contacto ID para el contacto Webex WFO de la llamada, si existe. Ejemplos de atributos de respuesta: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 } }

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos

Puede utilizar la línea de comandos para enviar comandos de Controles de grabación.

Nota Si elige utilizar la línea de comandos, los comandos y valores deben coincidir con los comandos y valores configurados. Si no coinciden, el comando no tendrá ningún efecto.

En la tabla siguiente se enumeran los comandos y sus formatos de línea de comandos asociados. Estos comandos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Comando	Formato
Metadatos	Establezca el valor de una clave de metadatos definida que se asociará con el contacto actual. La clave no puede estar en blanco. Si el valor de cadena de la clave no coincide con una clave de metadatos predefinida en el sistema, se omite. El valor es opcional. (El segundo carácter de barra vertical de la cadena debe seguir existiendo). Si se deja en blanco, se supone que desea establecer el valor de la clave en una cadena en blanco o el valor numérico de cero. El formato del valor debe coincidir con el formato de la clave que está configurando. Los formatos incluyen cadena, número y fecha. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataValue>"

Comando	Formato
Pausa	Pause temporalmente la captura de datos de escritorio, audio y pantalla. Cualquier medio que se capture activamente se detendrá cuando se emita este comando. El servicio dejará de escribir datos en los archivos de captura. En el caso de los datos de análisis de escritorio, continúa escribiendo datos, pero cualquier evento de pulsación de tecla dará como resultado que la tecla en particular se presione para que se escriba como un asterisco en el archivo de captura. **NOTA** Cuando se utiliza la grabación de puerta de enlace, los eventos de pausa se insertan en las grabaciones de audio durante los procesos de conciliación. Este comando se puede usar para pausar grabaciones de solo pantalla: Pausa DCC -C
Reanudar	Reanudar la captura de medios previamente pausada. CV DCC -C
Inicio del segmento	Inicie un nuevo contacto de segmento para la llamada activa. Segmento DCC -C
Parada de segmento	Detenga un nuevo contacto de segmento para la llamada activa. Segmento DCC -C|<ani>|<dnis>|<asociado>|<eliminar> **EJEMPLO** Para segmento y suprímase: segmento dcc -c|||verdadero
Etiqueta	Enviar un mensaje de auditoría con el comando TAG, el nombre de usuario y la marca de tiempo Etiqueta .dcc -c

Controles de grabación simplificados API

Cuando se configuran los controles de grabación simplificados, Webex WFO utiliza la autenticación del servidor de datos para manejar las solicitudes API de control de grabación. Como resultado, los usuarios no necesitarán especificar un nombre de usuario y contraseña al emitir comandos de Controles de grabación. La solicitud se envía a la URL del servidor de datos Webex WFO mediante el método GET o POST.

Protocolo y URI

URI	OBTENER: /API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<servidor ACD del agente ID> POST: /API/rest/recordingcontrols/<command>
Método	GET e POST
Permisos	Controles de grabación
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Ejemplo GET

EJEMPLO

http://<Data Servidor IP>:8080/API/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agente ACD servidor ID>

Donde en el ejemplo anterior,

- <Servidor de datos IP>— Introduzca la dirección IP del servidor de datos.
- <command> : escriba un comando como pause, resume, or tag. La lista completa de comandos se detalla en la tabla siguiente.
- ACD ID> del agente < : introduzca el ACD ID del agente.

- <servidor ACD del agente ID> : introduzca el ID del servidor del ACD del agente. El ACD Server ID se puede encontrar en Application Management > ACD Configuration

POST Ejemplo

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

Donde en el ejemplo anterior,

- <Servidor de datos IP>— Introduzca la dirección IP del servidor de datos.
- <command> : escriba un comando como pause, resume, or tag. La lista completa de comandos se detalla en la tabla siguiente.

Configurar controles de grabación simplificados

1. Si Webex WFO Data Server Web Services está deshabilitado, reinícielo y establezca su Tipo de inicio en **Automático**.
2. Verifique que el servidor tomcat se haya iniciado e implementado guerras correctamente. Busque en el último archivo catalina.*.log en C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs.
3. Establezca el puerto del servidor en la URL en 8080.

   EJEMPLO http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Verifique que su sistema esté funcionando correctamente, utilizando una herramienta como Poster.

   Use lo siguiente para realizar la solicitud GET:

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

   Tipo de contenido: text/html; charset=utf-8

Utilice lo siguiente para realizar la solicitud POST para probar los metadatos:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "metadatos": [{
            "nombre":
```

```
            "texto1",
            "value": "Datos de prueba"
            }
    ]
}
```

Si esta prueba indica que el sistema no funciona, compruebe la localhost_access_log más reciente para obtener una localhost_access_log.*.txt. Este registro indicará si se realizó una solicitud a este servidor. Si no es así, esto es una indicación de que las solicitudes no se están enviando a este servidor en el puerto 8080 y tiene un problema con el remitente.

Descripciones de los comandos

En la lista siguiente se detallan los comandos disponibles.

> **NOTA** Cada comando puede utilizar los métodos GET y POST. Vea el ejemplo GET para GET. POST puede variar dependiendo del comando. Vea el ejemplo POST en la descripción de cada comando a continuación.

Comando	Descripción

Metadatos	Adjunta metadatos a la llamada activa.
	
	Si no hay ninguna llamada activa y active_call_only es falsa, se adjuntarán metadatos a la llamada anterior. Parámetros admitidos en el cuerpo de la solicitud:
	
	Metadatos (matriz de objetos)
	
	▪ Nombre (cadena): clave de metadatos
	▪ valor (cadena) – valor de
	
	metadatos Ejemplo POST cuerpo de
	
	la solicitud:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"metadatos": [{
	"metadata-key": "text1",
	"value": "Datos de prueba"

Comando	Descripción
	}] }
Pausa	Pause la grabación de pantalla y audio para la llamada activa. **NOTA** Cuando se utiliza la grabación de puerta de enlace, los eventos de pausa se insertan en las grabaciones de audio durante los procesos de conciliación. Si la grabación ya está en pausa, este comando se ignora. POST ejemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Reanudar	Reanude la grabación de pantalla y de audio para la llamada activa. Si la grabación no está en pausa, este comando se ignora. POST ejemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Inicie un nuevo contacto de segmento para la llamada activa. POST ejemplo: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Inicie una grabación de solo pantalla. ▪ Si una grabación de llamada normal está en curso, se creará una grabación de solo pantalla separada. ▪ Si ya se ha iniciado otra grabación de sólo pantalla, este comando se ignora. POST ejemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen pantalla en curso,	Finalizar una grabación de solo pantalla. Si no hay ninguna grabación de solo

Comando	Descripción
	Este comando se omite. POST ejemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Etiqueta	Establece el motivo de la llamada activa como etiquetado. Si no hay ninguna llamada activa y active_call_only es falsa, esto cambiará el motivo de la llamada anterior. POST ejemplo: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Exportación de un solo contacto API

La exportación de contacto único API le permite descargar un contacto de Webex WFO.

Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<format>
Método	POST, OBTENER
Permisos	Exportar grabaciones
Tipo de contenido	aplicación/json
Parámetros	<ID> = El contacto ID del contacto que desea exportar. Si el <ID> no existe, recibirá el siguiente mensaje de error: "El contacto solicitado no existe!" <format> = El formato de medios en el que desea exportar el contacto. Formatos de audio/vídeo: ▪ WebM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Formatos de solo audio: ▪ WAV ▪ OPUS

Descargar un solo contacto

1. Envíe una solicitud POST a la URL. Espere un período de tiempo para que Webex WFO prepare el contacto para la descarga.
2. Envíe una solicitud GET con los mismos parámetros al mismo punto final.

Puede recibir un mensaje de error como el siguiente que detalla que el archivo no existe o puede haber caducado. Si es así, espere un poco más e inténtelo de nuevo.

{
"errorMessage": "El siguiente archivo no existe o puede haber expirado: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}

Ejemplo de respuesta

El siguiente es un ejemplo de respuesta POST:

{
"codificación": "true"
}

Discursos API

Utilice este API para solicitar una lista de aciertos de voz de Analytics.

Speech Hits API Protocol y URI

URI	/API/rest/cas/contacto
Método	OBTENER
Parámetros	ID de CCR
Permisos	Ver análisis de audio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Discursos API campos de respuesta

Nombre	Descripción
fecha	El análisis de fechas se realizó en milisegundos de época UNIX.
Hits	Información detallada sobre los éxitos del discurso.
frase	Frase hablada.
parar	Punto de parada del golpe de discurso.
auditoría	Número de la auditoría de voz.
confianza	Probabilidad de confianza del golpe de discurso.
empezar	Punto de inicio del discurso golpeado.
canal	Número de canal del discurso acertado.

Nom	Descripció
categoría	Categoría del discurso golpeado.
camino	Trayectoria del discurso golpeado.
Nombre	Nombre del agente.
apellido	Apellido del agente.
contactId	ID número para la llamada.
equipo	Nombre del equipo del agente.
displayId	Visualización del agente ID.
grupo	Nombre del grupo del agente.

Ejemplo de archivo JSON API Speech Hits

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.

```
{
                "date": milisegundos de época, "hits":
                [{
                        "phrase": string, "stop":
                        number, "audit": number,
                        "confidence": number, "start":
                        number, "channel": number,
                        "category": string
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        cadena, "lastName":
        cadena,
```

```
        "contactid": número,
        "equipo": cadena,
        "displayId": cadena,
        "grupo": cadena
}
```

Configuración de encuesta API

Utilice este API para solicitar información de configuración de la encuesta QM.

Configuración de encuesta API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/survey
Método	OBTENER
Permisos	Administrar encuestas QM Ver resultados de encuestas QM informes de encuestas
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Configuración de la encuesta API campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	Encuesta ID.
nombre	Nombre de la encuesta.
descripción	Descripción de la encuesta.
creador	Creador de encuestas.
Creado	La hora en que se creó la encuesta en milisegundos de época de UNIX.
totalPuntos	Número total de puntos para la encuesta (un decimal).
providerSurveyId	Encuesta ID para el proveedor.

Nom	Descripció
surveyProviderConnectionId	Conexión ID para el proveedor de encuestas.
statusFK	Clave de campo para el estado de la encuesta.
metaDataFieldKey	Clave de campo para los metadatos.
lastModified	Fecha en que se modificó la encuesta por última vez.
Propiedades	Detalles sobre las propiedades de la encuesta.
Preguntas	Detalles sobre las preguntas de la encuesta.
identificación	Pregunta ID número.
surveyId	Encuesta ID número.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	Pregunta del proveedor ID.
tipo	Tipo de pregunta.
peso	Peso dado a la pregunta.
isKPI	Indicador clave de rendimiento para la pregunta.
lastModified	Fecha en que se modificó la pregunta por última vez.
Respuestas	Información detallada sobre las respuestas de la pregunta.
identificación	Respuesta ID número.
questionId	Pregunta ID.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	Pregunta del proveedor ID.
tipo	Tipo de pregunta.

Nombre	Descripción
peso	Peso dado a la pregunta.
valor	Valor de la respuesta.
lastModified	Hora en que los valores de la respuesta se modificaron por última vez, en la época de la CINU.

Configuración de encuesta API Ejemplo de archivo JSON

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.


```
[
    {
        "ID": número, "nombre":
        cadena,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoch,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": string,
        "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK":
        2,
        "metaDataFieldKey": string,
        "lastModified": string, "properties": {},
        "preguntas": [{
            "ID": número, "surveyId":
            número, "label": cadena,
            "descripción": cadena,
            "providerQuestionId": cadena,
            "tipo": cadena,
            "peso": decimal,
            "isKPI": booleano,
```

```
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "ID": número, "questionId":
                        número, "label": cadena,
                        "descripción": cadena,
                        "providerAnswerId": cadena, "tipo":
                        cadena,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
        {
            "ID": número, // ID "nombre":
            cadena, // nombre
            "description": cadena, // descripción "creador":
            cadena,
            "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": cadena, // ID del proveedor
            "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": cadena, "lastModified":
            cadena,
```

"propiedades": {},
"preguntas": [{
"ID": número, "surveyId":
número, "label": cadena,
"descripción": cadena,
"providerQuestionId": cadena,
"tipo": cadena,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"ID": número,
"questionId": número,

Encuesta ID API

Utilice este API para solicitar información sobre una encuesta QM específica.

Encuesta ID API Protocolo y URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Método	OBTENER
Parámetro	<ID> = Encuesta ID.
Permisos	Administrar encuestas QM Ver resultados de encuestas QM informes de encuestas
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de respuesta ID API de la encuesta

Nombre	**Descripción**
identificación	Encuesta ID.
nombre	Nombre de la encuesta.
descripción	Descripción de la encuesta.
creador	Creador de encuestas.
Creado	La hora en que se creó la encuesta en milisegundos de época de UNIX.
totalPuntos	Número total de puntos para la encuesta (un decimal).

Nombre	Descripción
providerSurveyId	Encuesta ID para el proveedor.
surveyProviderConnectionId	Conexión ID para el proveedor de
encuestas. statusFK encuesta.	Clave de campo para el estado de la
metaDataFieldKey	Clave de campo para los metadatos.
lastModified	Fecha en que se modificó la encuesta por última vez.
Propiedades	Detalles sobre las propiedades de la encuesta.
Preguntas	Detalles sobre las preguntas de la encuesta.
identificación	Pregunta ID número.
surveyId	Encuesta ID número.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	Pregunta del proveedor ID.
tipo	Tipo de pregunta.
peso	Peso dado a la pregunta.
isKPI	Indicador clave de rendimiento para la pregunta.
lastModified	Fecha en que se modificó la pregunta por última vez.
Respuestas	Información detallada sobre las respuestas de la pregunta.
identificación	Responda ID número.
questionId	Pregunta ID.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	Pregunta del proveedor ID.

Nombre	Descripción
tipo	Tipo de pregunta.
peso	Peso dado a la pregunta.
valor	Valor de la respuesta.
lastModified	Hora en que los valores de la respuesta se modificaron por última vez, en la época de la CINU.

Encuesta ID API Ejemplo de archivo JSON

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.


```
[
        {
                "ID": número, "nombre":
                cadena,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": número, "statusFK":
                2,
                "metaDataFieldKey": string,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "preguntas": [{
                        "ID": número, "surveyId":
                        número, "label": cadena,
                        "descripción": cadena,
                        "providerQuestionId": cadena,
                        "tipo": cadena,
                        "peso": decimal,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "ID": number, "questionId":
                        number, "label": string,
                        "description": string,
                        "providerAnswerId": cadena, "tipo":
                        cadena,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified":
                        epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Mensajes de texto API

Utilice este API para solicitar una lista de visitas de texto de Analytics.

El texto golpea el protocolo API y URI

URI	/API/rest/cas/textview
Método	OBTENER
Parámetros	CCRID
Permisos	Ver análisis de audio
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Visitas de texto API campos de respuesta

Nombre	Descripción
fecha	El análisis de fechas se realizó en milisegundos de época UNIX.
apellido	Apellido del agente.
receptor	Persona a la que se dirigió el mensaje de correo electrónico.
emailBody	Texto del mensaje de correo electrónico.
Asunto	Línea de asunto del mensaje de correo electrónico.
groupId	ID número del grupo del agente.
equipo	Nombre del equipo del agente.
ccrId	Registro de finalización de llamada ID.

Nombre	Descripción
Hits	Información detallada sobre el éxito de análisis de texto.
posición	Ubicación del hit dentro del mensaje.
largura	Duración del golpe.
frase	Frase del golpe.
categoría	Categoría del hit.
Nombre del agente	Nombre completo del agente.
Id. de equipo	Número ID del equipo del agente.
ID de persona	Persona ID para la persona que maneja el mensaje.
grupo	Nombre del grupo del agente.

Ejemplo de archivo JSON API Text Hits

El siguiente es un ejemplo de un archivo de respuesta JSON formateado.

```
{
        "date": milisegundos de época,
        "lastName": string, "receiver":
        [string], "emailBody": string,
        "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": number,
        "hits": [{
                "position": número, "longitud":
                número, "frase": cadena,
                "categoría": cadena

            },
            ...
```

```
        ],
        "firstName": string,
        "sender": string,
        "agentname": string,
        "teamId": number,
        "personId": number,
        "group": string
}
```

Exportación de transcripciones API

La Exportación de transcripciones API le permite recuperar la transcripción de una sola llamada utilizando el registro de finalización de llamada ID de esa llamada. Cada llamada encontrada en un archivo ZIP de exportación de contactos masivos incluye un registro de finalización de llamada ID en los metadatos. Consulte "Crear un archivo de exportación de contactos masivos" en la *Guía* del usuario Webex WFO para configurar exportaciones masivas recurrentes o una exportación masiva ad hoc.

Para recuperar los resultados, un usuario configurado con permiso Administrar análisis de voz a texto necesita una cookie con la clave: hazelcast.sessionId y un valor correspondiente al usuario autorizado. La sesión ID se puede recuperar utilizando el método GET para Authorize API.

Protocolo API de exportación de transcripciones y URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Método	PUT
Permisos	Administrar análisis de voz a texto
Tipo de contenido	aplicación/json

Campos de solicitud API de exportación de transcripciones

Nombre	¿Req?	Descripción
CCRID	S	El registro de finalización de llamada ID.
isRootRecording	S	Indica si la grabación es la grabación original o la grabación conciliada asociada a un agente. Para las grabaciones asociadas a un agente, este campo siempre será False.

Ejemplo de archivo CURL de exportación de transcripciones API

El siguiente es un ejemplo de una solicitud CURL con formato.

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