Guía de referencia de API WFO de Webex

Para implementaciones con nuevos WFM

Primera publicación: julio 20, 2021
Última actualización: 17 de enero 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 de Cisco de TCP compresión de encabezado 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 de 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 las marcas comerciales de Cisco, 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

Introducción 17

Autorización 17

Solicitud de autorización 17

Solicitud JSON 18

Uso de la respuesta de autorización 18

Destruyendo la sesión 18

Trabajar con archivos de texto 18

Crear un usuario API para Classic Webex WFO 19

Acceso WFM API 21

Ubicaciones de las páginas 21

Procedimientos 21

API de WFM de datos históricos 23

Autorizar API 25

Protocolo/URI GET 25

Campos de solicitud 25

Ejemplos de archivos JSON 25

Pedir 25

Respuesta 26

Protocolo POST y URI 27

Campos de solicitud 27

Ejemplos de archivos JSON 27

Pedir 27

Respuesta 28

Importar contactos de forma masiva 31

Protocolo y URI 31

Importación de contactos masivos API 31

API de importación masiva de contactos en tiempo real (metadatos) 31

Formatos soportados 32

Campos de solicitud y respuesta 32

CSV ejemplos de archivos 38

Ejemplo completo 39

Ejemplo corto 39

Ejemplos de archivos JSON 39

Ejemplo completo 39

Ejemplo corto 40

Formato ZIP 40

Notas 40

Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos 41

Importación masiva de API de organización 43

Grupos API Protocolo y URI 43

Grupos API campos de solicitud y respuesta 44

Equipos API Protocolo y URI 44

Campos de solicitud y respuesta de Teams API 45

Personas API Protocolo y URI 45

Personas API campos de solicitud y respuesta 46

Ejemplos de archivos CSV 49

Exportación masiva de datos de informes API 51

Exportación de datos de informes masivos GET API 51

Protocolo API y URI de exportación de datos de informes masivos GET 51

Campos de solicitud API exportación de datos de informes masivos GET 51

Ejemplo de archivo JSON API exportación de datos de informes masivos GET 52

Exportación de datos de informes masivos POST API 52

Protocolo y URI 53

Campos de solicitud POST 53

Ejemplo de archivo JSON 54

Campos de respuesta 54

Respuesta sincrónica 55

Respuesta asincrónica 55

Ejemplo de archivo 55

Solicitud JSON 56

Configuración de un filtro de informes 57

Configurar el parámetro en el Explorador de datos 57

Configurar JSON para la solicitud de API 60

Configuración de filtros de rango 60

Intervalo de fechas 60

Fecha relativa 61

Categorías y frases API 63

ELIMINAR categorías y frases API 63

Protocolo DELETE y URI 63

OBTENER categorías y frases API 64
Protocolo GET y URI 64
Campos de respuesta GET 64
Categoría POST y frases API 65
Protocolo POST y URI 65
Campos de respuesta POST 66
PUT Categorías y frases API 66
Protocolo PUT y URI 66
Campos de respuesta PUT 66
Ejemplo de archivo GET/POST/PUT JSON 67
Dispositivo de contacto API 69
Dispositivo de contacto API protocolo y URI 69
Parámetros 69
Ejemplos de dispositivos de contacto API archivos JSON 69
Ejemplo de archivo de respuestas 69
Dispositivo de contacto API masivo 71
Dispositivo de contacto Protocolo de API masivo y URI 71
Ejemplos de archivos JSON de API masiva de dispositivos de contacto 71
Ejemplo de archivo de respuestas 71
Póngase en contacto con API 75
Protocolo y URI 75
Campos de solicitud 75
Realización de una búsqueda combinada 82
Realización de una búsqueda mediante una clave de metadatos 82

Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos con un valor específico 82

Realización de eventos de búsqueda de silencio 83

Ejemplo de archivo JSON 84

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true 85

Póngase en contacto con Basic Search API 87

Protocolo y URI 87

Campos de solicitud 87

Campos de respuesta 88

Ejemplo de archivo JSON 89

API de monitoreo de contactos 91

Protocolo y URI 91

Campos de respuesta 91

Ejemplo de respuesta JSON 92

Formulario de evaluación API 93

Protocolo y URI 93

Campos de respuesta 93

Ejemplo de archivo JSON 95

ID del formulario de evaluación API 99

Protocolo y URI 99

Campos de respuesta 99

Ejemplo de archivo JSON 101

Exportar API 105

Protocolo y URI 105

Campos de solicitud 105

Campos de respuesta 105

Ejemplo de salida de archivo CSV 108

Importación de texto genérico API 109

Protocolo y URI 109

Campos de solicitud JSON 109

Ejemplo de archivo JSON 110

Importación de texto genérico con varios archivos API 113

Protocolo y URI 113

Campos de solicitud 113

Formatos admitidos 114

Ejemplo de archivo de CSV por lotes 115

Ejemplo de archivo ZIP 115

Ejemplo de archivo JSON 116

Cuerpo JSON 116

Contenido 117

Importar API 119

Protocolo de importación GET y URI 119

Campos de solicitud de importación GET 119

Campos de respuesta de importación GET 119

Ejemplo de archivo JSON de importación GET 120

Protocolo de importación POST y URI 122

Importar campos de respuesta POST 122

Ejemplo de archivo JSON de importación POST 123

Formato JSON 123

Formato de respuesta correcta de POST 124

API de preferencias de importación 125

Crear preferencias de importación API 125

Crear URI y protocolo de preferencias de importación 125

Crear campos de solicitud de preferencias de importación 125

Crear ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación 126

Crear respuesta del sistema de preferencias de importación 126

Eliminar preferencia de importación API 126

Eliminar protocolo y URI de preferencias de importación 126

Eliminar preferencia de importación Respuesta del sistema 126

Preferencias de importación API 127

Protocolo y URI de preferencias de importación 127

Campos de respuesta de preferencias de importación 127

Ejemplo de archivo JSON 127

Respuesta del sistema 129

Preferencias de importación por ID API 129

Preferencias de importación por protocolo de identificación y URI 129

Importar preferencias por campos de respuesta de ID 129

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación por ID 130

Respuesta del sistema 130

Actualizar API preferencias de importación 130

Actualizar protocolo y URI preferencias de importación 131

Actualizar campos de respuesta de preferencias de importación 131

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación de actualizaciones 131

Actualizar preferencia de importación Respuesta del sistema 132

Lista de inclusión/exclusión API 133

GET Lista de inclusión/exclusión API 133

Lista de inclusión/exclusión GET API protocolo y URI 133

Lista de inclusión/exclusión GET API campos de solicitud 133

Campos de servicio API respuesta GET 135

Ejemplo de archivo GET Service API JSON 136

PUT Incluir/Excluir lista API 136

PUT Incluir/Excluir lista API protocolo y URI 137

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud 137

Lista PUT Incluir/Excluir API campos de respuesta 138

Ejemplo de archivo PUT Include/Exclude API archivo JSON 139

Lista de inclusión/exclusión POST API 140

Lista de inclusión/exclusión POST API Protocolo y URI 140

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de solicitud 140

Lista de inclusión/exclusión POST API campos de respuesta 142

Lista de inclusión/exclusión POST API Ejemplo de archivo JSON 143

ELIMINAR Incluir/Excluir lista API 143

DELETE Incluir/Excluir lista API protocolo y URI 143

Eliminar lista de inclusión/exclusión Respuesta del sistema 143

Resumen de interacción Leer API 144

Protocolo y URI 144

Ejemplo de respuesta 144

Empleos API 145

Protocolo y URI 145
Campos de solicitud 145
Campos de respuesta 145
Ejemplos de archivos JSON 147
Pedir 147
Respuesta 147
API de estructura organizativa 149
Asignar roles a una persona API 149
Asignar roles a una persona API protocolo y URI 149
Asignar roles a una persona API campos de solicitud 149
Asignar roles a una persona API ejemplo de archivo JSON 149
Grupo Común API 150
Protocolo y URI del Grupo API Común 150
Campos de solicitud de grupo API común 150
Estructura organizativa API común (información detallada) 150
Protocolo API común y URI 151
Campos comunes de solicitud de API 151
Campos comunes de respuesta API 151
Ejemplo de archivo JSON de API común 152
Grupo API 153
Grupo API Protocolo y URI 153
Campos de solicitud API de grupo: todos los grupos 154
Campos de respuesta API grupo 154
Ejemplo de archivo JSON de grupo API 155

Agrupar por ID (con Teams) 156
Agrupar por ID (con equipos) Protocolo y URI 156
Campos de solicitud Agrupar por ID (con equipos) 156
Agrupar por ID (con equipos) Campos de respuesta 156
Agrupar por ID (con Teams) Ejemplo de archivo JSON 157
Grupo API persona 158
Grupo-Persona API Protocolo y URI 158
Campos de solicitud de API de persona de grupo 158
Campos de respuesta API persona de grupo 158
Ejemplo de archivo JSON de persona de grupo API 159
Grupo (con alcance) API 159
Grupo (con alcance) API Protocolo y URI 159
Campos de solicitud API grupo (con ámbito) 159
Campos de grupo (con ámbito) API de respuesta 160
Ejemplo de archivo JSON de grupo (con ámbito) API 160
Permisos API 160
Permisos API Protocolo y URI 160
Campos de permisos API respuesta 161
Ejemplo de permisos API archivo JSON 161
Persona API 161
Persona API Protocolo y URI 162
Campos de solicitud de persona API 162
Ejemplo de persona API archivo JSON 163
Persona por ID API 164

Persona por ID API protocolo y URI 164
Campos de solicitud de persona por ID API (método PUT) 164
Campos Persona por ID API Respuesta 167
Ejemplo de archivo Persona por ID API JSON 168
Zona horaria de la persona API 169
Zona horaria de la persona API protocolo y URI 169
Zona horaria API campos de respuesta de la persona 169
Zona horaria de una persona API Ejemplo de archivo JSON 170
Roles API 170
Roles API Protocolo y URI 170
Roles API campos de solicitud 170
Roles API campos de respuesta 171
Ejemplo de roles API archivo JSON 171
Equipo API 172
Equipo API Protocolo y URI 172
Campos de solicitud de API equipo 173
Ejemplo de archivo JSON de API equipo 173
Equipos por ID (con agentes) 173
Equipos por ID (con agentes) Protocolo y URI 173
Campos de solicitud de equipos por ID (con agentes) 174
Campos de respuesta de equipos por ID (con agentes) 174
Ejemplo de archivo JSON de Teams by ID (con agentes) 175
Equipo (con alcance) 177
Protocolo de equipo (con alcance) y URI 177

Campos de solicitud de equipo (con alcance) 177

Campos de respuesta de equipo (con alcance) 177

Ejemplo de archivo JSON de equipo (con ámbito) 177

Inquilino API 178

Protocolo de API inquilinos y URI 178

Campos de solicitud de API inquilino 178

Campos de respuesta API inquilino 179

Ejemplo de archivo JSON de API inquilino 179

Controles de grabación API 181

Controles de grabación API protocolo y URI 181

URI Parámetros de solicitud 182

Parámetros de consulta 182

La grabación controla la autenticación API protocolo y URI 185

Inicio de sesión en el API Controles de grabación 186

Cerrando sesión en los controles de grabación API 187

Controles de grabación API comandos de solicitud 187

Uso de los controles de grabación desde la línea de comandos 191

Controles de grabación simplificados API 193

Protocolo y URI 193

API de exportación de contacto único 199

Protocolo y URI 199

Ejemplo de respuesta 200

El discurso llega a API 201

Speech Hits API Protocol and URI 201

Aciertos de voz API campos de respuesta 201

Ejemplo de archivo JSON de Speech Hits API JSON 202

Configuración de la encuesta API 205

Configuración de la encuesta API protocolo y URI 205

Campos de configuración API respuesta de encuesta 205

Configuración de encuestas API ejemplo de archivo JSON 207

ID de encuesta API 211

Id. de encuesta API protocolo y URI 211

ID de encuesta API campos de respuesta 211

Ejemplo de archivo JSON de ID de encuesta API 213

El texto llega API 215

Texto golpea API Protocolo y URI 215

Visitas de texto API campos de respuesta 215

Ejemplo de archivo JSON de aciertos de texto API 216

Exportación de transcripciones API 219

Protocolo y URI de exportación de transcripciones API 219

Campos de solicitud de API exportación de transcripciones 219

Ejemplo de archivo CURL de exportación de transcripciones API CURL 219

Primeros pasos

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

Autorización

El proceso de autorización es comparable al de iniciar sesión en Webex WFO. Por lo tanto, debe completarse antes de que pueda realizar cualquier solicitud de API. Para autenticarse como usuario autorizado de Webex WFO y sus API, debe enviar sus credenciales con formato 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, vea 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	Identificador del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cuerda	Contraseña del usuario.
Idioma	S	Cuerda	Idioma del usuario. Default = es
tenantId	N	Cuerda	El identificador del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el identificador de inquilino si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (identificador de usuario 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 se acepten sus credenciales, recibirá una respuesta que incluye un ID de sesión. El ID de sesión debe incluirse como encabezado en todas las llamadas API posteriores. Así es como Webex WFO verifica que ha iniciado sesión y está autorizado para usar las API.

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

Este ID de sesión debe tener el formato de un par clave-valor con "cookie" como clave y el ID de sesión agregado después de "hazelcast.sessionId=" como se ve en el siguiente par clave-valor.

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

Destruyendo la sesión

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

Desconectar

- Emita una solicitud HTTPS DELETE a:

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

Trabajar con archivos de texto

Al importar datos de texto mediante una API WFO de Webex, el texto debe estar codificado en UTF-8. Esto permite la inclusión de caracteres especiales que no están disponibles con codificación ASCII.

Crear un usuario API para Classic Webex WFO

Si planea utilizar Webex API WFO para integraciones de terceros, Cisco recomienda crear 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, vea

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, introd API como Nombre y **Usuario** como Apellido.
   - **Nombre** de usuario: introduzca una dirección de correo electrónico válida. Este es el nombre de usuario de la WFO Webex 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 Vistas WFM, 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 *Webex Guía* de referencia del API WFO.

Acceso WFM API

Webex WFO New WFM utiliza un sitio web interactivo para documentar las API que está disponible para todos los entornos de clientes. En este tema se detallan los procedimientos sobre cómo obtener acceso a WFM API. 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 WFM API por token de usuario es de 500 llamadas por minuto y 10.000 llamadas por hora. Este límite de velocidad no se aplica a WFM API históricas.

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 API de Nueva WFM

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

- Escribir horario

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

Generar un token

Generar un token de acceso es una acción única. Después de crear su token, guárdelo en una ubicación de fácil acceso para usarlo en el futuro. Si pierdes tu token, puedes regenerar uno nuevo.

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

NOTA El token no funciona si el usuario que lo crea tiene una fecha de salida que ya pasó o si el usuario es eliminado.

Autorizar

1. Navegue a la URL de su organización para las API de WFO Webex WFM.
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 su sesión autorizada

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

Datos históricos WFM API

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

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

La URL del entorno de su organización sigue la plantilla a continuación, donde [customerURL] es exclusivo de su organización.

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

https://[customerURL].com/datos-historicos/api/v1

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

https://[customerURL].com/datos-historicos/docs/index.html

Autorizar

1. Navegue a la URL de su organización para Webex WFO WFM API para obtener 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 de WFO Webex.
4. Haga clic en **Autorizar**.
5. Haga clic en **Cerrar** para cerrar la ventana. Ahora puede ejecutar las API disponibles utilizando la clave de fuente de datos que le proporcionó su persona de contacto de WFO Webex.

Finalizar su sesión autorizada

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

Autorizar API

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

NOTA Su sesión expirará después de dos horas de inactividad.

Protocolo GET/URI

URI	/api/rest/autorizar
Método	CONSEGUIR

Campos de solicitud

Nombre	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
lugar	N	Cadena	Código de localización del país del usuario.
ID de usuario	S	Cadena	ID del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cadena	Contraseña del usuario.
idioma	S	Cadena	Idioma del usuario. Predeterminado = en
ID de inquilino	N	Cadena	El ID del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el ID del inquilino si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (ID de usuario y contraseña) para más de un inquilino.

Ejemplos de archivos JSON

Pedido

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON formateada.

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

"userId": cadena,

"password": cadena,

"language": cadena,

"tenantId": entero

}

Respuesta

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.

{

"ID de sesión":

"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0", "id": 2

"ID de usuario": user@test.com ",

"nombre":"factura",

"apellido":"smith", "IdDeEquipo":3,

"NombreDeEquipo":Equipo

Predeterminado", "IdDeGrupo":2,

"NombreDeGrupo":Grupo

Predeterminado", "idioma":es",

"país":"", "tiempo de espera de

sesión":"60",

"timezoneString": "América\/Chicago",

"desactivado": falso, "cumplimiento de

licencia": verdadero, "ID de inquilino": 1,

"fecha de vencimiento de contraseña": nulo,

"Iq de usuario": falso,

"fechaDeActivación": 0,

"permisos":[

"VerOrg",

"ActualizarOrg",

Monitoreo de pantalla en vivo

```
                "AdministrarPolíticaDeContraseñas",
                ...
        ]
        "gruposEnÁmbito": [],
        "equiposEnÁmbito": [],
        "colasDeServicioEnÁmbito":[]
}
```

Protocolo POST y URI

URI	/api/rest/autorizar
Método	CORREO

Pedido Campos

Nombre	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
lugar	N	Cadena	Código de localización del país del usuario.
ID de usuario	S	Cadena	ID del usuario del inquilino.
contraseña	S	Cadena	Contraseña del usuario.
idioma	S	Cadena	Idioma del usuario. Predeterminado = en
ID de inquilino	N	Cadena	El ID del inquilino al que pertenece el usuario. Incluya el ID del inquilino si el usuario tiene las mismas credenciales de inicio de sesión (ID de usuario y contraseña) para más de un inquilino.

Ejemplos de archivos JSON

Pedido

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON formateada.

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

"contraseña": cadena,

"idioma": cadena,

"tenantId": entero

}

Respuesta

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.

{

"ID de sesión":

"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0", "id": 2

"ID de usuario": user@test.com ",

"nombre":"factura",

"apellido":"smith", "IdDeEquipo":3,

"NombreDeEquipo":Equipo

Predeterminado", "IdDeGrupo":2,

"NombreDeGrupo":Grupo

Predeterminado", "idioma":es",

"país":"", "tiempo de espera de

sesión":"60",

"timezoneString": "América\/Chicago",

"desactivado": falso, "cumplimiento de

licencia": verdadero, "ID de inquilino": 1,

"fecha de vencimiento de contraseña": nulo,

"Iq de usuario": falso,

"fechaDeActivación": 0,

"permisos":[

"VerOrg",

"ActualizarOrg",

Monitoreo de pantalla en vivo, Administrar política de

contraseñas

...
]
"gruposEnÁmbito": [],
"equiposEnÁmbito": [],
"colasDeServicioEnÁmbito":[]
}

Importar contactos en a granel

Terceros utilizan las API de importación masiva de contactos para fusionar e insertar 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 en masa a través del servidor de datos. Ver Uso del servidor de datos para la importación masiva de contactos .

- Contacto en tiempo real API—Usado por Webex Cliente de grabación de escritorio inteligente WFO; inserta metadatos primero y luego carga grabaciones por separado más tarde, en función de la respuesta de la inserción de metadatos. Esto permite al cliente retrasar la carga de grabaciones y permite insertar contactos mientras la llamada aún está en curso. Sin embargo, esto obliga al cliente a rastrear las identificaciones para cargar las grabaciones del contacto correcto.

Protocolo y URI

Importación masiva de contactos API

URI	/api/subir/contactos
Método	CORREO
Permisos	Administrar inquilino
Tipo de contenido	multipart/form-data

Importación masiva de contactos en tiempo real API (metadatos)

URI	/api/rest/wfo/contacto/importación

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

Apoyado formatos

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

Tipo	Descripción
CSV	Un archivo separado por comas que se utiliza para asignar metadatos.
JSON	El mismo formato de metadatos que API en tiempo real, pero se puede utilizar para 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).
Bolsa de Valores de San José	Un formato de audio.
WMV	Un formato combinado de grabación de audio y video (o solo video si se combina con audio en el mismo contacto).
OPUS	Un formato de audio.

Solicitud y respuesta campos

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	¿Requerimientos?	Descripción
Identificación del agente	S	Utilizado en CSV y JSON. El ID del agente en uno de tres formatos. El procesamiento descubre

Nom	¿Req	Descripció
		Qué formato se utiliza en función del análisis del contenido. ▪ Identificación de persona. Un identificador único de WfoPerson.id. Este número también se utiliza en la hoja de cálculo de exportación de usuario (Administración de aplicaciones > Global > Usuarios > Importar y exportar > Exportar > columna ID de usuario). No es el Igual que el ID en el perfil de usuario WFO Webex. ▪ Inicio de sesión de AD. Un dominio\nombre de usuario (requiere "\"). ▪ Dirección de correo electrónico. Una dirección de correo electrónico (requiere "@"). Al utilizar un CSV para cargar contactos, se requiere el ID del agente. Si está utilizando JSON para realizar la solicitud, el ID del agente es opcional. En el último caso, el ID del agente se establece en el ID del usuario autenticado que inicia la carga. Máximo de caracteres = 254 Predeterminado = ninguno
ID de llamada asociada	N	Utilizado en CSV y JSON. Un identificador que vincula los contactos. Por ejemplo, una llamada transferida de un agente a otro tiene cada una el mismo ID. Máximo de caracteres = 52 Predeterminado = NULL
Audio.Ubicación	N	Utilizado en CSV y JSON. En el subobjeto Audio. El nombre de la clave (archivo) de la grabación en la solicitud multiparte. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Sólo 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 ambos. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado =

Ninguno

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
Audio.StartTimeMs	N	Utilizado en CSV y JSON. En el subobjeto Audio. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora UNIX) de la grabación de audio. Esto se utiliza para determinar el desplazamiento de audio desde el momento en que se inicia el contacto. Máximo de caracteres = largo Predeterminado = ContactStartTimeMs
Dirección llamada	N	Utilizado en CSV. El número de teléfono llamado. Máximo de caracteres = 64 Predeterminado = Cadena vacía
Llamado	N	Utilizado en JSON. El número de teléfono llamado. Máximo de caracteres = 64 Predeterminado = NULL
Identificador de llamada	N	Utilizado en CSV y JSON. Un ID que identifica a un contacto. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado = NULL
Llamando	N	Utilizado en JSON. El número de teléfono que llama. Máximo de caracteres = 64 Predeterminado = NULL
Dirección de llamada	N	Utilizado en CSV. El número de teléfono que llama. Máximo de caracteres = 64

		Predeterminado = Cadena vacía
Zona horaria del cliente	N	Utilizado en CSV y JSON. La zona horaria en formato UTC. También se admite el horario de Windows. El cliente de grabación de escritorio envía la hora de Windows, que está asignada a la hora de Olson. Máximo de caracteres = 255 Predeterminado = Zona horaria del cliente según se define en Webex WFO **EJEMPLO** –06:00
Hora de inicio del contacto Sra.	N	Utilizado en CSV y JSON. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora UNIX). Se requiere un valor en este campo, por lo que si falta el valor, API utiliza la hora de carga actual. Tenga en cuenta que esto probablemente genere una mala experiencia de usuario, con muchos contactos que tienen la misma marca de tiempo. **IMPORTANTE** Si está importando contactos con Excel, debe formatear la columna Hora de inicio a Mostrar milisegundos (consulte la documentación del usuario de Excel para obtener más información). De lo contrario, Excel trunca los milisegundos, lo que genera un tiempo falso y evita 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	Utilizado en CSV y JSON. La dirección de la llamada, entrante o saliente. 1 = saliente 0 = entrante

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
		Máximo de caracteres = 1 Predeterminado = NULL
Line (Línea)	N	Utilizado en CSV y JSON. La línea/extensión del agente. Máximo de caracteres = 64 Predeterminado = NULL
metadatos.<metadatos personalizados Nombre del campo>	N	Utilizado en CSV. Los campos de metadatos personalizados para completar. El campo se creará si no existe. Cualquier columna que comience con “metadatos” se tratará como un campo de metadatos personalizado. **EJEMPLO** Para configurar "accountNumber", cree una columna llamada "metadata.accountNumber". Nombre del campo con el máximo de caracteres = 39 Caracteres máximos del valor de metadatos personalizados = 2056
Metadatos personalizados	N	Utilizado en JSON. Los campos de metadatos personalizados para completar. El campo se creará si no existe. El objeto contiene datos en forma de pares nombre/valor. **EJEMPLO** "Número de cuenta": "123456" Nombre del campo con el máximo de caracteres = 39 Caracteres máximos del valor de metadatos personalizados = 2056
Grabación1	S	Utilizado en CSV. El nombre de la clave (archivo) de la grabación en la solicitud multiparte. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Sólo 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 ambos. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado = Ninguno
Grabación2	N	Utilizado en CSV. El nombre de la clave (archivo) de la grabación en la solicitud multiparte. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Sólo 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 ambos. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado = Ninguno
Grabación3	N	Usado en CSV. El nombre de la clave (archivo) de la grabación en la solicitud multiparte. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Sólo 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 ambos. **NOTA** Debe haber un archivo de audio o la importación fallará. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado = Ninguno
Grabación2Desplazamiento	N	Utilizado en CSV. El desplazamiento de Recording2 respecto de Recording1. **EJEMPLO** Un archivo de audio (WAV) que comienza 5 segundos después del archivo de pantalla (WEBM) tiene un desplazamiento de 5000 (5000 = 5 segundos). Máximo de caracteres = Largo

Nom	¿Req	Descripció
		Predeterminado = 0
Ubicación de la pantalla	N	Utilizado en CSV y JSON. En el subobjeto Pantalla. El nombre de la clave (archivo) de la grabación en la solicitud multiparte. Puede ser cualquier formato de grabación compatible (audio/pantalla/combinado). Sólo 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 ambos. Máximo de caracteres = 128 Predeterminado = Ninguno
Pantalla.Tiempo de inicioMs	N	Utilizado en CSV y JSON. En el subobjeto Pantalla. La hora de inicio en milisegundos GMT desde 1970-01-01 (hora UNIX) de la grabación de pantalla. Esto se utiliza para determinar el desplazamiento de la pantalla desde el momento en que se inicia el contacto. Máximo de caracteres = largo Predeterminado = ContactStartTimeMs

Ejemplos de archivos CSV

CSV se puede cargar como parte de una solicitud de carga de varias partes. Algunas reglas sobre el formato son las siguientes.

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

> **NOTA** Una respuesta exitosa se formatea en JSON, porque la respuesta agrega algún estado para cada contacto y grabación.

Ejemplo completo

Este ejemplo muestra un archivo que utiliza todos los campos posibles para un archivo CSV.

```
1  Id. de agente, Hora de inicio del contacto (ms), Zona horaria, Id. de llamada asociada, Id. de llamada,
   Dirección de llamada, Línea, Dirección de llamada, Dirección, Grabación 1, Grabación 2,
   Desplazamiento de grabación 2, metadatos. Número de cuenta
2  abc/bunkowm,1447100000000,América/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
   0,1,llamada1.webmv,llamada1.wav,5000,1234567890
3  mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,América/Chicago,103585664793220000,30611848,18
   01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Ejemplo corto

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

```
1  Id. del agente, Hora de inicio del contacto (Ms), Grabación 1
2  2,1447100000000,llamada1.wav
3  2,1447110000000,llamada2.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.

```
1  {
2      "AgentId":"john.smith@acme.com",
3      "AssocCallId":"103585664793254280",
4      "Id. de llamada":"30611848",
5      "Dirección de llamada": "1801"
6      "Dirección de llamada":"1800",
7      "Zona horaria del cliente": "Hora estándar del
       centro"
8      "Hora de inicio del contactoMs": 1447075073000,
9      "Dirección":1,
10     "Audio":[
11         {
12             "Ubicación":"25.wav",
13             "Hora de inicioMs": 1447075080000
14         }
15     ],
16     "Pantalla":[
17             "Ubicación":"25.webm",
18             "StartTimeMs":1447075075000
19     ],
20     "CustomMetadata":{
21             "accountNumber":"123456",
```

```
22                "departamento":"ventas"
23            }
24        }
```

Ejemplo corto

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

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

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 de varias partes.

- El nombre del archivo es la clave a la que se debe hacer referencia en el 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.

```
1  batch.zip
2      batch.csv (contiene 2 filas, para llamada1 y llamada2)
3      call1.wav
4      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 la API de importación masiva de contactos para cargar contactos de forma masiva a

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

siguiente:

- Webex rol de administrador de WFO 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 los archivos mediante un servidor de datos, el servidor de datos debe estar configurado en 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 *Guía* del usuario Webex WFO.

1. Para usar 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 la opción Habilitar captura **esté seleccionada y de** 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 de CSV se denomina ExampleContacts.csv. Debe cambiarle el nombre con el prefijo CONTACTO de la siguiente manera:

Importar contactos de forma masiva

CONTACTO. ExampleContacts.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 la organización API

La API de importación masiva de organizaciones es utilizada 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 de 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	EXPONER
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
id	S	La identificación del grupo en el ACD. Puede identificar el número ID exportando los datos del grupo y visualizándolos en el archivo de CSV resultante. **NOTA** : Si el grupo es un grupo nuevo, el identificador debe establecerse en 0 (cero) o se producirá un error en la importación.
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	EXPONER
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 de solicitud y respuesta de Teams API

Nombre	¿Req?	Descripción
id	S	La identificación del equipo en el ACD. Puede identificar el número ID exportando los datos del equipo y visualizándolos en el archivo de CSV resultante. **NOTA:** Si el equipo es un equipo nuevo, el identificador debe establecerse en 0 (cero) o se producirá un error en la importación.
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	EXPONER
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 ID de ACD 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	La identificación de la persona en Webex WFO. Puede identificar el número ID exportando los datos personales y visualizándolos en el archivo de 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 de 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 asigna al usuario en WFM (sólo WFM). 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 (sólo WFM). Valor predeterminado = ninguno

Nombre	¿Req?	Descripción
companyEndDate	N	La fecha en que el usuario dejó la empresa en el formato MM/DD/AAAA (solo WFM). Valor predeterminado = ninguno
departamentoFecha de inicio	N	La fecha en que el usuario comenzó con el departamento en el formato MM/DD/AAAA (sólo WFM). Valor predeterminado = ninguno
employeeId	N	La identificación de empleado del usuario (solo WFM). Valor predeterminado = ninguno
rango	N	El rango del usuario dentro del centro de contacto (solo WFM). Valor predeterminado = ninguno
qmViews	N	Las vistas asignadas al usuario en QM (sólo QM). 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 (sólo QM). 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 identificador del ACD que es el origen de los 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".

Archivo CSVEjemplos

Grupos CSV ejemplo

```
1 id,nombre,fechadeactivada,fecha desactivada
2 0,Ventas,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finanzas,01/04/2018,0180182019
```

Ejemplo CSV Teams

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Ventas de coches, 01/04/2018,01/01/2019,Ventas,Verdadero
3 0,Ventas de piezas, 01/04/2018,01/01/2019,Ventas,Falso
```

Exportación masiva de datos de informes API

La API de exportación de datos de informes masivos permite recuperar datos de informes en el Explorador de datos. Si los datos que solicita son demasiado grandes para devolverlos al instante, le proporciona un ID de solicitud para recuperar los datos una vez que estén listos.

Después de configurar los filtros del informe en el Explorador de datos, puede ajustar los parámetros del informe en la llamada API.

> **NOTA** Puede exportar un máximo de 1.000 registros en cada solicitud de exportación. Si necesita exportar más de 1.000 registros, cree varias exportaciones más restringidas.

Exportación de datos de informes masivos GET API

El método GET para el API de exportación de datos de informe masivo permite comprobar el estado de una solicitud anterior o recuperar los datos de una solicitud asincrónica mediante un identificador de solicitud.

> **NOTA** Un ID de solicitud está contenido en la respuesta a una acción GET o POST si los datos solicitados son demasiado grandes o no se pueden devolver rápidamente.

Protocolo API exportación de datos de informes masivos GET y URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Método	OBTENER
Permiso	Creación de informes
Tipo de contenido	Texto/CSV
Parámetros	requestId

Campos de solicitud API exportación de datos de informes masivos GET

Nombre	Obligatorio	Descripción
Solicitar ID	S	El identificador de solicitud que se devolvió cuando se realizó la acción POST

Ejemplo de archivo JSON API exportación de datos de informes masivos GET

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


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


Exportación de datos de informes masivos POST API

El método POST para el API de exportación de datos de informes masivos devuelve los datos de un informe en el Explorador de datos. Si los datos solicitados son lo suficientemente pequeños como para devolverse rápidamente, el cuerpo de la respuesta incluye los datos del informe en formato CSV. Si los datos solicitados son demasiado grandes o no se pueden devolver rápidamente, el cuerpo de la respuesta contiene el ID de solicitud que se puede utilizar para recuperar los datos más adelante.

IMPORTANTE Esta API está en desuso. Solo está disponible para los clientes existentes de Cisco que ya lo estén utilizando. Si desea utilizar este API, póngase en contacto con el Soporte de Cisco.

Protocolo y URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Método	EXPONER
Permiso	Creación de informes
Tipo de contenido	Texto/CSV
Parámetros	reportId

Campos de solicitud POST

Nombre	Descripción
Nombre de esquema	El nombre del esquema de una parte del API. Estos deben copiarse de la Ejemplo de archivo JSON.
Acción	La tarea que debe completar el API. En este caso, "Export_CSV".
QName	El nombre completo. Para encontrar esta información, abra el informe en el Explorador de datos y, a continuación, abra la consola del navegador. Busque la cadena **RENDER_REACT_REPORT** en la consola para encontrar el QName.
Valores de parámetros codificados	Los valores que va a cambiar del informe predeterminado. Los los parámetros que se introducen aquí deben configurarse primero en el informe del Explorador de datos. Consulte Configuración de un filtro de informes.
Compensar	La distancia desde la celda superior más a la izquierda de la tabla hasta la celda desde la que la API debe comenzar a devolver datos. La primera instancia de desplazamiento en la solicitud de cuerpo indica filas y la segunda instancia indica columnas.
Límite	El mayor número de celdas que el API debe devolver. La primera instancia de límite en la solicitud de cuerpo indica filas y la segunda instancia indica columnas.

Ejemplo de archivo JSON


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


Campos de respuesta

Hay dos respuestas posibles a este API. Si los datos se pueden devolver rápidamente, una respuesta sincrónica contiene los datos solicitados en CSV formato. Si los datos solicitados no se pueden devolver rápidamente, la respuesta contendrá una respuesta JSON con un ID de solicitud y el estado de la solicitud. Estos resultados incluyen campos definidos en las tablas siguientes.

Respuesta sincrónica

Campo	Descripción
Tipo de contenido	El formato del contenido. Solo está disponible CSV formato.
Extensión del contenido	El número total de filas disponibles y el número total de columnas disponible.
Cuerpo	Los datos del informe en formato CSV.

Respuesta asincrónica

Campo	Descripción
Solicitar ID	El formato del contenido. Solo está disponible CSV formato.
Estado	El estado actual de la solicitud. **Nota** Un mensaje que no se puede procesar inmediatamente pasa a una cola de mensajes y se almacena como un trabajo en la base de datos, por lo que Puede ser rastreado. El campo de estado muestra el estado del trabajo en el momento de la llamada. Se mostrará uno de los siguientes estados. ▪ En cola: la solicitud se captura correctamente en la cola de mensajes y en la base de datos. ▪ Procesando: el mensaje en cola se está procesando pero no ha alcanzado uno de los estados finales. ▪ Fallido: no se ha podido completar la solicitud. ▪ Cancelada: la solicitud se ha detenido. ▪ Caducado: el tiempo permitido para el trabajo se agotó antes de que se procesara. ▪ En la lista negra: el número de llamadas ha excedido el límite y esta llamada no será devuelta.

Ejemplo de archivo

El siguiente es un ejemplo de una solicitud con formato.

Solicitud JSON


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

Configuración de un filtro de informes

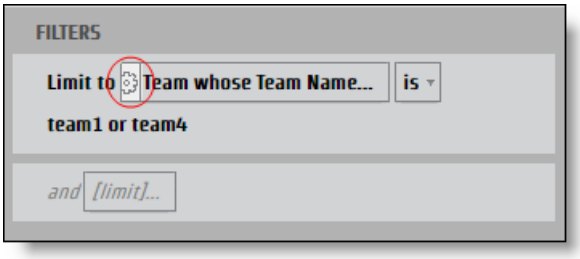
Una de las características de la API de exportación de datos de informes masivos es la capacidad de cambiar los filtros de un informe al llamar al API. Puede configurar los filtros editando el texto de la solicitud POST. Para cambiar un filtro mediante el API, debe realizar algunos cambios en el informe en el Explorador de datos de antemano.

Configurar el parámetro en el Explorador de datos

Para configurar un filtro de modo que se pueda actualizar a través de la llamada API, debe editar los parámetros del filtro en el Explorador de datos.

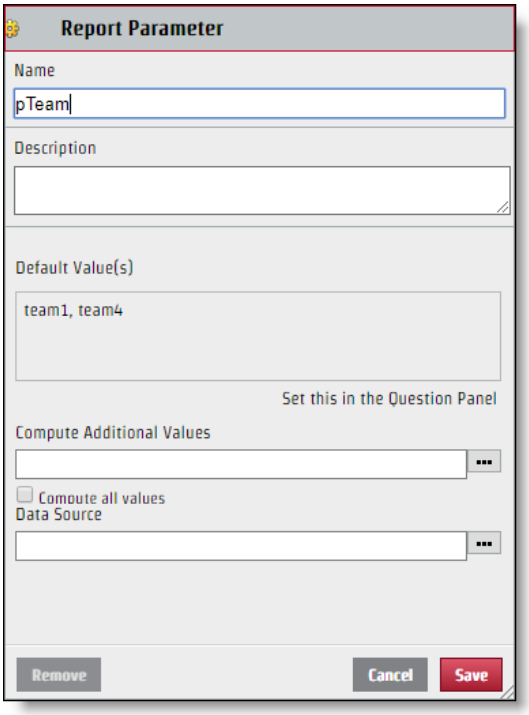
Configurar el parámetro

1. Abra el informe que desea exportar desde la lista Informes del Explorador de datos.
2. Haga clic en **Editar** para abrir el Panel de preguntas.
3. En la sección Filtros del Panel de preguntas, haga clic en el icono Parámetro situado junto al filtro que desea actualizar. El icono Parámetro parece parte de un engranaje y se encuentra en el lado izquierdo del campo Filtro. La siguiente imagen muestra el icono Parameter marcado con un círculo rojo.



Se abrirá el **cuadro de** diálogo Parámetro de informe.

4. Introduzca un nombre en el **campo Nombre** del parámetro que se puede utilizar como clave JSON.

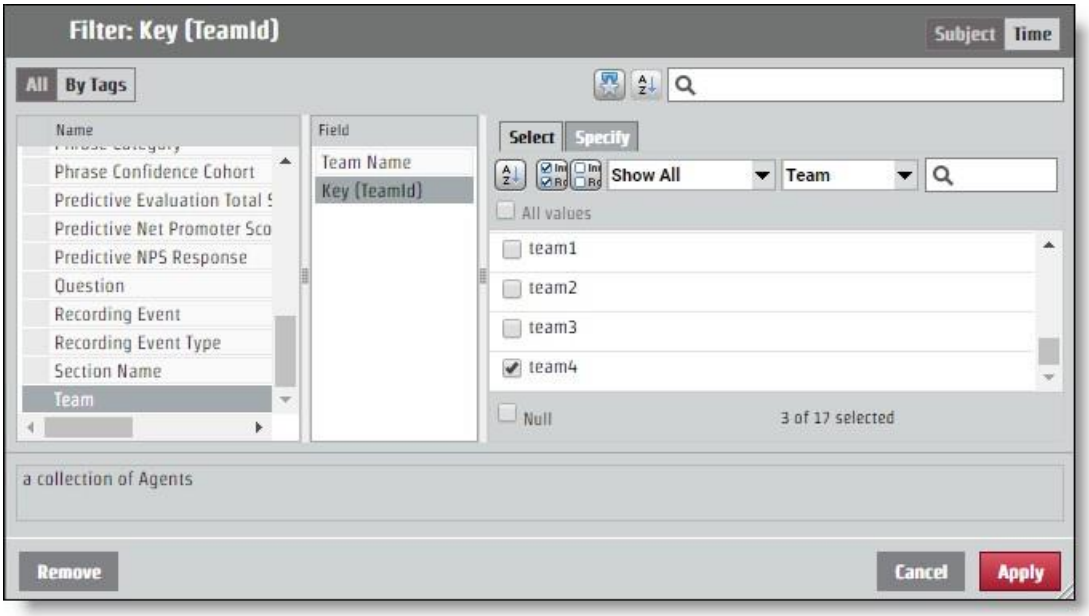


5. Haga clic en **Guardar**.

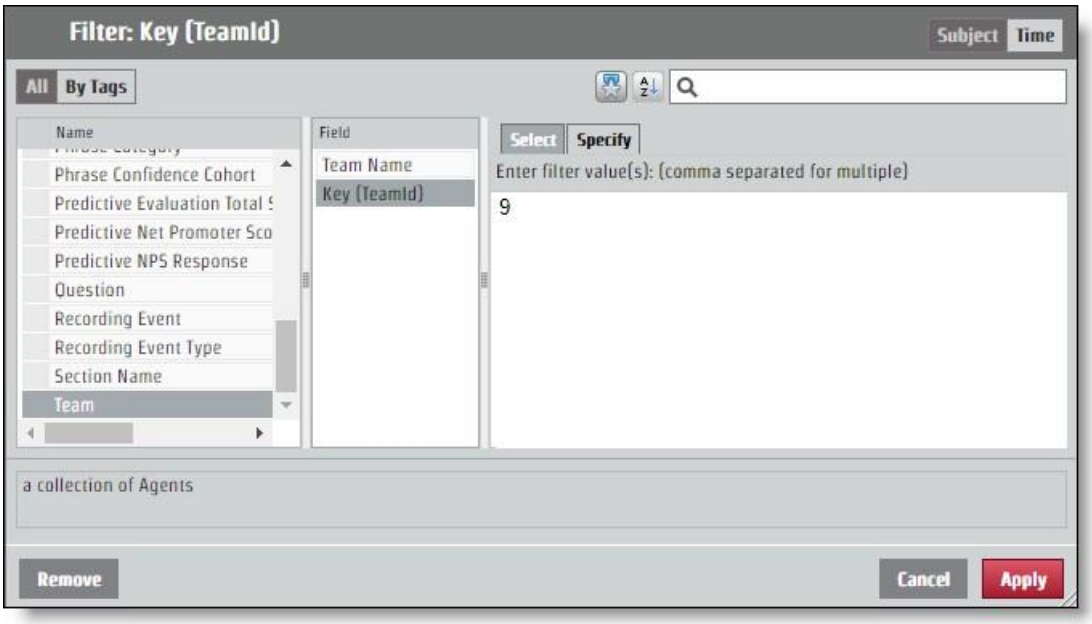
Una vez configurado el filtro, se puede editar a través de la solicitud de API. Aunque el nombre de parámetro que cree se utiliza para el nombre de clave en el par de valores de clave JSON, el valor que se muestra en la sección Seleccionar del cuadro de diálogo Filtro no es necesariamente el valor que debe usar para el archivo JSON. Para modificar el archivo JSON correctamente, debe identificar el nombre específico del valor.

Identificar el valor específico

1. Haga clic en el **campo Filtro** con valores para identificar en el panel Preguntas para abrir el cuadro de diálogo Filtro.
2. Active sólo la casilla de verificación situada junto al valor que desea identificar.



3. Abra la **ficha Especificar** . El valor específico aparece en el panel CSV Valor de filtro.



Configurar JSON para API Request

El par de valores clave que determinó al asignar un nombre al parámetro e identificar el valor debe agregarse a la solicitud JSON. Los cambios en el filtro se realizan a través del **campo encodedParamValues** .

Si el informe devuelve información de todos los equipos, pero desea información solo del equipo con el valor específico "9", el JSON encodedParamValues debería tener un aspecto similar al siguiente ejemplo. En este ejemplo, el parámetro se denominó "pTeam", por lo que esa es la clave del archivo JSON.

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

Configuración de filtros de rango

El proceso para configurar un parámetro para devolver información de un determinado intervalo de tiempo funciona igual que editar el campo encodedParamValues para cualquier otro filtro. Hay varios períodos de tiempo específicos como año, mes y trimestre. Los períodos de tiempo específicos tienen una **ficha Especificar** que funciona como cualquier otro valor de filtro. También hay opciones para los rangos: Fecha relativa e Intervalo de fechas. Cada opción de hora de inicio requiere valores diferentes en el archivo JSON.

Intervalo de fechas

La opción Intervalo de fechas utiliza fechas exactas para determinar el intervalo. El API utiliza la hora de época de UNIX, por lo que se debe convertir cualquier fecha y hora que desee utilizar como parámetro para un rango.

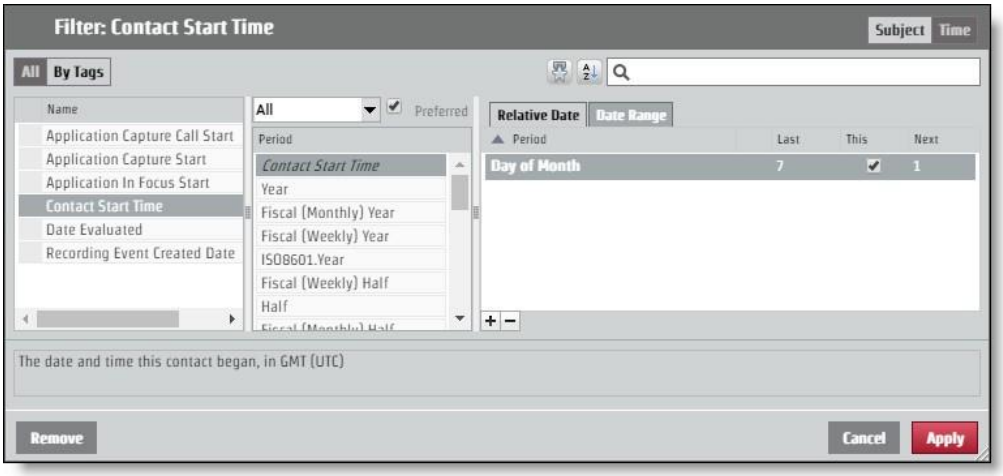
> **PRÁCTICAS recomendadas** Un informe que no especifique un rango final extraerá toda la información de la hora de inicio del rango hacia adelante. Para los informes recurrentes, puede usar esta función y tomarse el tiempo del último
> En el informe, que se formateará en tiempo de época de UNIX y utilizará ese número como el inicio del nuevo rango. De esta manera, puede obtener toda la información que necesita y nunca tener que traducir los tiempos a la época de UNIX.

Para una solicitud que configura un intervalo de tiempo del 15 de junio de 2017, los valores encodedParamValues deben ser similares al siguiente ejemplo. En este ejemplo, el nombre del parámetro es "pDate".

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

Fecha relativa

La opción Fecha relativa crea un rango sin fechas específicas. Esto incluye períodos de tiempo relativos a la fecha actual. En el cuadro de diálogo Filtro, puede seleccionar un período de tiempo y determinar si desea cierto número de períodos de tiempo antes del actual, este período de tiempo actual y cierto número de períodos de tiempo futuros. En el siguiente ejemplo, el intervalo de tiempo se establece para los últimos siete días, hoy y mañana.



Para solicitar este diseño a través de la solicitud API, los encodedParamValues deben ser similares al ejemplo siguiente. En este ejemplo, el nombre del parámetro es "pContactStartTime".

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

Categorías y frases API

Utilice 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
- Publicar: 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	ID de categoría.
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	Número de identificación de la frase.
categoryId	Número de identificación de categoría para la frase.
estado	Estado de contacto del agente.

Categoría y frases de POST API

Este método crea información de categorías y frases.

Protocolo POST y URI

Uris: Frase de categoría	 /api/rest/cas/phraselist /api/rest/cas/phrase
Método	EXPONER
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

Campos de respuesta POST

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

Categorías y frases PUT API

Este método actualiza la información de categorías y frases.

Protocolo PUT y URI

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

Campos de respuesta PUT

Nombre	Descripción
Categorías	Información detallada sobre las categorías de Analytics.

Nom	Descripció
identificación	ID de categoría.
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	Número de identificación de la frase.
categoryId	Número de identificación de categoría para la frase.
estado	Estado de contacto del agente.

Ejemplo de archivo GET/POST/PUT JSON

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, "categoría":
                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 la API Dispositivo de contacto 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

Ejemplos de dispositivos de contacto API 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

Utilice la API masiva de dispositivos de contacto para agregar dispositivos de forma masiva.

Dispositivo de contacto Protocolo de API masiva y URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Método	EXPONER
Permisos	Administrar QM

Consulte Dispositivo de contacto API para obtener más información.

Ejemplos de archivos BULK API JSON de dispositivo de contacto

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

La API de contactos permite a los usuarios buscar contactos específicos y, a continuación, vincularlos a Webex WFO para reproducirlos en el reproductor multimedia.

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 URI de recursos localiza un ID de contacto específico. Si {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 debe utilizarse el parámetro endTime en la consulta URI.

Parámetro	Descripción
agente	El identificador del usuario. El valor aceptado es un identificador de entero. 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 ID de contacto asociado que vincula los 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:SS`.
excluir	Devuelve un identificador uniforme de recursos (URI) para el valor especificado. Haga clic en el URI para ver los datos asociados al 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 al valor especificado en lugar de un URI. OPCIONAL. VALORES: ▪ evento: amplía todos los eventos para incluir todos los datos de eventos, no solo los URI. ▪ metadatos: expande todos los metadatos, no solo los 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	Id. de grupo. El valor aceptado es ID de entero. 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	La identificación de un equipo. El valor aceptado es ID de entero. 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
```

Realizar una búsqueda utilizando una clave de metadatos

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

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

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

```
OBTENER ~/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 de 555-1234.

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

Realizando una búsqueda de eventos del 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": falso, "dnis":
    "2111",
    "duración de la llamada": 15000,
    "ani": "1581",
    "icmCallId": "19291093",
"assocCallId": 290275383991253, "evalForm":
    {
        "nombre": "formulario1",
        "$ref": "/api/rest/recording/evalform/5"
    },
        "equipo" : {
        "nombre": "equipo1",
        "$ref": "/api/rest/recording/team/1", "displayId": "0.4"
    },
    "razóndecalidad": {
        "texto": "Primera llamada del día",
        "reasonId": 1,
        "clave": "razón_de_rec._qué_primero"
    },
    "agente" : {
        "apellido": "Bunkowske",
        "nombre de usuario":
        "bunkowm",
        "$ref": "/api/rest/recording/person/1", "firstName":
        "Mark",
        "displayId": "0.1"
    },
    "evaluación": {
        "stateId": 1,
        "puntuación": 90,
        "$ref": "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
    },
    "entrenamiento": falso,
    "id": 1,
    "Hora de inicio": 1239308710000,
```

"tz": "Estados Unidos/Chicago",
"recordingUrl": /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded": verdadero,
"archivoWF": {
"$ref": "/api/rest/recording/workflow/265"
},
"grupo" : {
"nombre": "grupo1",
"$ref": "/api/rest/recording/group/1"
},
"evaluador": { "apellido":
"Sillars", "nombre de
usuario": "sillarj",
"$ref": "/api/rest/recording/person/2", "firstName":
"Jay",
"displayId": "0.2"
},
"screenUploaded": verdadero,
"metadatos": {
"$ref": "/api/rest/recording/contact/1/metadatos/" },
"qualityWF": {
"$ref": "/api/rest/recording/workflow/266"
}
}

Ejemplo de archivo JSON searchStats Parámetro = true

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

Búsqueda básica de contactos 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 en curso actualmente.

Protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Método	CONSEGUIR
Permisos	Buscar contactos
Tipo de contenido	multipart/form-data

Campos de solicitud

Nombre	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
ani	N	Cadena	Número de llamada del contacto.
dnis	N	Cadena	Número llamado del contacto. Número de teléfono del agente.
nombre de pila	N	Cadena	Nombre del agente.
apellido	N	Cadena	Apellido del agente.
línea	N	Cadena	La extensión de la llamada (desde la perspectiva del agente que está grabando la llamada). Los El valor aceptado es una cadena con un asterisco (*) o comodines de signo de interrogación (?).

Nombre	¿Requerimientos?	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	Cadena	Dirección de correo electrónico del agente de la tabla Persona.

Campos de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
identificación	ID de la base de datos CCR del contacto.
ID de llamada asociada	ID de contacto asociado del contacto.
Duración de la llamada	Duración de la llamada.
URL de grabación	URL del enlace de reproducción del contacto.
está completo	Indica si se trata de una llamada completada o si la llamada está en curso. verdadero = la llamada está completa Falso = la llamada está en curso
Hora de inicio	Marca de tiempo en que se inició la llamada, en GMT.
agente	Información detallada del agente.
$ref	Referencia URL al recurso de persona
ID de visualización	ID de visualización del agente.
apellido	Apellido del agente
Nombre de pila	Nombre del agente.
Nombre de usuario	Dirección de correo electrónico del agente.

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

Ejemplo de archivo JSON

Los siguientes son ejemplos de una respuesta JSON formateada.


```
{
    "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

La 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 muestra 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 Esta 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
    }
}
```

Formulario de evaluación API

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

Protocolo y URI

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

Campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	ID del formulario de evaluación.
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.
finalizar	Finalización de la banda del formulario de evaluación.
scoreType	Información detallada de la puntuación del formulario de evaluación.
identificación	ID de puntuación.
nombre	Nombre del tipo de partitura. **EJEMPLO** Porcentaje
Secciones	Información detallada sobre las secciones del formulario de evaluación.
identificación	ID de la sección del formulario de evaluación.
nombre	Nombre de la sección del formulario de evaluación.
order	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	ID de la pregunta.
text	Texto de la pregunta.

Nombre	Descripción
order	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	ID de opción
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.
order	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



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

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

ID del formulario de evaluación API

Utilice esta API para solicitar información sobre un formulario de evaluación de 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	ID del formulario de evaluación.
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.
finalizar	Finalización de la banda del formulario de evaluación.
scoreType	Información detallada de la puntuación del formulario de evaluación.
identificación	ID de puntuación.
nombre	Nombre del tipo de partitura. **EJEMPLO** Porcentaje
Secciones	Información detallada sobre las secciones del formulario de evaluación.
identificación	ID de la sección del formulario de evaluación.
nombre	Nombre de la sección del formulario de evaluación.
order	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	ID de la pregunta.
text	Texto de la pregunta.

Nombre	Descripción
order	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	ID de opción
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.
order	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



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

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

Exportación API

Este API expone extremos similares a REST para realizar exportaciones. Le permite recuperar datos de modelos back-end en un 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 ID de ACD.
basicInfo	N	Booleano	Cuando se establece en True, devuelve solo información básica del agente, como 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 identificador 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 ID de inicio de sesión del usuario.
ID del empleado	El ID de empleado del usuario.
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.
ID de servidor ACD	El identificador del ACD que es el origen de los datos
para el usuario. Habilitar programación	Indica si se puede programar el usuario.
Verdadero/Falso	

Campo	Descripción
Vistas	Las vistas que el usuario tiene asignadas 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
ID de grupo	La identificación 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	La identificación 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.
ID del grupo principal	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.

Salida de archivo CSVEjemplo

A continuación se muestra un ejemplo del archivo de CSV exportado que contiene los datos solicitados. Los encabezados del archivo de CSV se localizan para que coincidan con la configuración regional seleccionada por el usuario.

ID de equipo, 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 API de importación de texto genérico permite importar datos desde un origen basado 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	id	N	Un identificador del origen asociado al contacto. Este no es el ID de CCR. El contacto no se importará si el 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	text	S	Cuerpo del contacto que contiene la conversación.
evalForm	Nombre del ID	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 una identificación, 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 la identificación. 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 API Importación de texto genérico con varios archivos proporciona la capacidad de importar datos de una fuente basada en texto con contactos y contenido en archivos separados. Esta API puede ser utilizada de forma independiente o por el servicio Servidor de datos.

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

Protocolo y URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Método	EXPONER
Permisos	Importación masiva
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud

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

> **NOTA** Si utiliza 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.
id	N	Cuerda	Un identificador del origen asociado al contacto. Este no es el ID de CCR. 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.

IMPORTANTE CSV y los archivos 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 archivos CSV, JSON o ZIP

Formatos.

Ejemplo de archivo de CSV por lotes

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

Un archivo ZIP se maneja 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 el 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 identificación. 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. 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 CSV archivos 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 ID de ACD.
basicInfo	N	Booleano	Cuando se establece en Verdadero, sólo 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.
clave	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"
                }
                ]
            }
        ]
}
```


Protocolo de importación POST y URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Donde importType es uno de los tipos de importación predefinidos. **EJEMPLO** de usuarios, grupos y equipos.
Método	EXPONER
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	ID de inquilino 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 la asignación.
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.

Ejemplo de archivo JSON de importación POST

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

Formato JSON

```
{
        "tenantId":1,
        "mapeo":[
                {
                        "column":"Team 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"
                }
        ]
}
```

Formato de respuesta correcta de POST

```
{
        "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 de CSV. Estos datos reducen el esfuerzo de importar archivos al permitirle mantener sus preferencias predefinidas para CSV importación de archivos.

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

Crear preferencia de importación API

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

Crear protocolo de preferencias de importación y URI

URI	/api/rest/importpreference
Método	EXPONER
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 API Preferencias de eliminación 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 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	ID de preferencia de importación.
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

El API Preferencias de importación por ID 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 campos de respuesta de ID

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
identificación	ID de preferencia de importación.
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.

Ejemplo de archivo JSON de preferencias de importación por ID

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

El API Preferencias de actualización le permite editar una preferencia de importación existente.

Actualizar el 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	PONER
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 el API Lista de inclusión/exclusión 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 InclusionExclusion: Permite actualizar la información de la lista Inclusión/Exclusión.
- POST InclusionExclusion: Permite crear una lista de Inclusión/Exclusión.
- DELETE InclusionExclusion: Permite eliminar una lista de Incluir/Excluir.

Lista de inclusión/exclusión de GET 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> = ID de lista de inclusión/exclusión

Lista de inclusión/exclusión GET API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	ID de lista de inclusión/exclusión.
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 utilizar estas listas, convierta los archivos . CSV archivo a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defina esto 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 servicio GET

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
inclusionExclusionListId	ID de lista de
inclusión/exclusión. inclusionExclusionType	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 utilizar estas listas, convierta los archivos . CSV archivo a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defina esto como una columna con formato de texto.
inclusionExclusionCallDirection	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Salida 3 =

Ejemplo de archivo GET Service API JSON

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

Lista PUT Include/Exclude API

PUT Include/Exclude List le permite actualizar las listas de inclusión/exclusión existentes.

PUT Incluir/Excluir lista API protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	PONER
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

PUT Incluir/Excluir lista API campos de solicitud

Campo	¿Req?	Tipo	Descripción
inclusionExclusionListId	S	Entero	ID de lista de inclusión/exclusión.
InclusiónExclusiónTipo	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión: 1 = Inclusión 2 = Exclusión
InclusiónExclusiónPatrónTipo	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	Cadena	Patrón de los números en la lista de 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 área 612 Código con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos

Cam	¿Req	Tipo	Descripció
			EJEMPLO 612* incluye o excluye todos los números en el área 612 código. + = Indicador de código de país (solo válido al inicio 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 utilizar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
InclusiónExclusiónLlamadaDirección	N	Entero	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Saliente 3 = Cualquiera

PUT Lista de inclusión/exclusión API Respuesta Campos

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Id. de lista de exclusión de inclusión	ID de lista de
inclusión/exclusión. inclusionExclusionType	Tipo de
inclusión/exclusión:	1 = Inclusión 2 = Exclusión
InclusiónExclusiónPatrónTipo	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 de 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 **EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números en el código de área 612. + = Indicador de código de país (solo válido al inicio 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 (+) Signo, Excel tratará el número como una expresión matemática. Para utilizar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
InclusiónExclusiónLlamadaDirección	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante 2 = Saliente 3 = Cualquiera

PUT Lista de inclusión/exclusión API Archivo JSON Ejemplo

{

```
    "inclusionExclusionListId": <número>,
    "inclusionExclusionType": <número>,
    "inclusionExclusionPatternType": <número>, "patrón":
    <cadena>, "inclusionExclusionCallDirection": <número>,
}
```

Lista de inclusión/exclusión de POST API

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

Lista de inclusión/exclusión POST API Protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusión /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	CORREO
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Solicitud de lista de inclusión/exclusión POST API Campos

Campo	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
Id. de lista de exclusión de inclusión	S	Entero	ID de lista de inclusión/exclusión.
InclusiónExclusiónTipo	S	Entero	Tipo de inclusión/exclusión: 1 = Inclusión 2 = Exclusión
InclusiónExclusiónPatrónTipo	N	Entero	Tipo de patrón de la lista de inclusión/exclusión" 1 = ANI (Número de llamada) 2 = DNIS (Número llamado)

Campo	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
			3 = Extensión 4 = Número de teléfono 5 = Cualquiera
patrón	N	Cadena	Patrón de los números en la lista de 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 área 612 Código con el intercambio 822. * = Cualquier número de dígitos **EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números en el área 612 código. + = Indicador de código de país (solo válido al inicio 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 utilizar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado a texto (.TXT), abra el archivo en Excel y defínalo como una columna con formato de texto.
InclusiónExclusiónLlamadaDirección	N	Entero	ID para la dirección de la llamada:

Campo	¿Requerimientos?	Tipo	Descripción
			1 = Entrante 2 = Saliente 3 = Cualquiera

Lista de inclusión/exclusión de POST API Respuesta Campos

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Id. de lista de exclusión de inclusión	ID de lista de
inclusión/exclusión. inclusionExclusionType	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 de 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 **EJEMPLO** 612* incluye o excluye todos los números en el código de área 612.
InclusiónExclusiónLlamadaDirección	ID para la dirección de la llamada: 1 = Entrante

Campo	Descripción
	2 = Saliente 3 = Cualquiera

Lista de inclusión/exclusión POST API Archivo JSON Ejemplo

```
{
    "inclusionExclusionListId": <número>,
    "inclusionExclusionType": <número>,
    "inclusionExclusionPatternType": <número>, "patrón":
    <cadena>, "inclusionExclusionCallDirection": <número>,
}
```

ELIMINAR Lista de inclusión/exclusión API

ELIMINAR Lista de Inclusión/Exclusión le permite eliminar una Lista de Inclusión/Exclusión.

ELIMINAR Lista de inclusión/exclusión API Protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
Método	CORREO
Permisos	Administrar QM
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Eliminar el sistema de lista de inclusión/exclusión Respuesta

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

Resumen de interacción Leer API

Utilice la lectura de resumen de interacción API para exportar resúmenes de interacción.

Protocolo y URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary?ClientAppID="<cadena>"&ccrId=<Integer>
Método	CONSEGUIR
Permisos	Ver análisis de voz a texto
Parámetros	ClientAppId = Una cadena que representa la aplicación que llamó a API. Se asigna una vez que se aprueba una aplicación para invocar API. ccrID = El ID del CCR con el que está asociado el resumen.

Respuesta ejemplo


```
{
	"estado": "éxito",
	"resumen": "Jack llamó a su operador de telefonía móvil para preguntar sobre la posibilidad de actualizar su plan de datos, ya que estaba consumiendo sus datos demasiado rápido. El agente de servicio al cliente verificó la identidad de Jack confirmando su nombre, número de cuenta, fecha de nacimiento y número de teléfono. Luego, el agente revisó la cuenta de Jack y vio que estaba utilizando una gran cantidad de datos. El agente mencionó un plan de 60 GB para $75 pero Jack dijo que necesitaría más. Luego, el agente ofreció un plan de 120 GB para $90 que también incluía llamadas ilimitadas dentro de América del Norte. Jack preguntó si se incluirían las llamadas al exterior y el agente dijo que cada país tiene diferentes tarifas. Jack decidió actualizar al plan de 120 GB y el agente confirmó el cambio. Jack estaba satisfecho y agradeció al agente antes de completar una encuesta de satisfacción del cliente.
	"Razón": "Éxito"
}
```

Empleos API

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

Protocolo y URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
Método	CONSEGUIR
Permisos	Administrar inquilino
Tipo de contenido	No aplicable

Pedido campos

Nombre	Descripción	Notas
límite	El número de puestos de trabajo que se recuperarán	Predeterminado = 1
ID de inquilino	El ID del inquilino 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 campo predeterminado es el ID de inquilino del usuario.

Respuesta Campos

Campo	Tipo	Descripción
id	Numérico	Identificación del trabajo.
ID de inquilino	Numérico	Identificación del inquilino para el trabajo.
fecha de inicio del trabajo	Época	Fecha de inicio del trabajo.
fecha de finalización del trabajo	Época	Fecha de finalización del trabajo.

Campo	Tipo	Descripción
estado del trabajo	Cadena	Estado del trabajo. Valores posibles: ▪ PROGRAMADO ▪ EN COLA ▪ EN CURSO ▪ ABORTADO ▪ FINALIZADO
minContactDate	Época	Fecha mínima de contacto a buscar.
Fecha de contacto máxima	Época	Fecha máxima de contacto a buscar.
grabaciones procesadas	Numérico	Número de grabaciones procesadas.
Grabaciones para procesar	Numérico	Número de grabaciones a procesar.
Coincidencias de cdr	Numérico	Número de CDR coincidentes.
raízResultandoEnCcr	Numérico	Número de grabaciones raíz que dieron como resultado la creación de un contacto.
ccrsCreado	Numérico	Número de CCR creados.
ExtensionTableMatches	Numérico	Número de dispositivos encontrados para coincidir con los contactos en este trabajo de conciliación.
Partidos de acd	Numérico	Número de coincidencias ACD.
éxito promedio	Numérico (milisegundos)	Tiempo promedio de finalización para cada registro raíz reconciliado exitosamente.
Conteo de éxitos	Numérico	Número de grabaciones raíz procesadas exitosamente.
Tiempo total de éxito	Numérico (milisegundos)	Tiempo total que tomó procesar todas las grabaciones raíz que encontraron contactos coincidentes.
es un trabajo programado	Verdadero/Falso	El trabajo fue activado por un horario.
fecha de actualización	Época	Marca de tiempo de la actualización más reciente del trabajo.

Campo	Tipo	Descripción
nombreDeHostDelProductor	Cadena	Nombre de host de la máquina que creó el trabajo.
nombreDeHostConsumidor	Cadena	Nombre de host de la máquina que consumió el trabajo.
Duración de la reconciliación de contacto	Numérico (segundos)	Duración del tiempo necesario para conciliar contactos.
Duración del evento en tiempo real	Numérico (segundos)	Duración de eventos en tiempo real.
Duración de evento no en tiempo real	Numérico (segundos)	Duración de eventos no en tiempo real.
Duración del flujo de trabajo	Numérico (segundos)	Duración del flujo de trabajo.
númeroDeEventosEnTiempoReal	Numérico	Número de eventos en tiempo real procesados por trabajo.
númeroDeEventosNoEnTiempoReal	Numérico	Número de eventos no en tiempo real procesados por trabajo.
propiedades	Mapa clave-valor de cadenas	Mapa de propiedades suministradas para trabajo.

Archivo JSON Ejemplos

Pedido

El siguiente es un ejemplo de una solicitud JSON formateada.

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

Respuesta

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.

```
[
    {
        "id": 10250,
        "Id. del inquilino":
        1,
```

```
5            "Fecha de inicio del trabajo": 1628177990210,
6            "fechaFinDeTrabajo": nulo,
7            "jobStatus": "TERMINADO",
8            "fecha de contacto mínima": 1628177390197,
9            "fechamáximadecontacto": 1628149190193,
10           "grabaciones procesadas": 0,
11           "grabacionesParaProcesar": 0,
12           "cdrCoincidencias": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "Coincidencias de tabla de extensión": 0,
16           "acdCoincidencias": 0,
17           "éxito promedio": 0,
18           "conteo de éxito": 0,
19           "tiempoTotaléxito": 0,
20           "isScheduledJob": falso,
21           "fecha de actualización": 1628177990310,
22           "nombreDeHostDelProductor": "
             rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
23           "nombreDeHostDelConsumidor": "
             rdpod75Rahm1@10.192.103.47 ",
24           "Duración de la reconciliación de contacto": 0,
25           "duración del evento en tiempo real": 0,
26           "duración de evento no en tiempo real": 0,
27           "duración del flujo de trabajo": 0,
28           "númeroDeEventosEnTiempoReal": 0,
29           "númeroDeEventosNoEnTiempoReal": 0,
30           "propiedades": {}
31       }
32   ]
```

Estructura organizacional API

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

Asignar roles a una persona API

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

Asignar roles a una persona API Protocolo y URI

URI	/api/rest/org/common/<grupo>
Método	CORREO
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	multipart/form-data

Asignar roles a una persona API Solicitud Campos

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo
ID del grupo de padres	S	ID único del grupo principal.
teams	N	lista de ID de equipo asociados al equipo.

Asignar roles a una persona API Archivo JSON Ejemplo

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.

```
[
        {
                "id":4,
                "nombre": "Administrador de inquilinos",
```

```
                "grupos":,
                { "id":2,
                "nombre": "inquilino 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	CORREO
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	JSON

Campos de solicitud del grupo común API

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo
ID del grupo de padres	S	ID único del grupo principal.
teams	N	lista de ID de equipo asociados al equipo.

Estructura organizativa común API (información detallada)

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

Protocolo común API y URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permiso>
Método	CONSEGUIR
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	multipart/form-data
Parámetro	permisos

Campos de solicitud comunes API

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
permiso	S	Nombre del permiso para el cual desea enumerar la información de permisos del grupo y del equipo.

Campos de respuesta comunes API

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

Nombre	Descripción
ID de grupo	ID de grupo para los equipos de la matriz.
nombre	Nombre del grupo.
ID de visualización	ID de visualización del grupo.
ID del grupo de padres	Id. del grupo padre del grupo especificado.
parentGroupName	Nombre del grupo padre del grupo
especificado. equipos	Información del equipo.
ID de persona	ID de persona del usuario en el equipo especificado.
Nombre de pila	Nombre del usuario en el equipo especificado.
apellido	Apellido del usuario en el equipo especificado.

Nombre	Descripción
ID de inquilino	ID de inquilino del usuario en el equipo especificado.
correo electrónico	Dirección de correo electrónico del usuario en el equipo especificado.
ID de habilidad	ID de habilidad del usuario en el equipo especificado.

Ejemplo común de archivo JSON API

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.


```
[
        {
                "groupId":3, "name":"Inquilino 1
                Grupo 1", "displayId":3,
                "parentGroupId":2,
                "parentGroupName": "Inquilino 1",
                "equipos":
                        [
                                {
                                "groupId":4, "name":"Inquilino
                                1 Equipo 1" "displayId":4,
                                "parentGroupId":3,
                                "parentGroupName": "Inquilino 1 Grupo 1",
                                "agentes":
                                        [
                                                {
                                                "personId":7,
                                                "nombre":"al"
                                                "apellido": "dente", "ID de
                                                grupo": 4,
                                                "Id. del inquilino": 2,
```

"correo electrónico": "al.dente",
"skillId":"6"
}
]
[
{
"personId":8, "firstName":"max"
"lastName":"stout", "groupId":4,
"Id. del inquilino": 2, "correo
electrónico": "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/<permiso>
Método	CONSEGUIR CORREO
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	multipart/form-data

Para listar o crear un grupo específico:

URI	/api/rest/org/grupo/<id>
Método	CONSEGUIR CORREO
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	multipart/form-data
Perímetro	El ID del grupo al que el usuario tiene acceso.

Campos de solicitud del grupo API: todos los grupos

Crea nuevos grupos a los que el usuario tiene acceso.

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
id	S	ID del grupo que se mostrará.
nombre	S	Nombre del grupo.
activado	S	Tiempo de activación en milisegundos de época.
desactivado	N	Tiempo de desactivación en milisegundos de época.
Id. del grupo de padres	S	Nombre del grupo padre del grupo.

Campos de respuesta del grupo API

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

Nombre	Descripción
identificación	ID del grupo que se mostrará.
nombre	Nombre del grupo.

Ejemplo de archivo JSON del grupo API

El siguiente es un ejemplo de una respuesta JSON formateada.

```
[
        {
                "id":4,
                "nombre":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "nombre": "Widgets asociados",
        },
        ...
]
```

Detalles para un solo grupo:

```
[
    {
        {
                "id":4,
                "nombre": "Acme Rockets", "activado",
                1395205200000, "desactivado",
                32503615200000
        }
        ...
    }
]
```

Agrupar por ID (con equipos)

La agrupación por ID (con equipos) API le permite enumerar información del grupo especificado (incluidos sus equipos), actualizar el grupo especificado o eliminar el equipo.

Protocolo de grupo por ID (con equipos) y URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Método	CONSEGUIR PUBLIC ACIÓN ELIMIN ADA
Permisos	VerOrg Actualizar Org
Tipo de contenido	multipart/form-data
Parámetro	Identificación del grupo

Campos de solicitud de agrupación por ID (con equipos)

El método POST actualiza el registro del grupo especificado.

Nombre	¿Requerimientos?	Descripción
nombre	S	Nombre del grupo a actualizar.
ID del grupo de padres	S	Nombre del grupo padre para el nuevo grupo.

Campos de respuesta de Agrupar por ID (con equipos)

La salida JSON incluye campos definidos en la siguiente tabla.

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

Nom	Descripció
desactivado	Tiempo desde la desactivación del grupo, en milisegundos de época.
ID del grupo de padres	Nombre del grupo padre del grupo.
teams	Información detallada de los equipos dentro del grupo.
nombre	Nombre del equipo.
ID de grupo	ID de grupo 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

La API Grupo-Persona le permite ver, reasignar y agregar a una persona a un grupo.

Grupo-Persona API Protocolo y URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
Método	OBTENER PONE R POST
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data
Parámetro	groupId: identificador del grupo al que pertenecen las personas

Campos de solicitud de API de persona de 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	Id. de persona 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	Id. de persona del usuario del grupo.

Ejemplo de archivo JSON de persona de grupo API

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

La API Grupo (con ámbito) le permite ver y crear un grupo.

Grupo (con alcance) API Protocolo y URI

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

Campos de solicitud de API de grupo (con ámbito)

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

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

Campos de grupo (con ámbito) API de respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de archivo JSON de grupo (con ámbito) API

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 la API 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

Campos de permisos API respuesta

La salida JSON incluye campos definidos en la tabla siguiente.

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

Ejemplo de permisos API 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	EXPONER
Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud de persona API

El método POST crea una nueva persona o 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. Lo usan los WFM en lugar de los detalles 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	ID de vista del usuario.
mainView	N	Indica si el ID de vista especificado es el 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	ID de turno de trabajo del usuario.
shiftWeekStart	N	Fecha en que comienza la semana de turnos del usuario.

Ejemplo de persona API 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 identificación API

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

Persona por ID API protocolo y URI

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

Campos de solicitud de persona por ID API (método PUT)

El método PUT crea la información detallada del usuario especificado.

IMPORTANTE Si el usuario que creas con 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
id	S	ID de persona del usuario.
acdId	S	Identificador del ACD del usuario.
acdServerId	S	El ID de servidor del ACD, como una cadena. Este puede ser el ID configurado en la página Configuración de ACD de Webex WFO, o uno de los siguientes: ▪ Para los sistemas que utilizan el Unified CCE, esto es requirted, y es el identificador del periférico. Para los sistemas que utilizan un Avaya CM/CMS, esto es requerido, y es el ID de ACD CMS.
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 usa 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.
id	N	ID de mapeo de habilidades.
nombre	N	Nombre del mapeo de habilidades.
turnos de trabajo	N	Configuración del turno de trabajo del usuario.
workShiftId	N	ID de turno de trabajo del usuario.
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.
id	N	Identificador de la 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	ID de vista del usuario.
nombre	N	Nombre de vista del usuario.
mainView	N	Indica si el ID de vista especificado es la vista principal del usuario. True = Vista principal del usuario Falso = No es la vista principal del usuario

Campos Persona por ID API 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(s) ACD ID.
groupId	Id. de grupo del usuario
enabledForScheduling agente para	Si se establece en Verdadero, Webex WFO usa este campo en lugar de Detalles del 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 el ID de vista del usuario.
mainView	Establece si el ID de vista especificado es la vista principal del usuario.
Turnos de trabajo	Define la configuración del turno de trabajo del usuario.
workShiftId	Define el ID de turno de trabajo del usuario.
shiftWeekStart	Establece la fecha de la semana de turnos del usuario.

Ejemplo de archivo JSON de persona por ID API

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

El API Zona horaria de la persona 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	ID de zona horaria del usuario.
nombre	Nombre de la zona horaria del usuario.

Zona horaria de una 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 API Roles 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 la función especificada para el inquilino.

Nombre	¿Req?	Descripción
nombre	S	Nombre del nuevo rol de inquilino.
tenantId	S	Id. de rol de inquilino asociado al nuevo rol.
Permisos	S	Permisos asignados al nuevo rol.
id	S	Id. de permiso 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
IDENTIFICACIÓN	Identificador de rol de inquilino.
Nombre	Nombre asociado al identificador de rol de inquilino.

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

Campo	Descripción
IDENTIFICACIÓN	Identificador de rol de inquilino.
Nombre	Nombre asociado al identificador de rol de inquilino.
Permisos	Permisos asignados al rol.
IDENTIFICACIÓN	Id. de permiso 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

La API equipo le permite crear nuevos equipos y asignarlos a un grupo.

Equipo API Protocolo y URI

URI	/api/rest/org/common/team
Método	EXPONER

Permisos	ViewOrg UpdateOrg
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

Campos de solicitud de API equipo

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.

Ejemplo de archivo JSON de API equipo

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 API Equipo por ID (con agente) 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 PONER 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
IDENTIFICACIÓN	ID del equipo de inquilinos.
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. ID del grupo principal	ID de inquilino para el grupo al que
pertenece el equipo Agentes	Información detallada sobre los agentes del
equipo.	
ID de persona	ID del agente.
ID de inquilino	ID del inquilino.
ID de ACD	Identificación del ACD del inquilino.
Nombre	Nombre del agente.
Apellidos	Apellido del agente.

Campo	Descripción
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del agente.
ID de visualización	Id. de visualización del inquilino para el agente.
ID de grupo	ID de grupo del 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	Nombre de inicio de sesión de Active Directory.

Ejemplo de archivo JSON de Teams by ID (con agentes)

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)

La API Equipo (con ámbito) 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 EXPONER
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 API de inquilinos muestra una lista de todos los inquilinos del ámbito o crea un inquilino.

Protocolo de API inquilinos y URI

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

Campos de solicitud de API 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.

Ejemplo de archivo JSON API inquilino

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

El API Controles de grabación existe 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 la Webex WFO.

NOTA La API de autenticación de controles de grabación permite a los usuarios integrar aplicaciones de terceros en controles de grabación. Cuando se utiliza este API, el destino de Controles de grabación

Es un servidor de datos en lugar del servicio web Webex WFO.

Para obtener información sobre el uso del API de autenticación de Controles de grabación, consulte Inicio de sesión en el API Controles degrabación.

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	EXPONER
Permisos	Controles de grabación
Tipo de contenido	aplicación/JSON

URI Solicitud Parámetros

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 puede ser el	N	Cadena	El identificador del servidor para el ACD, como una cadena. Este ID configurado en la página Configuración de ACD de Webex WFO o una de las siguientes opciones: ▪ Para los sistemas que utilizan el Unified CCE, esto es necesario y es el identificador del periférico.

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** Solicitud POST: /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
			Solicitud POST:
			/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 de control API grabación. Si no se proporciona el parámetro personId, Webex WFO usa 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. ▪ ID de persona: 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>

La grabación controla el protocolo de autenticación API y URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Método	EXPONER
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, la API Controles de grabación es compatible con Cisco u otros dispositivos configurados para utilizar controles de grabación. Use el siguiente procedimiento para comenzar a usar el API Controles de grabación:

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

   > **NOTA Los** teléfonos Cisco utilizan 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	Gateway (Puerta_Enlace) 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	Gateway (Puerta_Enlace) 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	Gateway (Puerta_Enlace) 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 sólo pantalla, este comando se ignora.

Comando	Gateway (Puerta_Enlace) Grabación	Escritorio inteligente Grabación	Servidor de señalización Grabación	Descripción
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 de 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): verdadero si el servicio de señalización de CTI tiene conocimiento de

Comando	Gateway (Puerta_Enlace)	Escritorio intelige	Servidor de señalizaci	Descripció
				Una llamada para el usuario. ▪ contactId (entero): devuelve el ID de contacto de WFO Webex para el contacto de WFO Webex 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>"
Pausa	Pause temporalmente la captura de datos de escritorio, audio y pantalla.

Comando	Formato
	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 usa la autenticación del servidor de datos para controlar 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 dirección URL del servidor de datos de Webex WFO mediante el método GET o POST.

Protocolo y URI

URI	OBTENER: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=ID de ACD de <agent>&acdServerId=Id. de servidor ACD de <agent> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Método	GET e POST
Permisos	Controles de grabación
Tipo de contenido	aplicación/JSON

Ejemplo GET

EJEMPLO

http://<Data Server IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=Id<agent ACD ID>&acdServerId=<agent ACD server 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.
- <ID de ACD del agente>: introduzca el ID de ACD del agente.

- <ID de servidor ACD del agente>: introduzca el ID de servidor del ACD del agente. El ID del servidor ACD se puede encontrar en Administración > ACD configuración de aplicaciones

Ejemplo de POST

EJEMPLO

http://<Data Server 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 el 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:

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

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

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

PUBLICACIÓN 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. Consulte 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 de cuerpo de
	
	solicitud POST:
	
	{
	"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. Ejemplo de POST: ▪ {"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. Ejemplo de POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Segmento	Inicie un nuevo contacto de segmento para la llamada activa. Ejemplo de POST: {"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. Ejemplo de POST: ▪ {"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. Ejemplo de POST: ▪ {"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. Ejemplo de POST: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

API de exportación de

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

Protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
Método	PUBLICAR, OBTENER
Permisos	Exportar grabaciones
Tipo de contenido	aplicación/json
Parámetros	<id> = El ID de contacto 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"
}
```

El discurso llega

Utilice esta 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

Aciertos de voz 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	Número de identificación de la llamada.
equipo	Nombre del equipo del agente.
displayId	ID de visualización del agente.
grupo	Nombre del grupo del agente.

Ejemplo de archivo JSON de Speech Hits API JSON

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 la encuesta API

Utilice esta API para solicitar información de configuración de QM encuesta.

Configuración de encuestas API protocolo y URI

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

Campos de configuración API respuesta de encuesta

Nombre	Descripción
identificación	ID de la encuesta.
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	ID de la encuesta para el proveedor.

Nom	Descripció
surveyProviderConnectionId	ID de conexión del 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	Número de identificación de la pregunta.
surveyId	Número de identificación de la encuesta.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	ID de la pregunta del proveedor.
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	Número de identificación de la respuesta.
questionId	ID de la pregunta.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	ID de la pregunta del proveedor.
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.

Ejemplo de archivo JSON de configuración de encuestas API

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,
            "description": cadena,
            "providerQuestionId": cadena, "tipo":
            cadena,
            "peso": decimal,
            "isKPI": booleano,
```

```
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "id": número, "questionId":
                        número, "etiqueta": 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,
"description": cadena,
"providerQuestionId": cadena, "tipo":
cadena,
"weight": decimal, "isKPI":
Boolean, "lastModified":
epoch, "answers": [{
"id": número, "questionId":
número,

ID de la encuesta API

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

ID de encuesta API protocolo y URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Método	OBTENER
Parámetro	<id> = ID de encuesta.
Permisos	Administrar QM encuestas Ver los resultados de la encuesta QM los informes de encuestas
Tipo de contenido	Multipart/Form-Data

ID de encuesta API campos de respuesta

Nombre	Descripción
identificación	ID de la encuesta.
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	ID de la encuesta para el proveedor.
surveyProviderConnectionId	ID de conexión del 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	Número de identificación de la pregunta.
surveyId	Número de identificación de la encuesta.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	ID de la pregunta del proveedor.
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	Número de identificación de la respuesta.
questionId	ID de la pregunta.
etiqueta	Etiqueta de pregunta.
descripción	Descripción de la pregunta.
providerQuestionId	ID de la pregunta del proveedor.

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.

Ejemplo de ID de encuesta API 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,
                        "description": cadena,
                        "providerQuestionId": cadena, "tipo":
                        cadena,
                        "peso": decimal,
```

```
                    "isKPI": Boolean,
                    "lastModified": epoch,
                    "answers": [{
                        "id": número, "questionId":
                        número, "etiqueta": cadena,
                        "descripción": cadena,
                        "providerAnswerId": cadena, "tipo":
                        cadena,
                        "weight": deimal, "value":
                        string, "lastModified": epoch
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
            ]
        },
        ...
]
```

Aciertos de texto API

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

Texto golpea API protocolo y URI

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

Aciertos 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	Número de ID del grupo del agente.
equipo	Nombre del equipo del agente.
ccrId	ID de registro de finalización de llamada.

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 de identificación del equipo del agente.
ID de persona	Id. de persona de la persona que gestiona el mensaje.
grupo	Nombre del grupo del agente.

Ejemplo de archivo JSON de aciertos de texto API

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

El API de exportación de transcripciones le permite recuperar la transcripción de una sola llamada utilizando el ID de registro de finalización de llamada de esa llamada. Cada llamada encontrada en un archivo ZIP de exportación de contactos masivos incluye un ID de registro de finalización de llamada 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. El ID de sesión se puede recuperar mediante el método GET para el API de autorización.

Transcript Export API Protocol y URI

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

Campos de solicitud de API exportación de transcripciones

Nombre	¿Req?	Descripción
CCRID	S	El identificador del registro de finalización de llamada.
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 de exportación de transcripciones API CURL

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"
}’
```